



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

AREA SOCIOHUMANÍSTICA

**TÍTULO DE LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN MENCIÓN
EDUCACIÓN INFANTIL**

**“Desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría con
estudiantes de primer ciclo de educación superior a distancia, centro
universitario asociado de Cuenca, periodo escolar 2014 - 2015”**

TRABAJO DE TITULACIÓN

AUTORA: Utreras Bermeo, María Cristina

TUTOR: Bustillos Ronquillo, Hernán Serafín, Mgs.

CENTRO UNIVERSITARIO CUENCA

Año 2015



Esta versión digital, ha sido acreditada bajo la licencia Creative Commons 4.0, CC BY-NY-SA: Reconocimiento-No comercial-Compartir igual; la cual permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra, mientras se reconozca la autoría original, no se utilice con fines comerciales y se permiten obras derivadas, siempre que mantenga la misma licencia al ser divulgada. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>

2015

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Máster

Hernán Serafín Bustillos Ronquillo

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de titulación **“Desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de educación superior a distancia, centro universitario asociado de Cuenca, periodo escolar 2014 - 2015”**, realizado por Utreras Bermeo María Cristina, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, julio de 2015

f).....

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y SESIÓN DE DERECHOS

Yo, Utreras Bermeo María Cristina, declaro ser autora del presente trabajo de titulación **“Desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de educación superior a distancia, centro universitario asociado de Cuenca, periodo escolar 2014 - 2015”**, de la titulación de Ciencias de la Educación, siendo el Mgs. Hernán Serafín Bustillos Ronquillo director del presente trabajo, y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente, declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 88 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiera, académico o institucional (operativo) de la Universidad”.

Utreras Bermeo María Cristina

C.I. 0602506651

DEDICATORIA

*Con todo mi amor dedico este trabajo a mi esposo e hijos
y de manera especial a mi padre,
quien a pesar de su ausencia física sigue siempre a mi lado
en cada paso que doy,
al igual que mi adorada madrecita,
la que sigue procurándome el mismo amor y cuidados.*

María Cristina

AGRADECIMIENTO

Me honro sobremanera de testimoniar un agradecimiento muy cumplido a la Universidad Técnica Particular de Loja y a los docentes de la Carrera de Ciencias de la Educación por el apoyo brindado para la culminación del presente trabajo.

Hago también extensivo mi agradecimiento a las estudiantes mentorizados por su loable colaboración y aporte brindando información de calidad, que hizo posible la redacción del trabajo de fin de titulación.

Especial mención merece el tutor del informe de titulación, Mgs. Hernán Serafín Bustillos Ronquillo, por su aporte generoso y decidido al proporcionar orientaciones valiosas a lo largo de todo el proceso investigativo
A todos ustedes, mil gracias.

María Cristina

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	I
APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y SESIÓN DE DERECHOS	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO	5
Tema 1.1. La orientación educativa	6
1.1.1. Concepto	6
1.1.2. Funciones	7
1.1.3. Modelos	12
1.1.4. Importancia en el ámbito universitario	15
Tema 1.2. Necesidades de orientación en educación a distancia	18
1.2.1. Concepto de necesidades	18
1.2.2. Necesidades de autorrealización (Maslow)	18
1.2.3. Necesidades de orientación en Educación a Distancia	21
1.2.3.1. Para la inserción y adaptación	22
1.2.3.2. De hábitos y estrategias de estudio	23
1.2.3.3. De orientación académica	24
1.2.3.4. De orientación personal	26
1.2.3.5. De información.	27
Tema 1.3. La Mentoría	30
1.3.1. Concepto	30
1.3.2. Elementos y procesos de Mentoría	31
1.3.3. Perfiles de los involucrados en el proceso de mentoría	32
1.3.4. Técnicas y estrategias que se pueden aplicar en el desarrollo de la Mentoría.	34
Tema 1.4. Plan de Orientación y Mentoría	37
1.4.1. Definición del plan de orientación y mentoría	37
1.4.2. Elementos del plan de Orientación y Mentoría	37
1.4.3. Plan de orientación y mentoría para el grupo de estudiantes	39

PARTE II: INVESTIGACIÓN DE CAMPO	
CAPÍTULO 2: METODOLOGÍA	41
2.1. Contexto	42
2.2. Diseño de la investigación	43
2.3. Participantes	44
2.4. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	48
2.4.1. Métodos	48
2.4.2. Técnicas	49
2.4.3. Instrumentos	50
2.5. Procedimientos	52
2.6. Recursos	54
2.6.1. Humanos	54
2.6.2. Materiales Institucionales	54
2.6.3. Económicos	55
CAPÍTULO 3: RESULTADOS ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	55
3.1. Características psicopedagógicas de los mentorizados	56
3.2. Necesidades de orientación de los estudiantes	57
3.2.1. De inserción y adaptación al sistema de Educación a Distancia	58
3.2.2. De orientación académica	59
3.2.3. De orientación personal	61
3.2.4. De información	63
3.3. Las percepciones del mentor y la relación de ayuda	64
3.4. Valoración de la mentoría	66
3.5. FODA del proceso de mentoría desarrollado	69
3.6. Matriz de problemáticas de la mentoría	72
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	75
5. MANUAL DEL MENTOR	79
6. BIBLIOGRAFÍA	91
7. ANEXOS	95

RESUMEN

El presente estudio tiene por objetivo general implementar, desarrollar y evaluar los resultados obtenidos en un programa piloto de mentoría para estudiantes de la modalidad de estudios a distancia de la UTPL en el centro universitario asociado de Cuenca.

Para ello contó con la participación de cinco mentorizados de las carreras de Comunicación Social, Gestión Pública, Administración en Banca y Finanzas y de Empresas; y estuvo dirigido por una estudiante tesista de la carrera de Ciencias de la Educación mención en Educación Infantil.

La metodología utilizada se basó en la Investigación Acción Participativa y utilizó técnicas como la entrevista directa, el cuestionario y la encuesta para la recolección de datos, instrumentos con los que se identificó dificultades en la organización y gestión del tiempo, la comprensión de contenidos curriculares y el desconocimiento de trámites y procesos administrativos.

Para finalizar, con la información recopilada se elaboró el Manual del Mentor, instrumento pedagógico que recoge la experiencia realizada y plantea sugerencias metodológicas con sustento teórico práctico en respuesta a las necesidades del grupo de mentorizados.

Palabras clave: Orientación, mentoría, tutoría, mentor, mentorizado,

ABSTRACT

This study has the general objective to implement, develop and evaluate the results of a pilot mentoring program for students in distance learning mode of UTPL in the associated university of Cuenca.

It count with the participation of five mentees from Social Communication, Public Management, Administration in Banking and Finance and Business school; and it was directed by a student career from Science in Early Childhood Education mention.

The methodology used was based on Participatory Action Research and used as direct interview techniques, questionnaire and survey for data collection, With this instruments there were identified difficulties in the organization and time management, understanding and curricula, and the lack of paperwork and administrative processes.

Finally, with the information gathered from the mentees, the Mentor Manual was developed as an educational tool which reflects the experience made and raises methodological theoretical support practical suggestions in response to the needs of the group of mentees.

Keywords: Orientation, mentoring, tutoring, mentor, mentee,

INTRODUCCIÓN

El trabajo de titulación “Desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de educación superior a distancia, centro universitario asociado de Cuenca”, realiza un recuento de la experiencia de implementación, desarrollo y evaluación de un proyecto piloto de mentoría desarrollado por estudiantes de los últimos ciclos de la Universidad Técnica Particular de Loja, como parte de su trabajo de grado.

En el apartado referente a marco teórico se describe de manera organizada y sistematizada a la orientación educativa y su tradición en los ámbitos nacional e internacional, las necesidades de orientación en educación a distancia, la mentoría, sus elementos y procesos y finalmente se establecen los lineamientos generales para la construcción del plan de orientación y mentoría.

El capítulo destinado al componente metodológico detalla los métodos y técnicas empleados en el desarrollo del estudio que se presenta, en especial los relacionados al contexto, diseño de investigación, participantes, procedimientos y recursos empleados.

El capítulo de análisis y discusión expone de manera organizada la información obtenida de los mentorizados durante el proceso de mentoría para interpretarlos a la luz de la teoría científica consultada y el criterio de la autora del trabajo de fin de titulación.

Seguidamente se construye el capítulo de conclusiones y recomendaciones, donde se recoge los principales hallazgos realizados a manera de problemáticas identificadas en el proceso de mentoría, así como también se plantea las soluciones más adecuadas para su solución. Este último punto se complementa con el Manual del Mentor, propuesta de la autora del estudio, construida a partir de la sistematización de la experiencia de mentoría realizada, a la que se suma el sustento teórico – metodológico de la literatura científica revisada.

De ahí la importancia del estudio realizado, puesto que a través del mismo se da respuesta a las necesidades académicas, personales y de información de los estudiantes de incorporación reciente, a través del apoyo de un par más experimentado, capaz de compartir sus vivencias y estrategias utilizadas, para alcanzar el éxito en los estudios y lograr las metas propuestas, lo que lo convierte en un instrumento válido para incrementar las tasas de retención estudiantil al evitar la deserción universitaria.

La factibilidad del estudio radica en la disponibilidad de recursos para llevar a cabo la investigación, esto es: la conformación del equipo de tutores, a cargo de docentes universitarios, quienes coordinaron la labor de los mentores y establecieron lineamientos generales de acción. A esto se sumó el trabajo comprometido de los mentores, en quienes primó el deseo ferviente de brindar apoyo solidario a los mentorizados, al reconocerse a sí mismos en sus etapas iniciales de formación profesional; y gracias al prestigio logrado y la satisfacción personal que genera el saberse poseedores de estrategias y experiencia valiosa para sus pares.

De esta manera, a lo largo del desarrollo del estudio realizado se logró *implementar, desarrollar y evaluar un proyecto piloto de mentoría para los estudiantes de primer ciclo de Modalidad a Distancia, en la perspectiva de impulsar el mejoramiento de la calidad de los procesos de orientación académica y el surgimiento de una cultura de acompañamiento, que favorezca el aprendizaje significativo*, que constituye el objetivo general del estudio cumplido.

En el logro de este objetivo se recopiló información valiosa que es presentada a la opinión pública y que en su parte medular fundamenta teóricamente los modelos y procesos de orientación y mentoría en el ámbito universitario, desarrolla acciones de orientación psicopedagógica, describe las acciones desarrolladas y analiza la gestión del programa de mentoría e intercambia información entre pares, apartados que se presentan secuencialmente en el desarrollo del trabajo de fin de titulación.

Las principales dificultades observadas durante el desarrollo del proceso fueron la localización de los mentorizados, el establecimiento de horarios de trabajo para el desarrollo del proceso de mentoría y la elaboración misma del informe. Estas dificultades, asumidas como retos, fueron superadas a través de una organización eficiente y el contacto directo con los mentorizados utilizando medios diversos, estrategias que sumadas a una gran voluntad de parte de la autora del estudio hicieron posible su feliz culminación.

Finalmente, el trabajo de fin de titulación concluye con la presentación del Manual del Mentor, propuesta metodológica con sustento teórico y práctico que surge de la iniciativa de la autora del estudio y que constituye un aporte relevante para el mejoramiento de la calidad educativa universitaria del país.

CAPÍTULO I.
MARCO TEÓRICO

Tema 1.1. La orientación educativa.

1.1.1. Concepto.

La Orientación Educativa tiene un campo de acción muy amplio, para su comprensión analizaremos conceptos de algunos autores:

- Para Navarro (1995) la orientación educativa viene a ser una fase del proceso educativo, consistente en el cálculo de las capacidades, intereses y necesidades del individuo para aconsejarle sobre sus problemas, facilitarle la formulación de planes, buscando aprovechar al máximo sus facultades y ayudándole a tomar decisiones que le procuren bienestar. (Pág. 16).
- También, según Sánchez (2009) la orientación es un proceso consustancial a la educación, de tal manera que son dos realidades inseparables, es casi un sinónimo de educación, ya que toda educación comporta un sentido orientacional, sin el cual quedaría esencialmente trunca. (Pág. 14)
- Finalmente, citando a Bizquera (2005), la orientación es un proceso de ayuda continuo a todas las persona, en todos sus aspectos, con objeto de potenciar la prevención y el desarrollo humano a lo largo de toda la vida. Esta ayuda se realiza mediante programas de intervención psicopedagógica, basados en principios científicos y filosóficos. (Pág. 27)

En el concepto de los autores, citados anteriormente, existen varias coincidencias como que es un proceso educativo continuo, para ayudar, orientar o aconsejar sobre los problemas de los individuos, por lo que si se retoma los planteamientos de los autores consultados, se propone como concepto personal el siguiente:

La orientación educativa es un proceso continuo que tiene por objeto brindar la ayuda psicopedagógica pertinente y oportuna a toda persona que lo necesite, para propiciarle un desarrollo humano integral, a partir de sus capacidades innatas o adquiridas.

1.1.2. Funciones.

En las funciones de la orientación educativa es preciso mencionar que con Acuerdo Ministerial No. 0069 – 14 de fecha 17 de abril de 2014, el Ministerio de Educación, a través del llamado *Modelo de Atención Integral de los Departamentos de Consejería Estudiantil*, establece las siguientes funciones de intervención en el contexto educativo:

- a. **Función preventiva**, que tiene por objeto evitar el surgimiento de fenómenos contraproducentes y sus efectos secundarios que generan problemáticas individuales y colectivas (MEC, 2014, pág. 16).

Función que por su descripción puede serle atribuida una función preventiva que tiene por objeto asegurar un servicio educativo de calidad para todos los estudiantes, evitando que situaciones académicas puedan incidir negativamente en la esfera personal y colectiva del estudiantado.

- b. También debe cumplir una **función de atención**, en respuesta a situaciones puntuales que vive el estudiante en el marco de su experiencia educativa, sus requerimientos o necesidades particulares, a través de procesos de psicoterapia cuando el caso lo amerite (MEC, 2014, pág. 17)

Por el contrario y a diferencia de la función antes citada, la función de atención se enfoca en brindar atención integral al estudiante que se encuentra atravesando situaciones educativo – familiares y/o personales que pudieran causarle dificultades que impidan su avance académico y su desarrollo personal, razón por la cual contempla inclusive acciones terapéuticas de ser necesario.

- c. Otra de sus funciones es la de **coordinación**, entre los diferentes actores vinculados al contexto educativo, es decir: estudiantes, profesores, autoridades, padres, madres de familia y representantes, pedagogos de apoyo, profesionales e instituciones de apoyo, unidades de apoyo a la inclusión (UDAI), comunidad, etc. Por lo tanto le corresponde realizar un trabajo articulado interno y externo a través de la concertación de medios, técnicas y recursos, con el fin último de que éstos se conjuguen en una misma línea de intervención (MEC, 2014, pág. 17)

Esta función resume el porqué de la importancia de brindar una atención integral a las necesidades de los educandos, quienes viven inmersos en una sociedad y como entes sociales que son requieren el apoyo de todo el colectivo, en búsqueda siempre del bienestar personal para maximizar el desarrollo intelectual y mejorar así su desempeño académico.

- d. Además se establece la **función de mediación**, cuyo objetivo es facilitar la comunicación entre las personas involucradas en una situación o conflicto puntual, reduciendo la tensión existente entre las partes y posibilitando la formulación de acuerdos en beneficio de los estudiantes (MEC, 2014, pág. 17)

Función que se reviste de gran importancia, por cuanto la actitud mediadora del orientador será siempre facilitadora de la comunicación como base para la resolución pacífica de conflictos y la generación de acuerdos que favorezcan la superación de dificultades.

- e. Deberán cumplir también una **función de seguimiento**, que implican acciones de revisión, rastreo, indagación y monitoreo de los estudiantes de modo interdisciplinario para asegurar su bienestar (MEC, 2014, pág. 17)

Esta función toma como prioridad la continuidad que se debe dar a todo proceso educativo, incluidas las actividades de orientación y mentoría, con la finalidad de ir observando paso a paso si las acciones emprendidas están produciendo los efectos esperados en bienestar del estudiante.

- f. Así como también se establece una **función de supervisión y evaluación** que busca constatar y medir las acciones y resultados obtenidos a fin de corregir errores y modificar estrategias de intervención (MEC, 2014, pág. 17)

Esta función se desarrolla a la par de la anterior, puesto que será a partir del seguimiento realizado que se pueda evaluar los puntos débiles del proceso desarrollado, para introducir nuevas y mejores estrategias que hagan posible alcanzar buenos resultados.

- g. Finalmente deberán cumplir una **función de capacitación e investigación** para que las experiencias adquiridas faciliten una adecuada contextualización y comprensión de la dinámica educativa. (MEC, 2014, pág. 17)

Función en la que se puede apreciar la clara intención de tomar cada proceso de intervención psicopedagógica como una oportunidad de mejora, que beneficia no únicamente al estudiante sobre quien recaerán todas las acciones, sino también sobre el equipo que las desarrolla, puesto que a partir de ellas se verá enriquecido su saber, al incorporar nuevas experiencias y conocimientos comprobados en la práctica.

Este conjunto de funciones permiten plantear que el ámbito de la orientación educativa y las funciones que se le atribuyen a la misma, son de una amplitud considerable y difícil de abordar, lo que concuerda con la variedad de conceptos propuestos por los diferentes autores consultados, pero también a que en nuestro sistema educativo, el término orientación ha sido de incorporación reciente.

En esta misma línea Fernández (1999) plantea que para que el orientador pueda constituirse en un consultor y colaborador especializado del sistema educativo deberá cumplir funciones de ayuda, educativas, informativas, de asesoría y diagnóstico, entre otras (p.47)

Cada una de estas funciones se logra a través del cumplimiento de las siguientes acciones:

Tabla 1: Funciones de la Orientación Educativa

Función	Explicación	Análisis
De ayuda	En la toma de decisiones vocacionales informadas a fin de que el estudiante opte por aquella que más se adecua a sus habilidades.	Su importancia radica en la posibilidad de realzar las habilidades propias de cada individuo.
Función educativa	Porque a través de la inserción en el sistema educativo se busca formar al sujeto para la vida adulta o un desempeño	Es muy importante porque evita que el estudiante abandone el sistema educativo, lo que le permitirá desempeñarse en la

Función	Explicación	Análisis
	profesional específico.	profesión elegida y aportar a la sociedad.
Función informativa	Se cumple a través de la comunicación permanente y oportuna con el asesorado acerca de sus avances y la forma en que puede superar obstáculos, a la vez que se rinde cuentas a los entes educativos que lo acogen en su seno	Es de gran importancia porque ofrece a quien está siendo asesorado, información continua, a fin de que éste tome conciencia de sus logros en el proceso educativo, pero también sus limitaciones y puntos débiles para que los supere.
Función de diagnóstico	Cuando se aplica procesos y principios científicos para detectar las limitaciones y posibilidades del individuo, así como también sus habilidades e intereses como punto de partida que ilumina la toma de decisiones	La importancia de esta función se basa en el ámbito de la prevención y la detección temprana de dificultades en el proceso educativo, lo que permite orientar oportunamente y asumir los correctivos necesarios que el caso amerite.

Fuente: Fernández, S. (1999, pág. 47).

Realizado por: Utreras, Cristina.

A las funciones descritas se les puede añadir las planteadas por Molina, D. (2002), para quien la orientación educativa puede ser vista desde varios ámbitos, entre los que destaca la toma de decisiones vocacionales, los aspectos personales – sociales y los aspectos escolares. Dimensiones que según el autor consultado dan origen a un nuevo conjunto de funciones que seguidamente son analizadas:

Tabla 2: Funciones de la Orientación Educativa desde diversos ámbitos propuestas por Molina, D. 2002

Funciones según Molina, D., 2002	Análisis
Toma de decisiones vocacionales <ul style="list-style-type: none"> • Asesoramiento y asistencia para la toma de 	La orientación educativa hace posible asesorar, asistir y orientar al

<p>decisiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asistencia al alumno para que progrese en sus estudios. • Formación del sujeto para la vida adulta • Orientación al alumno asumiendo los principios de prevención, desarrollo e intervención social. • Informar y comunicar permanentemente al alumno y a los agentes educativos. 	<p>estudiante para mantenerlo informado de su progreso académico y personal, con la finalidad de orientar las decisiones más pertinentes.</p>
<p>Aspectos personales – sociales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asesoramiento del sujeto para el desarrollo de sus aptitudes interpersonales. • Enseñanza de técnicas para el desarrollo de actitudes sociales. • Ayuda al conocimiento de sí mismo y de los demás. • Guía para el desarrollo del potencial creador de cada individuo. • Guía al sujeto para el autoconocimiento • Conducción hacia el conocimiento de sí mismo • Desarrollo humano 	<p>Esta función es importante por cuanto aborda el aspecto personal del estudiante y le facilita su autoconocimiento, a fin de que pueda desarrollarse no solo en el campo académico, sino también en el personal.</p>
<p>Aspectos escolares</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formación y guía a los sujetos • Desarrollo de habilidades y destrezas • Formación de conductas positivas frente al estudio • Promover el rendimiento académico 	<p>Según esta función la Orientación Educativa proporciona una guía para los estudiantes, a fin de que con la adopción de conductas positivas para el estudio y el aprendizaje mejoren su rendimiento académico.</p>

Realizado por: Utreras, Cristina.

De lo anotado en las tablas anteriores, se deduce que las funciones de la orientación educativa son amplias y diversas, y pueden ser abordadas desde diferentes ámbitos, según los intereses y necesidades sociales e individuales que impactan en un momento determinado; por esta razón no se puede hablar de funciones únicas, sino que más bien los diferentes autores buscan adaptarlas a las necesidades del momento.

En la variedad de funciones que se atribuye a la orientación educativa, lo que parece ser una constante entre los estudiosos de la misma es el coincidir en que, el cumplimiento de

todas ellas requiere y exige el trabajo de un equipo coordinado, capaz de abordar la complejidad e integridad del individuo, características que haría muy difícil, el que una sola persona pretenda asumirlas en su totalidad.

Con estos antecedentes se puede concluir que las funciones atribuidas a la orientación dejan entrever ya la importancia que la misma tiene dentro del campo educativo y cómo su realización adecuada puede impactar positivamente sobre el mentor y mentorizado(s) siempre y se trabaje dentro de un plan coordinado con todos los actores educativos.

1.1.3. Modelos.

Existe una variedad de modelos de orientación educativa que a criterio de varios estudiosos se conciben como representaciones simbólicas de los postulados teóricos, hecho que equivaldría a comprenderlos como el punto de encuentro entre lo teórico y lo práctico.

