



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ÁREA SOCIOHUMANÍSTICA

TÍTULO DE LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

**Desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría con
estudiantes de primer ciclo de Educación Superior a Distancia, Centro
Universitario Asociado Quito-Tumbaco, ciclo académico diciembre 2014-
julio 2015.**

TRABAJO DE TITULACIÓN

AUTOR: Izurieta López, Cristian Santiago

TUTOR: Andrade Quihzpe, Livia Isabel, Mgs.

CENTRO UNIVERSITARIO

QUITO AÑO 2016



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>

Febrero, del 2016

APROBACIÓN DE LA DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Magister.

Livia Isabel Andrade Quizhpe

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 Quito-Tumbaco, ciclo académico diciembre 2014 – julio 2015”, realizado por Izurieta López Cristian Santiago, ha sido orientado y supervisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, febrero del 2016

f):.....

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Cristian Santiago Izurieta López, declaro ser autor 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 Quito-Tumbaco, ciclo académico diciembre 2014 – julio 2015”** de la Titulación de Psicología, siendo Mgs. Livia Isabel Andrade Quihzpe directora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos y 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 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 financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”.

.....

Izurieta López, Cristian Santiago

CI: 1709390320

DEDICATORIA

A mis dos razones de vivir: mi esposa y mi hija. Con su apoyo, afecto y paciencia me dieron las fuerzas suficientes para culminar este proyecto, que se constituyó parte de mi desarrollo personal y profesional.

“Mejores son dos que uno, porque tienen buen galardón por su duro trabajo. Pues si uno de ellos cae, el otro puede levantar a su socio. Pero ¿cómo le irá al que está solo y cae cuando no hay otro que lo levante?”.

Eclesiastés 4:9,10. (La Biblia. Traducción del Nuevo Mundo)

AGRADECIMIENTO

A un ser que siempre ha estado acompañándome en las buenas y en las malas; con quien siempre contaré, para levantarme las veces que tenga que caerme. Para ti; Ser Supremo, fuente de vida, dador de toda sabiduría y conocimiento.

Además, quiero agradecer a la Excelentísima Universidad Técnica Particular de Loja por darme la oportunidad de plantearme un desafío personal, por acogerme en sus “brazos” y formarme como un profesional en Psicología.

Espero retribuir este conocimiento adquirido en favor de la humanidad, sobre todo en los sectores marginados y excluidos.

Convertirme en un portavoz más de la visión de nuestra querida Universidad:

“Buscar la verdad y formar al hombre, a través de la ciencia, para que sirva a la sociedad”.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
APROBACIÓN DE LA DIRECTORA DEL TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
RESUMEN EJECUTIVO	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN	3

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

1.1 La orientación educativa

1.1.1 Concepto.....	8
1.1.2 Funciones.....	9
1.1.3 Modelos.....	10
1.1.4 Importancia en ámbito universitario	13

1.2 Necesidades de orientación en Educación a Distancia.

1.2.1 Concepto de necesidades	15
1.2.2 Necesidades de autorrealización (Maslow).....	16
1.2.3 Necesidades de Orientación en Educación a Distancia	18
1.2.3.1 Para la inserción y adaptación.....	19
1.2.3.2 De hábitos y estrategias de estudio.....	20
1.2.3.3 De orientación académica.....	22
1.2.3.4 De orientación personal.....	23
1.2.3.5 De información.....	24

1.3 La mentoría

1.3.1 Concepto	26
----------------------	----

1.3.2	Elementos y procesos de la Mentoría	27
1.3.3	Perfiles de los involucrados en el proceso de mentoría.	29
1.3.4	Técnicas y estrategias que se pueden aplicar en el desarrollo de la mentoría ...	31
1.4	Plan de orientación y mentoría	
1.4.1	Definición del plan de orientación y mentoría.....	33
1.4.2	Elementos del plan de orientación y mentoría	35
1.4.3	Plan de orientación y mentoría para el grupo de estudiantes.....	35

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1	Objetivos	40
2.1.1	Objetivo General.	40
2.1.2	Objetivos específicos.	40
2.2	Diseño de investigación.....	40
2.3	Contexto.....	42
2.4	Participantes	45
2.5	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	46
2.5.1	Métodos.....	46
2.5.2	Técnicas.....	47
2.5.3	Instrumentos.....	48
2.6	Procedimiento	50
2.7	Recursos.....	54
2.7.1	Humanos.	54
2.7.2	Materiales institucionales.	54
2.7.3	Económicos.	55

CAPÍTULO III. RESULTADOS, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

3.1	Características psicopedagógicas de las mentorizadas.....	57
3.2	Necesidades de orientación de las mentorizadas.....	65
3.2.1	De inserción y adaptación al sistema de educación a distancia.....	65
3.2.2	De orientación académica.	66
3.2.3	De orientación personal.....	68

3.2.4	De información.	69
3.3	Las percepciones del mentor y la relación de ayuda	71
3.4	Valoración de la mentoría.....	72
3.4.1	Interacción y comunicación (mentorizados, mentor).	72
3.4.2	Motivación y expectativas de los participantes (mentorizados, mentor).	73
3.4.3	Valoración general del proceso.....	74
3.5	FODA del proceso de mentoría desarrollado.....	75
3.6	Matriz de problemáticas de la mentoría	77
 CONCLUSIONES		 79
RECOMENDACIONES		81
BIBLIOGRAFÍA		83
 PROPUESTA: MANUAL ESTRATEGIAS PARA EL MENTOR		
4.1	Justificación.....	87
4.2	Necesidades de orientación y mentoría.....	87
4.3	Objetivos	88
4.3.1	Objetivo general.....	88
4.3.2	Objetivos específicos.	88
4.4	Definición del mentor	89
4.5	Perfil del mentor	89
4.6	Acciones y estrategias de mentoría.....	90
4.7	Recursos	91
4.7.1	Tecnológicos.....	91
4.7.2	Institucionales.	92
4.7.3	Humanos.	92

ANEXOS

Anexo No 1. Primer Encuentro Presencial Mentor–Estudiantes

Anexo No 2. Hoja de datos informativos

Anexo No 3. Expectativas y Temores

Anexo No 4. Cuestionario de necesidades de orientación

Anexo No 5. Cuestionario 2 de necesidades de orientación

Anexo No 6. Evaluación del primer encuentro de mentoría

Anexo No 7. Evaluación final del proceso de mentoría

Anexo No 8. Test de habilidades del pensamiento

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general implementar, desarrollar y evaluar un proyecto piloto de mentoría para los estudiantes del primer ciclo de Modalidad Abierta y a Distancia; con la perspectiva de impulsar el mejoramiento en la calidad de los procesos de orientación académica y personal, el surgimiento de una cultura de acompañamiento, así como la efectiva contribución al desarrollo de la educación a distancia y de la UTPL.

Se realizó en Quito-Tumbaco, con una muestra de cinco estudiantes correspondientes al primer ciclo. El tipo de investigación utilizado es cualitativo-cuantitativo. Basado en la Investigación Acción Participativa y el método estadístico; la entrevista, la observación, los grupos focales, el Internet (EVA, correo electrónico) y la vía telefónica; e instrumentos cuantitativos como encuestas y escalas de valoración.

Luego de la recolección, análisis y discusión de datos se concluye que el acompañamiento, guía y apoyo con el grupo mentorizado durante el primer ciclo académico, evita la deserción estudiantil temprana, mejora sus habilidades académicas autónomas y promueve el aprendizaje colaborativo; de ahí la necesidad de interactuar sistemáticamente con el manual diseñado para tales efectos.

Palabras clave: Orientación, Mentoría, Mentor, Mentorizadas, Apoyo, Guía.

ABSTRACT

This research had the general objective to implement, develop and evaluate a pilot mentoring project for students of the first cycle of Open and Distance Modality; with a view to promote improvement in the quality of the processes of academic and personal guidance, the emergence of a culture of support and effective contribution to the development of distance education and UTPL.

It was held in Quito-Tumbaco, with a sample of five students for the first cycle. The research used is qualitative and quantitative. Based on participatory action research and statistical method; interview, observation, focus groups, the Internet (EVA, email) and telephone; and quantitative tools such as surveys and assessment scales.

After collection, data analysis and discussion is concluded that the support, guidance and support to the group mentee during the first academic year, prevents early dropout, improve their autonomous academic skills and promotes collaborative learning; hence the need to interact systematically with manual designed for that purpose.

Keywords: Orientation, Mentoring, Mentor, support, guidance

INTRODUCCIÓN

El estudio a distancia ha ido masificándose a nivel mundial; por ser un mecanismo que permite a miles de adultos continuar con su formación profesional, sin interrumpir sus jornadas laborales y actividades familiares. Claro, esta modalidad presenta oportunidades de crecimiento personal, en tanto el estudiante se percate de las diferentes amenazas y debilidades que aparecen durante la vida estudiantil, propias del estudio a distancia. De ahí que, es necesario por parte de todos los actores de este sistema educativo tomar conciencia de la problemática; identificar las necesidades académicas y generar estrategias oportunas que favorecen la adaptación e inserción oportuna en los estudiantes de primer nivel. De esta manera, la comunidad universitaria contará con estudiantes cada vez más preparados y comprometidos con el modelo a distancia. Y; la sociedad, se favorecerá con individuos integrales desde el punto de vista cognitivo, afectivo y de interrelación social.

El presente trabajo de investigación forma parte de un Programa Piloto de Mentoría, diseñado e implementado por la Universidad Técnica Particular de Loja; que lidera el sistema de Educación a Distancia en el Ecuador, aglutinando cerca del 83% de estudiantes matriculados bajo este sistema a nivel nacional, con un incremento sostenido del 10% en cada nuevo ciclo académico. (Arias, 2014)

Para responder oportunamente a la problemática de estudio; el trabajo científico se lo estructura de la siguiente manera:

- Capítulo I.- Marco teórico, es el sustento que viabilizará la interpretación de la información procesada.
- Capítulo II.- Metodología, constituye los aspectos metodológicos de la investigación como: diseño, método, técnicas, instrumentos y procedimientos utilizados en la población objeto de la investigación.
- Capítulo III.- Resultados, análisis y alcance de la investigación. Al final se presenta una propuesta de Manual de estrategias para el mentor.

Específicamente, el programa implementado benefició a todos los actores. En el caso de los mentorizados se han desarrollado acciones de orientación psicopedagógica, con la finalidad de facilitar su incorporación al sistema de educación a distancia, mejorar sus

logros académicos y disminuir la sensación de “soledad” que percibe el estudiante nuevo. Así como, gestionar una cultura de acompañamiento que favorece el aprendizaje significativo.

Por otro lado, a los mentores nos permitió desarrollar capacidades y competencias adquiridas en el trayecto de la vida estudiantil a distancia; además de consolidar la vocación de psicólogos; ya que fue necesario manifestar competencias profesionales como: escucha activa, empatía, comunicación asertiva, confianza, entre otras, para consolidar la relación mentor-mentorizado. También, fue favorable para la Universidad, ya que ofreció a los estudiantes de primer nivel un programa sostenible de apoyo y guía entre pares, para insertarlos oportunamente a la vida estudiantil y evitar su abandono temprano.

Cabe señalar, que el diseño metodológico utilizado en el presente trabajo de investigación fue mixto, en ocasiones cualitativo de tipo exploratorio y descriptivo; donde se utilizaron técnicas como la observación y la entrevista, sustentado en los métodos de Investigación Acción Participativa. Y cuantitativo, ya que se aplicaron a la muestra de estudiantes cuestionarios y test, como instrumentos de investigación estadístico.

No se puede dejar de mencionar las debilidades y amenazas que se presentaron en el desarrollo del programa. Entre las debilidades más significativas son la falta de interacción y compromiso por parte de las mentorizadas y la fecha de inicio del mismo. Además, se enfrentaron amenazas que fueron decisivas en el grupo mentorizado para continuar con sus estudios universitarios, es evidente que la principal, son los horarios de trabajo apretados que perjudican extremadamente el tiempo libre que dedican los estudiantes para actividades académicas, familiares y sociales. Así como, la falta de apoyo de parte de las instituciones labores para que sus empleados continúen desarrollándose profesionalmente, entre otras, estas amenazas conspiraron para el buen desarrollo del programa.

Podríamos señalar que la problemática se ha evidenciado, los actores se han develado, pasemos a analizar y observar detenidamente el desarrollo de la investigación planteada. De esta manera, descubriremos el verdadero trasfondo social y humano que involucra un Programa de Mentoría en la comunidad universitaria.

CAPÍTULO I.
MARCO TEÓRICO

1.1 La orientación educativa

1.1.1 Concepto

Daremos inicio al estudio de la orientación educativa, citando algunos conceptos de varios autores, así:

Mora de Monroy (2000), nos permite entender a la orientación educativa como un servicio de “asesoría y guía” al alumno en el ámbito académico; considera la orientación escolar como un “proceso dirigido a ofrecer ayuda y atención al alumno para que alcance un alto rendimiento académico y progrese en sus estudios” (p.9).

En el mismo enfoque, Nerici (1990), señala que la orientación educativa es “un proceso educativo a través del cual se asiste al educando con el fin de que éste pueda obtener pleno rendimiento en sus actividades escolares, formular y realizar planes según sus aptitudes e intereses para que alcance armónicamente los fines últimos de una educación integral” (p.21).

Por otro lado, Ayala (1998), considera a la orientación escolar y/o académica un “proceso de asesoramiento continuo donde el docente promueve actividades de tipo preventivo dirigidas a la formación de hábitos de estudio, atención y concentración en clase, aprovechamiento del tiempo y desarrollo de habilidades cognitivas” (p.5).

Desde el punto de vista de la relación enseñanza-aprendizaje, Molina (2001), refiere a la orientación escolar como un “proceso dirigido al desarrollo de habilidades y destrezas para aprender a aprender y formar hábitos, actitudes, valores y comportamientos positivos hacia el medio escolar en relación a las actividades de aprendizaje” (p.6).

En definitiva, la orientación educativa constituye un proceso de asesoría al estudiante en el área académica, dentro y fuera del aula con la intervención directa de sus mentores, cuyo objetivo final se enfoca en el desarrollo académico para la formación de hábitos de estudio, dominio de métodos y técnicas para el auto-aprendizaje, y la promoción del trabajo cooperativo. El concepto de orientación educativa se enmarca en el desarrollo personal-social, dirigida a promover la autoestima, relaciones humanas, socialización y atención a las necesidades e intereses del individuo, de acuerdo a sus potencialidades, habilidades y destrezas. De ahí que, la orientación es considerada un

proceso educativo que tiene como finalidad ayudar al educando a confrontar las dificultades que surgen al encarar las exigencias del entorno académico y a encontrar solución satisfactoria a los problemas de aprendizaje.

1.1.2 Funciones

En el apartado anterior hemos conceptualizado a la orientación educativa, tomando como base el centro de atención de la orientación al estudiante “para que este alcance un alto rendimiento académico y progrese en sus estudios. De ahí que la conceptualización está dirigida a la ayuda y asesoría en actividades de aprendizaje, formación de hábitos de estudio y técnicas de aprendizaje eficaz”. (Molina, 2002, p.6)

Sin embargo, para analizar las funciones de la orientación educativa, es necesario evitar una visión parcializada; debemos entender que la orientación “ha trascendido el recinto escolar” (Martínez de Codés, 1998, p.7, citado en Molina, 2002). Esto significa que la visión ha sido superada por un enfoque más amplio, integral y holístico, asumiendo funciones de prevención y desarrollo personal.

Tomando en cuenta esta visión, García (1960) expresa que “la orientación se diversifica en función de las necesidades de atención del individuo en: orientación profesional [...], escolar y personal, a través del cual se promueve el autoconocimiento para que sea capaz de resolver los problemas de la vida”. (p.7. Citado en Molina, 2002). De ahí que Molina (2002), dimensiona las funciones de la orientación a cuatro áreas de intervención: “orientación profesional, orientación de los procesos de enseñanza-aprendizaje, atención a la diversidad y orientación para la prevención y el desarrollo humano” (p.8).

Molina (2002), cita lo siguiente sobre el campo de acción de la orientación.

[...] durante las tres últimas décadas, ha evolucionado desde una perspectiva clínica, centrada en el sujeto y menos atenta a las circunstancias, hacia una visión psicopedagógica, que implica a toda la comunidad educativa [...], hasta llegar a un modelo socio-psicopedagógico en que ha de estar presente la sociedad [...]. (p.9)

De esta manera, según Molina; la orientación educativa no se la puede encasillar en varias funciones específicas; sino que sus funciones prioritarias se enmarcan en

“facilitar y promover el desarrollo integral del estudiante para que se constituyan en seres transformados de sí mismos y de su entorno” (p.10).

En conclusión, la función de la orientación académica dentro del entorno académico es primordial, ya que permite la formación integral en valores, apoyo a los estudiantes para las diferentes actividades académicas, desarrollo de habilidades y destrezas académicas que le permitirán mantener actitudes positivas frente al estudio, y finalmente socializar hábitos de estudio que elevarán su rendimiento académico. De esta manera, el estudiante estará en capacidad de enfrentar el desafío que implica la vida estudiantil.

1.1.3 Modelos

Sobre este tema, comenzaremos analizando la perspectiva tradicional o individual. Según Aracil (2010), a este modelo se lo conoce como “modelo clínico asistencial en que el objetivo de la intervención es evaluar capacidades y/o diagnosticar problemas (*centrado en el individuo*)”; menciona que su “función es remedial o correctiva y su naturaleza es directa y generalmente individual”. En este modelo el papel del orientador es “asimétrico [...] se establecen claramente los roles de cada protagonista durante toda la orientación”. (Modelos de orientación, 2010). Enfatizando este modelo, Andrés (2006) nos aclara su metodología “definido por unos objetivos, unas formas de actuación determinadas”. (p.15)

Además, Sanchiz (2009), plantea que el modelo en orientación tradicional o individual es:

[...] una guía para la acción (cómo se ha de intervenir), establece una estrecha relación entre el currículo y la intervención psicopedagógica (en los centros educativos), aunque no renuncia a la intervención puntual con algunos estudiantes con dificultades de aprendizaje. [...] el papel del orientador en este modelo debe ser ante todo colaborativo con la institución educativa, evitando las estrategias directivas o exclusivamente de técnico experto. (p. 85)

Ahora analicemos otro modelo de orientación educativa. Este modelo se fundamenta en la perspectiva constructivista o curricular, conocido como “De programas”. Aracil (2010), refiere que la orientación “De programas” está centrada en el modelo currículo o sistémico, señala que sus objetivos son: “[...] evaluar y mejorar el contexto y el

proceso enseñanza-aprendizaje. Tiene una función preventiva y mejora la competencia de los estudiantes. Se trata del modelo de orientación más aceptado en la actualidad, estas perspectivas han dado lugar a los modelos de orientación educativa claramente contrapuestos”. (p. 39)

La naturaleza de este modelo de orientación es indirecta y generalmente grupal. Se centra en las potencialidades que ofrecen tanto el sistema educativo como los estudiantes y no en los déficits o situaciones de riesgo o fracaso escolar. En conclusión, este modelo de orientación educativa se enfoca en una labor de equipo; en la intervención tanto del tutor y el equipo de docentes.

Además de los modelos citados anteriormente por los autores, ahora nos centraremos en los aportes de Matas (2007), especialista en la temática. Con respecto a los modelos de orientación; el autor los clasifica así:

De consulta.- Sobre este modelo el autor señala “[...] trata de capacitar a las personas que demandan este servicio (normalmente maestros y tutores) para que sean ellos/es quienes realicen las intervenciones de orientación. Este modelo surge vinculado al ámbito de la salud [...]”. (p.6). Además, Matas (2007), clasifica en tres campos a esta intervención: mental, organizacional y educativo, con respecto al campo educativo, que interesa para esta investigación, el campo de acción que promueve el profesional es: “[...] el trabajo colaborativo entre todos los agentes implicados en el desarrollo del alumno/a. Este submodelo tiene un carácter preventivo, remedial y dirigido al desarrollo [...]. Es un formador de formadores y de padres, así como un impulsor de la estructura funcional de la organización educativa.” (p. 5,6)

Modelo de counseling (asesoramiento).- El autor citado refiere sobre este modelo que existe un cierto grado de confusión, entre aconsejar o asesorar; por otro lado, las características del modelo pueden confundirlo con la psicoterapia. De ahí que, para aclarar la función de este modelo, menciona lo siguiente:

La psicoterapia trata trastornos conductuales de relativa severidad (depresión, anorexia, dificultades de aprendizaje, etc) mientras que el counseling se centra en problemas de la persona vinculados principalmente al ámbito escolar, y relativos a valores, actitudes, decisiones, etc. [...]. Este modelo tiene la virtud de atender las

demandas individuales, pero no es capaz de poner en marcha los recursos necesarios para generalizar los beneficios al grupo social ni a las instituciones. (p.7)

Modelo de servicios.- Para Matas (2007), este modelo en general se presenta cuando existe “un grupo de sujetos que presentan una necesidad y demandan una prestación” (p.7).

Se centra en la población con problemas de aprendizaje o que se encuentra en alto riesgo. Por lo tanto, el autor señala que “los orientadores, actúan sobre el problema concreto (la persona que presenta el problema) dejando el contexto en el segundo plano” (p.7). Por aquello se ejecuta fuera de los centros educativos, “actúan por tanto como una correa de transmisión entre la realidad de los colegios y los servicios comunitarios” (p.8).

Modelo de programas.- Este modelo según Matas (2007), se diseña a partir de identificación de necesidades específicas, y con la intención de obtener unos objetivos concretos y presenta las siguientes características: “La intervención que promueve es directa [...]. Se suele diseñar para un grupo de sujetos [...]. El elemento primario es el conjunto de necesidades diagnosticadas inicialmente, a partir de las cuales se planifican las acciones, sistematizándolas y contextualizándolas. La evaluación es una parte más de la acción”. (p.8)

Así, este modelo presenta algunas ventajas sobre los anteriores, Matas (2007), menciona “permite establecer prioridades [...], fomenta la reflexión crítica de la propia intervención [...], alcanza un alto número de personas” (p.8). Y, finalmente, este modelo “promueve un sistema de trabajo basado en la cooperación y la colaboración” (p.8).

