



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
La Universidad Católica de Loja

ÁREA SOCIOHUMANÍSTICA

**TÍTULO DE LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN,
MENCIÓN EDUCACIÓN BÁSICA**

Desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría con
estudiantes de primer ciclo de Educación Superior a Distancia, Centro
Universitario Asociado de Madrid - Valencia, ciclo académico octubre 2014 –
febrero 2015.

TRABAJO DE TITULACIÓN

AUTORA: Toapanta López, Mónica Patricia

DIRECTORA: Loyola Román, Zoila Isabel, Mg.

CENTRO UNIVERSITARIO MADRID - VALENCIA

2015

APROBACIÓN DE LA DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Magíster

Zoila Isabel Loyola Román

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de titulación “Desarrollo y Evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación Superior a Distancia, Centro Universitario Asociado de Madrid - Valencia, ciclo académico octubre 2014 – febrero 2015” realizado por Toapanta López Mónica Patricia, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, septiembre 4 del 2015

f)

Zoila Isabel Loyola Román

DIRECTORA DEL TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Toapanta López Mónica Patricia, declaro ser autora del presente trabajo de titulación: Desarrollo y Evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación Superior a Distancia, Centro Universitario Asociado de Madrid - Valencia, ciclo académico octubre 2014 – febrero 2015, de la Titulación de Ciencias de la Educación, Mención Educación Básica, siendo Zoila Isabel Loyola Román directora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

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

f)

Autora: Toapanta López Mónica Patricia

Cédula: 1715638753

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación, fruto de mi esfuerzo y dedicación, lo dedico con todo cariño y afecto a mis padres, a mi esposo e hija, por su comprensión y apoyo para mi superación personal.

De igual forma, a mis padres, a pesar de la distancia física, siento que están siempre conmigo, aunque nos faltaron muchas cosas por compartir juntos, sé que se sentirán orgullosos en este momento tan especial para mí, quienes han sabido formarme con buenos valores, lo cual me ha ayudado a salir adelante buscando siempre el mejor camino que me permita ser una persona útil a la sociedad.

Mónica Patricia Toapanta López

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por haberme dado la fortaleza necesaria para culminar con éxito mis estudios.

A la Mg. Zoila Isabel Loyola Román, mi tutora, maestra de la Universidad Técnica Particular de Loja, gracias por todo el tiempo invertido en este trabajo, por su implicación, dedicación e interés y por estar siempre cuando le he necesitado. Gracias por haberme hecho creer que era capaz de realizar este gran trabajo.

A mi familia (a mi madre Rosa, mi padre Segundo, mis hermanos, mi hija y mi esposo) por haber compartido conmigo momentos de alegría y de incertidumbre; por ayudarme y enseñarme a seguir hacia adelante.

A todos los profesores de la Universidad Técnica Particular de Loja, por vuestra dedicación y tiempo, por vuestros consejos y pensamientos.

A todos, gracias por haberme ayudado a realizar este sueño.

Mónica Patricia Toapanta López

INDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	
CERTIFICACIÓN	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	iii
DEDICATORIA.	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN EJECUTIVO	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	
1.1 La orientación educativa	
1.1.1 Concepto	7
1.1.2 Funciones	10
1.1.3 Modelos	13
1.1.4 Importancia en el ámbito universitario	18
1.2 Necesidades de orientación en educación a distancia	
1.2.1 Concepto de necesidades	21
1.2.2 Necesidades de autorrealización (Maslow)	22
1.2.3 Necesidades de orientación en educación a distancia	24
1.2.3.1 Para la inserción y adaptación	25
1.2.3.2 De hábitos y estrategias de estudio	26
1.2.3.3 De orientación académica	34
1.2.3.4 De orientación personal.....	34
1.2.3.5 De información	35
1.3 La Mentoría	
1.3.1 Concepto	36
1.3.2 Elementos y procesos de mentoría	37
1.3.3 Perfiles de los involucrados en el proceso de mentoría	38
1.3.4 Técnicas y estrategias que se pueden aplicar en el desarrollo de la mentoría	41
1.4 Plan de orientación y mentoría	
1.4.1 Definición del plan de orientación y mentoría	45
1.4.2 Elementos del plan de Orientación y mentoría	46
1.4.3 Plan de orientación y mentoría para el grupo de estudiantes	48

CAPÍTULO II. MARCO METODOLÓGICO

2.1 Diseño de investigación	52
2.2 Preguntas de investigación	52
2.3 Contexto	52
2.4 Participantes	53
2.5 Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	
2.5.1 Métodos	53
2.5.2 Técnicas	54
2.5.2.1 Técnicas de investigación bibliográfica	54
2.5.2.2 Técnicas de investigación de campo	54
2.5.3 Instrumentos	55
2.6 Procedimiento	55
2.7 Recursos	56

CAPÍTULO III. ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1 Características psicopedagógicas de los mentorizados	58
3.2 Necesidades de orientación de los estudiantes	59
3.2.1 De inserción y adaptación al sistema de Educación a Distancia	60
3.2.2 De orientación académica	62
3.2.3 De orientación personal	63
3.2.4 De información	64
3.3 Las percepciones del mentor y la relación de ayuda	65
3.4 Valoración de mentoría	67
3.5 FODA del proceso de mentoría desarrollado	70
3.6 Matriz de problemáticas de la mentoría	70
4 CONCLUSIONES	72
5 RECOMENDACIONES	73
6 PROPUESTA DE MANUAL DE MENTORIA.....	74
7 BIBLIOGRAFÍA.....	83

8 ANEXOS

Anexo 1: Carta de compromiso (Mentor)

Anexo 2: Cuestionario de necesidades de orientación (Mentorizados)

Anexo 3: Control de lectura sobre la mentoría

Anexo 4: Expectativas y temores de los Mentorizados.

Anexo 5: Evaluación primer encuentro (Mentorizados)

Anexo 6: Evaluación del proceso de Mentoría (UTPL-Mentor)

Anexo 7: Correos enviados por la Mentora.

Anexo 8: Fotografías de la Mentora con los mentorizados.

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No. 1: Clasificación de los modelos de orientación.....	16
Tabla No. 2. División del orden	27
Tabla No. 3. Tipos de lectura	29
Tabla No. 4. Técnicas y estrategias de aprendizaje.	30
Tabla No. 5: Recursos	56
Tabla No. 6: Necesidades de inserción y adaptación al sistema de educación a distancia .	60
Tabla No. 7: Necesidades de orientación académica	62
Tabla No. 8: Necesidades de orientación personal	63
Tabla No. 9: Necesidades de información	64
Tabla No. 10: FODA.....	70
Tabla No. 11: Problemáticas de la mentoría.	71

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura No. 1: Clases de modelos de orientación educativa.....	15
Figura No. 2.: Pirámide de Maslow: Jerarquía de Necesidades.	23
Figura No. 3.: Personas para la mentoría	37

RESUMEN

Los estudiantes que recién ingresan a la modalidad a distancia, tienen dificultades de adaptación al sistema, debido al desconocimiento de estrategias de estudio que les permita el autoaprendizaje; en ocasiones estas necesidades les desmotiva y hasta generan la deserción. El objetivo es implementar, desarrollar y evaluar un proyecto de mentoría para los estudiantes de primer ciclo de la Modalidad a Distancia. La investigación se aplicó en el CUA de Madrid - Valencia, tomando como muestra estudiantes de primer ciclo. Se emplearon los métodos: descriptivo, analítico - sintético, inductivo, deductivo, estadístico; además las técnicas de observación y la encuesta. Los instrumentos fueron el cuestionario de autoevaluación de necesidades de orientación y el registro de observación de las actividades de mentoría presencial. Se concluye que los estudiantes tienen la necesidad de orientación académica y personal por cuanto existe desconocimiento de hábitos y estrategias de estudio, organización del tiempo, manejo de herramientas didácticas, entre otras.

Se propone un manual para el Mentor, que se ha diseñado considerando las necesidades de orientación de los estudiantes, estableciendo acciones y estrategias para fortalecer las actividades académicas.

PALABRAS CLAVES: Mentor, mentorizado, necesidades, orientación.

ABSTRACT

Students just entering the distance mode, with difficulty adapting to the system, due to lack of study strategies to enable them to self-learning; sometimes discourages them these needs and to generate desertion. The aim is to implement, develop and evaluate a mentoring project for undergraduate students of distance learning. The research was applied in the CUA Madrid - Valencia, taking as example undergraduates. Methods were used: descriptive, analytical - synthetic, inductive, deductive, statistical; also the techniques of observation and survey. The instruments were the self-assessment questionnaire needs guidance and observation log-face mentoring activities. It is concluded that students have the necessary academic and personal guidance because there is lack of study habits and strategies, time management, management of teaching tools, among others.

A manual for Mentor, which is designed considering the needs of student guidance, establishing actions and strategies to strengthen academic activities proposed.

KEYWORDS: Mentor, mentee, needs guidance.

INTRODUCCIÓN

Gran parte de estudiantes que ingresan al sistema de estudios a distancia se enfrentan a diversas dificultades de adaptación a la modalidad, pues tiene que enfrentar el problema de la falta de orientación académica, motivación e información, desconocimiento de estrategias de estudio, mala organización del tiempo, entre otros, provocando, en algunos casos, la deserción temprana.

De los múltiples factores que pueden influir para el abandono de los estudios, existen casos en que se puede tomar medidas y ser controlados de manera fácil para prevenir, disminuir, neutralizarlos o removerlos. Razón por la cual, la Universidad Técnica Particular de Loja, a través de la Modalidad Abierta y a Distancia, propone como trabajo de fin de titulación, el tema: "Desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes del primer ciclo de educación a distancia del Centro Universitario Asociado de Madrid-Valencia", el cual consiste en que los estudiantes egresados brinden orientaciones académicas, personales y de adaptación al nuevo sistema, a quienes ingresan por primera vez a la universidad.

Sobre el tema de las mentorías ya se han efectuado importantes investigaciones y se ha implementado estos programadas en otras universidades de diversos países. Sánchez, Almendra, Jiménez, & Melcón (2009), en su trabajo destacan que para implementar un programa de mentoría se tiene que tomar en cuenta algunas características del programa como las fases, las modalidades, las funciones de los agentes implicados (mentor y mentorizado) y sobre todo se debe partir del análisis de los datos recogidos para determinar la necesidad de las orientaciones. Según los autores, el éxito de las mentorías se da cuando un mentor, alumno/a de ciclos superiores, mentoriza a varios alumnos/as de primer ciclo, pues se sienten en confianza por tratarse de mentoring entre iguales, ya que ambos grupos tienen un mismo estatus académico (alumnado).

En la UTPL ya se han dado también programas de mentoría, es así que Labanda (2015) en su estudio realizado en el CUA Madrid – Barcelona, detectó necesidades de orientación, no solo en estudiantes del primer ciclo, sino también de diferentes ciclos de la modalidad de estudios a distancia de la UTPL, entre los problemas destaca la falta de material estudiantil como textos, la falta de comunicación con los docentes y la sede central y el desconocimiento sobre el manejo del EVA. Ante esta situación Labanda llevó a cabo un programa de mentoría, el cual considera que resultó muy importante, porque se realizaron acciones de orientación académica, personal y el surgimiento de una cultura de

acompañamiento, para estudiantes de diversos ciclos de la modalidad de estudios a distancia del Centro Asociado Madrid.

Los programas de mentoría han sido tomados por la UTPL por considerar que la orientación al estudiante es un aspecto inherente a la calidad de la enseñanza universitaria, pues así se reducirá los problemas más frecuentes con los que se encuentran los estudiantes de primer ciclo, que son precisamente relacionados con la metodología de trabajo y estudio a los que se enfrentan, siendo quizás una de las causas del abandono y fracaso académico.

Los beneficiados directos del programa son los estudiantes de primer ciclo, quienes contarán con orientación sobre hábitos y técnicas de estudio que promuevan el auto-aprendizaje, estrategias para compartir el tiempo entre el trabajo, estudio y la familia, información sobre la modalidad de estudios, requisitos administrativos y elección acertada de una carrera profesional.

La investigación se aplicó en el Centro Universitario Asociado de Madrid – Valencia, por considerar que gran parte de los estudiantes son emigrantes y se busca, que a pesar de las adversidades, los compatriotas se preparen para la vida y demuestren que se puede triunfar lejos de su tierra natal. Además existe el desconocimiento sobre la modalidad de estudios a distancia, siendo necesaria la orientación oportuna para evitar problemas posteriores.

Al término de la investigación se alcanzaron los objetivos propuestos por la UTPL a través de este programa de titulación. Los datos obtenidos en la investigación, fueron el referente para elaborar el manual de mentoría, donde se establecen orientaciones, estrategias dirigidas a los estudiantes de primer ciclo de la modalidad de estudios a distancia y de esta manera mejorar sus logros académicos y disminuir la tasa de abandono temprano.

Al término del trabajo investigativo, se presenta el informe de fin de titulación en educación básica, el cual está compuesto de los siguientes capítulos:

El capítulo 1 lo compone el marco teórico, donde se detallan aspectos relacionados con: orientación educativa, necesidades de orientación en educación a distancia, la mentoría y el plan de orientación y mentoría, para lo cual se revisó, analizó y extrajeron datos de importantes fuente bibliográficas.

El capítulo 2 constituye la metodología de investigación que fue empleada, se determina el contexto de la investigación, los participantes, métodos, técnicas e instrumentos de

investigación, los recursos empleados, materiales institucionales y económicos. En este apartado es importante recalcar el uso de recursos tecnológicos como: correo electrónico, Entorno Virtual de Aprendizaje (EVA) y chat de la plataforma de la universidad. A pesar de las facilidades que brindan estas herramientas digitales para mantener una constante comunicación con los mentorizados, se logró en parte el cumplimiento de los objetivos propuestos, ya que hubo escasa colaboración de los estudiantes en las actividades programadas y poco interés e importancia por participar en este programa. Al final se logró despejar algunas dudas e inquietudes, además de hacer que los estudiantes analicen y reflexionen sobre temas muy importantes que les ayudan en su aprendizaje.

El Capítulo 3 contiene el análisis, interpretación y discusión de resultados sobre las características psicopedagógicas de los mentorizados, necesidades de orientación de los estudiantes, las percepciones del mentor y la relación de ayuda; como también, la valoración del proceso de mentoría llevada a cabo con los estudiantes de primer ciclo de la modalidad de estudios a distancia de la UTPL, para lo cual se elaboró la matriz FODA del proceso de mentoría y la matriz problemática del mismo.

Al final se hace constar las conclusiones a las cuales se ha llegado al término de la investigación y en base a ellas se establecen las recomendaciones del caso.

Como resultado final se propone un manual de mentoría, ajustado a las características y necesidades de los estudiantes del primer ciclo del sistema de Educación a Distancia y al contexto cultural del CUA Madrid - Valencia, con el fin de mejorar las debilidades detectadas en la investigación, mismo que es factible de realizar y fácil de operativizar.

También se detalla la bibliografía consultada, la cual permitió fundamentar el trabajo investigativo.

En la sección ANEXOS constan los instrumentos y recursos utilizados para la obtención de datos.

CAPÍTULO I
MARCO TEÓRICO

1.1 La orientación educativa

1.1.1 Concepto

Desde el surgimiento de la orientación, diversos autores se han encontrado con la dificultad para definirla en función de sus objetivos y campos de acción. Son muchas las definiciones surgidas, a lo largo del siglo XX que abarcan una amplia gama de perspectivas a las cuales no ha estado ligada siempre la educación y, por ende la función docente.

De acuerdo con Martínez (1998), el concepto de orientación, sus funciones y el modo de planificarla fueron, desde el comienzo, imprecisos, problemáticos y, con frecuencia, contradictorios. Según este autor, la orientación ha sido tratada desde diversos enfoques: como proceso que ayuda a la persona a tomar decisiones vocacionales, como forma de asesorar al individuo para la resolución de problemas personales y/o sociales, como sistema o modelo de intervención que brinda asistencia al sujeto, y, más recientemente, como eje transversal del currículo, presente en los actos que emprende el docente en el contexto escolar y extraescolar.

Dada la complejidad de este término, la comprensión del mismo exige recurrir a una diversidad de fuentes y perspectivas que ayuden a aproximarse a su definición. Por ello, se realiza una exhaustiva revisión y análisis del significado, funciones, principios, áreas o dimensiones de la orientación.

Con el fin de comprender la conceptualización de la orientación educativa, Bisquerra & Álvarez (1998, p. 20) sugieren que el discurso sea analizado desde los siguientes niveles: "histórico, teórico, conceptual, prescriptivo, descriptivo, normativo y crítico".

El análisis, desde el punto de vista histórico, nos permite asumir su evolución, comprender el presente y entender el futuro desde una perspectiva más amplia, retomando las fortalezas y disminuyendo las debilidades en relación con los nuevos enfoques y posturas acerca de la orientación.

Lo conceptual plantea la necesidad de establecer acuerdos acerca del uso del lenguaje. En el campo de la orientación existen diversos enfoques, teorías, modelos y tendencias, de las cuales se han derivado conceptos y términos que no siempre son utilizados con el mismo sentido. Esto nos obliga a definir con precisión los términos utilizados.

El nivel prescriptivo implica formular propuestas y recomendaciones para el diseño de programas, basados en resultados de investigaciones psicopedagógicas, en teorías y modelos de intervención de probada eficacia, y la opinión de los expertos.

El nivel descriptivo tiene como objetivo describir lo que se está haciendo. Contempla las experiencias de orientación en los centros educativos o en una comunidad, estudios de casos, entre otros, es decir los hechos y fenómenos, tal como suceden.

El análisis normativo se fundamenta en instrumentos legales y en elementos que prescriben los especialistas, que sirven de patrón y/o referencia para el proceso orientador.

Por último, la reflexión crítica, de la práctica de la orientación en este caso, es un factor decisivo para la mejora de la propia praxis. Las discrepancias entre lo normativo (deber ser) y la práctica (ser) puede llevarnos a un discurso crítico, orientado a una postura constructiva que, en última instancia, contribuya a la mejora de la orientación.

De acuerdo con Molina (2008) no existe una definición única de orientación educativa, por lo tanto para comprender de que se trata la temática, es conveniente organizar las diversas definiciones de acuerdo a varios factores: ubicación histórica, objetivos, áreas de estudio y las funciones que se comparten.

Inicialmente, se dieron ciertos enfoques donde se consideraba a la orientación como algo enfocado a la orientación profesional. Jones (1964) fue uno de los primeros en centrar la orientación como una ayuda y asesoría para la toma de decisiones, pues considera que en cualquier momento de la vida se tienen que tomar decisiones importantes y para ello se requiere estar bien orientado.

Por su parte Jacobson & Reavis, citado por Vital (1976) considera a la orientación como un servicio dirigido a ayudar a los alumnos para que seleccionen inteligentemente, entre varias alternativas, la que se corresponda con sus habilidades, potencialidades y limitaciones.

En la misma línea de quienes sostienen la toma de decisiones como el centro y objeto de orientación, Johnston (1977, p. 18) expresa: “la orientación es la ayuda que se presta a las personas para que resuelvan sus problemas y tomen decisiones prudentes”.

Desde similar perspectiva, Martínez (1980) concibe la orientación como un proceso de asistencia al individuo para que se oriente en sus estudios y progrese en la elección de los mismos.