Por esta razón, se puede afirmar que los modelos se utilizan como marcos referenciales que guían el diseño de planes de acción, criterio que de acuerdo con Castellano, citado por Bausela E. (1995) debe ser evaluado según el logro de los objetivos propuestos para determinar la validez de los mismos (p. 3)

A este planteamiento se puede añadir además que, la clasificación o tipología de modelos de orientación educativa es diversa, debido a la complejidad del concepto en sí mismo, planteamiento que concuerda con otros expuestos en un documento investigativo elaborado por el Centro de Investigación y Documentación Educativa (CIDE) en 2009, donde se propone un grupo de modelos llamados “consensuados” que son incluidos por la mayoría de autores que profundizan en el concepto de orientación educativa y que se describen y analizan en la siguiente tabla (p. 55):

Tabla 3: Modelos de Orientación Educativa según CIDE, 2009

Modelo	Análisis
<p>Modelo clínico, counseling o de atención individualizada: La conceptualización de este modelo adquiere diferentes matices, según el autor consultado, y que según la investigación realizada por CIDE (2009), coinciden en los siguientes puntos:</p>	<p>En este tipo de intervención orientadora, se propone establecer una relación directa con el mentorizado, asignando mayor responsabilidad al mentor, quien actúa como un experto que con su</p>

Modelo	Análisis
<p>a) Se trata de un modelo que establece una relación de ayuda personal, directa e individualizada.</p> <p>b) Es un modelo didáctico en el que intervienen el profesional de orientación y el orientado entre los que establece una relación asimétrica que otorga la máxima responsabilidad al primero que deberá dirigir el proceso como un experto.</p> <p>c) Busca dar respuesta a un problema que ya ha aparecido, por lo que la intervención tiene un carácter remedial, reactivo y terapéutico.</p> <p>d) Utiliza como técnica predominante la entrevista.</p>	<p>ayuda pretende contribuir en la solución de los problemas que presenta el mentorizado.</p> <p>Es por ello que el proceso ejecutado tiene una acción terapéutica de ayuda o consejo, a partir de la entrevista frente a frente. A mi criterio es de gran utilidad por el trato personalizado que permite establecer un ambiente de confianza entre mentor y mentorizado.</p>
<p>Modelo de consulta: Sus características principales son las siguientes:</p> <p>a) Es un modelo relacional que incluye todas las características de la relación orientadora al potenciar la información y formación de profesionales y para profesionales.</p> <p>b) Se basa en el establecimiento de una relación simétrica entre personas o profesionales con similar estatus, donde existe una aceptación y respeto para favorecer un trato igualitario.</p> <p>c) Los agentes que intervienen configuran una relación triádica: consultor – consultante – cliente.</p> <p>d) El objetivo final es la ayuda a un tercero que puede ser una persona o un grupo.</p> <p>e) Los enfoques empleados son: terapéutico, preventivo y de desarrollo. Es inicialmente remedial al centrarse en un problema, pero luego se vuelve preventivo a fin de mejorar los contextos y condiciones que eviten el surgimiento de nuevos problemas.</p>	<p>Este modelo de orientación no brinda una asesoría personalizada, sino que generalmente se trata de charlas motivacionales, a cargo de un experto o grupos de expertos y que se dan a un grupo de personas. Es de carácter remedial porque intenta solucionar un problema puntual, que se presenta en determinadas condiciones de tiempo y espacio. También puede ser de tipo preventivo para evitar que surjan nuevos problemas. A mi criterio este modelo de orientación al no ser personalizado, no permite detectar los problemas personales que afectan a cada individuo.</p>

Modelo	Análisis
<p>Modelo de programas: Entre sus características más relevantes se destacan las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Se trata de un programa educativo basado en las necesidades del centro o contexto, de ahí que está dirigido a estudiantes y sus necesidades como grupo dentro del aula. Tiene carácter preventivo antes que terapéutico. b) Desarrollo actividades curriculares específicas que determinan competencias para cada uno de sus ejecutores que se evalúa continuamente. c) Requiere la implicación y cooperación voluntaria de todos los agentes educativos dentro de un marco operativo bien establecido. d) Requiere un cambio de actitud entre los agentes de la orientación para asumir mayor protagonismo, lo que exige de ellos formación e información. e) Establece una estructura dinámica que favorece las relaciones entre las experiencias de aprendizaje curricular y su significación personal. 	<p>Este modelo de orientación es preventivo, al igual que el anterior y se dirige a un grupo de estudiantes dentro del contexto del aula.</p> <p>Más que un modelo de orientación, a mi criterio, se asemeja a un programa educativo, que requiere no solo la colaboración de los estudiantes, sino cambios más profundos en la institución que los acoge, a fin de que puedan asumir mayor protagonismo en la dirección del grupo de estudiantes al favorecer experiencias curriculares de aprendizaje.</p>
<p>Modelo de servicios: Es un modelo de incorporación más reciente, en especial dentro del ámbito europeo, que se “caracteriza por la intervención directa de un equipo o servicio especializado sobre un grupo reducido de sujetos” (CIDE, 2009). De ahí que entre sus características se menciona las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Suele tener carácter público y social por lo que se ubica fuera de los centros educativos y es desarrollado por expertos externos al centro educativo. b) Actúa por funciones más que por objetivos. c) Se centra en resolver las necesidades de los alumnos y alumnas con dificultades y en situación de riesgo. d) Suele ser individual y puntual. 	<p>Este modelo pretende asemejarse al primero al brindar una atención personalizada o en grupos pequeños, pero sin perder el apoyo del grupo de expertos. De ahí su carácter social centrado en brindar atención a los alumnos con dificultades educativas. Según mi criterio este tipo de acciones resultan positivas siempre y cuando no se olvide el contexto del que provienen los estudiantes, a fin de atender también estas necesidades.</p>

Fuente: CIDE, (2009)

Realizado por: Utreras, Cristina

Otro modelo de reciente incorporación al campo de la orientación educativa es el llamado **modelo tecnológico** (CIDE, 2009) que basa su accionar en las bondades que el desarrollo tecnológico ofrecen; en especial a través del desarrollo de programas, herramientas y aplicaciones informáticas. Sin embargo, se debe destacar que para muchos autores sus características lo constituyen no como un modelo, sino más bien como un recurso para apoyar los modelos tradicionales (p.87).

En conclusión, y resumiendo los modelos mencionados por CIDES (2009, p. 59) que recoge a varios autores y Bizquera y Álvarez (1999), se puede concluir que los modelos antes descritos han alcanzado su mayor desarrollo en los países anglosajones y europeos, cada uno con sus rasgos particulares en lo que respecta a la actuación individual o sobre grupos, con la participación de un orientador o todo un equipo (Pág. 2)

Sin embargo, en países como el nuestro, el desarrollo de propuestas de orientación educativa no ha ganado la importancia que debe tener y más bien se podría decir que su desarrollo ha sido incipiente.

1.1.4. Importancia en el ámbito universitario.

La importancia de la orientación educativa en el contexto educativo se sustenta en la necesidad de apoyo pedagógico y consejería que tienen los estudiantes, hecho que puede constituir un factor determinante del éxito o fracaso escolar.

Por esta razón se considera que en la educación superior, las necesidades de orientación siguen vigentes, puesto que no por tratarse de individuos con un grado de desarrollo evolutivo mayor, los problemas y necesidades permanecen ausentes; sino que por el contrario, la profesionalización es una etapa difícil y de muchos cambios, donde se espera que los educandos desarrollen por sí mismos las competencias profesionales que los volverán individuos capacitados para desenvolverse con éxito en el campo de su elección.

Estos planteamientos concuerdan con lo manifestado por Álvarez (s.f.) para quien “la calidad de la enseñanza universitaria pasa indefectiblemente por el incremento de la oferta de servicios de apoyo para profesores y estudiantes tanto dentro como fuera del aula”

Por esta razón el autor antes mencionado plantea que la orientación en las universidades debe consistir en una acción global y planificada de apoyo a los profesores en sus tareas

docentes y a los estudiantes en el proceso de aprendizaje para su formación e inserción profesional" (Álvarez, s.f.)

El éxito de la implementación de este tipo de apoyo a nivel universitario puede apreciarse en los hallazgos de la CIE (2009) al analizar los Centros de Orientación, Información y Empleo, conocidos como COIE en las universidades madrileñas, los cuales han desarrollado acciones y experiencias que abordan cinco ámbitos (p 21):

- *Académico:* elección de materias optativas o itinerarios formativos de postgrado, ayuda para mejorar su trabajo intelectual y sus estrategias de estudio.

Ámbito que por su descripción, favorece en el estudiante el descubrimiento de intereses personales, capaces de generar a su vez motivación intrínseca cuando son desarrollados, razón por la cual los autores considera que tiene una incidencia positiva en el área intelectual.

- *Profesional:* conocimiento de salidas profesionales, puestos y perfiles, la situación del mercado laboral, habilidades y destrezas necesarias para lograr un empleo adecuado a la formación recibida.

La importancia de este ámbito radica en la posibilidad de orientar al estudiantado sobre lo que podrá hacer una vez que finalice su formación profesional. De esta manera se espera reducir el estrés de los estudiantes ante una situación para ellos desconocida, que se alivia al presentarle un campo ocupacional claro, en el que podrá buscar cuando sea oportuno insertarse sobre la base de los conocimientos y competencias desarrolladas.

- *Personal:* orientación sobre las metas y retos personales, la autoestima, los intereses, el planteamiento personal de la vida, etc.

De la mano con el ámbito precedente, en lo que respeta al ámbito personal, se destaca lo que el estudiante desea para si mismo y los objetivos que se propone cumplir, es un plan de vida que le permitirá ir cumpliendo pequeños logros, en busca de siempre ser más.

- *Social:* información sobre ayudas y servicios de fundaciones privadas o públicas, consecución de becas, estancias en el extranjero e intercambio de estudiantes, etc.

Este ámbito de acción plantea a los educandos la necesidad de seguir aprendiendo, aún después de concluida la formación profesional inicial y para ello busca ofrecer una serie de alternativas para que los egresados continúen su camino educativo.

- *Administrativa:* información sobre requisitos administrativos, matriculación, convalidaciones, ayudas al estudiante, etc.

Finalmente en este ámbito se deja ver la importancia de acompañamiento al estudiante en toda etapa, ofreciéndole información de primera mano que le ayude solventar sus inquietudes más frecuentes y sus necesidades más apremiantes.

Luego de analizados los ámbitos propuestos, se puede afirmar que la incorporación de una propuesta de orientación que permita una intervención orientadora de carácter personal pero con el apoyo de un equipo de consejería y que cubra las áreas personal, educativa y profesional, se reviste de gran importancia y se convierte en un indicador de la calidad educativa y más aún en un reto para las instituciones educativas que se ven en la obligación de generar propuestas innovadoras basadas en la disponibilidad de recursos y talentos institucionales.

Tema 1.2. Necesidades de orientación en educación a distancia.

1.2.1. Concepto de necesidades.

Dentro del campo psicológico surge el concepto de necesidades, esto es comprender los motivos específicos que influyen en la conducta en cualquier momento dado.

Partiendo de este antecedente se puede comprender que su conceptualización puede adquirir diferentes connotaciones, la primera de ellas es la expuesta por el Diccionario de la Real Academia de la Lengua (2014) donde necesidad es definida como “un impulso irresistible que hace que las causas obren infaliblemente en cierto sentido”.

Ya dentro del campo educativo Kaufman (2004) manifiesta que “una necesidad es un desajuste entre los resultados actuales y los resultados deseados o requeridos”. La necesidad entendida como desajuste es un concepto que se puede aplicar a varias áreas, de tipo individual o colectivo que nos impulsa a ir en pos de algo (p.10)

Finalmente el concepto propuesto se complementa con el aporte psicológico que plantea Sánchez (2004) “la necesidad es el sentimiento ligado a la vivencia de una carencia, lo que se asocia al esfuerzo orientado a suprimir esta falta, a satisfacer la tendencia, a la corrección de la situación de carencia (p. 50)

Retomando la información bibliográfica consultada, se puede considerar que una necesidad es un aspecto que no ha sido debidamente satisfecho y que por lo tanto genera malestar en quien la padece puesto que altera su estado de equilibrio y no le permite desarrollar sus potencialidades al máximo.

En conclusión, se entiende por necesidad una carencia o falta de algo, carencia que nos motiva a satisfacerla a través de acciones concretas que nos ayuden a conseguir resultados deseados.

1.2.2. Necesidades de autorrealización (Maslow).

Según Baron (2008), la teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow es una aproximación a la motivación, en la que su autor propone “una arreglo de las necesidades que va de las más básicas a las de niveles superiores” (p. 275).

Para A. Maslow las necesidades humanas pueden comprenderse como una jerarquía de necesidades que deben satisfacerse empezando por las más básicas para luego ir hacia las más elevadas (Grupo ACF, sf. Parr. 1)

Si se considera que el individuo es un todo integrado y organizado, esta realidad teórica y experimental es la que hace necesaria una motivación integral, puesto que el hombre es más que sus necesidades físicas, que también son importantes, pero también en ellas integra facultades o capacidades psíquicas diversas que lo hacen pasar por diferentes estados motivacionales. (Ediciones Díaz de Santos, 1991)

Dicho de otra manera, los planteamientos de A. Maslow hablan de una jerarquía de necesidades que se organizan por niveles y se mueven desde lo más básico hacia lo más desarrollado en el tope de la jerarquía.

Se considera que en el cotidiano vivir y a través de las actividades humanas, se pueden ir satisfaciendo estas necesidades para llenar las carencias emocionales del individuo e impactar en su desarrollo personal.

Es por ello que, según la teoría de A. Maslow es necesario satisfacer, por lo menos parcialmente, las necesidades más básicas, es decir las del fondo de la jerarquía antes de aquellas que se encuentran en los niveles superiores, a fin de que éstas últimas puedan influir en la conducta, llegando a modificar incluso el comportamiento del individuo de un modo muy radical.

Para comprender el ordenamiento jerárquico propuesto por A. Maslow, es común la representación de su teoría a través de una pirámide similar a la que se observa en la Figura 1, que por motivos de espacio ha sido ubicada en la siguiente página.

Como se puede apreciar en la imagen citada, las necesidades fisiológicas o básicas son las que deben satisfacerse en primera instancia, puesto que sin ellas no se logrará niveles superiores de motivación. Este grupo de necesidades incluyen el alimento, agua, aire, dormir y vestido.

Considero de gran importancia el poder cumplir con este grupo de necesidades, puesto que sin ellas, el ser humano desdice de su condición y atenta contra su propia individualidad, lo

que haría imposible el obviarlas para ascender en la consecución de un nivel más elevado de necesidades.



Figura 1: Jerarquía de necesidades de A. Maslow

Fuente: Reflexiones, tomado de <http://jlvallejo.com/category/reflexiones/>

Realizado por: Utreras, Cristina

Algo similar se puede decir de las necesidades de seguridad, pertenencia y estima, las que incluyen aspectos importantes para todas las personas, pero sobre las que no se puede intentar buscar una generalización que abarque a toda la especie humana. Esto podría atribuirse a su estrecha relación con el concepto “calidad de vida”, el cual se define desde una perspectiva personal que difiere de un individuo a otro.

Finalmente, en la cúspide de la pirámide se observa las necesidades del ser, que se identifican con el autodesarrollo o autorrealización, e incluyen el “deseo de cumplir y realizar todo lo que uno es capaz de hacer” (Baron, 2008, p. 275).

Si bien la teoría de Maslow atañe directamente al individuo, bien se puede decir que en el último nivel, la satisfacción de este tipo de necesidades llega más allá, puesto que trasciende del yo para afectar el bienestar de los demás y como es lógico supone la realización de una serie de actividades de diferente tipo, entre las que destacan las de tipo educativo, dado su carácter transformador, aspecto que de ser guiado de manera conveniente, puede elevar en grado sumo el yo, es decir el ser para llevarlo a trascender.

Retomando los planteamientos de A. Maslow y relacionando su teoría con el objeto de estudio del presente trabajo investigativo, a criterio personal se puede concluir que si se desea que una actividad de orientación educativa surta el efecto deseado a nivel educativo,

es preciso que el individuo resuelva primero sus necesidades más apremiantes, porque su no satisfacción podría influir negativamente en el logro de objetivos de un nivel más elevado, capaz de generar satisfacciones personales y al mismo tiempo de impactar en el propio individuo y sobre aquellos que lo rodean.

1.2.3. Necesidades de orientación en Educación a Distancia.

Respecto a las necesidades de orientación en Educación a Distancia, se tiene que la educación a distancia es una modalidad educativa que permite el acto educativo mediante diferentes métodos, técnicas, estrategias y medios, en una situación en que alumnos y profesores se encuentran separados físicamente y solo se relacionan de manera presencial ocasionalmente, según sea la distancia, el número de alumnos, tipo de conocimientos que se imparte, etc. (Maya, 1993, p. 17)

Efectivamente la educación a distancia tiene como característica principal un proceso educativo que no se realiza cara a cara, sino que se da sin la necesidad de que maestro y alumno, tradicionales actores educativos, se encuentren presentes.

A modo personal, se puede considerar que esta característica exige mucha responsabilidad del alumno, puesto que el aprendizaje que logre alcanzar dependerá directamente de la organización adecuada que haga de su tiempo y recursos de aprendizaje que le son proporcionados por la institución educativa a través del maestro tutor.

Dicho de otra manera, el estudiante a distancia se convierte en un autodidacta que estudia por sí mismo y de manera independiente, función que no es fácil de asumir, en especial durante los primeros años de estudio, a fin de que el estudiante se informe y oriente sobre los procesos mínimos que ha de enfrentar (Rubio, 2006, p.154).

En este sentido, la orientación educativa se convierte en un aspecto primordial del sistema de estudios a distancia, lo que la convierte en un integrante del mismo, criterio al que se puede añadir que:

“La complejidad de la labor educadora, la pluralidad de profesores que atienden los distintos grupos de alumnos, la variedad de objetivos y el complejo funcionamiento de los centros escolares, aconseja que éstos dispongan de recursos especializados para potenciar las labores inherentes a esta dimensión educativa.” (Departamento de Educación y Cultura del Gobierno de Navarra, s.f.)

Ante estos planteamientos se puede acotar que es importante que las instituciones educativas organicen e implementen dependencias dedicadas a cumplir con fines de orientación académica, esto con la finalidad de ofrecer a los estudiantes información que les permita comprender su misión, a la vez que armonice sus necesidades y expectativas con las ofrecidas por el centro educativo.

1.2.3.1. Para la inserción y adaptación.

Para muchos estudiantes que ingresan al sistema de educación a distancia, esta modalidad es desconocida, puesto que lo más común es que provengan de un sistema educativo escolarizado de tipo presencial.

Por esta razón, al iniciar sus estudios requieren de alguien a quien recurrir para pedir consejo y tomar decisiones informadas. A decir de Barrantes (s.f.) los estudiantes nuevos, ocasionalmente pueden sentirse abrumados y tener la impresión de que se trata de un sistema muy complejo y distante para tener acceso a los servicios que se oferta (Pág. 53)

Al respecto se puede citar el estudio realizado en la Universidad Autónoma de México bajo la dirección de Freixas y Ramas (2013) en el que se menciona que uno de los factores decisivos para el abandono estudiantil de la modalidad de estudios abierta y a distancia es

“el desconocimiento de la forma de operación de la modalidad y la sensación de soledad que les acompaña (a los estudiantes) durante su proceso, es decir, con la necesidad poco atendida de contar con una guía y orientación que apoye en la resolución de sus problemáticas de manera individual” (Pág. 15).

A esta sensación también se puede añadir que en los estudiantes ocasionalmente surgen dudas respecto de su capacidad para tener éxito en el sistema, pues al estudiante se le exige que aprenda de un modo diferente, desconocido y sin la seguridad que le brinda la presencia del grupo de compañeros y en especial del docente, aspecto que también es resaltado por Freixas y Ramas (2013, pág. 16)

Efectivamente, según los expertos en la materia los sistemas a distancia se basan en la habilidad de sus estudiantes para aprender de manera independiente (López de la Madrid, C., 2005, pág. 27), criterio al que se puede añadir que, como estudiante de la Modalidad a Distancia, en mi experiencia personal cuando recién se inicia los estudios es muy difícil adaptarse a un sistema en el que no se está en contacto directo con el maestro o los

compañeros, situación que cuando no logra superarse puede conducir a la deserción escolar.

Bajo estas premisas, se puede concluir que estas y otras situaciones similares suelen ser causa de abandono de los estudios, situación que trunca la oportunidad de superación personal y profesional de los educandos y no les permite desarrollar su potencial intelectual y social.

Esta situación sin duda requiere atención y desde ya justifica la implantación de un sistema coordinado de mentoría que contribuya de modo efectivo a evitar la sensación de soledad y posterior abandono de los educandos cuando apenas ingresan dentro de este sistema educativo.

1.2.3.2. De hábitos y estrategias de estudio.

A partir de mi experiencia como estudiante de la modalidad Abierta y a Distancia, se puede afirmar que este tipo de estudio exige del estudiante capacidad para desarrollar un aprendizaje independiente y autodidacta; situación que para algunos estudiantes puede ser experimentada como una responsabilidad abrumadora.

La página web Ecured (2015) define al autodidacta en los siguientes términos:

“persona que adquiere conocimientos generales de una materia o varias de manera independiente a escuelas y tutores, aunque esto no significa que haya recibido educación en diferentes instituciones, simplemente en la mayoría de las ocasiones decide estudiar por sus propios medios.”

Cuando no se ha desarrollado hábitos de auto-aprendizaje, un estudio en solitario podría ser fuente de problemáticas diversas. Una de las primeras sería el organizar su propio aprendizaje y tiempo de estudio con eficacia; luego está el plasmar sus aprendizajes por escrito y desarrollar un aprendizaje basado en la lectura de material informativo que deberá comprender, aparentemente en solitario, criterio que es sustentado por Barrantes (s.f., p. 53).

Se espera por lo tanto, que los estudiantes de la Modalidad a Distancia desarrollen un aprendizaje autónomo, el que definido por Monereo, C. y Castelló, M. (1997, pág. 48) es “la facultad que le permite al estudiante tomar decisiones que le conduzcan a regular su propio

aprendizaje en función a una determinada meta y a un contexto o condiciones específicas de aprendizaje”.

Basada en esta definición puedo afirmar que la orientación educativa que se debe brindar a los estudiantes de la Modalidad de estudios a Distancia debe instruirlos acerca de la organización del tiempo, el trabajo ético y responsable, la adopción de hábitos de estudio, la automotivación y perseverancia y la organización del tiempo.

De esta manera los estudiantes que han optado por un sistema educativo a distancia tomarán conciencia de que su soledad es solo aparente, puesto que junto a ellos se encuentra el respaldo de la institución oferente, la misma que establece toda una red de apoyo para respaldar el aprendizaje del estudiante, aun cuando esta no lo acoja físicamente en su seno.

Por lo tanto se considera preciso que la institución educativa, a través de su personal, brinde al estudiante orientación para desarrollar hábitos y estrategias de estudio eficientes, que les hagan sentir que es posible aprender por su propia cuenta y en especial, que no están solos.

Este planteamiento exige de la institución educativa una adecuada estructura organizacional donde se defina de manera clara y adecuada las instancias a las que el estudiante puede recurrir para solicitar apoyo en estos temas y en los momentos en que su labor parezca irrealizable.

1.2.3.3. De orientación académica.

Como estudiantes de la Modalidad a Distancia, se puede decir que cada una de las asignaturas que se cursan a lo largo del programa de estudios tiene sus propios requerimientos e indicadores de logro.

