



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

AREA SOCIOHUMANÍSTICA

TITULO DE LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

Desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría de primer ciclo de evaluación superior a distancia, en el Centro Regional Villaflora de la Universidad Técnica Particular de Loja en el periodo académico octubre 2015 – febrero 2016

TRABAJO DE TITULACIÓN

AUTORA: Mendoza Vera, Flor Divina

DIRECTORA: Ontaneda Aguilar, Mercy Patricia, Lic.

CENTRO UNIVERSTARIO QUITO

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

Licenciada

Mercy Patricia Ontaneda Aguilar

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de titulación: Desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría de primer ciclo de evaluación superior a distancia, en el Centro Regional Villaflora de la Universidad Técnica Particular de Loja en el periodo académico octubre 2015 – febrero 2016, realizado por Flor Divina Mendoza Vera, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, febrero de 2016

f)

DECLARACION DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo, Mendoza Vera Flor Divina declaro ser autora del presente trabajo de titulación: Desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría de primer ciclo de evaluación superior a distancia, en el Centro Regional Villaflores de la Universidad Técnica Particular de Loja en el periodo académico octubre 2015 – febrero 2016, de la Titulación de Psicología; siendo la Lic. Mercy Patricia Ontaneda Aguilar 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 de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual y de investigaciones, trabajos científicos técnicos, y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional de la Universidad”.

F.....

Autora: Mendoza Vera Flor Divina

Cédula: 1307209419

DEDICATORIA

A Dios por darme sabiduría, constancia y fuerzas para culminar con éxitos este caminar profesional.

A mí querida tutora que con sus enseñanzas y sabiduría guió esta tesis.

A mis padres, Sr. Francisco Mendoza y Sra. Mercedes Vera, quienes siempre me han apoyado incondicionalmente.

A mi esposo Byron Castillo, por ser quien con su apoyo, confianza y estabilidad me ayudo a luchar incansablemente e hizo posible este gran paso en mi vida profesional.

A mis hijos, por el apoyo y ánimos que me brindaron para alcanzar esta meta tan importante.

Flor

AGRADECIMIENTO

Hago extensa mi gratitud a todas las personas que fueron parte importante en este proceso de titulación, autoridades, docentes, compañeros(as), amigos(as), y familiares; especialmente a mi esposo, a mis padres y a mis hijos, que gracias a su incentivo constante me dieron la motivación para terminar con éxitos mi carrera.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
APROBACIÓN DE LA DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	ii
DECLARACION DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
RESUMEN.....	1
ABSTRACT.....	2
INTRODUCCIÓN.....	3
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	5
1.1 TEMA 1: Orientación Educativa.....	6
1.1.1 Concepto.....	6
1.1.3 Modelos.....	7
1.1.4 Importancia en el ámbito universitario.....	8
1.2 TEMA 2: Las necesidades de orientación en la educación superior a distancia ...	9
1.2.1 Concepto de necesidades.....	9
1.2.2 Tipos de necesidades según Abraham Maslow.....	9
1.2.3 Necesidades de orientación en la Educación Superior a Distancia.....	10
1.2.3.1 Necesidades para la inserción y adaptación.....	12
1.2.3.2 Necesidades de hábitos y estrategias de estudio.....	12
1.2.3.3 Necesidades de orientación personal.....	13
1.2.3.4 Necesidades de información.....	13
1.3 TEMA 3: La Mentoría.....	13
1.3.1 Concepto.....	13
1.3.2 Elementos y proceso de Mentoría.....	14

1.3.3	Perfiles de los involucrados en el proceso de mentoría	15
1.3.4.	Técnicas y estrategias que se pueden aplicar en el desarrollo de la Mentoría 17	
1.4.	TEMA 4: Plan de Orientación y Mentoría.....	19
1.4.1.	Definición del plan de orientación y mentoría.....	19
1.4.2.	Elementos del plan de orientación y mentoría	19
1.4.3.	Plan de orientación y mentoría para el grupo de estudiantes.....	20
CAPITULO II: METODOLOGIA		22
2.1	Presentación	23
2.2	Diseño de la Investigación	23
2.3	Objetivos	23
2.3.1	Objetivo General.....	23
2.3.2	Objetivos Específicos	24
2.4	Contexto.....	24
2.4.1	Modalidad de Educación Abierta y a Distancia	24
2.5	Participantes	25
2.6	Métodos, Técnicas e Instrumentos de Investigación	26
2.6.1	Métodos.....	26
2.6.2.	Técnicas	27
2.6.3	Instrumentos	28
2.7	Procedimiento	28
2.8	Recursos.....	33
2.8.1.	Humanos	33
2.8.2.	Institucionales	33
2.8.3.	Económicos	34
2.8.4	Tecnológicos.....	34
CAPITULO III: RESULTADOS ANÁLISIS Y DISCUSIÓN		35
3.1	Características psicopedagógicas de los mentorizados	36

3.2 Necesidades de orientación de los estudiantes	43
3.2.1 De Inserción y adaptación al sistema de Educación a Distancia	43
3.2.2 De orientación académica	44
3.2.3 De orientación personal	44
3.2.4 De información	44
3.3 Valoración de la mentoría	45
3.3.1. Interacción y comunicación (Mentorizados – Mentor)	45
3.3.2. Motivación y expectativas de los participantes	45
3.4 Valoración general del proceso	46
3.5 FODA del Proceso de Mentoría desarrollado.	47
3.6 Matriz de problemáticas de la mentoría.....	48
CONCLUSIONES	50
RECOMENDACIONES	51
BIBLIOGRAFÍA.....	52
Propuesta: Manual del Mentor	57
ANEXOS.....	67
Anexo A: Carta de Compromiso	68
Anexo B: Modelos de los Instrumentos de Investigación	69
Anexo C: Fotografías de algunas actividades de la mentoría.....	70

RESUMEN

La presente investigación muestra resultados del plan piloto iniciado por la Universidad Técnica Particular de Loja (UTPL) dirigido a los estudiantes del primer semestre de la Modalidad Abierta y a Distancia, periodo abril – agosto 2015, quienes presentan riesgo de deserción y dificultades alcanzando logros académicos; y su objetivo principal es impulsar el mejoramiento de la calidad de los procesos de orientación académica en este segmento. El producto final es el Manual del Mentor, futura referencia para siguientes procesos de mentoría.

Participaron diez mentorizados, una egresada de la Carrera de Psicología como mentora, y profesores de la UTPL como consejeros, conformando así la triada de la mentoría. Los métodos utilizados fueron: investigación acción-participativa, descriptivo, analítico-sintético, inductivo-deductivo, y estadístico. Se aplicaron entrevistas, observaciones, escalas de valoración, y encuestas. Como resultado, se concluye que la mentoría presenta beneficios, tales como la autonomía y autorrealización del estudiante, la disponibilidad de una guía que lo oriente en sus necesidades, proximidad con su universidad, y, en definitiva, el incremento de la calidad educativa; además, constituye un aporte para crear una futura cultura de acompañamiento.

Palabras claves: Orientación, necesidades, mentoría, acompañamiento

ABSTRACT

The current research paper is the result of a pilot program created by the Private Technical University of Loja, which is aimed at students who are beginning the first cycle of the Career of Psychology through an open distance mode in the period April – August 2014, who have a high probability of dropping out and certain difficulties in achieving their academic goals. Its main objective is the improvement of the quality of the academic counseling processes on this educational group. The final product is a Mentor's Guide, which might be a future reference for next mentoring processes.

Regarding the participants, ten students were the mentored ones, one Psychology-degree-candidate was the mentor, and some professors were the academic counselors. The research methods used were: action, descriptive, analytical-synthetic, and statistical research. Several interviews, surveys, and observations were applied. As conclusion, the mentoring process presents multiple benefits: students are allowed to their self-realization, the university has a better approach to the mentored, and a clear improvement of the quality of education is observed. Besides, a beginning of a support culture is created.

Keywords: Guidance, needs, mentoring, support.

INTRODUCCIÓN

En el año 2014, Moncada realiza una investigación en donde se determina que el 50% de cada cohorte de estudiantes abandona la educación superior a distancia en el Ecuador, del cual, el 40,6% lo hace debido a bajos resultados académicos, dificultades de inserción y adaptación, confusión, desmotivación, desconocimiento de hábitos y estrategias de estudio; además de falta de planificación en su vida académica.

Ante este escenario, la UTPL, en su Modalidad Abierta y a Distancia, consciente de las dificultades que presentan los estudiantes del nuevo ingreso, busca instaurar un sistema de mentoría universitaria que acompañe al alumnado en su proceso de inserción y adaptación, dotándole de herramientas que satisfagan sus necesidades más urgentes para que mejoren su desempeño académico y se evite, de esta manera, la deserción educativa.

Se concreta, entonces, esta idea de implementar un plan piloto de mentoría entre iguales, con el propósito de realizar un trabajo exploratorio, descriptivo, y de acción participativa; combinando la investigación teórica junto con la puesta en práctica de una mentoría en donde una estudiante egresada de la Titulación de Psicología funge como mentora, en este caso particular, de diez mentorizados, también estudiantes de la misma titulación, quienes se encuentran iniciando su primer ciclo en el Centro Regional Villaflora en Quito.

Contando con el prediseño de un cronograma elaborado con la guía del Equipo de Gestión, Orientación y Mentoría, se pudo realizar el proceso correspondiente a entender y atender las necesidades que comúnmente presentan los estudiantes al ingresar a la universidad. Es importante destacar que la herramienta tecnológica fue de vital importancia, ya que el sistema de comunicación se lo efectuó en su mayoría de forma virtual, acompañando a los mentorizados en su proceso de adaptación con el fin de responder a sus inquietudes, e ir desarrollando a la par actividades que favorecieran su crecimiento personal y académico.

Entre los resultados de trabajo se detectó las necesidades más frecuentes en el grupo de mentorizados a la par con su perfil psicopedagógico; lo que permitió detectar información vital en la instauración del sistema de mentoría propuesto, estructurando un Manual del Mentor como producto final.

Dentro del contenido del presente trabajo de investigación se desarrollaron tres capítulos, cuyo detalle se describe a continuación:

En el Capítulo 1 se incluye el marco teórico, en el cual, a través de investigaciones bibliográficas se definen conceptos fundamentales, tales como: necesidades básicas del ser humano, la orientación educativa enfocada a la modalidad a distancia, necesidades de los estudiantes y sus tipos, la estructura y procesos de la mentoría, además de los perfiles de los participantes, las estrategias y técnicas utilizadas en el proceso.

En el Capítulo 2 se expone la metodología desarrollada, donde se mencionan los participantes en el proceso, objetivos, métodos, técnicas e instrumentos de investigación; así como los recursos utilizados y su procedimiento.

En el Capítulo 3 se muestran los resultados de la investigación, seguidos del análisis FODA del programa, así como la matriz de la problemática encontrada durante la mentoría. Seguidamente se presenta una propuesta del Manual del Mentor, donde se plasma las experiencias logradas a través de este proceso y sus respectivas sugerencias.

En consecuencia, un trabajo investigativo que permitió ganar experiencias de impacto a todos sus involucrados, lo que a futuro será de gran utilidad no sólo para el ejercicio de su actividad profesional, sino también de su vida personal.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 TEMA 1: Orientación Educativa

1.1.1 Concepto

Mosca (2011) describe al término *orientación* como “un vínculo conversacional en el que una persona recibe apoyo para poder encontrar alternativas y tomar decisiones de manera consciente, voluntaria, y comprometida” (p.13). Ya a nivel educativo, Martín y Sole (2011) complementan la definición anterior al señalar que:

La orientación es un elemento y un recurso del sistema educativo para lograr instituciones colaborativas y cohesionadas capaces de suprimir el mayor número de barreras al aprendizaje al acordar formas de intervención que fortalezcan el desarrollo y bienestar de todos sus miembros (p.22).

De aquí se desprende la importancia de orientar al individuo para ayudarlo a encontrar las alternativas necesarias para solucionar sus problemas en el ámbito educativo; lo que da lugar a la toma de decisiones acertadas a lo largo de su vida no sólo en el área académica, sino en su diario vivir, logrando así alcanzar el éxito.

1.1.2 Funciones

Hervás Avilés (2006) menciona que la orientación educativa ha venido perdiendo su carácter terapéutico correctivo, es decir, su actuar cuando el problema ya está dado; y se ha convertido en un conjunto de funciones proactivas-preventivas que tienen en consideración las nuevas coyunturas culturales, sociales y económicas; además de sus nuevos protagonistas. Dicho autor propone cuatro funciones en la orientación psicopedagógica: prevención, desarrollo, intervención social, y fortalecimiento personal.

1.1.2.1 Prevención. La función de prevención se basa en la preparación de los sujetos para que puedan enfrentar las posibles crisis de su desarrollo a través de la socialización de conductas benéficas para sí, además de competencias socio-personales basadas en la inteligencia inter e intrapersonal.

1.1.2.2 Desarrollo. El mismo autor describe a esta función como un acompañamiento del estudiante cuya finalidad es permitir que sus potencialidades sean

desarrolladas. Señala también que desde el punto de vista madurativo el individuo logra un crecimiento personal a través de cambios cualitativos y experiencias complejas que le ayudan a comprender su entorno de mejor manera.

1.1.2.3 Intervención social. En el mismo tratado, Rodríguez Espinar (1998) sugiere que la función de intervención social implica dirigirse al centro educativo y su sistema organizativo y realizar cambios necesarios, especialmente respecto al sistema evaluativo, configuración grupal, y metodología. Por otro lado, señala que el contexto social del estudiante es otro punto importante dentro de esta función, ya que, a través de su conocimiento, se puede identificar ciertos efectos no positivos en el ambiente de los estudiantes.

1.1.2.4 Fortalecimiento personal. Según Hervás (2006), el fortalecimiento personal o *empowerment* ha venido tomando fuerza recientemente en varias disciplinas relacionadas al desarrollo del individuo, mostrando conexión con las funciones anteriormente mencionadas.