Así mismo, Vélaz (1998, p. 37-38) señala que:

La orientación educativa es un conjunto de conocimientos, metodologías y principios teóricos que fundamentan la planificación, diseño, aplicación y evaluación de la intervención psicopedagógica preventiva, comprensiva, sistémica y continuada que se dirige a las personas, las instituciones y el contexto comunitario, con el objetivo de facilitar y promover el desarrollo integral de los sujetos a lo largo de las distintas etapas de su vida, con la implicación de los diferentes agentes educativos (orientadores, tutores, profesores, familia) y sociales.

Uno de los principales estudios realizados por el Ministerio de Educación, de acuerdo a Redondo, Vasconcelos, Navarro y Madrigal (2009, p. 14), señalan que “la orientación educativa ha evolucionado desde una actividad básicamente diagnóstica y de carácter puntual a un enfoque más amplio, rico y comprensivo, procesual y diferencial, cuyo objetivo fundamental estará encaminado a la auto orientación”; es decir, que el ser humano aprenda a conocerse en profundidad, a organizar y comprender su propia vida, de tal manera que tome decisiones coherentes.

Para Grañeras y Parras (2009, p. 34), la función principal de la orientación educativa es:

La concepción actual de la Orientación Educativa determina que su función principal es la prevención y, por lo tanto, no tiene únicamente un carácter asistencial o terapéutico; la idea de que la orientación sea un servicio exclusivo para los sujetos con problemas basados en la relación interpersonal clínica, o un mero servicio de información profesional actualizada, ha quedado obsoleta. En consecuencia, el contexto del alumno o la alumna cobra una importancia vital y no queda restringido sólo al ámbito puramente escolar. Además, la Orientación no sólo es competencia del orientador, sino que el conjunto de educadores y educadoras, cada cual en el marco de sus respectivas competencias, deben implicarse en el proceso.

Cada uno de los autores citados, se refieren a la relación de ayuda y orientación que se puede brindar en lo vocacional. Un orientador puede ser el propio docente, solo se requiere haber recibido un entrenamiento y preparación que le permite asesorar y brindar asistencia a los estudiantes, con el fin de que tomen decisiones acertadas y tengan éxito en su vida estudiantil y profesional. Con la orientación se puede potenciar aspectos personales, socio-afectivos e intelectuales, para satisfacer sus necesidades e intereses de manera individual.

1.1.2 Funciones

Las funciones que se ha dado a la orientación son varias, pues existen diversos autores que las identifican de acuerdo a su punto de vista. En sí, la función de la orientación es guiar, conducir, ayudar al estudiante a conocerse a sí mismo, identificar las oportunidades y tomar la mejor decisión en su debido momento.

Inicialmente se detallan las funciones de la orientación propuesto por Morrill, Oetting y Hurst (1974), quienes agrupan a las funciones en tres categorías:

1 Objetivo de la intervención:

- a) Individuo: los clientes son atendidos individualmente.
- b) Grupos primarios: familia, pareja, amigos.
- c) Grupos asociativos: clase, claustro, compañeros, clubes.
- d) Instituciones: centro, barrio, ciudad.

2 Finalidad de la intervención:

- a) Terapéutica: intervención en las dificultades en la relación interpersonal y social, desde una perspectiva remedial o correctiva.
- b) Prevención: Intervención con objeto de evitar problemas futuros.
- c) Desarrollo: Intervención para optimizar el crecimiento personal en todos los aspectos.

3 Métodos de intervención:

- a) Intervención directa: relación directa con el sujeto.
- b) Consulta y formación: medios con los que se puede influir en la población, ya sean directos o indirectos, y, por tanto, a través de profesionales y para profesionales afines.
- c) Medios tecnológicos: Mass Media (video, TV, radio, informática, redes telemáticas, internet, etc.), es decir, mediante las TIC's.

También Bisquerra (1992), establece las siguientes funciones de la orientación:

- Organización y planificación de la orientación: programas de intervención, sesiones de orientación grupal.
- Diagnóstico psicopedagógico.

- Programas de intervención en el proceso de enseñanza y aprendizaje, de orientación vocacional, de prevención.
- Consulta en relación con el alumno, con el profesorado, con el centro y con la familia.
- Evaluación de la acción orientadora e intervenciones concretas, de los programas, autoevaluación.
- Investigación, sobre estudios realizados y generación de investigaciones propias.

En esta misma línea, Álvarez (1995) señala como principales funciones de la orientación profesional las siguientes:

- Función de organización y planificación.
- Función de diagnóstico.
- Función de información y de formación.
- Función de ayuda para la toma de decisiones.
- Función de consejo.
- Función de consulta.
- Función de evaluación e Investigación.

Rodríguez (1995), manifiesta que las funciones de la orientación se pueden resumir en un grupo de funciones básicas:

- Función de ayuda orientada a la consecución de la adaptación, para prevenir desajustes y adoptar medidas correctivas. A través de ella, se intenta alcanzar la resolución de los propios problemas, y se crean servicios especializados de orientación educativa y vocacional dentro de los programas curriculares.
- Función educativa y evolutiva dirigida a trabajar estrategias y procedimientos de resolución de problemas y desarrollo de potencialidades. Es una función que integra esfuerzos de profesores, padres, orientadores y administradores. "La adecuación al progreso evolutivo normal es una pieza clave y el profesor es protagonista fundamental del intercambio dinámico en este proceso que muchos asocian o asimilan a una verdadera instrucción" (Rodríguez Moreno, M., 1988, p. 17).
- Función asesora y diagnóstica, centrada en aspectos referentes a la personalidad del orientado: cómo maniobra y estructura, cómo integra los conocimientos y actitudes y cómo desarrolla sus posibilidades. La información recogida debe provenir de la aplicación de diversidad de instrumentos y de todo tipo de análisis personalizados.
- Función informativa sobre la situación personal y del entorno, sobre aquellas posibilidades que la sociedad ofrece al orientado: programas educativos, instituciones a

su servicio, carreras y profesiones que debe conocer, fuerzas personales y sociales que puedan influirle, etc. También esta función debe hacerse extensiva a la familia y a sus profesores.

Por su parte, Riart (1996) señala que las funciones son las grandes acciones, propias, especiales y habituales de la orientación. Y las agrupa en tres tipos:

- a) Invasivas, que son aquellas que están siempre presentes en cualquier acto orientativo.
- b) Funciones procesuales sobre cualquier actuación orientadora que se basan en el análisis de las necesidades o en el diagnóstico.
- c) Las grandes funciones de la orientación, es decir, las funciones propias y específicas de la actividad orientadora.

De acuerdo a las citas anteriores, se observa que las funciones de la orientación se han ido transformando a través del tiempo, de un predominio de la función evaluadora y diagnóstica se ha pasado a conceder importancia a la función de ayuda.

Por lo tanto, las funciones de orientación tienen que ver con la ayuda que presta el profesional a las personas para su adaptación al entorno y así prevenir desajustes y adoptar medidas correctivas. En el campo educativo, su función está dirigida a trabajar estrategias y procedimientos de resolución de problemas y desarrollo de potencialidades de los estudiantes. La función asesora y diagnóstica, centrada en aspectos referentes a la personalidad del orientado; y, la función informativa tiene que ver con la situación personal y del entorno, sobre aquellas posibilidades que la sociedad ofrece al orientado.

1.1.2.1 Funciones del orientador.

Según Shertzer y Stone (1972) el orientador debe ayudar al orientado a auto- conocerse y a enseñarle a cómo poner en práctica y aprovechar estos conocimientos para llegar a tener una vida más beneficiosa.

Para Escudero (1986) el orientador debe comunicar al profesor de las características psicológicas de los alumnos para que les sea útil y de esta manera mejorar su enseñanza. De acuerdo al criterio de Wrenn (1962) el papel de orientador es similar a un psicólogo clínico ya que se ocupa de los problemas intrapsíquicos del orientado. Para este autor los orientadores deben colaborar intensamente con todos los agentes de un centro educativo.

De acuerdo a Fernández (2003, p. 36.) “la función de la orientación es favorecer el desarrollo de todos y cada uno de los alumnos y alumnas...”. El autor destaca que al orientador se puede definir como:

- a) Agente de cambio. Una persona que provoca cambios en los centros escolares, ya que corrige y de esta manera crea nuevas ideas y fuerzas para movilizar el sistema educativo, sus propuestas pueden provocar reflexión sobre la práctica docente.
- b) Agente de innovación: la innovación sirve para organizar y dinamizar las aulas y el orientador ayuda en este proceso.
- c) Consultor y formador de formadores: El cambio y la innovación ayudan que los profesores cambien sus estrategias a la hora de interactuar con los alumnos en el aula, y el orientador propicia los procesos de formación a los profesores.

A través de los criterios de diversos autores, se puede inferir que, las funciones del orientador educativo son variadas, pero todas ellas encaminadas a mejorar la situación educativa y la adaptación del alumnado al proceso de enseñanza-aprendizaje. No se puede esperar que se presenten los problemas para intervenir, sino que el orientador debe actuar antes para prevenir cualquier situación problemática.

En resumen, las funciones del orientador educativo son: facilitar la adaptación de los estudiantes al proceso enseñanza aprendizaje y por ende mejorar su rendimiento académico; intervenir de manera oportuna cuando exista algún problema dentro del centro educativo; mediador entre miembros de la comunidad educativa; orientador y asesor de las partes en conflicto.

1.1.3 Modelos

1.1.3.1 Conceptualización de modelos.

Según Repetto (2002), se entiende por modelo al diseño para conceptualizar el origen de una acción o intervención psicopedagógica. Así, según las actividades que realice el profesional de la orientación, se podrá decir que tipo de modelo está siguiendo.

La orientación, como cualquier disciplina de acción, cuenta con una serie de modelos de intervención que suponen distintos modelos de organización y que ofrecen diferentes posibilidades de acción. Estos modelos nos servirán como marco de referencia a la hora de diseñar planes de actuación (Castellano, 1995).

Tomando en cuenta el criterio de Rodríguez, Álvarez, Echevarría y Marín (1993), citado por Matas (2007), existen diversos modelos de orientación educativa, entre los cuales se destaca el modelo de consulta. Este modelo capacita a las personas que requieren este servicio, principalmente docentes y tutores, pues son ellos quienes realicen las intervenciones de orientación. Este modelo está vinculado al ámbito de la salud, así existen:

- ***Salud mental.***

Es un proceso de interacción entre dos profesionales con el fin de resolver un problema. Aunque la consulta se da entre iguales, la acción está dirigida a solucionar el problema, no a intervenir sobre la persona que presenta el problema, sino sobre este directamente. “La intervención es por lo tanto proactiva como preventiva” (Matas Terrón, 2007, p. 32).

Dentro de la salud mental, se encuentra el submodelo clínico, el cual está centrado en el cambio de actitud de las personas y mantiene una perspectiva terapéutica. Por su parte, el submodelo conductual se enfoca en la modificación de la conducta, y es tanto terapéutica como preventiva y de desarrollo de la persona.

- ***Desde las organizaciones.***

En la década de los 50 del siglo XX, Lippit desarrolló este modelo, donde se considera que el consultor es un agente externo a la acción, cuyo accionar está enfocado en el campo educativo y en la transmisión de valores. La misión del agente es desarrollar capacidades del individuo para tomar decisiones, no solo aconsejar, pues de esta manera se puede prevenir y mejorar el clima en las organizaciones.

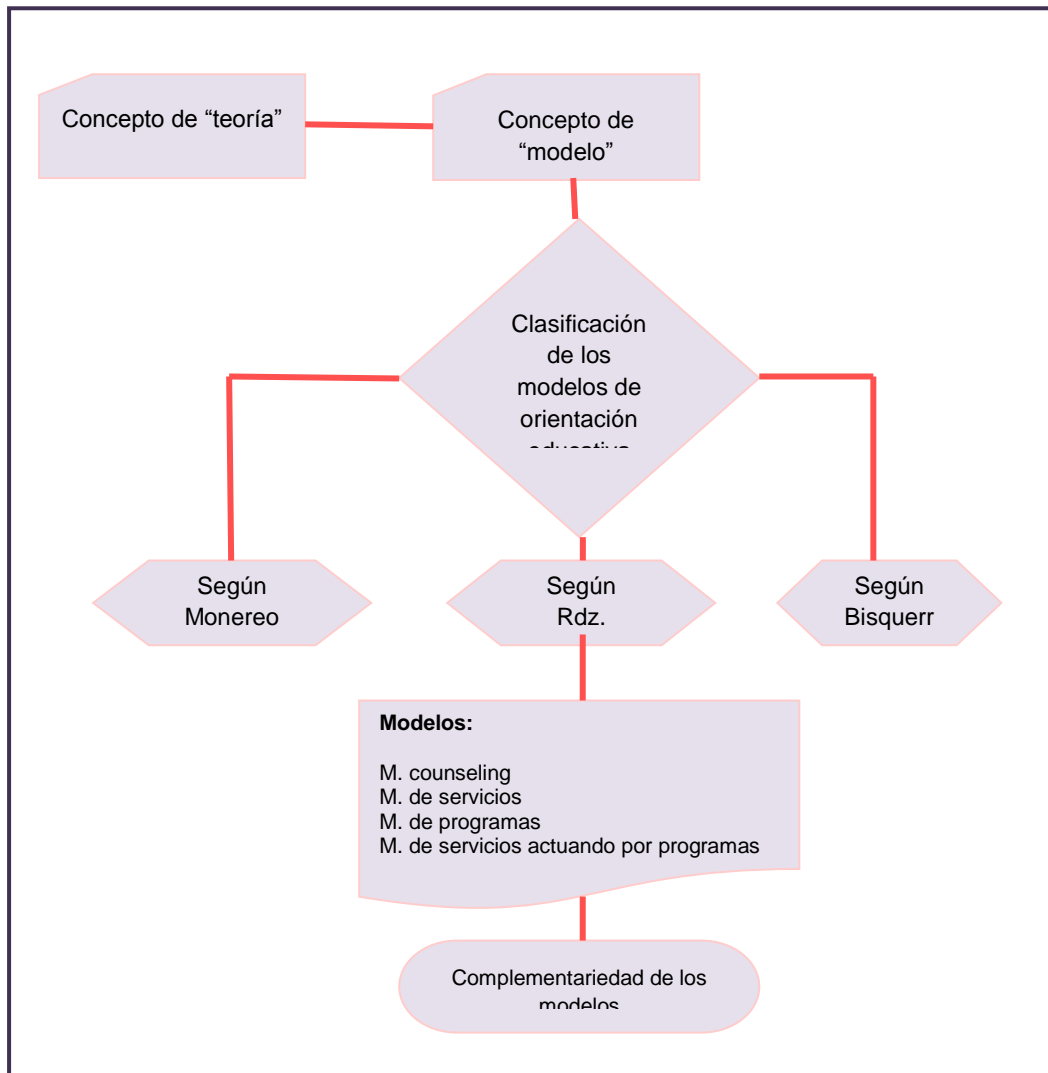
- ***Ámbito educativo.***

El consultor es considerado como un profesional, quien se encarga de promover el trabajo colaborativo entre quienes están inmersos en la educación de los estudiantes. Lo que se busca es prevenir cualquier fracaso escolar. Se trabaja en aspectos relacionados con la afectividad, cambios de conducta y desarrollo de las organizaciones.

En lo referente a los modelos de intervención como estrategias para conseguir unos resultados propuestos, Bisquerra (1998) sugiere procesos y procedimientos concretos de actuación, que sirven de guías para las acciones que emprenda el individuo.

1.1.3.2 Clasificación de modelos de intervención en orientación.

Figura No. 1: Clases de modelos de orientación educativa



Fuente: http://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/4713/modelos_de_orientación_

Existen diferentes clases de modelos, los mismos que han sido clasificados tomando en consideración varios aspectos, como: tipo de relación entre clientes y consultores, metas que persiguen, proceso que realizan o tipos de intervención (directa o indirecta), pero todos persiguen el mismo objetivo, el de orientar. A continuación se describen dos clasificaciones importantes de los modelos de orientación, que pertenecen a Escudero y Castellano.

Tabla No. 1: Clasificación de los modelos de orientación

AUTORES	MODELOS DE ORIENTACIÓN
<p>Escudero (1986)</p>	<p>Modelo Psicométrico: El orientador es el experto en una serie de técnicas y el profesor el destinatario de los resultados de las mismas.</p> <p>Modelo Clínico – Médico: Se basa en el diagnóstico. El orientador diagnostica y diseña el plan de intervención, que es aplicado pasivamente por el profesor.</p> <p>Modelo Humanista: La orientación es un proceso de ayuda al individuo en un clima positivo. El profesor es concebido como orientador.</p>
<p>Castellano (1995)</p>	<p>Modelo de Counseling: Se centra en la acción directa sobre el individuo para remediar situaciones de déficit.</p> <p>Modelo de consulta: Centrado en la acción indirecta sobre grupos o individuos, ha adquirido un gran auge, ejerciendo su función desde una perspectiva terapéutica, preventiva o de desarrollo.</p> <p>Modelo tecnológico: Con las limitaciones propias de cualquier medio tecnológico y el desconocimiento del mismo, este modelo pretende fundamentalmente informar.</p> <p>Modelo de servicios: Se centra en la acción directa sobre algunos miembros de la población, generalmente en situaciones de riesgo o de déficit.</p> <p>Modelo de programas: Una intervención a través de este modelo de acción directa sobre grupos, es una garantía del carácter educativo de la orientación.</p> <p>Modelo de servicios actuando por programas: Este nuevo modelo de intervención directa sobre grupos, presenta la particularidad de considerar el análisis de necesidades como paso previo a cualquier planificación, y una vez detectadas y priorizadas</p>

	dichas necesidades, diseñar programas de intervención que den satisfacción a las mismas.
--	--

Fuente: Bausela E.: Modelos de orientación e intervención psicopedagógica

De acuerdo al cuadro anterior, Escudero toma como punto de referencia la relación orientador – orientado y establece tres tipos de modelos según su punto de vista. El modelo psicométrico se enfoca en el uso de técnicas, el modelo clínico – médico en cambio en el proceso o método a seguir para la intervención y por último el modelo humanista se enfoca en los objetivos, como por ejemplo tratar de resolver problemas de aceptación personal, auto-concepto, entre otros.

Por su parte Castellano (1995), toma en cuenta los diferentes contextos en los cuales se desarrolla la intervención psicopedagógica, como son los modelos de Counseling, de consulta, tecnológico, de servicios, de programas y por último el de servicios actuando por programas. Estos modelos pueden realizarse directa o indirectamente, de manera individual o grupal, mediados por la tecnología, los mismos que realizan acciones con fines terapéuticos, preventivos o de desarrollo.

Un modelo orientativo, requiere del cumplimiento de varios pasos como el análisis de necesidades, el diseño de programas, la ejecución o implementación y la evaluación respectiva. Pasos necesarios para el éxito de la intervención.

En la actualidad se han tomado en cuenta dos modelos de orientación, que la mayoría de autores describen debido a varios aspectos, como la importancia que le dan al apoyo en el proceso de orientación, la comprensión de la naturaleza de los problemas y su resolución, estos modelos son el de Counseling y el de consulta o asesoramiento.

1.3.2.1 *Modelo de Counseling.*

La principal característica de este modelo es que se desarrolla de manera directa entre el orientador y el orientado u orientados. En donde el objetivo del orientador es ayudar al cliente en su problema. Para lo cual debe analizar sus datos, estos datos deben ser recopilados de distintas fuentes de información, determinar sus fortalezas y debilidades, emitir un diagnóstico basado en las causas y características del problema, realizar un pronóstico tanto de las implicaciones como del desarrollo futuro del orientado y evaluar la eficacia de la orientación. La evaluación tiene gran relevancia en el proceso orientativo, ya que a través de ella se puede determinar el cumplimiento de los objetivos.