Sin embargo la experiencia ganada en esta modalidad de estudio lleva a plantear que, suele observarse que al inicio los resultados conseguidos no se ajustan a las expectativas generadas.

En el caso de la UTPL esta situación intenta ser solucionada a través de varios mecanismos, entre los que cuenta la plataforma virtual más conocida como EVA.

Si bien esta herramienta es de gran utilidad, no deja de generar inconvenientes, como detalla López de la Madrid (2005), en un estudio realizado en la Universidad de Guadalajara, en el cual se ha identificado problemas en su uso y manejo, así como también en el ingreso, lo que provoca un desánimo en los estudiantes, sobre todo cuando tienen dudas importantes (Pág. 8)

Esta situación puede ser una fuente de frustración capaz de hacer creer al estudiante que los esfuerzos realizados durante el curso no fueron suficientes o adecuados, y que por ende las posibilidades de éxito son muy reducidas.

Ante ello se establece que el estudiante tiene necesidades de orientación académica, las mismas que deben estar en sintonía con la misión institucional para que puedan contribuir de manera significativa a la calidad del desempeño académico de los estudiantes, con el propósito de estimular el desarrollo de las capacidades necesarias para el logro de los objetivos de la formación universitaria (Llinás, 2009, p. 17)

Tras esta reflexión, se puede definir a las necesidades de orientación académica como la instancia cuyo objetivo es:

“Dotar a las personas de las competencias necesarias para poder identificar, elegir y/o reconducir alternativas formativas y profesionales de acuerdo a su potencial y trayectoria vital, en contraste con las ofrecidas por su entorno académico y laboral” (Gil, sf. parr. 3)

Solamente de esta manera, el estudiante se sentirá respaldado a lo largo del proceso de aprendizaje y reducirá su temor al fracaso, al ser éste combatido con rapidez y dentro de un proceso organizado.

Por lo tanto se propone la importancia de que el estudiante reciba la ayuda del tutor de la asignatura, quien deberá actuar con celeridad, haciendo conocer al estudiante los aspectos específicos en los que debe mejorar y la forma en que debe hacerlo a través del material de estudio.

También puede resultar de utilidad el consejo de un par más avanzado, quien relatará su experiencia y brindará consejos para reducir la angustia y ansiedad que genera un fracaso. Con estos antecedentes se concluye que las necesidades de orientación académica permitirán detectar errores en el proceso de aprendizaje y lo que es más importante evitarán

que estos se continúen para disminuir así al máximo el temor al fracaso a partir de la autogestión del aprendizaje por parte del alumno.

1.2.3.4. De orientación personal.

El paso del nivel de estudios de bachillerato a una educación superior constituye un momento decisivo y lleno de tensiones para aquellos que recién se inician dentro de un programa de estudios.

Según Noches (2009) esta situación se complica más cuando el estudiante habituado a la presencia del colegio y el maestro como fuente de orientación para el cumplimiento de normas y exigencias; se ve ahora ante un sistema que parece ausente del todo, donde las únicas exigencias serán impuestas por el mismo estudiante (Pág. 10)

Así también el alumno que estudia a distancia se enfrenta a problemas de índole personal, entre los que se puede mencionar, la falta de un lugar adecuado para el estudio, las dificultades para acceder a una biblioteca, las responsabilidades laborales, problemas familiares, cumplimiento de compromisos adquiridos, etc. (Barrantes, s.f. p. 53)

Todas estas situaciones pueden convertirse en un peso difícil de sobrellevar y ser causantes directos de la deserción y abandono de los estudios, lo cual se hace más evidente aun en el sistema de estudios a distancia donde los estudiantes que recién ingresan sienten la ausencia de un sistema de control externo y se ven abocados a solucionar los problemas por sí mismos.

Es por ello que cuando el estudiante no ha sido fortalecido adecuadamente en estos componentes, le sobreviene una crisis donde el desequilibrio y la fragilidad impiden su adecuado funcionamiento y contribuyen a generar una crisis de identidad que pudiera ocasionar deserción del centro universitario.

Ante este hecho, el Departamento de Orientación y Cultura del Gobierno de Navarra (s.f., pág. 12) plantea que “la orientación tiene un campo específico en la atención a la diversidad del alumnado (...) generalmente de problemas de aprendizaje, de adaptación al entorno escolar, de pequeños desajustes afectivos o emocionales y familiares que repercuten en la marcha escolar del alumno” problemas a los que un programa de orientación debe hacer frente y dar respuesta, a fin de maximizar la retención escolar dentro del sistema.

Con estos aportes bibliográficos se concluye que la orientación educativa debe brindar consejos para ayudar al estudiante a lidiar con estos problemas, haciéndole ver que con mucha organización, sacrificio, voluntad y deseo de superación, es posible superar estos obstáculos y que la recompensa al finalizar valdrá los esfuerzos realizados.

1.2.3.5. De información.

En los últimos años, el sistema de estudios a distancia se ha convertido en una tendencia que se observa en muchos países latinoamericanos alcanzado un desarrollo importante. El modelo educativo a distancia guarda diferencias con el tradicional que es de carácter presencial, siendo quizá el punto que mayor inquietud genera para los estudiantes la separación del docente.

Por esta razón es que Michael Moore (1993), citado por Cerda (2002), manifiesta que la educación a distancia contempla dos dimensiones: la comunicación transaccional (distancia de los actores del proceso y desarrollo de conductas especial de los mismos); y la referida a la autonomía del estudiante, que depende en gran medida de la estructura del programa (Pág. 58)

Lograr que estas dimensiones se interrelacionen de modo adecuado requiere ingentes esfuerzos de lado y lado. Por una parte, las universidades que ofertan esta modalidad de estudios ponen a disposición de los estudiantes un conjunto de herramientas tecnológicas de fácil acceso, así como también otros recursos (guías, libros, actividades, etc.) con la finalidad de que los estudiantes no se sientan desamparados en su estudio.

Al respecto es posible acotar que estos recursos a veces no son bien entendidos por los estudiantes o bien no se les presta mucha atención, lo que suele conducir a varias confusiones que originan un aprendizaje débilmente sustentado.

También durante el estudio en la educación a distancia surgen constantes dudas, en especial para aquellos que recién se inician, como: contenidos de estudio, tareas y actividades de aprendizaje, fechas de entrega, horarios de atención, tipos de evaluación y fechas de aplicación, etc.

Si se considera que los materiales proporcionados por la universidad cumplen un rol mediador entre el maestro y los alumnos, se comprende el por qué las instituciones deben

procurar que sean de calidad y fácil acceso puesto que podrían o no ayudar a que los estudiantes tengan éxito en sus estudios.

Debe actuar también en este punto el docente, quien a pesar de la distancia debe cumplir funciones de orientación en el desarrollo del programa curricular elegido por los estudiantes, pero también mantener un estricto seguimiento del desempeño académico de los mismos, aspecto que es mencionado por Palmeros, G. y otros (2011), quienes aducen además que si esto no ocurre, los estudiantes suelen tener problemas para permanecer dentro del sistema.

Este hecho se comprueba en un estudio realizado por la Universidad Abierta para Adultos (2009) donde se estableció que entre los factores institucionales que se valoran como insuficientes o apenas satisfactorios se encuentra la orientación y apoyo de los consejeros, la atención de los tutores y los laboratorios (Pág. 7)

Es decir que sin importar cuan buenos sean los docentes o materiales de estudio que se diseñan, la escasa atención al aprendizaje de los estudiantes es el principal obstáculo que limita su avance académico. A esto se puede añadir que si bien el estudio citado no ha sido realizado en nuestro país, también se acercan a nuestra realidad, puesto que entre el grupo de mentorizados se pudo conocer que algunos estaban considerando desertar de sus estudios.

Es aquí donde surge el papel orientador de los tutores y las acciones que puedan encaminar para evitar que esta problemática se profundice adoptando las sugerencias expresadas en el estudio ya mencionado que han sido resumidas a continuación:

Tabla 4: Sugerencias expresadas por los desertores para disminuir la deserción según clasificación de la Universidad Abierta para Adultos (2011)

Sobre tutoría y tutores	Análisis
<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir la programación de las tutorías. • Mejorar la dedicación de los tutores y asistir en los horarios programados. • Mayor preparación metodológica de los tutores. • Mayor apoyo en la comprensión de la totalidad de la información. 	<p>Es muy importante y necesario que las instituciones que ofertan estudios a Distancia incorporen estas sugerencias a su sistema organizacional, para de esta manera atender de mejor manera a los estudiantes y prestarles así apoyo a lo largo de toda su carrera, pero en especial durante los</p>

Sobre tutoría y tutores	Análisis
<ul style="list-style-type: none"> • Resolver dudas de los estudiantes en los foros. • Mayor claridad en las explicaciones • No asignar horas de tutoría que coincidan con horarios de trabajo. • Disminuir el número de estudiantes asignados a cada tutor para maximizar su eficiencia. • Trato más personal y cálido con los estudiantes • Retroalimentación en evaluaciones y tareas. 	<p>primeros ciclos puesto que si bien es cierto que los estudiantes de esta modalidad de estudios deben ser autónomos en su aprendizaje también lo es el hecho de que el tutor debe acompañar a sus estudiantes y resolver sus dudas.</p>

Fuente: UAPA (2011)

Adaptado por: Utreras, Cristina

Tomado en consideración la información presentada, se concluye que resulta esencial que la institución establezca canales de difusión e información oportunos, los que deben estar a disposición del estudiante en toda ocasión. De esta manera se evitará confusiones y se contribuirá con elementos suficientes para la organización del estudio independiente.

Finalmente resulta claro que las necesidades de orientación de los estudiantes deben ser siempre satisfechas, en especial al inicio de los estudios que es donde se ha de aplicar procesos de inducción que eviten la deserción del estudiantado.

Tema 1.3. La mentoría.

1.3.1. Concepto.

El concepto de mentoría dentro de la educación ha sido abordado por diferentes autores, entre los que se destacan Valverde, Ruiz, García y Romero (2003 – 2004) citados por (Pineda y Pedraza, 2011, p. 34) quienes la definen así:

“Es el proceso de feedback continuo de ayuda y orientación entre el mentor (alumno de un curso superior que atesora los conocimientos y habilidades necesarias para ayudar) y un estudiante o grupo de estudiantes de nuevo ingreso, con la finalidad de paliar las necesidades de éstos y optimizar su desarrollo y potencias de aprendizaje”

Con esta definición coincide Gavotto (2014) quien añade además que en este proceso un experto o mentor transmite sus conocimientos a un aprendiz o mentorizado, todo esto con la finalidad de ayudar al desarrollo social de un gremio o sistema (Pág. 95).

A partir de estas definiciones, se plantea que el proceso de mentoría es aquél que se establece a través de una relación formal o semi – formal, entre un individuo menos experimentado para que pueda potenciar sus habilidades y adquirir otras nuevas, sobre la base de la experiencia de un mentor o persona con más experiencia en una determinada área.

Por esta razón se propone que un apoyo de esta magnitud puede constituirse en una especie de tabla salvadora, capaz de retener, en el caso educativo, a un estudiante que por diferentes motivos esté considerando abandonar sus estudios, esto por cuanto la mentoría ofrece una familiarización continua que implica, entre otras cosas, cambios de hábitos, formas de conducta, nuevas relaciones interpersonales, etc.

Esto se puede afirmar por cuanto como afirma el grupo MENTOR (2005), la historia de la humanidad está en muchos casos marcada por el trabajo que los mentores hicieron en jóvenes educandos, tratando de satisfacer una serie de necesidades personales de cada aprendiz, pero especialmente al proporcionarles apoyo, consejo, amistad, refuerzo y un ejemplo constructivo (Pág. 21)

Con estos antecedentes, el concepto adecuado de mentoría deja en claro su importancia y utilidad para alcanzar fines deseados. Sin embargo, resta por conocer qué elementos y

procesos debe involucrar, así como también los perfiles de cada actor para hacer de la mentoría una actividad útil.

1.3.2. Elementos y procesos de mentoría.

La definición de los elementos que intervienen en la mentoría difiere de un autor a otro según los fines que se desea conseguir, pero también según la filosofía educativa que subyace en cada modelo.

Para los fines del presente estudio, se considera los siguientes elementos, propuestos por el Grupo MENTOR (2005, pág. 25):

Tabla 5: Elementos de la Mentoría

Elementos	Análisis
Diseño y planeación del programa	Consiste en bosquejar los aspectos del programa sobre los que se basarán las decisiones, metas y resultados, es decir que implica el establecimiento de las reglas que se seguirá en el proceso orientador, a la espera de obtener unos resultados concretos.
Manejo del programa	Es la etapa de aplicación y desarrollo en la que se determina el grupo de mentores y se les brindará una preparación previa a su intervención con el grupo de mentorizados.
Operaciones del programa	Esta etapa hace referencia al cumplimiento de actividades que involucran entre otras: reunir a los mentores con su/s mentorizados, apoyo, seguimiento, supervisión y monitoreo, desde el inicio de la experiencia hasta el final.
Evaluación del programa	Consiste en la valoración de lo actuado para asegurar que el proceso tenga éxito en futuras aplicaciones, por lo tanto debe incluirse un plan de evaluación para obtener resultados y luego difundirlos.

Fuente: MENTOR (2005)

Realizado por: Utreras, Cristina

Los elementos descritos brindan además una visión general de cómo ha de organizarse un proceso de mentoría, comprendido lo cual, resta definir un modelo previo al plan de acción, con ello se estará en posibilidad de embarcarse en la actividad de mentoría.

1.3.3. Perfiles de los involucrados en el proceso de mentoría.

Basándose en la literatura revisada, se establece que dentro de una relación formal de mentoría, los involucrados en el proceso son: por una parte el mentor y junto a este el mentorizado.

El mentor, a decir de Gavotto (2014) debe ser un experto en el campo (...) y debe guiar al aprendiz-par bajo su tutela mediante consejos y enseñanzas, debe tener un gran deseo de ayudar a otros a alcanzar sus metas, tener un amplio dominio de las ciencias de la educación y la capacidad de comunicar ese conocimiento (Pág. 96)

Por su parte, el Departamento de Educación y Cultura del Gobierno de Navarra (s.f.) manifiesta que las tareas implicadas en la función tutorial son: Colaborar en la elaboración del plan de orientación y acción tutorial, académico y profesional; conocer anualmente las actividades de los planes y ponerlas en práctica y promover actitudes favorables hacia la función tutorial (Pág. 23)

Esto quiere decir que la tarea del mentor debe ser cubierta por un docente/alumno con mayor experiencia y conocimiento en el campo sobre el que se va a orientar a su par, pero esto no es todo lo que cuenta, sino además su deseo personal de contribuir al crecimiento personal, intelectual y social del mentorizado, puesto que solamente así tendrá la capacidad y compromiso de cumplir con su labor de modo desinteresado.

Por su parte Gavotto (2012) sostiene que el tutelado o mentorizado, debe poseer “mente abierta, disposición para aprender, capacidad autocrítica, capacidad para aceptar con responsabilidad su propio aprendizaje, capacidad para establecer objetivos, disposición para brindar y pedir ayuda, actitud autodidacta y habilidades interpersonales, pero principalmente debe tener un verdadero interés de aprender de su mentor (Pág. 96).

Retomando estos planteamientos se afirma que la contraparte del mentor es el mentorizado, en quien debe primar por sobre todo el deseo de aprender y su apertura hacia nuevas formas de aprendizaje desde fuentes diversas.

Es por ello que los perfiles esperados de cada uno de los actores del proceso de mentoría pone de manifiesto la voluntad del individuo, por comunicar asertivamente (en el caso del mentor) y por aprender de la experiencia (en el caso del mentorizado), puesto que solamente así sería posible establecer una dinámica adecuada en la que interactúan y cumplan con su función de enseñanza y aprendizaje recíproco.

Sin embargo existen otras características que configuran el perfil de cada uno, las mismas que se aprecian en la siguiente figura:



Figura 2: Perfil del mentor y mentorizado

Fuente: Pineda, C. y Pedraza, A. (2011)

Realizado por: Utreras, Cristina.

Por lo tanto y luego de revisar la literatura investigada se concluye que es importante que cada elemento interviniente en el proceso de mentoría asuma con responsabilidad y alegría el rol que le es asignado, puesto que el fallo de uno de ellos, dificultaría el establecimiento de una relación interpersonal entre mentor y mentorizado, con lo cual la búsqueda de soluciones a las necesidades identificadas se vería truncada.

1.3.4. Técnicas y estrategias que se pueden aplicar en el desarrollo de la mentoría.

Según Medina (2002, p. 161) la técnica hace referencia a una actividad fundamental en conocimientos científicos, es un “saber hacer”, es decir un hacer sabiendo qué y por qué se hace; mientras que la estrategia es un conjunto de pautas de actuación, procedimientos o técnicas.

Tanto las técnicas como las estrategias se concretan en el proceso educativo y en este caso en el proceso de mentoría ya que tienen por objetivo tender un puente entre lo que se desea comunicar y la adaptación a las capacidades cognitivas de quien recibe la información.

Por esta razón se puede distinguir entre las estrategias referidas al mentor y las referidas al mentorizado, tal y como se resume en la Figura 3 de la siguiente página.

Al analizar las estrategias referidas al docente, se observa que guardan mucha similitud con el manejo de un grupo dentro de clase, y por ello involucran actividades tales como movimiento en el salón de clase (si fuera necesario), dirigirse a los mentorizados, exponer los objetivos con lenguaje claro y conectarlos con las tareas o actividades, utilizar ejemplos, hacer uso de referencias personales, preparar el material didáctico y de apoyo, preguntar al alumno, etc.

Por otra parte las estrategias referidas al mentorizado buscan desarrollar el aprendizaje autónomo al tomar conciencia de lo que está haciendo y cómo lo está haciendo, es decir controlando su conducta de aprendizaje, como plantea Medina (2002, pág. 175) al describir verbalmente los procesos implicados en la resolución de las tareas que se le solicita.

Finalmente las estrategias del mentorizado involucran el desarrollo de un plan de trabajo, la obtención de información a partir de la lectura, estrategias de escucha y estrategias para reproducir o exponer la información.

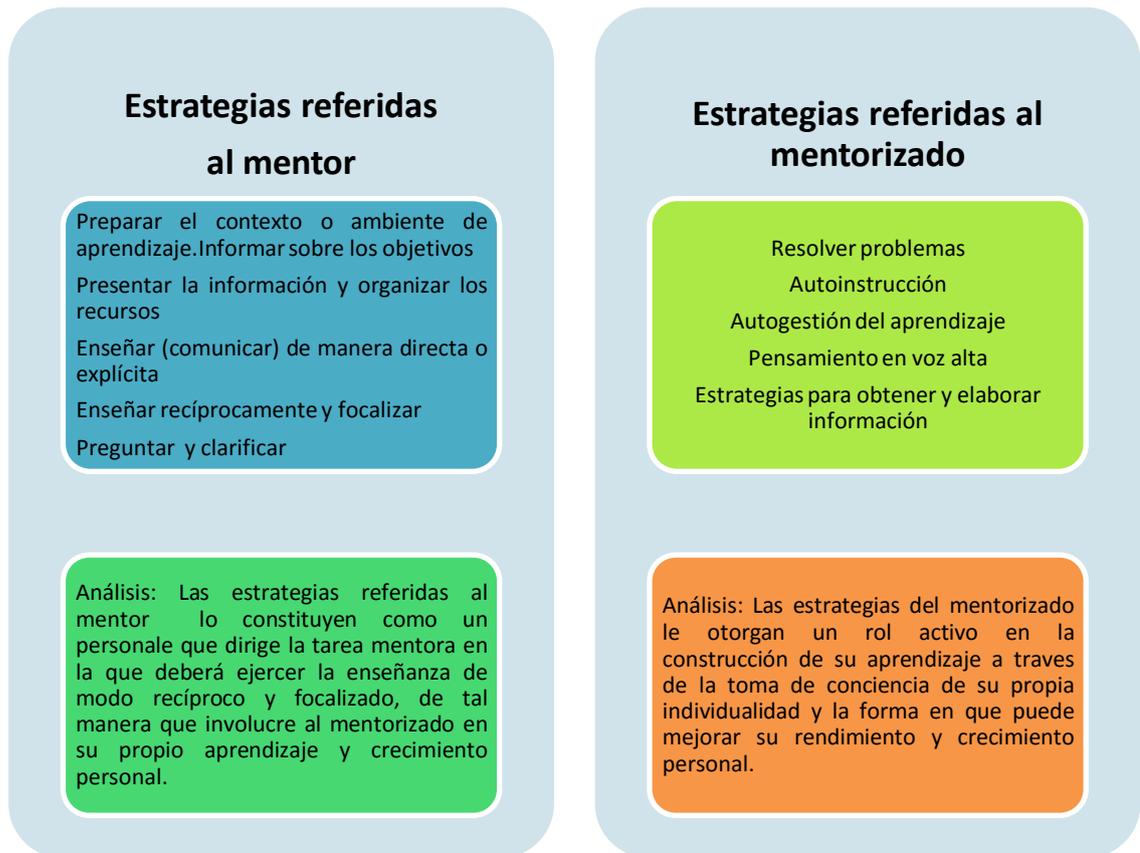


Figura 3: Estrategias adecuadas para la mentoría

Fuente: Medina, A. (2002).

Realizado por: Utreras, Cristina

En lo que respecta a las técnicas, existe una amplia gama de donde seleccionar la o las que mejor se adecúen al trabajo que se desea completar, entre ellas se menciona las siguientes:

- *Análisis:* Implica la diferenciación y discriminación de elementos dentro de un conjunto.
- *Síntesis:* Es un proceso inverso al anterior, es decir que va “de lo múltiple a lo uno”, es decir, supone partir de elementos y componentes diversos, estableciendo sus relaciones y agrupándolos en base a sus puntos comunes o señalando sus diferencias más destacables.
- *Inducción:* Es el proceso caracterizado por partir de los hechos es decir, de datos reales y concretos que se pueden observar para ordenarlos y compararlos, extrayendo conclusiones.

- *Deducción:* Es un proceso que consiste en partir de un principio general conocido para llegar a un principio particular desconocido.

El análisis de las técnicas antes mencionadas deja en claro que análisis y síntesis son estrategias complementarias, como lo son también la inducción y deducción y que vistas de manera conjunta, constituyen habilidades intelectuales del pensamiento, capaces de facilitar un avance sostenido y bien afianzado en la estructura cognitiva de quien las emplea.

Por lo tanto, la tarea del mentor es seleccionar las técnicas y estrategias que se pueden aplicar en el desarrollo de la mentoría, dependiendo del modelo que se esté empleando, pero también de las características del mentor y mentorizado, a fin de que cada uno de ellos se encuentre lo más cómodo posible con el rol que está cumpliendo y pueda expresarse para comunicar sus necesidades, sentimientos, temores y frustraciones; pero a la vez para que esta apertura encuentre una respuesta satisfactoria de uno y otro lado.

Es importante que en todo caso se utilice una metodología activa que permita a los mentores participar a través de situaciones fáciles de comprender, antes que con la lectura de documentos extensos e impersonales.