Según las consideraciones expuestas por todos los autores citados en este apartado, es posible identificar la heterogeneidad de modelos que pueden ser utilizados dentro del sistema educativo para llevar a cabo la orientación y la intervención; siempre y cuando se tengan en cuenta sus características esenciales y se trabajen de una manera sistémica e integral, a partir de su contribución a la solución de la problemática, y su ajuste oportuno al contexto en el que tiene lugar.

Como se puede apreciar, existe una evolución significativa desde el punto de vista, de las particularidades de cada modelo, y su aporte a la orientación individual, educativa,

formativa y vocacional. Partiendo en su mayoría, de la concepción de las individualidades de los sujetos que intervienen, y posteriormente teniendo en cuenta el papel que juega el contexto escolar, familiar, cultural y social en la concepción dialéctica del proceso de orientación e intervención educativa.

1.1.4 Importancia en ámbito universitario

Iniciaremos este tema, tomando como referencia a Sánchez (1998), quien señala que: “La importancia de la orientación en el ámbito universitario es indispensable para lograr procesos de transformación; ya que busca mejorar las competencias genéricas, disciplinares y laborales de los futuros profesionales”. (p. 20). Se enfatiza el tema de la importancia de la orientación al estudiante en el ámbito universitario; enfocándose en el desarrollo de sus habilidades para el autoestudio y autoaprendizaje.

Con respecto a este punto, Sánchez (1998), menciona: “La orientación debe apoyar o buscar los medios para que los estudiantes reciban la asesoría y orientación sobre los contenidos, temas o actividades curriculares que presenten problemáticas en su aprendizaje, promover la adquisición de técnicas y estrategias de aprendizaje eficaces”. (p. 23)

De tal manera, que la orientación sirva para asesorar al estudiante en el desarrollo de una metodología de estudio y de trabajo apropiada a las exigencias de su profesión, realizar el seguimiento del desempeño académico de los alumnos, retroalimentar a los estudiantes sobre los avances y resultados de su desempeño académico, así como detectar y atender aquellos factores que ponen en riesgo el desempeño de sus estudiantes tales como: la reprobación, la deserción y el rezago.

Ahora citaremos a otro autor, Pérez & Martínez (2015), quienes mencionan que: “La universidad moderna debe propiciar el desarrollo personal de los estudiantes, fortaleciendo su desempeño profesional desde el plano académico; para aquello necesita múltiples apoyos, justamente la orientación se constituye en una herramienta valiosa en el proceso formativo.” (p. 178)

Los autores citados, proponen que la misión de la orientación educativa sea la siguiente:

[...] instruir, [...] propiciar el desarrollo personal y cognitivo de los estudiantes, [...] formarlos en el ejercicio de una profesión, prepararlos para el empleo y la convivencia marcada por la diversidad y flexibilidad [...] por lo que se hace indispensable la orientación para que el alumnado de educación Superior haga el mejor uso posible de sus capacidades y aseguren la conexión entre formación y empleo. [...] la universidad de hoy no solo considera la orientación como una necesidad del alumnado para ayudarlo en múltiples aspectos, [...] sino como un valor añadido y elemento de calidad que enriquece el proceso enseñanza-aprendizaje, compartiendo la finalidad de la educación, el desarrollo integral de la persona [...]. (p. 178)

Asimismo, otro autor especializado en el tema, Gil (2002), menciona que el proceso de orientación dura toda la vida, y está regulado por las instancias legales de cada país. Sin embargo, cuando se relaciona con la universidad, no existe tal regulación. Por aquello, Gil (2002) plantea que el ámbito de la orientación en la universidad “implica un nuevo reto [...] ya que la enseñanza universitaria no solo va a consistir en facilitar un desarrollo de los conocimientos académicos sino lo que es muy importante, tendrá que hacer que el estudiante sea competente socialmente” (p. 4).

De ahí que, según Gil (2002), la importancia de la orientación en el ámbito universitario, se fundamenta en los siguientes ejes temáticos:

1. Orientar y canalizar a los estudiantes a las instancias adecuadas, para apoyar su desarrollo.
2. Fortalecer la comunicación del estudiante con el centro universitario, para el mejoramiento de las relaciones afectivas.
3. Promover acciones para estimular la autoestima y desarrollar el potencial de los estudiantes.
4. Apoyar el desempeño de roles en los integrantes de la familia, y;
5. Estimular la superación familiar y social en base a los valores e intereses del estudiante universitario de manera individual. (p. 5)

Definitivamente la orientación educativa es de suma importancia dentro de las instancias universitarias, porque su efecto final es mejorar la sociedad, estimulando y aportando al desarrollo integral de los seres humanos.

De acuerdo con lo mencionado por los especialistas en la temática, es posible comprender la significación de la orientación educativa dentro del contexto universitario, como potenciadora de competencias y habilidades cognitivas, afectivas y sociales que les permitan a los estudiantes la autodeterminación en la toma de decisiones y solución de conflictos, tanto en el ámbito académico como social; a partir de la adquisición de aprendizajes realmente significativos para la vida.

Se trata entonces de un proceso, en el que intervienen dialécticamente diferentes agentes socializadores, encaminados a garantizar la formación y desarrollo de un estudiante exitoso a nivel intelectual, mejorar sus mecanismos de interrelación social; para que se sienta comprometido y motivado hacia la finalización de su carrera y futura profesión, y que por tanto, impacte de manera satisfactoria en la transformación necesaria de la realidad en la que se inserta diariamente.

1.2 Necesidades de orientación en educación a distancia

1.2.1 Concepto de necesidades

Para entender el concepto de necesidades, se hace necesario citar la definición que aportan algunos autores; señalados por Thompson (2006):

Armstrong (2004), manifiesta que las necesidades humanas “incluyen necesidades físicas básicas de alimentos, ropa, calor y seguridad; necesidades sociales de pertenencia y afecto, y necesidades individuales de conocimiento y autoexpresión. Estas necesidades son un componente básico del ser humano, no la inventaron los mercadólogos” (p. 5). Además, Kotler (2004), afirma que la necesidad es “un estado de carencia percibida” (p. 5). Y, Sandhusen (2002), enfatiza esta idea al mencionar que las necesidades son “estados de carencia física o mental” (p. 3).

Otro enfoque interesante es el que menciona Falconi (2004), quien se refiere a los aportes de diversos expertos en la temática de las necesidades humanas; en este sentido, plantea: Fisher & Espejo (2004), señalan que la necesidad es la “diferencia o

discrepancia entre el estado real y el deseado” (p.123). Finalmente, no podemos dejar de citar el concepto del Diccionario de Cultural S.A. (1999), donde se afirma: “La necesidad es objeto, servicio o recurso que es necesario para la supervivencia, bienestar o confort de una persona, del que es difícil abstraerse” (p.229).

Por lo tanto, y luego de un análisis de los conceptos señalados anteriormente, asumimos para nuestra investigación; la definición dada por Thompson sobre la necesidad:

Estado de carencia percibida que puede ser física (de alimento, abrigo, seguridad) o mental (de pertenencia, afecto conocimiento y autoexpresión) del que es difícil abstraerse porque genera una discrepancia entre el estado real (lo que es en un momento dado) y el deseado (que supone el objeto, servicio o recurso que se necesita para la supervivencia, bienestar o confort). (Thompson, 2006)

Está claro, que las necesidades se constituyen en los motores impulsores del comportamiento y las actitudes humanas, pues movilizan constantemente acciones que permitan su satisfacción y por tanto, el bienestar de los individuos; pues de lo contrario funcionan en forma de carencia y provocan frustración que, impide el buen desempeño y desenvolvimiento de las personas.

1.2.2 Necesidades de autorrealización (Maslow)

Abraham Maslow reconocido especialista en desarrollo personal, basa su teoría de motivaciones en las necesidades y los deseos de las personas. Según Rivero (2008), Maslow define cinco niveles, ordenados en forma ascendente; lo que indica que, inicialmente se debe satisfacer la primera categoría y después las siguientes. Sin embargo, reconoce también que “un individuo puede estar involucrado en dos o tres niveles al mismo tiempo”. (p. 2) (Ver gráfico pág.17).

De acuerdo con ello, Maslow (1954), citado en Rivero (2008), señala las siguientes categorías:

- ✓ **Fisiológicas.-** Son las necesidades biológicas básicas de subsistencia, cuya satisfacción es urgente, impostergable más allá de un límite; por ejemplo las de hambre, sed, cansancio, sueño, apetito sexual.

- ✓ **De seguridad.-** Son las necesidades psicológicas, que dan al individuo tranquilidad y confianza; por ejemplo, la tranquilidad el bienestar físico, la salud, el orden.
- ✓ **De pertenencia.-** Son las necesidades sociales. Están en el ámbito de las relaciones del individuo con los grupos en los que interactúa, sea en el ámbito familiar, social, religioso, de trabajo u otros; por ejemplo, las de aceptación, afecto y compañía.
- ✓ **De estimación.-** Son las necesidades y deseos afectivos de carácter íntimo e individual, como el amor, el deseo de éxito, el prestigio y el reconocimiento por parte de los demás.
- ✓ **De auto-realización.-** Son los deseos de satisfacción personal que producen un sentimiento de triunfo, la sensación de poder y dominio, que incrementa la autoestima de la persona. (p. 3-4)

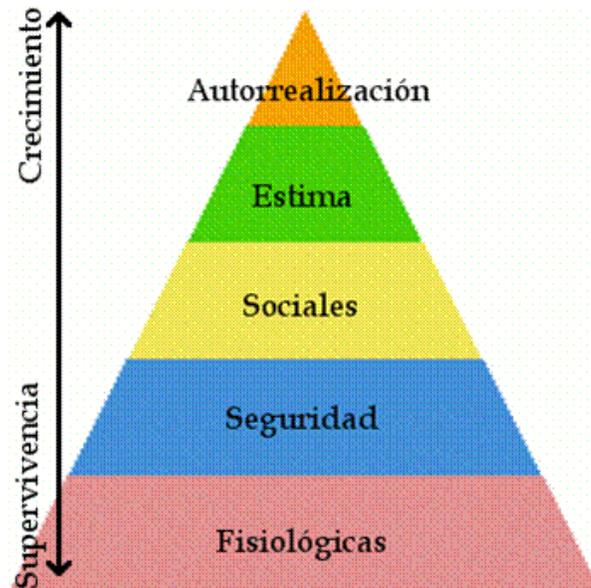


Figura 1. Pirámide de Maslow
Fuente: Rivero (2008)
Elaborado por: Grupo Maslow

Maslow nos ayuda a visualizar una cosmovisión sencilla y simple de la autorrealización personal, encontrar una vida con propósito y valores, que nos impulsen hacia metas que nos satisfagan como seres humanos.

Para profundizar el concepto de la autorrealización, Blay (2009), psicólogo especializado en el tema de la autorrealización, permite abordar el tema de una forma más amplia, al plantear:

Una persona autorrealizada es una persona centrada en la realidad, en los problemas, con una percepción diferente de los medios o los fines, independientes de la cultura y el entorno dominante, inconformistas, resistentes a la presión social y cultural, creativos, ingeniosos y originales, con una buena imagen de sí mismos y de los demás, con tendencia a vivir con más intensidad las experiencias. (p. 2)

Por otra parte, Martínez (2014), señala que un ser autorrealizado: “[...] es una persona con un empleo que lo llene completamente, una ocupación en la que pueda expresar las mejores capacidades, que le satisfaga; algo así como si a través de ello: encontrara su lugar en la vida y en el mundo”. (p. 4)

Según lo planteado por los autores, está claro que las necesidades de autorrealización, se encuentran vinculadas directamente al autoconocimiento y la autodeterminación de las personas; para movilizar satisfactoriamente su comportamiento hacia la obtención de los deseos más demandantes, desde el punto de vista personal y también profesional. Además, tiene mucho que ver con mecanismos internos para incrementar la autoestima, la seguridad en sí mismos, la creatividad, la independencia y la autonomía, en base a la construcción de aprendizajes altamente significativos.

En definitiva, la autorrealización no se relaciona con metas materialistas, logros personales, o estilos de vida superficiales. Se basa en proponernos consolidar valores que nos identifiquen con el verdadero humanismo, con aquellas cosas simples y espontáneas que el ritmo de vida acelerado nos impiden disfrutar.

1.2.3 Necesidades de Orientación en Educación a Distancia

Dentro de las necesidades de orientación en Educación a Distancia, estudiaremos las siguientes:

1.2.3.1 Para la inserción y adaptación

La orientación en educación a distancia es necesaria para la inserción y adaptación del estudiante; porque la modalidad no escapa de la problemática que enfrenta la universidad y la educación superior en su conjunto: abandono, rezago y altos índices de reprobación, entre otros.

Baath & Rekkedal (1987), citado en Guerrero y Sánchez (2010), señalan algunas características del estudiante a distancia que influyen en el abandono temporal y rezago, siendo los más principales:

Trabajan a jornada completa, viven con su mujer e hijos en una zona densamente poblada, han empezado sus estudios en la edad adulta para mejorar sus expectativas vocacionales [...], han elegido la educación a distancia por razones prácticas: la forma de enseñanza le permite estudiar a su ritmo y ajustar a su horario de tiempo a su trabajo y a su familia. (p. 20, 21)

Además de estos factores, existen otros como el desconocimiento de la forma de operación de la modalidad, percibiendo una sensación de soledad que les acompaña durante todo el proceso, así como la falta de habilidades para organizar el tiempo y el empleo de técnicas de estudio efectivas.

Para determinar la dimensión real de la problemática, Morocho y Rama (2013), realizaron un estudio con el propósito de analizar la educación a distancia en Ecuador, y la complejidad de este sector en crecimiento.

La población analizada corresponde a 1352 aspirantes de 13 carreras a distancia, posterior al curso de nivelación virtual recibido en la modalidad a distancia, con asignaciones específicas de las ciencias exactas; el porcentaje de aprobados por asignatura fue mínimo: Física 5%, Álgebra 4%, Geometría Analítica 3,5%, etc. Estos porcentajes visualizan claramente la falta de adaptación e inserción del estudiante a la modalidad a distancia, por aquello los autores afirman que “el factor

determinante para este fracaso estudiantil es la necesidad de contar con una guía y orientación que apoye en la resolución de sus problemas de manera individual”. (p.15).

De acuerdo con lo señalado anteriormente, es posible inferir que para los estudiantes de la modalidad a distancia, es mucho más complejo satisfacer necesidades de adaptación e inserción en el ámbito académico y universitario; sobre todo dimensionando objetivamente las características individuales y contextuales en las que se desenvuelven, como las dificultades de horarios, la diferencia de edad, la cantidad de años que pasan antes de incorporarse nuevamente a la universidad, la prioritaria atención de su familia, entre otras.

Por lo tanto, es urgente implementar un sistema de orientación académica con el estudiante que ingresa al primer nivel para superar inmediatamente estos problemas de inserción y adaptación que presenta el modelo de estudio a distancia, de tal manera que esta sea la más apropiada; asumiendo necesariamente las particularidades de los estudiantes como parte esencial del proceso, con el propósito fundamental de disminuir los índices de deserción y abandono temprano, y potenciar la motivación y el compromiso en la construcción activa de conocimientos significativos.

1.2.3.2 De hábitos y estrategias de estudio

Para entender este apartado, se hace necesario conceptualizar lo que es un *hábito*.

“Se denomina hábito a toda conducta que se repite en el tiempo de modo sistemático” (Definición ABC, 2015).

Por aquello, es primordial que un estudiante bajo la modalidad a distancia adquiera hábitos de estudio que faciliten el proceso de aprendizaje, porque provocan en él actos repetitivos y sistemáticos, que lo llevan a la culminación del proceso.

Rondón (1991), citado en Guerrero y Suárez (2010), demostró que “los hábitos de estudio tienen una importancia significativa en el mejoramiento del rendimiento estudiantil” (p.26). Además, es importante señalar que en términos de educación a distancia, Guerrero y Suárez (2010), afirman que las estrategias de estudio “son un conjunto de actividades, técnicas y medios que se planifican de acuerdo con las

necesidades de la población a la cual van dirigidas, [...] para hacer más efectivo el proceso de aprendizaje” (p.38).

Tomando al estudio citado en el apartado anterior, a continuación mencionaremos cifras que se relacionan con la falta de hábitos y estrategias de estudio en los estudiantes a distancia investigados.

Los investigadores decidieron realizar otro análisis. Ahora, los estudiantes tenían alrededor de 40 días para resolver una guía de estudio en cada uno de los dos parciales, los resultados que se obtuvieron de este estudio son alarmantes; el porcentaje de estudiantes que entrega el mencionado archivo en el primer parcial fue del 50%, mientras que en el segundo parcial bajó drásticamente al 12% (Morocho & Rama, 2013). De ahí que, la diferencia abismal (38%) entre el primer parcial y el segundo demuestra que los estudiantes no desarrollaron estrategias y técnicas de estudio autónomo necesarios para consolidar aprendizajes significativos, indispensables para los estudiantes bajo la modalidad a distancia.

Guerrero y Sánchez (2010), señalan lo siguiente con respecto a este punto:

Al iniciar la universidad no sólo tenemos más contenidos y niveles de exigencia, sino que tenemos menos control externo, porque vivimos solos, porque nuestro entorno inmediato nos supervisa menos, y porque el estilo pedagógico es diferente. Así, comenzar la universidad exige a la mayoría de gente mejorar sus estrategias de organización de tiempo, su habilidad para tomar notas, sus técnicas de búsqueda y selección de información. (p.28)

Por lo tanto, es evidente que los estudiantes a distancia, necesitan el entrenamiento en hábitos y estrategias de estudio autónomo urgente al ingresar a la universidad.

Otro autor, Prado (2011), aclara este punto, al señalar que hábitos de estudio negativos son los que debe evitar el estudiante a distancia:

Las principales necesidades de hábitos y estrategias se manifiestan por estudiar en cualquier sitio y no en un lugar prefijado; estudiar sin horario fijo; estudio pesimista y sin motivación inicial, lectura lenta, pesada e improductiva, estudio desorganizado, desconectado, atomizado y caótico, estudio inútil y poco práctico y finalmente estudio inversivo, aborrecido y doloroso. (p.5, 6)

De los autores citados anteriormente, concluimos la importancia de implementar estrategias adecuadas de orientación, para potenciar en los estudiantes de la modalidad a distancia; técnicas y hábitos de estudio autónomo oportunos para alcanzar niveles satisfactorios de rendimiento académico. Teniendo en cuenta, lo complejo que se torna el proceso de enseñanza-aprendizaje en la universidad, cuando los alumnos son responsables de sus propios aprendizajes, para lo cual deben contar con las herramientas necesarias; más aún en la modalidad a distancia, en la que su acercamiento al ámbito docente y pedagógico es diferente, distanciado y mucho más complejo.

Por otra parte, se evidencian las dificultades marcadas que puede causar la ausencia de hábitos y técnicas de estudios efectivas, tanto desde el punto académico como también emocional y social; pues al no estar adecuadamente formados en cuanto a estrategias para enfrentar la construcción activa de conocimientos, puede provocar resultados desastrosos a nivel académicos, además sentimientos de frustración, angustia, inseguridad y baja autoestima, que también repercute negativamente en las interrelaciones sociales que se establecen en el espacio universitario y fuera de este.

1.2.3.3 De orientación académica

Según Bayona (2009), la orientación académica debe impulsar “el mejoramiento académico, señalando la necesidad de la intervención en el diagnóstico y apoyo a la resolución de problemas de aprendizaje” (p.4). Además, añade ideas concretas con respecto a este punto:

[...] aborda al alumno enfocándose en el desarrollo de sus habilidades para el autoestudio y autoaprendizaje, [...] la detección de causas de deserción y reprobación [...] apoya a buscar los medios para que los estudiantes reciban la asesoría sobre los contenidos, temas o actividades curriculares que presenten problemas en su aprendizaje [...] apoya al alumno en el desarrollo de una metodología de estudio y de trabajo apropiada [...] realiza el seguimiento del desempeño académico [...] detecta y atiende aquellos factores que ponen en riesgo el desempeño de los estudiantes tales como: la reprobación, la deserción y el rezago. (p.5).

Está claro, que Bayona identifica la orientación a nivel académico; la misma que debe enfatizar el apoyo y seguimiento del estudiante hasta canalizar efectivamente su desempeño y desarrollo por todo el ciclo académico.

Otro autor, Guerrero y Suárez (2010), quienes desarrollaron una investigación de hábitos de estudio y rendimiento académico en los estudiantes de la Escuela de Ciencias Jurídicas modalidad a distancia de la Universidad Técnica Particular de Loja, determinaron que la orientación académica a distancia es importante por las formas de interacción entre docentes y estudiantes. Los autores afirman que el aprendizaje autónomo “puede lograrse con el apoyo del profesor o tutor del programa, o lo que cada vez es más común gracias a las nuevas tecnologías, mediante el denominado aprendizaje colaborativo” (p.23). De tal manera, que esta se da en espacios mediados por la tecnología a través de herramientas de comunicación en el ciberespacio como: foros, correo electrónico, aulas virtuales para web-conferencias y otros.

Según lo señalado por los autores la orientación académica implica el apoyo sistemático y constante a los estudiantes dentro del proceso enseñanza-aprendizaje, partiendo del diagnóstico oportuno de sus necesidades, intereses, expectativas y deficiencias con que se enfrentan a la vida universitaria; y a la modalidad de estudios a distancia. De ahí que es necesario identificar los factores de riesgo, elementos potencializadores de aprendizajes, características individuales y contextuales en las que se desenvuelven, así como las causas fundamentales no solo de las dificultades en el aprendizaje, sino esencialmente de la deserción escolar y la desmotivación hacia el proceso.

En conclusión, la orientación académica se ubica en el escenario escolar, manejando teorías y estrategias pedagógicas y psicológicas; se entiende que dicho proceso implica la necesidad de guiar al estudiante en su recorrido docente, teniendo en cuenta las particularidades, oportunidades y debilidades que se manifiestan como parte de ello. Es el acompañamiento al estudiante, para que sea capaz de utilizar adecuadamente las herramientas, recursos y habilidades que posee, para alcanzar un elevado nivel de desempeño académico y finalmente pueda lograr el desarrollo integral de su personalidad.