Dyer y Wriend (1975), señalan que este modelo logra su efectividad si se cumplen los siguientes aspectos:

1. Observar cambios positivos en el comportamiento del cliente.
2. Reconocer la importancia que tiene el cliente en la relación orientadora.
3. Dirigir al servicio del cliente el conocimiento del orientador.
4. Tomar en cuenta que el counseling no es un trabajo fácil pero si satisfactorio.
5. Producir cambios de pensamientos, actitudes y sentimientos.
6. Determinar la competencia y preparación del orientador.
7. Comprender que los cambios positivos de conducta son originados, no son misteriosos.
8. Reconocer que cada persona es única, por lo tanto cuenta con un significado y un valor personal.

Este modelo busca enseñar al orientado a conocerse a sí mismo, conocimiento basado en la razón, para que pueda desarrollar una vida más productiva, cambiando su pensamiento y sus actitudes.

1.3.2.2. *Modelo de consulta o asesoramiento*

En cambio este modelo se desarrolla de forma indirecta, ya que el orientador brinda su ayuda o asesoramiento a través de las personas que solicitan la consulta. Por lo que se produce una comunicación trídica, ésta comunicación se da entre el consultor (orientador o especialista), consultante (profesor, padre de familia u otra persona) y cliente (alumno).

Según Rodríguez (1986), la consulta se entiende como un proceso de intercambio de información e ideas entre el consultor y otra persona o grupo de personas que permita el consenso sobre las decisiones a tomar en cada una de las fases del plan de acción en aras de alcanzar los objetivos.

1.1.4 Importancia en el ámbito universitario

Desde el punto de vista teórico y conceptual, el desarrollo que ha alcanzado la orientación universitaria ha sido mucho más importante que el obtenido en relación a su práctica. Diferentes autores como García (2008), Lázaro (2008); Pantoja y Campoy (2009), coinciden en plantear que la orientación en el contexto de la universidad ha de ser un proceso de carácter formativo que se ha de desarrollar a lo largo del ciclo vital de cada persona. La

orientación es considerada como un proceso de ayuda dirigido a todas las personas en período de formación, y esta ayuda debe tener como objetivo tanto prevenir posibilidades dificultades, como posibilitar el máximo desarrollo personal y académico del estudiante.

Se define a la tutoría universitaria como “una actividad de carácter formativo que incide en el desarrollo integral de los estudiantes universitarios en su dimensión intelectual, académica, profesional y personal” (Ferrer, 2003, p. 70).

Por su parte, Echevarría (1997, p. 112) concibe la tutoría universitaria como:

“La actividad del profesor tutor encaminada a propiciar un proceso madurativo permanente, a través del cual el estudiante universitario logra obtener y procesar información correcta sobre sí mismo y su entorno, dentro de planteamientos intencionales de toma de decisiones razonadas: integrar la constelación de factores que configuran su trayectoria vital; afianzar su auto concepto a través de experiencias vitales en general y laborales en particular; desplegar las habilidades y actitudes precisas, para lograr integrar el trabajo dentro de un proyecto de vida global”.

En base al criterio de estos autores podemos afirmar que la orientación universitaria es un componente esencial del proceso educativo universitario y no debe ser concebida como una actividad periférica, adicional o suplementaria de la formación. En este sentido, la orientación, igual que la enseñanza de diferentes disciplinas ha de ser considerada como parte de la función docente y todo profesor, en algún sentido, ha de considerarse orientador; ya que la función educativa engloba una dimensión docente y una dimensión orientadora.

En consecuencia, la orientación universitaria, es un aspecto muy importante que debe tomar en cuenta el docente durante todo el proceso educativo, ya que de ello depende el desarrollo integral de los estudiantes universitarios en lo intelectual, académico, profesional y personal.

Desde hace años, el profesorado se ha planteado desarrollar la orientación y la tutoría en el contexto de la educación superior, impulsando el diseño y la implementación de proyectos y experiencias innovadoras. Todo ello demanda una redefinición del trabajo del profesor, un nuevo enfoque en la formación docente y en el desarrollo de la función tutorial (Castillo y Cabrerizo, 2005 y Knight, 2005) en una sociedad inmersa en un proceso de cambio (Guarro, 2005).

Durante mucho tiempo, el alumnado ha asistido a la universidad para adquirir un mayor conocimiento, explorar nuevas teorías, descubrir nuevos conceptos, adquirir nuevas habilidades y, probablemente, seguirá siendo así en el futuro. Sin embargo, hay considerables diferencias entre el ayer y el hoy. La economía global, las tecnologías y las facilidades en los desplazamientos, por ejemplo, ofrecen a los estudiantes muchas más oportunidades de aprendizaje que antes (Sanz, 2005).

Pero todos estos cambios no sólo afectan a los estudiantes sino también a las instituciones y así, nos lo demuestran diversos trabajos (Castellano, 1995; Álvarez González y Rodríguez Espinar, 2000; Álvarez Rojo y Lázaro, 2002; y García Nieto, 2008) que reflejan las características del nuevo escenario universitario y sus consecuencias en la educación superior.

A veces se piensa que el individuo que ingresa a la universidad se puede desenvolver solo, ya no requiere orientación ni apoyo, lo cual no es así, pues está ingresando a un nuevo sistema que lo prepara profesionalmente y por lo tanto debe iniciar con éxito su capacitación y para ello se hace necesaria la orientación en diversos aspectos: académico, emocional, administrativo, entre otros.

La orientación universitaria tiene un papel muy importante en esta cuestión, pues no debe limitarse a ofrecer informaciones por lo que respecta a posibles itinerarios formativos, sino que debe promover que la persona se interrogue sobre su futuro.

Actualmente, la mayoría de centros de enseñanza superior disponen de algún servicio que tiene como objetivo asesorar y orientar a los estudiantes en su desarrollo académico, personal y/o profesional. Estos servicios pueden ser externos (centros adscritos) o bien internos a cada centro o departamento.

Aquello que es fundamental es que todo proyecto de orientación universitaria contemple las siguientes áreas (Isus, 1995):

- **Área situacional:** orientar al alumno para que se ubique en la universidad y tome consciencia de su trayectoria académica, de su estatus actual y de las posibilidades que le ofrece la institución.
- **Área cognitiva:** guiar al estudiante en la resolución de problemas, en la adquisición de hábitos de autonomía y en la mejora de su autoconcepto.

- **Área afectiva:** ayudar al alumno a revisar sus actitudes y metas profesionales y personales.
- **Área conativa:** encaminar al estudiante en la mejora de sus hábitos y estrategias de estudio.
- **Área vocacional:** ofrecer apoyo al alumno en sus procesos de toma de decisiones con lo que respecta a su itinerario formativo.

Como conclusión de este tema, a continuación se exponen ejemplos de tareas llevadas a cabo desde algunos servicios de orientación universitaria:

- Antes de acceder a la universidad, se ofrece información a los centros de educación secundaria y organiza jornadas de puertas abiertas, charlas informativas y presentaciones de las diferentes carreras.
- Durante la matriculación algunas universidades promueven la organización de grupos de estudiantes que llevan ya un tiempo en la universidad para que asesoren a sus nuevos compañeros explicándoles el funcionamiento de la institución.
- A lo largo de los estudios universitarios, para ayudar a la concreción del itinerario formativo, a la movilidad a través de diferentes programas de becas.
- En la inserción laboral, con la realización de cursos para enseñar técnicas de búsqueda de empleo, creación de empresas, etc.

1.2. Necesidades de orientación en educación a distancia

1.2.1 Concepto de necesidades

En un sentido general, la necesidad es un componente básico del ser humano que afecta su comportamiento, porque siente la falta de algo para poder sobrevivir o sencillamente para estar mejor. Por tanto, la necesidad humana es importante analizarla desde diferentes puntos de vista.

Son varias las definiciones que se encuentran sobre las necesidades, así Thomson (1987) señala, que las necesidades pueden ser aquellas situaciones o cosas que se requiere tanto si se carece de ellas como si no, pero pueden ser aquellas cosas de las que se precisa.

Según Kotler y Armstrong (2004, p. 38), la **necesidad** es "un estado de carencia percibida". Complementando ésta definición, los mencionados autores señalan que las necesidades humanas "incluyen necesidades físicas básicas de alimentos, ropa, calor y seguridad; necesidades sociales de pertenencia y afecto, y necesidades individuales de conocimiento y

autoexpresión. Estas necesidades son un componente básico del ser humano, no la inventaron los mercadólogos".

Fisher y Espejo (2004, p. 123) definen la **necesidad** como la "diferencia o discrepancia entre el estado real y el deseado".

Para Sandhusen (2002, p. 3), las necesidades son "estados de carencia física o mental".

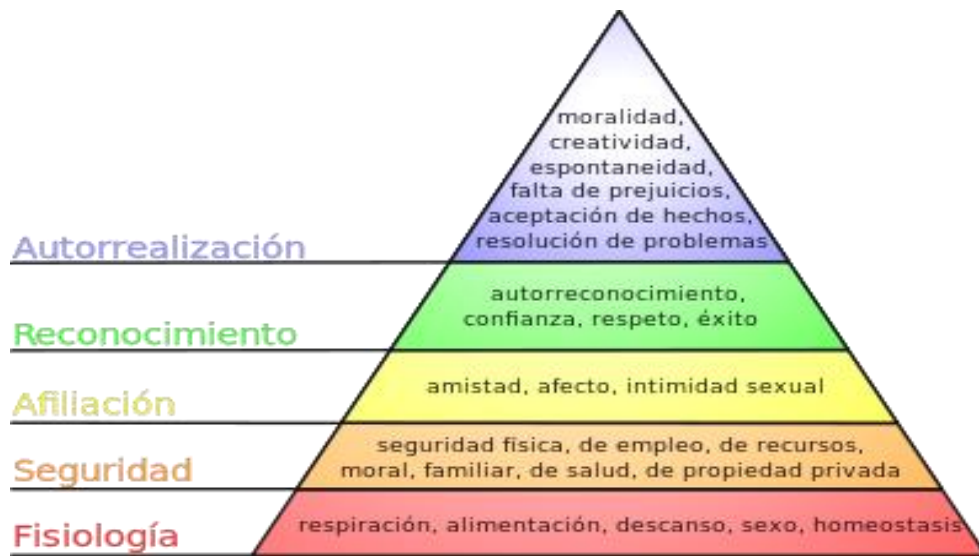
Tomando en cuenta las definiciones dadas se concluye que necesidad es una carencia o deseo que tiene el individuo ya sea de carácter alimenticio, de seguridad, de afecto y que le impide el bienestar y la conservación.

1.2.2 Necesidades de autorrealización (Maslow)

Maslow buscaba explicar por qué ciertas necesidades impulsan al ser humano en un momento determinado. Para ello establece una jerarquía entre las necesidades de un ser humano.

Las necesidades, según Maslow, aparecen de forma sucesiva, empezando por las más elementales o inferiores, de tipo fisiológico. A medida que se van satisfaciendo en un determinado grado, van apareciendo otras de rango superior, de naturaleza más psicológica. El acceso de las personas a las necesidades del nivel superior depende de su nivel de bienestar. Todas las personas tienen necesidades básicas, pero esto no quiere decir que lleguen a tener necesidades de autorrealización.

Figura No. 2.: Pirámide de Maslow: Jerarquía de Necesidades.



Fuente: http://es.wikipedia.org/wiki/Pir%C3%A1mide_de_Maslow#Autorrealizaci.C3.B3n

Maslow ubica a las necesidades de tipo fisiológico como las más elementales. Es decir, como prioritarias, y por lo tanto, más potentes que las necesidades superiores de la jerarquía. Considera que solamente cuando la persona logra satisfacer las necesidades inferiores, entran gradualmente en su conocimiento las necesidades superiores, y con eso la motivación para poder satisfacerlas; a medida que la tendencia positiva toma más importancia, se experimenta un grado mayor de salud psicológica y un movimiento hacia la plena humanización.

La “Teoría de la Motivación Humana”, con su jerarquía de necesidades y factores motivacionales así como las siguientes investigaciones de Maslow en el área de las necesidades humanas, es parte del paradigma educativo humanista, para el logro máximo de la autorrealización de los estudiantes en todos los aspectos de la personalidad es parte fundamental, procurando, proporcionar una educación con formación y crecimiento personal.

Se considera que el orden en el que Maslow clasificó las necesidades no es totalmente riguroso, puesto que puede darse el caso de individuos que prefieran sacrificar la satisfacción de necesidades básicas por otras de orden superior. Por lo tanto, la autorrealización, es la capacidad que tiene una persona para realizarse por sí misma, es decir: alcanzar objetivos y metas en la vida, hacer lo que le apasiona, etc.

1.2.3 Necesidades de orientación en Educación a Distancia

Para Sewart (1983), lo que en educación a distancia se entiende como orientación, es una función mediadora de amplio alcance, integrada por una variedad de servicios, entre los que se incluye la información, asesoría y asistencia al estudiante en diversos aspectos. Este autor considera que es más fácil definir a la orientación en términos de lo que no es, y de esta manera señala que es aquella que no implica un soporte directo a los estudiantes cuyos problemas son, esencialmente, de naturaleza física o mental. En este sentido, enfatiza que las universidades a distancia, dadas las características de su modelo educativo, no están en condiciones de ofrecer orientación en un sentido terapéutico, y por ello considera que las funciones básicas de orientación que deben ser atendidas por estas instituciones, son las siguientes:

- 1) De referencia (a otros servicios o instituciones, cuando el caso lo requiera);
- 2) Vocacionales;
- 3) De provisión de información;
- 4) De tratamiento a problemas relacionados con el estudio.

McInnis-Rankin y Brindiey (1986) definen a la orientación en educación a distancia como la ayuda que se presta al estudiante para adquirir un mayor autoconocimiento, relacionarse efectivamente con su medio ambiente y tomar decisiones personales acertadas, en la búsqueda de una mayor auto-dirección. Al intentar diferenciar este proceso del de asesoría, señalan que la orientación está más centrada en la persona, en tanto que la asesoría se centra más en el problema en sí, vinculando a ésta última con las necesidades estudiantiles de información, elección de programas y cursos, además de algún servicios especiales como ayuda financiera.

Para estas autoras, en síntesis, la función de la orientación dentro de la educación a distancia, es ayudar al estudiante a evaluar su situación y opciones en diferentes casos, así como enseñarles a tomar decisiones y a desarrollar habilidades de formulación de metas y de planificación, en general.

Holmberg (1989), por su parte, adopta como definición de orientación la de Maslow, según la cual ésta es una exploración sistemática de sí misma y/o del ambiente que hace una persona con la ayuda de un orientador, para clarificar su auto-entendimiento y/o las opciones del contexto, de modo que su conducta o decisiones se basen en un mayor entendimiento afectivo y cognoscitivo. En este sentido, el autor privilegia aquellas funciones

de orientación relacionadas con la información y con el apoyo al estudiante en la identificación y solución de problemas que afectan su situación de estudio, en particular, sus habilidades para estudiar.

En resumen, la orientación al estudiante universitario a distancia parece ser un concepto muy amplio y difícil de delimitar o diferenciar con exactitud, dada la variedad de funciones que abarca y su interrelación con otras de apoyo al estudiante. A pesar de esto, está relacionada con una función mediadora de amplio alcance, integrada por un sinnúmero de servicios, entre los que se incluye la información, asesoría y asistencia al estudiante en diversos aspectos.

1.2.3.1 Para la inserción y adaptación.

Las necesidades sentidas y expresadas por los estudiantes que inician su formación universitaria son diversas y complejas. Para Álvarez (2002) las principales estarían relacionadas con sus limitaciones en cuanto al conocimiento de la institución de la que forman parte (referido tanto a elementos normativos y requisitos, como aspectos vinculados con la administración y servicios que se ofrecen), así como con los estudios específicos que han iniciado (características organizativas curriculares, materias obligatorias y optativas, salidas profesionales, oportunidades laborales derivadas de dichos estudios), junto con el desconocimiento sobre sí mismos, esto es, sobre las motivaciones que les han impulsado a la elección de esos estudios, las aspiraciones que tienen y su proyecto profesional, así como las aptitudes que favorecerán su desarrollo académico.

No obstante, además de estas necesidades ya conocidas, la práctica profesional y el quehacer diario con los estudiantes permiten señalar otro tipo de necesidades, tal vez no tan manifiestas y evidentes como las ya detalladas pero que, en los últimos años, vienen siendo cada vez más frecuentes.

“El desarrollo de actividades extracurriculares puede ser un valor agregado que la universidad preste como servicio y enriquezca la actividad de los estudiantes” (Barrio, 2005, p. 31). Es importante lo que sugiere el autor, pues el adulto que ingresa a la universidad se enfrenta a muchos inconvenientes, por lo que a veces puede presentarse una reacción negativa respecto de los procesos de la educación a distancia. Es conveniente la orientación adecuada y oportuna a fin de alentar al nuevo estudiante para que venza los obstáculos y se adapta a este sistema de estudios.

1.2.3.2 De hábitos y estrategias de estudio

1.2.3.2.1 *Hábitos de estudio.*

Un hábito, de acuerdo a la Real Academia Española, (2004), es un modo especial de proceder o conducirse, adquirido por repetición de actos iguales o semejantes, u originado por tendencias instintivas, y por consecuencia, en términos educativos, los hábitos facilitan el proceso de aprendizaje porque provocan en el estudiante actos repetitivos que le llevan a la culminación del proceso.

Para un mejor conocimiento, enunciaremos algunas definiciones de varios autores: La definición de Pérez (1993), señala al concepto de hábito como un modo de hacer preferido a otro, estable en el tiempo, y que es fruto de la práctica o costumbre.

A continuación se señalan algunas características:

- Se logra, sobre la base de una disposición existente.
- Da lugar a que las actividades se realicen de un modo más fácil, rápido y perfecto.
- Cuando se pierde por desuso se recupera pronto mediante el ejercicio, en la medida en que una secuencia de actividades ha sido práctica.
- Es más probable su ejecución.
- Es más fácil que esta ejecución sea perfecta.
- Su logro requiere actos conscientes y en lo posible emocionalmente positivos.
- La clave de su asentamiento es la implicación activa del sujeto.
- La meta es el comportamiento adecuado en forma natural, espontánea e intuitiva.

Según Jones, Slate, Bell y Saddler (1991), cualquier esfuerzo que se realice para mejorar la educación obtendrá pobres resultados en la medida en que se descuide el importante papel que desempeña el estudiante en el proceso de aprendizaje; sobre todo cuando no se toma en cuenta si el estudiante posee las destrezas académicas necesarias para tener éxito.

Lara y Barradas (1977), como resultado de sus estudios encontraron que los estudiantes con puntuación alta en una prueba de hábitos de estudio, obtuvieron éxito en el trabajo escolar. Los mismos autores, en el estudio realizado en la Organización de Bienestar Estudiantil de la Universidad Central de Venezuela (UCV) que los estudiantes que no presentan hábitos y métodos de estudio, tienen un rendimiento deficiente.

Rondón (1991), demostró que los hábitos de estudio tienen una importancia significativa en el mejoramiento del rendimiento estudiantil ya que garantizan un entrenamiento en técnicas e instrumentos necesarios para la adquisición de nuevos aprendizajes, un mayor bagaje de conocimientos y adaptación a la cambiante vida moderna.