Tema 1.4. Plan de orientación y mentoría.

1.4.1. Definición del plan de orientación y mentoría.

El plan de orientación y mentoría constituye el punto de partida para la actividad que se va a cumplir entre mentores y mentorizados. Incluye el diseño del quién, qué, cuándo, dónde y cómo del programa (MENTOR, 2005, p. 27)

Por lo tanto, bien se puede decir que el plan de orientación y mentoría es una instancia fundamental previa al desarrollo del proceso, que implica el pensar y determinar cuidadosamente todos los aspectos del mismo, a fin de asegurarnos de llegar efectivamente a quienes se beneficiarán de la mentoría.

Es la creación de un “mapa de rutas” como dice MENTOR, (2005) que nos dice cómo manejar, implementar y evaluar el proceso, sin que esto signifique que sobre la marcha no puedan irse modificando ciertos aspectos, puesto que como se sabe la planeación es un proceso flexible; sin embargo, habremos trazado ya un esbozo sobre el cual podremos ir modificando aspectos, eliminado o incorporando otros, según el contexto y necesidades de los mentorizados (Pág. 27)

1.4.2. Elementos del plan de orientación y mentoría.

Uno de los procesos que día con día gana más notoriedad en el campo de la orientación y mentoría, es el llamado *peer-mentoring*, o mentoría entre iguales, es decir, dos individuos de un mismo nivel que se ponen en contacto, asumiendo los roles de mentor y mentorizado, para establecer entre ellos un sistema comunicativo flexible que permita al primero compartir sus experiencias y apoyar el desarrollo del mentorizado, quien por su parte se beneficiará de los saberes y experiencias previas de un compañero más avanzado, quien a base de consejos y actividades, podrá apoyar su éxito en el estudio.

Este proceso de mentoría se establece a través de las siguientes etapas propuestas por Medina, A. (2002, Pág. 59).

- Construcción de la relación, que consiste en el acercamiento previo entre mentor y mentorizado, es un romper el hielo para descubrir lo que cada uno aportará dentro de su rol y a través del cumplimiento de sus funciones.

- Intercambio de información y definición de metas; fase que trasciende a la presentación inicial y se convierte en una instancia informativa basada en el diálogo, a través del que se intenta establecer lo que se espera lograr.
- Trabajo encaminado a la consecución de metas / profundización del compromiso: Es propiamente el desarrollo de la función mentora, puesto que en esta etapa el mentor aplicará sus conocimientos y utilizará técnicas que permitan al mentorizado acercarse al cumplimiento de su plan de vida, al contar con las herramientas necesarias para favorecer esta acción.
- Finalización de la relación formal de mentoría y planificación para el futuro. Es la fase terminal, que sin embargo no pretende dejar en abandono al mentorizado, sino que por el contrario abre para este un abanico de posibilidades futuras y le permite vislumbrar que es capaz de continuar en el camino seleccionado.

Como se aprecia en el análisis precedente, cada una de estas etapas o fases, involucra acciones previamente definidas, que deben aplicarse de modo correcto y ordenado, puesto que solamente de esta manera, será posible establecer un proceso de orientación y mentoría bien articulado y operativo, optimizando los recursos humanos y económicos, lo que a la larga irá en beneficio de todos.

Pineda y Pedraza (2011) se refieren a cada una de las fases anotadas y las describen de la siguiente manera (Pág. 68)

- En la primera fase se construye lazos de confianza a partir del intercambio de experiencias, intereses y expectativas y se establece la ruta para los encuentros y formas de comunicación.
- La segunda etapa se basa en la escucha atenta por parte del mentor y en la definición de metas concretas.
- La tercera fase tiende a ser la más prolongada y se concentra en las acciones que se emprenden para llevar a cabo las metas trazadas. Para ello se sugiere el uso de conversaciones, material escrito proporcionado por el mentor, aplicación de actividades de aprendizaje y contacto con otras personas que refuercen el desarrollo de habilidades.
- Finalmente en el cuarto paso se reflexiona sobre los avances hechos, los desafíos y los tipos de apoyo que se podrían requerir en el futuro.

Con este preámbulo, es posible ya pasar a definir el plan de orientación y mentoría para el grupo de estudiantes.

1.4.3. Plan de orientación y mentoría para el grupo de estudiantes.

Una vez establecida la definición del plan de orientación y sus elementos, es preciso que sea determinado y puesto en práctica. Para ello y luego de revisar la literatura científica disponible sobre el tema, se ha considerado el desarrollo de un proceso de mentoría paritaria o también conocido como (*peer mentoring*), es decir entre individuos de similar edad y entorno, pero a la vez un plan de mentoría de enlace (*transition mentoring*), que implica el desarrollo en proceso de transición, como lo es la entrada a la universidad y de manera más concreta a la modalidad de estudios a distancia (Valverde, Ruiz, García y Romero, 2004, p. 95).

De igual manera se pretende incursionar en una nueva forma de hacer mentoría, como lo es la llamada *e-mentoring* (mentoría electrónica, mentoría en línea, tele-mentoría), la misma que consiste en la comunicación con el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (Valverde, Ruiz, García y Romero, 2004, p. 95).

Bajo estos parámetros se determina el establecimiento de los siguientes puntos en el plan de acción:

- Presentación (Introducción)
- Objetivos del programa (general y específicos)
- Tipo de mentoría a utilizar:
Mentoría paritaria, mentoría de enlace y mentoría electrónica.
- Participantes:
Mentores: Estudiantes del último ciclo de las carreras de la Modalidad de Estudios a Distancia de la UTPL y estudiantes de nuevo ingreso a las mismas.
- Periodo: Durante el primer ciclo
- Necesidades y actividades del plan de orientación y mentoría para el grupo:

Para detallar estos elementos se empleará la siguiente matriz de diseño:

Matriz para el diseño de estrategias del Plan de Mentoría

Necesidades de orientación del grupo	Objetivos específicos	Actividades a desarrollar	Recursos / Medios	Tiempo
Aquí se detallará el tipo de necesidades del grupo de mentorizados, por ejemplo: académicas, personales, de información, de adaptación, etc.	Sobre la base de las necesidades identificadas se planteará un objetivo específico que dé atención a la necesidad planteada.	Se detallará los encuentros previstos para cada necesidad con los mentorizados.	Incluye recursos de tipo humano, materiales e institucionales.	Es un estimado del tiempo previsto para el desarrollo de cada encuentro.

Finalmente cabe señalar que la selección definitiva de los temas de mentoría, elaboración de material de apoyo y caracterización de las sesiones tipo, se detallan con mayor detenimiento como propuesta que acompaña al presente estudio, pero considerando siempre las necesidades e intereses de los mentorizados que se identifican a través del proceso investigativo realizado.

CAPÍTULO II
METODOLOGÍA

2.1. Contexto.

La Educación a Distancia es una modalidad de estudios ampliamente reconocida cuyo objetivo se centra en “liberar a los alumnos de las limitaciones de tiempo y espacio” (Rubio, 2006, pp. 21), ofreciéndoles a la vez la oportunidad de acceder a una educación de calidad sin las limitaciones que el tiempo, espacio y distancia puedan imponer.

Nuestro país tuvo la oportunidad de contar con esta modalidad de estudio desde el 3 de mayo de 1971, fecha en la que se creó la Universidad Técnica Particular de Loja (UTPL) y su Modalidad Abierta y a Distancia, bajo la tutela de la Comunidad Marista ecuatoriana y desde 1997 por la Comunidad de Misioneros y Misioneras Identes.

Parte del éxito obtenido radica en la estructura organizacional de la UTPL, que se caracteriza por la presencia de una sede central o matriz ubicada en Loja y los Centros Universitarios regionales, provinciales, asociados e internacionales, que en su totalidad llegan a 113, distribuidos en todas las provincias del país.

Uno de los Centros Asociados que ha alcanzado gran reconocimiento es el centro Universitario de Cuenca, ubicado en la Av. Unidad Nacional y Gran Colombia, el mismo que brinda orientación y apoyo académico – administrativo para los estudiantes que cursan las diferentes carreras ofertadas por la UTPL.

Sin embargo, y a pesar de la estructura organizacional educativa y sus esfuerzos por acercar la universidad al estudiantado, se observa cada vez de modo más frecuente un importante número de alumnos que no logran adaptarse al sistema educativo a distancia, situación que se caracteriza por las dificultades en el establecimiento de estrategias de estudio para el autoaprendizaje, un manejo inadecuado del tiempo, la ausencia de hábitos de estudio y autodisciplina para aprender.

Todas estas circunstancias, indudablemente suelen conducir al alumnado hacia un abandono temprano de los estudios, tal como se ha señalado en datos publicados por la Senescyt. Dentro de este marco y con la finalidad de ofrecer mecanismos para apoyar la permanencia de los estudiantes dentro del sistema, la Modalidad Abierta y a Distancia de la UTPL, a través del Departamento de Ciencias de la Educación planificó un programa de mentoría que permitió el intercambio y apoyo continuo entre un estudiante que concluye su carrera (mentor) que asesora y ayuda a estudiantes de primer ciclo que recién ingresan a la

universidad (mentorizados) con la finalidad de desarrollar un proceso de autorrealización y beneficio mutuo.

2.2. Diseño de investigación.

La información bibliográfica consultada en Carrasco y Calderero (2000, pp. 41) llevó a la definición del objeto del diseño de la investigación, el mismo que proporcionó un modelo de verificación para contrastar hechos con teoría a partir de la organización de un plan general en el que se determinó las operaciones necesarias para cumplir este propósito.

Bajo esta orientación, el estudio propuesto se caracterizó por ser de tipo **cualitativo – cuantitativo** puesto que facilitó la caracterización de las necesidades de orientación y el desempeño de docentes en el proceso de enseñanza – aprendizaje, de tal manera que hizo posible conocer el problema de estudio tal cual se presenta en la realidad. Por esta razón se basó en el uso de técnicas de orden cualitativo como la observación y la entrevista personalizada; así como también se aplicó técnicas que requieren cuantificación como fue el caso del test sobre hábitos de estudio.

*El estudio **exploratorio***, brindó una visión general de tipo aproximativo, respecto de la realidad estudiada, favoreciendo el grado de familiaridad con el tema investigado, desde una perspectiva particular de la vida real (Ibarra, C., 2011, pág. 43)

El estudio fue también de tipo **descriptivo**, puesto que tuvo por objeto la descripción del fenómeno estudiado, analizando su estructura y descubriendo las asociaciones más o menos estables de las características que lo definen, sobre la base de una observación sistemática del mismo, una vez producido (Carrasco y Calderero, 2000). De modo concreto el estudio desarrollado indagó las características y necesidades de orientación del grupo de estudiantes mentorizados (pp.79).

Una vez que se estableció el diseño de investigación se procedió a plantear las preguntas que orientaron el estudio, las que hicieron posible la definición de mentoría y sus modelos más comunes, los aspectos contemplados en el Plan de Orientación y mentoría, las necesidades que presentaron los estudiantes de primer ciclo de Educación a Distancia, las acciones que se realizaron en el plan de mentoría, los logros del proceso de comunicación entre mentor y mentorizado, los beneficios de la mentoría en la educación superior, las acciones de mayor interés y la valoración del plan de mentoría que fue aplicado.

A lo largo del estudio se abordó cada una de estos aspectos, lo que condujo a la obtención de conclusiones basadas en los hallazgos encontrados.

2.3. Participantes.

La población de estudio estuvo conformada por siete estudiantes (ratio por mentor) del Centro Asociado de Cuenca, quienes fueron asignados a esta investigación por la UTPL, grupo al que en adelante se denominará **mentorizados**.

Cabe señalar que no se logró trabajar con la totalidad de mentorizados asignados por la Universidad; esto por cuanto a pesar de haber invitado reiteradamente a 2 de los mismos para que participen en las actividades de mentoría, y estableciendo que sería un proceso flexible para adaptarse a sus necesidades de tiempo y distancia, no se logró establecer una comunicación fluida con uno de ellos, mientras que el otro expresó su deseo de no participación, argumentando motivos personales que obligaban incluso su abandono de la carrera a la que se había inscrito, situación que fue comunicada a la UTPL.

Por este motivo se trabajó con un grupo efectivo conformado por 5 estudiantes mentorizados (100%), quienes constituyen la población participante en el estudio.

Tabla 6: Carrera que cursan los estudiantes mentorizados

Carrera	f	%
Comunicación Social	2	40
Gestión Pública	1	20
Administración en Banca y Finanzas	1	20
Administración de Empresas	1	20
Total	5	100

Fuente: formulario de datos informativos

Elaboración: María Cristina Utreras Bermeo

Como se puede apreciar el total de participantes que tomaron parte del proceso de mentoría se distribuyó de la siguiente manera: Comunicación Social 2 estudiantes, que corresponde al (40%); Gestión Pública 1 estudiante (20%); Administración en Banca y Finanzas 1 estudiante (20%); y Administración de Empresas 1 estudiante (20%). Por lo tanto y se puede manifestar que la población investigada pertenece en su totalidad a estudiantes que cursan carreras del Área Administrativa de la UTPL, debido a que en la actualidad estas carreras

gozan de gran demanda por la posibilidad de integrar sus egresados al mercado laboral que cada vez tiende más hacia el desarrollo tecnológico e industrial, haciendo necesaria la presencia de administradores de todo tipo.

Tabla 7: Situación laboral de los estudiantes mentorizados

Situación laboral	f	%
Solo estudia	1	20
Tiene relación laboral a tiempo completo	3	60
Tiene relación laboral a medio tiempo	1	20
Total	5	100

Fuente: formulario de datos informativos

Elaboración: María Cristina Utreras Bermeo

En lo que respecta a la situación laboral de los mentorizados, la tabla 2 permite apreciar que un 60% de la población, trabaja a tiempo completo. Uno de los participantes (20%) se dedica solamente a estudiar y el 20% restante labora a medio tiempo. Esto significa que el 60% de los participantes deben repartir su tiempo entre los estudios y el trabajo, incluso se conoció que uno de ellos labora fuera de la ciudad, situación que podría afectar su rendimiento académico en caso de que los estudiantes no puedan distribuir su tiempo adecuadamente. Al interpretar la tabla 2, se establece que la mayor parte de estudiantes de la Modalidad de Estudios a Distancia labora a tiempo completo, lo que concuerda con el ideal de este tipo de estudios, que es permitir a la población estudiantil incorporarse al mercado de trabajo, a la vez que concluye su formación de nivel superior. Situación que se aplica parcialmente para el mentorizado que labora a medio tiempo.

En lo que respecta al estudiante que no se encuentra laborando, considero que es por cuanto se encuentra en los primeros niveles y según se pudo conocer no ha intentado probar suerte aún en el mercado laboral.

Tabla 8: Estudiantes mentorizados por centro universitario al que pertenecen

Centro universitario	f	%
Cuenca	5	100
Otro Centro Universitario Asociado	0	0
No responde	0	0
Total	5	100

Fuente: formulario de datos informativos

Elaboración: María Cristina Utreras Bermeo

A partir de la información de la tabla precedente, se determina que el 100% de la población participante pertenece al Centro Universitario Asociado de Cuenca, puesto que residen en esta misma ciudad, a pesar de que ocasionalmente por motivos de trabajo pueden trasladarse hacia otros sitios.

Por lo tanto se concluye que este dato es muy importante, por cuanto se puede apreciar que el CUA de Cuenca cuenta con el apoyo del estudiantado y por ende los servicios que brinda son de gran importancia y deben mantenerse.

Tabla 9: Estudiantes mentorizados por sexo

Sexo	f	%
Masculino	3	60
Femenino	2	40
Total	5	100

Fuente: formulario de datos informativos

Elaboración: María Cristina Utreras Bermeo

En lo que respecta a la distribución por sexo de los mentorizados que participaron en el estudio, se tuvo que la mayoría de ellos (60%) son de sexo masculino, mientras que el restante 40%, son de sexo femenino. De esta manera en el grupo de mentorizados predominaron los primeros. Se puede considerar que esta situación coincide con el hecho de que los participantes en el estudio pertenecen a carreras administrativas, las mismas que en nuestro medio tienen un predominio del sexo masculino, no así en las carreras humanísticas en las que suele observarse un mayor número de mujeres.

En cuanto a la edad del grupo de participantes, se conoció lo siguiente:

Tabla 10: Estudiantes mentorizados por edad

Edad (años)	f	%
19 años	1	20
26 años	2	40
32 años	1	20
42 años	1	20
Total	5	100

Fuente: entrevista con los mentorizados

Elaboración: María Cristina Utreras Bermeo

La entrevista realizada con los estudiantes mentorizados, a lo largo de su participación en el presente estudio, hizo posible conocer las edades de los mismos, información que como se observa en la tabla 5, muestra que el mayor porcentaje de la población tiene 26 años de edad, lo que representa un 40% de la población de estudio, mientras que el restante 60% se divide en grupos de 1 mentorizado (20%) cuyas edades son 19 años, 32 años y 42 años, respectivamente. Los datos presentados permiten deducir que los participantes constituyen un grupo de estudio que se encuentra en plena edad productiva y que por tanto se comprende su interés por acceder a un título de nivel superior que les permita acceder al mundo laboral con mayores oportunidades.

En lo relacionado a las razones para haber elegido la Modalidad Abierta se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 11: Razones para haber elegido la modalidad abierta por los estudiantes mentorizados

Razones	f	%
No tiene cupo en una universidad presencial y desea obtener un título en la carrera elegida	1	20
Desarrollo personal, cultural y estudiantil en una modalidad que se apega más al perfil del estudiante	1	20
Superación personal en el trabajo actual, tiempo y adecuación al estado civil actual	1	20
Por el tiempo y deseo de mejorar profesionalmente	1	20
Por mi disponibilidad de tiempo y facilidad de estar en contacto con la gente en mi trabajo	1	20
Total	5	100

Fuente: formulario de datos informativos

Elaboración: María Cristina Utreras Bermeo

La tabla precedente muestra con claridad las razones que motivaron a los participantes para haber elegido estudiar una carrera en la Modalidad Abierta y a Distancia de la UTPL, entre las que destacan los siguientes motivos: Para un 40% la disponibilidad de tiempo, necesidad o deseo de superación personal y/o profesional 40%, adecuación al estado civil 20%, posibilidad de continuar trabajando 40% y deseo de obtener un título profesional 20%.

Al respecto puedo acotar que efectivamente se aprecia que los motivos señalados por los participantes forman parte de las características del estudio a distancia, el que permite

combinar el estudio con la disponibilidad de horarios de trabajo y tiempo dedicado a la familia y otras actividades personales.

Con la población antes descrita se inició el trabajo de mentoría, proceso que para su realización tuvo como actores a una triada compuesta por el consejero, un mentor y el estudiante o mentorizado.

Las funciones asignadas al consejero se basaron en un modelo de tutoría que comprende la organización del Plan de Orientación y Mentoría (POM), coordinación, supervisión y seguimiento del proceso de mentoría a mentores y estudiantes, asesoramiento a mentores y evaluación de los grupos de mentoría.

Por su parte, el mentor desarrolló el modelo de mentoría entre iguales, función que fue asignada a cada investigador, quien desarrollo la orientación directa al mentorizado y su evaluación.

Finalmente los participantes o población de estudio asumieron el rol de mentorizados, grupo sobre el cual recayeron todas las actividades de mentoría previamente planificadas.

2.4. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación.

2.4.1. Métodos.

El método empleado fue el de Investigación Acción Participativa (IAP) cuyo propósito fue producir acción, toda vez que se buscó un cambio de la realidad de los alumnos de primer ciclo de estudios de la Modalidad Abierta y a Distancia de la UTPL.

En el cumplimiento del rol asignado que fue el de mentora, las funciones que se encomendaron se centraron en el desarrollo de actividades y estrategias para desarrollar un acompañamiento pedagógico efectivo, sustentado en la participación de todos los mentorizados, para lo cual se precisó el diseño de actividades y herramientas de trabajo.

El proceso seguido involucró las siguientes etapas: a) Intercambio de experiencias; b) problematización de la experiencia en base a la reflexión; c) Análisis de la lección de aprendizaje de la experiencia vivida y encontrar las estrategias e instrumentos que

permitieron recolectar los datos y d) Sistematización de la experiencia para generar la acción / intervención, la sistematización de la información y la valoración de la acción.

La finalidad de este método fue ayudar a resolver problemas cotidianos de manera inmediata y lograr un cambio en los estudiantes mentorizados, actuando por pares, toda vez que se investigó y se intervino al mismo tiempo.

Otros métodos utilizados fueron los siguientes:

- **El Método descriptivo** permitió explicar y analizar el objeto de la investigación, es decir ¿cómo se desarrollaron las actividades de mentoría? Y ¿qué resultados se lograron?
- **El método inductivo y deductivo**, permitió configurar el conocimiento y generalizar de forma lógica los datos empíricos que se logren en el proceso de investigación, y
- **El método estadístico**, hizo posible configurar el conocimiento alcanzado con la aplicación de los instrumentos de orientación y mentoría.

2.4.2. Técnicas.

En la recolección y análisis de la información teórica y empírica se utilizó técnicas de investigación bibliográfica y de campo. En lo que respecta a la investigación bibliográfica se empleó las siguientes:

- La lectura como medio importante para conocer, analizar y seleccionar aportes teóricos conceptuales y metodológicos sobre orientación y mentoría.
- Los mapas conceptuales y organizadores gráficos, como recursos para facilitar los procesos de comprensión y síntesis de los aspectos teórico – conceptuales.
- El resumen o paráfrasis como medio para presentar un texto de forma abreviada, lo que favorece la comprensión del tema y permite entender mejor el texto.

Por otra parte la investigación de campo se basó en el uso de:

- La observación, técnica que se aplicó durante la participación en talleres presenciales con los mentorizados, en especial para valorar sus reacciones y actitudes.
- La encuesta para detectar las necesidades de orientación de los estudiantes del primer ciclo de Modalidad Abierta y a Distancia. Esta es una técnica muy utilizada en investigación, se apoya en cuestionarios previamente elaborados con preguntas concretas que faciliten obtener respuestas precisas y gestionar una rápida tabulación de datos.
- Los grupos focales que permitieron realizar procesos de análisis y discusión de las diferentes necesidades de orientación y mentoría de los estudiantes de primer ciclo con la coordinación del mentor.

2.4.3. Instrumentos.

En la presente investigación se utilizaron los siguientes instrumentos, los mismos que fueron desarrollados por el equipo de investigación a cargo del proyecto de mentoría de la UTPL y cuyas características principales se destaca a continuación:

- *Primer encuentro (taller) presencial a mentores – estudiantes (Anexo 1)*

Este instrumento consistió en una agenda para el primer encuentro con mentores y/o estudiantes mentorizados el mismo que realizó una presentación general del proyecto de mentoría, presentación de los participantes (mentor y mentorizados), recolección de datos personales, así como también de expectativas y temores, introducción al conocimiento de la educación a distancia y sugerencias para los participantes en lo referente a formas de comunicación y contacto.