Desde una concepción ecológica de la psicología comunitaria, Rappaport (1987) lo describe como el proceso mediante el cual las personas miembros de dicha comunidad se empoderan y llegan a dominar los temas de interés que son parte de sí. Por otro lado, McWhriter (1998) afirma que el *empowerment* es un proceso en el que las personas, las organizaciones o los grupos que no tienen fortaleza, que no se sienten competentes o que se encuentran marginados, llegan a conocer las dinámicas de poder que actúan en su contexto vital, desarrollan las habilidades y capacidades para tomar el control de sus propias vidas sin interferir en los derechos de otras personas, y apoyan y refuerzan el fortalecimiento personal de los demás componentes de su grupo o comunidad.

1.1.3 Modelos

Castellano (1995), sugiere tres modelos que tienen relación directa con la orientación educativa: el de servicios, de consulta, y *counseling*; los cuales son referentes para la creación de planes de actuación.

1.1.3.1 Modelo de servicios. Se enfoca en individuos que presentan algún tipo de riesgo; es decir, puede definirse como toda aquella intervención directa que realiza un

equipo de profesionales especializados, sobre un grupo de sujetos que presentan una necesidad y demandan la prestación. Este modelo tiene una voluntad pública, centrándose principalmente en las necesidades de aquella parte del alumnado que presenta dificultades de aprendizaje o se encuentra en situación de riesgo. Los orientadores, dentro de esta perspectiva, actúan sobre el problema concreto, es decir, sobre la persona que presenta el problema, dejando el contexto en un segundo plano (Castellano, 1995).

1.1.3.2 Counseling. Los autores Benefield, Proctor, y Wrenn (1931) afirman en su clásica obra *Workbook in Vocations* que a través de este modelo se trata de ayudar a una persona a tomar conciencia de sí mismo y de los modos en que reacciona a las influencias que ejerce el ambiente sobre su conducta, así como a establecer un significado personal a esas conductas y clarificar metas y valores que le orienten en su futuro. Los mismos autores enfatizan que este modelo tiene como objetivo principal ayudar a tomar decisiones personales, relacionado con las teorías psicodinámicas de la personalidad y de la salud mental a través de una intervención directa e individual.

1.1.3.3 Modelo de consulta. De acuerdo a Castellano (1995), el consultor es un profesional que promueve el trabajo colaborativo entre todos los agentes implicados en el desarrollo del alumno, siendo a través de este modelo, el promotor de una perspectiva preventiva, remedial y dirigida al desarrollo; además, se preocupa por los elementos afectivos, y utiliza procedimientos de modificación de conducta y desarrollo de las organizaciones.

1.1.4 Importancia en el ámbito universitario

La literatura científica menciona la importancia de la orientación educativa en el ámbito universitario; para lo cual, Echevarría, citado por Vidal, Diez y Vieira (2001), en primera instancia define un concepto de dicha orientación como un estímulo para despertar la conciencia hermenéutica de los estudiantes para que aprendan a aprovechar todo lo que la vida universitaria les ofrece, con el fin de que puedan visualizar su vida a futuro en función de las coyunturas sociales.

Desde el punto de vista teórico y conceptual, la orientación universitaria ha alcanzado una gran importancia. Gil (2002), al respecto menciona que la sociedad atraviesa por constantes cambios, por lo tanto, el sistema universitario debe estar a la vanguardia de

los mismos, haciendo del proceso de asesoramiento un pilar fundamental para que los estudiantes tomen decisiones correctas.

De igual manera, Amor (2012) habla sobre la función de la orientación educativa en la universidad y señala que todo profesor en algún momento deberá tomar el papel de orientador, con el fin de asegurar un rol integral en el sistema educativo.

1.2 TEMA 2: Las necesidades de orientación en la educación superior a distancia

1.2.1 Concepto de necesidades

Según Musito, Herrero, Cantera, y Montenegro (2004), las necesidades son “aquellos elementos económicos, sociales y culturales necesarios para un desarrollo razonable de vida de las personas en las sociedades actuales” (p. 44). Desde la perspectiva sociológica se refiere a las necesidades como la escasez o carencia de algo, así como la ausencia de recursos para cubrir tales vacíos (Puig, 2012). Desde la perspectiva psicológica humanista se entiende como necesidad a “una fuerza motivadora generada por un estado de carencia específica” (Cloninger, 2003, p. 444).

Los autores antes mencionados coinciden en contextualizar a las necesidades como carencia, falta, o escases de algo que es necesario para el desarrollo de las personas. Desde la perspectiva sociológica Puig (2012) se refieren a la falta de algo material; mientras que, desde la perspectiva psicológica, *necesidad* es aquella carencia a nivel interior de la persona. En consecuencia, las necesidades son un déficit fisiológico, económico, y social que refleja una persona, afectando su comportamiento, causándole malestar por aquella sensación de ausencia, formando a la par el deseo de satisfacerla y de ser superada para consecución de su vida en condiciones satisfactorias. Desde esta perspectiva, el identificar las necesidades académicas que presentan los estudiantes universitarios a distancia es el primer paso previo a satisfacerlas, logrando así un entorno de aprendizaje saludable.

1.2.2 Tipos de necesidades según Abraham Maslow

Palomo (2010), habla de Maslow como el primer autor en sistematizar las necesidades humanas, ubicándolas jerárquicamente, donde las más elevadas inician su influencia en la conducta al ser satisfechas las de orden inferior. Aunque según el mismo

autor no siempre se dan de esta manera ya que, en ocasiones, pueden activarse las necesidades de un nivel superior sin haberse satisfecho alguna de orden inferior. Varios autores analizan la pirámide en donde Maslow organizó las necesidades humanas:

1.2.2.1 Necesidades fisiológicas. Pese a ser las más potentes, no tienen directa relación con la autorrealización del individuo. Tienen que ver directamente con calmar el hambre, la sed, el dolor, el sueño, el cansancio y los deseos sexuales (Elizalde, Martí, y Martínez, 2006).

1.2.2.2 Necesidades de seguridad. Al respecto de esta necesidad Robbins y Coulter (2005) manifiestan “seguridad y protección al daño físico y emocional, así como la certeza que se seguirán satisfaciendo las necesidades físicas” (p. 394).

1.2.2.3 Necesidades de pertenencia y amor. Rivera y Sutil (2004) mencionan que “estas necesidades llevan al individuo a relacionarse con los demás miembros de la sociedad, a buscar su afecto y asociarse o afiliarse con otros” (p. 50). Elizalde, Martí, y Martínez (2006) señalan al respecto que el individuo cubre esta necesidad social al ser reconocido por sus pares y al lograr un claro sentido de pertenencia a un grupo o lugar.

1.2.2.4 Necesidades de estima. Estas necesidades llevan, por una parte, a querer lograr una autorrealización basada en confianza, fuerza e independencia, y por otra parte obtener reputación, prestigio, dominación, reconocimiento, importancia o apreciación. (Rivera y Sutil, 2004); y están asociadas a la constitución psicológica del ser humano.

1.2.2.5 Necesidades de autorrealización. La persona necesita conocerse a sí misma, para poder realizarse en las facetas que resultan más importantes, es así que se considera a la autorrealización como aquella que invita a conformar el sentido de la propia existencia y sentirse parte de la sociedad (Lorenzana, 2013, p. 2).

1.2.3 Necesidades de orientación en la Educación Superior a Distancia

El estudiante al ingresar al ámbito universitario carece de experiencia, por lo tanto, se genera en él diferentes necesidades, las cuales pueden ser dadas a conocer y ser satisfechas a través de un proceso de orientación, disminuyendo la ansiedad que estas producen y mejorando el aprendizaje de éste, ya que el no comprender su papel como

estudiante puede crear conflictos y dilemas que puede llevarlo al abandono de su carrera (Herrera, 2011, pp. 425 - 452).

García (2011, p.5) señala que en el sistema de educación a distancia, todo estudio sobre las estrategias tutoriales eficaces debe partir de un análisis previo de la situación de enseñanza-aprendizaje que se da en esa modalidad educativa, y que se deben manejar los siguientes factores:

- Ausencia o lejanía del profesor
- Desfase en la recepción de instrucciones, comentarios, etcétera.
- Relación educativa indirecta, que conlleva a ausencia de indicios no verbales
- Sentimiento de soledad y/o desamparo académico
- Déficits de estrategias de aprendizaje
- Pocos datos sobre el proceso de aprendizaje
- Sujetos que tienen otra ocupación principal
- Edad media más alta de la habitual en los estudiantes universitarios
- Situación interactiva limitada
- Burocratización de los mensajes
- Alta dependencia de los materiales escritos
- Lejanía física de los órganos administrativos y académicos

Todos estos factores, según el autor, están presentes en la situación de enseñanza-aprendizaje, interactuando entre ellos, determinando un proceso y un resultado educativo que demanda una intervención por parte del profesor-tutor y orientador de forma que se minimice el efecto de los mismos y se produzca un aprendizaje lo más óptimo y armónico posible.

Por otro lado, Riquelme (2011) enfatiza la importancia del inicio del proceso educativo universitario a distancia, y añade que, si se logra orientar eficazmente a los estudiantes que inician esta etapa, se facilitará significativamente su camino durante los períodos académicos subsecuentes.

1.2.3.1 Necesidades para la inserción y adaptación. Al respecto, Rubio (2009) coloca dicha responsabilidad sobre la universidad como institución, y manifiesta que “para que se dé la inserción y adaptación del estudiante en educación a distancia, la orientación e información depende preponderantemente de la institución educativa superior” (pp. 156-158).

Salmerón (2006), por su lado, considera que durante la transición de los estudios universitarios se debe desarrollar en el alumnado la autonomía suficiente para que puedan desarrollar un proyecto de vida de la mano con la institución educativa. Freixas y Ramas (2014) refuerzan esta idea y sugieren que dicha orientación debe ser sistemática para lograr apoyar su avance académico conforme a sus necesidades y requerimientos particulares, de manera que el estudiante se adapte, integre, permanezca y egrese; caso contrario, como lo manifiesta Parras (2009), los jóvenes considerarán el sistema educativo como un entorno hostil, lo que predice una deserción temprana.

1.2.3.2 Necesidades de hábitos y estrategias de estudio. Loret (2011) define al rendimiento académico como “el cumplimiento de los objetivos, las metas y los logros establecidos para cada área cursada por el estudiante en el proceso de su carrera profesional” (p. 4). A partir de esto, Santos (2014) complementa esta información indicando que las técnicas de estudio implican no sólo la estrategia utilizada para estudiar (mapas mentales, subrayado, pruebas, etc.), sino también el preparar la mentalidad con la que se afronta el aprendizaje, la cual deberá estar orientada a largo plazo e involucrar planificación en función de los objetivos de estudio.

Según González (2010), resulta frecuente que los profesores se lamenten de que sus alumnos tienen bajo rendimiento, entre otras cosas, porque no saben estudiar o no poseen adecuados métodos de trabajo. Ante esto Sebastian (2006, p. 259), sugiere “motivar y ayudar al alumnado en el desarrollo de estrategias de trabajo intelectual y de aprendizaje autónomo, con el fin de proveer al estudiante las bases necesarias para obtener éxitos en sus estudios académicos”.

1.2.3.3 Necesidades de orientación personal. Álvarez y González (2010) consideran que la orientación personal se ha desarrollado en menor grado en el contexto universitario, pese a la presencia de conflictos afectivos, trastornos de personalidad, problemas motivacionales o de autoestima; los cuales afectan al rendimiento académico del alumnado. Dicha orientación personal, sugieren los autores, debe centrarse en el estudio y resolución de problemas personales, de índole psicológica, y relacional.

1.2.3.4 Necesidades de información. Abad García (1997) define a la necesidad de información como “aquello que un individuo desea saber para la realización de su trabajo, su investigación, su estudio, o su realización personal” (p. 47). De acuerdo a Florido y Florido (2003), las necesidades de información surgen en los alumnos de nuevo ingreso de la educación a distancia debido al desconocimiento del modelo educativo y a las características particulares de esta modalidad.

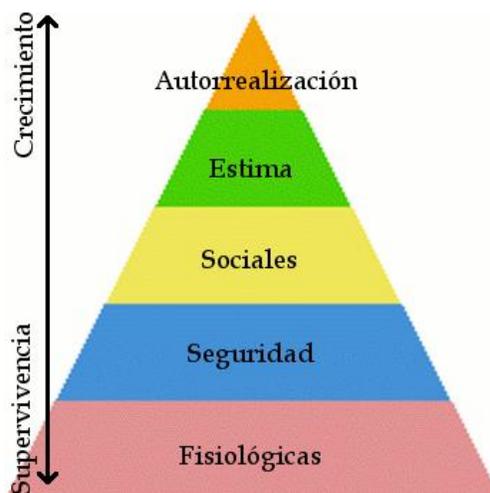


Figura 1. Pirámide de Maslow
Fuente: Sinapsit (2015)
Elaborado por: Flor Mendoza

1.3 TEMA 3: La Mentoría

1.3.1 Concepto

Los autores García, Romero, Ruiz y Valverde (2003) definen a la mentoría como un proceso de *feedback* o retroalimentación continua de ayuda y orientación entre el mentor, el cual, un estudiante de cursos más altos con mayor nivel de conocimiento y habilidades,

brinda soporte a su par que inicia sus estudios, de esta manera logra aminorar sus necesidades y lo guía a un aprendizaje eficaz.

Complementan estas definiciones lo expresado por Calles (2012), en donde “El mentor proporciona ayuda, dirección y retroalimentación con respecto a los planes de carrera y al desarrollo profesional de su Telémaco; y este recibe a su vez la acción del mentor” (p. 22).

1.3.2 Elementos y proceso de Mentoría

Vega y Ferrat (2012) detallan los siguientes elementos que se deben definir para un proceso de mentoría:

- Población a la que va dirigido el proyecto
- Objetivos generales y específicos
- Tipo de mentoría que se utilizará
- Estructuración del proyecto
- Naturaleza del proyecto
- Los resultados esperados para los mentores y las organizaciones
- Periodo, duración, horario
- Lugar de reuniones entre mentor y aprendiz
- Contenidos de las reuniones
- Técnicas de evaluación y medición del éxito del proyecto

Por otro lado, en la guía publicada por el Center for Health Leadership y Practice (2002) se menciona que el proceso de la mentoría se lleva a cabo a través de la siguiente manera:

- Construcción de la relación
- Flujo de información y definición de objetivos
- Trabajo para el logro de los objetivos planteados
- Finalización y evaluación del proceso

Al respecto, Valderrama (2009) concluye que la metodología para el proceso de mentoría debe enfocarse en estructurar mentalmente las diferentes actividades y habilidades que se pueden poner en práctica durante la relación de mentor-mentorizado, con el fin de ofrecer claridad didáctica. Sugiere también dicha relación debe ser fluida, sucediéndose las fases de manera natural y flexible, adaptándose a la situación, necesidades del mentorizado y la evolución de la relación, siempre teniendo en mente los objetivos a alcanzar.