Conocer y entrenarse en hábitos de estudio que potencien y faciliten la habilidad para aprender, son pasos clave para sacar el máximo provecho y conseguir el mejor rendimiento en los años de formación académica.

De la mayoría de las investigaciones realizadas se concluye que los hábitos de estudio tienen una relación directa con el rendimiento académico de los alumnos, donde un buen ambiente, la planificación, los métodos utilizados y la motivación inciden en su rendimiento.

Los componentes de los hábitos de estudio son: orden, cronograma, horario y lectura. Para la Rubio (2007) en el libro Orientación y Metodología para la Educación a Distancia, propone el ORDEN como hábito principal en el estudio.

a) Orden: El orden es todo lo que funciona de una determinada manera. Por ejemplo, las jerarquías se basan en una organización decreciente o creciente, las sociedades anarquistas en una organización mediante libertad, respeto, igualdad y responsabilidad. Lo que prima en el orden social es la cultura y no necesariamente las leyes, como suele pensarse.

Este hábito principal, se clasifica en:

Tabla No. 2. División del orden

Orden en el lugar	Orden en el tiempo
<ul style="list-style-type: none"> • Estudiar siempre en el mismo lugar. • Evitar distracciones innecesarias y pérdida de tiempo. • Buscar un sitio que reúna las condiciones propias, de preferencia un lugar solitario, ya que para la mayoría de las personas, facilita la concentración. • Si no contamos con el punto anterior tratemos de adecuar un lugar cuyas condiciones deberán estar en función de: la tranquilidad y ausencia del ruido, mobiliario adecuado, temperatura, iluminación, y ausencia de distractores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fijarse un plan de estudio que le permitirá un aprovechamiento más efectivo del tiempo. • Estudiar de forma metódica. • Establecer un horario para su estudio hasta que se tome una costumbre, fuera del tiempo que utilizamos para las demás actividades. • El tiempo debe ser adecuado en su: <ul style="list-style-type: none"> • Dimensión psicológica. • Dimensión personal de la duración. • Dimensión personal de la calidad. • Adecuación a la asignatura y tipo de actividad. • La distribución del tiempo es un

	factor de gran importancia para que el estudiante logre un estudio efectivo.
--	--

Fuente: La Autora

b) Cronograma: Esquema básico donde se distribuye y organiza en forma de secuencia temporal el conjunto de experiencias y actividades diseñadas a lo largo de un curso. La organización temporal básicamente se conforma en torno a dos ejes: la duración de la asignatura y el tiempo que previsiblemente el estudiante dedicará al desarrollo de cada actividad.

Resulta fundamental una previsión razonable sobre el tiempo que el estudiante dedicará a cada actividad prevista.

c) Horario y calendario: Otra variable importante dentro de los hábitos de estudio son las horas que se dedican al estudio de cierta materia, sin embargo existen reportes de que el tiempo que se le dedica a esta actividad suele ser tan solo de entre 0 y 1 hora al día. (Marín, 1997), mientras que Grajales (2002), plantea que el factor “hábito de estudio” se correlaciona más con el rendimiento que incluso con aptitudes básicas para el aprendizaje escolar como la verbal o numérica y que los hábitos de estudio están significativamente relacionados con las calificaciones que obtiene en la clase de investigación.

Es difícil aprender estando aturdidos y agotados, por tanto es preciso registrar todas las actividades de horario regular y las fechas asignadas para exámenes y trabajos.

d) Lectura: Se consideran a la lectura y a su complemento, la escritura, sino los más importantes, uno de los hábitos más relevantes para el proceso de aprendizaje significativo, ya que de acuerdo con la Academia Nacional de Ciencias de los Estados Unidos de Norteamérica (2003), el dominio de los mecanismos de la lectura fluida y la habilidad para comprender textos, proporcionan una clave para adquirir conocimiento en todos los otros dominios de aprendizaje.

Antes de leer, debe revisar el material de estudio, lea las instrucciones y resúmenes, tenga presente los objetivos y contenidos señalados en el programa de la asignatura. Esto le ayudará a tener presente las ideas centrales y más relevantes para relacionar con el resto de la información.

En el Proyecto de Técnicas de Estudio, desarrollado por el Instituto Superior de Formación Docente y Técnica N° 190, año 2005, (Buenos Aires-Argentina), hace referencia a los siguientes tipos de lectura:

Tabla No. 3. Tipos de lectura

Tipos de lectura	Concepto
• Lectura comprensiva:	Es el medio ordinario para la adquisición de conocimientos que enriquece nuestra visión de la realidad, aumenta nuestro pensamiento y facilita la capacidad de expresión.
• Lectura reflexiva:	En este tipo de lectura se busca las ideas principales o palabras clave. Las ideas principales se las puede subrayar en un color menos llamativo. Éstas son ideas imprescindibles para lograr comprender bien la idea principal.
• Lectura analítica:	Se trata de anotar en el margen del texto, a lápiz, frases claras, breves, sobre lo tratado en ese párrafo; las ideas más importantes. Al mirarlas se dará cuenta de cuál es la estructura del texto. Este tipo de lectura sólo se puede hacer si se ha entendido todo, muy bien.
• Lectura selectiva:	Un lector establece sus objetivos, es decir, por qué o para qué quiere leer y puede buscar lo necesario. Se debe evaluar los textos en dos estrategias: hojear y examinar, que ayudará a ahorrar tiempo y a desechar el material que no sea útil a los objetivos.
• Lectura escrita:	Un buen lector es eficiente (capaz de seleccionar) y efectivo. Un lector eficiente puede seleccionar rápidamente lo que le interesa, mientras que la efectividad en la lectura consiste en saber leer críticamente. La estrategia es: siempre evaluar la confiabilidad y la credibilidad de la fuente.

Fuente: <http://www.mariannavarro.net/apoyo /lectura.html>.

1.2.3.2 Técnicas y estrategias de aprendizaje.

La técnica se define como las actividades específicas que llevan a cabo los alumnos cuando aprenden: subrayar esquemas, realizar preguntas, deducir, etc. Pueden ser utilizadas de forma mecánica. Existen algunos elementos que nos permitirán tener técnicas y estrategias de aprendizaje, la misma que analizamos en el siguiente cuadro:

Tabla No. 4. Técnicas y estrategias de aprendizaje.

Elementos	Concepto
<ul style="list-style-type: none"> • El subrayado: 	<p>El objetivo es destacar las ideas esenciales de un texto. Su fundamento consiste en resaltar de otro color (se recomiendan colores vivos como el rojo o verde o los colores fluorescentes).</p> <p>Es recomendable que el subrayado se realice a lo largo de la segunda lectura del texto o tema que se tiene que estudiar. Pero también se pueden ir señalando algunos datos o ideas principales en la primera lectura rápida.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • El resumen: 	<p>El resumen se utiliza para sintetizar el contenido de un texto que luego hay que comentar o estudiar. Facilita el mejor estudio de la lección y su comprensión y a su vez facilita la concentración mientras estudia. Con un buen conjunto de resúmenes de las distintas lecciones puede realizar un repaso final muy positivo de lo que ha estudiado. Para dominar esta técnica tendrá que hacer ejercicios como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Análisis y comentario escrito de textos. - Resúmenes de los mismos. - Lecturas detenidas. <p>Resúmenes de textos a partir de los subrayados.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Los esquemas y los cuadros sinópticos: 	<p>Un esquema debe presentar las ideas centrales del texto, destacadas con claridad. Presenta de forma sencilla y lógica la estructura del texto. Debe tener una presentación limpia y clara. En el esquema se destacan los puntos principales del texto y los sub-apartados que considere de interés.</p> <p>El esquema es como un resumen pero más esquematizado, sencillo y claro. Con un solo golpe de vista podemos percatarnos de la información que contiene el texto estudiado.</p> <p>El cuadro sinóptico es una herramienta utilizada como técnica de aprendizaje. Su principal objetivo es aportar al orden y a la organización de los conceptos, facilitando así la memorización por vía visual de los contenidos más importantes de un tema en particular.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Toma de notas: 	<p>Las notas no deben ser la única fuente de estudio, sino una ayuda que permita identificar el núcleo de las ideas abordadas en clase.</p> <p>La forma de tomar notas puede influir en el desempeño por lo cual Carman y Adams (2005) proponen cinco pasos para facilitar la toma de notas.</p> <p>Lea sobre el tema antes de asistir a la clase para poder organizar las notas alrededor de lo que ya conoce.</p> <p>Extraiga las ideas principales, la parte medular de la</p>

	<p>conferencia. Centre sus apuntes en sus interrogantes que se plantee. Establezca relaciones entre el concepto central y los otros conceptos. Repase y corrija las notas tan pronto como sea posible, confróntelas con otras fuentes.</p>
--	---

FUENTE: <http://www.profesorenlinea.cl/castellano/Comprension Lectura Tecnicas.htm>.

Las estrategias de aprendizaje, son el conjunto de actividades, técnicas y medios que se planifican de acuerdo con las necesidades de la población a la cual van dirigidas, los objetivos que persiguen y la naturaleza de las áreas y cursos, todo esto con la finalidad de hacer más efectivo el proceso de aprendizaje.

Al respecto Brandt (1998), las define como:

“Las estrategias metodológicas, técnicas de aprendizaje andragógico y recursos que varían de acuerdo con los objetivos y contenidos del estudio y aprendizaje de la formación previa de los participantes, posibilidades, capacidades y limitaciones personales de cada quien”.

Es relevante mencionar que las estrategias de aprendizaje son conjuntamente con los contenidos, objetivos y la evaluación de los aprendizajes, componentes fundamentales del proceso de aprendizaje. Podríamos explicar qué es y qué supone la utilización de estrategias de aprendizaje, a partir de la distinción entre técnicas y estrategias.

En concreto no puede decirse, que la simple ejecución mecánica de ciertas técnicas, sea una manifestación de aplicación de una estrategia de aprendizaje. Para que la estrategia se produzca, se requiere una planificación de esas técnicas en una secuencia dirigida a un fin.

Es evidente que existe una estrecha relación entre las técnicas de estudio y estrategias de aprendizaje:

- a) Las estrategias, son las encargadas de establecer lo que se necesita para resolver bien la tarea del estudio, determina las técnicas más adecuadas a utilizar, controla su aplicación y toma decisiones posteriores en función de los resultados.
- b) Las técnicas son las responsables de la realización directa de éste, a través de procedimientos concretos.

- Estrategias de aprendizaje. Aprender a aprender. Publicadas en [http:// extensiones.edu.aytolacoruna.es/educa/aprender/estrategias.htm#1](http://extensiones.edu.aytolacoruna.es/educa/aprender/estrategias.htm#1) se analizó sobre los cinco tipos de estrategias generales de aprendizaje en el ámbito educativo. Las tres primeras ayudan al alumno a elaborar y organizar los contenidos para que resulte más fácil el aprendizaje (procesar la información), la cuarta está destinada a controlar la actividad mental del alumno para dirigir el aprendizaje y, por último, la quinta está de apoyo al aprendizaje para que éste se produzca en las mejores condiciones posibles.

Estas estrategias son las siguientes:

- Estrategias de ensayo:** Son aquellas que implica la repetición activa de los contenidos (diciendo, escribiendo), o centrarse en partes claves de él. Ejemplos: Repetir términos en voz alta, reglas nemotécnicas, copiar el material objeto de aprendizaje, tomar notas literales, el subrayado.
- Estrategias de elaboración:** Implican hacer conexiones entre lo nuevo y lo familiar. Por ejemplo: Parafrasear, resumir, crear analogías, tomar notas no literales, responder preguntas (las incluidas en el texto o las que pueda formularse el alumno), describir como se relaciona la información nueva con el conocimiento existente.
- Estrategias de organización:** Agrupan la información para que sea más fácil recordarla. Implican imponer estructura al contenido de aprendizaje, dividiéndolo en partes e identificando relaciones y jerarquías. Incluyen ejemplos como: Resumir un texto, esquema, subrayado, cuadro sinóptico, red semántica, mapa conceptual, árbol ordenado.
- Estrategias de control de la comprensión:** Estas son las estrategias ligadas a la metacognición. Implican permanecer consciente de lo que se está tratando de lograr, seguir la pista de las estrategias que se usan y del éxito logrado con ellas y adaptar la conducta en concordancia.

Si se utiliza la metáfora de comparar la mente con un ordenador, estas estrategias actuarían como un procesador central de ordenador. Son un sistema supervisor de la acción y el pensamiento del alumno, y se caracterizan por un alto nivel de conciencia y control voluntario.

Entre las estrategias metacognitivas están: la planificación, la regulación y la evaluación.

e) Estrategias de planificación: Son aquellas mediante las cuales los alumnos dirigen y controlan su conducta. Son, por tanto, anteriores a que los alumnos realicen ninguna acción. Se llevan a cabo actividades como:

- Establecer el objetivo y la meta de aprendizaje.
- Seleccionar los conocimientos previos que son necesarios para llevarla a cabo.
- Descomponer la tarea en pasos sucesivos.
- Programar un calendario de ejecución.
- Prever el tiempo que se necesita para realizar esa tarea, los recursos que se necesitan, el esfuerzo necesario.
- Seleccionar la estrategia a seguir.

f) Estrategias de regulación, dirección y supervisión: Se utilizan durante la ejecución de la tarea. Indican la capacidad que el alumno tiene para seguir el plan trazado y comprobar su eficacia. Se realizan actividades como:

- Formular las preguntas.
- Seguir el plan trazado.
- Ajustar el tiempo y el esfuerzo requerido por la tarea.
- Modificar y buscar estrategias alternativas en el caso de que las seleccionadas anteriormente no sean eficaces.

g) Estrategias de evaluación: Son las encargadas de verificar el proceso de aprendizaje. Se llevan a cabo durante y al final del proceso. Se realizan actividades como:

- Revisar los pasos dados.
- Valorar si se conseguido o no los objetivos propuestos.
- Evaluar la calidad de los resultados finales.
- Decidir cuándo concluir el proceso emprendido, cuando hacer pausas, la duración de las pausas, etc.

h) Estrategias de apoyo o afectivas: Estas estrategias, no se dirigen directamente al aprendizaje de los contenidos. La misión fundamental de estas estrategias es mejorar la eficacia del aprendizaje mejorando las condiciones en las que se produce. Incluyen:

- Establecer y mantener la motivación, enfocar la atención, mantener la concentración, manejar la ansiedad, manejar el tiempo de manera efectiva, etc.

Por último señalar, que algunos autores relacionan las estrategias de aprendizaje con un tipo determinado de aprendizaje, cada tipo de aprendizaje (por asociación/por reestructuración) estaría vinculado a una serie de estrategias que le son propias.

- El aprendizaje asociativo: Estrategias de Ensayo.
- El aprendizaje por reestructuración: Estrategias de elaboración, o de organización

1.2.3.3 De orientación académica.

Se relaciona con aspectos informativos básicos relacionados con la actividad académica, lo cual es importante al momento de iniciar una carrera. Estas orientaciones se refieren a ofertas de trabajo, puestos de trabajo más solicitados, pasantías preprofesionales, habilidades para el autoempleo.

Existen también otros aspectos que orientan la actividad académica de los estudiantes como son las guías metodológicas, los textos, la asesoría del docente, que permiten conocer al alumno la forma de trabajo y el desenvolvimiento en su proceso de aprendizaje.

Otras de las tareas relacionadas con la orientación académica, son:

- Información sobre ofertas de formación, tales como cursos, becas, postgrados, etc.
- Información sobre el funcionamiento de la propia Universidad.
- Asesoramiento personalizado para la elección de los estudios.
- Sesiones informativas en instituciones educativas superiores u otros centros sobre el funcionamiento de la propia Universidad.
- Técnicas de estudio

1.2.3.4 De orientación personal.

Son pocos los centros que desarrollan actividades de orientación personal. No obstante, existen universidades que llevan a cabo programas específicos de desarrollo personal relacionados con ámbitos tales como las habilidades sociales, educación para la salud, educación sexual, etc.

Investigaciones dan fe que los servicios de orientación ofrecen habitualmente a los estudiantes atención psicológica personalizada, si bien esta atención en la mitad de los casos se reduce al diagnóstico y en la otra mitad abarca también el tratamiento.

Como necesidades de orientación personal con relación al ámbito educativo se describen las siguientes:

- Aprender a planificar el tiempo y las actividades personales y académicas.
- Saber identificar las dificultades presentadas en el proceso de aprendizaje.
- Aprender a tomar decisiones y a solucionar problemas relacionados con el estudio.
- Aprender a manejar la presión o estrés que produce la dedicación a los estudios.
- Contar con cualidades claves para lograr un buen desempeño académico (investigativo, creativo, crítico, autónomo, colaborativo, etc.).
- Saber manejar la conducta a través del conocimiento.
- Aprender a superar límites mediante el esfuerzo y el sacrificio
- Aprender a tener confianza en sí mismo.
- Entre otras.

Para la formación integral de los estudiantes y satisfacción de estas necesidades es importante tener en cuenta la educación en valores, así lo confirman Bujardón A. y Macías M. (2006), quienes señalan en la Revista de Humanidades Médicas que una de las áreas en las que interviene la orientación educativa es la formación y fortalecimiento de valores humanos, los mismos que son fundamentales para la prevención y desarrollo de los individuos.

1.2.3.5 De información.

Según Rubio (2014) estas necesidades de información están dirigidas hacia el conocimiento global de la institución y de la carrera, las mismas se describen a continuación:

- Información general y básica de la universidad.
- Sedes con las que cuenta la misma.
- Titulaciones que otorga.
- Áreas académicas.
- Horarios de atención.
- Lineamientos generales del programa formativo.
- Fechas importantes para matrículas, entrega de trabajos, etc.
- Pensum de estudios.

- Trámites académicos.
- Método de evaluación y calificación.
- Materiales y medios de información y comunicación.
- Campo de acción de la carrera.
- Entre otras.

La modalidad de educación a distancia genera un abanico de necesidades en los alumnos, por lo que la institución educativa tiene la obligación y responsabilidad de guiar y orientar al estudiante en todos estos aspectos, a través de una orientación eficiente y oportuna. Así mismo, el tutor de cada asignatura tiene la función de informar a los alumnos sobre los objetivos y contenidos del curso o materia en cuestión; además, deberá aclarar los requisitos necesarios para abordar el estudio, cuáles son los materiales didácticos y tecnológicos que se ofrecen y cómo utilizarlos, así como facilitar a los alumnos la integración y uso de los distintos recursos puestos a su disposición.

1.3 La mentoría

1.3.1 Concepto

La mentoría es considerada como la relación formal o semi-formal entre una persona con mayor experiencia o conocimiento y otro individuo con menos experiencia, con el fin de ayudarlo a desarrollar las competencias y capacidades. “es un acuerdo intencional, consciente entre dos personas” (Munroe, 2012, p. 189).

Las nuevas iniciativas orientadoras refuerzan el modelo tradicional basado en los servicios de orientación y los sistemas de orientación tutorial, ambos elementos necesarios e imprescindibles para la calidad universitaria (Sánchez, Guillamón, Ferrer-Sama, Martín, Pérez y Villalba, 2007).

Para Center for Health Leadership (2003, p. 162) la mentoría es

Es un proceso mediante el cual una persona con experiencia ayuda a otra persona a lograr sus metas y cultivar sus habilidades a través de una serie de conversaciones de tipo personal, confidencial y limitadas en cuanto al tiempo y otras actividades de aprendizaje. Los mentores también obtienen beneficios de la relación de mentoría.