- *Hoja de datos informativos (Anexo 2)*

Consistió en un formato destinado a obtener datos relevantes que describen a la población de mentorizados y permitió su caracterización dentro del informe posterior al trabajo desarrollado.

- *Formato de expectativas y temores (Anexo 3)*

Es un cuestionario que tuvo por objetivo ayudar a los mentorizados a reflexionar sobre la experiencia de estudiar a distancia, a la vez que los invitó a participar en el proceso de mentoría como una experiencia que contribuirá significativamente a su desarrollo académico.
- *Cuestionario 1 de necesidades de orientación (Anexo 4)*

El objetivo de este cuestionario fue orientar la reflexión de los mentorizados sobre la primera experiencia en educación a distancia a partir de un problema que enfrentaron al inicio de su etapa de estudiante universitario en esta modalidad.
- *Cuestionario 2 de necesidades de orientación (Anexo 5)*

Planteó preguntas con una escala que va de 1 a 5 para obtener información sobre la frecuencia con que el/los mentorizados(as) realizan procedimientos relacionados con el desarrollo de estrategias efectivas de estudio para la modalidad a distancia. De igual manera a través de este instrumento el mentorizado tuvo la oportunidad de valorar la importancia al recibir orientación sobre aspectos relacionados con el desarrollo personal, social y educativo dentro de la institución, así como su grado de satisfacción con los procesos administrativos dentro de la UTP.
- *Cuestionario de control de lectura para mentores (Anexo 6)*

Permitió reflexionar acerca de los aprendizajes logrados a través de las lecturas preliminares sobre mentoría y los mecanismos de actuación que podría asumir frente a las diversas realidades con el grupo de mentorizados. Por esta razón este instrumento fue para uso del mentor – investigador.
- *Evaluación del primer encuentro de mentoría (Anexo 7)*

Este instrumento permitió asignar al mentorizado una calificación que va de 1 a 5 a los aspectos de utilización de recursos, metodología, objetivos, participación del grupo, utilidad, desempeño del mentor(a) y organización de la actividad, así como también el planteamiento de sugerencias para mejorar futuros encuentros.
- *Evaluación final del proceso de mentoría (Anexo 8)*

Abordó los mismos aspectos que el instrumento precedente pero se aplicó al final del proceso de mentoría.

2.5. Procedimiento.

El desarrollo del presente estudio abordó diferentes etapas y procesos, muchas de las cuales se desarrollaron de manera simultánea, con la finalidad de dar continuidad y soporte a las actividades planificadas.

Previo al inicio de las actividades de mentoría se realizó una **revisión bibliográfica** del proceso que se iba a desarrollar, esto con la finalidad de que el mentor y posteriormente el mentorizado, cuenten con información que les permita adecuar sus aptitudes y actitudes para cumplir con las expectativas del proceso y poder así cumplirlo de manera eficiente.

Para cumplir esta actividad fue preciso desarrollar una revisión bibliográfica de calidad que aclare los conceptos relacionados con la definición del proceso de mentoría, sus funciones, el papel de los participantes y los métodos y procedimientos más adecuados para cumplir con el proceso.

Seguidamente inició la **investigación de campo** o proceso de mentoría propiamente dicho. Esta actividad se cumplió inicialmente en el Centro Universitario Asociado y en adelante en los lugares determinados por los mentorizados, con la finalidad de adecuarse a la disponibilidad de tiempo. Fue por esta razón también que en las ocasiones que no se logró reunir a los mentorizados se dio continuidad al proceso a través de correo electrónico y mediante llamadas telefónicas. De esta manera se logró contar con la participación de todos los mentorizados. En la asesoría presencial se propició un primer acercamiento a los estudiantes para conocer su información personal, intereses y expectativas al iniciar el proceso.

A continuación se dio inicio al **desarrollo del modelo de mentoría**, el mismo que se centró en la atención del estudiante mentorizado a partir del apoyo del mentor y consejero, quienes cumplieron actividades previamente planificadas cuyo objetivo fue permitir que el acercamiento del mentor - función desarrollada por la investigadora - al mentorizado satisfaga las necesidades y expectativas dentro del proceso.

En este punto fue crucial el cumplimiento de un cronograma de actividades que tuvo una duración aproximada de tres meses, en los cuales se abordaron los siguientes aspectos específicos:

- Preparación para la mentoría (revisión bibliográfica)
- Contacto de los mentores con los mentorizados y preparación del material para el primer taller presencial.
- Primer encuentro presencial que se centró en los siguientes temas: mi experiencia en la evaluación de los aprendizajes en la MaD, importancia de planificar y fijarse metas y organización del tiempo para estudio, y finalmente el significado y perfil del alumno autónomo y exitoso.
- Continuación del proceso de mentoría con los siguientes temas: la lectura en los estudios a distancia, técnicas y estrategias de estudio, estrategias para la búsqueda de información en fuentes bibliográficas impresas y digitales, gestión del aprendizaje, cómo superar dificultades en los estudios y estrategias de preparación para las pruebas.

El cumplimiento exitoso del cronograma descrito tuvo como apoyo fundamental una **comunicación constante y fluida** entre consejero, mentor y mentorizados, haciendo uso de las herramientas tecnológicas disponibles como son: entorno virtual de aprendizaje (EVA), correo electrónico y llamadas telefónicas. De esta manera se logró mantener el contacto a pesar de las distancias y ocupaciones de uno y otro.

Otro aspecto de gran importancia fue la **evaluación permanente** de las actividades cumplidas en los talleres y el proceso de mentoría en general, haciendo uso de cada uno de los instrumentos previamente descritos, los mismos que arrojaron información valiosa para detectar necesidades de orientación, expectativas, temores y autoevaluación de los logros alcanzados a través del proceso de mentoría.

El acompañamiento del **equipo gestor** de la UTPL fue también un punto importante dentro del proceso, puesto que a través de los diferentes medios de comunicación, en especial el EVA, los mentores encontraron un apoyo constante en su labor, aspecto que incluyó lecturas propuestas, sugerencias y directrices generales de actuación.

Cumplido este proceso se dio inicio a la **redacción del informe de mentoría**, el mismo que describe con detenimiento las acciones cumplidas dentro de las fases diagnóstica y procedimental; acciones que hicieron posible el **análisis de resultados**, integrales, objetivos y críticos, los mismos que se recogen en el presente informe.

2.6. Recursos.

2.6.1. Humanos.

- 5 estudiantes mentorizados
- 1 mentora – investigadora
- 1 tutor consejero:
- El equipo gestor de la UTPL

2.6.1. Institucionales.

- Universidad Técnica Particular de Loja
- Entorno Virtual de Aprendizaje (EVA)

2.6.2. Materiales.

- Hoja de datos personales
- Formato de expectativas y temores
- Cuestionario 1 y 2 de necesidades de orientación
- Cuestionario de control de lectura para mentores
- Evaluación del primer encuentro de mentoría
- Evaluación final del proceso de mentoría
- Cuestionario de auto evaluación de habilidades de estudio
- Cuestionario de autorregulación y madurez
- Llamadas telefónicas

2.6.3. Económicos.

Debido a la estructura del proceso de mentoría que contempló fases combinadas de actividad presencial y a distancia, así como el uso de la tecnología disponible, los recursos económicos destinados al proceso no involucraron el desembolso de cantidades significativas.

CAPÍTULO III
RESULTADOS ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

3.1. Características psicopedagógicas de los mentorizados.

En la tabla 12 se observa la puntuación lograda por los estudiantes que participaron en el proceso de mentoría, así como también la ponderación de los puntajes del promedio de todo el grupo:

Tabla 12: Promedios logrados en el cuestionario para evaluar habilidades de pensamiento y hábitos de estudio

SUBCAMPO	PUNTUACIÓN		PONDERACIÓN	
	Lograda	Máxima	Ponderada	Calificación
1. Pensamiento Crítico	33,40	64	52,19	Bueno
2. Tiempo y lugar de estudio	20,40	40	51,00	Bueno
3. Técnicas de estudio	42,20	72	58,61	Bueno
4. Concentración	19,40	40	48,50	Regular
5. Motivación	32,60	64	50,94	Bueno
Total	148,00	280	52,86	Bueno

Fuente: Cuestionario de habilidades de pensamiento y hábitos de estudio

Elaboración: Utreras, Cristina

En la tabla 12 referente a los promedios logrados para evaluar habilidades de pensamiento y hábitos de estudio, se puede observar que el mayor promedio ponderado que los mentorizados alcanzan, se ubica en el subcampo de técnicas de estudio y corresponde al 58.61%, mientras que el menor puntaje se logra en el subcampo de concentración con un equivalente ponderado de 48,50%.

Al respecto, Belaúnde, I. (1994), citada por Agudelo, F. y otros (2009) manifiesta que los hábitos de estudio son la manera como el individuo se enfrenta cotidianamente a su quehacer académico, lo cual implica la necesidad de organizar factores como el tiempo, espacio, técnicas y métodos para estudiar (Pág. 49)

En este sentido y una vez obtenidos los resultados presentados, se concluye que para los mentorizados con mayor porcentaje (58,61%), el éxito en los estudios depende en gran medida de que el estudiante integre y perfeccione hábitos cuya realización continua le permitan seleccionar, retener, organizar e integrar nuevos conocimientos apoyados en las habilidades que posee, solamente así, contará con elementos teóricos que sumados a su

talento y el uso de recursos físicos, le permitirán alcanzar un aprendizaje autónomo en las diferentes áreas del conocimiento que se encuentre cursando.

Finalmente se añade que la adquisición y práctica constante de hábitos de estudio y habilidades del pensamiento es un requisito del aprendizaje significativo que todo estudiante debe poseer y practicar.

Sin embargo entre aquéllos estudiantes que se encuentran cursando estudios en la modalidad abierta, constituyen una herramienta esencial para potenciar el pensamiento de orden superior y promover así desempeños eficientes en su quehacer universitario, razón por la cual los docentes deben proporcionar a sus estudiantes un conocimiento profundo de estos conceptos, en especial durante los años iniciales.

3.2. Necesidades de orientación de los estudiantes.

Una vez analizadas las expectativas y temores de los estudiantes mentorizados, así como también las reflexiones que cada uno realizó acerca de su experiencia en la modalidad de estudios a distancia y el cuestionario de necesidades de orientación, se pudo conocer que las principales necesidades de orientación de los estudiantes están relacionadas con el ámbito académico en el 100% de los mentorizados, para quienes su principal preocupación es no aprobar la carrera o quedarse al supletorio debido a dificultades en la comprensión de los contenidos de las asignaturas (100%).

Dentro de este mismo ámbito, el 60% de los mentorizados mencionaron además la necesidad de recibir apoyo para desarrollar una metodología de estudio adecuada y de tener mayor información sobre la carrera elegida en un 20%.

Estas necesidades, a decir de los mentorizados les ocasionaron inseguridad e indecisión por continuar sus estudios en un 20%, así como también que los deberes de cada asignatura se acumulen por la dificultad de establecer un horario de estudio compatible con sus actividades laborales, situación que ha sido mencionada por el 60% de la población participante en el estudio.

Finalmente, para solucionar esta situación los mentorizados refirieron haber desarrollado algunas estrategias como la conformación de grupos de estudio el 60%, solicitar la ayuda de familiares el 20%, mejorar su motivación personal el 60%, elevar su nivel de comprensión de

la asignatura a través de la observación de tutoriales en internet el 20%, solicitar ayuda al tutor el 20% y buscar otras fuentes de información el 20% de los mentorizados.

Dentro de la actividad cumplida de mentoría, se consideró todas estas necesidades para ayudar a los estudiantes, proporcionándoles principalmente confianza para escuchar sus necesidades y compartiendo con ellos experiencias personales vividas como estudiante de la modalidad de estudios a distancia, en especial estrategias que puedan serles de utilidad para superar sus dificultades.

Entre ellas se destaca las siguientes: familiarizarse con las guías de estudio, organizar su tiempo adecuadamente, mantener el contacto con el docente de la asignatura utilizando todos los medios disponibles, formar grupos de estudio con los compañeros, ya sea de manera personal o a través de llamadas, correo electrónico, etc., aplicar técnicas de estudio, elaborar resúmenes, prepararse con anticipación para las pruebas, etc. Esta información fue proporcionada a lo largo del proceso de mentoría, de manera personalizada, por cuanto como mentora tuve que adaptarme al horario de los mentorizados, contactándolos por vía telefónica para concretar espacios de tiempo y lugar en los que se pudo cumplir con los procesos ya descritos.

Al respecto, cabe recordar lo expresado por Maya, F. (1993) respecto de las necesidades de orientación dentro de la modalidad a distancia, la misma que permite que el acto educativo se realice mediante diferentes métodos, técnicas, estrategias y medios, en una situación en la que el maestro y los estudiantes no se encuentran en el mismo lugar y su relación presencial se produce solo ocasionalmente (Pág. 17)

Ante esta situación se concluye que es fundamental que las instituciones educativas que ofertan esta modalidad de estudios consideren las necesidades de orientación de sus estudiantes en el ámbito académico, personal y familiar, puesto que así, se logrará que la información que se presta a los estudiantes les sea realmente útil y puedan así ajustar sus expectativas y temores a la realidad educativa que atraviesan, para salir exitosos en su carrera profesional.

3.2.1. De inserción y adaptación al Sistema de Educación a Distancia.

El análisis de las necesidades de inserción y adaptación al sistema de educación a distancia, los estudiantes mentorizados, en un 30% manifestaron que las principales

dificultades que tuvieron se dieron en torno a las dificultades en el establecimiento de contacto con los docentes de cada asignatura para solventar problemas en la comprensión de contenidos.

También un 20% de los mentorizados manifestó que no lograron adaptarse del todo al hecho de tener que estudiar sin la presencia del docente y de otros estudiantes, es decir tener que realizar un estudio en solitario, razón que en estos casos constituyó un factor de gran incidencia en el fracaso escolar en determinadas asignaturas.

Efectivamente lo afirmado por los mentorizados concuerda con planteamientos expuestos por un estudio realizado en la Universidad Autónoma de México bajo la dirección de Freixas y Ramas (2013) en el que se menciona que uno de los factores decisivos para el abandono estudiantil de la modalidad de estudios abierta y a distancia es el desconocimiento de la forma de operación de la modalidad y la sensación de soledad que les acompaña (a los estudiantes) durante su proceso, es decir, con la necesidad poco atendida de contar con una guía y orientación que apoye en la resolución de sus problemáticas de manera individual (Pág. 15)

Por lo tanto, se puede concluir que las dificultades en la inserción y adaptación al sistema educativo a distancia pueden llegar a constituir un factor capaz de truncar las oportunidades de superación personal y profesional de los educandos al no permitirles desarrollar su potencial intelectual y social; hecho que motiva y exige la conformación de un sistema coordinado de mentoría que contribuya de modo efectivo a evitar la sensación de soledad y posterior abandono de los educandos cuando apenas ingresan dentro de este sistema educativo.

3.2.2. De orientación académica.

En la tabla 13 se presenta los resultados obtenidos por los mentorizados tras la aplicación del cuestionario de necesidades de orientación en el ámbito de los procedimientos de estudio que son empleados por los estudiantes en el desarrollo de sus actividades académicas al cursar estudios en la modalidad abierta y a distancia.

En estos resultados se observa que el procedimiento de estudio más utilizados por los mentorizados es el subrayado de los aspectos de mayor importancia 40% el mismo que realizan con mucha frecuencia. A este procedimiento le siguen otros que realizan de modo

bastante frecuente y son la lectura de las orientaciones de cada unidad en la guía didáctica, ubicación de contenidos y lectura rápida para identificar elementos esenciales del texto, revisión y estudio a medida que se desarrolla la evaluación a distancia y puesta de énfasis en el estudio y repaso de la semana de evaluaciones presenciales, aspectos que fueron mencionados por el 60% del total de mentorizados.

Tabla 13: Resultados de los procedimientos de estudio del grupo de mentorizados

Procedimiento de estudio	ESCALA									
	1		2		3		4		5	
	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Primero leo las orientaciones de cada unidad en la guía didáctica	0	0	0	0	2	40	3	60	0	0
Antes de estudiar un contenido en el texto básico, proceso a ubicar el capítulo, realizo una lectura rápida que permita identificar los títulos, gráficos, resúmenes, esquemas, entre otros.	0	0	0	0	2	40	3	60	0	0
Doy una lectura comprensiva para identificar y señalar las ideas principales y secundarias de cada tema	0	0	0	0	3	60	2	40	0	0
Subrayo los aspectos de mayor importancia	0	0	0	0	1	20	2	40	2	40
Intento memorizarlo todo	1	20	1	20	2	40	1	20	0	0
Elaboro esquemas, cuadros sinópticos	1	20	3	60	0	0	0	0	1	20
Elaboro resúmenes	0	0	2	40	1	20	0	0	1	20
Desarrollo las actividades de aprendizaje que se sugieren en la guía didáctica de cada asignatura	0	0	1	20	2	40	1	20	1	20
Reviso y estudio a medida que desarrollo la evaluación a distancia	0	0	0	0	2	40	3	60	0	0
Pongo énfasis en el estudio y repaso la semana de las evaluaciones presenciales.	0	0	0	0	2	40	3	60	0	0

Fuente: Cuestionario de habilidades de pensamiento y hábitos de estudio

Elaboración: Utreras, Cristina

A más de estos procesos, el 60% de los participantes manifestó que de manera regular realizan una lectura comprensiva para identificar y señalar ideas principales y secundarias de cada tema. Finalmente la elaboración de esquemas y cuadros sinópticos es un procedimiento de estudio poco frecuente, que fue citado por un 60% de mentorizados.

Si se contrasta estos resultados con lo manifestado por Barrantes, (s.f.), cuando expresa que una de las primeras actividades de los estudiantes es organizar su propio aprendizaje y tiempo de estudio con eficacia, seguido del hecho de plasmar sus aprendizajes por escrito y desarrollar un aprendizaje basado en la lectura del material informativo que deberá comprender, se puede deducir que la ejecución y cumplimiento de procedimientos de estudio es una tarea esencial para todos los estudiantes (Pág. 53)

En conclusión se plantea que cuando un estudiante no logra desarrollar hábitos de auto-aprendizaje a través de procesos de estudio en solitario, podría conducirle a problemáticas diversas, razón por la que la orientación educativa que se debe brindar a los estudiantes de la Modalidad de estudios a Distancia debe instruirlos acerca de la organización del tiempo, el trabajo ético y responsable, la adopción de hábitos de estudio, la automotivación y perseverancia y la organización del tiempo.

Por lo tanto se precisa que la institución educativa, a través de su personal, brinde al estudiante orientación para desarrollar hábitos y estrategias de estudio eficientes, que les hagan sentir que es posible aprender por su propia cuenta y en especial, que no están solos.

3.2.3. De orientación personal.

Los datos presentados en la tabla 14 permiten observar que los aspectos de orden personal que alcanzan un mayor porcentaje entre la población de mentorizados son el uso de estrategias de aprendizaje y técnicas de estudio, al igual que las orientaciones para el desarrollo personal y de valores, con un porcentaje de 60% y que a decir de los mentorizados se ejecutan bastante.

A este porcentaje le siguen con un 40% y frecuencia mucho: aptitudes y conocimientos previos para iniciar los estudios de la carrera, particularidades del estudio a distancia y ayuda psicológica y personal.

Tabla 14: Resultados de los aspectos de orden personal del grupo de mentorizados

Aspectos de orden personal	ESCALA									
	1		2		3		4		5	
	Nada		Poco		Regular		Bastante		Mucho	
	F	%	F	%	f	%	F	%	f	%
Asesoramiento en la toma de decisiones: elección y/o reorientación de estudios	0	0	0	0	2	40	2	40	1	20
Aptitudes y conocimientos previos para iniciar los estudios de la carrera	0	0	0	0	1	20	2	40	2	40
Particularidades del estudio a distancia	0	0	1	20	0	0	2	40	2	40
Estrategias de aprendizaje y técnicas de estudio	0	0	1	20	0	0	3	60	1	20
Ayuda psicológica personal	1	20	1	20	1	20	0	0	2	40
Planificación del proyecto profesional	0	0	1	20	1	20	2	40	1	20
Orientaciones para el desarrollo personal y de valores	0	0	0	0	1	20	3	60	1	20

Fuente: Cuestionario de habilidades de pensamiento y hábitos de estudio

Elaboración: Utreras, Cristina

En lo que respecta a las necesidades insertas dentro del aspecto personal de los mentorizados, Toscano, M. (s.f.) manifiesta que requieren del asesoramiento de la institución educativa y que se pueden calificar como imprevisibles, ya que obedecen a situaciones personales de los estudiantes que pueden surgir en cualquier momento, por lo que las instancias previstas para su atención deberán estar preparadas para brindarles el apoyo oportuno (Párr. 35)

Sin embargo y citando a la misma autora, aquellas necesidades relacionadas con el aspecto educativo deben ser asumidas por el profesorado de las asignaturas y se les debe dar un tratamiento individual, ya que un estudiante no es igual al otro y por ende sus necesidades serán también diferentes.

Por lo tanto y a manera de conclusión se añade que la universidad debe reforzar en los estudiantes la práctica frecuente de estrategias de aprendizaje y técnicas de estudio, a fin de que con estas herramientas los estudiantes puedan superar las dificultades académicas que surjan en sus estudios.

A más de ello, es preciso que la Universidad organice también un grupo de profesionales que presten apoyo y orientación personal a los estudiantes a medida que presente problemas de índole personal, hecho que podría dificultarse por la gran variedad de dificultades que cada estudiante presenta.

Sin embargo, para abordar a una gran cantidad de estudiantes a la vez, se podría organizar o reforzar jornadas presenciales en las que se aborde temas de crecimiento personal y social.

3.2.4. De información.

Tabla 15: Resultados de los aspectos relacionados con la satisfacción con los procesos administrativos del grupo de mentorizados

Satisfacción con los procesos administrativos	ESCALA									
	1 Nada		2 Poco		3 Regular		4 Bastante		5 Mucho	
	F	%	F	%	f	%	F	%	f	%
Procesos de admisión e ingreso	2	40	1	20	0	0	1	20	1	20
Procesos de matrícula	2	40	1	20	0	0	0	0	2	40
Modalidades de pago	3	60	0	0	0	0	1	20	1	20
Trámites de cambio de centro universitario	3	60	0	0	0	0	2	40	0	0
Trámites de convalidación de asignaturas	3	60	1	20	1	20	0	0	0	0
Becas y ayuda para el estudio	3	60	0	0	0	0	0	0	2	40
Convalidación de estudios de las asignaturas cursadas en otras carreras y universidades.	3	60	0	0	0	0	2	40	0	0
Otros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Fuente: Cuestionario de habilidades de pensamiento y hábitos de estudio

Elaboración: Utreras, Cristina

La tabla 15 permite apreciar que los mayores porcentajes en el nivel de satisfacción de los mentorizados en lo relacionado a procesos administrativos se expresa a través de un 40% que mencionan mucha satisfacción en los procesos de matrícula, valoración positiva del estudiantado debido a la agilidad con que se maneja en cada uno de los centros asociados.