1.3.3 Perfiles de los involucrados en el proceso de mentoría

Los principales involucrados en los procesos de mentoría son tres agentes: consejero, mentor (estudiante de niveles superiores) y mentorizado (estudiante del nuevo ingreso).

1.3.3.1 Perfil del consejero. De acuerdo a Sánchez (2013), el consejero resulta ser el nexo entre los estudiantes mentores y quienes se encargan de coordinar la mentoría. Al respecto, Manzano, Martín, Sánchez, Riskey, y Suárez (2011), añaden que el consejero es quien colabora en el diseño del proceso de tutoría; lo coordina y supervisa en contacto directo con el estudiante de acuerdo con el protocolo específico, y es responsable de la evaluación; a lo que Vélaz (2009) añade que, entre sus funciones principales se encuentran el establecer el calendario de reuniones, asesoría a los estudiantes mentores sobre sus funciones, enlace entre los mentores y coordinadores del proyecto, seguimiento y evaluación del trabajo de los mentores.

Según Miller (2002), el perfil del consejero, o también coordinador/supervisor, incluye funciones de seguimiento, formación y evaluación. Dicho consejero tiene la mayor responsabilidad al ser el desarrollador del proceso de selección de mentores; además,

evalúa lo logrado durante el transcurso de la mentoría. De igual manera, define los cambios en función de la retroalimentación de los mentores y mentorizados; y, finalmente revisa el cumplimiento de los objetivos.

1.3.3.2 Perfil del mentor. Alonso, Macías, Sánchez, y Calles (2009), describen los tipos de actuaciones o competencias que un tutor debe tener: manejador de relaciones, informador, facilitador, confrontador, y visor a medio o largo plazo. Los mismos autores definen también cinco factores de competencias del mentor, las cuales son: brindar apoyo emocional, otorgar apoyo en el desarrollo de carrera, ser modelo, concientizado hacia su mentorizados en sus conductas negativas, y asesor.

Manzano et al. (2011) sugieren que el mentor debe saber desarrollar una escucha activa, conocer técnicas de mediación y resolución de conflictos, identificar las necesidades del estudiante con premura; además de ser favorecedor y facilitador.

Sánchez (2011) aporta también con las cualidades humanas que debe presentar un mentor, detallando: madurez, empatía, sociabilidad, responsabilidad, facilidad para las relaciones interpersonales, actitud positiva, capacidad crítica y voluntad constructiva para las relaciones con el alumno y la institución.

Finalmente, un buen mentor no es directivo, sino que acompaña influye, advierte, siempre deja hacer e invita a reflexionar antes, durante y después de cada acción; acompaña al mentorizado a través de un repaso razonablemente profundo de sus intereses, competencias, ideas y creencias en relación con el trabajo; ayuda a considerar puntos de vista alternativos cuando estén tomando decisiones acerca de las metas alcanzables en su inserción y desarrollo profesional (Castillo, 2009).

1.3.3.3 Perfil del mentorizado. El mentorizado debe ser consciente de su propia situación y hacia dónde quiere ir; es decir, adquirir un compromiso con su papel en el cual demuestre ciertas habilidades de índole interpersonales como una actitud activa y autocrítica, con apertura al aprendizaje y con un sentido de flexibilidad y adaptación muy amplio (García, Romero, Ruiz y Valverde, 2003).

En este proceso, afirman Velasco, Dominguez, Quintas y Blanco (2010), se anima a que el estudiante adopte un papel activo, permitiendo que sea corresponsable de su aprendizaje y que aprenda a aprender; donde el mentorizado con ayuda del tutor y mentor

logre aprender por sí mismo, y logre la autonomía necesaria para afrontar con éxito su paso por la Universidad.

De manera similar, González, Buela y Bravo (2014) señalan que el perfil del mentorizado se basa en comprometerse con su rol, ser consciente de su situación y dónde quiere ir, actitud de escucha, de apertura, actitud activa y participativa, ser crítico y saber aceptar críticas, tener una visión positiva de sí mismo, ser sincero, flexible ante el aprendizaje y la adaptación.

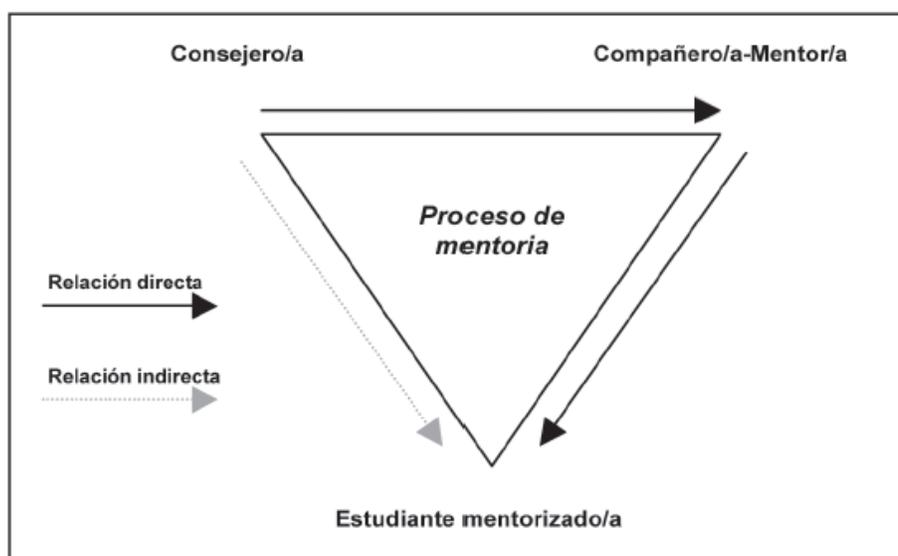


Figura 2. Relación triádica: consejero/a, compañero/a-mentor/a y estudiante
Fuente: García et ál. (2003, p.39)
Elaborado por: Flor Mendoza

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

Manzano (2012) toma como referencia el proyecto *El Rol del Mentor en un Proceso de Mentoría Universitaria* y señala las siguientes técnicas que se pueden utilizar en un proyecto de mentoría:

- Mentoría cara a cara.

- La e-mentoría.
- La tutoría.

El mismo autor sugiere las siguientes estrategias para ser desarrolladas en un proyecto de mentoría:

- Construcción gradual de una relación de confianza, respeto y buena relación.
- Escucha activa
- Aliento y estímulo
- Comunicación efectiva
- Predisposición de escuchar al otro

De manera similar, Sánchez (2011, p.71) señala las técnicas y estrategias utilizadas tanto por tutores y mentores, entre las que se incluyen:

- La mentoría.
- La mentoría cara a cara
- Tutoría individual
- Tutoría grupal
- Mentoría entre iguales

Entre las estrategias a seguir, el autor señala:

- Entrevistas individuales
- Contactos telefónicos.
- Comunicación mediada por la tecnología.

Velasco y Capa (2011) amplían el horizonte al afirmar que la técnica de la tutoría entre iguales o *peer mentoring* definida como un asesoramiento académico – personal entre

un alumno de últimos cursos (mentor) y un alumno de nuevo ingreso (mentorizado) se presenta como una buena estrategia para desarrollar conjuntamente competencias generales y específicas dentro de un contexto colaborativo. Así, la mentoría entre iguales facilita nuevos entornos de aprendizaje a los alumnos, y se la ha utilizado tradicionalmente como una estrategia de apoyo, dirección, y retroalimentación en el contexto empresarial con el objetivo principal de contribuir al desarrollo personal y profesional.

1.4. TEMA 4: Plan de Orientación y Mentoría.

1.4.1. Definición del plan de orientación y mentoría.

Manzano, Martín, Sánchez, Rizqués, y Suarez (2011) señalan que la mentoría debe ser un proceso entre iguales, basado en una relación trídica entre el consejero, quien se encarga de la supervisión y asesoramiento del mentor; quien a su vez orienta al estudiante mentorizado.

1.4.2. Elementos del plan de orientación y mentoría

González (2010) desarrolló una *Guía para la Elaboración del Plan de Orientación y Acción Tutorial* en donde se pueden encontrar los elementos que deben ser parte de un plan mentoría:

- Objetivos de la acción tutorial: divididos en generales y específicos, los cuales deben ser mensurables y concretos con el fin de evaluar resultados.
- Sistema de intervención y comunicación entre mentor y mentorizado.
- Base de datos personales y académicos de los estudiantes obtenida a través de la utilización de instrumentos.
- Responsabilidades para los miembros del plan de tutoría en función de los objetivos.
- Tipo de procedimiento relacionado al seguimiento y evaluación de la mentoría.

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

Según Bisquerra (1998), en la planificación de un plan de mentoría se debe empezar por definir claramente los objetivos y las acciones que permitirán que aquellos se cumplan. El mismo autor define al plan de orientación y mentoría como un conjunto de procedimientos cuyo fin es otorgar una constante ayuda al estudiante, lo cual garantice el adecuado desarrollo durante su vida académica.

Las siguientes, son las fases sugeridas por Bisquerra, las cuales deben desarrollarse en un orden específico:

- **Primera fase: Acercamiento con los mentorizados.** Aquí se definen las necesidades de los estudiantes a través de un proceso de inducción realizado por el mentor, en donde se detalla toda la información posible sobre la institución educativa, incluyendo objetivos y metas.
- **Segunda fase: Cimentación de la relación de confianza.** Es el primer contacto oficial entre el mentor y el estudiante en donde se forma una relación de empatía entre ambas partes.
- **Tercera fase: Flujo de información.** Es el comienzo de la tutoría en sí, en donde los estudiantes expresan sus necesidades sobre orientación general y académica.
- **Cuarta fase: Obtención de metas y reforzamiento del compromiso.** Se refiere al desarrollo de la mentoría durante el tiempo determinado, el cual puede ser el primer semestre que cursa el estudiante. Esta es la fase más larga en donde se necesita desarrollar una comunicación activa, constancia, solución de problemas, entre otras habilidades.
- **Quinta fase: Finalización y valoración de la mentoría.** Es la clausura formal de la tutoría, en donde se analizan los objetivos que han sido cumplidos, y se realiza la respectiva retroalimentación.

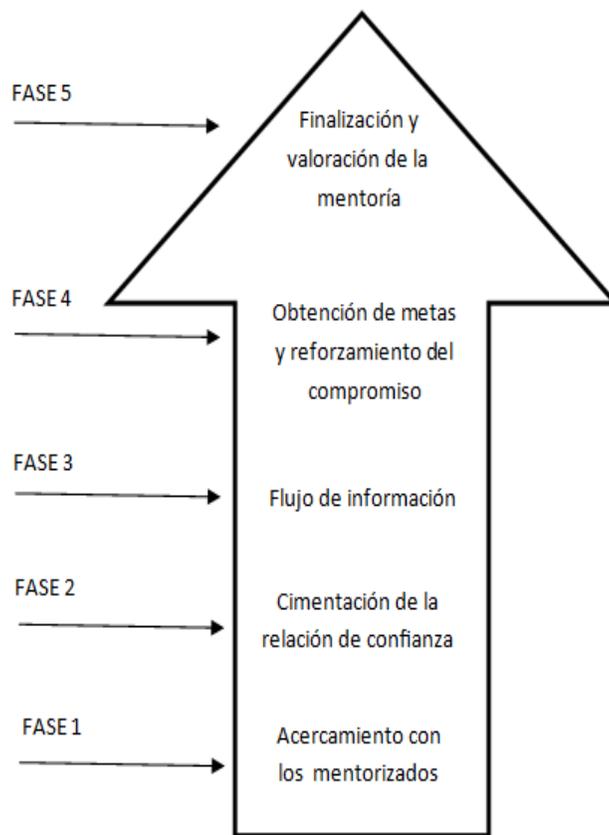


Figura 3. Fases del plan de orientación y mentoría para el grupo de estudiantes
Fuente: Bisquerra, R. (1998)
Elaborado por: Flor Mendoza

CAPITULO II: METODOLOGIA

2.1 Presentación

El presente Plan de Orientación y Mentoría se diseña como parte del proyecto “Desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría de primer ciclo de evaluación superior a distancia, en el Centro Regional Villaflora de la Universidad Técnica Particular de Loja en el periodo académico abril – agosto 2015”. Este plan está formulado para ayudar, guiar y asesorar a estudiantes del primer ciclo académico mediante la propuesta de actividades psicopedagógicas que permita una verdadera inserción y adaptación a la universidad de tal manera que se evite una temprana deserción, fortaleciendo en los estudiantes la permanencia dentro de la Universidad.

2.2 Diseño de la Investigación

La presente investigación es de tipo exploratorio, descriptivo, y de acción participativa; lo que ha permitido determinar las necesidades de orientación y el desenvolvimiento de los docentes en dicho proceso, siendo así sus características:

- **Exploratoria:** Cuyo objetivo es facilitar una mayor penetración el tema a investigar.
- **Descriptiva:** Ya que busca describir datos que tendrán un impacto en las vidas de los participantes.
- **Acción Participativa:** Su propósito es producir un cambio o transformación a nivel educativo.

2.3 Objetivos

2.3.1 Objetivo General

Crear, desarrollar y valorar un plan piloto sostenible de mentoría destinado a los estudiantes del primer semestre de la Modalidad a Distancia, con el fin de lograr una mejora de la calidad en los procesos de orientación universitaria y el surgimiento de una cultura de acompañamiento que favorezca el aprendizaje significativo.