1.2.3.4 De orientación personal

Para comenzar este apartado, es necesario citar lo siguiente:

La orientación personal se refiere al interior de la persona, se centra en la vida interior del sujeto, se proyecta hacia la mejoría de su armonía interna, su equilibrio personal y el autoconocimiento. [...] la orientación tiene como fin conseguir la adaptación y conocimiento de sí mismo, la socialización y la comunicación de los seres vivos. (Linares, 2011)

Además del concepto señalado anteriormente, Bayona (2009), aporta con otro dato que afirma por qué es importante la orientación personal: “[...] aborda cuestiones como [...] su proyecto de vida, las relaciones interpersonales, la colaboración y el intercambio. [...] Promover acciones que estimulen la autoestima y desarrollar el potencial de los estudiantes, orientar y canalizar a las instancias adecuadas, para apoyar su desarrollo”. (p. 5)

De ahí que, la orientación personal se hace más necesaria en la modalidad a distancia, por las características propias del estudiante a distancia. Según Guerrero y Suárez (2010), hace referencia a las siguientes: “[...] se siente inseguro [...], tiene que estudiar cuando otros descansan, [...] sus preocupaciones se suelen centrar en el bienestar familiar, ascenso social, laboral y autoestima, [...] adultos que hace tiempo abandonaron el sistema formal de educación [...], establece relaciones con los hechos de la vida”. (p. 22)

En el caso de la orientación personal los autores citados, enuncian características similares a la orientación académica, en cuanto al acompañamiento y el apoyo constante al estudiante, pero esta vez encaminado a los problemas e intereses a nivel personal; cuyo enfrentamiento exitoso repercutirá en un mejor desempeño escolar y educativo. Asumiendo, de acuerdo con lo referido que la educación dirigida al autoconocimiento, la autodeterminación, el desarrollo de destrezas y habilidades personales, la contribución a la elevada autoestima y la seguridad; formará estudiantes cada vez más motivados, comprometidos, creativos y autónomos.

Es decir que, se puede apreciar el enfoque integral y sistémico, a partir del cual los autores mencionados describen y analizan los procesos de orientación personal que, se desarrollan en los marcos de la educación a distancia en el ámbito universitario.

1.2.3.5 De información

Iniciemos el estudio de este apartado, citando el concepto de información.

“La información es un conjunto de datos con significado que estructura el pensamiento de los seres vivos, especialmente, del ser humano”. (Definición ABC, 2015)

Específicamente, en cuanto a la necesidad de información, asociada comúnmente a los trabajos investigativos y científicos, Reitz (2012), citado en Medina (2012), señalan lo siguiente: “se trata de una brecha en el conocimiento de una persona que se estructura a nivel consciente, en forma de una interrogante que intentan encontrar una respuesta satisfactoria lo más inmediatamente posible”. (p. 2)

Desde otro punto de vista, expertos en la temática de estudio se refieren a tres tipos o niveles diferentes dentro de la conceptualización de necesidades de información; de acuerdo con ello, Pinto (2011), expresa la existencia de:

- Necesidad real, se trata de aquella información que el estudiante desearía obtener.
- Necesidad expresada, es la que se identifica y representa, a través de la búsqueda de información desde fuentes determinadas.
- Necesidad reconocida, es aquella que el sistema es capaz de reconocer y entender para resolver la demanda de información. (p. 2)

Como se puede apreciar, a partir de lo manifestado anteriormente, las necesidades de información están relacionadas con el deseo de las personas de satisfacer alguna demanda en el orden informativo, conocer algo, encontrar respuestas, saciar su sed de conocimientos; de manera que la mayoría coincide en identificar a la investigación ya sea científica o implementada desde el sentido común, como la modalidad más efectiva para que los estudiantes, en este caso, satisfagan sus necesidades de información.

Las cuales, en el ámbito universitario pueden estar vinculadas a la toma de decisiones y la solución de conflictos, en cuanto a las materias a cursar, los espacios de estudio, la profesión a seguir, entre otros aspectos ante los que los alumnos deben contar con la orientación suficiente, para que finalmente asuman de forma autodeterminada el camino seleccionado que satisface en mayor medida sus necesidades de información y

autorrealización. Según lo expuesto, se trata del deseo consciente o inconsciente de responder a una demanda de información, los métodos y recursos que utilizan los estudiantes para alcanzarla, y el impacto que ello ocasiona en su vida escolar, profesional y social.

1.3 La mentoría

1.3.1 Concepto

A continuación se recogen algunas definiciones de mentoría citadas en Valverde, Covadonga, García y Romero (2004); quienes realizan una recopilación y análisis oportuno de los aportes de otros especialistas en el tema, en este sentido mencionan las consideraciones siguientes en cuanto al proceso de mentoría:

“Es la ayuda que proporciona una persona a otra para que progrese en su conocimiento, su trabajo o su pensamiento”. (Allen, 1998, p.90).

“Es ayudar a aprender algo que no hubieras aprendido, o que hubieras aprendido más lentamente o con mayor dificultad, de haberlo tenido que hacerlo por su cuenta”. (Carr, 1999, p.90). En estos dos conceptos se nota el énfasis que proporciona la mentoría para el progreso del aprendizaje en general.

Otros autores enfatizan aún más en la finalidad y utilidad del proceso de mentoría, tanto dentro del ámbito estudiantil como interpersonal y social; es por ello que, a continuación se expresan conceptualizaciones mucho más vinculadas a esta perspectiva integral y sistémica. En este sentido, se manifiesta:

“Su propósito es alentar a la gente en la mejora de su propio aprendizaje para maximizar su potencial, desarrollar sus habilidades y mejorar sus actuaciones para convertirse en la persona que quiere llegar a ser”. (Parsloe, 1999, p.91). Está claro que, el autor se refiere a la mentoría como un instrumento para la mejora del aprendizaje autónomo, y el desarrollo del potencial.

“La estrategia del mentoring, es un proceso por el cual una persona con más experiencia (el mentor), enseña, aconseja, guía y ayuda a otra (el tutelado) en su desarrollo personal y profesional, invirtiendo tiempo, energías y conocimientos”. (Soler,

2003, p.91). Según este autor, la mentoría deberá enfatizar el desarrollo personal mediante proporcionar guía y ayuda personalizada.

Teniendo en cuenta estas definiciones, podríamos mencionar que el proceso de mentoría es una estrategia de orientación en la que las personas más avanzadas y experimentadas (mentores) ayudan a los nuevos (tutelados) a adaptarse más rápidamente a la vida. Este proceso se lo desarrolla dentro de un marco de confianza y compromiso. De ahí que, un proceso de mentoría deberá maximizar el potencial de cada uno de los actores.

1.3.2 Elementos y procesos de la mentoría

Para enriquecer la investigación, mencionaremos el valioso aporte del Mentor National Mentoring Partnership (MNMP) citado en su web oficial:

Un proceso de Mentoría se centra en los siguientes ejes fundamentales:

- Avanzar en la calidad del campo de mentores locales mediante la construcción de relaciones con nuevos programas de mentores existentes y proporcionar capacitaciones de fortalecimiento de capacidades y asistencia técnica basada en enfoques apropiados de la realidad.
- Involucrar a una amplia variedad de actores públicos y privados para aumentar tanto el número de mentores voluntarios así como recursos para la tutoría local.
- Recopilar datos sobre una base regular para describir el impacto de la tutoría en la comunidad en general, e identificar las brechas en la gama de servicios necesarios
- Ampliar el apoyo público y privado a la inversión a través de esfuerzos de sensibilización y promoción pública en las comunidades que dan acogida a la tutoría de jóvenes. Grupos de tutoría han desarrollado soluciones sólidas, probadas en el campo de algunos de los mayores desafíos del movimiento de mentoría.(MNMP,2013)

Según Sánchez, Manzano, Suárez, Rísquez y Oliveros (2009), señalan que todo proceso de mentoría tiene lugar en el marco de una relación triádica, y las personas implicadas en la mentoría son:

- El consejero, tutor (proporcionado por la universidad)

- El mentor (estudiante más experimentado), y
- Estudiantes mentorizados (estudiantes que cursan el primer nivel). (p. 6)

Por lo tanto, el proceso de mentoría se ejecuta de la siguiente manera:

1. Inicia el consejero/tutor. Su función es supervisar y coordinar que el proceso se efectúe de forma correcta y según lo planificado, así como de la evaluación final de todo el proceso.
2. Complementa el proceso de mentoría el mentor, una figura experimentada. En el ámbito escolar es generalmente un estudiante que se encuentra cursando los últimos años académicos. En general, la persona especializada que actúa como mentor, ayuda a los estudiantes mentorizados a desarrollar conocimientos y conductas necesarias para adaptarse a los retos que implica la vida universitaria. (Sánchez et al, 2009, p. 7-8)

En cuanto a las características de los mentorizados que forman parte sustancial del proceso de mentoría, y que son estudiantes en su generalidad; Rodríguez (2014), plantea lo siguiente:

Los mentorizados deben estar en primer lugar, lo suficientemente comprometidos y motivados hacia la mentoría, para que logren asumir habilidades, competencias y destrezas que; le permitan participar de forma activa en el proceso de enseñanza-aprendizaje, con la adecuada orientación de los tutores y mentores, para obtener los objetivos y las metas deseadas. (p. 20)

Por lo tanto, durante el proceso de mentoría el compañero-mentor consolida sus conocimientos y hace un autoanálisis de sus experiencias de aprendizaje y competencias adquiridas, y el mentorizado se beneficia de la trasmisión de conocimientos, apoyo y acompañamiento realizado por el compañero-mentor. De esta manera se produce un intercambio de estímulo tanto del mentor como del mentorizado.

Cabe mencionar que los objetivos principales de los procesos de mentoría son desarrollar mecanismos de ayuda, orientación y formación a los estudiantes nuevos, con dos metas bien definidas; ello según lo señalado por (Sánchez, y otros, s/f):

- ✓ La ayuda, por parte de estudiantes de cursos superiores, para facilitar su integración académica y social en la vida universitaria, y;
- ✓ Potenciar en los estudiantes nuevas habilidades de comunicación, relaciones interpersonales y de solución de problemas. (p. 1)

Según lo señalado anteriormente, el proceso de mentoría entre iguales se sitúa en una posición de igualdad de estatus y de aceptación del otro, con el fin de poder escuchar y acompañar al estudiante mentorizado a lo largo de su recorrido en la universidad. Además, se trata de la posibilidad de orientar, contribuir a que los estudiantes satisfagan de manera autónoma sus necesidades de información, de adaptación e inserción; que se sientan comprometidos y motivados hacia las actividades de estudio, mostrándole diferentes estrategias y hábitos para alcanzar los objetivos planeados como parte de la enseñanza-aprendizaje a la que se enfrentan en la educación a distancia. Ello teniendo en cuenta, un concepto como el de Zona de Desarrollo Próximo y los diferentes niveles de ayuda que requiere en este sentido.

En definitiva, una mentoría implica todo un programa que sirve para la contribución a la formación vocacional y académica de los estudiantes, pero sobre todo el desarrollo integral de su personalidad; favoreciendo el establecimiento de relaciones interpersonales y comunicacionales efectivas en toda instancia del proceso.

1.3.3 Perfiles de los involucrados en el proceso de mentoría.

Continuando con este tema; ahora identificaremos los perfiles de las personas involucradas en el proceso de mentoría.

Consejero/tutor.-

Sánchez et al (2009), menciona con respecto al Consejero/tutor:

[...] debe conocer a profundidad los procesos de monitorización; como los pormenores de la actuación a desarrollar. Suele ser el máximo responsable del proceso, sus fases y las actividades planteadas en el Plan de Orientación Tutorial [...], es el máximo responsable del proceso orientador y tiene que asegurar que los objetivos del POT y las actividades planificadas se lleven a efecto de la mejor forma posible. (p.7)

Además, Sánchez et al (2009) continúa refiriendo que el consejero/tutor: “selecciona y asesora a los mentores; controla y evalúa las actividades que se desarrollan, realizando reuniones con el mentor y mentorizados. Asegura que los objetivos y logros establecidos se cumplan; ejerciendo funciones de seguimiento, formación y evaluación”. (p. 8)

Mentor.-

Con respecto al perfil del mentor; Valverde et al (2004), señala:

[...] se trata de una persona con mayor bagaje de conocimientos y experiencias, que le sitúa como una persona con una persona idónea para ayudar a otra que carece de dicho bagaje en su proceso de desarrollo o superación de necesidades [...]. (p.98)

Arriaga & Barocio (2009), también define el perfil del mentor así:

Mantiene una actitud positiva, tiene una motivación intrínseca hacia el aprendizaje, se compromete en las cosas que realiza, es una persona disciplinada y constante, sabe utilizar técnicas de estudio, sabe administrar su tiempo, puede empatizar con sus compañeros, tiene habilidades de comunicación. (p.5)

Finalmente Sánchez (2013), señala otras funciones fundamentales del mentor.

- Establecer con los mentorizados el calendario de reuniones
- Ajustarse al programa de reuniones y otras actividades previstas, preparando adecuadamente las mismas a partir de las directrices especificadas por los tutores.
- Servir de enlace entre los estudiantes mentorizados y los tutores.
- Hacer un seguimiento de los estudiantes mentorizados, a través de reuniones periódicas con ellos, en persona o usando la tecnología.
- Colaborar con la universidad en la mejora del proceso. (p.8)

Mentorizado.-

Según Arriaga & Barocio (2009), con respecto al mentorizado menciona que debe cumplir con ciertas responsabilidades como: “Comprometerse con su aprendizaje, asistir a las reuniones programadas, cumplir con sus responsabilidades del grupo, prestar atención a la información que proporcione el mentor, cooperar con el equipo y apoyar a sus compañeros”. (p.8)

El mentorizado se trata de un estudiante caracterizado por encontrarse en una posición desventajada como el inicio de una carrera universitaria, no posee las habilidades necesarias para estudiar a distancia, ni el tiempo apropiado para asistir a un centro educativo, decide de forma voluntaria recibir la ayuda y orientación de otra persona con mayor experiencia.

En definitiva, las funciones que debe desarrollar el estudiante mentorizado/a son:

- ✓ Mostrar una actitud activa y participativa
- ✓ No esperar demasiado de su mentor
- ✓ Estar dispuesto al desafío, y a la oportunidad de aprendizaje
- ✓ Ser sincero en todo momento
- ✓ Comprometerse con el rol que ha de asumir.

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

Para el éxito de un Programa de Mentoría, se necesitan desarrollar técnicas y estrategias que permitirán establecer un vínculo afectivo apropiado entre el Mentor y el grupo Mentorizado. Con respecto a este punto, el CHLP (Center for Health Leadership & Practice. 2003) afirma: “Aumente la confianza de su protegido mediante retroalimentación de apoyo” (p.14).

De ahí que, el CHLP señala las siguientes recomendaciones para fortalecer la relación mentor-mentorizados:

- Considérese un “facilitador del aprendizaje” en lugar de como alguien que posee todas las respuestas
- Si parece estar empantanado en una crisis inmediata, ayúdele a ver el panorama en todo su contexto.
- Aliente, inspire y desafíe a su protegido a lograr sus metas.
- De vez en cuando sea espontáneo [...] envíe a su protegido un correo electrónico cuando menos se lo espere, sencillamente para transmitirle una palabra de aliento o algún nuevo elemento de información. (p.15)

Además de lo mencionado, el Mentor debe esforzarse por fortalecer la técnica de “la escucha activa” y la reflexión, como parte de una estrategia de acompañamiento hacia el grupo mentorizado. Sobre esta técnica Núñez (2012), menciona que “su gran pilar es la comunicación entre sus participantes”, de ahí que “conviene revisar aspectos básicos, puesto que la *entrevista* será una herramienta muy útil al servicio de la mentoría” (p.15).

Con respecto a otra técnica, la comunicación eficaz, Núñez profundiza algunos aspectos que han de ser implementadas como parte de la estrategia en un Programa de Mentoría:

- ✓ Tener un objetivo concreto. Es importante dejar bien claro nuestros roles. Esencial especificar las “reglas de juego” y obtener el compromiso de cumplirlas.
- ✓ Considerar el punto de vista del compañero. La diversidad enriquece, [...] y no de esta de más recordar que no valen más cuando las aporta el mentor.
- ✓ Actitud de escucha. Esencial para promover la comunicación eficaz. Mirar siempre a la otra persona. Paciencia y respete el turno para las intervenciones.
- ✓ Atender las emociones que experimenta el mentorizado. [...]. Evitar cortar sus intervenciones. Acompaña con comunicación no-verbal adecuada a tu discurso verbal.
- ✓ Expresar ganas reales de ayudar, de apoyar, de estar ahí. Que el mentorizado sienta que su situación te importa. (p.15,16)

Finalmente, citaremos algunas técnicas y estrategias que se adaptan al entorno de la Educación; sea abierta o a distancia. De acuerdo con lo enunciado por Arias (2014), se caracterizan de la siguiente forma:

- La observación: se trata de una técnica científica que, sirve a un objeto ya formulado de investigación, es planificada sistemáticamente, está sujeta a comprobaciones de validez y fiabilidad, y se realiza de forma directa sin intermediarios.
- La entrevista: es la más utilizada, ya que se convierte en un medio para obtener, compartir y recopilar información de primera fuente, además de generar una relación más personalizada.
- La encuesta: para detectar las necesidades de orientación de los mentorizados de primer ciclo. Es muy utilizada, se apoya en cuestionarios previamente elaborados con preguntas concretas que, faciliten obtener respuestas precisas y gestionar una rápida tabulación.
- Los grupos focales: permiten la relación con el grupo de mentorizados, realizar procesos de análisis y discusión, conocer con más detalle las necesidades de orientación, así como compartir momentos de socialización.
- Comunicación interactiva: explotar al máximo el uso de los recursos tecnológicos disponibles como: correo electrónico, Skype, teléfono celular, convencional. Se convertirán en herramientas focales en que se basará la mentoría, para mantener contacto permanente con el grupo mentorizado. (p. 25-26)

Cabe señalar que las técnicas y estrategias seleccionadas, son ejecutadas conforme la disponibilidad de tiempo de los mentorizados, no se pretende añadir una carga de trabajo más, en su apretada agenda de labores diarias.

1.4 Plan de orientación y mentoría

1.4.1 Definición del plan de orientación y mentoría

El plan de orientación y mentoría se entiende como un proceso sistemático de actividades para facilitar a los estudiantes nuevos (*primer nivel*), su incorporación y

adaptación a la universidad. (Valverde, Ruiz de Miguel, García, & Romero, 2003-2004, p. 90)

Específicamente, se hace referencia también a las diferentes actividades que se deben seguir un plan de orientación y mentoría, como parte de su conceptualización; estas son:

- Planificación académica.
- Refuerzo académico centrado en el desarrollo de habilidades básicas para el progreso dentro de la carrera.
- Búsqueda de información, habilidades de investigación, etc.
- Ayuda para superar las exigencias académicas, estrategias de exámenes; estilos de docentes y aprendizaje.
- Mejorar su autoestima y ofrecerles claves para mejorar su desarrollo de competencias sociales y participativas dentro de la universidad. (Sánchez et al., 2009, p. 23)

Por último, es posible citar otros autores que reafirman la importancia de implementar un plan de orientación, para llevar a cabo el proceso de mentoría de una forma satisfactoria; en este sentido, Colibrí (2014), plantea que:

El plan debe servir como como guía y orientación para los mentores, en el cumplimiento de sus tareas y funciones; desde el punto de vista del apoyo oportuno y de la generación de conocimientos. Se trata de un documentos rector, en cuyo diseño y elaboración, participa un equipo multidisciplinario, responsable e involucrado en el proceso. (p. 25)

De acuerdo con lo planteado por los diferentes autores, se entiende de manera general que el plan de orientación y mentoría, debe constituirse como una herramienta de trabajo organizativa y de planificación, previa a la puesta en marcha del programa de mentoría, ello con la intención de lograr los resultados deseados por todo, en cuanto a la orientación, el acompañamiento y la construcción de aprendizajes significativos para la vida.

1.4.2 Elementos del plan de Orientación Mentoría

En primer lugar el programa se ocupara en identificar las necesidades de los estudiantes y en función sus necesidades concretas, proponer las actividades a desarrollarse en la orientación.

Dichas actividades se llevarán a cabo mediante:

- I.* Construcción de la relación: *Etapa* inicial de presentación y de creación de un buen clima de confianza.
- II.* Intercambio de información y definición de metas: Fase de establecimiento de la relación de mentoría.
- III.* Trabajo encaminado a la consecución de metas y profundización del compromiso: Etapa generalmente más larga, de seguimiento de resolución de problemas y de toma de decisiones.
- IV.* Terminación y evaluación de la relación formal de la mentoría y planificación para el futuro: Etapa de cierre formal de la relación de mentoría, con balance de logros y clarificación de metas. (Sánchez et al, 2009)

En definitiva, los elementos que conforman un plan de orientación y mentoría, están relacionados sustancialmente con la necesidad de establecer roles y funciones adecuadas de trabajo; a partir de las cuales se creen un clima de confianza y seguridad entre el mentor y los mentorizadas, para desarrollar las actividades que oportunamente contribuirán al logro de las metas previamente planificadas.

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

Con relación al Plan de Mentoría que se implementará con el grupo de estudiantes; Sánchez et al (2009), refiere algunas actividades:

- ✓ Mentoría individual.- A través de entrevistas individuales previamente establecidas o acordadas y de contactos telefónicos y medios tecnológicos (internet, celulares, Skype).

- ✓ Mentoría grupal.- Se desarrolla mediante dinámicas de grupo programadas.

Establecer un calendario de trabajo.- Incluye fechas y objetivos de las reuniones de coordinación, de las actividades de formación, número de horas de atención semanal de los compañeros-mentores a los estudiantes.

Mantener las vías de comunicación y de atención a los estudiantes tutelados.- En general, la atención individual y grupal se ha apoyado tanto en la presencialidad como en los mecanismos de virtualización disponibles en la universidad para llevar a cabo la *e-mentoría*, como los que ofrece la nueva tecnología.