La relación entre mentor y mentorizado es más importante de lo que parece, puesto que, a partir de este proceso de mentoría entre el educador experimentado y el estudiante se forjan los conocimientos, habilidades y actitudes personales y profesionales que desarrollará el futuro docente con sus propios estudiantes. De ahí que los mecanismos de orientación en las universidades deban incrementar sus esfuerzos para ayudar a los estudiantes a desarrollar competencias que les permitan adaptarse a las transiciones que tendrán que afrontar desde el inicio de sus estudios, tomar decisiones académicas, explorar perfiles profesionales para su futura inserción laboral, y superar las dificultades que puedan encontrar a lo largo de esos procesos.

En ese marco, la tutoría y, más recientemente, la mentoría son prácticas en expansión en las universidades, que proporcionan orientación a más personas, de una manera más cercana, constante y adaptada a las necesidades del estudiante, especialmente en los momentos de transición o dificultad académica.

1.3.2 Elementos y procesos de mentoría

Mentoría es el servicio de atención a los estudiantes para facilitarles información, formación y orientación en su desarrollo personal, académico y profesional, de forma individual y grupal (Álvarez, 2008).

Los agentes implicados en todo proceso de mentorización dependerán del modelo base de intervención de que se parta. Como se manifestó anteriormente, se señalan tres agentes: el mentor, el mentorizado, y el tutor:

Figura No. 3.: Personas para la mentoría



Fuente: http://www.mecd.gob.es/dctm/revista-de-educacion/articulosre356/re_35630.pdf ? documentId=0901e72b8120317a

Rísquez (2009), distinguen las fases de la mentoría:

- Iniciación.- Periodo de la relación y proceso.
- Cultivación.- Fase intermedia, caracterizada por el aprendizaje continuo y experiencia.
- Separación.- Implica un cambio en los roles o en la experiencia relacional.
- Redefinición.- Cuando la relación termina o se asume nuevas perspectivas.
- Admiración mutua.- Inicio de la relación y valoración relacional.

Por su parte, Erazo, Espinoza y Ríos (2012), destacan que los elementos de la mentoría son:

- La confianza.
- El compromiso.
- La implicación emocional.
- Mentor y mentorizado, se respetan mutuamente y pueden terminar siendo amigos.
- Incluye el uso de habilidades como escuchar, preguntar, retar y apoyar.

Las conceptualizaciones sobre mentoría entregadas por los diferentes autores responden a enfoques eminentemente socio-cognitivos y constructivistas, donde las interacciones entre educador mentor y educando en práctica contribuyen al aprendizaje mutuo y a la construcción de significados (Carruthers, 1993; Field & Field, 1994; Orland-Barak, 2005).

En cada fase de la mentoría es importante que se tomen en cuenta cada uno de los elementos, para que se dé un proceso efectivo y se consigan los objetivos trazados. El proceso de orientación a través de la mentoría se basa en un modelo de consulta, estableciendo por tanto una relación triádica, en la que el consejero asesora y supervisa al compañero-mentor y este orienta de forma directa al estudiante mentorizado, desde una relación de mentoría entre iguales. La figura del consejero, desempeñada por un profesor/a tutor/a del centro asociado, asegura la coordinación, el asesoramiento, el seguimiento y el apoyo constante a su grupo de compañeros-mentores y de estudiantes mentorizados a lo largo de todo el proceso.

1.3.3 Perfiles de los involucrados en el proceso de mentoría

1.3.3.1 *El mentor.*

Un mentor “ha de ser alguien a quien admires profundamente, que sea un modelo a seguir

para ti, que comparta y potencie tus valores, tus aptitudes, que corrija o enfoque tu actitud” (Munroe, 2012, p. 102).

Mientras tanto, Lacaille (2013, p. 174) considera que mentor “es una persona que funge como consejero sabio y de confianza o un maestro. Él cual cuenta con la experiencia y los conocimientos necesarios para guiarte en el logro de tus propósitos”

Los dos autores citados resaltan que el mentor debe ser una persona de confianza para el mentorizado, pues así se sentirá más seguro y se tendrá éxito en las mentorías. El mentor es quien tiene el rol de orientar y dar información necesaria para ayudarle a la otra persona (mentorizado) a que supere sus necesidades.

Retomando a Munroe (2012), este autor destaca que entre las competencias básicas que debe poseer un mentor, son:

- Compromiso.
- Querer y saber ayudar. La intención no sólo cuenta, es necesaria una buena formación.
- Capacidad de ayudar, orientar y asesorar.
- Disponer de buenas habilidades personales: para la comunicación, la empatía, la confianza, la escucha, la solución de problemas, la toma de decisiones, para compartir, etc.
- Poseer una actualizada base de conocimientos general y en particular en relación a las carencias que el mentorizado posee.
- Ser buen ejemplo de los valores/cualidades propias de la institución donde se desarrolla el proceso.
- Predisposición al aprendizaje mutuo y continuo.
- Disponer de un buen bagaje experiencia.
- A las anteriores, es necesario añadir que resulta bastante positivo que el mentor haya ya participado como mentorizado en procesos de mentorización
- Poseer competencias propias de la mentoría natural. A pesar de lo vital de la formación previa del mentor, este ha de contar con ciertas aptitudes personales previas.
- Intentar ser neutral en sus aportaciones.
- Hacer preguntas abiertas y escuchar cuidadosamente para dar una buena respuesta.
- Propiciar la acción reflexiva.
- Ha de estar preparado para abrirse hacia él mismo y hacia los demás.
- Activar continuamente el proceso de mentorización.

1.3.3.2 El mentorizado.

Se trata de una persona caracterizada por encontrarse en una posición desventajosa y que decide de forma voluntaria recibir la ayuda y orientación de otra persona con mayor experiencia.

“Un buen proceso de tutoría laboral depende de si el/la mentorizado/a sabe exactamente lo que quiere tratar a nivel individual en el marco de su actividad profesional y, también, de su capacidad de definir sus necesidades y expectativas” (Mentoring, 2007, p. 1).

Según con Mentoring (2007), entre las características básicas que ha de poseer el mentorizado, están:

- Comprometerse con el rol que ha de asumir.
- Encontrarse en un periodo crítico, de transición, o de fuerte desarrollo.
- Mostrar habilidades sociales e interpersonales.
- Ser consciente de su propia situación y hacia dónde quiere ir.
- Desarrollar una actitud de escucha, de apertura al aprendizaje.
- Mostrar una actitud activa y participativa.
- Ser crítico, sobre todo consigo mismo y saber aceptar las críticas de los demás.
- Estar dispuesto al desafío.
- Tener una visión positiva de sí mismo.
- Ser sincero en todo momento.
- Flexible ante el aprendizaje y la adaptación.

1.3.3.3 El Tutor.

Se trata del coordinador/supervisor de la actuación, ejerciendo funciones de seguimiento, formación y evaluación dentro de dicho proceso, teniendo que cumplir como premisa, conocer los procesos de mentorización en profundidad, como todos los entresijos de la actuación a desarrollar. Ante todo, el tutor ha de defender los intereses de la organización a la que representa.

De acuerdo con el Ministerio de Educación (2009) entre las funciones que debe desempeñar se encuentran:

- Suele ser el máximo responsable del proceso.
- Promocionar el programa tanto dentro como fuera de la propia empresa o institución.

- Coordinar la actuación a varios niveles:
 - a) Desarrollando la selección de mentores.
 - b) Seleccionando las parejas a juntas.
 - c) Controlando y evaluando las actividades y avances que se van desarrollando.
 - d) Realizando periódicas reuniones tanto con el mentor y mentorizados.
 - e) Ha de ser el que finalmente, basándose en las aportaciones de mentores y mentorizados, reestructure los posibles cambios a desarrollar.
- Asesorar en determinados momentos a los mentores, y rara vez, a los mentorizados,
- En definitiva, asegura que los objetivos y logros establecidos se cumplan.

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

Para poder determinar las técnicas y estrategias que se pueden aplicar en el desarrollo de la mentoría, en primer lugar es necesario conocer que es una técnica y una estrategia.

Lagardera (1999, p. 21) define la técnica de enseñanza como el “procedimiento que se ha comprobado eficaz y que se aplica a la ejecución de cualquier acción. Dominio de destrezas y habilidades para realizar con eficacia y precisión determinadas acciones motrices”.

Dentro del proceso de una técnica, puede haber diferentes actividades necesarias para la consecución de los resultados pretendidos con dicha técnica, estas actividades son aún más parciales y específicas que la técnica. Pueden variar según la clase de técnica o el tipo de grupo con el que se trabaja. Las actividades pueden ser aisladas y estar definidas por las necesidades de aprendizaje del grupo.

Según Nérici (1973), existen muchas técnicas para hacer llegar el conocimiento y lograr un aprendizaje apropiado. Las cuales son:

Técnica expositiva

Consiste en la exposición oral, por parte del profesor; esta debe estimular la participación del alumno en los trabajos de la clase, requiere una buena motivación para atraer la atención de los educandos. Esta técnica favorece el desenvolvimiento del autodomínio, y el lenguaje.

Técnica exegética

Consiste en la lectura comentada de textos relacionados con el asunto en estudio, requiere la consulta de obras de autores. Su finalidad consiste en acostumbrar a leer las obras representativas de un autor, de un tema o una disciplina.

Técnica cronológica

Esta técnica consiste en presentar o desenvolver los hechos en el orden y la secuencia de su aparición en el tiempo. Esta técnica puede ser progresiva o regresiva - progresiva cuando los hechos son abordados partiendo desde el pasado hasta llegar al presente. Regresiva cuando esos mismos hechos parten desde el presente en sentido inverso hacia el pasado.

Técnica del interrogatorio

Uno de los mejores instrumentos del campo didáctico como auxiliar en la acción de educar, este permite conocer al alumno y resaltar sus aspectos positivos. Puede ser empleado para lo siguiente:

1. Motivación de la clase.
2. Estímulo para la reflexión

Técnica de la argumentación

Forma de interrogatorio destinada a comprobar lo que el alumno debería saber. Requiere fundamentalmente de la participación del alumno.

Técnica del diálogo

El gran objetivo del diálogo es el de orientar al alumno para que reflexione, piense y se convenza que puede investigar valiéndose del razonamiento.

Técnica catequística

Consiste en la organización del asunto o tema de la lección, en forma de preguntas y las respectivas respuestas. Monereo (2004, p. 27) define a las estrategias de aprendizaje como

"procesos de toma de decisiones (conscientes e intencionales) en los cuales el alumno elige y recupera, de manera coordinada, los conocimientos que necesita para cumplimentar una determinada demanda u objetivo, dependiendo de las características de la situación educativa en que se produce la acción".

Por ello, las estrategias de aprendizaje han de entenderse como los procedimientos que un estudiante emplea en forma consciente, controlada e intencional como instrumentos flexibles para aprender y solucionar problemas. En ese sentido Monereo (2004) menciona que la utilización de estrategias de aprendizaje supone reflexionar sobre los procedimientos que se utilizan para realizar una tarea específica.

Según Monereo (2004) se conocen cinco tipos de estrategias de aprendizaje en el ámbito de la educación que pueden aplicarse en un plan de mentoría, Las tres primeras ayudan a los alumnos a crear y organizar las materias para que les resulte más sencillo su proceso de aprendizaje, la cuarta sirve para controlar la actividad cognitiva del alumno para conducir su aprendizaje, y la última es el apoyo de las técnicas para que se produzcan de la mejor manera. Los tipos de estrategias serían:

Estrategias de ensayo

Este tipo de estrategia se basa principalmente en la repetición de los contenidos ya sea escrito o hablado. Es una técnica efectiva que permite utilizar la táctica de la repetición como base de recordatorio. Tenemos leer en voz alta, copiar material , tomar apuntes, subrayar...

Estrategias de elaboración

Este tipo de estrategia se basa en crear uniones entre lo nuevo y lo familiar, por ejemplo: resumir, tomar notas libres, responder preguntas, describir como se relaciona la información. El escribir es una de las mejores técnicas de refuerzo de memoria.

Estrategias de organización

Este tipo de estrategia se basa en una serie de modos de actuación que consisten en agrupar la información para que sea más sencilla estudiarla y comprenderla. El aprendizaje en esta estrategia es muy efectivo porque con las técnicas de: resumir textos, esquemas, subrayado, etc. podemos incurrir un aprendizaje más duradero no sólo en la parte de estudio sino en la parte de la comprensión. La organización deberá ser guiada por el

profesor aunque en última instancia será el alumno el que con sus propios métodos se organice.

Estrategias de comprensión

Este tipo de estrategia se basa en lograr seguir la pista de la estrategia que se está usando y del éxito logrado por ellas y adaptarla a la conducta. La comprensión es la base del estudio. Supervisan la acción y el pensamiento del alumno y se caracterizan por el alto nivel de conciencia que requiere.

Entre ellas están la planificación, la regulación y evaluación final. Los alumnos deben de ser capaces de dirigir su conducta hacia el objetivo del aprendizaje utilizando todo el arsenal de estrategias de comprensión. Por ejemplo descomponer la tarea en pasos sucesivos, seleccionar los conocimientos previos, formularles preguntas. Buscar nuevas estrategias en caso de que no funcionen las anteriores. Añadir nuevas fórmulas a las ya conocidas, innovar. Crear y conocer las nuevas situaciones de la enseñanza.

Estrategias de apoyo

Este tipo de estrategias se basa en mejorar la eficacia de las estrategias de aprendizaje, mejorando las condiciones en las que se van produciendo. Estableciendo la motivación, enfocando la atención y la concentración, manejar el tiempo, etc. Observando también que tipo de fórmulas no nos funcionarían con determinados entornos de estudio. El esfuerzo del alumno junto con la dedicación de su profesor será esencial para su desarrollo.

Aun cuando la experiencia nos dice que ya hay definidas algunas técnicas y estrategias que se pueden aplicar en el desarrollo de la mentoría, también es conveniente enfatizar que de acuerdo con las circunstancias que se presenten, lo determinante, más que las técnicas identificadas, es la iniciativa y creatividad del mentor.

Resumiendo los criterios de los autores sobre el tema antes indicado, se entiende como estrategias de enseñanza-aprendizaje a los procedimientos que tanto el docente como el estudiante emplean de forma consciente e intencional para el logro de aprendizajes; y a la técnica como el procedimiento que se aplica a la ejecución de una acción.

1.4 Plan de orientación y mentoría

1.4.1 Definición del plan de orientación y mentoría

El plan de orientación y mentoría es un espacio en el cual se fomenta el trabajo en equipo, el acompañamiento y el desarrollo de habilidades, hábitos de estudio. Clinton (1991) presenta diferentes tipos de mentoría, siendo la más acorde con nuestras metas la mentoría activa. Esta mentoría se presenta en la interacción regular e intencionada, provee motivación, desarrollo de habilidades, y la aplicación necesaria de éstas para el logro de la tarea.

Barrio (2005, p. 95) en su obra resalta:

El plan de orientación tutorial constituye el eje desde el cual se organiza la actividad orientadora, iniciándose con la formación específica de las figuras intervinientes a través de seminarios virtuales. De esta forma, el nuevo estudiante puede disponer de un consejero personal y de un compañero-mentor que le orienten y aconsejen durante, al menos, su primer curso universitario.

En la definición de mentoría dada por los autores citados, se considera al mentor es un guía, lo que hace posible que el mentorizado sea capaz de realizar aprendizajes y desarrollar gracias a la interacción, apoyo, guía o colaboración de otro individuo. Este concepto va de la mano con la necesidad de implementar programas que promueve el acompañamiento y aproximación de estudiantes.

La característica de una mentoría activa según Clinton se presenta de la siguiente manera:

- Guía una relación enfocada en las habilidades
- Provee motivación
- Imparte habilidades
- Comparte experiencias en áreas específicas
- Divide las habilidades deseadas en porciones pequeñas asimilables
- Sutilmente inculca una disciplina firme.
- Se enfoca en la obediencia y la responsabilidad.

1.4.2 Elementos del plan de orientación y mentoría

La incorporación de todos los elementos de la práctica efectiva es la forma segura de construir un Plan de Orientación y Mentoría de alta calidad. Pero nosotros entendemos que implementar los elementos completamente puede tomar algún tiempo, dependiendo de los fondos y el personal del programa. También, los elementos pueden ser útiles para comenzar a pequeña escala prestando una atención especial a las gamas y necesidades del programa. De una forma práctica, se recomienda que los programas de mentoría nuevos comiencen con sólo 15 hasta 25 parejas en el año piloto.

Este juego de herramientas organiza los elementos en cuatro categorías, con una sección dedicada a cada categoría. Aquí se presenta una breve introducción a los elementos.

1. Diseño y planeación del plan

Este es el primer elemento clave en la construcción del programa, ya que el diseño es el bosquejo que se seguirá para llevar a cabo todos los otros aspectos del programa. Cuando se haya completado el diseño y la planeación, se habrá tomado las siguientes decisiones:

- La población joven a la que usted atenderá, el tipo de mentoría que su programa ofrecerá y la naturaleza de las sesiones de mentoría;
- Los tipos de individuos que usted reclutará como mentores (por ejemplo, ciudadanos mayores, empleados corporativos, estudiantes universitarios);
- Las metas de su programa y los resultados esperados para los mentores, aprendices y organizaciones patrocinantes;
- Cuándo y qué tan a menudo se reunirán los mentores y los aprendices;
- Por cuánto tiempo usted espera que duren las parejas de mentoría;
- Los propósitos de su programa de mentoría (por ejemplo, socialización, apoyo académico, trabajo/orientación profesional);
- El escenario de su programa de mentoría (por ejemplo, sitio basado en fe, organización comunitaria, escuela/universidad, lugar de trabajo);
- Los clientes internos del programa;
- Cómo promocionar su programa;
- La mejor forma de evaluar el progreso y el éxito de su programa; y
- Un protocolo para asegurar que el personal de su programa contacte regularmente a los mentores y aprendices para discutir cómo van sus relaciones.

2. Manejo del plan

Es crucial asegurar que el programa de mentoría está bien manejado. Un programa bien manejado promueve la exactitud y la eficiencia, establece credibilidad y le permite medir efectivamente el progreso e identificar las áreas que necesitan mejoramiento. Para construir un plan sólido, se debe incluir los siguientes elementos:

- Un grupo de consejero;
- Un sistema integral para la información del programa de mentoría;
- Un plan de desarrollo de recursos que permita obtener fondos de distintas fuentes;
- Un sistema para monitorear el programa;
- Estrategias para el desarrollo del personal;
- Grandes esfuerzos en defensa de la mentoría en los sectores públicos y privados; y
- Relaciones públicas efectivas y esfuerzos de comunicación.

3. Operaciones del programa.

Las operaciones eficientes y consistentes día a día son importantes para el éxito de cualquier programa de mentoría. El nivel de cumplimiento con sus responsabilidades por parte de las personas involucradas en estos programas puede significar la diferencia entre el caos y la estabilidad, expectativas confusas y claras, motivación y pasividad, estrategias probadas para las siguientes funciones operativas:

- Reclutamiento de mentores, aprendices y otros voluntarios;
- Selección de los mentores y aprendices potenciales;
- Proporcionar orientación y entrenamiento para mentores, aprendices y padres /acudientes;
- Crear las parejas de mentores y aprendices;
- Reunir mentores y aprendices para actividades y sesiones que coincidan con los parámetros del programa establecido;
- Apoyo, supervisión y monitoreo de las relaciones de mentoría;
- Reconocimiento a las contribuciones de todos los participantes del programa; y
- Ayudar a los mentores y aprendices a llegar al cierre.