2.3.2 Objetivos Específicos

- Determinar las ventajas de la utilización del proceso de mentoría en el primer ciclo de estudiantes en la Modalidad a Distancia de la UTPL.
- Establecer las necesidades de orientación que los estudiantes de primer ciclo de la Modalidad a Distancia presentan a su ingreso a la universidad
- Precisar cuáles son las acciones que de mejor manera permiten brindar orientaciones claras y concretas a los mentorizados.
- Evaluar el uso de la tecnología como el medio más utilizado para el desarrollo de la mentoría.
- Determinar si los estudiantes que fungen como mentores cuentan con las necesarias habilidades y conocimientos para poder ejecutar su primer proyecto de mentoría.

2.4 Contexto

2.4.1 Modalidad de Educación Abierta y a Distancia

La educación a distancia surge como respuesta a las demandas de una sociedad en evolución que requiere formarse académicamente; además, es una respuesta democratizadora y solidaria a las carencias y necesidades de los adultos que no tuvieron la oportunidad de formarse en su momento dado (Aguilera, 2001).

Ante este escenario, la Modalidad Abierta o de Educación a Distancia en la UTPL se crea mediante resolución del Consejo Gubernativo en sesión del 2 de septiembre de 1976. Desde entonces, asume la responsabilidad de brindar acceso a la Educación Superior a un gran número de personas que, por diversas circunstancias de ubicación geográfica, edad, falta de tiempo y otras de carácter personal, han quedado excluidas de la misma (Rubio , 2012).

A través del tiempo, esta modalidad ha venido enfrentando varios retos, los cuales se presentan en la mayoría de instituciones educativas de esta índole, y que, según García (2002), pueden ser los siguientes:

- Separación del profesor/formador y alumno/participante en el espacio y en el tiempo.
- Un estudio independiente en el que el alumno controla tiempo, espacio, determinados ritmos de estudio y, en algunos casos, itinerarios, actividades y tiempo de evaluaciones.
- Una comunicación de doble vía entre profesor/formador y estudiante y, en algunos casos, de éstos entre sí a través de diferentes recursos.
- Una institución que brinda soporte y motivación a través de su planificación, diseño, producción de materiales, evaluación y seguimiento del proceso de aprendizaje mediante tutorías.

Así, la Universidad Técnica Particular de Loja ha venido asumiendo estos retos a través de una enseñanza/aprendizaje planificada y mediante el uso de la tecnología, con el objeto de proporcionar una educación de calidad y reducir aquella distancia física que separa al estudiante del docente. Así mismo, ha venido desarrollando investigaciones con libertad científica, participando en constantes proyectos para mejorar la calidad educativa. Bajo estos mismos preceptos, la Institución pretende que el grupo de los nuevos estudiantes del primer semestre, periodo académico abril – agosto 2015, formen parte de un constante acompañamiento que les permita mantenerse y culminar sus estudios universitarios con éxito y bajo las mejores condiciones.

2.5 Participantes

La investigación en este proceso de mentoría se la realizó con diez estudiantes, los que ingresaron por primera vez a la UTPL en la Modalidad Abierta y a Distancia en el Centro Regional Villaflora de la provincia de Pichincha, matriculados en el periodo abril - agosto de 2015 en la Carrera de Psicología, los mismos que fueron asignados por el Equipo Gestor del Proyecto de Mentoría de la UTPL en base a los resultados obtenidos de la prueba de diagnóstico de aptitudes generales. En el desarrollo del proceso dos estudiantes

desertaron: uno se retiró de la Universidad por motivos de trabajo, y otra estudiante se fue a vivir a fuera de la ciudad, por lo se culmina con ocho mentorizados.

El grupo en mención presenta las siguientes características:

- Centro universitario. El 100% pertenecen al Centro Regional Villaflora.
- Titulación. El 100% pertenece a la carrera de Psicología
- Género. El 70% femenino y 30% masculino.
- Trabajo. El 100% de los mentorizados trabaja.
- Horas de contacto. De los mentorizados, el 50% dispone de tres horas en la noche; el 25% dispone dos horas en la noche y otro 25% disponen dos horas en la tarde.
- Disponibilidad de tecnología (internet.). El 50% de los mentorizados tiene acceso a tecnología y el otro 50% no cuentan con ello en sus hogares.
- Razón de estudios a distancia. El 50% ha optado por esta modalidad debido a la falta de tiempo; el 25% por la oportunidad de trabajar y estudiar; y el otro 25% porque las carreras a distancia desarrollan más capacidades que las presenciales.
- Razón de elección de carrera. Interés por tener una profesión, servicio a los demás, y preferencia por la carrera en sí.
- Responsabilidades. El 50% tiene responsabilidad de trabajar y estudiar; y 50% de mentorizados tienen otras responsabilidades como: hogar, hijos, pareja, etcétera.

Es importante destacar que, de los diez estudiantes, ocho terminaron hasta el cierre de la mentoría; una se desvinculó en el segundo bimestre, y uno desertó por motivo de trabajo.

2.6 Métodos, Técnicas e Instrumentos de Investigación

2.6.1 Métodos

Entre los métodos que facilitaron el proceso de investigación se encuentran:

- Método descriptivo, el cual permitió explicar y analizar el contexto donde se llevó la investigación, así como los resultados obtenidos del proceso de mentoría.
- Método analítico-sintético, a través del que se pudo separar los elementos que intervienen en la mentoría, revisar cada uno de ellos y relacionarlos entre sí; para lograr una visión de unidad, asociando abstracciones y conocimientos que ayudaron

al entendimiento de los procesos para la ejecución de la acción de mentoría. Se lo utilizó para analizar, resumir la información recolectada y para posteriormente sintetizar las partes más fundamentales.

- Método bibliográfico, el cual permitió obtener información de libros, revistas, artículos de internet, contenidos en documentos para llevar a cabo la acción de mentoría y la construcción de los diferentes apartados de la tesis.
- Método inductivo y deductivo, mediante el cual se llegó al conocimiento de la realidad de la mentoría y los alumnos del nuevo ingreso, y a la generalización de forma lógica de los datos encontrados dentro del proceso de investigación.
- Método estadístico, a través del cual se pudo concretar la investigación respecto a la población estudiada mediante la realización de tablas y gráficos. Dicho método facilitó la organización e interpretación de la información obtenida mediante los instrumentos aplicados.

2.6.2. Técnicas

Entre las técnicas utilizadas dentro del presente proceso de investigación se encuentran:

- Lectura, utilizada como medio para examinar y elegir aportes teóricos, sobre orientación y mentoría, además de elementos y procesos llevados a cabo anteriormente.
- Resumen y paráfrasis, para poder presentar un texto original de forma abreviada y redactar con exactitud y calidad la teoría.
- Entrevista, técnica que permitió recopilar información mediante el dialogo con los estudiantes del primer ingreso, en la cual se pudo profundizar, opiniones, intereses y necesidades de orientación.
- Encuesta, la cual mediante su aplicación se pudo detectar necesidades de orientación en los estudiantes.
- Grupos focales, a través de los cuales se realizó el proceso de discusión de las necesidades de orientación y del proceso de mentoría con los estudiantes.

2.6.3 Instrumentos

- Ficha de datos informativos, donde se encuentran los datos personales, su razón para estudiar a distancia y el por qué eligió la carrera.
- Cuestionario de autoevaluación de habilidades de estudio: Este cuestionario permite evaluar las habilidades de estudio que poseen los estudiantes, a través de diez preguntas teniendo como posibles respuestas numeradas de 1 a 5: Nada, poco, regular, bueno, muy bueno.
- Hoja de necesidades de orientación, en donde los estudiantes expresan su necesidad de ser guiados en cuatro áreas: inserción y adaptación, académica, personal, y de información.
- Cuestionario de proyecto de vida: Permite conocer las opiniones de los mentorizados sobre la planificación futura, a través de siete preguntas.
- Documento “Reflexionando sobre mi primera experiencia en la Educación a Distancia”, el cual permite conocer qué significa para el mentorizado ser estudiante a distancia.
- Cuestionario de evaluación del proceso de mentoría, el cual permite que los mentorizados evalúen la utilización de recursos, metodología, objetivos, participación del grupo, utilidad, desempeño de la mentoría y organización de la misma.

2.7 Procedimiento

En cuanto a los temas a desarrollar, el Equipo de Gestión Orientación y Mentoría sugirió un listado acorde al perfil de los estudiantes. Las siguientes tablas muestran el procedimiento seguido a detalle:

Tabla 1. SEMANA UNO - Inicio de la relación de la mentoría

FECHA	30/04/2015 al 05/05/2015
NECESIDAD DE ORIENTACIÓN	De inserción y adaptación
ACTIVIDADES A DESARROLLAR	<ul style="list-style-type: none">• Presentación del programa de mentoría de iguales• Presentación de mentores y mentorizados

	<ul style="list-style-type: none"> • Concienciación de la necesidad de orientación y mentoría para los estudiantes del nuevo ingreso. • Valoración de los estudiantes mentorizados.
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Dar a conocer a los mentorizados el proceso a seguir y los beneficios de la misma • Establecer una relación mentor, mentorizado
MATERIAL	<ul style="list-style-type: none"> • Ficha de datos informativos • Hoja para expectativa y temores • Hoja de necesidad de orientación • Hoja de control de lectura para el mentor • Escala de evaluación de la jornada • Proyector
PROCEDIMIENTO*	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presentación general del proyecto a mentores y mentorizados 2. Presentación de mentores y mentorizados 3. Solicitar a los mentorizados que escriban sus expectativas y temores en cuanto a su nueva etapa académica 4. Analizar dichas expectativas y generar confianza en la superación de los miedos expresados 5. Llenar la ficha de datos informativos y de necesidades de orientación 6. Dialogar sobre el conocimiento de la educación a distancia 7. Recomendar las visitas al EVA, y formas de comunicación y contacto 8. Cierre <p>*Después se envió la explicación de la mentoría y la solicitud de fichas de datos personales a través del correo personal y correo del Entorno Virtual de Aprendizaje (EVA) a los mentorizados que no asistieron.</p>

EVALUACIÓN	Necesidades que expresan poseer los estudiantes, la actitud y disposición frente a la mentoría; sus temores y expectativas referentes a la universidad.
-------------------	---

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Flor Mendoza

Tabla 2. SEMANA DOS - Mi primera evaluación en Educación a Distancia – Parte I

FECHA	06/05/2015 al 31/07/2015
NECESIDAD DE ORIENTACIÓN	De inserción y adaptación
ACTIVIDADES A DESARROLLAR	Compartir la experiencia del primer examen presencial a través del correo electrónico <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuáles son los problemas que enfrente? 2. ¿Cuáles son las razones de dichos problemas? 3. ¿Recibió ayuda de alguien? 4. ¿Cómo solucionó? 5. ¿Qué le enseñó a usted esta experiencia?
OBJETIVO	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer las vivencias de los estudiantes en la primera evaluación.
MATERIAL	Documento “Reflexionando sobre mi primera experiencia en la Educación a Distancia”.
PROCEDIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Contar mi experiencia para darles confianza de que cuenten la suya. • Mensajes motivadores que les permita reflexionar sobre seguir adelante y no rendirse.
EVALUACIÓN	Dificultades encontraron en el proceso de evaluación

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Flor Mendoza

Tabla 3. SEMANA TRES - Mi primera evaluación en Educación a Distancia - Parte II

FECHA	01/ 06/2015 al 07/06/2015
NECESIDAD DE ORIENTACIÓN	De inserción y adaptación, y necesidades de información

ACTIVIDADES A DESARROLLAR	Encuentro virtual a través del chat
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Compartir las experiencias individuales con el grupo • Expresar las inquietudes que se dieron en el primer bimestre
MATERIAL	<ul style="list-style-type: none"> • Guía General de Educación a Distancia
PROCEDIMIENTO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Preparación previa de preguntas o cualquier duda sobre la educación a distancia 2. Saludo y bienvenida a los mentorizados en el chat. 3. Contestación a todas las inquietudes sobre la educación a distancia 4. Agradecimiento y despedida
EVALUACIÓN	Dificultades que tienen los mentorizados en las materias que cursan.

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Flor Mendoza

Tabla 4. SEMANA CUATRO - Importancia de planificar y fijarse metas (Proyecto de Vida)

FECHA	08/06/2015 al 14/06/2015
NECESIDAD DE ORIENTACIÓN	Orientación Personal
ACTIVIDADES A DESARROLLAR	Hablar sobre la importancia de planificar y fijarse metas Realización del proyecto de vida personal
OBJETIVOS	Concientizar en los mentorizados en lo importante y valioso el culminar con éxitos su semestre contando con un proyecto de vida.
MATERIAL	Uso de la tecnología
PROCEDIMIENTO	Se solicitó que llenarán el cuestionario de expectativas y temores creando compromisos a corto plazo que ayudara a que el mentorizado lo aplique en si vida diaria
EVALUACIÓN	Se evaluó la importancia de la superación que le da este proyecto de vida a los estudiantes

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Flor Mendoza

Tabla 5. SEMANA CINCO - Cuestionario de Evaluación

FECHA	15/06/2015 al 21/06/2015
ACTIVIDADES A DESARROLLAR	Se solicitó llenar el cuestionario "Evaluación del proceso de mentoría"
OBJETIVOS	Hacer que los estudiantes que no asistieron al encuentro presencial evalúen el proceso de mentoría
MATERIAL	Cuestionario
PROCEDIMIENTO	Se envió el correo electrónico solicitando que evalúen el proceso de mentoría
EVALUACIÓN	Evaluación del proceso de mentoría

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Flor Mendoza

Tabla 6: SEMANA SEIS - Recomendaciones finales y agradecimiento

FECHA	01/07/2015 al 10/07/2015
ACTIVIDADES A DESARROLLAR	Despedida y agradecimiento a los mentorizados por su participación
OBJETIVOS	Despedir a los estudiantes por su participación en la mentoría
PROCEDIMIENTO	Se envió un correo electrónico de agradecimiento.
MATERIAL	Correo electrónico

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Flor Mendoza

En cuanto a las actividades, cada semana los estudiantes recibían en su correo electrónico personal la temática correspondiente a desarrollar, acompañada de una reflexión en favor de su crecimiento personal; conjuntamente se creó un espacio de integración social entre el grupo y mentora a través de la aplicación WhatsApp, donde se enviaba un mensaje referente al tema correspondiente, se creó además una página en Facebook donde el estudiante podía encontrar mensajes motivadores, información referente a la Universidad, presentaciones de los temas propuestos; pudiendo comentar, preguntar y aportar a la temática.