Determinar mecanismos de evaluación del programa de mentoría.- Se debe diseñar un plan de evaluación con el fin de supervisar la evolución y resultados del programa de mentoría y conocer la eficacia del programa con relación a los objetivos que nos proponemos lograr. Se pretende identificar los puntos fuertes, pero también sus debilidades; detectando los aspectos que se deben modificar y mejorarlos. (p.4)

También es interesante el modelo de mentoría elaborado por el MNMP. (Mentor National Mentoring Partnership. 2005). Ahí se menciona algunas actividades interesantes. Haremos referencia las que aplican a nuestro Plan de Mentoría con los estudiantes:

- ✓ Mentoría tradicional uno a uno:

La meta principal es lograr un lazo cercano. Por lo tanto, la socialización y la amistad son los objetivos primarios. Defina y refuerce claramente las reglas básicas.

- ✓ Mentoría grupal:

Trabaje con la escuela (o el lugar donde tenga la mentoría) para establecer las metas de la mentoría. Con la mentoría grupal las metas son: la socialización, el apoyo académico, la construcción de la autoestima, el establecimiento de metas y la creación de lazos con otros compañeros.

Tenga paciencia en alcanzar las metas. Con la mentoría grupal lleva tiempo para que todos los miembros del grupo logren conocerse unos a otros y ganen un nivel de confianza. Un grupo se moverá más lentamente, así que se demorará más en alcanzar sus metas.

✓ Mentoría electrónica:

Sea realista para lo que puede lograr. Ya que no existe un componente frente a frente en la mentoría electrónica, muchas relaciones no evolucionan hasta convertirse en las relaciones intensas características de la mentoría uno a uno.

Asegúrese de tener recursos, al principio y más tarde, para Internet y el desarrollo de tecnología. Usted necesita mucha vigilancia del programa, recursos humanos y tiempo para hacer que su programa de mentoría electrónica funcione.

Establezca políticas acerca de qué tan a menudo los mentores y aprendices se conectan unos con otros a través de correo electrónico. Para construir un lazo fuerte, las parejas de mentoría deben enviarse correos electrónicos una vez a la semana. (p. 43-45)

Es importante señalar que Arriaga & Barocio (2009), proponen cinco pasos para una mentoría eficaz:

1. Preparación y planeación de los repasos.- Respondiendo a las preguntas. Qué, cuándo, dónde, porqué se va a realizar las actividades. ¿Qué métodos se va a utilizar?, ¿Con qué recursos se va a contar? y ¿Cómo se va a evaluar?
2. Preparación de los compañeros hacia la tarea.- Qué el estudiante comprenda que y como se va a realizar la tarea.
3. Ejecución de las actividades planeadas.- Se presentan los conocimientos y conceptos nuevos y se interactúan con el grupo.
4. Análisis y reflexión sobre la actividad.- El estudiante con ayuda de sus compañeros y mentor analizarán y aplicarán sus nuevos conocimientos a aspectos prácticos de su labor como futuro profesional.

5. Evaluación e informe de actividad.- Se llenará cada uno de los criterios mencionados en el informe quincenal. (p.13)

En definitiva, el Plan de Mentoría con los estudiantes, se sustentará en las siguientes pautas:

- Desarrollar una mentoría “*natural*” en la que se destaca el plano de la igualdad.
- Mantener un compromiso personal de ayuda al compañero/a mentorizado/a.
- Lograr un clima de confianza, respeto y buena relación.
- Realizar un seguimiento continuo y una relación constante.
- Claridad de los propósitos.
- Trabajar en equipo (con el consejero y otros compañeros mentores, dentro del Programa de Mentoría).
- Usar los medios y recursos disponibles para la comunicación.
- Mantener una actitud de iniciativa y de apertura hacia el otro.

CAPÍTULO II.
METODOLOGÍA

2.1 Objetivos

2.1.1 Objetivo General.

Implementar, desarrollar y evaluar un proyecto piloto sostenible 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.

2.1.2 Objetivos específicos.

- Desarrollar acciones de orientación psicopedagógica con los estudiantes de primer ciclo con la finalidad de facilitar su incorporación al sistema de educación a distancia, mejorar sus logros académicos y disminuir la tasa de abandono temprano.
- Describir las acciones desarrolladas para, la gestión de un clima de comunicación sustentado en la confianza de la relación mentor – estudiante.
- Intercambiar información y determinar metas con la finalidad de analizar y valorar las acciones de mentoría entre pares.
- Analizar la gestión del programa de mentoría e intercambiar información entre pares, con la finalidad de valorar las acciones realizadas en el proceso de mentoría, para diseñar un manual para el mentor.
- Estructurar el informe de investigación de fin de titulación en psicología.

2.2 Diseño de investigación

En el presente trabajo de investigación, se utilizaron los siguientes métodos:

- Exploratorio: Se utilizó para un conocimiento inicial en cuanto al desarrollo del programa piloto. En este caso el ciclo académico Septiembre- Febrero del 2015.
- Descriptivo: permitió identificar los niveles de las variables que caracterizan al grupo mentorizado.

- Investigación Acción Participativa (*IAP*): El propósito de este método fue producir acción, que busca un cambio; una transformación de la realidad en el grupo de estudiantes mentorizados correspondientes al primer ciclo de estudios en modalidad a distancia. La misión del programa piloto de mentoría está dada por el desarrollo de actividades y estrategias que permitan desarrollar un acompañamiento efectivo sustentado en la participación de los involucrados. De ahí que, la estructura del método *IAP* estuvo sujeta a la dinámica propia de cada uno de los estudiantes mentorizados y las características del mentor, así como; a las características de las actividades de mentoría.

Durante el desarrollo del programa, la investigación que se realizó con el grupo mentorizado fue de tipo cualitativo-cuantitativo, mediante la recopilación de información y el diagnóstico oportuno de sus necesidades; así como la aplicación de cuestionarios y test, instrumentos que nos permitieron diseñar una propuesta de solución a la problemática planteada. De esta manera, fue posible conocer el problema de estudio tal cual se presenta en su realidad.

Para tener una idea más clara del diseño de investigación, presentamos el siguiente gráfico, que visualiza de manera clara el proceso de investigación y acción implementado.

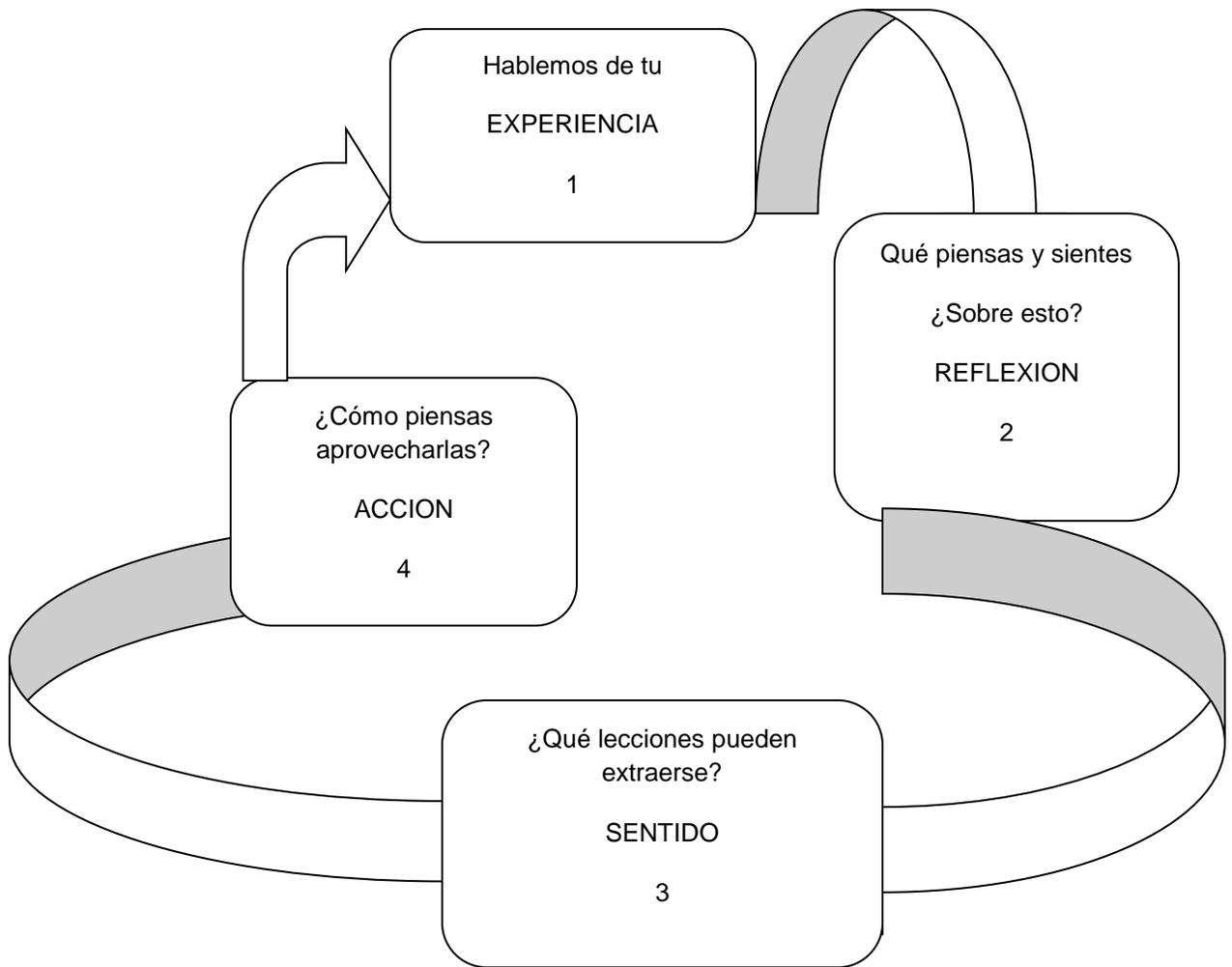


Figura 2. Proceso de Mentoría
 Fuente: Manzano, N. (2012)
 Elaborado por: Equipo de gestión UTPL

2.3 Contexto

En cuanto a la caracterización de la Modalidad Abierta y a Distancia, es posible señalar las siguientes especificaciones, que se constituyen en ventajas y beneficios oportunos, para quienes se acercan a sus aulas:

- Ofrece facilidades desde el punto de vista geográfico, pues los estudiantes pueden elegir la carrera que desean y realizarse profesionalmente en la Universidad y fuera de esta.
- Brinda la oportunidad a personas que abandonaron sus estudios universitarios, sobre todo a la población adulta, a retomarlos satisfactoriamente; teniendo en cuenta sus responsabilidades laborales y familiares, horarios disponibles, entre otras circunstancias de vida que hacen más compleja su inserción.
- Permite con mayor inmediatez y efectividad, la aplicación de los conocimientos en el ámbito laboral, y la vinculación de la teoría y la práctica; pues los estudiantes ya se encuentran trabajando, muchos de ellos en la profesión que estudian.
- Profundiza en el diálogo y la interrelación didáctica entre estudiantes y profesores, si se aprovecha adecuadamente dicha posibilidad; potenciando la independencia y la autonomía en el aprendizaje, mediante la utilización de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones.

En este sentido, se hace necesario identificar las diferencias entre el estudiante de modalidad presencial, frente al estudiante de modalidad a distancia:

- Los estudiantes de modalidad presencial conforman grupos homogéneos en edad, intereses, motivaciones, expectativas, etc. Los adultos que estudian a distancia forman grupos heterogéneos en edad, interés, ocupación, motivaciones, experiencias, motivaciones, etc.
- Los estudiantes no adultos son de profesión estudiantes, habitualmente el adulto que estudia a distancia es un individuo que en alto porcentaje trabaja.
- Los intereses del estudiante presencial (juegos, diversiones, etc) se confrontan con los del estudiante a distancia, cuyas preocupaciones se suelen centrar en su bienestar familiar, ascenso social, laboral, autoestima, etc.
- El estudiante presencial suele manifestar ante el estudio confianza y seguridad en sí mismo, el adulto se siente inseguro.

- Un estudiante ordinario presencial suele mostrar menor nivel de responsabilidad, el adulto es más responsable.
- Un estudiante a distancia tiene que estudiar cuando otros descansan. El estudiante presencial suele tener el estudio como única obligación. (Guerrero & Suárez. 2010)

Específicamente, este es el contexto biopsicosocial de los estudiantes bajo la modalidad a distancia.

Para continuar con el análisis del contexto, a continuación se detalla datos referentes al Centro Universitario.

La Universidad Técnica Particular de Loja (U.T.P.L) donde se circunscribe el presente proyecto, se creó en 1976, y adopta las experiencias internacionales de los modelos de educación a distancia; con el objetivo de alcanzar la eficacia académica y la formación integral de los estudiantes que ingresan a sus aulas. De esta manera, sumamos a la implementación del proyecto; otros beneficios, como el hacer más individual y personalizado, los procesos de enseñanza-aprendizaje; así como contribuir a la autonomía, independencia y creatividad de los estudiantes. (Universidad Técnica Particular de Loja, 2015)

En este sentido, la U.T.P.L cuenta con centros universitarios de docencia, apoyo y supervisión en todo Quito, que hacen más fácil y accesible la inserción e incorporación de los educandos. De ahí que, la realización de la presente investigación se circunscribe específicamente al Centro Universitario Quito.

En relación con los estudiantes que participaron en el proceso de mentoría, es necesario señalar que se trata de un grupo muy heterogéneo; tal y como se señala en las características esenciales que conforman a los educandos que ingresan a la Modalidad de Educación a Distancia, teniendo en cuenta sus rasgos sociodemográficos, pero además, sus intereses de carrera y profesionales.

Ahora, describiremos las características particulares de los investigados:

- Mayoritariamente son adultos en rezago, edades que fluctúan entre 20 y 45 años.

- Casi en su totalidad, trabajan en horarios de tiempo completos, por lo que los estudios no son su actividad principal, y no tienen, por lo mismo una dedicación total para cubrir sus asignaturas.
- En su mayoría son casados, y con hijos, por lo que alternan su vida productiva laboral y académica con las actividades que les demandan la vida doméstica.
- La totalidad de ellos demanda tener acceso a computadora y a internet y estudiar en el trabajo o en casa. Además, consideran que tienen buen manejo de procesador de textos y diapositivas, hoja de cálculo y de la navegación en la red.
- Sus hábitos para el estudio autónomo son escasos; pues prácticamente la totalidad de los estudiantes consideran a la modalidad a distancia, una experiencia totalmente nueva.
- El motivo por el cual eligieron esta modalidad está relacionado con la posibilidad de compaginar el estudio y el trabajo.

2.4 Participantes

La Experiencia Piloto de Mentoría se establece en el marco de una relación trídica como se describe en el marco teórico (*Capítulo I*).

- Consejero.- grupo de gestión de la UTPL, desempeñaron una función tutorial hacia los mentores. Además de brindar apoyo en el desarrollo del trabajo de fin de titulación.
- El mentor.- estudiante de fin de titulación en la carrera de Psicología de la UTPL, es quien desarrolló las actividades de orientación directa hacia el grupo de estudiantes mentorizadas. y;
- El grupo de mentorizadas.- conformado por 5 estudiantes del primer ciclo académico Septiembre-Febrero 2015 de la UTPL, correspondientes al Centro Universitario Quito-Tumbaco. Las estudiantes de primer ciclo pertenecen a la Modalidad Abierta y a Distancia y son aquellas que se beneficiaron de la

experiencia Piloto de Mentoría. Tres estudiantes corresponden a la carrera de Psicología y dos a la de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría.

2.5 Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

Para el desarrollo e implementación de la presente investigación se utilizaron los siguientes métodos:

2.5.1 Métodos.

Método Investigación Acción Participativa (IAP)

Para intentar promover un cambio en los estudiantes mentorizados se utilizó el Método Investigación Acción Participativa; cuya finalidad es ayudar a resolver problemas cotidianos de manera inmediata.

Este método se sustenta en la práctica de mentoría entre pares, toda vez que se investiga y al mismo tiempo se interviene. Los mentores que tienen la vivencia de haber estudiado la carrera a distancia (5 años o más), se consideran idóneos para desarrollar esta experiencia Piloto de Mentoría.

La acción de mentoría implica la total colaboración de todos los participantes (mentores y mentorizados), para la detección de necesidades de orientación; así como determinar cuáles serán las prácticas que requieren ser mejoradas o transformadas, sobre la base del análisis e interpretación de resultados.

El proceso de aplicación de este método en la investigación fue:

- a) Intercambio de experiencias;
- b) Problematización de la experiencia en base a la reflexión;
- c) Análisis de la lección o aprendizaje de la experiencia vivida , y;
- d) Sistematización de la experiencia para generar la acción/intervención.

✓ **Método estadístico**

El método estadístico contribuyó a cuantificar y organizar la problemática. Los cuestionarios y encuestas utilizados sirven de herramientas para analizar y detectar los aspectos positivos y negativos del grupo de mentorizadas, sobre: hábitos de estudio y habilidades de pensamiento, que están siendo utilizadas por ellas.

Finalizado el proceso de recolección de información a través de la encuesta, se procedió a la tabulación y análisis de los resultados, mediante un programa Excel elaborado por el Equipo de Gestión de la UTPL y el investigador.

✓ **Método analítico-sintético**

También fue de mucha utilidad el método analítico-sintético, porque permitió descomponer toda la mentoría en sus partes (*elementos*), y comprender cómo se relacionan entre ellas y el todo, así como la reconstrucción de las partes para alcanzar una visión de unidad; asociando juicios de valor, abstracciones, conceptos que ayudaron a la comprensión total de la mentoría.

✓ **Método descriptivo**

Este método permitió identificar las características propias del grupo mentorizado y las necesidades de orientación. Posibilitó también conocer las aptitudes predominantes de las investigadas, así como analizar la información y describir los resultados obtenidos. En definitiva, este método permitió evidenciar una serie de amenazas propias de la educación a distancia, que afectaban al grupo de mentorizadas a cumplir con sus expectativas y metas académicas.

2.5.2 Técnicas.

En esta Experiencia Piloto de Mentoría con los estudiantes de primer ciclo, se utilizaron las siguientes técnicas:

- La observación.- Permite detectar el comportamiento verbal y no verbal de los mentorizados, ya que se realizó de forma directa sin intermediarios durante las sesiones de mentoría.

- La entrevista.- Al igual que la observación fue muy necesaria y confiable para el análisis e interpretación de las necesidades reales de orientación y apoyo al grupo de mentorizados.
- La encuesta.- Se efectuó por medios electrónicos y mediante entrevistas. Los resultados que arrojaron las encuestas se apoyaron en cuestionarios previamente elaborados, con preguntas concretas que facilitaron obtener respuestas precisas y gestionar una rápida tabulación. En la Experiencia Piloto de Mentoría, la encuesta sirvió de herramienta para conocer y analizar los aspectos positivos y negativos sobre las necesidades de orientación, académicas y habilidades de aprendizaje y autorregulación de los mentorizados.
- Los grupos focales (reuniones).- Permitieron realizar encuentros entre pares (mentor & mentorizado), para realizar procesos de análisis y discusión de las diferentes necesidades de orientación. Fue muy oportuna la reunión para motivarles positivamente en sus estados de ánimo, ya que se encontraban desanimadas después de rendir los exámenes del primer ciclo. De esta manera, las mentorizadas cobraron ánimo para seguir desarrollando con entusiasmo sus actividades del segundo ciclo.

2.5.3 Instrumentos.

En la presente Experiencia Piloto de Mentoría con los estudiantes del primer ciclo, se utilizaron los siguientes instrumentos:

- Hoja de datos informativos

Este instrumento está constituido por 11 preguntas, que permiten conocer los datos sociodemográficos de las investigadas. (Ver Anexo No. 2)

- Cuestionario de autoevaluación de necesidades de orientación

Este instrumento contiene 3 preguntas, permite identificar 2 expectativas y 2 temores, así como establecer el/los compromisos con el grupo de mentorizadas. (Ver Anexo No. 3)

➤ Cuestionario de necesidades de orientación

Este instrumento está constituido por seis preguntas, que invitan a las mentorizadas a reflexionar sobre los problemas, que enfrentaron al inicio de su ciclo académico. (Ver Anexo No. 4)

➤ Cuestionario 2 de necesidades de orientación

Este instrumento está constituido por una malla de preguntas, divididas en los siguientes parámetros de consulta: procedimientos de estudio, aspectos de orden personal, satisfacción con los procesos administrativos implementados en la UTP, necesidades académicas, y sociopersonales-profesionales. El instrumento considera la frecuencia y el juicio de valor de las mentorizadas sobre dichos aspectos (Ver Anexo No. 5)

➤ Evaluación de la reunión de mentoría.

Una pregunta, cuyo objetivo es tener una percepción de las mentorizadas con relación a la reunión y sus resultados. (Ver Anexo No. 6)

➤ Cuestionario para evaluar habilidades de pensamiento y hábitos de estudio.

Este instrumento está constituido por cinco parámetros de análisis: pensamiento crítico, tiempo y lugar de estudio, técnicas de estudio, concentración y motivación. A continuación, se detalla la estructura de cada uno de los aspectos utilizados en este instrumento:

- Pensamiento crítico.- 16 preguntas que tienen por objeto identificar las habilidades de pensamiento, que debe desarrollar un estudiante bajo la modalidad a distancia. Se Citan algunas: “Logro ejemplificar en ideas concretas, conceptos generales”. “Al estudiar un tema acostumbro hacer esquemas del contenido, delimitando las ideas principales y secundarias”. “Busco establecer analogías para comprender mejor un fenómeno o un tema”. “Soy capaz de relacionar contenidos de distintas materias”, etc.
- Tiempo y lugar de estudio.- 10 preguntas que recolectan información sobre hábitos de estudio importantes bajo la modalidad a distancia y el mejor recurso disponible,

como es el tiempo de calidad. Cuando se habla de tiempo de calidad, se entiende parámetros como planificación, horario fijo, equilibrio con otras actividades como descanso y entretenimiento, estudio previo a los exámenes, etc.