4. Evaluación del plan

El mejoramiento continuo de la calidad es un sello distintivo de los programas de mentoría efectivos. El nivel de éxito que se alcance en atender a las personas jóvenes depende de qué tan exactamente se evalúe el éxito del programa e identifique las áreas que necesitan mejorar.

- Un plan para medir los procesos de su programa acertadamente;
- Un proceso para medir si los resultados esperados han ocurrido; y
- Un proceso que repasa los resultados de las evaluaciones y las disemina a las personas adecuadas.

1.4.3 Plan de orientación y mentoría para el grupo de estudiantes

La acción orientadora se planifica a través del Plan de Orientación Tutorial (POT). El POT depende organizativa y estructuralmente de la Comisión del POT en el Centro Asociado, quien debe elaborarlo y aprobarlo anualmente de acuerdo a las características del centro, de las titulaciones, de los objetivos fijados y según las necesidades detectadas entre los estudiantes. Por tanto, los contenidos generales de un POT, según (Sánchez et al, 2009) son:

- Las pautas para la organización, coordinación y seguimiento de las actividades tutoriales:
El coordinador del COIE realizan la coordinación general del POT en el Centro Asociado. En la preparación de los POT, se tienen en cuenta los servicios ya existentes en la Universidad (de orientación, de inserción laboral, de atención a los estudiantes, etc.), los mecanismos de interconexión institucional (relaciones entre el rectorado, los decanatos, el IUED, etc.) y la organización de la misma acción tutorial dentro del centro.
- El procedimiento de selección de consejeros y de los compañeros-mentores:
 - La selección de Consejeros se hace entre los profesores/as tutores/as del Centro y con carácter voluntario y previa realización de un curso formativo organizado por el COIE.
 - La selección de los Compañeros-mentores se hace entre aquellos que voluntariamente quieren participar en el programa, atendiendo a dos requisitos básicos: a) que hubiera superado al menos el 75% de los créditos (alumnos de últimos cursos) y, b) que hubiera obtenido una calificación media de notable en el conjunto de las asignaturas o en el último curso. Asimismo, aquellos estudiantes seleccionados

para asumir este rol, participan en un “Curso formativo sobre Orientación Tutorial y Mentoría”. En este curso, adquieren conocimientos acerca de las funciones de orientación y tutoría y sobre estrategias de actuación con sus compañeros.

- La ratio y mecanismos de asignación:
 - Ratio de estudiantes por Consejero/a: se ha establecido un número de 20 estudiantes. La forma de asignación de estudiantes a los consejeros, ha sido al azar dentro de la titulación a la que pertenecen.
 - Ratio de estudiantes por Compañero-mentor: se asignan entre 5 y 6 estudiantes por compañero-mentor, de acuerdo a los siguientes criterios:
 - Los alumnos asignados serán de la misma carrera que la que imparte el consejero.
 - Se dará prioridad a los alumnos de primeros cursos y del CAD (curso de acceso para mayores de 25 años).
 - Se dará prioridad a los alumnos en los que se han detectado dificultades académicas en el curso académico anterior.

- El programa de actividades: Este programa se ocupa, en primer lugar, de reconocer cuáles son las necesidades de los estudiantes –y también de la institución– y, en función de las necesidades concretas, propone las actividades que tiene que desarrollar la tutoría. Se han de programar, tanto las generales, por el conjunto del Centro (Jornadas de Acogida, etc.), como las que ha de desarrollar cada consejero (y, en su caso, su equipo de compañeros-mentores) con su grupo de estudiantes tutelados. Entre estas actividades, se han de contemplar también las que afectan al proceso de orientación y de mentoría entre el compañero-mentor y los alumnos mentorizados, y también las de seguimiento y control del proceso. Dichas actividades se llevan a cabo mediante:
 - Tutoría individual: A través de entrevistas individuales previamente establecidas o acordadas y de contactos telefónicos y foros a través de la web. Al principio del curso, se programa una entrevista con cada uno de los estudiantes tutelados.
 - Tutoría grupal: Se desarrolla mediante dinámicas de grupo programadas.
 - Mentoría entre igual: Mediante encuentros grupales, entrevistas individuales y comunicación con metodología a distancia (e-mentoría).

- El calendario de trabajo, que ha de incluir: Fechas y objetivos de las reuniones de coordinación, de los cursos de formación, de las entrevistas y reuniones de los consejeros con los estudiantes, número de horas de atención semanal de los consejeros y de los compañeros-mentores a los estudiantes.

- Las vías de comunicación y de atención a los estudiantes tutelados: En general, la atención individual y grupal se ha apoyado tanto en la presencialidad como en los mecanismos de virtualización disponibles en la UNED (plataforma aLF y webCT) para llevar a cabo la e-mentoría.
- Los mecanismos de evaluación del Plan de Orientación Tutorial, acerca del funcionamiento del Plan por parte de los consejeros, y de la evaluación de cada consejero y compañero-mentor por parte de los estudiantes tutorizados. Para ello, se diseña un plan de evaluación con el fin de supervisar la evolución y resultados del programa de mentoría y conocer la eficacia del programa con relación a los objetivos que nos proponemos lograr.

CAPÍTULO II
MARCO METODOLÓGICO

2.1 Diseño de investigación

La investigación es de tipo cualitativo – cuantitativo. El enfoque cuantitativo permitió medir las actitudes de cada uno de los participantes en la mentoría y entender así su comportamiento. Se considera un estudio cuantitativo porque se pretende explicar una realidad vista desde una perspectiva externa y objetiva. De igual manera, se realiza una investigación con enfoque cualitativo porque se pretende conocer y profundizar en las percepciones de los estudiantes de primer ciclo. Mediante el enfoque cualitativo se observa al mentorizado en su primera orientación y el avance y/o mejora que evidencia en las siguientes tutorías.

Así mismo, la investigación fue de tipo exploratorio y descriptivo. Exploratorio porque se trata de un conocimiento inicial en cuanto al desarrollo de un programa piloto de práctica de mentoría. Descriptivo porque permitió indagar las características y necesidades de orientación.

Al darle este tipo de enfoque a la investigación se pudo conocer más de cerca del fenómeno estudiado y los problemas a los que se enfrentan las personas que ingresan por primera vez a la universidad, en el sistema de estudios a distancia.

2.2 Preguntas de investigación

Las interrogantes básicas a responder con esta investigación son:

- ¿Qué tipo de necesidades de orientación presentan los estudiantes de primer ciclo de Educación a Distancia?
- ¿Qué acciones o actividades se deben realizar en un plan de mentoría para primer ciclo de universidad?
- ¿Cómo lograr un proceso de comunicación entre mentor y mentorizado para sustentar la relación en la confianza?

2.3 Contexto

La investigación se llevó a cabo en el Centro Asociado de Madrid - Valencia. La UTPL desde el año 2000 mantiene extensiones universitarias en España, donde se preparan, en su mayoría, ecuatorianos. La Universidad Técnica Particular de Loja, a través de su modalidad a distancia amplía el acceso a la formación para muchos que de otra manera no

podrían estudiar por falta de cursos, por lejanía geográfica, circunstancias familiares u otras personales. Al mismo tiempo, estimula a los estudiantes que prefieren estudiar en casa e incita a los organizadores y profesionales de la educación a proporcionar un replanteamiento más efectivo para comunicar lo que se considera información vital, así como la elección de metodologías adecuadas y la estructuración de los contenidos de forma clara.

2.4 Participantes

Para este trabajo se seleccionaron a 6 estudiantes de primer semestre del ciclo académico octubre 2014 – febrero 2015, los cuales fueron asignados por el Equipo gestor del Proyecto de Mentoría de la Universidad Técnica Particular de Loja; sin embargo la mentoría se la dio a 4 alumnos, porque los otros dos ya se habían retirado.

La orientación a través de la mentoría, se realizó en el marco de una relación trídica, en la que intervinieron el consejero, el mentor y los estudiantes mentorizados.

En este proceso, el Consejero (Docente de la UTP – Director de Tesis), ejerció una función tutorial hacia el mentor; el mentor (estudiante de Fin de Titulación de Educación Básica), desarrolló las actividades de orientación directa al estudiante de acuerdo al protocolo de mentoría entre iguales, además realizó las distintas actividades de evaluación establecidas y presentó el informe respectivo. El estudiante mentorizado (estudiantes de nuevo ingreso a primer ciclo en Modalidad Abierta y a Distancia), fue quien participó en el proceso de mentoría.

2.5 Métodos, técnicas e instrumentos y procedimiento de investigación

2.5.1 Métodos.

- Método de Investigación Acción Participativa (IAP)

Se empleó este método pues se buscaba la participación de los mentorizados para transformar su realidad relacionada con las necesidades de orientación respecto a la modalidad de estudios a distancia. Este método permitió el intercambio de experiencias, analizar la realidad actual y encontrar las estrategias de solución a la problemática determinada.

- **Método descriptivo**

Permitió explicar y analizar el objeto de la investigación, es decir ¿cómo se desarrollaron las actividades de mentoría? ¿Qué resultados se lograron?

- **Método analítico – sintético**

Se lo utilizó para analizar, interpretar y sintetizar la bibliografía consultada en la elaboración del marco teórico. Igualmente hizo posible determinar conclusiones, en base al análisis de la información obtenida en la investigación de campo.

- **Método estadístico**

Se empleó este método para procesar la información obtenida en el trabajo de campo y representarla gráficamente con el fin de que el lector pueda comprender los resultados.

2.5.2 Técnicas.

Para la recolección de la información teórica y empírica se emplearon las siguientes técnicas:

- ***Técnica de investigación bibliográfica.***

Permitió recopilar información de importantes fuentes bibliográficas, con las cuales se formó el componente teórico y se sustenta el presente estudio.

- ***Técnica de campo.***

Se empleó la encuesta, cuyo modelo fue entregado por la Universidad. Luego de que fueron asignados el grupo de estudiantes para la mentoría, se procedió a contactarlos haciendo uso de diversos recursos: correo electrónico, teléfono, redes sociales, entre otros. Se estableció la fecha para la primera tutoría, en la cual se aplicó la encuesta.

También se empleó la observación, pues el desarrollo de las mentorías permitió el contacto directo con los estudiantes, donde se pudo observar su comportamiento.

2.5.3 Instrumentos.

En la presente investigación se utilizaron los siguientes instrumentos: cuestionarios de autoevaluación de necesidades de orientación, perfil académico, gestión de habilidades de aprendizaje y autorregulación.

El cuestionario estaba compuesto de las siguientes partes:

- Datos informativos, mediante los cuales se conoció información básica de los estudiantes participantes en la mentoría.
- Preguntas sobre expectativas y temores, lo que permitió conocer lo que sienten y piensan los estudiantes de primer ciclo y la orientación que requieren.
- Preguntas sobre necesidades y orientación, que hizo posible detectar qué problemas enfrentaron los estudiantes, la causa del problema, quien le ayudó, como solucionó y que aprendió de esa experiencia.

El segundo cuestionario se relacionó con las necesidades de orientación de los estudiantes. Este cuestionario contenía preguntas de valoración en la escala de 1 al 5, donde 1 equivale a “nada” y cinco a “mucho”. Primeramente se pudo conocer los procedimientos al momento de estudiar, en el segundo cuadro de preguntas se pedía valorar la importancia que tiene para ellos recibir orientación sobre aspectos de orden personal. La tercera pregunta se relacionaba con la valoración sobre el grado de satisfacción sobre la orientación recibida acerca de los procesos administrativos en la UTPL. Para esta pregunta se empleó una valoración del 0 al 10, donde 0 equivale a “nada satisfecho” y 10 a “extremadamente satisfecho”.

Además se llevó un registro de observación de las actividades de mentoría presencial.

2.6 Procedimiento para la recolección de datos

Para la elaboración del marco teórico se recurrió a la investigación bibliográfica tanto en libros como en documentos de Internet, a través de la lectura se obtuvo información relevante y necesaria que está relacionada al problema de investigación; además, se aplicó estrategias y técnicas de estudio como el subrayado, la identificación de las ideas principales, la estructuración de resúmenes o paráfrasis, apuntes, elaboración de cuadros sinópticos, esquemas, mapas conceptuales, consultas en diccionarios, observación de

ilustraciones, entre otras. La investigación bibliográfica fue fundamental para el análisis y discusión de los resultados de la investigación de campo.

Se aplicaron los instrumentos para la recolección de información, mismo que fueron entregados por la universidad. Lo fundamental en esta parte de la investigación fueron los recursos humanos, es decir los estudiantes encuestados, cuya información obtenida fue básica para determinar la problemática existente y en base a ella establecer el plan de mentoría.

Se llevó a cabo el primer encuentro (taller) presencial entre mentor y mentorizado, donde se aplicó los cuestionarios respectivos. Se realizó la evaluación del primer encuentro y al final también los mentorizado efectuaron la evaluación del proceso de mentoría.

2.7 Recursos

Tabla No. 5: Recursos

HUMANO	MATERIALES	INSTITUCIONALES	ECONÓMICOS
- Investigadora	- Computador	- Entorno Virtual de Aprendizaje (EVA)	Impresiones 2.00 €
- Coordinador del Centro Asociado	- Impresora	- Trípticos y dísticos informativos de las carreras que oferta la UTP	Transporte 15.00 €
- Docentes	- Internet	- Archivos de la institución	Alimentación 10.00 €
- Estudiantes	- Teléfono	- Base de datos	Material de oficina 7.00 €
- Directora del trabajo de titulación	- Encuestas	- Pruebas de diagnóstico de aptitudes generales	Internet 20.00 €
	- Papel bond	- Bibliotecas	Teléfono 7.20 €
	- Escritorio		TOTAL 61.20 €
	- Bolígrafos		
	- Flash memory		

Fuente: Autora

Elaborado: Mónica Patricia Toapanta López

CAPÍTULO III
ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1 Características psicopedagógicas de los mentorizados

La educación a distancia es la mejor opción para aquellas personas que no pueden asistir a un centro universitario presencial. Estudiar a distancia demuestra el gran valor que el individuo le da a la educación, su interés por superarse y obtener un título profesional. Mediante esta modalidad se requiere un gran esfuerzo del estudiante, porque debe compartir su tiempo entre el trabajo, los estudios y la familia.

Es precisamente estos los motivos, por los cuales los mentorizados, estudiantes que actualmente se encuentran cursando sus estudios de la Modalidad de Estudios a Distancia de la UTPL, los que han hecho que ingresen a este sistema, y que la gran mayoría puede compartir la educación y el trabajo en forma paralela. En esta forma de estudio, el alumno puede fijarse su propio horario para dedicarlo a su preparación académica, empleando el tiempo real del que disponga pudiendo así acudir a su trabajo y paralelo a ello, atender a su familia.

Los mentorizados son de diversas especialidades, por ello a continuación se define las motivaciones principales para su elección.

La especialidad de Abogacía, ha sido escogida por los mentorizados porque es considerada una de las pocas carreras que les dará la oportunidad de poder ejercer la profesión sin depender de otros; es decir, tener su propio negocio, porque en otras carreras es difícil conseguir un empleo público o privado, dado que existen varias limitantes entre ellas la edad. Otro de los motivos por los cuales han decidido seguir esta carrera es para defender a las personas que más necesitan, hacer respetar los derechos humanos y trabajar para que exista una verdadera justicia, es así que se sienten motivados al saber que con una excelente preparación académica pueden convertirse en los conductores de su propia economía, determinando en forma clara una línea de acción, con la finalidad de desarrollarla y promoverla en el mercado laboral.

Los estudiantes de Contabilidad y Auditoría, se inclinan por esta especialidad, porque es algo que siempre les ha gustado, se identifican con los números, poder establecer cuentas claras. Los estudiantes tienen gran interés por terminar el proceso educativo, sabiendo que así se convierten en profesionales, título académico que les permitirá abrir muchas puertas en el campo laboral, mejorar su condición económica, social, sentirse útil a la sociedad.

Los mentorizados de la carrera de Educación Básica, han escogido esta profesión porque les permite servir a los demás, consideran que al concluir sus estudios, serán capaces de desempeñarse en forma eficiente en su trabajo, ya que tienen vocación para ser docentes, entonces saben que entregarán todo en el aula. Reconocen la importancia de su figura en el desarrollo cognitivo y social de sus educandos.

Según Estévez (2009) la excelencia del docente depende de muchos factores, pero por sobre todo los humanos. El brindar confianza y seguridad a sus métodos de enseñanza en un aula de clases son esenciales para incentivar al maestro. Los mentorizados están dedicando todo su tiempo y esfuerzo para concluir la carrera sin retrasos ni inconvenientes, además ponen mucha atención en todas las áreas de estudio, porque pretenden ser excelentes maestros, y cuando se lo hace con amor, siempre será posible ser un verdadero profesional.

La motivación de algunos mentorizados, que son emigrantes, es poder concluir su carrera en este país, para luego poder regresar a su nación de origen y ejercer la profesión, teniendo en cuenta que así dejará de emplear la fuerza física como lo así en este país, realizando labores muy duras. Las condiciones de vida que llevan como emigrantes, les ha hecho reflexionar sobre la importancia de prepararse académicamente, de obtener un título, ya que solo así poder llevar una vida más digna y justa.

3.2 Necesidades de orientación de los estudiantes

En la modalidad de estudios a distancia, unos de los principales problemas es la deserción de los estudiantes, y se presume que las causas específicas se derivan de las dificultades propias de la modalidad: se requiere que los estudiantes tengan una alta motivación, un sentido de autodisciplina y autonomía del aprendizaje, aspectos que se requieren en mayor medida que en las modalidades presenciales entre otras características (Chávez, 2008).

"Muchos de los casos de abandono de los estudios del sistema a distancia, es debido a la falta de orientación" (Chávez et al., 2009, p. 8). Existen casos, en que las guías didácticas no son lo suficientemente claras como para entender lo que se debe hacer, sobre todo cuando recién se empieza la carrera. Permanecer y aprobar el primer ciclo es un reto, pues deben sobrepasar grandes problemas a los que se enfrentan por primera vez, pero que así mismo les permite ir acoplándose al nuevo sistema. De ahí la necesidad de orientación a los estudiantes, a través de mentores que les guíen en su accionar educativo.

Se tiene que lograr que los mentorizados no se sientan frustrados, que no abandonen sus estudios; sino que es importante detectar a tiempo las necesidades de orientación para poder trabajar dentro del programa de mentoría.

Entre los mayores temores de los mentorizados están:

- Fracasar en los estudios debido a que no comprende la forma de trabajo de los docentes.
- No lograr la meta, debido a situaciones laborales y/o familiares.
- Falta de orientación por parte de la universidad en los próximos ciclos.
- Que la capacitación recibida no sea la mejor, lo que le impida insertarse profesionalmente en el ámbito laboral.
- Discriminación profesional por la modalidad de estudios escogida.
- Falta de tiempo para cumplir con los trabajos finales.

Ante estos temores de los estudiantes, se tiene que trabajar en las mentorías para irlos erradicando y al término de la misma haber conseguido personas seguras, confiados en sí mismo y en el sistema de estudios en el que se encuentran. Sobre la base de estos temores, se analizan las necesidades de orientación que tienen los mentorizados.

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

Los cuatro estudiantes mentorizados perteneciente al grupo asignado y que corresponden al 100% presentaban necesidades relacionadas con la inserción y adaptación al Sistema de Educación a Distancia.