Lamentablemente el nivel de satisfacción de los mentorizados en la mayoría de procesos es negativo, puesto que el 60% manifestó no estar nada satisfecho con las modalidades de pago, trámites de cambio de centro universitario, de convalidación de asignaturas, de becas y ayudas para el estudio y la convalidación de estudios de las asignaturas cursadas en otras carreras y universidades.

Si se considera los planteamientos realizados por Toscano, M. (s.f. parr 33), la universidad debe cumplir con una función informativa que satisfaga en los estudiantes este tipo de necesidades y que aborde aspectos como: información de la institución universitaria y sus procesos, de la facultad, del plan de estudios, becas, salidas profesionales, etc.

Es por tanto comprensible que los estudiantes manifiesten como una necesidad de trascendencia la falta de información sobre aspectos administrativos que impactan en su desempeño académico, y más importante todavía es que la universidad busque atender dichas necesidades al proporcionar información oportuna y de calidad en torno a lo solicitado.

Para estos efectos y a manera de conclusión, se sugiere que la universidad establezca encuentros presenciales de tipo participativo en los que colectivamente se preste información de los procesos administrativos que deben ser conocidos por los estudiantes, información que puede acompañarse por folletos, documentos enviados a través de mensajería electrónica, campañas de difusión en medios de comunicación y estableciendo en cada centro asociado una instancia que conozca y difunda estas orientaciones cuando sean requeridas por el estudiantado.

3.3. Las percepciones del mentor y la relación de ayuda.

Una vez concluido el proceso de mentoría y a partir de una reflexión profunda de los procesos ejecutados, se puede manifestar que esta experiencia fue positiva para todos los actores que intervinieron en el proceso.

En lo que respecta a la universidad que cumplió una función tutorial de orientación y que trabajó de manera directa con los mentores, considero que se pudo poner en práctica un proceso innovador en el que se buscó relacionar a un estudiante más experimentado y cercano a concluir sus estudios universitarios con otro que se encuentra en los niveles iniciales y que ha venido presentando inconsistencias en su crecimiento académico,

situación que de por sí constituye un gran avance pedagógico, que hace realidad la premisa de aprender juntos, de esta manera, se aprovechó los recursos institucionales existentes para obtener información de calidad que optimice los procesos de aprendizaje del estudiantado a partir del análisis de las dificultades encontradas.

Por otra parte, la participación como mentores, brindó la oportunidad de aprender haciendo, esto es compartiendo experiencias con los mentorizados, escuchando primero sus temores, necesidades y expectativas, para tratar de proponer soluciones extraídas de nuestra propia experiencia, adquirida a lo largo de los años de estudio en la modalidad a distancia.

Desde esta perspectiva las alternativas de solución resultaron de carácter práctico para los mentorizados, quienes a su vez se beneficiaron al recibir un trato directo y personalizado, en el que el/la mentor/a flexibilizó el proceso de mentoría, para adaptarse a las necesidades de quienes iban a ser orientados.

De esta manera se estableció una triada educativa que potenció el aprendizaje de unos y otros y que fue bien recibido en la mayoría de casos por los mentorizados.

De todos los temas tratados, y luego de haber experimentado los beneficios de la mentoría, se encontró que aquéllos que fueron mejor recibidos por los mentorizados fueron los relacionados a estrategias de aprendizaje y técnicas de estudio en la educación a distancia, cómo también información relacionada con trámites académicos, puesto que en estos aspectos se ubicaron las mayores necesidades de los mentorizados.

Las preguntas que surgieron con mayor frecuencia estuvieron relacionadas con el cumplimiento de las evaluaciones a distancia, la preparación para las evaluaciones presenciales y la forma de afrontar dificultades de falta de entendimiento en las asignaturas.

Para solventar estas inquietudes se propuso como solución la elaboración de un horario personal que organice y gestione el tiempo que cada estudiante dedicará para el estudio y el descanso, haciendo notar que es posible combinar las actividades laborales, académicas y familiares y ser un estudiante exitoso.

Se sugirió además que esta gestión del tiempo debe complementarse con la aplicación eficiente de técnicas de estudio mejorando las técnicas de comprensión lectora y aplicando estrategias para resumir la información.

Finalmente se insistió también en la importancia de leer las guías de estudio y desarrollar las actividades ahí propuestas, puesto que muchas veces es de estos apartados de donde se extrae las evaluaciones presenciales, situación que incrementará la posibilidad de tener éxito en sus estudios.

Por otra parte las principales dificultades surgieron a la hora de abordar los procesos académicos, en especial consecución de becas, recalificación, etc., puesto que se desconoce de algunos al no habérselos realizado, información que para poder ser solventada fue preciso realizar la consulta a las instancias pertinentes para luego entregar a los mentorizados información de primera mano que los ayude a resolver sus inquietudes o ponerlos en contacto con la(s) personas que podrían orientarlos en cada uno de los aspectos consultados.

Uno de los factores que limitó el éxito del proceso de mentoría fue el tiempo disponible, puesto que la mayor parte de mentorizados cumplen actividades laborales que no les dejan tiempo suficiente para atender actividades de tipo presencial.

Por ello y como solución fue preciso que la mentora adecue sus horarios a los de los mentorizados, utilizando todos los medios disponibles, en especial a través de la telefonía para concretar espacios en que se pueda cumplir con el plan trazado.

Es por esta razón que como conclusión se plantea que la mentoría es un proceso capaz de producir valiosos resultados pero por la dificultad de tiempo, podría modificarse para establecer encuentros presenciales en los que alumnos de los últimos ciclos se pongan en contacto con aquellos que recién inician, podría realizarse en la modalidad de feria, pero lo esencial sería que la mentoría se realice entre estudiantes de las mismas carreras, ya que existieron preguntas propias de cada campo académico que no pudieron ser absueltas por falta de conocimiento.

3.4. Valoración de mentoría.

La valoración del proceso de mentoría involucra el análisis de los siguientes aspectos: la interacción y comunicación entre mentorizados y mentor, la motivación y expectativas de los participantes para poder así valorar de manera general el proceso cumplido.

3.4.1. Interacción y comunicación (mentorizados mentor).

El éxito en el proceso de mentoría, dependió en el establecimiento de una comunicación fluida entre mentorizados y mentor. Este fue el aspecto que exigió mayor cuidado y dedicación, puesto que para cumplirlo se hizo uso de todos los medios disponibles, esto es el contacto vía telefónica como primer recurso, a través de correo electrónico y finalmente de modo personal.

De esta manera se contactó a los mentorizados por vía telefónica para invitarlos a participar en los primeros encuentros presenciales en los que se contó con la asistencia de todos los mentorizados.

Esta instancia fue vital para establecer un primer contacto en el que se explicó el alcance y utilidad del proceso de mentoría, se presentaron cada una de las partes y se analizó las principales expectativas, temores y dificultades del grupo. Fruto de este encuentro son los documentos anexos que fueron completados por cada mentorizado y más importante aún se estableció un ambiente de confianza entre mentor y mentorizado que perduró a lo largo del proceso.

A partir de entonces se estableció una comunicación más espaciada, con una frecuencia de una vez por semana con cada mentorizado, esto por cuanto se conoció que todos se encontraban realizando alguno tipo de actividad laboral, en diferentes modalidades, situación que no hizo posible la realización de encuentros presenciales sino más bien de la flexibilización del proceso, lo que resultó en la visita de la mentora a lugares acordados previamente con el mentorizado para conversar acerca de los temas planificados y completar los instrumentos de investigación solicitados por la universidad.

Cabe señalar que se realizaron infructuosos esfuerzos por contactar a dos de los mentorizados asignados, quienes si bien respondieron inicialmente, fueron tajantes en afirmar su negativa a participar en el proceso aduciendo razones de índole laboral y familiar que incluso motivaron la deserción académica, por lo que no pudieron participar en este importante proceso.

A más de ello, se debe resaltar la importancia de la comunicación entre el equipo de gestión institucional y los mentores, puesto que a través del contacto establecido a través del Entorno Virtual de Aprendizaje (EVA) se nos brindó información oportuna y de calidad para ir

avanzando en los temas planificados y cumplir con cada una de las fases del ciclo de mentoría.

3.4.2. Motivación y expectativas de los participantes (mentorizados y mentores).

En cuanto a la motivación y expectativas de los participantes en el proceso de mentoría, se puede manifestar que fue variable a medida que se avanzó en el proceso.

Esto es, inicialmente existieron altas expectativas, por cuanto la convocatoria fue realizada por la Universidad, lo que motivó una asistencia masiva de los mentorizados, pero luego al saber que no era un proceso que les permitiría obtener créditos para el avance académico de los mentorizados, surgió cierta inconformidad que propició el abandono de dos de los mentorizados.

Entre los que permanecieron en el grupo la motivación fue descendiendo a lo largo del proceso, por cuanto como ya se ha manifestado las actividades personales que cada uno debía cumplir limitaron su tiempo y los distrajeron del cumplimiento de objetivos del proceso.

En cuanto a las expectativas también fueron altas inicialmente, puesto que muchos mentorizados manifestaron que nunca antes habían tenido la oportunidad de ser atendidos de modo personalizado, aunque lamentaron que en el proceso no se contara con la presencia de personal que labore en la universidad, quienes en ciertos casos hubieran podido solventar algunas inquietudes de los participantes.

En conclusión, los factores que favorecieron la motivación fueron lo innovador del proceso de mentoría, la posibilidad de establecer un encuentro presencial con otro estudiante más experimentado, la ayuda personalizada y la flexibilidad en el tratamiento de los temas.

También se logró identificar las principales fuentes de frustración: las dificultades de reunirse presencialmente, el tiempo necesario para cumplir los encuentros y la falta de colaboración de personal de la institución.

Aspectos que deben ser considerados en futuras ocasiones, con la finalidad de disminuir el impacto negativo que pudieran ejercer sobre los mentorizados.

3.4.3. Valoración general del proceso.

La valoración general del proceso, desde la perspectiva de los estudiantes mentorizados arrojó un balance principalmente positivo, esto por cuanto se pudo conocer las principales sugerencias en cuanto a la utilización de recursos, metodología, objetivos, participación del grupo, utilidad del proceso, desempeño de la mentora y organización del proceso.

En lo que respecta a la utilización de recursos el 40% de los mentorizados calificó este aspecto como muy bueno y un 100% como excelente en lo que respecta al diseño metodológico implementado.

Los objetivos del proceso se puntuaron como muy buenos por el 40% de los mentorizados e igual calificación recibió la participación de los mentorizados.

Además la utilidad y organización del proceso y el desempeño de la mentora fueron calificados como buenos por el 40% de mentorizados, lo que a mi parecer constituye un avance importante y sobre todo positivo de las actividades cumplidas.

Finalmente entre las sugerencias propuestas por los mentorizados para la realización de futuros eventos se expresó las siguientes: mejorar los cuestionarios y guías de estudio de cada asignatura para hacerlos más asequibles a los estudiantes, orientar el uso del EVA como herramienta de comunicación, mejorar la comunicación entre los docentes de cada asignatura y los estudiantes, asignando horarios fijos de atención en los que se pueda absolver las inquietudes de los estudiantes y planificar la ejecución de jornadas presenciales en asignaturas en las que un gran número de estudiantes presenten dificultades de comprensión.

3.5. FODA del proceso de mentoría desarrollado.

Todos los aspectos que han sido señalados hasta este apartado permiten evaluar de manera sistematizada el proceso de mentoría que se ha desarrollado; de manera especial en torno a los niveles de ayuda recibidos por los mentorizados y la valoración que los mentores hacen de dicho proceso, esto es, los beneficios potenciales que pudieron alcanzarse y el impacto que tendrán en la realidad académica de los estudiantes.

Estos aspectos se destacan en la siguiente matriz FODA:

Tabla 16: Matriz FODA de la Mentoría: Desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de educación a distancia, en el Centro Universitario Asociado de Cuenca

FORTALEZAS (F)	OPORTUNIDADES (O)
<ul style="list-style-type: none"> • Posibilidad de establecer un contacto directo entre mentor y mentorizado, que acercó la institución educativa al estudiantado. • Compartir experiencias entre estudiantes más experimentados y otro grupo de estudiantes que recién se inician en los estudios dentro de la modalidad a distancia. • La posibilidad de escuchar y ser escuchado para resolver dudas e inquietudes a través del diálogo fluido. • Puesta en común de estrategias de estudio y gestión del tiempo para tener éxito en los estudios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Obtención de información oportuna y de calidad para sustentar los procesos institucionales y personales con fines de titulación de los mentores. • Aprovechamiento de recursos institucionales para mejorar la realidad de los estudiantes.
DEBILIDADES (D)	AMENAZAS (A)
<ul style="list-style-type: none"> • Dificultad para establecer encuentros presenciales, debido a las limitaciones de espacio y tiempo de cada uno de los mentorizados. • Desconocimiento de los mentores de aspectos de tipo académico (propios de cada asignatura) y administrativos, que no pudieron ser explicados adecuadamente. • Asignación a los mentores de mentorizados que cursan carreras diferentes entre sí y diferentes a la del mentor. 	<ul style="list-style-type: none"> • Intervención de entes ajenos a la universidad (otras instituciones educativas) con ofertas académicas diferentes.

Fuente: Desarrollo de actividades de mentoría

Elaboración: Utreras, Cristina

Tras la observación de la tabla 16 se puede apreciar con claridad las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas relacionadas con el proceso de mentoría, ejecutado con los estudiantes de primer ciclo de Educación a Distancia del Centro Universitario Asociado de Cuenca.

En el primer aspecto, relacionado con las fortalezas se logró identificar las bondades o aspectos positivos de la acción mentora que surgieron a lo interno del proceso, en los que se destacan los siguientes:

La posibilidad de establecer un contacto directo entre el mentor y los mentorizados y de esta manera acercar la institución educativa a los estudiantes de la modalidad de estudios a distancia, estableciendo así un acompañamiento directo a los mentorizados a través del diálogo, en el que se logró compartir experiencias cara a cara con un estudiante con mayor experiencia y el grupo que recién inicia sus estudios.

Este diálogo brindó a los mentorizados la oportunidad de escuchar y ser escuchados, planteando en esta instancia todas sus dudas e inquietudes, lo que a la larga hizo favorable el establecimiento de una comunicación fluida en la que se puso en común estrategias clave para tener éxito en los estudios y superar las dificultades que se generan de manera más común entre los estudiantes de la modalidad a distancia.

De manera análoga, el surgimiento de fortalezas puso en evidencia la existencia de debilidades, aspectos negativos o dificultades de la acción de mentoría, entre los que se determinó los siguientes:

La dificultad para establecer encuentros presenciales, debido a las limitaciones de espacio y tiempo de cada uno de los mentorizados, el desconocimiento de los mentores de aspectos de tipo académico y administrativo, que no pudieron ser explicados adecuadamente y finalmente, la asignación a los mentores de mentorizados que cursan carreras diferentes entre sí y diferentes a la del mentor.

En lo que respecta a las oportunidades, es decir aspectos que ocurren fuera de la mentoría y que conceden sostenibilidad a las fortalezas, se identificó al aprendizaje de calidad, cuya doble función le permite sustentar los procesos institucionales e individuales entre los mentores con miras a su graduación. Aspectos que dejan apreciar un modo eficiente de aprovechar los recursos institucionales y mejorar la realidad de los estudiantes.

Y finalmente el último aspecto se hace referencia a las amenazas de tipo externo, cuya ocurrencia no depende del mentor o del estudiante mentorizado, como lo es la intervención de entes ajenos a la universidad (otras instituciones educativas) con ofertas académicas diferentes.

De esta manera, la matriz FODA refleja los aspectos positivos y negativos que ocurren en el medio interno y externo, respectivamente; pero además las oportunidades y amenazas propias del medio externo, siendo lo ideal que se potencie las fortalezas aprovechando las oportunidades y que se elimine o controle las debilidades y el incremento de amenazas.

3.6. Matriz de problemáticas de la mentoría.

Una vez concluidas las actividades de mentoría, es posible realizar un balance de lo actuado y de esta manera iniciar un proceso reflexivo conducente al establecimiento de las problemáticas identificadas en el desarrollo del proceso, como se puede apreciar con claridad en la siguiente tabla:

Tabla 17: Matriz de Problemáticas

Tema: Desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de educación a distancia en el Centro Universitario Asociado de Cuenca.

PROBLEMA	CAUSA	EFEECTO	FUENTE
Los estudiantes tienen dificultades en la organización y gestión del tiempo.	Desconocimiento de estrategias organizativas para administrar el tiempo libre y de estudio.	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluaciones a distancia mal elaboradas o no cumplidas. • Bajo rendimiento en las pruebas presenciales • Tensiones en el grupo familiar. • Pérdida del ciclo o abandono de los estudios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Percepciones del mentor y mentorizados. • Valoración general del proceso de mentoría
Los estudiantes presentan dificultades en la comprensión de los contenidos curriculares de algunas asignaturas estudiadas.	Desconocimiento de técnicas de estudio adecuadas al tipo de contenidos curriculares analizados.	<ul style="list-style-type: none"> • Acumulación de actividades de aprendizaje. • Contenidos disciplinares no analizados. • Bajo rendimiento en las pruebas presenciales. • Pérdida del ciclo o abandono de los estudios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Percepciones del mentor y mentorizados. • Valoración general del proceso de mentoría
Desconocimiento de trámites y	La orientación inicial y los	<ul style="list-style-type: none"> • Escaso sentido de pertenencia a la institución 	<ul style="list-style-type: none"> • Percepciones del mentor y

PROBLEMA	CAUSA	EFEECTO	FUENTE
procesos administrativos.	procesos de acogida para los estudiantes recientemente incorporados son poco efectivos.	educativa. <ul style="list-style-type: none"> • Necesidades educativas insatisfechas. • Procesos académicos no completados. 	mentorizados. <ul style="list-style-type: none"> • Valoración general del proceso de mentoría

Fuente: Desarrollo de actividades de mentoría

Elaboración: Utreras, Cristina

La sistematización de la información recopilada a lo largo del proceso de mentoría, sumada a la reflexión personal de la autora del informe final de titulación, se plasman en la tabla 17, en la que se establece que tres son las problemáticas que generan un mayor impacto entre la población de estudiantes mentorizados, estas son:

1. *Los estudiantes tienen dificultades en la organización y gestión del tiempo:* Esta problemática tiene su origen en el desconocimiento de estrategias organizativas para administrar el tiempo libre y de estudio. Por esta razón los estudiantes ven disminuidas sus oportunidades de aprobar uno o varios ciclos académicos, debido a que no disponen de tiempo suficiente para cumplir a cabalidad con sus evaluaciones a distancia y prepararse para las pruebas presenciales. Como efecto mayor suelen generarse tensiones en el grupo familiar por dejar acumular todo al final y en los casos más graves pueden conducir a la deserción.
2. *Dificultades en la comprensión de contenidos curriculares de algunas asignaturas:* Problemática que se origina por un desconocimiento o aplicación inadecuada de técnicas de estudio que efectivicen el tiempo y a su vez permitan cubrir todos los contenidos disciplinares. Como efecto los estudiantes se acumulan de actividades de última hora y dejan algunos de los contenidos curriculares sin analizar, lo que a su vez genera un bajo rendimiento en las pruebas presenciales e incluso la pérdida del ciclo de estudios.
3. *Desconocimiento de trámites y procesos administrativos:* Esta problemática parte de la escasa efectividad en la orientación inicial y los procesos de acogida para los estudiantes recientemente incorporados, ocasionando un escaso sentido de pertenencia

a la institución educativa debido a necesidades educativas insatisfechas y procesos académicos no completados.

Las problemáticas antes mencionadas resaltan los aspectos más relevantes en torno a los que se estructuró el plan de tutoría que surge como respuesta pertinente a la realidad que atraviesan los mentorizados, población de estudio a partir de la cual se recogió la información base que ha sido utilizada en la redacción del presente informe final.

CONCLUSIONES

Una vez concluido el estudio realizado se concluye que:

- La orientación es una actividad educativa que va de la mano con la mentoría y cuyo objeto fundamental es el desarrollo de un proceso continuo que proporcione ayuda pedagógica pertinente y oportuna en las esferas personal, social y académica, a fin de lograr el desarrollo armónico e integral del individuo, desde sus capacidades innatas o adquiridas.
- En la actualidad, la gran variedad de modelos de orientación y mentoría buscan representar de manera práctica los postulados teóricos que fundamentan su definición. Es por ello que se utilizan como marco referencial que guía el diseño de planes de intervención, a fin de que según el modelo seleccionado: de atención individualizada, en relación triádica consultor – consultante – cliente, de carácter preventivo y con enfoque en el servicio público, puedan estructurarse adecuadamente para alcanzar lograr un impacto positivo sobre el mentorizado, que es quien recibe la acción orientadora.
- Del análisis de los resultados obtenidos de los estudiantes de primer ciclo de la modalidad de estudios a distancia se pudo conocer que sus mayores necesidades de orientación se ubican en el ámbito académico, referida por el 100% de mentorizados; dado que su principal preocupación es no lograr aprobar la carrera elegida y tener que rendir evaluaciones supletorias debido a su escasa comprensión de los contenidos curriculares. Es por ello que solicitaron recibir apoyo para desarrollar una metodología de estudio adecuada y tener mayor información sobre la carrera elegida.
- Un elevado porcentaje de mentorizados de la población investigada (60%) reporta sentirse descontento con algunos de los procesos administrativos, en especial aquellos relacionados con las modalidades de pago, trámites de cambio de centro universitario, convalidación de asignaturas, becas y ayudas para el estudio y convalidación de asignaturas cursadas en otras carreras y universidades.
- Otro aspecto de orientación en el que los mentorizados expresaron su necesidad de orientación es el ámbito de inserción y adaptación al sistema de educación a distancia; ámbito en el cual el 30% de mentorizados manifestó haber tenido dificultades en el contacto con los docentes de las diferentes asignaturas y un 20% dijo no haber logrado

adaptarse del todo a tener que estudiar sin la presencia física del docente y otros compañeros de clase; aspectos que deben ser revisados por cuanto sin duda van de la mano con los aspectos mencionados en el ámbito académico.

- La valoración final del proceso de mentoría arroja un saldo positivo, por cuanto se logró establecer una comunicación fluida entre el mentor y los mentorizados haciendo uso de todos los medios disponibles, en especial el contacto vía telefónica, mensajería electrónica y comunicación cara a cara. Fue a través de la comunicación que se logró explicar los alcances del proceso, el análisis de las principales expectativas, temores y dificultades del grupo de manera flexible y adaptada al tiempo disponible de los mentorizados. Fue por esta razón que el 100% de mentorizados calificó como excelente el diseño del proceso metodológico implementado.