- Técnicas de estudio.- 18 preguntas relacionadas con estrategias de estudio y si el estudiante a distancia las implementa como parte de sus hábitos de estudio; como el desarrollo de mapas conceptuales, esquemas, apuntes, subrayar ideas principales y secundarias, consultar varias fuentes de información, etc.
- Concentración.- 10 preguntas que identifican entornos apropiados para el logro de un entendimiento correcto de la información, y lo peligroso que son los distractores a la hora de empezar con el estudio. Factores como sonidos inadecuados, escasa luz o demasiado ruido; inclusive permite identificar si el estudiante tiene alguna situación o problema personal, que no le está permitiendo concentrarse al máximo en su estudio.
- Motivación.- 15 preguntas que determinan el nivel de motivación que tienen las mentorizadas y cómo influyen en su actitud positiva hacia el estudio. Las preguntas se enfocaron en el aspecto psicológico de las mentorizadas, para buscar estrategias psicológicas que les eleven su necesidad de logro y satisfacción personal. Componentes adicionales pero necesarios, para continuar altamente motivados durante toda la carrera universitaria bajo la modalidad a distancia. (Ver Anexo No. 8)

2.6 Procedimiento

La presente investigación inicia con la asesoría presencial, donde la UTPL capacitó al grupo de mentores sobre el proceso de mentoría. Además, el grupo de gestión nos informó sobre las pautas para realizar el trabajo de investigación de la manera más apropiada. Con esta información, se procedió a iniciar la Experiencia Piloto de Mentoría; así como el trabajo de investigación previo a la obtención del título de Psicólogo.

No se puede excluir en este apartado, la ayuda valiosa y oportuna proporcionada por la UTPL mediante el entorno virtual de aprendizaje (EVA), específicamente el Equipo

de Gestión y la Coordinadora de tesis; frecuentemente nos proporcionaban sugerencias y aportes valiosos para el buen desarrollo de la Mentoría y el trabajo de investigación. Entre las más importantes citamos: fuentes bibliográficas que nos permitió obtener datos para desarrollar el marco teórico, pautas académicas y de orientación necesarias para la elaboración del trabajo de investigación.

En relación al trabajo de investigación, el procedimiento realizado fue el siguiente:

Revisión bibliográfica y recolección de información, para fundamentar de manera teórica el problema objeto de estudio.

Sistematización de la información, se utilizó las siguientes estrategias de aprendizaje:

- ✓ De elaboración: para describir lo nuevo y lo familiar.
- ✓ De organización: para imponer estructura y sintaxis al contenido de la investigación. De tal manera que, se logró identificar ideas principales, secundarias; así como analizar y sintetizar los apartados para elaborar conclusiones.
- ✓ De planificación: sin duda fue el procedimiento principal para la elaboración del trabajo de investigación, nos permitió llevar a cabo actividades bajo un cronograma definido, descomponer la tarea global en pasos sucesivos, prever el tiempo que se necesita para cada paso, el esfuerzo, los recursos y fijar los objetivos y la meta de aprendizaje que requiere la investigación.

Con relación al trabajo de campo, el desarrollo de la Experiencia Piloto de Mentoría con los estudiantes de primer ciclo, se sustentó en las actividades citadas específicamente en el Capítulo I, bajo el literal Plan de Orientación y Mentoría (4.3).

De esta manera se ejecutó el plan, iniciando las actividades en el siguiente orden:

- Conociendo a las mentorizadas.- Una vez que la UTPL proporcionó la lista de las mentorizadas, inmediatamente se procedió al contacto telefónico para iniciar el programa; la presentación inicial, y dar a conocer brevemente en qué consistía el programa de mentoría elaborado por la UTPL; para planificar y definir la primera reunión grupal. Cabe mencionar, que al inicio todo el grupo de mentorizadas

manifestaron entusiasmo y expectativa hacia el programa de mentoría, de ahí que, las cinco mentorizadas estuvieron dispuestas a asistir en la primera reunión.

- Reunión con las mentorizadas.- En el primer encuentro se recordó con más detalle cuáles son los objetivos de la Experiencia Piloto de Mentoría. Luego se procedió a dar un espacio de tiempo a las mentorizadas, para una corta presentación. Después del proceso de presentación, se aplicaron los cuestionarios citados anteriormente (*Instrumentos*). Finalmente, se definieron las vías de comunicación;

Debido a las diversas actividades que realizan las mentorizadas, no se logró programar una segunda reunión; dos de ellas ya habían planificado con antelación un viaje fuera del país, una por vacaciones y la otra por un asunto médico, y las tres restantes trabajaban tiempo completo, inclusive hasta los sábados. Se intentó mantener contacto vía mail con las dos mentorizadas que viajaban, y con las tres que no viajaron, se programa mantener contacto telefónico permanente.

Aun así, se consiguió planifica una reunión por segunda vez; previa a los exámenes del segundo ciclo. Esta reunión fue muy importante para revisar las recomendaciones dadas vía E-mail (ver anexos, copias de los mails), y cuán preparadas estaban para rendir las pruebas presenciales, así como evaluar su estado de ánimo.

- Tabulación de cuestionarios.- Como procedimiento para tabular los resultados del Cuestionario de Habilidades de Pensamiento, se utilizó una escala de valores a las opciones de respuesta de los reactivos que constituyen el cuestionario. Los valores que se asignaron a cada columna ("X" y "Y") son tres: 2,1, y 0. Dependiendo de la respuesta se asignará un valor en la casilla indicada.

Adicionalmente el instrumento permitió evaluar la frecuencia y dificultad con que se hace. En el primer caso (*frecuencia*) se asigna el siguiente puntaje: 0 = nunca, 1= algunas veces y 2= siempre. Mientras que para el segundo parámetro (*dificultad*), se asigna el siguiente puntaje: 0 = muy difícil, 1 = difícil y 2 = fácil.

Una vez tabulada la encuesta se logró identificar y definir las necesidades de orientación del grupo mentorizado; este procedimiento fue vital para determinar

sus necesidades de orientación. Una vez identificadas las necesidades, inmediatamente se procedió a ejecutar el Plan de Orientación, definido previamente en el Capítulo I Marco Teórico.

- Contacto permanente.- Como se mencionó anteriormente no se logró establecer reuniones frecuentes con las mentorizadas. Sin embargo, gracias a la tecnología las vías utilizadas para realizar la mentoría, fueron el contacto telefónico y el correo electrónico. Desde la primera semana de enero se contactó a las mentorizadas una vez por semana, para evaluar cómo estaban desarrollando las actividades para la elaboración de la segunda guía; si se presentaban dificultades inmediatamente se sugerían soluciones; mediante orientación y guía.

Una vez que las mentorizadas presentaron las guías del segundo ciclo conforme al tiempo que establece la universidad; se les apoyo motivándoles para el segundo examen presencial de finales de enero. Consultando horarios, revisando contenidos significativos de las guías, sugiriendo revisar correctamente las preguntas para no cometer los errores del primer ciclo, verificando el centro donde se deben presentar y sobretodo animándoles para que asistan a rendir el examen con optimismo; al margen de cuál sea el resultado.

- Apoyo psicopedagógico para los supletorios.- Una vez que las mentorizadas culminaron el semestre, se estableció contacto con ellas para evaluar los resultados al finalizar el mismo. Aunque las cuatro mentorizadas tuvieron que rendir exámenes supletorios porque no alcanzaron el puntaje mínimo requerido por la universidad, inmediatamente se tomaron las medidas preventivas para que planificaran su tiempo, repasaran los contenidos de las guías siguiendo las pautas del aprendizaje significativo, y las estrategias y técnicas de estudio autónomo en forma óptima; considerando el tiempo disponible hasta la fecha de los exámenes supletorios.

Fue muy grato lograr que cuatro mentorizadas se presentaran a rendir los exámenes supletorios. Pese a que no lograron conseguir los puntajes mínimos para aprobar algunas materias, ellas confirmaron que seguirán estudiando en la universidad; ya que adquirieron hábitos de estudio y habilidades de aprendizaje apropiadas para los estudiantes de modalidad a distancia.

En definitiva, una vez identificadas las necesidades psicopedagógicas del grupo mentorizado, se procedió inmediatamente a la adaptación al sistema de educación a distancia y evitar la “sensación de soledad” que acompaña al estudiante que ingresa a la universidad. Este proceso de adaptación, se lo ejecutó con algunas actividades de orientación y guía, como consejos prácticos para resolver problemas académicos y personales que se consideraron urgentes; apoyo para descargar los e-books de la tablet, información referente al desconocimiento de ciertos términos psicológicos (en el caso de dos mentorizadas que estudian la carrera de Psicología), énfasis en la planificación para evitar la acumulación de trabajos al final del bimestre, así como organizar un cronograma de estudio para evitar la falta de tiempo en la elaboración de los trabajos presenciales, y disminuir la presión psicológica con el consecuente malestar físico (una mentorizada sufría fuertes dolores de cabeza por el stress).

2.7 Recursos

En el presente trabajo de investigación, así como en la Experiencia Piloto de Mentoría, se utilizaron los siguientes recursos:

2.7.1 Humanos.

- ✓ Grupo de mentorizadas
- ✓ Mentor
- ✓ Equipo de gestión UTPL
- ✓ Coordinadora de tesis UTPL

2.7.2 Materiales institucionales.

- ✓ Guía didáctica. Trabajo de titulación (Practicum 4), UTPL
- ✓ Aula Centro Universitario UTPL, Quito
- ✓ Entorno Virtual de Aprendizaje UTPL, EVA

2.7.3 Económicos.

Tabla 1. Detalle de costos

RECURSOS	VALORES (en dólares)
Hospitalidad	30,00
Copias	20,00
Llamadas al celular	40,00
Movilización	30,00
Internet	30,00
TOTAL.-	\$150,00

Fuente: Programa Piloto de Mentoría
Elaborado por: Investigador

CAPÍTULO III.
RESULTADOS, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

3.1 Características psicopedagógicas de las mentorizadas

Tabla 2. Datos generales del grupo de mentorizadas

#.	Género	Estado civil	Trabaja	No. Hijos	Carrera
1	F	Divorciada	Sí	1	Psicología
2	F	Casada	No	2	Psicología
3	F	Casada	No	2	Psicología
4	F	Soltera	Sí	0	Ingeniería en Contabilidad y Auditoría
5	F	Casada	Sí	1	Ingeniería en Contabilidad y Auditoría

Fuente: Encuesta a mentorizadas

Elaborado por: Investigador

Como se puede apreciar en la tabla No.2, el 100% de la muestra pertenece al sexo femenino; el 60% trabaja con horarios de tiempo completos, inclusive un 20% labora los días sábados; el 60% de las mentorizadas son casadas, un 20% divorciadas y el otro 20% solteras; el 80% tienen hijos, por lo que alternan su vida productivo-laboral y académica con las actividades que les demanda la vida doméstica. El 60% estudia Psicología, y un 40% corresponde a la carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría.

Además de estos datos sociodemográficos, durante las entrevistas se logró identificar otros datos cualitativos, entre los más significativos se señalan:

- Sus hábitos para el estudio autónomo son escasos; pues prácticamente la totalidad del grupo de estudiantes mentorizadas consideran a la modalidad a distancia, una experiencia totalmente nueva.
- La razón principal por la cual eligieron esta modalidad, está relacionada con la posibilidad de compaginar el estudio, el trabajo, y obtener un título universitario que aseguran, les permitirá ascender profesional y personalmente.

Para determinar las características psicopedagógicas del grupo de mentorizadas en el presente trabajo de investigación, se utilizó la técnica de la encuesta. A continuación, se presentan los rangos de evaluación, que se utilizarán para cada parámetro de dicho instrumento, citados en el Capítulo II sobre la Metodología.

Tabla 3. Rangos de evaluación para del cuestionario

RANGOS DE EVALUACIÓN	NIVEL DE HABILIDADES
De 0% a 20 %	Bajo – Nada
De 30% a 40%	Regular – Poco
De 50% a 60%	Buena – Regular
De 70% a 80%	Muy buena – Buena
De 90% a 100	Sobresaliente – Muy buena

Fuente: Equipo de gestión UTPL
Elaboración: Investigador

A continuación se presenta el análisis de los datos obtenidos para cada parámetro de la encuesta.

Tabla 4. Pensamiento crítico

MENTORIZADA	PUNTAJE LOGRADO (sobre 64)	PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD (%)
1	13	20,31
2	41	64,06
3	30	46,88
4	35	54,69
		46,48

Fuente: Encuesta aplicada a las mentorizadas de la UTPL (primer nivel)
Elaboración: Investigador

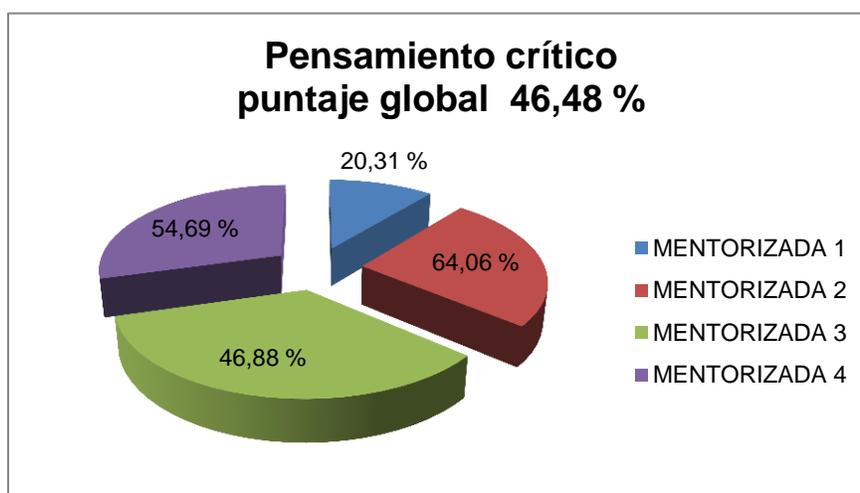


Figura 3. Porcentaje global de Pensamiento Crítico

Fuente: Encuesta aplicada a las mentorizadas de la UTPL (primer nivel)
Elaboración: Investigador

Como se puede observar en la tabla No.4 y figura No 3, las investigadas obtuvieron un puntaje de efectividad del **46,48%**, con respecto al uso del pensamiento crítico en sus estudios, esto corresponde a una calificación de **Regular**.

Está claro, que el pensamiento crítico es una habilidad de aprendizaje sumamente importante bajo la modalidad a distancia. Guerrero & Suárez (2010) señala que para mejorar el pensamiento crítico, se debe establecer estrategias “encargadas de establecer lo que se necesita para resolver bien la tarea de estudio” y como parte de las estrategias, se debe “determinar las técnicas más adecuadas a utilizar, controlar su aplicación y tomar decisiones posteriores en función de los resultados” (p.38).

La encuesta a nivel global nos indica esta deficiencia en el grupo de mentorizadas. Por aquello, el 100% del grupo mentorizado ante la pregunta “*Puedo redactar con suficiente orden y claridad un trabajo académico*”, respondieron “*algunas veces y consideran que el nivel de dificultad es “difícil”*”.

En conclusión, el grupo mentorizado no está generando esta habilidad de estudio y por aquello sus conocimientos no son significativos.

Tabla 5. Tiempo y lugar de estudio

MENTORIZADA	PUNTAJE LOGRADO (sobre 40)	PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD (%)
1	10	25,00
2	25	62,50
3	30	75,00
4	28	70,00
		58,13

Fuente: Encuesta aplicada a las mentorizadas de la UTPL (*primer nivel*)

Elaboración: Investigador

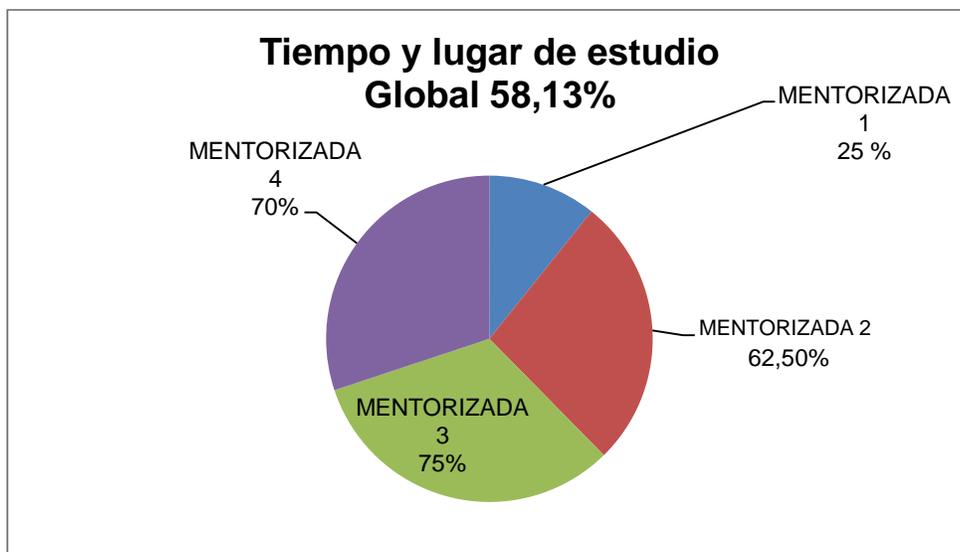


Figura 4. Porcentaje global de tiempo y lugar de estudio
 Fuente: Encuesta aplicada a las mentorizadas de la UTPL (*primer nivel*)
 Elaboración: Investigador

En la tabla No.5 y según la figura No.4, observamos que las investigadas con respecto al tiempo que dedican a sus estudios, y el lugar donde lo efectúan, obtuvieron un puntaje de efectividad del **58,13%**; correspondiente a una calificación de **Buena**.

Con respecto a este tema Guerrero Y Suárez (2010), señala lo siguiente “los componentes esenciales de los hábitos de estudio son: orden, cronograma, horario y lectura.”(p.29).

Por lo tanto, las mentorizadas deben reforzar esta habilidad de estudio. De ahí que, las mentorizadas necesitan planificar de forma efectiva su tiempo, evitar las distracciones innecesarias, fijar el tiempo que utilizan para otras actividades (familia, entretenimiento, descanso), establecer un lugar adecuado y tener a la mano todo lo necesario para aprender.

Teniendo en cuenta que para conseguir el mejor rendimiento académico se necesita establecer esta habilidad, el grupo mentorizado deberá reforzar la idea de que esta habilidad se irá consolidando con la práctica y la mecanización durante la vida estudiantil.

Tabla 6. Técnicas de estudio

MENTORIZADA	PUNTAJE LOGRADO (sobre 72)	PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD (%)
1	32	44,44
2	43	59,72
3	44	61,11
4	45	62,50
		56,94

Fuente: Encuesta aplicada a las mentorizadas de la UTPL (*primer nivel*)
Elaboración: Investigador

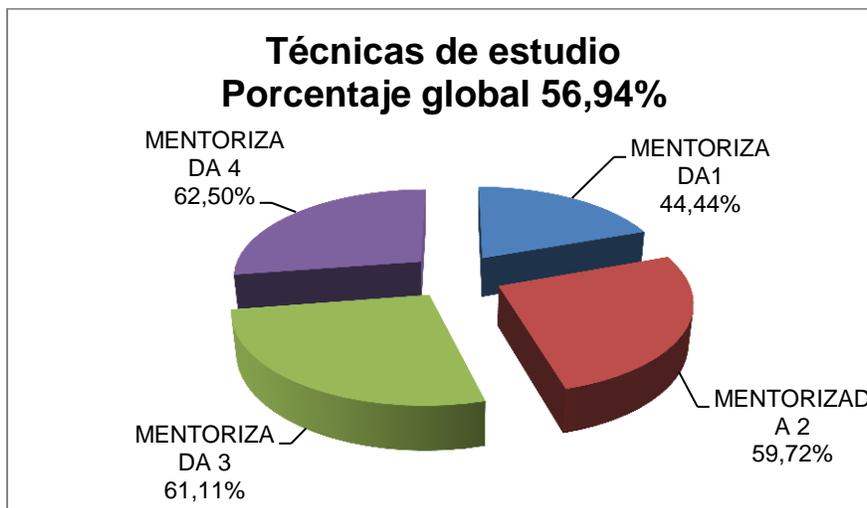


Figura 5. Porcentaje global de técnicas de estudio
Fuente: Encuesta aplicada a las mentorizadas de la UTPL (*primer nivel*)
Elaboración: Investigador

En la tabla No.6 y figura No.5 se observa que las investigadas obtuvieron un puntaje de efectividad del **56,94%** relacionadas al uso de técnicas de estudio; esto corresponde a una calificación de **Buena**.

Como se ha señalado en el desarrollo de esta investigación, una de las características de la modalidad a distancia es estimular el aprendizaje autónomo, independiente y flexible. Esto significa que la autonomía del estudiante de aprender depende más del estudiante que del docente (Buele, 2014). Por aquello, es necesario que las mentorizadas se esfuercen por manejar apropiadamente técnicas de estudio

como: identificar ideas principales y secundarias, hacer esquemas como mapas conceptuales, consultar otras fuentes de información, etc.

En conclusión, las técnicas de aprendizaje nos permiten adquirir conocimientos de una manera más eficiente; el no poseerlas limitará dicha adquisición. Si las mentorizadas no mejoran sus técnicas de estudio, y habilidades de aprendizaje sus conocimientos académicos no serán significativos, en consecuencia sus evaluaciones presenciales no alcanzarán los puntajes académicos requeridos.

Tabla 7. Concentración

MENTORIZADA	PUNTAJE LOGRADO (sobre 40)	PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD (%)
1	8	20,00
2	17	42,50
3	20	50,00
4	19	47,50
		40,00

Fuente: Encuesta aplicada a las mentorizadas de la UTPL (*primer nivel*)
Elaboración: Investigador

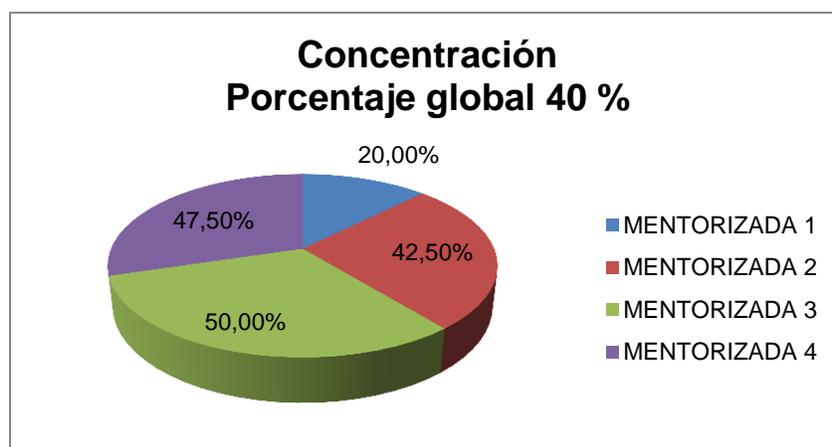


Figura 6. Porcentaje global de concentración
Fuente: Encuesta aplicada a las mentorizadas de la UTPL (*primer nivel*)
Elaboración: Investigador

En la tabla No.7 y según la figura No.6, observamos un puntaje de efectividad del **40%** con respecto al desarrollo de estrategias para lograr una concentración eficaz en sus hábitos de estudio; esto equivale a calificación general de **Regular**.