Tabla No. 6: Necesidades de inserción y adaptación al sistema de educación a distancia

NECESIDADES	VALOR	PORCENTAJE
NECESIDADES PARA LA INSERCIÓN Y ADAPTACIÓN	1	25%
NECESIDADES DE ORIENTACIÓN ACADÉMICA	2	50%
NECESIDADES DE ORIENTACIÓN PERSONAL	0	0%
NECESIDADES DE INFORMACIÓN	1	25%
TOTAL	4	100%

Fuente: Resultados de la encuesta - cuestionario de necesidades de orientación

Elaborado por: Mónica Patricia Toapanta López

De acuerdo a los resultados el 25% de los mentores tienen necesidades para la inserción y adaptación a la nueva modalidad de estudios. Uno de los mentorizados manifestó que el mayor inconveniente es no contar con el material didáctico en físico, lo que le dificulta poder estudiar, ya que a los documentos los puede llevar a cualquier lugar y aprovechar un momento determinado para avanzar en su lectura; sin embargo el material digital no le permite hacer eso, pues no se puede portar fácilmente las herramientas tecnológicas. Igualmente existen estudiantes que les ha resultado difícil adaptarse y trabajar a través de la plataforma (EVA). En otros casos, no han podido descargar los libros y al pedir información no le han proporcionado. A todos estos problemas que han enfrentado los estudiantes en su ingreso a la universidad.

Según Barrio (2005), el estudiante cuando ingresa al sistema a distancia se enfrenta a varias necesidades de inserción y adaptación, por lo tanto el ser humano tiene la necesidad de contar con orientaciones claves que le permitan tener éxito en su preparación y formación académica.

Tomando en cuenta los resultados obtenidos en la encuesta, se corrobora el criterio de Barrio, pues los estudiantes de primer ciclo se han enfrentado a múltiples inconvenientes, y con una buena orientación se disminuirá el fracaso académico. Aunque vale resaltar que inicialmente fueron asignados 6 estudiantes para las mentorías, de los cuales uno ya desertó debido a los inconvenientes para adaptarse a los estudios, según versión telefónica dada por el propio estudiante, cuando se lo contactó para la mentoría.

En conclusión, gran parte de los estudiantes tienen necesidad de orientación para la inserción y adaptación al sistema. Todas estas necesidades detectadas son claves para emprender en el programa de mentoría, pues se debe motivar al estudiar, demostrar que son mayores los beneficios antes que las desventajas de estudiar a distancia. El ingreso a la universidad, sobre todo a distancia y en el caso de personas adultas, se vuelve difícil y no siempre se logra mantenerse en la carrera porque no es la única actividad que se realiza y hay prioridades igual de importantes que el estudio, el sentirse solo en medio de tantos retos y otras situaciones más, hace que se experimente un nivel de estrés muy alto que hace indispensable mayor orientación y soporte, guiando al nuevo estudiante para que alcance sus objetivos y mantenga la motivación, disminuyendo la deserción y el abandono de la carrera.

3.2.2 De orientación académica

Tabla No. 7: Necesidades de orientación académica

NECESIDADES	VALOR	PORCENTAJE
NECESIDADES PARA LA INSERCIÓN Y ADAPTACIÓN	1	25%
NECESIDADES DE ORIENTACIÓN ACADÉMICA	2	50%
NECESIDADES DE ORIENTACIÓN PERSONAL	0	0%
NECESIDADES DE INFORMACIÓN	1	25%
TOTAL	4	100%

Fuente: Resultados de la encuesta - cuestionario de necesidades de orientación

Elaborado por: Mónica Patricia Toapanta López

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta, el 50% de los mentorizados tienen necesidades de orientación académica. Según los encuestados han sido difícil comprender el manejo del entorno virtual (EVA), lo que se ha complicado al momento de subir las tareas, no han podido participar en los chat, y eso les ha ocasionado inconvenientes. Ante estas necesidades de orientación en el CUA Madrid – Valencia no les han dado ninguna solución, indicando que deben comunicarse directamente a Loja – Ecuador para que les expliquen mejor el manejo.

Otro de los problemas a los cuales se enfrentan los estudiantes es la diferencia de horarios al momento de las conferencias virtuales, siendo uno de los motivos que impide tener un mejor asesoramiento y contacto entre estudiante y tutor. Los estudiantes de la modalidad a distancia del Centro Asociado de Madrid - Valencia, dicen no contar con la orientación necesaria para poder establecer un contacto directo con los tutores de las materias que se encuentran en el Ecuador.

El 100% de estudiantes mentorizados del grupo asignado, manifiestan también que tienen muchas dudas y temores frente a las materias que deben estudiar en este ciclo inicial, al igual que las materias de los próximos ciclos.

Para Oliveras (2011) el éxito en las transformaciones pedagógicas se consigue con orientaciones claras en el campo académico y profesional. La orientación debe darse desde el momento mismo en que empieza la transición al nuevo.

Entonces, considerando el criterio de Oliveras, se confirma la necesidad de brindar

orientación académica a los estudiantes desde el inicio mismo de sus estudios. No se puede permitir que los alumnos empiecen un mundo totalmente desconocido, se debe brindar un proceso de inducción, que les garantice su permanencia y éxitos en sus estudios. Con una buena orientación a través de las mentorías el estudiante podrá tener un pleno rendimiento en sus actividades.

3.2.3 De orientación personal.

Para muchas personas que inician sus estudios en la modalidad a distancia, el principal problema que se enfrenta es organizar el tiempo, porque se debe compartir entre el trabajo, la familia, la vida social y los estudios. La mala organización del tiempo, en algunos casos, los hace dudar en tomar o no sus estudios.

Tabla No. 8: Necesidades de orientación personal

NECESIDADES	VALOR	PORCENTAJE
NECESIDADES PARA LA INSERCIÓN Y ADAPTACIÓN	1	25%
NECESIDADES DE ORIENTACIÓN ACADÉMICA	2	50%
NECESIDADES DE ORIENTACIÓN PERSONAL	0	0%
NECESIDADES DE INFORMACIÓN	1	25%
TOTAL	4	100%

Fuente: Resultados de la encuesta - cuestionario de necesidades de orientación

Elaborado por: Mónica Patricia Toapanta López

Aunque en las encuestas aplicadas, los mentorizados no hicieron referencia a necesidades de orientación personal; sin embargo en el diálogo personal sostenido el primer día de la tutoría se vertieron muchas inquietudes con respecto a las decisiones que tomaban frente a su futuro profesional, a pesar de estar conformes con la carrera elegida, no tenían la certeza de estar en la especialidad correcta para ellos. Así mismo, los estudiantes tienen que sortear dificultades en sus hogares al no disponer del tiempo suficiente para sus estudios, igual sucede en el trabajo donde tienen que salvar muchas situaciones para poder estudiar.

El ingreso a la vida universitaria involucra un cambio importante y toma de decisiones que posteriormente determinarán la vida y posición del estudiante ya en su vida profesional, frente a estos retos, es importante e indispensable la acción integral en la orientación al considerar la relación que hay entre lo académico, personal y profesional (Saúl, 2012).

Por lo tanto, se considera importante que las universidades en general brinden orientación a los estudiantes que recién se inician en sus estudios en todos los aspectos, como son: académico, personal, profesional, ya que es importante tomar conciencia sobre las habilidades que se debe tener y desarrollar para alcanzar, en la modalidad a distancia sobre todo, para asegurar la culminación de la carrera.

Es importante una buena orientación sobre cómo distribuir el tiempo, o en otras palabras, como compartir el tiempo entre el trabajo, la familia y los estudios, porque no se puede descuidar a ningún de estos aspectos, ya que todos son importantes y merecen mucha atención.

3.2.4 De información.

Al momento de ingresar a la universidad es necesario contar con la mayor información posible referente al sistema de trabajo, el sistema de evaluación, calificación, horarios de tutorías, formas de comunicación con los docentes, etc.; sin embargo la limitación información recibida por los estudiantes del primer ciclo los sumerge en la incertidumbre.

Tabla No. 9: Necesidades de información

NECESIDADES	VALOR	PORCENTAJE
NECESIDADES PARA LA INSERCIÓN Y ADAPTACIÓN	1	25%
NECESIDADES DE ORIENTACIÓN ACADÉMICA	2	50%
NECESIDADES DE ORIENTACIÓN PERSONAL	0	0%
NECESIDADES DE INFORMACIÓN	1	25%
TOTAL	4	100%

Fuente: Resultados de la encuesta - cuestionario de necesidades de orientación

Elaborado por: Mónica Patricia Toapanta López

En cuanto a las necesidades de información, el 25% de los mentorizados han manifestado que tienen necesidad de aquello, porque desconocen muchos aspectos como: forma de calificación de las tareas, la manera de evaluar, forma de desarrollar los trabajos a distancia. Algunos de los estudiantes han tratado de comunicarse con los docentes de las diferentes materias para pedir orientaciones sobre los trabajos a distancia pero no ha sido posible.

Los estudiantes que formaron parte del grupo de mentorizados, no poseen la suficiente información sobre el funcionamiento de la UTPL, lo que distorsiona y frustra todas sus

expectativas terminando en un concepto totalmente negativo acerca de la oferta educativa de la Universidad.

La falta de comunicación con la sede central, personal docente, la conexión con el EVA, son factores que afectan a los mentorizados, son necesidades básicas que las deben superar. Es fundamental que los estudiantes estén bien informados de todas las novedades que se da en torno al proceso educativo.

Para Sánchez (2011), la información es fundamental para tomar decisiones, una sociedad desinformada es una sociedad sin herramientas para enfrentar desafíos. Uno de los apoyos más importantes con que cuentan los individuos de las diferentes empresas e instituciones para lograr el objetivo de mantenerse informados, son los sistemas de información, la cual debe ser objetiva y oportuna, esto quiere decir que debe permitirle al usuario extraer la información real que necesita en el momento que lo requiere.

Considerando el criterio de Sánchez y en vista de la poca información que disponen los estudiantes, se hace evidente que para el éxito en el proceso de educación a distancia es fundamental tener bien informado al estudiante, sobre todo a quienes ingresan por primera vez, porque se enfrentan a una modalidad totalmente nueva para ellos. La guía y orientación del docente es muy importante, porque así se podrán despejar las dudas e inquietudes de los estudiantes, quienes a su vez estarán en condiciones de realizar un mejor trabajo y comprender mejor la temática.

3.3 Las percepciones del mentor y la relación de ayuda

Los estudiantes mentorizados tienen mucha inseguridad y falta de confianza en sí mismos con respecto a sus estudios, a pesar de que muestran temores basados en factores externos, como por ejemplo no lograr sus metas, fracasar en los estudios, que lo aprendido no guarde coherencia con lo exigido para insertarse laboralmente, que los graduados a distancia sean discriminados por la modalidad de estudios escogidos, que cada ciclo avance más y no tengan el apoyo suficiente de su centro para que los guíe y ayude a enfrentar situaciones que tenga que resolver al momento de sus estudios, de que se queden sin trabajo y no poder terminar su carrera por falta de medios económicos, etc.

En vista de todas estas dudas e inquietudes, en el programa de mentoría se ofreció algunos consejos y recomendaciones, además se les envió a sus correos personales, información

relevante sobre estos temas para enseñarles a manejar sus miedos y temores, y de esta forma animarles a seguir adelante con esfuerzo, perseverancia y dedicación.

En el aspecto personal y familiar de los mentorizados no se pudo brindar el apoyo necesario, debido a la falta de respuesta o apertura de los mismos, ya que la información de situaciones que atravesaban llegaba a deshora, es decir después de la presentación de los trabajos y evaluaciones presenciales.

En lo académico, sí mostraron la necesidad de ayuda u orientación con respecto a los recursos académicos utilizados en el proceso de enseñanza – aprendizaje, al método de calificación y evaluación. Por lo que se trató de colaborar y ayudar con estos temas lo mejor posible, mediante correos electrónicos y orientaciones que se brindaban a través de conversaciones personales y telefónicas.

La ayuda del mentor consistió en:

- Aconsejar al estudiante, tanto sobre qué hacer, cuanto sobre cómo hacerlo para conseguir los objetivos propuestos.
- Orientar el aprendizaje: planificar actividades de prevención, anticipándose, desde la experiencia docente en su ámbito científico y disciplinar.
- Motivarle y ayudarle en el desarrollo de estrategias de trabajo intelectual y de aprendizaje, autónomo y autorregulado, desde la enseñanza de la materia específica.
- Facilitar la toma de decisiones académicas acertadas.
- Ayudarle a establecer un nexo entre los aspectos académicos y los profesionales.
- Colaborar estrechamente con las diversas estructuras y/o profesionales especializados dentro de la Universidad.
- Acompañar y asesorar a los compañeros/as asignados, de una forma personalizada o grupal, acerca de:
 - ✓ Las características de los estudios y las peculiaridades de las asignaturas.
 - ✓ El desarrollo de competencias vitales para el desarrollo personal y social.
 - ✓ Los itinerarios formativos.
 - ✓ La manera de estudiar, las exigencias metodológicas en la enseñanza a distancia.
 - ✓ Los aspectos generales para la elaboración de trabajos, uso de la bibliografía y otros recursos.
 - ✓ La información para gestionar aspectos administrativos.
 - ✓ La utilización de los recursos disponibles en la Universidad.

- ✓ La preparación para enfrentarse a pruebas y exámenes en la universidad.
- ✓ Las dificultades, dudas e interrogantes que van surgiendo a lo largo del proceso.

Gutiérrez (2013) considera que en el transcurso de la vida profesional existen personas que marcan o han marcado momentos; sin embargo, pocas son las que representan un apoyo significativo en para ser un profesionalista y una mejor persona. Un mentor es una figura vital en la carrera profesional de una persona, que se encarga de darle una retroalimentación constante sobre su profesión y ayuda a mejorar aquellas áreas en las que necesita crecer.

En definitiva, con la mentoría se despejaron las inquietudes de los estudiantes de primer ciclo, mostrándose al final más motivados y seguros en que pueden salir adelante en sus estudios. El apoyo brindado fue para cuatro estudiantes, aunque inicialmente se asignaron seis estudiantes, sin embargo dos desertaron antes de empezar con este programa de mentoría.

3.4 Valoración de mentoría

3.4.1 Interacción y comunicación.

Existieron dos formas de comunicación utilizadas por los participantes del sistema de mentoría (consejero, mentor y mentorizado), éstas fueron:

De forma presencial: Mediante reuniones entre consejero y mentor, además de encuentros fuera del cronograma de actividades planificadas por el equipo gestor de mentoría, que se mantuvieron entre mentor y mentorizados.

Medios tecnológicos: Correo electrónico: medio más utilizado entre mentor y mentorizado. Telefónicamente: medio de comunicación menos frecuente. EVA: sistema más utilizado entre consejero y mentor.

La comunicación de forma presencial se la realizó en pocas ocasiones, considerando que la mayoría de los mentorizados viven distantes a Valencia y es imposible que estén asistiendo cada vez a reuniones en la sede de la Universidad. Sin embargo, los encuentros presenciales, permitieron un diálogo más abierto, despejar todas las dudas de los mentorizados, pues a través del correo electrónico, whatsapp no se puede hablar ampliamente.

Así mismo, a través de la tecnología digital, como el correo electrónico, celular, chat y el Entorno Virtual de Aprendizaje (EVA), se logró tener un contacto permanente con los mentorizados y ofrecer la ayuda que solicitaban.

Lo más importante en el proceso de mentoría es saber escuchar al mentor, pues los consejos que brindan son para que pueda mejorar en su vida profesional. Atender sus consejos, analizarlos y aprender a separar lo que puede y no ejecutar de ellos, esta parte fundamental para el éxito profesional Gutiérrez (2013).

Al término de cada contacto mantenido con los mentorizados siempre salían satisfechos de la labor realizada y de los conocimientos adquiridos, lo que los motiva para continuar en su preparación académica.

3.4.2 Motivación y expectativas de los participantes.

Inicialmente la motivación de los estudiantes mentorizados fue baja, para participar en este programa, ya que la mayoría no acudieron a la invitación que la Universidad les hizo, hubo respuesta después de que se los citaba por diferentes medios como el correo electrónico, mensajes de texto y llamadas telefónicas y coincidió la primera entrevista con la entrega de los trabajos a distancia y la preparación para los exámenes presenciales. En este momento los estudiantes mentorizados, tomaron conciencia sobre ciertas dificultades que enfrentaban en los trabajos y exámenes y no sabían cómo resolverlos.

Frente a este problema fue cuando se motivaron por acudir a las convocatorias o contestar las llamadas telefónicas, pues hicieron conciencia de que la mentoría es para orientar al estudiante para que desarrolle sus tareas, utilizando las mejores estrategias y metodología.

Es importante tomar en cuenta el criterio de Gutiérrez (2013) quien asegura que para el éxito de las mentorías es importante la ambición y deseo de superación del mentorizado y tener la astucia para prepararse de manera continua en las áreas donde existen falencias, así los encuentros con el mentor serán mejor aprovechados.

Se confirma el criterio de Gutiérrez, porque cuando los estudiantes le dieron más importancia al programa de mentoría, se observaron mejores resultados en cuanto al conocimiento, dominio y manejo adecuado de los recursos educativos.

La metodología didáctica aplicada por el mentor y las nuevas tecnologías que apoyaron este proceso, fueron efectivas para que el mentor ponga en funcionamiento sus mecanismos de creatividad y pueda variar los estímulos, las actividades y las situaciones de aprendizaje con la frecuencia que cada alumno lo necesitaba. Cambiar de actividad, hacer participar, preguntar, estar pendiente del avance educativo de los mentorizados, fueron estrategias empleadas que ayudaron a captar el interés y mejorar la atención.

3.4.3 Valoración general del proceso.

Para la valoración de la mentoría se establecieron 7 ítems, sobre los cuales evaluaron los mentorizados el proceso de mentoría, estos aspectos son:

- Utilización de recursos
- Metodología
- Objetivos
- Participación del grupo
- Utilidad
- Desempeño del mentor
- Organización

A cada uno de estos aspectos se le asignaba una valoración que va del 1 al 5, donde 1 es la mínima calificación y 5 la máxima. Las equivalencias son:

- 1 = Totalmente en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4 = De acuerdo
- 5 = Totalmente de acuerdo

En base a los resultados establecidos en la evaluación realizada por los estudiantes que fueron mentorizados, ellos están de acuerdo con la utilización de los recursos empleados para trabajar en el programa, en la metodología empleada por el mentor, en la utilidad que brinda el programa de mentoría y en forma de organizar el trabajo entre mentor y mentorizados.

Por su parte, en cuanto a los objetivos de la mentoría no están ni de acuerdo ni en

desacuerdo; pero en lo que están en desacuerdo en la participación del grupo, considerando este aspecto que no pueden reunirse para trabajar en grupo, debido a diversos factores: trabajo, distancia, tiempo. En general, los mentorizados están de acuerdo en la mayor parte de los componentes del proceso de mentoría.

Ariza (2013) considera que el programa de mentoría siempre debe centrarse en la persona. El mentor debe estar preparado para conocer los desafíos cotidianos a los que se va a enfrentar el mentorizado, para que estos desafíos pueden ser tratados de la forma más correcta y con ello conseguir que el estudiante logre tener éxito en su carrera. El mentor también debe permitir y estimular a que el mentorizado explore nuevas ideas con lo que va a lograr un mayor nivel de seguridad en sí mismo y esto le va a preparar para lograr un éxito aún mayor.