Es importante destacar que se realizó una inducción respecto al manejo de herramientas tecnológicas, como el manejo correcto del EVA, procedimientos para el

ingreso al chat y poder realizar los videos colaboraciones, entre otros; además de una revisión sobre los recursos universitarios a los que puede acceder para obtener información.

De manera constante se desarrolló el acompañamiento a través de temas académicos y personales. Con la orientación de la Universidad se fortalecieron habilidades, se creó la motivación constante para el estudio y para la realización de todas las actividades que pide la Universidad. Fue necesario cumplir con el cronograma para poder desarrollar con efectividad cada una de las actividades planificadas y poder atender las necesidades de los mentorizados.

Para poder establecer una buena comunicación con los mentorizados se utilizó los siguientes medios:

Comunicación personal. - Entre mentor y mentorizado, para compartir las dificultades de cada uno y compartir estrategias de estudios, aplicando cada estrategia de acuerdo a su estilo y ritmo de aprendizaje, como alternativas de superación.

Comunicación por medio de la tecnología. - Este medio permitió optimizar el tiempo ya sea por medio de los celulares a través del WhatsApp, o por los correos electrónicos. A través del EVA se recibió todas las orientaciones del equipo mentor de la Universidad durante el periodo de la mentoría.

2.8 Recursos

Para llevar investigación y el desarrollo del proceso de mentoría, se utilizó recursos humanos, materiales, institucionales y económicos; los cuales se describen a continuación:

2.8.1. Humanos

- Equipo gestor del proyecto de mentoría.
- Directora de tesis
- Mentora
- Estudiantes del primer ciclo

2.8.2. Institucionales

- Sala virtual del Centro Asociado Villaflores

- Entorno Virtual de Aprendizaje
- Biblioteca Central de la UTPL – Quito
- Formatos de cuestionarios aplicados a los mentorizados

2.8.3. Económicos

- Papelería: copias, impresiones, carpetas, suministros en general
- Servicio de teléfono e internet
- Refrigerios
- Transportación

2.8.4 Tecnológicos

- Cámara
- Uso del Internet (WhatsApp, Facebook, correos electrónicos)
- Uso del servicio de telefonía

CAPITULO III: RESULTADOS ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

3.1 Características psicopedagógicas de los mentorizados

La presente información se obtuvo a través del cuestionario de habilidades de estudio aplicado a los mentorizados, cuya información obtenida se procedió a procesar en tablas estadísticas con su respectivo análisis y discusión.

Tabla 7. Cuestionario de Auto- Evaluación de Habilidades de Estudio

Preguntas	1=Nunca	2=Casi nunca	3=A veces	4=Casi siempre	5=Siempre
1.- ¿Analizas desde el inicio lo que conoces respecto al tema de estudio? Es decir, ¿qué sabes, piensas o crees al respecto?	0%	0%	0%	60%	40%
2.- ¿Te equipas con todos los materiales para comenzar el procesamiento de la información con el fin de evitar interrupciones?	20%	0%	40%	0%	40%
3.- ¿Subrayas los términos claves que te encuentras mientras lees?	0%	0%	0%	40%	60%
4.- ¿Destacas las partes de un texto que te parecen significativas?	0%	0%	0%	60%	40%
5.- ¿Realizas anotaciones al margen como palabras clave, interjecciones o símbolos para resaltar lo que consideras significativo en el texto?	0%	40%	20%	20%	20%
6.- ¿Interpretas o parafraseas en tu mente con cierta frecuencia lo que aprendes hasta ese momento?	0%	20%	40%	20%	20%
7.- ¿Mientras avanzas en el procesamiento de la información, surgen en ti preguntas sobre el contenido que estás procesando? ¿Tomas nota de dichas preguntas?	0%	20%	20%	40%	20%
8.- Cada cierto tiempo o luego de cada unidad, ¿utilizas organizadores gráficos como mapas conceptuales, líneas de tiempo, o cuadros comparativos para procesar la información adquirida?	0%	0%	60%	0%	40%
9.- ¿Analizas los posibles usos de la información procesada, es decir, ¿cómo aplicarla, ¿dónde y cuándo?	0%	0%	20%	20%	60%
10.- En la etapa final del aprendizaje, ¿realizas un balance de lo hecho, analizas secuencias y resultados de lo aprendido y la forma de cómo lo aprendiste?	40%	20%	20%	0%	20%

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Equipo de apoyo de la UTPL

Tabla 8. Pregunta 1 ¿Analizas desde el inicio lo que conoces respecto al tema de estudio? Es decir, ¿qué sabes, piensas o crees al respecto?

Categoría	Porcentaje
Siempre	40
Casi siempre	60
A veces	0
Casi nunca	0
Nunca	0
TOTAL	100

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Flor Mendoza

En la pregunta 1, el 60% de los mentorizados respondió dentro de la categoría de “casi siempre”; lo cual, al estar seguido de un 40% correspondiente a “siempre” demuestra que en su mayoría los estudiantes valoran los conocimientos vinculados a la información anterior recibida.

El tener como base los conocimientos previos es una parte importante del proceso de aprendizaje, lo que es consolidado por Pozo (1989), quien considera a la Teoría del Aprendizaje Significativo como un proceso cognitivo de reestructuración que “se ocupa específicamente de los procesos de aprendizaje/enseñanza de los conceptos científicos a partir de los conceptos previamente formados por el niño en su vida cotidiana” (p. 9). En consecuencia, el estudiante adopta una actitud positiva respecto al aprendizaje cuando los conocimientos a asimilar están vinculados a sus experiencias anteriores.

Tabla 9. Pregunta 2 ¿Te equipas con todos los materiales para comenzar el procesamiento de la información con el fin de evitar interrupciones?

Categoría	Porcentaje
Siempre	40
Casi siempre	0
A veces	40
Casi nunca	0
Nunca	20
TOTAL	100

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Flor Mendoza

Con respecto a si los estudiantes mentorizados evitan las interrupciones al momento de procesar la información, un 20% expresó que nunca, un 40% señaló que a veces, mientras que otro porcentaje igual (40%) indicó que siempre lo hace, lo que significa que la mayoría de encuestados (60%) no dan la suficiente importancia a un estudio sin distractores.

Al respecto, Pérez y López (2011) enfatizan que los distractores afectan a una correcta concentración, y entre ellos nombra a “la fatiga, falta de técnicas de estudios apropiadas, poco interés, los medios visuales, televisión, video juegos, el ruido externo, y otras más preocupantes como las producidas por una deficiente nutrición” (p.3).

Tabla 10: Pregunta 3 ¿Subrayas los términos claves que te encuentras mientras lees?

Categoría	Porcentaje
Siempre	60
Casi siempre	40
A veces	0
Casi nunca	0
Nunca	0
TOTAL	0

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Flor Mendoza

Esta pregunta está relacionada con la importancia de subrayar al momento de estudiar. El 60% de los encuestados indica que el subrayado es una técnica que utilizan siempre. El restante 40% afirma utilizarla casi siempre. Ambos resultados demuestran que el uso de este instrumento es una fortaleza en el grupo de mentorizados por las ventajas que esta conlleva, como lo confirma Nieva (2013), quien concluye sobre esta técnica que, “El subrayado es utilizado para expresar las ideas esenciales de un texto, con el fin de destacarlas del resto, favoreciendo la atención, pues la memoria se fija y recuerda más y mejor aquellas cosas que se resaltan” (p. 12).

Tabla 11: Pregunta 4 ¿Destacas las partes de un texto que te parecen significativas?

Categoría	Porcentaje
Siempre	40
Casi siempre	60
A veces	0
Casi nunca	0
Nunca	0
TOTAL	100

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Flor Mendoza

En relación a la frecuencia con la que los estudiantes identifican frases u oraciones significativas, 40% de los encuestados respondieron dentro de la categoría “siempre”; mientras que el restante 60% se encuentra en la categoría “casi siempre”. Esta pregunta, tiene relación directa con la anterior (subrayado), y en efecto, sus resultados se asemejan.

Esta técnica de estudio resulta ser de suma importancia, ya que a través de ella se logra diferenciar las ideas principales de las secundarias a través de la criticidad aplicada a la lectura, lo cual es reforzado por Olaya (2007), quien menciona que destacar las frases u oraciones significativas dentro de un texto ayuda al estudiante a llegar con rapidez a la comprensión de la estructura y organización de un texto, facilitando el estudio activo y el interés por captar lo esencial de cada párrafo.

Tabla 12: Pregunta 5 ¿Realizas anotaciones al margen como palabras clave, interjecciones o símbolos para resaltar lo que consideras significativo en el texto?

Categoría	Porcentaje
Siempre	20
Casi siempre	20
A veces	20
Casi nunca	40
Nunca	0
TOTAL	100

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Flor Mendoza

Un 40% mayoritario indica que casi nunca utilizan acotaciones al margen como técnica de estudio. Las respuestas del resto de encuestados se encuentran distribuidas en

un uniforme 20% para cada uno de las categorías “siempre, casi siempre, a veces y casi nunca”; preocupante respuesta que coincide con la investigación de Martínez-Otero y Torres (2005), quienes señalan que es un error asumir que los universitarios ingresan a la universidad con hábitos de estudio suficientemente aceptables.

Las acotaciones al margen son una técnica básica que ayudan a recordar información a través de la selección y comprensión del texto para que el estudiante, con sus propias palabras, pueda asegurar un aprendizaje efectivo, lo cual es confirmado por Romero (2010), quien manifiesta que las acotaciones al margen son estrategias utilizadas por los buenos lectores para comprender textos a través de una participación activa.

Tabla 13: Pregunta 6 ¿Interpretas o parafraseas en tu mente con cierta frecuencia lo que aprendes hasta ese momento?

Categoría	Porcentaje
Siempre	20
Casi siempre	20
A veces	40
Casi nunca	20
Nunca	0
TOTAL	100

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Flor Mendoza

En relación a la frecuencia con que los estudiantes parafrasean mentalmente los conceptos que van aprendiendo, un 40% mayoritario se encuentra en la categoría “a veces”. Sólo un 20% de los encuestados utiliza siempre esta técnica de estudio, mientras que un 20% no la práctica.

La importancia de la técnica *parafraseo* radica en la reconstrucción de la información contenida en un texto usando vocabulario cotidiano con frases u oraciones distintas a las leídas, pero equivalentes en significado; así lo confirman Gonzales y Díaz (2005) quienes la definen como una “estrategia de repetición y almacenamiento que controla los procesos de retención y memoria a corto y largo plazo” (p.13). Además, investigaciones recientes han demostrado que la paráfrasis puede considerarse como un paso inicial para la comprensión de textos que puede llevar posteriormente al análisis y a la redacción de nuevos escritos tomando como base la información de otros (Inui, Fujita, Takahash, Iida e Iwakura, 2003) como se citó en Cepeda, López y Santoyo (2013).

Tabla 14: Pregunta 7 ¿Mientras avanzas en el procesamiento de la información, surgen en ti preguntas sobre el contenido que estás procesando? ¿Tomas nota de dichas preguntas?

Categoría	Porcentaje
Siempre	20
Casi siempre	40
A veces	20
Casi nunca	20
Nunca	0
TOTAL	100

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Flor Mendoza

Con respecto a la frecuencia en la autoformulación de preguntas sobre el contenido a procesar, un 40 y 20% se encuentra en la categoría “casi siempre” y “siempre”, respectivamente; sin embargo, un otro 40% se encuentra repartido uniformemente en las categorías “casi nunca” y “a veces”, lo que implica que la técnica sobre preguntas contextualizadas debe ser trabajada con los mentorizados, en base a los resultados de la investigación de los autores Díaz y Hernández (2002), quienes resaltan la importancia de la misma resumiéndola como facilitadora del aprendizaje, ya que permite focalizar la atención y decodificación literal del contenido, además de la construcción de conexiones internas y externas.

Tabla 15: Pregunta 8 Cada cierto tiempo o luego de cada unidad, ¿utilizas organizadores gráficos como mapas conceptuales, líneas de tiempo, o cuadros comparativos para procesar la información adquirida?

Categoría	Porcentaje
Siempre	40
Casi siempre	0
A veces	60
Casi nunca	0
Nunca	0
TOTAL	100

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Flor Mendoza

El 40% de los encuestados utiliza siempre organizadores gráficos como técnica de estudio. El restante 60% se encuentra en la categoría “a veces”. Resulta importante trabajar

con esta mayoría ya que, de acuerdo a Cast (2008) los “gráficos, animaciones o lista de chequeo son andamios cognitivos que siendo utilizados habitualmente mejoran de forma óptima la retención de la información” (p.45).

Tabla 16: Pregunta 9 ¿Analizas los posibles usos de la información procesada, es decir, ¿cómo aplicarla, ¿dónde y cuándo?

Categoría	Porcentaje
Siempre	60
Casi siempre	20
A veces	20
Casi nunca	0
Nunca	0
TOTAL	100

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Flor Mendoza

La mayoría de mentorizados (60%) reflexiona siempre sobre el posible empleo y aplicación de la información procesada, mientras que el restante 40% se encuentra repartido uniformemente entre las categorías “casi siempre” y “a veces”.

En referencia a la reflexión y a la búsqueda de la aplicación de los conocimientos adquiridos, Pozo (1990) define a estas prácticas de aprendizaje como “secuencias de procedimientos o actividades que se realizan con el fin de facilitar la adquisición, el almacenamiento y la utilización de la información” (p. 26); y enfatiza que a través de las mismas, se puede construir significados de los contenidos, lo que favorece a la memorización comprensiva y su funcionalidad, posibilitándose así la relación constante entre dichos contenidos y la práctica cotidiana.

Tabla 17: Pregunta 10 En la etapa final del aprendizaje, ¿realizas un balance de lo hecho, analizas secuencias y resultados de lo aprendido y la forma de cómo lo aprendiste?