Guerrero y Suárez (2010), señalan que el orden se constituye un hábito necesario para facilitar la concentración. Citan las siguientes sugerencias:

Evitar distracciones innecesarias [...]. Buscar un sitio que reúna las condiciones propias, de preferencia un lugar solitario, ya que para la mayoría de personas facilita la concentración. [...] cuyas condiciones deberán estar en función de, la tranquilidad y ausencia de ruido, mobiliario adecuado, temperatura, iluminación y ausencia de distractores. (p.30, 31)

En base a esto podemos indicar que existe falencias de concentración en los investigados; por ejemplo el grupo contesto que le resulta “difícil” mantener el ritmo de concentración durante todo el tiempo destinado al estudio. Además, se detectaron que existen distractores como ruido o sonidos que dispersan la atención de las mentorizadas.

Es evidente en el grupo mentorizado la falta de estrategias para lograr la concentración en sus estudios y los resultados obtenidos en el primer bimestre confirman este diagnóstico, no alcanzaron los puntajes mínimos para superar el primer bimestre, por aquello se tenían que presentar a exámenes supletorios.

Tabla 8. Motivación

MENTORIZADA	PUNTAJE LOGRADO (sobre 60)	PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD (%)
1	16	26,67
2	34	56,67
3	43	71,67
4	33	55,00
		52,50

Fuente: Encuesta aplicada a las mentorizadas de la UTPL (primer nivel)
Elaboración: Investigador

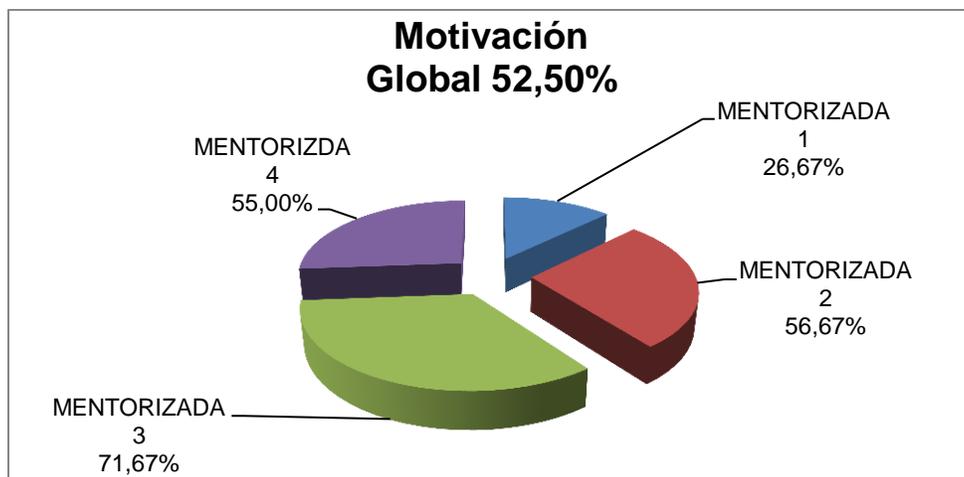


Figura 7. Porcentaje global de motivación
 Fuente: Encuesta aplicada a las mentorizadas de la UTPL (primer nivel)
 Elaboración: Investigador

En la tabla No.8 y según la figura No.7, observamos que las investigadas obtuvieron un puntaje de efectividad del **52,50%** con respecto a su sistema interno de motivación para lograr aprendizajes satisfactorios; esta calificación en términos generales es **Buena**.

Según Guerrero y Suárez (2010), “la motivación es la clave desencadenante de los factores que incitan el aprendizaje; [...] es clara la relación que existe entre ellos”. (p.52)

Por aquello, se hace necesario profundizar el aspecto motivacional de las mentorizadas, como por ejemplo: buscar constantemente nuevos retos, participar activamente en las propuestas de los profesores y compañeros, relacionar la nueva información con elementos de la vida cotidiana y visitar las exposiciones industriales o de otro tipo que tengan relación con mis estudios. Aspectos que son importantes durante la carrera universitaria y son el reflejo de un constante interés por aprender y seguir creciendo durante su trayectoria universitaria, de esta manera el grupo mentorizado mantendrá su motivación fija hacia obtener los mejores resultados académicos.

3.2 Necesidades de orientación de las mentorizadas

3.2.1 De inserción y adaptación al sistema de educación a distancia.

Como se pudo apreciar en la tabla N.02, en la encuesta se identificó que un 60% de las mentorizadas trabajan en horarios de tiempo completo, el 20% trabaja hasta los sábados. Además, en el 100% de mentorizadas los estudios no son su única actividad, un 60% son casadas y el 80% tienen hijos. Por lo tanto, su tiempo es mínimo para realizar las actividades y tareas que solicita la universidad. En consecuencia, alternan su vida productivo-laboral y académica con las actividades que les demanda la vida doméstica, lo que impide su adaptación e inserción a la educación a distancia.

Sin embargo, existen otros factores que estaban amenazando la correcta inserción y adaptación de las mentorizadas, observemos estos en la tabla No 9:

Tabla 9. Necesidades de inserción y orientación

NECESIDADES DE INSERCIÓN Y ADAPTACIÓN			
<i>Rango de respuesta NO =1 ; SI = 0</i>			
#mentorizada	Conoce la forma en que opera la modalidad a distancia	Desarrolla técnicas y habilidades de estudio	Recibió ayuda al inicio para resolver problemas
1	1	1	1
2	0	1	1
3	1	1	0
4	1	1	1
5	1	1	1
TOTAL	4	5	4
PORCENTAJE	80%	100%	80%

Fuente: Encuesta aplicada a las mentorizadas de la UTPL (primer nivel)

Elaboración: Investigador

Según la tabla No. 9; un 80% de las mentorizadas desconocían la forma en que opera la modalidad a distancia y el 100% coincidían en que no desarrollaron estrategias y habilidades de estudio autónomo. Además, el 80 % del grupo mentorizado reflejaba la sensación de soledad al inicio del semestre, propio de los estudiantes que ingresan por primera vez a los estudios bajo la modalidad a distancia.

De ahí que, la necesidad de implementar un plan de orientación y mentoría como el presente, contribuya a la inserción y adaptación de las mentorizadas a la Modalidad de Educación a Distancia. También, la implementación de acciones y estrategias en el proceso de mentoría favorecen satisfactoriamente los beneficios académicos que ofrece la modalidad a distancia; que a pesar de contar con numerosos beneficios, no potencia adecuadamente las necesidades identificadas en el apartado anterior.

En definitiva, el plan se enfocará en superar los obstáculos mencionados a lo largo de esta investigación; como falta de hábitos de estudio, tiempo, organización y planificación del estudio, así como escasa utilización de técnicas y destrezas apropiadas de estudio, entre algunos aspectos que están impidiendo la inserción y adaptación gradual y exitosa en la universidad del grupo mentorizado.

3.2.2 De orientación académica.

Está claro, según la tabla No.9 que el 100% de las mentorizadas necesitaba orientación académica, durante el primer bimestre no lograron desarrollar hábitos de estudio autónomo, así como estrategias y técnicas de estudio efectivas.

Para afirmar lo mencionado, en la encuesta de expectativas y temores realizada a las mentorizadas en la primera sesión grupal, identificamos otros factores que presentaban la falta de orientación académica en las mentorizadas. Estos se reflejan en la siguiente tabla:

Tabla 10. Necesidades de orientación académica

NECESIDADES DE ORIENTACION ACADEMICA				
<i>Rango de respuestas NO = 1; SI = 0</i>				
#mentorizada	Puedo elaborar proyectos, trabajos complicados y extensos	Considero adecuadas el número de las materias que estoy cursando	Las guías son suficientes para la comprensión del texto	Puedo iniciar el desarrollo de las guías
1	1	1	1	1
2	1	1	1	1
3	1	1	1	1
4	1	1	1	1
5	1	1	1	1
TOTAL	5	5	5	5
PORCENTAJE	100%	100%	100%	100%

Fuente: Encuesta aplicada a las mentorizadas de la UTPL (*primer nivel*)

Elaboración: Investigador

Según la tabla No.10, el 100% de las mentorizadas coinciden en no poder desarrollar trabajos o proyectos complicados o extensos, saturarse con tanta materia, considerar las guías insuficientes para la comprensión del texto y no tener la capacidad académica para iniciar el trabajo a distancia.

Por lo tanto, los puntajes académicos del primer bimestre son un reflejo de la falta de orientación académica, estos no alcanzaron el mínimo necesario para aprobar el bimestre (14/20), por aquello las mentorizadas estaban pensando en abandonar la universidad.

Con respecto a esta necesidad de orientación; Guerrero & Suárez (2010), señalan que “las estrategias de estudio son un conjunto de actividades, técnicas y medios que se planifican de acuerdo con las necesidades de los estudiantes a la cual van dirigidas, para hacer más efectivo el proceso de aprendizaje”. (p.38).

Por aquello, se propuso a las mentorizadas la elaboración de un cronograma de estudio; a ser implementado en el ciclo académico (un plan de estudio que les permitirá un aprovechamiento más efectivo del tiempo). También fue apropiado en el grupo de mentorizadas, promover estrategias de aprendizaje y técnicas de estudio apropiadas. Por

aquello, se difundió vía E-mail y contacto telefónico sugerencias para generar estrategias de estudio como: subrayado e identificación de ideas principales, mapas conceptuales, esquemas, análisis, síntesis, preguntas de entendimiento, elaboración de ensayos, etc. Finalmente, fue necesario enfatizar durante la orientación académica, sugerencias que le permitan manejar de forma eficiente las TIC's (Internet, EVA, Skype, etc) recursos necesarios en el aprendizaje autónomo.

3.2.3 De orientación personal.

Al analizar el cuestionario de necesidades de orientación realizado a las mentorizadas en la primera reunión grupal; se encontró los siguientes datos que se observan en la tabla No.11.

Tabla 11. Necesidades de orientación personal

NECESIDADES DE ORIENTACION PERSONAL				
<i>Rango de respuestas NO = 0; SI = 1</i>				
	Planificación del proyecto profesional	Asesoramiento en la toma de decisiones; elección y/o reorientación de estudios	Desarrollo personal y de valores	Ayuda psicológica
#mentorizada				
1	1	1	1	1
2	1	1	0	0
3	1	1	1	0
4	1	0	1	1
5	1	1	0	0
TOTAL	5	4	3	2
PORCENTAJE	100%	80%	60%	40%

Fuente: Encuesta aplicada a las mentorizadas de la UTPL (*primer nivel*)

Elaboración: Investigador

Según la tabla No.11, el 100% de las mentorizadas consideran extremadamente importante recibir orientación sobre “Planificación del proyecto profesional”, un 80% les interesaría recibir orientación para “Asesoramiento en la toma de decisiones: elección y/o reorientación de estudios”; el 60% mencionaron importante la “Orientaciones para el desarrollo personal y de valores”; y solamente un 40% consideraron importante la “Ayuda psicológica”.

Siguiendo con el análisis; se preguntó a las mentorizadas cuáles son sus expectativas (*aspiraciones*) al iniciar sus estudios universitarios a distancia, estas fueron algunas respuestas: “Terminar mi carrera a pesar de las dificultades que se presenten”; “Crecer personalmente y profesionalmente”; “Cumplir mis metas...”; “Tener un título profesional”, “No alcanzar la meta propuesta”.

En consecuencia, la orientación personal con las mentorizadas se enfocó principalmente en identificar aquellas falencias que incidieron en la obtención de aprendizajes significativos, evidenciando dichos aprendizajes con resultados negativos en los puntajes de las guías y evaluaciones presenciales del primer bimestre. Por aquello, la orientación personal se sustentó en el interés, comprensión y empatía para que esta acción produzca motivación, para culminar el semestre y presentarse a las evaluaciones; afecto para que las mentorizadas no perciban la sensación de soledad y eficacia para alcanzar conocimientos significativos que les permitan desarrollar sus guías y evaluaciones, de tal manera que estas alcancen los puntajes necesarios para superar el nivel.

3.2.4 De información.

A continuación citaremos algunos porcentajes que señalan la información recibida por las mentorizadas.

Tabla 12. Necesidades de información

NECESIDADES DE INFORMACION				
<i>Rango de respuestas SATISFACTORIO = 1; NADA SATISFACTORIO = 0</i>				
#mentorizada	Procesos de matrícula, y modalidades de pago	Procesos de admisión e ingreso	Trámites de convalidación de asignaturas, o cursadas en otra universidad	Becas y trámites para cambio de centro universitario
1	1	1	0	0
2	1	1	0	0
3	1	1	0	0
4	1	0	0	1
5	1	1	0	0
TOTAL	5	4	0	1
PORCENTAJE	100%	80%	0%	20%

Fuente: Encuesta aplicada a las mentorizadas de la UTPL (*primer nivel*)

Elaboración: Investigador

Como podemos observar en la tabla No.12; el 100% de las mentorizadas consideraron satisfactorio la información recibida en los “Procesos de matrícula”, “Modalidades de pago”; y el 80% en los “Procesos de admisión e ingreso”. Por otro lado, en la tabla observamos que todas las mentorizadas desconocen los “Trámites de convalidación de asignaturas, y de las asignaturas cursadas en otras carreras/universidades”. Además, sólo un 20% del grupo mentorizado conoce la información referente a los “Trámites de cambio de centro universitario”, y “Becas para el estudio”.

También, es necesario citar algunos comentarios mencionados por las mentorizadas en la primera reunión: “Algunos libros no se abrieron de la *tablet* al iniciar el periodo estudiantil”; “Tuve problemas al descargar los libros, los cuales informe por medio de un correo y no tuve respuesta”. Además, señalaron que no fueron respondidos los requerimientos solicitados al tutor, inclusive una mentorizada se mostró preocupada respecto a “...una tutoría de Contabilidad pero no especificaron que tiene un costo, y por falta de comunicación no pude tener la tutoría presencial”.

Frente a estos datos, se hace evidente la instauración de un sistema informativo eficiente, oportuno y asistencial de parte de la Universidad hacia las mentorizadas. De ahí que, fue necesario durante el Programa de Mentoría responder a algunas preguntas mencionadas anteriormente (hasta donde el conocimiento del investigador alcanzaba). Además, fue oportuno canalizar a las mentorizadas a los servicios de apoyo universitarios apropiados a la problemática identificada, prevenir la posible sensación de desinformación (tutorías presenciales, becas, comunicación con el tutor en la plataforma virtual, acceso a los cuadernillos).

Por aquello, se recomendó a las mentorizadas promover el aprendizaje colaborativo basándose en actividades grupales, donde cada participante es responsable no sólo de su aprendizaje, sino también del de sus compañeros; todo ello, mediado por la tecnología, o si sus circunstancias se lo permiten formar grupos presenciales. Con respecto a esta sugerencia, cabe mencionar, que fue interesante escuchar de una mentorizada la formación de un grupo de estudiantes de su carrera, se agrupaban los fines de semana para comparar conocimientos referentes a su ciclo y a la vez socializar sus experiencias académicas en la modalidad a distancia.

En definitiva, la orientación académica proporcionada a las mentorizadas se enfocó en abordar desde mi experiencia como estudiante de modalidad a distancia, información sobre:

- Normativas académicas.- Puntajes mínimo para aprobar por cada bimestre, puntaje global para aprobar la materia, fecha máxima de entrega de guías.
- Características de cada asignatura.- Elección de optativas y libre elección, nivel de dificultad académica e importancia en la carrera universitaria.
- Búsqueda de recursos académicos y servicios informáticos.- Horarios de tutorías virtuales y su aprovechamiento, horario de exámenes, descargar las evaluaciones y sus respuestas, contacto con el tutor en la plataforma del EVA.

3.3 Las percepciones del mentor y la relación de ayuda

La primera percepción de la mentoría se relaciona con la actitud de las mentorizadas hacia la Experiencia Piloto de Mentoría. Teniendo en cuenta, que el programa inicio desde mediados de Diciembre 2014, la actitud de las mentorizadas en un comienzo fue satisfactorio; respondieron con entusiasmo al primer contacto mediante vía telefónica, inclusive estuvieron dispuestas a reunirse para *“saber de qué se trata el programa de mentoría iniciado por la Universidad”*, los beneficios y cuál sería su participación.

Sin embargo, el factor tiempo conspiró para que esa actitud favorable del inicio se fuera disminuyendo. Además, fue lamentable para el programa que dos mentorizadas ya habían programado viajar al exterior con anterioridad; lo que afectó directamente la elaboración de un cronograma de reuniones. Otra dificultad irremediable, fue que una mentorizada se desvinculo del programa después de la primera reunión para atender necesidades relacionadas con su hijo y su trabajo. Pese aquello, el grupo de mentorizadas en su mayoría participó vía contacto telefónico activamente, correo electrónico menos frecuentemente. Fue agradable, que cuatro mentorizadas participaron personalmente en dos reuniones grupales finales, lo que nos permitió cerrar el programa.

En definitiva, podríamos mencionar que los factores actitudinales con mayor impacto fueron: buena predisposición, comunicación frecuente, respeto, apertura al

diálogo y confianza. De aquí que, el desarrollo del programa fue satisfactorio; cuatro mentorizadas culminaron el semestre académico, cumpliendo el objetivo primordial de la mentoría; evitar el abandono temprano y la sensación de soledad que tienen los estudiantes nuevos de educación a distancia.

Finalmente, es necesario mencionar que los principales factores para el abandono y rezago estudiantil encontrados en el grupo mentorizado fueron:

- ✓ El bajo nivel de conocimiento que tenían las mentorizadas sobre meta aprendizaje, explícitamente estrategias de aprendizaje y técnicas de estudio autónomo; y,
- ✓ Desarrollar hábitos personales para equilibrar sus actividades familiares, labores con las académicas.

Por lo tanto, considero que estos dos factores son los principales para que las mentorizadas estuvieran a punto de abandonar sus estudios en la Universidad. Por aquello, consideró primordial para la Universidad diseñar como parte de una estrategia global dentro del contexto universitario; un sistema de Mentoría permanente para paliar estas necesidades identificadas en esta investigación.

3.4 Valoración de la mentoría

3.4.1 Interacción y comunicación (mentorizados, mentor).

La frecuencia de la interacción y comunicación con las mentorizadas se lo realizó bajo un nivel moderado. Se mantuvo una reunión grupal con el 100% al inicio de la mentoría, y otra más con el 80%, esto en reuniones separadas. El motivo principal para no hacerlo más seguido fue que el 40% de las mentorizadas ya habían programado un viaje al exterior, la una de vacaciones y la otra por motivos de salud. De ahí que, lograr reunirnos por lo menos dos veces con estas circunstancias desfavorables, considero que fue un logro.

Podríamos decir que un 80% de las demandas se enfocaron en: manejo del EVA, comunicación con el tutor, videoconferencias, técnicas y estrategias de estudio autónomo. Un 20% sobre asuntos personales relacionados con la motivación, consejería para

mejorar la colaboración de la familia, y estudio colaborativo. El medio que se usó más frecuentemente fue el contacto telefónico y el correo electrónico. Así que, desde la primera semana de Enero se mantuvo contactó con las mentorizadas una vez por semana, para evaluar cómo estaban desarrollando las actividades con respecto a la elaboración de la segunda guía que solicita la universidad y cuando se presentaban preguntas inmediatamente ofrecíamos sugerencias para solucionar la dificultad.

Como logros, señalaremos que llegamos a mantener un contacto permanente con el 100% del grupo. Aquello, nos permitió identificar las necesidades de orientación que presentaba en grupo. En consecuencia, se pudo generar confianza, apoyo y calidez en el grupo de mentorizadas. Además, logramos programar con el 80% del grupo una segunda reunión; previo a los exámenes del segundo ciclo, fue muy importante esta reunión para revisar detenidamente las recomendaciones dadas en el correo electrónico sobre técnicas de estudio, estrategias de auto-aprendizaje, control de la ansiedad; así como incrementar el estado de ánimo de las mentorizadas.

Finalmente, fue oportuno el apoyo por parte del Equipo de Gestión de la UTPL durante el Programa Piloto de Mentoría. Las sugerencias establecidas en el EVA fueron transmitidas al grupo de mentorizadas inmediatamente.

3.4.2 Motivación y expectativas de los participantes (mentorizados, mentor).

Debido a las bajas calificaciones del grupo de mentorizadas en el primer bimestre; lo que teníamos fue un grupo altamente desmotivado. Sin embargo, a medida que se fue desarrollando la mentoría, la motivación del grupo cambió, hasta alcanzar un nivel moderado, suficiente para que el 80% del grupo no abandone los estudios.

En el caso del mentor, la motivación fue la apropiada, como futuro profesional de Psicología he aprendido un caudal de conocimientos que me están sirviendo en mi vida para afrontar conflictos que perturban emocionalmente a los seres humanos; los que se transmitió al 100% del grupo mentorizado. En definitiva, consideró que el perfil profesional es adecuado para un Programa de Mentoría, ya que las bases profesionales adquiridas durante la carrera universitaria; constituyen el apalancamiento para superar obstáculos y amenazas que se pudieren presentar con las mentorizadas/os durante el Programa de Mentoría.