RECOMENDACIONES

- Las instituciones de educación superior, en especial aquéllas que incluyen dentro de su oferta académica carreras bajo la modalidad de estudios a distancia, deben incluir como uno de sus servicios el desarrollo periódico de actividades de mentoría con la participación de estudiantes de los ciclos superiores y los que recién se inician, pero contando además con la participación directa de un equipo institucional conformado por maestros, psicólogos y orientadores. De esta manera se logrará dar solución a las necesidades individuales y del grupo de estudiantes, abordándolas desde una perspectiva holística y a su vez personalizada.
- En el proceso de construcción del plan de mentoría debe establecerse por etapas, que aseguren el desarrollo de un proceso pedagógico exitoso y contengan como mínimo los siguientes aspectos: construcción de una relación de acercamiento previo entre mentor y mentorizado, intercambio de información y definición de metas, y aplicación de conocimientos y técnicas para profundizar el compromiso hacia las mismas, de esta manera se daría el paso final conducente a la planificación para el futuro.
- A partir de la bibliografía consultada, se sugiere adoptar un modelo de orientación y mentoría, que por las necesidades expresadas por los participantes en el presente estudio, podría diseñarse bajo la modalidad de programas, que contempla las necesidades del centro educativo y el contexto particular de los estudiantes. De esta manera con el desarrollo de las diferentes actividades curriculares y la implicación cooperativa y voluntaria de todos los agentes educativos se logrará establecer una estructura dinámica que favorezca las relaciones entre las experiencias de aprendizaje curricular y su significación personal desde la prevención.
- Es necesario que la UTPL organice y desarrolle programas permanentes de mentoría para los estudiantes del primer ciclo de la modalidad de estudios a distancia en los que se incluya el abordaje de temas relacionados con la esfera académica del estudiantado, en especial métodos, técnicas y estrategias de estudio adaptados a los diferentes contenidos curriculares de las carreras, la preparación de evaluaciones presenciales y a distancia y talleres de apoyo académico en asignaturas de difícil comprensión, con la finalidad de satisfacer sus necesidades más apremiantes en torno a estos temas.

- Otro de los temas en los que se debe prestar atención pormenorizada para los estudiantes del primer ciclo de la modalidad de estudios a distancia es la información acerca de procesos administrativos (modalidades de pago, cambio de centro universitario, convalidación de asignaturas, becas y ayudas para el estudio y convalidación de asignaturas cursadas, etc.), para ello es preciso seleccionar los temas e invitar al personal que labora en la institución, esto con la finalidad de que la información proporcionada sea oportuna y veraz.
- En futuros procesos de mentoría desarrollados por la UTPL se debe prestar atención psicopedagógica para los estudiantes de primer ciclo de la modalidad de estudios a distancia, con la finalidad de dialogar acerca de su inserción y adaptación al nuevo sistema de estudios, así como también crear círculos de estudios entre estudiantes de las mismas carreras, a fin de propiciar un mayor acercamiento entre los educandos y con sus docentes, evitando de esta manera el sentimiento de abandono que suele ser causa de deserción estudiantil.
- Es preciso que la UTPL levante y mantenga una base de datos permanente y actualizada de todos los estudiantes matriculados en cada una de las carreras que oferta la Universidad, en especial de aquellos que estudian bajo la modalidad abierta y a distancia. De esta manera será posible contactarlos utilizando las bondades que ofrece la tecnología actual y mantenerlos al tanto de futuros procesos de mentoría u ofrecer esta última a través de correo electrónico, propiciando con ello una atención integral del estudiantado y sus necesidades más apremiantes.

5. Manual del Mentor.

5.1. Justificación.

El diseño del Manual para el Mentor, constituye una propuesta pedagógica relevante y de actualidad, que busca impactar de manera positiva en el desarrollo psico – social del alumnado de la Modalidad de Estudios a Distancia de la Universidad Técnica Particular de Loja.

Para lograr este cometido, se ha tomado como punto de partida la identificación de las principales necesidades de orientación y mentoría en las esferas académica, personal e informativa, logrando así que el proceso pedagógico planteado se ajuste a las necesidades reales del grupo al que va dirigido.

Desde esta perspectiva el presente manual selecciona acciones y estrategias de mentoría para mejorar el perfil y competencias del mentor, que al ser puestas en práctica generarán una mejora cualitativa en el apoyo brindado a los mentorizados, para ayudarles a solucionar sus principales necesidades.

Esta es la razón por la cual el presente Manual del Mentor se reviste de importancia, dado que por una parte es una herramienta pedagógica que responde a una necesidad actual y por otra reúne los elementos necesarios para que todos puedan cumplir con este importante papel y beneficiar así a muchos estudiantes más.

Otro aspecto destacable del Manual del Mentor es su diseño, implementado a partir de la práctica vivida como mentora, en la experiencia piloto organizada por la UTPL. A esta vivencia se suma la consulta de fuentes bibliográficas de actualidad y la información obtenida del grupo de mentorizados; aportes que se reúnen para crear un material original y aplicable en cualquier contexto.

Finalmente, es digno de relieves que el presente instrumento ha sido construido como resultado de un proceso investigativo coherente y lógicamente desarrollado, en el que fue concebido como un aporte para la solución de una problemática real y actual, como lo es la deserción estudiantil en los primeros ciclos de las diferentes carreras de la modalidad de estudios a distancia de la UTPL.

Es por ello que con su aplicación se espera contribuir a elevar la tasa de permanencia en los estudios y al mismo tiempo brindar la oportunidad de que muchos estudiantes que con su tarea sacrificada han conseguido culminar su programa de estudios pueda compartirla con otros que recién se inician y ayudarlos así a alcanzar el ideal universitario de “ser más”.

5.2. Necesidades de orientación y mentoría.

Tras la experiencia intitulada: “**Desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de educación a distancia en el Centro Universitario Asociado de Cuenca**”, se identificó las principales problemáticas que afectan a los estudiantes que recién inician sus estudios en la UTPL, las mismas que responden a necesidades de tipo personal – organizativo, académicas y de información.

En el primer ámbito, personal – organizativo, los mentorizados pusieron de manifiesto las dificultades que tuvieron para **organizar y gestionar su tiempo con eficiencia**, debido al desconocimiento de estrategias organizativas y de estudio.

Muy en concordancia con esta primera problemática y dentro de lo académico, se conoció también que para muchos mentorizados representó un reto la **comprensión cabal de los contenidos curriculares** de algunas asignaturas que cursaron durante sus estudios, problemática que una vez más fue atribuida al desconocimiento de técnicas de estudio adecuadas para cada tipo de contenido curricular.

Finalmente en lo que respecta a la esfera informativa, los mentorizados refirieron **desconocimiento de trámites y procesos administrativos** que se desarrollan en la Universidad; problemática que podría originarse en una orientación inicial deficiente y sin sostenimiento a lo largo del tiempo.

En función y respuesta a las problemáticas planteadas, a través del Manual del Mentor se pretende encontrar una solución válida y posible de realizar, para que a través de actividades de mentoría, se atienda a estas necesidades y se procure evitar que sigan impactando negativamente en el desempeño académico de los estudiantes del primer ciclo de la modalidad de estudios a distancia.

Para ello a continuación se seleccionan las estrategias más adecuadas y se proponen rutas y protocolos de acción que no representan una camisa de fuerza para el accionar del

mentor, sino más bien una guía flexible y adaptable a cada mentor y lo que es más a cada grupo de mentorizados.

5.3. Objetivos.

5.3.1. Objetivo general.

- Guiar y acompañar el proceso de mentoría a estudiantes de primer ciclo de la Modalidad de Estudios a Distancia de la Universidad Técnica Particular de Loja a través de la definición de elementos de carácter teórico – práctico reunidos en el Manual del Mentor, como respuesta a las principales necesidades de orientación de los estudiantes mentorizados.

5.3.2. Objetivos específicos.

- Ofrecer lineamientos metodológicos que orienten el trabajo de los mentores, a partir de la comprensión de su rol y los perfiles necesarios para cumplir con esta función para beneficio de los estudiantes (mentorizados) de niveles iniciales de carreras afines a la del mentor.
- Generar estrategias eficaces que contribuyan a mejorar las problemáticas identificadas en el grupo de mentorizados a la vez que les ayuden a desarrollar habilidades y lograr experiencias enriquecedoras en los ámbitos académico, personal e informativo.

5.4. Definición de mentor

El proceso de mentoría es una actividad pedagógica que se establece como relación triádica, en la que intervienen el consejero, el mentor y el estudiante mentorizados (Manzano, N. y otros, 2012).

La acción tutorial es por lo tanto ejercida por el tutor, quien se encarga de elaborar y coordinar el programa de mentoría y desde su función asistir al mentor, quien será el encargado directo de ejercer las actividades orientadoras con el grupo de estudiantes.

Es por lo tanto de gran importancia, antes de iniciar el plan de tutoría, dejar bien establecido el papel del mentor, para lo cual se tomará en consideración la definición propuesta por Reh, J. (2014), quien manifiesta que “un mentor es un individuo, usualmente más grande y siempre más experimentado, que ayuda y guía a otros individuos a desarrollarse. Esta enseñanza la brinda sin ánimo de lucro”.

Bajo esta definición se comprende que el mentor es un guía, una persona más experimentada que ejerce una labor de acompañamiento a otra con menor experiencia que requiere su apoyo para solucionar problemas de diversa índole, pero que en el campo pedagógico van desde lo académico hasta lo personal.

Es importante recalcar que con esta perspectiva la función del mentor no puede ser comprendida como la que ejerce un superior sobre otro de menor rango, no cabe en esta relación la función de autoridad, sino que más bien se busca establecer una relación entre iguales, donde el mentor pueda compartir las experiencias vividas como estudiante de modalidad a distancia con un grupo de estudiantes que recién se inicia en su formación profesional.

Para finalizar este apartado, es preciso dejar en claro que quienes actúen como mentores no pueden hacerlo movidos por un impulso del momento, sino que más bien deben reflexionar y analizar esta decisión, a fin de que la asuman con responsabilidad y puedan cumplir a cabalidad lo que de ellos se espera, solamente así será posible vislumbrar posibilidades de apoyo y mejora para los mentorizados.

5.5. Perfil del mentor

A partir de la definición antes propuesta, es posible establecer el perfil del mentor, es decir las habilidades clave y características que deberá reunir para poder ejercer su actividad orientadora de manera efectiva; características que se resumen en los siguientes puntos:

Actitudes personales	Actitudes pedagógicas
Comprometido	Genera acuerdos y se gana la confianza
Respetuoso	Brinda aliento y motivación
Empático	Plantea metas realistas y rutas para cumplirlas
Buen escucha	Buen comunicador

Es muy importante que los mentores reconozcan en sí mismos las características propuestas, sin que esto signifique que sean imposibles de desarrollar.

Dicho de otra manera, un mentor puede y debe poseer características innatas, pero también el ejercicio constante y un adiestramiento previo pueden ayudarlo a desarrollar otras, presentes en menor grado. Premisa que deja entrever que un buen mentor no solamente nace, sino que también se hace.

De ahí que todos podemos en alguna ocasión y circunstancia desempeñar este importante rol y debemos entonces tratar de hacer uso de las características propuestas siempre que nos sea posible, puesto que son pequeñas actitudes cotidianas las que van configurando cada una de ellas, hasta llegar a hacerlas partes de nuestra propia personalidad.

Así por ejemplo, en lo que respecta a las características personales, se podrían desarrollar a través de las siguientes acciones:

- *Compromiso*: El mentor debe conocer y comprender la importancia de su rol así como también el impacto que su labor puede generar en la vida del mentorizado, de ahí que debe actuar de modo responsable y apegándose a estrictos parámetros éticos.
- *Respetuoso*: El mentor es un amigo, un guía que no puede abusar de su posición y la confianza que se le ha brindado para actuar en contra del mentorizado. Ha de guardar las distancias prudentes y evitar acciones que vayan en contra del bienestar físico, psicológico y moral de su mentorizado.
- *Empático*: El mentor debe ser capaz de ponerse en el lugar del otro, en este caso recordar cuando atravesó las mismas dificultades y de qué manera le hubiera gustado ser ayudado o la forma en que alguien le ayudó. Desde ahí ejercer un servicio solidario en bienestar del otro.
- *Buen escucha*: Para poder comunicar primero el mentor ha de escuchar, pero hacerlo de manera activa, a fin de poder detectar las necesidades del mentorizado y establecer con él/ella una comunicación fluida en la que se propicie el intercambio de ideas.

Por otra parte, en lo que respecta a las actitudes o características pedagógicas, las acciones conducentes a su logro se resumen así:

- *Genera acuerdos y se gana la confianza:* Esta característica se desarrolla a través del diálogo y la escucha activa, así en la plática sesuda y bien intencionada, el mentor se irá ganando poco a poco la confianza del mentorizado y será capaz de adentrarse en sus temores y necesidades, lo que le ayudará a identificarlas para actuar sobre ellas en busca de una solución.
- *Brinda aliento y motivación:* Esta destreza es muy bien recibida por los mentorizados, quienes encuentran en su mentor una fuente de inspiración que nace en la confianza que se tiene en el mentorizado a sabiendas de que es capaz y podrá cumplir sus metas. Esta ayuda es especialmente importante en momentos de frustración o duda, empleando palabras de apoyo, comprensión, o elogio cuando sea oportuno.
- *Plantea metas realistas y rutas para cumplirlas:* La labor del mentor es la de un consejero, es decir que no solamente se limita a escuchar, lo que ya de por sí es muy importante, sino que además se convierte en un modelo a seguir, por lo que deberá definir sus propias metas profesionales y personales para poder compartirlas y desde ellas ayudarle al mentorizado a plantear las suyas, ayudándole a identificar los recursos necesarios y medios para lograrlas, pero también ampliando sus horizontes para ayudarles a superarse continuamente.
- *Buen comunicador:* Nada de lo anterior se podría lograr si el mentor no puede o no sabe comunicarlo asertivamente para compartir su visión personal, experiencias vividas, aciertos y errores. Es muy importante comentar incluso eventos favorables o no, pero sobre todo la forma en que se superaron las dificultades y el sentimiento de bienestar que llega cuando las vencemos.

Como se ha planteado, son las pequeñas acciones las que ayudan al mentor a alcanzar un perfil deseado, sin embargo, es importante que los mentores reflexionen de manera continua sobre sus prácticas orientadoras y la forma en que sus actitudes pueden ayudarles a acercarse al perfil propuesto, de esta manera se formarán mentores comprometidos con el rol encomendado.

5.6. Acciones y estrategias de mentoría recomendadas

De acuerdo con la experiencia lograda en el programa piloto de mentoría llevado a cabo por la UTPL con estudiantes del primer ciclo de la modalidad de estudios a distancia, se ha logrado diseñar las fases de acción del proceso orientador, en el mismo que se ha determinado las siguientes fases:

Establecimiento de la relación mentor – mentorizado.

1. *Generación de un clima de confianza para crear acuerdos:* Esta fase está dirigida a realizar un primer acercamiento entre mentor y mentorizado, y busca romper el hielo para que pueda empezar a surgir una relación de confianza que se deberá mantener a lo largo de todo el ciclo de mentoría. Esta es la etapa para establecer un acuerdo que será respetado por ambas partes, cada uno definirá su rol y las acciones con las que se compromete, por ejemplo horarios y medios de reunión, frecuencia del contacto, confidencialidad, etc. Se deberá también solventar las principales inquietudes de una y otra parte sobre el proceso que se desarrollará y se planteará los objetivos que se desea conseguir.
2. *Establecimiento de metas y asunción de compromisos:* En esta segunda fase el mentor trabajará con el mentorizado para profundizar el conocimiento mutuo entre ambos, esto se logrará a través del intercambio de información que poco a poco dará paso a la formulación de metas de trabajo, las estrategias para cumplirlas y sobre todo el compromiso del mentorizado para alcanzar sus metas. El mentor deberá mostrarse dispuesto a apoyar al mentorizado en todo momento.

Esta fase puede tener una mayor duración de la prevista, por cuanto en esta etapa se continuará en el trabajo de esclarecimiento de metas, se compartirá materiales de lectura, en especial aquellos conducentes al logro de los objetivos propuestos (de acuerdo con las necesidades: técnicas de estudio, metodologías, preparación para las pruebas, elaboración de pruebas a distancia, etc.) se debe propiciar una reflexión sobre lo logrado y se procurará establecer las dificultades que siguen presentes.

3. *Planificación para el futuro:* Esta es una fase de cierre de la actividad mentora en la que se debe realizar una evaluación final de lo realizado y todos los logros alcanzados. Es preciso dejar en claro que en el futuro el mentorizado puede requerir apoyo para continuar con su plan de vida y que puede y debe solicitarlo, incluso en

instancias superiores, donde recibirá ayuda experta de ser necesario. Aclarar también que la mentoría es un ciclo en el que el mentorizado podrá también compartir sus experiencias, es decir asumir el papel de mentor. Lo más importante es que el mentorizado comprenda que deberá seguir trabajando y luchando por lo que desea conseguir.

La primera fase se realizará sobre todo en el encuentro inicial, a partir del segundo encuentro se deberá profundizar la segunda y tercera fase, es decir que en estas últimas se abordará con mayor detenimiento la solución a las necesidades de orientación identificadas en el grupo de mentorizados; sin embargo, los mentores no pueden olvidar que es importante que a lo largo de todo el proceso de mentoría, se conserve un diálogo fluido que permita el intercambio de ideas constante, sobre el que se construya una relación saludable y sobre todo fructífera.

En lo que respecta a los contenidos tratados en cada uno de los encuentros, a continuación se ofrece lineamientos generales para su desarrollo:

Necesidades de orientación del grupo	Objetivos específicos	Actividades a desarrollar	Recursos / Medios	Tiempo
Dificultades en la organización y gestión del tiempo libre y de estudios	Generar estrategias eficaces que contribuyan a mejorar las	Primer encuentro: "Organiza tu tiempo y tendrás éxito"	<ul style="list-style-type: none"> • Humanos: mentor, mentorizados • Materiales: trípticos, material de escritorio, papelotes, marcadores. • Tecnológicos: computador con conexión a internet, memoria extraíble. 	2 hora
Dificultades en la comprensión cabal de los contenidos curriculares de algunas asignaturas.	problemáticas identificadas en el grupo de mentorizados a la vez que les ayuden a desarrollar	Segundo encuentro: "Aprendo a aprender"		2 hora
Desconocimiento de trámites y procesos administrativos en el CUA	habilidades y lograr experiencias enriquecedoras en los ámbitos académico, personal e informativo.	Tercer encuentro: "Conociendo mi CUA"		2 horas

El guión de cada uno de los encuentros programados y la fase correspondiente se detallan a continuación:

Primer encuentro (<i>Fase 1: Establecimiento de la relación mentor – mentorizado</i>)	
Descripción: “Organiza tu tiempo y tendrás éxito”	
Estrategias	Acciones
<ul style="list-style-type: none"> • Presentación • Romper el hielo • Generación de acuerdos • Cierre del primer encuentro 	<ul style="list-style-type: none"> • El mentor se presentará diciendo su nombre, carrera y año cursado. Explicará los motivos que lo han llevado a actuar como mentor y su deseo de conocer al mentorizado y ofrecerle apoyo. • Para romper el hielo se podría utilizar la técnica del escudo de armas, donde cada uno elaborará un dibujo de un escudo que lo represente, añadiendo símbolos que tengan un significado especial. Luego se lo mostrará a su par e irá explicándole lo que contiene. • El mentor expone los objetivos del programa de mentoría, los requerimientos del programa y establecerá un horario de trabajo en el que se defina horas y medios de contacto. • Se presentará el tema del primer encuentro: “Organiza tu tiempo y tendrás éxito”. • El mentor comentará su experiencia como estudiante y comentará las estrategias que utilizó para solucionar sus dificultades de tiempo, en especial la importancia de organizar un horario realista en el que se combine el tiempo destinado al trabajo, estudio, la familia y el descanso. • Se presentará ejemplos y se ayudará al mentorizado para que diseñe su propio horario. • El mentor se despedirá del mentorizado y profundizará en el compromiso de realizar un horario de estudio realista.



Segundo encuentro (Fase 2: Establecimiento de metas y asunción de compromisos)	
Descripción: “Aprendo a aprender”	
Estrategias	Acciones
<ul style="list-style-type: none"> • Profundización del conocimiento mutuo • Intercambio de información • Creación de acuerdos • Cierre del segundo encuentro 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener un diálogo fluido, lo que se puede lograr a través de rondas de preguntas y respuestas, sin olvidar que las mismas deben estar orientadas al cumplimiento del compromiso generado en el encuentro anterior. • En esta etapa se presentará el tema del segundo encuentro “Aprende a aprender”. Una vez más el mentor compartirá sus experiencias y dificultades en el aprendizaje de contenidos curriculares y las estrategias que utilizó para superarlas, por ejemplo: utilizar técnicas de lectura, subrayar, elaborar esquemas y resúmenes, desarrollar las actividades de las guías, no dejar que los trabajos se acumulen, etc., entre otras. • Se definirá metas y se las esclarecerá, para ello se puede utilizar el diseño de un plan de trabajo, en el que se defina las capacidades y habilidades, los desafíos, los puntos de apoyo y actividades que se deberá cumplir, conforme el horario de trabajo ya establecido. • Se trabajará periódicamente reflexionando acerca de las metas y los pasos necesarios para conseguirlas, de esta manera se generará una retroalimentación continua que reforzará el compromiso y alentará el cumplimiento de las metas. En esta parte se empleará las TICs para mantener una comunicación fluida.



Tercer encuentro (Fase 3: Planificación para el futuro)	
Descripción: "Conociendo mi CUA"	
Estrategias	Acciones
<ul style="list-style-type: none"> Reflexionar sobre los logros 	<ul style="list-style-type: none"> Preguntas y respuestas del encuentro previo: ¿qué metas se alcanzó? ¿cómo lo hicieron? ¿qué metas no se logró? ¿cuáles fueron los motivos? ¿cómo puedo reforzar los aspectos positivos para maximizar los logros? ¿cómo puedo minimizar los aspectos negativos para reducir su impacto?
<ul style="list-style-type: none"> Identificar apoyos futuros 	<ul style="list-style-type: none"> Se presenta el tema del tercer encuentro: "Conociendo mi CUA". Es preciso que el mentor ofrezca información completa sobre la universidad y el equipo de apoyo en ella que podrían ayudarle en los momentos que sea necesario. Si es preciso, en este punto se puede solicitar apoyo de un experto externo, que conozca el CUA y sus trámites desde dentro´.
<ul style="list-style-type: none"> Planificar el futuro 	<ul style="list-style-type: none"> Se sugiere la elaboración de un plan de vida que parta de analizar los aspectos que deberán cumplirse en el futuro y planificar como hacerlo.
<ul style="list-style-type: none"> Cierre del tercer encuentro 	<ul style="list-style-type: none"> Agradecer la colaboración del mentorizado y despedir el ciclo como amigos. Dejar en claro que pueden utilizar los medios tecnológicos para ayudarse en momentos de especial dificultad y comprometer al mentorizado para que se convierta a su vez en mentor.