Categoría	Porcentaje
Siempre	20
Casi siempre	0
A veces	20
Casi nunca	20
Nunca	40
TOTAL	100

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Flor Mendoza

De acuerdo a los datos obtenidos, un 40% de encuestados nunca recapitula cómo y qué ha aprendido, mientras que un minoritario 20% lo hace siempre. Al respecto, Manrique (2004) otorga importancia al contenido de esta pregunta, al señalar que el aprendizaje autónomo “es la facultad que tiene una persona para dirigir, controlar, regular y evaluar su forma de aprender, de forma consciente e intencionada haciendo uso de estrategias de aprendizaje para lograr el objetivo o meta deseada” (p. 1).

3.2 Necesidades de orientación de los estudiantes

La presente información se obtuvo a través del cuestionario sobre necesidades de orientación aplicado a los estudiantes en el primer encuentro presencial de la mentoría, además de la información obtenida en las conversaciones mantenidas, y de las preguntas que surgieron en el trayecto del desarrollo de este proceso.

3.2.1 De Inserción y adaptación al sistema de Educación a Distancia

El cien por ciento de los mentorizados expresaron necesidades de inserción y adaptación a la Modalidad a Distancia, ya que su bachillerato fue cursado mediante el sistema de educación presencial; así también, algunos de ellos dejaron de estudiar años atrás. Finalmente, no se encuentran familiarizados con el manejo de las TIC, por lo cual fue necesario poner énfasis en el manejo del EVA, de la guía didáctica, y del sistema de evaluación a distancia.

Al respecto, Freixas y Ramas (2014) mencionan que se debe ofrecer al estudiante una orientación sistemática para apoyar su avance académico conforme a sus necesidades y requerimientos particulares, de manera que se adapte, integre, permanezca y egrese.

3.2.2 De orientación académica

Como se confirma en el numeral 3.1 del presente trabajo de investigación, la orientación académica es una necesidad de la mayoría de mentorizados, quienes en diferentes porcentajes presentan vacíos respecto a hábitos de estudio, utilización de técnicas de aprendizaje, y conocimientos sobre sistemas de evaluación, además de escasas habilidades para la planificación de su proyecto profesional/vital.

En un estudio realizado por Moncada (2014), se determinó que el 40,6% de los estudiantes a distancia abandonan la educación superior al no alcanzar el punto mínimo de buen rendimiento y no estar motivados a continuar; de igual forma, a medida que los resultados académicos tienden a ser favorables, la probabilidad de que los estudiantes permanezcan se incrementa, mientras que el obtener resultados deficientes, aumenta la tendencia hacia el abandono de los estudios universitarios.

3.2.3 De orientación personal

El 100% de estudiantes mentorizados manifestaron, tener necesidades de orientación personal, acerca de su inseguridad de poder avanzar con sus estudios, combinación de estudios versus trabajo y familia; y conflictos a nivel familiar que les causaba situaciones de estrés. Al respecto Álvarez y Gonzáles (2010) mencionan que la orientación personal se centra en el aspecto psicológico del estudiante, a la par con la resolución de conflictos, lo cual es fundamental en el rendimiento académico de los mentorizados. De ahí que se recrea la importancia de bríndale al estudiante del nuevo ingreso un espacio al dialogo y de empatía sobre las situaciones personales que están interfiriendo con sus estudios académicos.

3.2.4 De información

El 75% de mentorizados manifestaron necesidades de información acerca de las modalidades de pago, de becas, ayuda para el estudio, acceso y descarga de los libros y

guía didáctica. En cuanto a este tipo de necesidad Pinto (2014) señala que “Es importante que el estudiante aprenda a definir cuáles son sus necesidades de información reales y potenciales para afrontar cualquier tarea de aprendizaje y de investigación. Por lo que es importante que el estudiante aprenda a identificar la necesidad de información que presenta; de ahí para proporcionarle la ayuda necesaria.

3.3 Valoración de la mentoría

3.3.1. Interacción y comunicación (Mentorizados – Mentor)

Una vez terminado el Proceso de Mentoría, la valoración se la realiza, primero, desde el juicio de los mentorizados, y segundo, desde el juicio de la mentora. Para los mentorizados, el proceso de mentoría fue evaluado como “bueno”, pues lo visualizaron como un complemento y refuerzo que les permitió mantenerse motivados, informados y apoyados, lo que facilitó su adaptación e inserción al sistema de educación a distancia y culminar con éxito sus estudios universitarios. Para la mentora, el proceso de mentoría tuvo como resultado “muy bueno”, puesto que permitió desarrollar habilidades y destrezas que guiaron y ayudaron al mentorizado facilitando su desarrollo integral, promoviendo la autorresponsabilidad en la consecución de sus logros académicos.

3.3.2. Motivación y expectativas de los participantes

“La falta de motivación es señalada como una de las causas del deterioro y uno de los problemas más graves del aprendizaje, sobre todo en educación formal” (Miguez Palermo, 2005, p. 3). A partir de esta frase se puede deducir el papel importante que la motivación ocupa en la educación, concretamente en el grupo de mentorizados, ya al inicio del proyecto, la motivación alcanzó niveles muy altos, pero ciertos factores hicieron que estos niveles varíen, especialmente las de índole personal, ya sea trabajo o situaciones personales de los estudiantes.

Por otro lado, los factores que contribuyeron al éxito del proyecto se relacionaron con la adecuada comunicación entre consejeros- mentores – mentorizados, coordinación de las funciones de la triada de mentoría y definición de las tareas a cumplir.

3.4 Valoración general del proceso

Con el fin de poder evaluar en una forma general el proceso de mentoría, la UTPL ha creado un formato de ficha de evaluación, la misma que fue llenada por los estudiantes mentorizados que culminaron el proceso. Las variables a evaluarse fueron: utilización de recursos, metodología, objetivos, participación del grupo, utilidad, desempeño del mentor, y organización.

A través de la siguiente figura, se puede concluir el trabajo de mentoría desarrollado ha sido bastante aceptable, ya que las puntuaciones otorgadas a las cinco preguntas fluctúan entre bueno y sobresaliente. En lo que respecta a la organización, el 60% de los alumnos la calificó como excelente. Con respecto a la utilidad, el 80% dijo estar entre bueno y sobresaliente, y en lo que a metodología se refiere el 80% se refirió a la categoría sobresaliente.

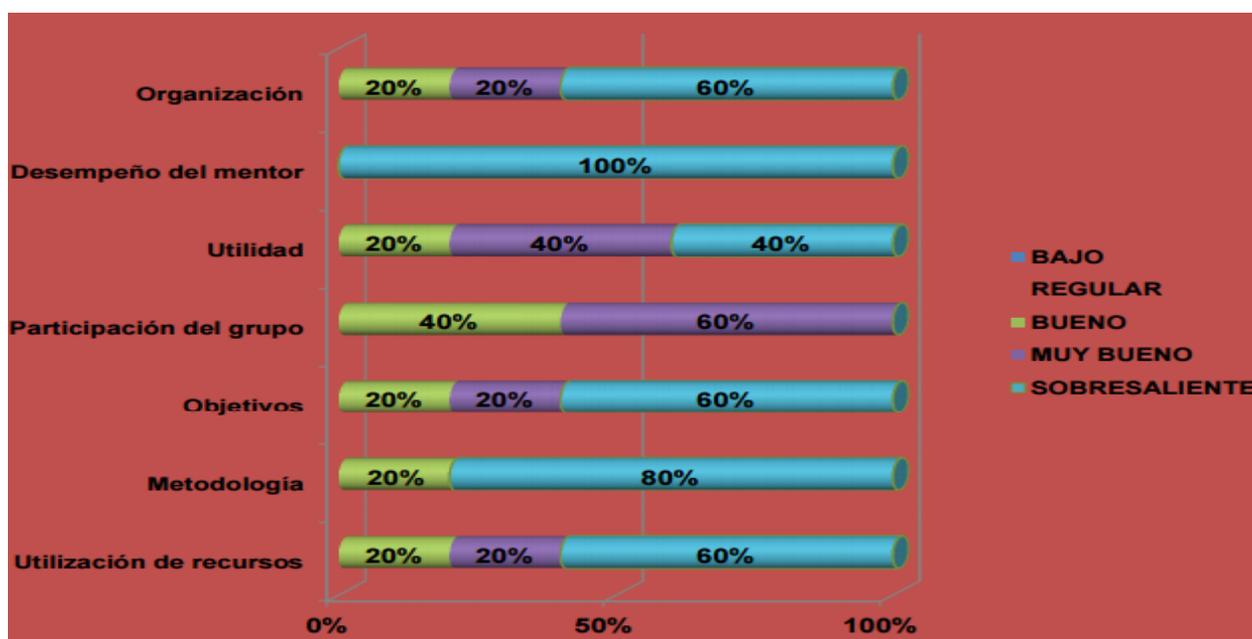


Figura 4. Valoración del proceso de mentoría

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Flor Mendoza

La puntuación que los estudiantes mentorizados dieron a la mentora fue unánime, es decir todos calificaron al trabajo como excelente, lo cual le permitió a la misma tener la satisfacción del deber cumplido. Los mentores también recibieron mensajes de motivación

por parte de los coordinadores del programa, lo que es valorado de una manera muy significativa.

Sobre el tema *evaluación en las mentorías*, Rodgers (2006), expresa que no se debe confundir el feedback con una evaluación acerca de lo que es bueno o no, sino como una exploración respecto de lo que puede ayudar y sostener al aprendizaje, y que es una oportunidad para mirar con calma e intentar comprender el contexto en que el profesional estaba, cómo él debe haber llegado allí, para dónde debe ir a partir de eso y cuál podrá ser la mejor manera de hacerlo.

3.5 FODA del Proceso de Mentoría desarrollado.

Tabla 18. FODA

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • Mejora de los hábitos de estudio de los mentorizados por medio de las directrices impartidas por el mentor. • Incremento de la motivación de los estudiantes por medio de distintas técnicas impartidas por el mentor. • Involucramiento absoluto por parte de los estudiantes. • Utilización de distintas herramientas por medios tecnológicos como: EVA, internet, sala virtual, etc. • Desarrollo del compañerismo a través del compartir experiencias entre iguales. • Correcto manejo del proceso de mentoría, llegando al punto en que los mentorizados deseen repetir el mismo sistema el siguiente semestre. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bajos índices de deserción • Adaptación más fácil a la modalidad a distancia. • Oportunidad para los mentores para poner en práctica distintas técnicas aprendidas a lo largo de su carrera. • Aprendizaje de nuevas técnicas por parte de los estudiantes mentorizados para mejorar y facilitar el proceso de estudio durante toda la carrera. • Debida interacción entre estudiante mentor, mentorizado y docentes universitarios, para facilitar la contribución de cada uno en su respectivo oficio.

Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Eventual falta de participación por parte de los mentorizados en los encuentros presenciales. • Limitada experiencia de los mentores • Desinformación del tema por parte de mentorizados. • Escaso tiempo disponible para el programa Mentoría por parte de • mentorizados. • Autofinanciamiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Proyecto piloto, por ello puede ser transitorio. • Cambios en la Ley de Educación • Ausencia de información bibliográfica sobre mentoría adaptada a la cultura local. • Falta de acceso a un manual del mentor adaptado a la cultura académica. • Desconocimiento del beneficio del proceso de mentoría.

Fuente: Investigación directa
 Elaborado por: Flor Mendoza

3.6 Matriz de problemáticas de la mentoría

Tabla 19. Problemáticas de la mentoría

PROBLEMA	CAUSA	EFECTO
Falta de respuestas a comunicaciones vía mail de parte de los alumnos mentorizados	Cuando se enviaba una comunicación vía mail en muchas ocasiones las respuestas no eran inmediatas, lo que obligaba a la mentora a hacer llamadas por teléfono para conseguir la retroalimentación.	Pérdida de paciencia, con una inmediata actitud de recordar a los estudiantes el compromiso adquirido con ellos mismos, la universidad y con su mentora.
Falta de tiempo por parte de la mentora para desarrollar actividades grupales con los mentorizados	Las actividades del ámbito laboral, profesional y familiar fueron un impedimento en ocasiones para disponer con el tiempo suficiente para desarrollar con los alumnos mentorizados más actividades grupales.	En la evaluación de los alumnos mentorizados el puntaje asignado a esta pregunta demostró que a los alumnos mentorizados les hubiera gustado participar más en grupo.

Diferentes estilos de personalidad del grupo.	Los estudiantes presentaron diferentes tipos de personalidad lo cual obligó a la mentora aplicar instrucción diferenciada con cada uno de ellos, ya que hubo alumnos que participan de una forma significativa y otros que necesitaban mayor motivación.	Mayor esfuerzo, trabajo y dedicación por parte de la mentora.
La falta de tiempo que los estudiantes mentorizados tienen para dedicar al estudio	La carga laboral que los mentorizados mantienen les hace trabajar más de 8 horas diarias en ocasiones, lo que les dificulta cumplir con sus obligaciones como estudiantes.	Bajas calificaciones, por ende, exámenes supletorios que les causaba temor y en ocasiones deseos de retirarse de la universidad.
Falta de hábitos y técnicas de estudio para desarrollar una labor de autoeducación.	El tener que acostumbrarse a ser disciplinados en cuanto el tiempo y la hora que destinan para estudiar fue algo a lo cual los mentorizados no estaban acostumbrados, ya que tenían otra percepción de lo que era estudiar a distancia.	Frustración y desmotivación

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Flor Mendoza

Pérez-Díaz y Rodríguez (2001) señalan que el contexto educativo hispanohablante se caracteriza por una cultura con excesiva carga académica, lo que podría ser una de las causas de los problemas arriba mencionados, especialmente aquellos donde el tiempo tanto de mentora como mentorizados son un limitante. Por otro lado, Stewart (2003) sugiere que ciertas limitaciones pueden ser evitadas si se logra una mentoría se realizan en un contexto informal o natural, ya que, al quererlo controlar desde la propia institución universitaria bajo un modelo formal, acaba por destruir muchos de los aspectos esenciales de la misma.