Los factores que se utilizaron para gestionar la motivación en el grupo mentorizado fueron: calidez, confianza, respeto, buen humor, positivismo, comprensión y verdadero interés; se evitó en lo máximo dar órdenes. Por otro lado, se presentaron otros factores que conspiraron para efectuar una mentoría eficiente; la falta de tiempo, la escasa respuesta al contacto por correo electrónico, el desánimo, el pesimismo, el poco interés de las mentorizadas por el programa. De todos estos, el que más pesó; fue la poca oportunidad que nos dio una de las mentorizadas para ofrecerle apoyo y guía, por lo que decidió sin mencionarle al mentor, no presentarse a la segunda evaluación presencial. Aunque se le intento motivar y persuadirla que se presentará a los exámenes supletorios; la decisión de abandonar la universidad ya estaba consolidada en su psique.

En conclusión, se puede mencionar que el Programa Piloto de Mentoría, fue muy valioso para el crecimiento personal y académico de las mentorizadas. En el caso del mentor; esta experiencia al final del ciclo universitario fue oportuna ya que superó las expectativas, y apporto significativamente para su desarrollo y formación profesional.

3.4.3 Valoración general del proceso.

En términos generales, la Experiencia Piloto de Mentoría tiene la siguiente valoración:

- El 80 % de las mentorizadas finalizaron el semestre. Evitando el abandono y deserción estudiantil temprano de las mentorizadas.
- Orientación académica al 100% de las mentorizadas sobre: técnicas de estudio, estrategias de auto-aprendizaje, generación de hábitos personales para estudiantes bajo la modalidad a distancia. De ahí que algunas mentorizadas mencionaran que “...ahora sí, para el nuevo ciclo académico ya estamos listas[...]”
- Trabajó en equipo (consejero, mentor y el grupo de mentorizadas).
- Enlace entre los estudiantes mentorizados y los tutores.
- Seguimiento al 100% del grupo mentorizado, a través de monitoreo periódico en persona o usando la tecnología.
- Colaboración con la Universidad en la mejora del proceso.

- Facilitar la integración académica y social del grupo de mentorizadas en la vida universitaria, y;
- Potenciar en las mentorizadas nuevas habilidades de comunicación, relaciones interpersonales y de solución de problemas.

Los beneficios personales obtenidos a través del programa de mentoría fueron:

- Crecimiento profesional, personal y social
- Fortalecimiento de habilidades profesionales como: guía, orientación y motivación.
- Aumento del conocimiento sobre la temática desarrollada; y su uso efectivo para futuros proyectos en el campo profesional. (educativo, empresarial y pro-social).

3.5 FODA del proceso de mentoría desarrollado

A continuación, se utiliza el FODA para describir el entorno interno y externo del Programa Piloto de Mentoría. De esta manera, se podrá realizar conclusiones y recomendaciones objetivas para el buen desarrollo de futuras mentorías y vencer los diferentes obstáculos que se presentaran.

Tabla 13. FODA del Programa Piloto de Mentoría

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de ayuda instaurado por una persona de mayor experiencia, enfocado en generar habilidades y conocimientos en las mentorizadas. • Estudios comprobados de factibilidad del programa, que propicia un mejoramiento de los sistemas de aprendizaje. • Colaboración institucional, desde el punto de vista de los recursos materiales y tecnológicos necesarios para llevar a cabo el proyecto • Comunicación adecuada entre el estudiante nuevo y un futuro profesional de la salud mental, generando espacios de diálogo entre pares. • Promueve en el grupo mentorizado autodisciplina mediante establecer hábitos de estudio. • Fortalece los vínculos entre los estudiantes y la universidad • Consolida el desarrollo personal y profesional mejorando la calidad de vida de los estudiantes aprovechando las ventajas de la educación a Distancia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo profesional y personal por parte de los participantes, • Apoyo académico a los estudiantes que recién ingresan a la universidad, para superar necesidades de orientación y adaptación; de esta manera se consolida su incorporación a la Modalidad de Educación a Distancia. • Socialización y confraternidad entre pares tanto para mentores como para mentorizados. • Desarrollar y consolidar técnicas y estrategias de aprendizaje autónomo y cooperativo. • Mejorar el sistema de educación a distancia; generando profesionales con capacidades y habilidades de crecimiento autónomas. • Ayudar a un estudiante nuevo a reestructurar sus expectativas para que se plantee nuevos proyectos de vida. • Cambiar la visión y actitud de los mentorizados con respecto a la educación a distancia. • Generar un grupo de mentores voluntarios; egresados de la universidad que adquirieron las destrezas y habilidades necesarias para implementar un programa eficaz.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Escasa experiencia del mentor en un Programa de Mentoría. • Poco entrenamiento práctico para los mentores sobre el proceso. • Poca capacitación para la ejecución y seguimiento de la mentoría. • Inicio tardío del programa. • Falta de interacción entre los participantes durante la mentoría, a pesar de generar estrategias comunicacionales. • Poco compromiso del grupo mentorizado en realizar actividades cooperativas • Poca difusión de materiales y recursos académicos para socializarlos con el grupo mentorizado • Entornos familiares poco efectivos para estudiar a distancia • Desconocimiento de técnicas de estudio sencillas que facilitan la elaboración de los trabajos, y la consolidación de aprendizajes significativos • Hábitos de estudio autónomo que no fueron adquiridos durante la vida estudiantil. • Escasa motivación frente a los desafíos que presenta la educación a distancia • Dificultades para interrelacionarse y trabajar en equipo 	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecución de prioridades por parte de las mentorizadas afectadas por su vinculación al trabajo, al tiempo que intentan superarse profesionalmente. • Falta de apoyo de las instituciones donde laboran en el momento de su inserción escolar • Información a destiempo por parte del grupo de investigación. • Características biopsicosociales del grupo de mentorizadas, lo que afecta su participación en la ejecución de las actividades planificadas • Algunos estudiantes ingresan a la universidad a probar el sistema de educación a distancia • Falta de comprensión entre los alcances que pretende la mentoría; y los roles de cada uno de los actores • Desinterés que desarrollan los mentorizados al pensar negativamente del programa de mentoría. (tiempo, lugar, movilización, etc) • La deserción de algunos estudiantes en busca de nuevas ofertas académicas en otras instituciones educativas

Fuente: Programa Piloto de Mentoría

Elaborado por: Investigador

3.6 Matriz de problemáticas de la mentoría

Tabla 14. Matriz de problemáticas de la mentoría

PROBLEMA	CAUSA	EFEECTO	FUENTE
De inserción y adaptación	Al 100% de mentorizadas les resultaba complicado adaptarse al sistema de educación a distancia debido a su entorno laboral y familiar. Además, del desconocimiento de la forma de operación de la modalidad	Abandono y deserción temprano de la Universidad. Sensación de soledad. Estado de ánimo desmotivada.	Cuestionarios de necesidades de orientación, aplicados a las mentorizadas
De orientación académica	Déficits para generar estrategias de estudio autónomo, técnicas y hábitos de meta-estudio. También la falta de habilidades para organizar el tiempo y emplear técnicas de estudio efectivas.	Acumulación en la elaboración de guías. Exceso de información para elaborar las guías. Déficits psicopedagógicos. Incapacidad para elaborar y persistir con un cronograma de estudios, que asigne tiempo de estudio y lugar apropiado. Escasa lectura comprensiva, selectiva y reflexiva. Mínima metodología comunicativa con el tutor docente. Confusión para preparar los exámenes presenciales.	Cuestionarios de necesidades de orientación, aplicados a las mentorizadas
De orientación personal	Las mentorizadas no recibieron orientación sobre "Planificación del proyecto profesional", "Asesoramiento en la toma de decisiones: elección y/o reorientación de estudios"; así como "Orientaciones para el desarrollo personal y de valores"; y con menos importancia "Ayuda psicológica".	Desconocimiento de la malla de estudios. Poco interés por las actividades universitarias (interacción en el EVA). Ansiedad por culminar la carrera. Desinterés por planificar un proyecto profesional.	Cuestionarios de necesidades de orientación, aplicados a las mentorizadas
De información	Insuficiente programa de apoyo informativo, sobre: actividades y recursos que actúan como mediadores entre una asignatura o curso y las	Desconocimiento de trámites sobre convalidación de asignaturas. Y, convalidación de	Cuestionarios de necesidades de orientación, aplicados a

	<p>mentorizadas.</p> <p>Además, sobre los apoyos que ofrece la universidad (tutorías presenciales, becas, comunicación con el tutor en la plataforma virtual, acceso a los cuadernillos)</p>	<p>estudios en otras carreras.</p> <p>Desconocimiento de trámites de cambio de centro y acceso a becas y otros recursos de asistencia que se pueden brindar al estudiante auspiciados por la Universidad.</p>	<p>las mentorizadas</p>
--	--	---	-------------------------

Fuente: Programa Piloto de Mentoría
 Elaborado por: Investigador

CONCLUSIONES

Luego de la ejecución de este proyecto se llegó a las siguientes conclusiones:

- El programa identificó las necesidades de orientación, como la falta de estrategias y técnicas de estudio autónomo y cooperativo así como hábitos de estudio inadecuados, los que no se ejecutan adecuadamente. Generando aprendizajes poco significativos, afectando su inserción y adaptación a la modalidad de estudios a distancia.
- Señalar que los canales de comunicación más efectivos en la mentoría y que fueron implementados son: el diálogo, la escucha y la interrelación dialéctica entre mentores y mentorizados.
- Las principales acciones de orientación psicopedagógicas desarrolladas con las estudiantes mentorizadas son aquellas que enfatizan y consolidan las técnicas y estrategias de estudio autónomo y cooperativo.
- Una mentoría eficaz no sólo abarca la parte académica, además permite establecer un acercamiento con los mentorizados a sus problemáticas y necesidades insatisfechas; basadas en la confianza, colaboración y el respeto.
- Dentro de lo posible la mentoría podría promover acciones con la intención de lograr un crecimiento personal, así como mejorar las relaciones familiares, con sugerencias oportunas en cuanto al equilibrio entre las responsabilidades estudiantes, laborales y familiares.
- La gestión alcanzada a través del Plan de Orientación y Mentoría implementado, no resultó tan exitosa. En este sentido, señalamos puntualmente los siguientes problemas que atentan con el éxito de la misma: la falta de tiempo, poca participación de las mentorizadas, las dificultades en la utilización de los recursos tecnológicos e informáticos; y la deserción estudiantil de una de las participantes.
- En general, la mentoría fue una experiencia importante para el crecimiento personal del mentor, el desarrollo de habilidades intra-personales, y la ejecución

de algunas técnicas psicológicas que se utilizarán en el ejercicio del desempeño profesional.

- Y, finalmente se logró consolidar el aprendizaje teórico con el práctico durante el desarrollo de la elaboración investigativa y la ejecución vivencial del proyecto.

RECOMENDACIONES

Una vez realizado el presente trabajo de investigación, se presentan las siguientes recomendaciones:

- Se hace necesario el mejoramiento de los procesos de orientación académica, personal y de información por parte de la universidad, para potenciar aprendizajes significativos y cooperativos en los estudiantes de primer nivel.
- Es necesario que el Programa de Mentoría inicie conjuntamente con el ciclo académico y se lo ejecute durante todo el semestre académico, de esta manera el Programa de Mentoría lograría la ejecución efectiva de actividades necesarias para mecanizar métodos de aprendizaje autónomo en los estudiantes de primer nivel.
- Generar espacios de confraternidad entre pares por parte de la universidad, necesarios en los estudiantes de modalidad a distancia.
- Se debería plantear por parte de la universidad un mecanismo para mejorar el nivel de participación de los/las mentorizados. Sólo así, la participación del estudiante durante la mentoría será productiva; y considerado como un sistema de apoyo formal establecido por la universidad.
- Registrar la participación del mentorizado/a en su historial académico, la universidad podría hacer uso de esta información cuando el estudiante necesitare algún servicio educativo adicional; por ejemplo solicitar una tercera matrícula, becas, cambio de carrera universitaria, etc.
- Informar a los estudiantes de primer nivel acerca del apoyo de mentoría implementado por la universidad una vez iniciado el semestre en el EVA, de esta manera los estudiantes lo harán uso de manera inmediata.
- Afinar y profundizar más la capacitación que se brindó a los mentores al inicio del proyecto. Por aquello, se debe consolidar primero el marco teórico en el mentor para luego dar paso a la ejecución y evaluación de la mentoría.

- Consolidar este proyecto con los mentores que adquirieron la experiencia y el conocimiento teórico; para promover la creación de un grupo de mentores especializados, de tal manera que se trasmita no sólo conocimientos teóricos; sino experiencias reales al grupo de mentores novatos.

BIBLIOGRAFÍA

- Aracil, L. (2010). Modelos de orientación. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/28028293/MODELOS-DE-ORIENTACION>
- Arias, B. (2014). *Evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación a Distancia. Centro Universitario Quito, ciclo académico abril-agosto 2014 (Tesis inédita)*. Universidad Técnica Particular de Loja, Loja.
- Arriaga, R., & Barocio, J. (2009). Mentoría Estudiantil. Recuperado de http://www.archivos.ujat.mx/dacs/enfermeria/mentor_ia_estudiantil.pdf
- Bayona, M. C. (2009). Importancia de la orientación educativa y tutoría en algunos niveles de intervención. Recuperado de http://ujed.mx/Todo/documentos/pdf/eje_2/2_09.pdf
- Buele, M., y Bravo, S. (2014). *Programa Nacional de Investigación*. Loja: Ediloja Cía. Ltda.
- Buele, M. (2014). *Concepto y características de la educación a distancia*. Loja: Ediloja Cía.Ltda.
- Center for Health Leadership & Practice (2003). *Guía de Mentoría: Guía para Mentores*. Massachusetts: Scholarworks@library
- Colibrí, M. A. (2014). *Evaluación de una experiencia piloto de mentoría para estudiantes de primer ciclo de Educación a Distancia, centro universitario de Cuenca, ciclo abril-agosto 2014 (Tesis inédita)*. Universidad Particular de Loja, Cuenca.
- Definición ABC. (2015). Definición de hábito. Recuperado de <http://www.definicionabc.com/general/habito.php>
- Definición ABC. (2015). Definición de información. Recuperado de <http://www.definicionabc.com/acerca-de>
- Falconi, G. A. (2004). Necesidades de formación de los docentes de bachillerato. Estudio realizado en la Unidad Educativa Experimental Liceo Naval Jambelí ciudad de Machala, provincia El Oro, periodo lectivo 2012-2013. Recuperado de <http://es.scribd.com/doc/210792517/Tesis-Maestria-en-Gerencia-y-Liderazgo-Educativo#scribd>

- Freixas, F. M., & Ramas, F. (s/f). Un modelo de tutoría para le educación a distancia. El caso de la UNAM. Recuperado de <http://www.virtualeduca.org/ponencias2014/150/freixasramasvirtual.docx>
- Gil, J. (2002). Universidad de Castellón. *El servicio de orientación en la universidad*. Castellón. *Tendencias Pedagógicas* 7, 2002, 137-149.
- Grupo Maslow (2014). Teoría Motivacional de A. Maslow. Recuperado de <http://autorrealizacionhumanista.blogspot.com/2011/01/teoria-motivacional-de-maslow.html>
- Guerrero, L., & Suárez, Y. (2010). *Hábitos de estudio y rendimiento académico en los estudiantes de la Escuela de Ciencias Jurídicas periodo Abril-Agosto/2007 (Tesis inédita)*. Universidad Técnica Particular de Loja, Loja.
- Lugo, E. (s/f). El hombre como modelo biopsicosocial. Recuperado de <https://sites.google.com/site/edgardolugo4/home/representacion-legal-de-gente/facilitador-de-iutembi/el-hombre-biopsicosocial>.
- Manzano, N., Cuadrado, A., Sánchez, M., Rísquez, A., & Suárez, M. (2012). El rol del Mentor en un proceso de Mentoría Universitaria. *Educación XXI*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70624504002>
- Martínez, J. (2014). Psicología para la autorrealización. Recuperado de <http://www.centroelim.org/psicolog%C3%ADa-para-la-autorrealizaci%C3%B3n-a-blay/>
- Matas, A. (2007). *Modelos de orientación educativa*. California: Aidesoc.
- Medina, A. I. (Mayo de 2012). Competencias de información: definir una necesidad de información. (C. d. Virtual, Ed.) Recuperado de [es.slideshare.net: http://es.slideshare.net/.../definir-una-necesidad-de-informacin-13046747](http://es.slideshare.net/.../definir-una-necesidad-de-informacin-13046747)
- Mentor National Mentoring Partnership (2005). *Cómo construir un programa de mentoría exitoso. Utilizando los elementos de la práctica efectiva*. Florida: Governor's Mentoring Initiative.
- Mentor National Mentoring Partnership. (2013). Recuperado de http://www.mentoring.org/about_mentor/mentoring_partnerships

- Molina, C. (2002). Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora . *Revista Iberoamericana de Educación* (ISSN: 1681:5653).
- Morocho, M., & Rama, C. (2013). *La educación a distancia y virtual en Ecuador, una nueva realidad universitaria*. Loja: EDILOJA Cía.Ltda
- Núñez del Río, M. C. (2012). La mentoría entre iguales. Fundamentos básicos. Recuperado de http://www.upm.es/sfs/E.T.S.I.%20Agronomos/ACTUALIDADES/La%20mentoría%20entre%20iguales%20en%20la%20Universidad_ICE.pdf
- Pérez, J., & Martínez, M. (2015). Tutoría universitaria y servicios de orientación, Dos realidades diferentes en un mismo contexto. Recuperado de http://aufop.com/aufop/uploaded_files/articulos/1429285608.pdf
- Pinto, M. (2011). Necesidades de información. Recuperado de www.mariapinto.es: http://www.mariapinto.es/e-coms/nece_info.htm
- Rivero, G. (Mayo de 2008). Proyección personal y profesional. Recuperado de proyeccion.blogspot.es: <http://proyeccion.blogspot.es/1254454320/piramide-de-maslow/>
- Sánchez, C. (2013). Qué es la Mentoría? Mentoría entre iguales en entornos universitarios. Recuperado de <http://www.cse.edu.uy/sites/www.cse.edu.uy/files/documentos/Que-es-la-mentoría.pdf>
- Sánchez, M. F. (1998). Las funciones y necesidades de orientación en la Universidad: Un estudio comparativo sobre las opiniones de universitarios y profesionales. Recuperado de <http://www.uned.es/reop/pdfs/1998/09-15-1---087-Sanchez.pdf>.
- Sánchez, M. G. et al (2009). Sistema de Orientación Tutorial en la UNED: Tutoría, mentoría, y e-mentoría. Recuperado de <http://abacus.universidadeuropea.es/bitstream/handle/11268/2751/SEG08.pdf?sequence=1>
- Sanchiz, M. L. (2009). Modelos de orientación e intervención psicopedagógica. Recuperado de My Slide.es: <http://myslide.es> › Documents

Thompson, I. (2006). Definición de necesidad. Recuperado de www.promonegocios.net:
<http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/necesidad-definicion.html>

Universidad Técnica Particular de Loja. (2015). Universidad Técnica Particular de Loja.
Recuperado de <http://www.utpl.edu.ec/utpl/informacion-general/historia>

Valverde, A., Ruiz de Miguel, C., García, E., & Romero, S. (2003-2004). Innovación en la orientación universitaria: la mentoría como respuesta. Recuperado de dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/1049470.pdf

PROPUESTA: MANUAL ESTRATEGIAS PARA EL MENTOR

4.1 Justificación

La mayor responsabilidad de la U.T.P.L es formar profesionales de alta calidad para emprender una carrera profesional exitosa. Para lograr esa meta es necesario implementar programas que nos ayuden a cubrir todas las necesidades que se vayan presentando en su formación profesional.

En base a investigaciones la U.T.P.L, ha identificado la necesidad de brindar apoyo a los estudiantes que ingresan al primer nivel de educación bajo la modalidad a distancia. A través de un programa centrado en el estudiante, con compañeros que se encuentran en niveles avanzados; con cinco o más años de estudios en la Universidad, y se enfoque en el compañerismo y trabajo colaborativo.

De esta manera la U.T.P.L promueve y auspicia un Programa de Mentoría, cuya premisa será: incrementar las habilidades de aprendizaje autónomo, mejorar la motivación y actitud de desaliento del estudiante nuevo debido a la sensación de “soledad” percibida al inicio del ciclo académico.

Por lo tanto, la acción de la mentoría se centra en dar apoyo personalizado a los nuevos estudiantes en la adquisición de hábitos y técnicas de estudio autónomo, que generen conocimientos significativos. Además, de mejorar el proceso de inserción y adaptación a la modalidad a distancia y su desarrollo integral.

4.2 Necesidades de orientación y mentoría

Según un estudio realizado en la U.T.P.L, en el ciclo académico Diciembre 2014 a Julio 2015, se encontraron las siguientes necesidades de orientación:

- a) Al 100% de mentorizadas les resultaba complicado adaptarse al sistema de educación a distancia debido a su entorno laboral y familiar, además del desconocimiento en la forma de operación de la modalidad a distancia. Esta problemática tenía el siguiente efecto en los estudiantes:
 - Abandono y deserción temprano de la Universidad, sensación de soledad y desmotivación para continuar con los estudios.

b) Déficit para generar estrategias y técnicas de estudio autónomo, y hábitos de meta-estudio, esta necesidad ocasiona en los estudiantes:

- Acumulación en la elaboración de guías, exceso de información para elaborar las guías, déficit psicopedagógicos, incapacidad para elaborar y persistir con un cronograma de estudios, escasa lectura comprensiva, selectiva y reflexiva, metodología comunicativa insuficiente con el tutor docente y; confusión para preparar los exámenes presenciales.

Es significativo mencionar que aparte de estas necesidades prioritarias que se detectaron en la investigación, se identificaron otras necesidades como: de orientación personal y de información sobre los apoyos que ofrece la Universidad (tutorías presenciales, becas, comunicación con el tutor en la plataforma virtual, acceso a los cuadernillos).

En definitiva, las necesidades de orientación y mentoría identificadas nos permiten concluir que los estudiantes nuevos se encuentran al inicio del ciclo académico con poco interés por desarrollar actividades universitarias ya sea por desconocimiento (interacción en el EVA) o por falta de estrategias y técnicas de estudio autónomo. Esto genera una alta dosis de ansiedad personal que se refleja en stress y desmotivación personal.