5.7. Recursos.

Los recursos empleados dependen de la fase que se esté cumpliendo, sin embargo y sin importar la fase a la que se hace referencia, queda claro que la implementación del programa no precisa gastos onerosos, sino más bien material sencillo al que se tiene fácil acceso, los más comunes son:

- Hojas de papel bond para los encuentros presenciales
- Lápices, marcadores, pinturas o colores.
- Computador con conexión a internet
- Registro de actividades cumplidas
- Reporte de novedades
- Recursos institucionales: equipo de apoyo al mentor, instalaciones para los encuentros cara a cara, etc.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Baron, R. (2008). *Fundamentos de Psicología*. México: Prentice Hall.
- Barrantes, R. (s.f.) *Educación a Distancia*. Costa Rica: EUNED
- Bizquera, R. (1996). *Orígenes y desarrollo de la Orientación Psicopedagógica*. Madrid. España: Narcea, S.A. de Ediciones.
- Bisquera, R. y Álvarez, M. (1996) *Modelos de intervención en orientación*, en *Manuales de Orientación y Tutoría*. Barcelona, Praxis.
- Buele, M. y otros (2014). *Educación Básica. Modalidad Abierta y a Distancia. Trabajo de Titulación (Prácticum 4). Guía didáctica*. Loja, Ecuador. Universidad Técnica Particular de Loja.
- Carrasco, J. y Calderero, J. (2000) *Aprendo a Investigar en Educación*. Madrid. España. Ediciones Rialp S.A.
- CIDE, (2009). *Orientación educativa: fundamentos teóricos, modelos institucionales y nuevas perspectivas*. España: Secretaría General Técnica.
- Ediciones Díaz de Santos (1991) *Motivación y Personalidad*. Madrid (España) Ediciones Díaz de Santos.
- Gavotto, O. (2014). *Transformando la educación, desde la práctica docente: Reflexionado en y sobre la acción*. Estados Unidos: Libro Electrónico.
- Kaufman, R. (2004) *Planificación mega: herramientas prácticas para el éxito organizacional*. Madrid: Publicacions de la Universitat Jaume.
- Llinás, E. (2009) *La orientación académica desde el Bienestar Universitario*. Barranquilla: Ediciones Uninorte.
- López de la Madrid, C. (2005) *El estudiante en los entornos virtuales de aprendizaje. Análisis desde tres casos de estudio*. México. UDG Virtual.
- Maya, A. (1993). *Orientaciones básicas sobre educación a distancia y la función tutorial*. San José, Costa Rica: UNESCO.
- Medina, A. (2002). *Didáctica General*. España: Prentice Hall.
- Mora, J. (1998). *Acción tutorial y orientación educativa*. España: Narcea, S.A. de Ediciones.
- Moore, M. (1993) *La Educación a Distancia*, en Vázquez, C. y otros (2007) *La deserción estudiantil en educación superior a distancia: perspectiva teórica y factores de incidencia*. Revista Latinoamericana de Estudios Educativos. Vo. XXXVII, Núm. 3-4. México. Centro de Estudios Educativos, A.C.
- Navarro, J. (1995). *La orientación educativa en Murcia*. Murcia: Servicio de Publicaciones de la Universidad.
- Noches, M. (2009) *El adolescente ¿qué hay detrás de su crisis?* Revista Estar Bien. Reflexiones sobre la vida universitaria. Bienestar Universitario. Colombia: Universidad del Norte.

- Pineda, C. y Pedraza, A. (2011). *Persistencia y graduación. Hacia un modelo de retención estudiantil para instituciones de Educación Superior*. Colombia: Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación Coiciencias.
- Rubio, M. (2006). *Orientación y Metodología para la Educación a Distancia*. Loja, Ecuador: Universidad Técnica Particular de Loja.
- Sánchez, M. (2004). *Manual de trabajo social*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Valverde, A., Ruiz, C., García, E. y Romero, S., (2004) *Innovación en la orientación universitaria: La mentoría como respuesta.*, en Contextos Educativos, 6-7 (2003 – 2004) Madrid.

PÁGINAS WEB CONSULTADAS

- Agudelo, F. y otros (2009) *Hábitos de estudio y habilidades esenciales en el ámbito universitario*. Recuperado de http://www.colmayor.edu.co/archivos/hbitos_de_estudio_y_habilidad_xndui.pdf
- Álvarez, V. (s.f.) *La orientación en los centros universitarios como indicador de calidad*. Recuperado de http://www.uhu.es/agora/version01/digital/numeros/02/02-articulos/monografico/alvarez_rojo.PDF
- Bausela, E. (s.f.) *Modelos de orientación e intervención psicopedagógica: Modelo de Intervención por Servicios*. Recuperado de: <http://www.rieoei.org/deloslectores/823Bausela.PDF>
- Colley, H. (s.f.) *Exploring Myths of Mentor: A rough guide to the history of mentoring from a Marxist feminist perspective*. Recuperado de: <http://www.leeds.ac.uk/educol/documents/00001500>
- Departamento de Educación y Cultura del Gobierno de Navarra. (s.f.) *La orientación Educativa en la Educación Secundaria Obligatoria*. Recuperado de http://www.educacion.navarra.es/documents/27590/590071/2254_orientacion_ESO.pdf/1c364705-9ebf-4e5d-bfb3-bd9e1771007e
- Ecured (15 de marzo de 2015) *Autodidacta*. Recuperado de <http://www.ecured.cu/index.php/Autodidacta>
- Freixas, M. y Ramas, F. (2013) *Un modelo de tutoría para la educación a distancia. El caso de la UNAM*. Recuperado de www.virtualeduca.org/ponencias2014/150/freixasramasvirtual.docx
- Gil, J. (s.f.) *El servicio de Orientación en la Universidad*. Recuperado de http://www.tendenciaspedagogicas.com/Articulos/2002_07_05.pdf

- Grupo ACF., (s.f.) *Pirámide de Maslow, Motivación al Logro e Inteligencia Emocional*. Recuperado de <http://grupo-acf.com/2011/02/piramide-de-maslow-motivacion-al-logro-e-inteligencia-emocional/>
- Ibarra, C., (2011) *Tipos de Investigación: Exploratoria, Descriptiva, Explicativa, Correlacional*. Recuperado de <http://metodologadelainvestigaciinsiis.blogspot.com/2011/10/tipos-de-investigacion-exploratoria.html>
- Matas, A. (2007) *Modelos de Orientación Educativa*. Recuperado de: http://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/4713/modelos_de_orientacion_2812_07.pdf
- MENTOR, (2005) *Cómo construir un programa de mentoría exitoso. Utilizando los elementos de la práctica efectiva*. Recuperado de: http://www.mentoring.org/downloads/mentoring_414.pdf
- Ministerio de Educación (2014) *Normativa para la organización y funcionamiento del Departamento de Consejería Estudiantil en los Establecimientos del Sistema Nacional de Educación*. Recuperado de: http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad=rja&uact=8&ved=0CCwQFjAC&url=http%3A%2F%2Feducaciondecaldad.ec%2Fbiblioteca-digital%2Feducacion-superior%2Fdoc_download%2F787-acuerdo-069-14.html&ei=2ypdVabkB9DisASp3oHwCA&usg=AFQjCNEd8SWrJ7gdS1vD1YD-wYLiW6qxPw&sig2=3ry2ByQqQh3BP1CdHIjkiQ&bvm=bv.93990622,d.cWc
- Molina, D. (s.f.) *Concepto de Orientación Educativa: Diversidad y Aproximación*. Recuperado de: <http://www.rieoei.org/deloslectores/736Molina108.PDF>
- Palmeros, G. y otros (2011) *Autogestión del aprendizaje y hábitos de estudio de los alumnos de la licenciatura en desarrollo cultural. Seguimiento desde el plan de acción tutorial*. Recuperado de <http://dugi-doc.udg.edu/bitstream/handle/10256/3799/286.pdf?sequence=1>
- Toscano, M. (s.f.) *Necesidad de la Orientación en la Universidad*. Recuperado de <http://www.uhu.es/agora/version01/digital/numeros/02/02-articulos/monografico/mariola.htm>

7. ANEXOS

Anexo 1:

Carta de compromiso

Yo, María Cristina Utreras Bermeo, con CI 0602506651, perteneciente al CUA de Cuenca, después de haber participado en la primera asesoría presencial en la ciudad de Loja, para el trabajo de fin de titulación, con el conocimiento de la implicación y trabajo del mismo, acepto libre y voluntariamente, matricularme, desarrollar y concluir el tema propuesto para el periodo octubre 2014 – febrero 2015; ***“Desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación Superior a Distancia, Centro Universitario Asociado de Cuenca”***, y a realizar todo el esfuerzo que ello implica, ateniéndome a las consecuencias de la no culminación del mismo, para constancia firmo la presente carta de compromiso.

Atentamente,

María Cristina Utreras Bermeo

Anexo 2

PRIMER ENCUENTRO PRESENCIAL MENTOR-ESTUDIANTES

Tema: *Desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación Superior a Distancia, Centro Universitario Asociado de ..."*

Lugar y Fecha:

Agenda encuentro Mentores – estudiantes MENTORIZADOS

1. Presentación general del proyecto: Mentores y mentorizados
2. Presentación: Primero debe presentarse el mentor, señalando sus nombres, apellidos, su objetivo para la mentoría. Luego se debe solicitar que cada estudiante se presente indicando: Nombre, apellidos y carrera.
3. Solicitar que cada uno escriba dos expectativas y dos temores en cuanto a sus estudios universitarios. (Se incluye el formato en esta sección anexo 6, EXPECTATIVAS Y TEMORES).
4. Analizar y comentar en relación a las expectativas y motivar la superación de temores.
5. Llenar la hoja de datos informativos y de necesidades de orientación.
6. Dialogar sobre "Conociendo la educación a distancia".
7. Recomendar la visita semanal al EVA, las formas de comunicación y contactos.
8. Cierre.

Anexo 3

Tema: Desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación Superior a Distancia, Centro Universitario Asociado de ...

HOJA DE DATOS INFORMATIVOS

<i>Apellidos y nombres</i>	
<i>Carrera/titulación</i>	
<i>Email</i>	
<i>Teléfono convencional</i>	
<i>Teléfono celular</i>	
<i>Email</i>	
<i>Skype</i>	
<i>Trabaja</i>	<i>Si () No () Tiempo parcial () Tiempo completo</i>
<i>Hora para contactar</i>	
<i>¿Cuál es la razón para estudiar a Distancia?</i>	
<i>¿Por qué eligió la carrera?</i>	

N.B.: El formato debe ser llenado por los estudiantes mentorizados o alumnos de primer ciclo. Debe guardarlo en la carpeta de trabajo, los datos servirán para describir la población en el informe de fin de titulación.

Anexo 4

Tema: *Desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación Superior a Distancia, Centro Universitario Asociado de ...*

EXPECTATIVAS Y TEMORES

Reflexionemos sobre la experiencia de estudiar a distancia y de la invitación a participar en el Proyecto de Mentoría, para iniciar una nueva experiencia de formación es interesante y a la vez preocupante, en este sentido analicemos y escribamos:

Dos expectativas (aspiraciones) sobre mis estudios:

.....
.....
.....
.....

Dos temores (miedos) sobre mis estudios:

.....
.....
.....
.....

MI compromiso:

.....
.....
.....
.....

Anexo 5

CUESTIONARIO DE NECESIDADES DE ORIENTACIÓN

Fuente: Sánchez, MF. (2009)

REFLEXIONANDO SOBRE LA PRIMERA EXPERIENCIA EN EDUCACIÓN A DISTANCIA

Piense en un problema que enfrentó al inicio de su etapa de estudiante universitario en educación a distancia. Luego de su reflexión escriba la respuesta a las siguientes preguntas:

La reflexión es personal. (Favor no comentar con otro compañero su experiencia).

¿Qué problema enfrentó?

.....
.....
.....
.....
.....

¿Cuál fue la causa del problema?

.....
.....
.....
.....

¿Quién le ayudó?

.....
.....
.....

¿Cómo solucionó?

.....
.....
.....
.....

¿Qué aprendió de esta experiencia?

.....
.....
.....

Muchas gracias su aporte.

Anexo 6

CUESTIONARIO 2 DE NECESIDADES DE ORIENTACIÓN

1. Al momento de estudiar señale la frecuencia con la que utiliza los siguientes procedimientos. Considere la siguiente escala: 1= Nada, 2= Poco; 3= Regular; 4= Bastante; 5= Mucho. Intente señalar más de una opción.

Procedimientos de estudio	ESCALA				
	1	2	3	4	5
1.1. Primero leo las orientaciones de cada unidad en la guía didáctica.					
1.2. Antes de estudiar un contenido en el texto básico, procuro ubicar el capítulo, realizo una lectura rápida que permita identificar los títulos, gráficos, resúmenes, esquemas, entre otros.					
1.3. Doy una lectura comprensiva para identificar y señalar las ideas principales y secundarias de cada tema.					
1.4. Subrayo los aspectos de mayor importancia.					
1.5. Intento memorizarlo todo.					
1.6. Elaboro esquemas, cuadros sinópticos.					
1.7. Elaboro resúmenes.					
1.8. Desarrollé las actividades de aprendizaje que se sugieren en la guía didáctica de cada asignatura.					
1.9. Reviso y estudio a medida que desarrollo la evaluación a distancia.					
1.10. Pongo énfasis en el estudio y repaso la semana de las evaluaciones presenciales.					

2. Valore la importancia que tiene, a su juicio, recibir orientación sobre los siguientes aspectos de orden personal.

Utilice una escala de valoración de 0 (nada importante) a 10 (extremadamente importante).

Aspectos de orden personal	Importancia
2.1. Asesoramiento en la toma de decisiones: elección y/o reorientación de estudios.	
2.2. Aptitudes y conocimientos previos para iniciar los estudios de la carrera.	
2.3. Particularidades del estudio a distancia.	
2.4. Estrategias de aprendizaje y técnicas de estudio.	
2.5. Ayuda psicológica personal.	
2.6. Planificación del proyecto profesional.	
2.7. Orientaciones para el desarrollo personal y de valores	

3. Valore ahora su grado de satisfacción la orientación recibida acerca de los mismos procesos administrativos en la UTP.

Utilice una escala de valoración de 0 (nada satisfecho) a 10 (extremadamente satisfecho). Por favor, intente asignar en la medida de lo posible valoraciones diferentes a cada ítem.

Satisfacción con los Procesos administrativos	Valoración
3.1. Procesos de admisión e ingreso.	
3.2. Procesos de matrícula.	
3.3. Modalidades de pago.	
3.4. Trámites de cambio de centro universitario.	
3.5. Trámites de convalidación de asignaturas.	
3.6. Becas y ayuda para el estudio.	
3.7. Convalidación de estudios de las asignaturas cursadas en otras carreras/ universidades.	
3.8. Otros (especificar)	

Anexo 7

CUESTIONARIO DE CONTROL DE LECTURA PARA MENTORES

¿Qué aprendí de las lecturas preliminares sobre mentoría?

(Formulario que debe responder el mentor luego de las lecturas preliminares)

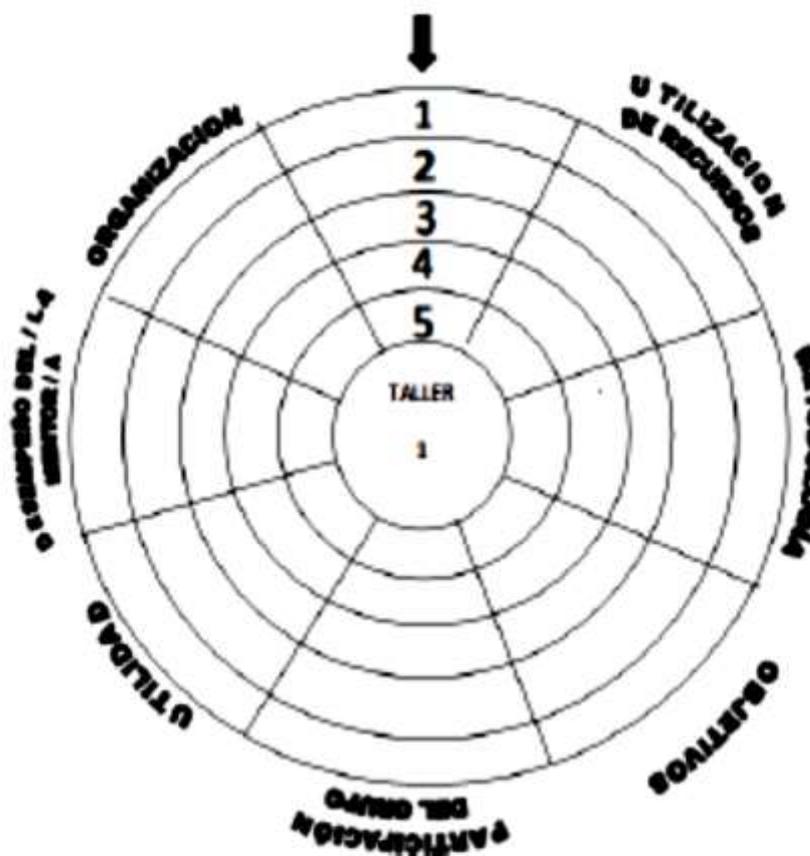
1. ¿Cuál de las siguientes situaciones es propia de la tutoría o de la mentoría?

Justifique su respuesta

Situación de orientación	Tutoría	Mentoría	¿Por qué?
1. Se organiza una sesión grupal para detectar necesidades de ayuda y orientación.			
2. Julia (estudiantes de 1ero de Informática) plantea abandonar los estudios por haber obtenido resultados negativos en sus últimos exámenes.			
3. Juan 1ero de Ciencias de la Educación está buscando vivienda en la ciudad y busca ayuda.			
4. Margarita estudiante de Psicología, comenta las dificultades que tiene para ella el estudio a distancia por la soledad, etc.			
5. Pedro (1ero Psicología) tiene dificultades para realizar exámenes de desarrollo (prefiere los de tipo test) y pide ayuda para poder superarlos.			
6. Queda poco tiempo para los exámenes y María no los ha preparado aún, está desorientada (desconoce el contenido del examen, los criterios de evaluación, qué tipos de preguntas, etc.)			
7. Teresa estudiante de 1ero de Administración, tiene problemas para organizar su tiempo de estudio. Esta dificultad aumenta debido a que no está familiarizada con las competencias exigidas en la enseñanza a distancia.			
8. José Ignacio (estudiante de 1ro de Economía) acaba de ser padre. El trabajo, los estudios y la vida familiar son difíciles de compaginar para él, lo que afecta sus estudios.			
9. Cecilia (estudiante de 1ro de Pedagogía) con discapacidad quiere saber con precisión que salidas profesionales tiene la carrera que acaba de empezar, en realidad no está segura de haber escogido correctamente su profesión.			
10. Pedro está muy preocupado ya que con mucha ilusión se ha matriculado en la carrera de Abogacía, en su trabajo lo han ascendido, lo que durante mucho tiempo estuvo esperando y en el que tiene que viajar con mucha frecuencia, piensa que no tendrá tiempo de cumplir con todas las actividades que debe realizar en la Universidad.			

Anexo 7

EVALUACIÓN DEL PRIMER ENCUENTRO DE MENTORÍA



¿Qué sugerencias puede dar para mejorar próximos eventos de mentoría?

.....

.....

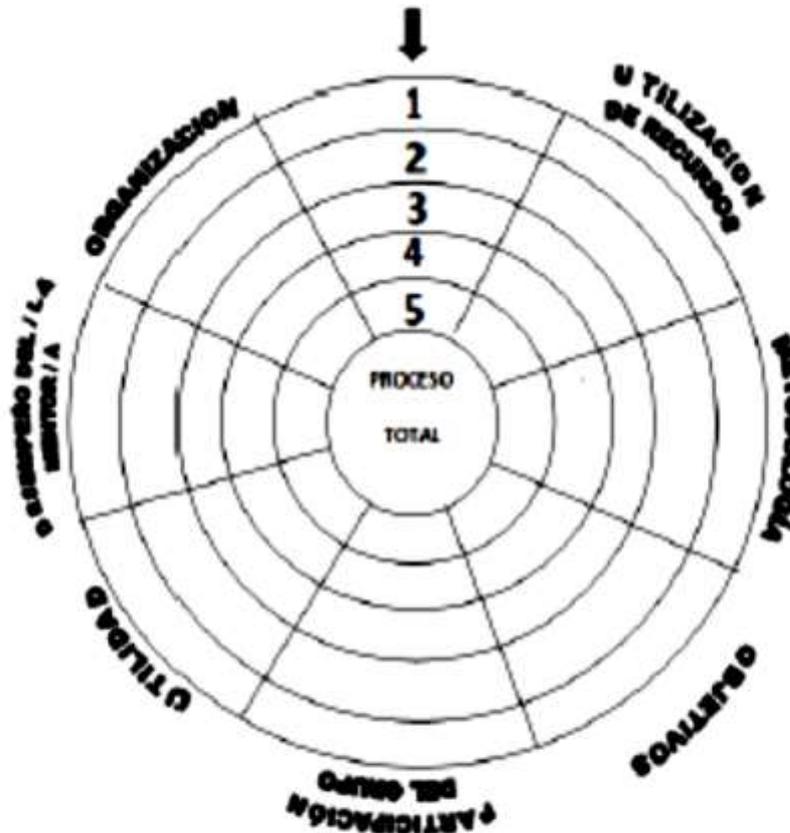
.....

.....

Muchas gracias

Anexo 8

EVALUACIÓN FINAL DEL PROCESO DE MENTORÍA



¿Qué sugerencias puede dar para mejorar próximos eventos de mentoría?

.....

.....

.....

.....

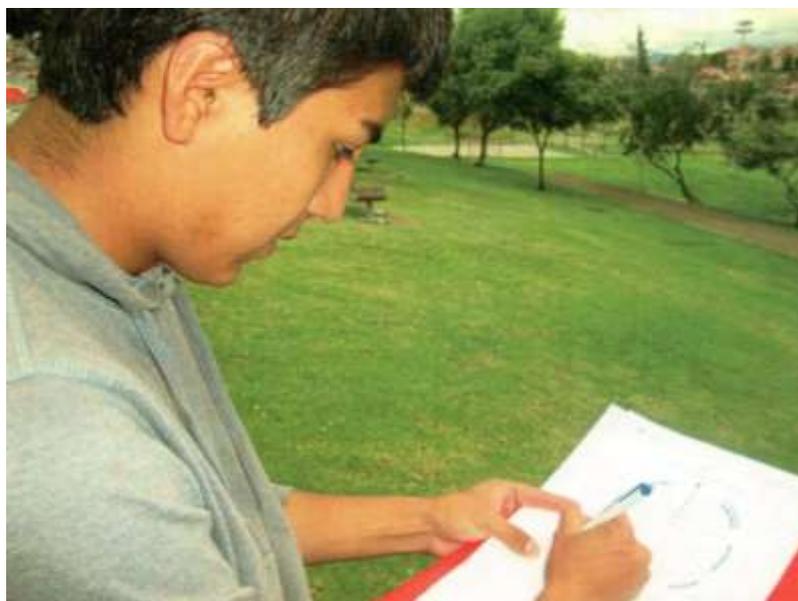
Muchas gracias

Anexo 9

Fotografías de algunas actividades de mentoría



Fotografía 1: Proceso de mentoría



Fotografía 2: Proceso de mentoría



Fotografía 3: Reunión con mentorizado



Fotografía 4: Reunión con mentorizado