CONCLUSIONES

- El proceso de mentoría presentó las siguientes ventajas como resultado final: desarrollo de habilidades de trabajo en equipo, adquisición de nuevas competencias educativas, cumplimiento con los objetivos propuestos y culminación de los estudios en forma satisfactoria.
- En relación a las necesidades de orientación académica por parte de los mentorizados, se detectó la falta de conocimiento sobre metodología y hábitos de estudio, limitada utilización de técnicas de aprendizaje y restringido conocimiento sobre el sistema de evaluación. También se evidenciaron necesidades de información, relacionadas a asuntos burocráticos, trámites, cronograma para las evaluaciones, fechas de matrículas, y escaso dominio de la plataforma virtual de la universidad.
- Las acciones desarrolladas que apoyaron la orientación en el proceso fueron la información sobre métodos y técnicas de estudio, la realización de un proyecto de vida, conocer sobre el manejo del EVA, y planteamiento de metas y objetivos.
- Existió fragilidad en el uso de la tecnología por parte de los mentorizados, lo que dificultó una interacción fluida entre estudiantes y mentor. El medio de comunicación más utilizado entre consejero, mentor y mentorizados fue el correo electrónico personal, seguido por la comunicación del celular; mientras que el de menor frecuencia fue la plataforma EVA.
- Pese a los buenos resultados del proceso, hubo necesidad constante de asesoría hacia la mentora del mismo, ya que pese a ser una estudiante de los niveles más altos, varias dudas y momentos de incertidumbre surgieron en cuanto al desarrollo de la mentoría.

RECOMENDACIONES

- En vista de las ventajas del proceso de mentoría presentadas en la presente investigación, se sugiere socializar ampliamente los beneficios de este programa para que se convierta en un sistema de apoyo continuo hacia los estudiantes.
- Ante la gama de necesidades de orientación de los estudiantes mentorizados, es necesario que las mismas se recojan y analicen para que sean trabajadas individualmente, con el fin de desarrollar planes ajustados a las demandas de cada estudiante.
- Una de las acciones tomadas para brindar orientación clara a los mentorizados, fue el manejo de la plataforma virtual EVA, la cual debería ser optimizada con el fin de brindar un acceso más fácil al estudiante.
- Pese a ciertas dificultades encontradas en el uso de la tecnología, esta herramienta no puede ser ubicada en segundo plano, mucho menos desplazada; por el contrario, es necesario dedicar un taller entero exclusivamente para el uso de la tecnología y sus beneficios.
- La capacitación en mentoría debe ser contemplada en la formación del profesional psicólogo, es decir que forme parte dentro de alguna materia en el pensum de estudios para promover el desarrollo de habilidades sociales y técnicas que les permita liderar procesos.

BIBLIOGRAFÍA

- Abad García, F. (1997) Investigación evaluativa en Documentación. *Aplicación a la Documentación Médica*, (2), 47- 59.
- Alfred, G., Garvey, B. & Smith, R., (1998), *The mentoring pocket book*. London: Management Pocket Books.
- Álvarez, P., & González., M (2010). Estrategias de intervención tutorial en la universidad: Una experiencia para la formación integral del alumnado de nuevo ingreso. *Tendencias Pedagógicas*, (16), 242-266.
- Amor, M. (2012). *La orientación y la tutoría universitaria como elementos para la calidad y la innovación en la Educación Superior. Modelo de Acción Tutorial* (Tesis Doctoral). Universidad de Córdoba. Recuperado de: <http://helvia.uco.es/xmlui/bitstream/handle/10396/7665/556.pdf?sequence=1>
- Barnett, R. (2003). *Beyond all reason, living with ideology in the university*. London: Open University Press.
- Benefield, W., Proctor, W. M., & Wrenn, C. G. (1931). *Workbook in vocations*. Nueva York: Houghton Mifflin and Company.
- Bisquerra, R. (1998). *Modelos de orientación e intervención psicopedagógica*. Barcelona: Editorial Praxis.
- Castellano, F. (1995). *La orientación educativa en la Universidad de Granada*. Granada: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Granada.
- Center for Health Leadership & Practice, (2002). *Mentoring guide: A guide for protégés*. Oakland, CA: Center for Health Leadership & Practice, Public Health Institute. Disponible en www.cfhl.org
- Elizalde, A., Martí, M., & Martínez, F. (2006). Una revisión crítica del debate sobre las necesidades humanas desde el enfoque centrado en la persona. *Polis Revista Latinoamericana* (15), 84-103

- Florido, R., & Florido, M. (2003). La educación a distancia, sus retos y posibilidades. *Centro de Referencia para la Educación Avanzada (CREA)*, (1), 4-24.
- Freixas, M., & Ramas, F. (2014). Un modelo de tutoría para la educación a distancia. *Sexto Encuentro Nacional de Tutoría*. Recuperado el 4 de julio de 2015, de: http://www.tutoria.unam.mx/sextoencuentro/files/FEFR64_PE1R6_234.pdf
- García, E., Romero, S., Ruiz, C., & Valverde, A. (2003). Innovación en la orientación Universitaria. *Contextos educativos*, (6), 87-122
- García, M. (2011). Necesidad, satisfacción y vínculo. *Cuadernos de Psicomotricidad*. (41), 5-31.
- González, M. (2010). *Guía para la elaboración del plan de orientación y acción tutorial*. Andalucía: Junta de Andalucía.
- González, M., Bravo, S., & Buela, M. (2014). *Proyecto Mentores*. Loja: UTPL.
- Herrera, L. (2011). Orientación, tutoría y mentorización en la educación superior. *Revista de Educação e Humanidades*, (1), 425-452.
- Hervás, R. M. (2006). *Orientación e intervención psicopedagógica*. Barcelona: PPU.
- Kolb, D. (1984). *Experiential learning as the science of learning and development*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Lorenzana, L. (17 de mayo de 2013). Psicología Motivacional [Mensaje de blog]. Recuperado el 7 de octubre de 2015, de <http://psicologiamotivacional.com/la-piramide-de-maslow-las-necesidades-de-laspersonas/#>
- Loret, J. (2011). Estilos y estrategias de aprendizajes en el rendimiento académico de los estudiantes en la Universidad Peruana "Los Andes". *Revista Estilos de Aprendizaje*, (8), 12-37.
- Manzano, Martín, M. Sánchez, A. Riquez, & Suárez, M. (2011). El rol del mentor en un proceso de mentoría universitaria. *Educación XX1*, (15), 3-17.

- Manzano, N. (2012). Evaluación de un modelo de orientación tutorial y mentoría en la educación superior a distancia. *Revista Educación*, (13), 124-139.
- Martín, E., & Sole, I. (2011). *Orientación educativa, modelos y estrategias de intervención*. Barcelona: Editorial GRAÓ.
- Martínez-Otero, V., & Torres, L. (2005). Análisis de los hábitos de estudio en una muestra de alumnos universitarios. *Revista Iberoamericana de Educación*, 35(7), 129-142.
- McWhirter, E. H. (1998). An empowerment model of counsellor training. *Canadian Journal of Counselling*, 32(1), 12-26.
- Miguez Palermo, M. (2005). El núcleo de una estrategia didáctica universitaria: motivación y comprensión. *Electrónica de la Red de Investigación Educativa*, 1(3), 1-11.
- Moncada, L. F. (2014). La integración académica de los estudiantes universitarios como factor determinante del abandono de corto plazo. Un análisis en el sistema de educación superior a distancia del Ecuador. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 17(2), 173-196.
- Mosca, A. (13 de Mayo de 2011). *Compromiso educativo*. Recuperado el 15 de Junio de 2015, de Conceptos y herramientas para aportar a la orientación vocacional, ocupacional de los jóvenes: <http://www.compromisoeducativo.edu.uy/sitio/wp-content/uploads/2013/10/MANUAL-CONCEPTOS-Y-HERRAMIENTAS-OVO.p>
- Musito, G., Herrero, J., Cantera, L., & Montenegro, M. (2004). *Introducción a la psicología comunitaria*. Barcelona: Oberta UOC Publishing.
- Palomo, M. (2010). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo*. Madrid: ESIC.
- Parras, A. (2009). *Orientación educativa: Fundamentos teóricos de modelos institucionales y nuevas perspectivas*. España: OMAGRAF S.L.
- Pinto, M. (2014). Necesidades de Información. [Mensaje de blog]. Recuperado el 12 de septiembre de 2015, de http://www.mariapinto.es/econs/nece_info.htm

- Puig, M. S. (14 de Septiembre de 2012). Necesidades humanas. [Mensaje de blog]. Recuperado el 13 de junio de 2015, de Evolución del concepto según la perspectiva social: <http://www.apostadigital.com/revistav3/hemeroteca/monpuiglob.pdf>
- Rappaport, J. (1987). Terms of empowerment/exemplars of prevention: Toward a Theory for Community psychology. *American Journal of Community Psychology*, 15(2), 121-147.
- Riquelme, P. (2011). *Sistematización del programa de inserción a la vida universitaria de la Universidad Católica de Temuco*. Ciudad de México: Alborada.
- Rivera, J., & Sutil, L. (2004). *Marketing y publicidad subliminal: fundamentos y aplicaciones*. Madrid: Esic.
- Rodgers, C (2006). Attending to student voice: the impact of descriptive feedback on learning and teaching. *Curriculum Inquiry*, (36), 209-237.
- Rodríguez Espinar, S. (1998). La función orientadora: claves para la acción. *Revista de Investigación Educativa*, 16(2), 5-24.
- Rubio, M. (2009). *Orientación y metodología para la educación a distancia*. Loja: Ediloja.
- Rubio, M. (2012). *Nuevas orientaciones y metodología para la educación a distancia*. Loja: Ediloja.
- Salmerón, H. (2006). Los servicios de orientación en la universidad [Online]. Recuperado el 9 de Noviembre de 2015, de <http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/3453/b15760406.pdf?sequence=1>
- Sánchez, C. (2013). Red de mentorías latinoamericanas. Recuperado el 9 de mayo de 2015, de Red de Mentorías Latinoamericanas: <http://www.cse.edu.uy/sites/www.cse.edu.uy/files/documentos/Que-es-la-mentoría.pdf>
- Sánchez, M. (1998). Las funciones y necesidades de orientación en la universidad. Recuperado el 3 de octubre de 2015, de

<http://saestuc.ucol.mx/Documentos/Lecturas/INV%20NECESIDADES%20DE%20ORIENTA.pdf>

Sánchez, M. (2011). Evaluación de un modelo de orientación tutorial y mentoría en la educación superior a distancia. Recuperado el 9 de Julio de 2015, de http://www.revistaeducacion.educacion.es/re356/re356_30.pdf

Santos, D. (13 de Enero de 2014). Estrategias de Estudio que transformarán tu Aprendizaje. Recuperado el 9 de Julio de 2015, de Estrategias de estudio que transformarán tu aprendizaje.: <https://www.examtime.com/es/blog/estrategias-de-estudio/>

Sebastian, A. (22 de Noviembre de 2006). La función tutorial en la universidad y la demanda de atención personalizada. Recuperado el 10 de Julio de 2015, de La función tutorial en la universidad y la demanda de atención personalizada.: <http://espacio.uned.es/revistasuned/index.php/educacionxx1/article/download/381/332>

Valderrama, B. (2009). *Desarrollo de competencias de mentoring y coaching*. Madrid: Pearson Educación S.A.

Vega, G., & Ferrat, A. (2012). Diseño y Planificación de un Programa de Mentoría. Recuperado el 4 de Septiembre de 2015, de Diseño y Planificación de un Programa de Mentoría: http://www.alfaguia.org/www-alfa/imagenes/ponencias/clabesll/LT_2/ponencia_completa_9.pdf

Velasco, P., Domínguez, F., Quintas, S., & Blanco, A. (2010). La mentoría entre iguales y el desarrollo de competencias. *Revista Mentoring & Coaching*, (5), 71-85.

Propuesta: Manual del Mentor

“Caminando juntos hacia el éxito”

Justificación

El desarrollo del presente manual responde a la necesidad de la UTPL de tener un conjunto de pasos teóricos para el abordaje de un programa de mentoría. En este contexto, la orientación tiene como base de su accionar al estudiante y su desarrollo al máximo de habilidades y competencias académicas y personales, como el pensamiento crítico, autónomo y el incremento de su capacidad para crear e investigar; así lo confirma Barnett (2003), quien expresa que el individuo adquiere el conocimiento a través del desarrollo de diversos procesos del pensamiento.

Para lograr estas habilidades, el mentor requerirá de una planificación sistematizada con estrategias integrales que permitan un impacto efectivo y gratificante de enseñanza-aprendizaje entre mentor-mentorizado.

Dentro de este contexto, el presente manual pretende ayudar a los nuevos mentores a mejorar el proceso de orientación académica con la finalidad de evitar o disminuir la deserción estudiantil, a través de la enseñanza de nuevos métodos de educación y especialmente de un aprendizaje sostenido.

Necesidades de orientación y mentoría

Los estudiantes del primer ciclo presentaron necesidades relacionadas a la inserción y adaptación a la Modalidad a Distancia, falta de información sobre la normativa universitaria, dificultad en combinar actividades académicas con las familiares y personales, ausencia de comunicación entre el docente y estudiante, y problemas de un estudio aislado.

En relación a las necesidades de orientación académica se encuentran: ausencia de hábitos y técnicas de estudio y desconocimiento del sistema de evaluación.

Necesidades de Información

En cuanto a las necesidades de información, se evidencia ausencia de conocimiento de asuntos burocráticos, trámites, cronograma para las evaluaciones, fechas de matrículas, y escaso dominio de la plataforma virtual de la universidad.

Necesidades Personales

Necesidades relacionadas al manejo y organización del tiempo en relación con sus estudios, familias, trabajos y actividades extras.

Objetivos

Objetivo General

Dotar al mentor con diversas estrategias y competencias sistemáticas que direccionen la actividad de acompañamiento y ayuda al mentorizado, con la perspectiva de accionar un proceso de enseñanza-aprendizaje proactivo.

Objetivos Específicos

- Establecer las bases del proceso de mentoría.
- Comprender claramente las reglas y acciones a seguir cuando se está ejerciendo el rol de mentor.
- Ofrecer estrategias para mejorar la competencia de los mentores para lograr que sus mentorizados reciban una orientación efectiva.
- Direccionar al mentor con estrategias y competencias que satisfagan las necesidades personales y académicas del mentorizado.
- Compartir información para el correcto desenvolvimiento del mentor.
- Socializar elementos conceptuales y herramientas para construir vínculos enriquecedores y estimulantes entre mentor y mentorizado.