4.3 Objetivos

4.3.1 Objetivo general.

Proveer a la U.T.P.L de un instrumento psicopedagógico, para la atención primaria de las necesidades de orientación en los estudiantes; siendo estas identificadas en las necesidades de inserción y adaptación, como la planificación y organización de tiempo. Las de orientación académica, estrategias, hábitos y técnicas de estudio adecuadas. Así como, las de orientación personal, en cuanto a su proyecto profesional, la toma de decisiones, el desarrollo personal y de formación en valores; y, finalmente las de información, respecto a los procesos administrativos.

4.3.2 Objetivos específicos.

- Definir las características del mentor y su perfil.

- Describir las funciones del mentor hacia el grupo de mentorizados.
- Identificar las posibles necesidades que se presenten durante la mentoría.
- Elaborar las acciones pertinentes para realizar una mentoría eficaz.
- Promover el desarrollo integral del nuevo estudiante, con miras a la consolidación de su carrera universitaria y futuro desarrollo profesional.

4.4 Definición del mentor

El mentor forma parte de una estrategia de orientación en la que los estudiantes más avanzados y experimentados ayudan a los estudiantes recién ingresados a adaptarse rápidamente a la vida universitaria, bajo la supervisión de un tutor. Este proceso se lo desarrolla dentro de un marco de confianza y compromiso, aunque es más que una simple amistad, se trata de una relación voluntaria no obligada. De ahí que, un proceso de mentoría deberá maximizar el potencial de cada uno de los actores.

4.5 Perfil del mentor

- Habilidades de comunicación muy desarrolladas
- Técnicas y estrategias de meta aprendizaje consolidadas
- Hábitos de estudios rígidos y bien establecidos
- Empatía y cordialidad
- Actitud positiva hacia el estudio a distancia y sus oportunidades de desarrollo personal vivenciados por el mentorizado, y;
- Alta dosis de motivación intrínseca hacia el auto-aprendizaje así como el comprometerse con las cosas que hace.

4.6 Acciones y estrategias de mentoría

Las acciones y estrategias de la mentoría, se sustentarán en los siguientes ejes temáticos, y se mostrarán detalladamente en la siguiente malla:

Objetivos	Actividades a desarrollar	Recursos / medios	Tiempo
Fortalecer el proceso de mentoría, generar un clima de confianza y empatía e identificar a profundidad las necesidades de orientación reales de cada uno de los mentorizados; para establecer la guía y soporte que se demande.	Mentoría individual, a través de entrevistas individuales previamente establecidas o acordadas y de contactos telefónicos y medios tecnológicos (internet, celulares, Skype).	Teléfono, correo electrónico, internet, celulares, Skype	Primer encuentro
Capacitar al grupo de mentorizados, en cuanto a temas relacionados con la educación a distancia, orientación académica y personal. Socializar oportunamente la información necesaria; teniendo en cuentas las necesidades de orientación más demandantes. Establecer un vínculo más estrecho entre mentores y mentorizados, así como entre estos últimos.	Mentoría grupal, esta actividad se desarrolla mediante dinámicas de grupo programadas; para profundizar en temas como: modelo a distancia, sistema de evaluación, entorno virtual EVA, así como estrategias de aprendizaje, técnicas y hábitos de estudio autónomo. También se socializará el calendario de actividades del semestre, se aplicarán cuestionarios para obtener información sobre las necesidades de orientación recurrentes, se identificarán casos especiales de apoyo (discapacidad, entorno familiar disfuncional, horario de trabajo complicado, etc), y se difundirán artículos motivacionales, informativos o didácticos. Programación de actividades extra-curriculares, que potencien un mayor acercamiento.	Recursos humanos, a través del medio presencial y personalizado	Desde el inicio hasta el cierre del proceso de mentoría
Potenciar la guía, apoyo y seguimiento necesario a las actividades de orientación y mentoría implementadas; siempre dentro de un marco de flexibilidad y tolerancia.	Establecer un calendario de trabajo, donde se incluyan fechas y objetivos de las reuniones de coordinación y las actividades de formación; así como número de horas de atención semanal de los compañeros-mentores a los estudiantes. Se debe evaluar la disponibilidad de cada uno de los mentorizados, con el fin de no interrumpir sus actividades diarias, semanales y de estudio que ellos se han establecido.	Teléfono, correo electrónico, internet, celulares, Skype, contacto personalizado mediante la formación de grupos de discusión y reflexión.	Primer encuentro
Satisfacer con sistematicidad, las necesidades de información y comunicación de los participantes del grupo de mentorizados.	Mantener las vías de comunicación y de atención a los estudiantes tutelados, durante todo el proceso. En general, la atención individual y grupal se debe apoyar tanto en la presencialidad como en los mecanismos de virtualización disponibles en la Universidad, como los que ofrece la nueva tecnología. En este punto el mentor debe respetar los tiempos que el mentorizado disponga; así como esforzarse por cumplir con el horario establecido con el mentorizado, esta acción refleja el interés en la	Teléfono, correo electrónico, internet, celulares, Skype, contacto directo y personalizado	Desde el inicio hasta el cierre del proceso de mentoría

	mentoría y genera confianza en el programa.		
Determinar mecanismos adecuados de evaluación, para el programa de mentoría.	Se diseña un plan de evaluación con el fin de supervisar la evolución y resultados del programa de mentoría y conocer su eficacia, en relación con los objetivos que se proponen. Además, se pretende identificar los puntos fuertes, pero también sus debilidades; detectando los aspectos que se deben modificar y mejorarlos.	Contacto directo, a través de la formación de grupos de discusión y reflexión	Cierre del proceso de mentoría

En conclusión, se podría señalar que no existe una regla general para la duración de cada etapa; además que no afectará directamente el éxito de la mentoría, Sánchez et al (2009) especialistas en programas de mentoría señalan las siguientes claves más sencillas pero muy eficaces al momento de realizar una mentoría con el grupo de estudiantes asignados:

- Desarrollar una mentoría “*natural*” en la que se destaca el plano de la igualdad.
- Mantener un compromiso personal de ayuda al compañero/a mentorizado/a.
- Lograr un clima de confianza, respeto y buena relación.
- Realizar un seguimiento continuo y una relación constante.
- Claridad de los propósitos.
- Trabajar en equipo (con el consejero y otros compañeros mentores, dentro del Programa de Mentoría).
- Usar los medios y recursos disponibles para la comunicación.
- Mantener una actitud de iniciativa y de apertura hacia el otro.

4.7 Recursos

4.7.1 Tecnológicos.

- Internet, EVA, contacto telefónico.- Se constituye en el recurso focal de la mentoría; sin este recurso la mentoría estaría destinada al fracaso.

4.7.2 Institucionales.

- El Equipo de Gestión de la UTPL.- Supervisan y capacitan al grupo de mentores; y proporcionan información valiosa para el buen desarrollo de la mentoría.

4.7.3 Humanos.

- Tutor.- Supervisa y controla que el programa se lo ejecute apropiadamente.
- Mentor.- Estudiante con años de experiencia en la Universidad, planifica, ejecuta y evalúa conjuntamente con el Equipo de gestión todo el programa de mentoría.
- Mentorizado.- Beneficiario directo del programa de mentoría, estudiantes nuevos de primer nivel, que se consideran aptos para ser introducidos en el programa de mentoría, por su falta de habilidades y experiencia en la vida estudiantil bajo la modalidad a distancia.

ANEXOS

Anexo No 1. 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 Quito*

Fecha:

Agenda encuentro Mentores – estudiantes MENTORIZADOS

1. Presentación general del proyectos a : mentores y mentorizados
2. Presentación: primero debe presentarse el mentor, señalando su nombre, apellido, su objetivo para la mentoría. Luego se debe solicitar que cada estudiante se presente indicando: nombre, apellido, carrera
3. Solicitar que cada uno escriba dos expectativas y dos temores en cuanto a sus estudios universitarios.
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 contacto.
8. Cierre

Anexo No 2. Hoja de datos informativos

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

Apellidos y nombres

Carrera/titulación

Email

Teléfono convencional

Teléfono celular

Email

Skype

Trabaja

Sí () No () Tiempo parcial () Tiempo completo

Hora para contactar

¿Cuál es la razón para estudiar a Distancia?

¿Por qué eligió la carrera?

Anexo No 3. Expectativas y Temores

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

2 Expectativas (aspiraciones) sobre mis estudios:

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

2 Temores (miedos) sobre mis estudios:

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

Mi compromiso:

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

Anexo No 4. Cuestionario de necesidades de orientación

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 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 por su aporte

Anexo No 5. 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	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, procedo a 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 Suelo desarrollar 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). Por favor, intente asignar, en la medida de lo posible, valoraciones diferentes a cada ítem.

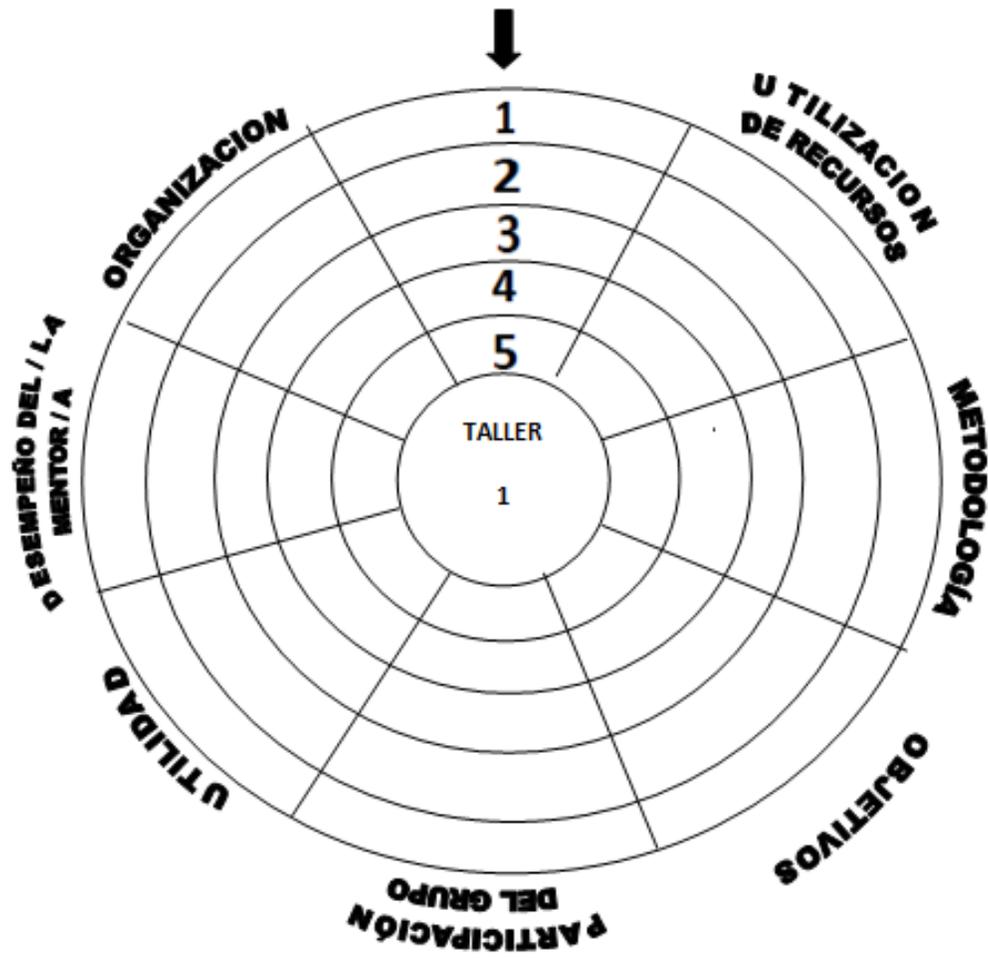
Aspectos de Orden Personal	Importancia
2.1. Asesoramiento en la toma de decisiones: elección y/o reorientación de estudios.	
2.2. Aptitudes y conocimientos previos para iniciar los estudios de la carrera	
2.3 Particularidades del estudio a distancia	
2.4. Estrategias de aprendizaje y técnicas de estudio	
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 UTPL.

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 No 6. Evaluación del primer encuentro de mentoría



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

.....

.....

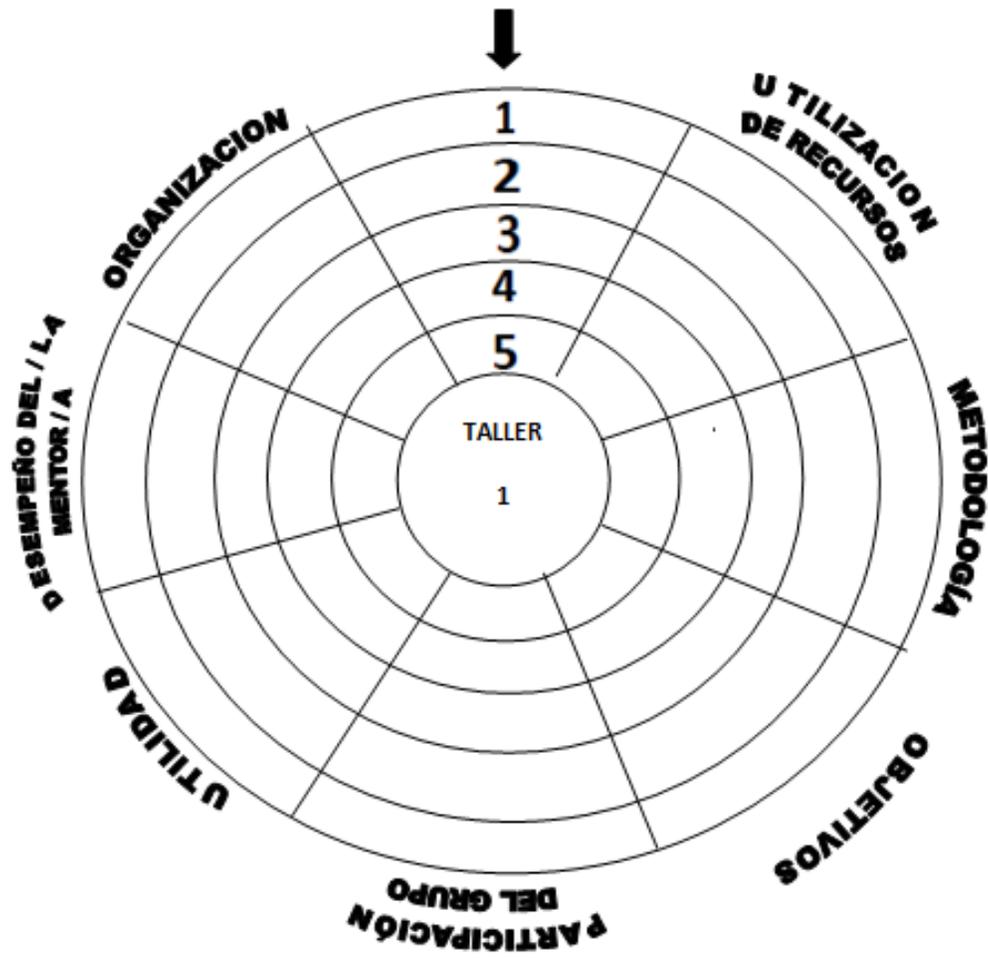
.....

.....

.....

Muchas gracias

Anexo No 7. Evaluación final del proceso de mentoría



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

.....

.....

.....

.....

.....

Muchas gracias

Anexo No 8. Test de habilidades del pensamiento

Nombre:		
Apellido paterno	Apellido materno	Nombre(s)

Pensamiento crítico	Columna X			Columna Y		
	Frecuencia que lo haces			Dificultad para hacerlo		
	Siempre	Algunas veces	Nunca	Fácil	Difícil	Muy difícil
1. Al estudiar un nuevo tema me doy cuenta que los fundamentos aprendidos con anterioridad me sirven de mucho.						
2. Al estudiar un tema acostumbro hacer esquemas del contenido, delimitando las ideas principales y secundarias.						
3. Amplío la información recibida en clase, buscando otras fuentes sobre el mismo tema						
4. Busco caminos alternativos para resolver problemas.						
5. Busco establecer analogías para comprender mejor un fenómeno o un tema.						
6. Logro crear mis propias conclusiones de un tema visto en clase.						
7. Logro ejemplificar en ideas concretas, conceptos generales.						
8. Para enriquecer y ampliar lo que estoy aprendiendo, busco información que contradiga lo que dice mi profesor.						
9. Puedo redactar con suficiente orden y claridad un trabajo académico.						
10. Soy capaz de encontrar alternativas para resolver un problema.						
11. Soy capaz de encontrar una semejanza o patrón en un conjunto de hechos o eventos.						
12. Soy capaz de evaluar los efectos positivos y/o negativos de una situación o acción.						
13. Soy capaz de relacionar contenidos de distintas materias.						
14. Participo en grupos de estudio para intercambiar puntos de vista sobre un tema.						
15. Suelo ponerme metas y						

cumplirlas.						
16. Trato de relacionarme con profesionales de las áreas a las que pienso dedicarme en el futuro.						

Tiempo y lugar de estudio	Columna X			Columna Y		
	Frecuencia que lo haces			Dificultad para hacerlo		
	Siempre	Algunas veces	Nunca	Fácil	Difícil	Muy difícil
1. Acostumbro planificar el tiempo que le voy a dedicar al estudio y lo llevo a cabo.						
2. Acostumbro tener un horario fijo para estudiar o hacer actividades académicas.						
3. Administro mi tiempo de estudio de acuerdo con lo que necesita el material a aprender						
4. Estudio en un lugar adecuado al realizar mis actividades académicas en casa.						
5. Busco que exista un equilibrio en los tiempos destinados para actividades recreativas, de estudio y de descanso.						
6. Estudio para estar preparado en cualquier momento para contestar un examen.						
7. Hago una lista de actividades académicas con fecha de entrega pues me ayuda a cumplir con ellas.						
8. Normalmente cuando estudio o realizo una actividad académica tengo a mi disposición fuentes de información como enciclopedias, diccionarios, acceso a Internet.						
9. Normalmente termino los trabajos, tareas y actividades a tiempo.						
10. Al contestar un examen organizo el tiempo de modo que me alcance a contestar todas las preguntas						

Técnicas de estudio	Columna X			Columna Y		
	Frecuencia que lo haces			Dificultad para hacerlo		
	Siempre	Algunas veces	Nunca	Fácil	Difícil	Muy difícil
1. Acostumbro hacer mapas conceptuales, esquemas o diagramas como apuntes durante las clases.						
2. Acostumbro leer el índice y los apartados más importantes antes de comenzar la lectura de un libro.						
3. Al estudiar un tema acostumbro hacer esquemas del contenido, delimitando las ideas principales y secundarias.						
4. Al presentar un examen, comprendo lo que se me pide que haga.						
5. Considero importante ponerle atención a las gráficas y a las tablas que aparecen en el texto cuando estoy leyendo.						
6. Consulto el diccionario cada vez que no entiendo un término o tengo dudas de cómo se escribe.						
7. Cuando leo un texto puedo reconocer las ideas principales y las ideas secundarias.						
8. Para guiar mi estudio y prepararme para un examen, procuro imaginarme lo que me van a preguntar.						
9. Cuando preparo un examen, acostumbro comprender la información antes de memorizarla.						
10. Después de realizar una lectura acostumbro hacer esquemas, resúmenes, mapas conceptuales de la misma.						
11. Estudio un tema consultando diferentes fuentes de información.						
12. Puedo comprender con claridad el contenido de lo que estudio.						
13. Resumo en pocas palabras lo que he leído.						
14. Mi rendimiento académico a pesar de que tengo problemas.						
15. Suelo tomar notas de lo que dice el profesor en clase.						
16. Me interesan en temas culturales aunque aparentemente estén alejados de lo que tengo que estudiar.						
17. Me interesan en temas culturales aunque aparentemente estén alejados de lo que tengo que						

estudiar.						
18. Trato de leer revistas y publicaciones referentes a la profesión que estoy estudiando.						
19. Constantemente busco nuevas fuentes de información.						
20. Concentración	Columna X			Columna Y		
	Frecuencia que lo haces			Dificultad para hacerlo		
	Siempre	Algunas Veces	Nunca	Fácil	Difícil	Muy difícil
21. Entiendo sin dificultad lo que el maestro me explica en el salón de clase.						
22. Aunque tengo problemas logro concentrarme.						
23. Me concentro sin importar sonidos, voces o luces.						
24. Logro concentrarme en lo que estoy haciendo.						
25. Busco la manera de que los ruidos externos no impidan mi estudio.						
26. Logro poner atención a algo cuando existe mucho ruido a mi alrededor.						
27. Mantengo mi atención sin ningún problema durante toda la clase.						
28. Me mantengo algún tiempo estudiando aunque de principio no me concentro.						
29. Soy capaz de clasificar un conjunto de hechos o eventos.						
30. Me gusta trabajar personalmente para profundizar en la comprensión de los contenidos de las materias.						
MOTIVACIÓN	Columna X			Columna Y		
	Frecuencia que lo haces			Dificultad para hacerlo		
	Siempre	Algunas veces	Nunca	Fácil	Difícil	Muy Difícil
31. Considero mis estudios como algo realmente personal.						
32. Considero mi tiempo de aprendizaje como digno de ser vivido con intensidad.						
33. Considero que lo que estudio tiene relación con mis intereses.						
34. El contenido de las materias que curso son interesantes.						
35. Estoy buscando constantemente nuevos retos y los cumplo						
36. Me intereso en conocer los planes de estudio de otras universidades que tengan						

estudios semejantes a los que curso.						
37. Participó activamente en las propuestas de los profesores y compañeros						
38. Mi asistencia diaria a clases es muy importante para orientarme en mi proceso de estudio.						
39. Suelo preguntar los temas que no entiendo al profesor.						
40. Tengo capacidad de seguir las explicaciones del profesor en la clase.						
41. Tomo nota de la ficha bibliográfica de los libros o revistas que consulto.						
42. Trato de relacionar la nueva información con elementos de la vida cotidiana.						
43. Utilizo todos los servicios que están a mi disposición dentro y fuera de mi universidad.						
44. Visito las exposiciones industriales o de otro tipo que tengan relación con mis estudios.						
45. Cuento con papelería necesaria cuando estudio o realizo una actividad académica.						