Introducción a la Mentoría

El Mentor

El mentor es un estudiante que se encuentra en niveles superiores o que egresó de la universidad y que a través de su experiencia acumulada a lo largo de su de estudios superiores facilita un proceso de acompañamiento y guía a estudiantes del primer ciclo, para fomentar el desarrollo de habilidades académicas y personales que les permita superar dificultades en su proceso de formación universitaria.

Perfil del Mentor

Del perfil del mentor se mencionan varias habilidades que deberían poseer, tales como tener un bagaje de conocimientos, pero sobre todo un cúmulo de experiencias vividas en su desempeño como estudiante universitario. Alfred, Garvey y Smith (1999) profundizan estas características y mencionan, además:

- Ser comprometido en querer ayudar
- Tener una formación óptima para este fin
- Facilidad para brindar asesoría
- Demostrar habilidades comunicativas, además de empatía y respuesta rápida
- Llegar a ser un referente en cuanto a cualidades propias de la institución donde se desarrolla el proceso
- Actitud positiva
- Capacidad de ser facilitador, siendo esta facilitación un acompañamiento en posición de iguales, que potencia la resolución de necesidades de los mentorizados

Acciones y estrategias de mentoría recomendadas

Proceso de formación de los futuros mentores

- Diagnosticar las necesidades de los nuevos alumnos. Identificar su nivel de conocimiento sobre técnicas de estudio. Definir a la par sus proyectos de vida.
- Indagar temas relacionados a motivación, proyecto de vida académica, el ser un estudiante universitario, las metas y el éxito, instructivo de utilización del EVA.
- Comunicarse continuamente con los mentorizados, mediante los diferentes medios disponibles: teléfono, e-mail, redes sociales, etc., con la finalidad de tener un mejor acercamiento a los estudiantes y finalmente trabajar en sus necesidades.
- Establecer encuentros presenciales para conocer el perfil del estudiante, además de sus datos personales, perspectivas, miedos, proyecto académico, y valoración del proyecto de mentoría a nivel universitario.
- Elaborar cuestionarios de evaluación de los logros alcanzados en el estudiante mentorizado.
- Manejar constante *feedback* para lograr afianzamiento de los nuevos conocimientos.

Diseño y Planificación del Proceso de Mentoría

1. Organización del Plan de Mentoría

Una vez que el Equipo Gestor del Proyecto de Mentoría de la UTPPL seleccione al grupo de mentorizados en base a los resultados obtenidos de la prueba de diagnóstico de aptitudes generales, el siguiente paso será estructurar los instrumentos que permitirán un correcto levantamiento de información del grupo en mención.

Con el fin de conocer información básica de los estudiantes, se utilizará una encuesta demográfica o Ficha de Datos Informativos en donde se especificarán datos como el centro universitario, titulación, género, horarios de trabajo, horas disponible para futuros contactos, disponibilidad de tecnología (internet), disponibilidad y manejo de medios de comunicación y electrónicos, tales como

celular, computador, tablet, etc.; razones por las que se optó por los estudios a distancia, razones por las que se eligió la carrera; además de responsabilidades personales y laborales con sus horarios. Con esta línea base se podrá organizar una hoja de ruta que permita una comunicación efectiva sin cruce de horarios, y adaptándose a la realidad socioeconómica del mentorizado.

Otro instrumento a elaborar será el Cuestionario de Autoevaluación de Habilidades de Estudio, a través del cual se logrará evaluar los hábitos de estudio que poseen los mentorizados a través de diez preguntas clave, teniendo como posibles respuestas una escala del 1 al 5, con las categorías “nada, poco, regular, bueno, y muy bueno”.

El siguiente instrumento a estructurar es la Hoja de Necesidades de Orientación, en donde los estudiantes expresarán sus requerimientos de información y guía en cuatro áreas: de inserción y adaptación, de nivel académico, personal, y de información.

El siguiente documento será un Cuestionario de Proyecto de Vida, el cual permitirá conocer las opiniones de los mentorizados sobre la planificación futura y establecimiento de objetivos a través de siete preguntas básicas.

Se sugiere que se añada un instrumento llamado “Reflexión sobre la Primera Experiencia en la Educación a Distancia”, el cual permitirá dar a conocer si el mentorizado está consciente de las implicaciones sobre el estudio en la Modalidad a Distancia, y de esa manera lograr identificar en qué áreas se debe poner énfasis durante el trabajo de mentoría.

Gracias a la obtención de los datos mencionados, el mentor, junto con el Equipo de Gestión de Orientación y Mentoría, podrá estructurar un listado de temas con sus respectivas actividades que formarán parte de este proceso, todos ellos adaptados al perfil de estudiantado.

Finalmente, el Cuestionario de Evaluación del Proceso de Mentoría resulta necesario para que los mentorizados evalúen de manera global lo que dicho proceso

representó para ellos. Se sugiere se evalúe la utilización de recursos, la metodología, el cumplimiento de objetivos, el nivel de participación del grupo, además de la utilidad, desempeño y organización de la mentoría.

Es importante destacar que a partir de este primer paso se empiezan a correr con gastos de papelería, especialmente en lo que al uso de impresiones y copias se refiere. Se sugiere que el mentor vaya registrando dichos egresos para lograr mantener un detalle de gastos.

Luego de la correcta estructuración y provisión de los mencionados instrumentos, el mentor estará listo para dar el siguiente paso, el cual consiste en un primer acercamiento con el grupo de mentorizados.

2. Primer contacto oficial con los mentorizados.

Luego de la organización del Plan de Mentoría, el siguiente movimiento consiste en realizar un primer acercamiento hacia los estudiantes mentorizados a través de una llamada telefónica, de preferencia, ya que al enviar correos electrónicos se corre el riesgo de que el mensaje llegue a la carpeta de *spam* y no se logre el objetivo planteado, es decir, un primer contacto efectivos con los involucrados. Es importante que el mentor lleve un registro con observaciones sobre este proceso, ya que, al ser la primera aproximación, resulta vital el corroborar que se ha alcanzado a todo el estudiantado.

A través de dicha llamada telefónica se propondrá a los estudiantes por lo menos tres fechas y horas para poder llegar a un acuerdo con todos, sin correr el riesgo de recibir una negativa como respuesta debido a compromisos laborales o personales. Al llegar a un consenso, se informará a cada estudiante sobre la fecha definitiva de la primera reunión. Es importante realizar un recordatorio telefónico a cada mentorizado por lo menos con 24 horas de anticipación, medida que asegurará de alguna manera la asistencia de una mayoría.

3. Primera reunión entre mentor y mentorizados.

En este primer encuentro resulta vital lograr una correcta inducción para con los estudiantes ya que de este paso depende que los mismos lleguen a sentir la necesaria motivación para engancharse y continuar con el proceso. En este espacio, se iniciará con la recolección de información sugerida en la Ficha de Datos Informativos. De la misma manera, se aplicará el Cuestionario de Autoevaluación de Habilidades de Estudio y la Hoja de Necesidades de Orientación. Una entrevista oral puede complementar la recolección de información que posiblemente no fue incluida en los instrumentos impresos, profundizando así opiniones, intereses, y necesidades.

Se sugiere que la estructura de esta primera reunión se base en un *workshop* o taller con una duración de un día, en donde los estudiantes reciban una carpeta con el logo de la institución, la cual contenga una carta de bienvenida por parte del mentor y autoridades de la Universidad, información básica sobre procesos y trámites burocráticos, uso del EVA, además del cronograma de estudios en donde se anticipen fechas que permitan la reserva y planificación de tiempos. Todos estos documentos deberán ser enviados también de manera digital a los correos de los estudiantes a manera de respaldo. El objetivo de este taller es, aparte de recopilar información básica del estudiantado, lograr un sentido de pertenencia e identidad hacia la institución educativa; y a su vez, un sentimiento de empatía entre mentorizados y mentor. Además de dinámicas y actividades de integración, se recomienda ofrecer un refrigerio a los asistentes sin olvidar de llevar un registro de los posibles egresos.

4. Desarrollo del Proceso de Mentoría

Luego de haber realizado la inducción necesaria es momento de ejecutar el cronograma presentado en la primera reunión, a través del cual, se cumplirán actividades que permitirán cumplir con el objetivo principal de este programa de mentoría: el desarrollo académico efectivo de los mentorizados durante su vida universitaria a través del desarrollo de hábitos de estudio, técnicas y estrategias que

puedan ser aplicadas de acuerdo al estilo y ritmo de aprendizaje de los estudiantes. Entre dichas técnicas se sugiere a la lectura como base formadora del estudiante investigador, además de técnicas de resumen y paráfrasis con el fin de lograr presentar textos originales de forma abreviada y redactados con exactitud y calidad.

En cuanto al desarrollo de las actividades propuestas en el cronograma, cada semana los estudiantes deberán recibir en su correo electrónico la temática correspondiente a desarrollar, con una copia a la red social o aplicación tecnológica mayormente utilizada por ellos. Se recomienda el trabajo a través de grupos focales, el cual podrá ser desarrollado a través de redes sociales como Facebook, por ejemplo, el cual permite la creación de una página exclusiva para el grupo en donde el estudiante pueda encontrar mensajes motivadores, información referente a la Universidad, presentaciones de los temas propuestos; a la par pudiendo comentar, preguntar y aportar a la temática semanal. De igual manera se podrá conducir sesiones individuales a través de videoconferencias, y de respuesta inmediata a dudas e inquietudes a través de aplicaciones tecnológicas como WhatsApp. El EVA juega un papel importante de comunicación ya que a través de él se recibirán las orientaciones del equipo mentor de la Universidad ya sea por mensajes escritos o videos colaboraciones. Se recomienda también una revisión constante de los recursos universitarios a los que se puede acceder para obtener información útil.

Dentro de esta etapa es necesario conducir el Cuestionario de Proyecto de Vida, y la Reflexión sobre la primera experiencia de los mentorizados con la Educación a Distancia. Se realizará también el Proyecto de Vida personal de los mentorizados recalcando la importancia de planificar y fijarse metas.

En conclusión, en esta fase se desarrollará un real acompañamiento a través de temas académicos y personales. Con la orientación de la Universidad se fortalecerán habilidades y actitudes de motivación frente el estudio y demás actividades solicitadas por la Universidad.

5. Clausura del Proceso de Mentoría

Un último encuentro deberá ser conducido con el fin de evaluar el proceso de mentoría, tratando de coincidir con la finalización del semestre en curso. Aquí, el Cuestionario de Evaluación del Proceso de Mentoría deberá ser aplicado a todos los estudiantes, tomando en cuenta incluso a aquellos que no hayan asistido, haciéndoles llegar el mismo vía digital. Finalmente, el mentor realizará un informe retroalimentando el proceso con sus respectivas observaciones, conclusiones y sugerencias.

Metodología

El proceso de mentoría debe contar con una metodología que sea del dominio del mentor, y que permita responder a la pregunta *¿Cómo llegar?* En este caso como llegar a cambiar esquemas mentales negativos de los estudiantes en relación a sus estudios, transformar miedos y dificultades en oportunidades de desarrollo, para lo cual en el presente manual se sugiere el *Modelo de Aprendizaje Mediante Experiencias*, creado por David Kolb en 1984.

Modelo de Aprendizaje Mediante Experiencias

Esta metodología se fundamenta en la idea de que las experiencias son un prerrequisito para adquirir habilidades físicas, observación reflexiva, conceptualización abstracta y experimentación activa. En otras palabras, se debe contemplar un ciclo de acciones que incluye una experiencia, su observación y abstracción, y la comprobación de su utilidad en situaciones nuevas para lograr el aprendizaje.

EL Ciclo Aprendizaje Experiencial: Este ciclo explica como una experiencia puede llegar a ser la base para crear un conocimiento nuevo, el cual se fortalece con el tiempo y determina el actuar del sujeto. Dicho proceso se logra a través de las siguientes fases:

- 1.- La experiencia y la práctica
- 2.- La observación a la par de la reflexión
- 3.- La conceptualización
- 4.- La aplicación

Las tres últimas fases se refieren a la actividad y su procesamiento, lo cual es la base del aprendizaje experiencial, el cual a su vez genera conocimiento gracias a la transformación de la experiencia concreta, pasando luego por una conceptualización abstracta para finalmente repetirse las fases mencionadas del ciclo.

RECURSOS

Humanos:

- Mentores capacitados, con criterios claros de acompañamiento.
- Tutores comprometidos con el proceso y sus estudiantes.
- Profesores que interactúen con los mentores y tutores.

Materiales:

- Uso de los medios tecnológicos: correos electrónicos, EVA, Facebook, WhatsApp
- Videoconferencias.

Económicos:

- Se debe contar con un presupuesto para cubrir gastos de: refrigerios, copias, llamadas de celular, uso del internet.

ANEXOS

Anexo A: Carta de Compromiso

Yo, Mendoza Vera Flor Divina, con CI 1307209419, perteneciente al Centro Regional Villaflora de la ciudad de Quito, después de haber participado en la primera asesoría presencial en la ciudad de Loja, para el trabajo de fin de titulación, con el conocimiento de la implicación y trabajo del mismo, acepto libre y voluntariamente, matricularme, desarrollar y concluir el tema propuesto por la titulación de Psicología; “Sistema de mentoría para los nuevos estudiantes de primer ciclo de la Modalidad Abierta y a Distancia de la Universidad Técnica Particular de Loja. Evaluación de una experiencia. Ciclo académico julio – noviembre 2015”, y a realizar todo el esfuerzo que ello implica, ateniéndome a las consecuencias de la no culminación del mismo, para constancia, firmo la presente carta de compromiso.

Atentamente,

.....

Flor Mendoza Vera.

Anexo B: Modelos de los Instrumentos de Investigación

CUESTIONARIO 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.

Procedimientos de estudios	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	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 de 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	Importancia
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).....	

Fuente: Cuestionario de Necesidades de Orientación
Elaborado por: Flor Mendoza

Anexo C: Fotografías de algunas actividades de la mentoría