En conclusión, la gestión de ayuda brindada a los estudiantes fue muy positiva, pues permitió orientar a personas que quizás tenían muchos temores y dudas, que a corto plazo se iba a convertir en una de las razones por las cuales iban a abandonar sus estudios. Mediante este proyecto piloto, se logró orientar de la mejor manera, se podrá reducir el porcentaje de estudiantes desertores y por ende se tendrá una sociedad más preparada.

3.5. FODA del proceso de mentoría desarrollado

Tabla No. 10: FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos sobre los trámites y el proceso de educación a distancia por parte del mentor. - Dominio sobre el tema de mentoría. 	<ul style="list-style-type: none"> - Poca participación de los mentorizados. - Diferencia de horario disponible entre los mentorizados. - Falta de local apropiado para realizar las mentorías. - Distancia
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> - Programa de mentoría implementado por la UTPL - Tecnología de la información y comunicación para el contacto entre 	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo en diferente horario. - Falta de recursos tecnológicos - Analfabetismo digital

<p>mentor y mentorizados.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Residencia en el mismo país entre mentor y mentorizados. 	
--	--

Fuente: Mónica Toapanta López

3.6 Matriz de problemáticas de la mentoría

Tabla No. 11: Problemáticas de la mentoría.

PROBLEMA	CAUSA	EFEECTO
Dificultad para realizar la mentoría	Distancias entre los estudiantes	No era posible concretar un día para la mentoría
Dificultad para realizar el informe del trabajo	Escasa orientación por parte de la universidad sobre el trabajo a realizar	Demora en la entrega del informe final
Escasa participación de los mentorizados	Diferencia de horario disponible en los mentorizados, debido al trabajo.	Escasa orientación de los mentorizados.
Limitado contacto personal entre mentor y mentorizados	Falta de local para realizar la mentoría.	Limitado trabajo de orientación y apoyo a los mentorizados.
Limitada comunicación con algunos mentorizados	Falta de recursos tecnológicos y analfabetismo digital.	Escasa participación.

Fuente: Mónica Toapanta López

4 CONCLUSIONES

- Con el proyecto piloto sostenible de mentoría se benefició a estudiantes de primer ciclo de diversas especialidades de la modalidad de estudios a distancia, del Centro Universitario Asociado de Madrid - Valencia.
- Los estudiantes de primer ciclo han enfrentado varios problemas referentes al desconocimiento del manejo de la plataforma virtual (EVA), desconocimiento sobre el desarrollo de deberes, desconocimiento sobre el sistema de trabajo en la universidad (evaluación, sistema de calificación), la falta de comunicación con los docentes y la sede central.
- A través del programa de mentoría se logró despejar algunas dudas e inquietudes, además se hizo que los estudiantes analicen y reflexionen sobre temas muy importantes que les ayudan en su aprendizaje; por lo tanto resultó muy valioso el trabajo realizado, porque con acciones de orientación académica, personal y el surgimiento de una cultura de acompañamiento, los estudiantes de primer ciclo del CUA Madrid – Valencia, tuvieron éxito en su preparación académica.
- Algo importante que se pudo detectar es que la mayoría manifiestan que eligieron la carrera por vocación, porque les gusta, para inculcar valores y aprendizajes que los llene de satisfacción como seres humanos, a pesar de no haber recibido una ayuda especializada de un orientador para elegir la carrera acorde a sus aptitudes que hubiera sido lo correcto antes de ingresar a la Universidad.
- Los mentorizados tuvieron necesidad de ser orientados en cuanto a la organización del tiempo para sus estudios, programar un horario de trabajo diario para cumplir con todas las actividades y obligaciones durante el ciclo, hábitos y estrategias de estudio.

5 RECOMENDACIONES

En base a las conclusiones se establecen las siguientes recomendaciones:

- Continuar con el proyecto piloto sostenible de mentoría a favor de los estudiantes de primer ciclo de todas las especialidades de la modalidad de estudios a distancia de la UTPL, con el fin de disminuir el índice de deserción y fracaso académico.
- Mejorar el proceso comunicativo e informativo en la modalidad de estudios a distancia, para lo cual las autoridades deben realizar un seguimiento a los docentes para que se cumpla con los horarios de tutoría y asistencia a los estudiantes. Igualmente en las coordinaciones de los CUA brindar un proceso de inducción a los estudiantes nuevos para dar a conocer todo lo relacionado al sistema educativo.
- Ampliar y promocionar los programas de mentoría en todos los CUA que mantiene la UTPL a nivel de Ecuador y otros países, con el fin de que más personas se decidan a ingresar a la universidad y obtener un título profesional.
- Orientar a la población a través de redes sociales, medios de comunicación, internet y otros, sobre las carreras que oferta la UTPL, el perfil académico de cada especialidad, con el fin de que los estudiantes puedan seleccionar correctamente la carrera de acuerdo a sus preferencias y vocación.
- Fortalecer el manual del mentor con la finalidad de que los estudiantes que ingresan a primer ciclo en el sistema de estudios a distancia, con el fin de que obtengan las orientaciones necesarias respecto a la modalidad educativa y puedan tener un buen desenvolvimiento en su proceso de preparación académica.

6 PROPUESTA DEL MANUAL DE MENTORÍA

UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja



Manual para el Mentor



El trabajo de mentor/a es una acción que conlleva una vivencia plena de solidaridad.

1 Título: Manual para el Menor

2 Justificación

Durante el proceso investigativo se pudo conocer las diversas necesidades de orientación que tienen los estudiantes de primer ciclo de la Modalidad de Estudios a Distancia del CUA Madrid – Valencia, entre ellos: dificultades por adaptación y desconocimiento del sistema, hábitos de estudio, escasa información y asesoría, comprensión lectora, necesidades que en algunos casos desmotivan y en otros han generado el abandono temprano de los estudios universitarios.

Por tal motivo, se propone un Manual de Mentoría sustentado en la realidad del alumno a distancia, con acciones encaminadas a ejecutar eficientemente el proceso de mentoría y mejorar la calidad de la misma. Contribuyendo con esta propuesta con uno de los objetivos principales que persigue la Universidad Técnica Particular de Loja como es mejorar constantemente la calidad de la educación a distancia.

3 Necesidades de orientación y mentoría

En la modalidad a distancia las necesidades de orientación son diferentes que en la modalidad presencial ya que el contacto personal entre docentes y estudiante es limitado y genera poca participación.

A continuación se describen algunas de las necesidades de orientación que tienen los estudiantes de primer ciclo del Centro Universitario Asociado de Madrid - Valencia.:

- Necesidad de orientación relacionada con el manejo de los recursos didácticos (EVA, textos digitales).
- Escasa orientación por parte de los docentes responsables de las materias, en lo referente al desarrollo de trabajos.
- El retraso en la entrega del material académico.
- Poca orientación previa al acceso a la Universidad.
- Necesidades de orientación en los ámbitos personal, profesional, académico.
- Alto índice de fracaso académico.
- Dificultades para organizar el tiempo.

4 Objetivos

4.1 Objetivo general

Proporcionar al mentor un documento de ayuda para la aplicación del plan de mentoría para estudiantes de primer ciclo de modalidad abierta y a distancia, con el fin de ofrecer orientación y apoyo eficaz al mentorizado para su adaptación a la modalidad y a la institución.

4.2 Objetivos específicos

- Facilitar la inserción del mentorizado al sistema de educación abierta y a distancia.
- Establecer estrategias de acuerdo a la problemática detectada.
- Proponer una serie de acciones encaminadas a ejecutar eficientemente el proceso de mentoría, mediante el diseño de un Manual del Mentor.

5 Definición del mentor

Mentor es la persona con mayor bagaje de conocimientos y experiencias. Esta circunstancia le sitúa como persona idónea para ayudar y orientar, en su proceso de desarrollo o superación de necesidades a los mentorizados.

Para Zegers (2005, p. 31), un mentor es un modelo, un agente de desarrollo, “con el cual un adulto joven llega a identificarse en forma parcial y de respecto quien, finalmente, conseguirá individualizarse”. También este concepto se ha definido como “supervisores con experiencia y alto nivel de jerarquía organizativa o profesional” (Schaie & Willis, 2003, pág. 225).

6 Perfil del mentor

Requisitos

- Haber obtenido buenas calificaciones en el conjunto de la carrera y/o en el último curso.
- Haber aprobado el plan de formación en la titulación.
- Haber superado el 50 – 75% de los créditos.
- Disponibilidad y voluntad de participar.
- Superar un Curso breve de formación.

Perfil de competencias

- Compromiso.
- Tener el deseo de ayudar.
- Capacidad para orientar y asesorar.
- Buenas habilidades personales (para la comunicación, empatía, confianza, escucha, solución de problemas, toma de decisiones, entre otras).
- Ser ejemplo de valores y cualidades.
- Predisposición al aprendizaje mutuo y continuo.
- Baje de experiencias (positivas y negativas).
- Ser neutral.
- Capacidad de escucha y actitud reflexiva.
- Capacidad de apertura hacia sí mismo y hacia los demás.

7 Acciones y estrategias de mentoría

Para ayudar a los estudiantes del primer ciclo que se enfrentan a una serie de necesidades, se establece las siguientes acciones y estrategias de mentoría:

- Programar, coordinar y llevar a cabo reuniones con los mentorizados.
- Efectuar dinámicas de socialización, con el fin de crear un ambiente agradable.
- Escuchar a los mentorizados y hacer una lista de las necesidades, para la atención oportuna.
- Aclarar y orientar en todas las dudas y necesidades de los estudiantes.
- Formar grupos de trabajo y apoyo a través del Facebook y whatsapp, con el fin de compartir experiencias, despejar dudas y brindar el asesoramiento necesario.
- Mantener comunicación vía skype entre el mentor y los mentorizados, para asesorar y orientar ante las necesidades de los entornos virtuales.

8 Recursos para la mentoría

8.1 Humanos:

- Mentor
- Mentorizados

8.2 Materiales

- Portal de la web de la UTPL

- Entorno Virtual de Aprendizaje (EVA)
- Trípticos y dípticos de las carreras
- Texto de la Universidad Técnica Particular de Loja sobre lineamientos de la Educación a Distancia.
- Oficina del CUA Madrid - Valencia
- Teléfono
- Computador
- Internet

9. Cronograma de actividades

TEMA	ACTIVIDADES	RECURSOS
Necesidades de orientación para la inserción y adaptación	<ul style="list-style-type: none"> - Reunión con los estudiantes que ingresan a primer ciclo en la modalidad de estudios a distancia. - Realizar dinámicas de integración - Aplicación de cuestionario de Necesidades de Orientación - Orientar sobre el sistema de educación a distancia. - Orientar sobre el sistema de evaluación de la universidad. - Orientar sobre el sistema de calificación de la Universidad. - Orientar sobre el manejo del EVA - Contacto a través de Facebook y whatsapp - Video conferencias 	<p>Recursos Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mentor - Mentorizados <p>Recursos materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - EVA - Guías didácticas - Oficina del CUA Madrid – Valencia - Computador - Internet - Cámara - Celular
Necesidades de hábitos y estrategias de estudio	<ul style="list-style-type: none"> - Reuniones de trabajo - Realizar dinámicas de integración - Informar sobre las diversas estrategias de estudio - Contacto a través de Facebook y whatsapp 	<p>Recursos Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mentor - Mentorizados <p>Recursos materiales:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Video conferencias 	<ul style="list-style-type: none"> - Oficina del CUA Madrid. - Guías didácticas - Diapositivas - Computador - Infocus
Necesidades de orientación académica	<ul style="list-style-type: none"> - Reunirse con los mentorizados. - Aplicar cuestionarios para identificar las necesidades de los mentorizados. - Dialogar con los mentorizados sobre los resultados de la encuesta. - Orientar de acuerdo a las necesidades detectadas - Establecer formas de comunicación y contacto entre mentor y mentorizados. - Contacto a través de Facebook y whatsapp - Video conferencias 	<p>Recursos Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mentor - Mentorizados <p>Recursos materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oficina del CUA Madrid. - Guías didácticas - Cuestionarios - Computador - Internet - Cámara
Necesidades de orientación personal	<ul style="list-style-type: none"> - Programar y realizar un video conferencia entre mentor y mentorizados. - Conocer las dudas e inquietudes de los mentorizados. - Aclarar las dudas e inquietudes de los mentorizados por parte del mentor. - Brindar orientación sobre la forma de organizar el 	<p>Recursos Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mentor - Mentorizados <p>Recursos materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Computador - Cámara - Internet

	<p>tiempo para cumplir con todo el cronograma de trabajo establecido por la universidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contacto a través de Facebook y whatsapp 	
Necesidades de información	<ul style="list-style-type: none"> - Programar y realizar una video conferencia entre mentor y mentorizados. - Conocer las dudas e inquietudes de los mentorizados. - Obtener información sobre becas y ayudas por parte de la Universidad para dar a conocer a los mentorizados. - Informar sobre los servicios y ayudas que brinda la universidad. 	<p>Recursos Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mentor - Mentorizados <p>Recursos materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Computador - Cámara - Internet
Orientaciones varias	<ul style="list-style-type: none"> - Receptar las inquietudes de los mentorizados mediante Facebook, skype y whatsapp - Buscar soluciones a las necesidades de los mentorizados. - Realizar un diálogo haciendo uso del whatsapp - Aclarar todos los temas e inquietudes de los mentorizados. - Retroalimentación 	<p>Recursos Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mentor - Mentorizados <p>Recursos materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Internet - Teléfono - Computador - Cámara

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, M., y Bisquerra, R. (1997). Los modelos de orientación e intervención psicopedagógica. En AIDIPE (Comp.), Actas del VIII Congreso Nacional de Modelos de Investigación Educativa, Sevilla, Universidad de Sevilla.
- Álvarez, M. (1995). Orientación Profesional. Barcelona: Praxis.
- Álvarez, M. y Rodríguez E., S. (2000). Nuevas estructuras, roles y funciones de la orientación, En Pantoja, A., Campoy, T. y Cañas, A. (coords.), Nuevas perspectivas de la orientación educativa. Jaén: Cámara oficial de comercio e industria de la provincia de Jaén.
- Álvarez, V. y Lázaro. A. (2002). Calidad de las Universidades y orientación universitaria. Málaga: Aljibe.
- Ayala, A. (1998). La Función del Profesor como Asesor. Barcelona: Trillas.
- Bisquerra, R. (1992). La práctica de la orientación y la tutoría. Barcelona: Praxis
- Bisquerra, R. (1998). Modelos de Orientación e Intervención Psicopedagógica. Barcelona: Praxis.
- Bisquerra, R. (2005). La educación emocional en la formación del profesorado. Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado.
- Brindley, J. (1988). "Un modelo de desgaste para la educación a distancia". En: Sewart, d. y Daniels, j. (eds.) En desarrollo la educación a distancia. Oslo: ICDE.
- Campoy, T. (2009). Fundamentos teóricos de la tutoría universitaria. En Pantoja, A. y Campoy, T. (Coords.) (2009). Planes de acción tutorial en la Universidad de Jaén. Universidad de Jaén.
- Caplan, G (1970), La teoría y la práctica de la consulta de salud mental. Nueva York.
- Carruthers, J. (1993). Los principios y la práctica de la tutoría. Londres: Falmer.
- Castellano, F. (1995). La orientación educativa en la Universidad de Granada. Granada: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Granada.
- Castillo, S. y Cabrerizo, J. (2005). Formación del profesorado en educación superior. Didáctica y currículum. (Vol. I). Desarrollo curricular y evaluación. (Vol. II). Madrid: McGrawHill.
- Chávez, F. (2008). El atraso y abando de estudios en la educación superior a distancia. España.
- Códex, M. d. (1998).
- Diccionario de Marketing, de Cultural S.A (1999).
- Echevarría, B. (1997). Los servicios de orientación universitarios. En Apocada, P. y

- Lobato, C. (1997). *Calidad en la Universidad: Orientación y evaluación*, Barcelona: Laertes.
- Escudero, J. (1986). *Orientación y cambio educativo*. En *Actas III Jornadas de Orientación Educativa: La orientación ante las dificultades de aprendizaje*. Valencia: ICE de la Universidad de Valencia.
- Fernández, J. de D. (2003) "La orientación educativa: Claves de éxito profesional. Buscando la magia del mago sin magia.", Grupo editorial universitario.
- Ferrer, V. (2003). *La acción tutorial en la Universidad*. En Michavila, A y García Delgado, J. (coord.). *La tutoría y los nuevos modos de aprendizaje en la Universidad*, Madrid: Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid y Cátedra. UNESCO de Gestión política Universitaria de la Universidad Politécnica de Madrid.
- Field, B., & Field, T. (1994). *Los profesores como mentores: una guía práctica*. Londres: Falmer.
- Fischer, L. & Espejo, J. (2004), *Mercadotecnia*, Tercera Edición, Mc Graw Hill-Interamericana, 2004.
- Frick, H. (1973). *Enfoques y Teorías relacionadas con la Motivación..*
- García Nieto, N. (2008). *La función tutorial de la Universidad en el actual contexto de la Educación Superior*. *Revista Interuniversitaria de Formación del profesorado*.
- Grañeras Pastrana, M. y Parras Laguna, A. (Coords.). (2009). *Orientación educativa: fundamentos teóricos, modelos institucionales y nuevas perspectivas*. Madrid: Ministerio de Educación, Política Social y Deporte - CIDE
- Holmberg, B. (1989). *Teoría y Práctica de Educación a Distancia*. Londres y Nueva York. Routledge.
- Instituto Superior de Formación Docente y Técnica Nº 190, año 2005, Buenos Aires – Argentina.
- Jones, Craig H.; Slate, John R., Bell, Stacet y Saddler, C. Douglas (1991). *Ayudar a los estudiantes de secundaria a mejorar sus habilidades académicas: un papel necesario para los maestros*. *El Diario Secundaria*.
- Lacaille, L. (2013). *El punte Fu: el camino hacia la prosperidad*. Estados Unidos.
- Labanda, S. E. (2015). *Desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de diferentes ciclos de educación a distancia del CUA Madrid-Barcelona*. Madrid, España.
- Lara, A. y Barradas, C. (1977). *Influencias de los Hábitos de Estudio sobre el Rendimiento de Alumnos de 6to del Grupo Escolar "Tomás González"*. Caracas: UCV, Facultad de Humanidades y Educación.

- Lázaro, A. (2008). Diferencias cualitativas entre experiencias tutoriales para opciones de aprendizaje universitario. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, No. 22.
- McInnis-Rankin y Brindiey, J. (1986). "Student Servicios de Apoyo" En: Kaufman, D. y Mugridge, D. (Eds.) *Educación a Distancia en Canadá*. Bechenham, Kent: Croom Helm.
- Martínez, J. (1980). *El educador y su función orientadora*. Ediciones Instituto Pontificio San Pío X. Centro Vocacional La Salle. Salamanca.
- Martínez de Codès, M. (1998). *La Orientación Escolar*. Madrid: Sáenz y Torres.
- Ministerio de Educación. (Septiembre de 2009). *Revista de educación*. Madrid, España.
- Molina, D. (2008). *Conceptos de orientación educativa: diversidad y aproximación*. Venezuela.
- Monereo, C. (1996). *Orientación educativa e intervención psicopedagógica*. Barcelona: Universidad Oberta de Catalunya.
- Morrill, W. H., Oetting, E. R. y Hurst, J. C. (1974). *Dimensiones de intervención para los estudiantes en desarrollo*. Nueva York: John Wiley.
- Nérici, I. (1973). *Hacia una didáctica general dinámica*. Buenos Aires: Editorial Kapelusz.
- Pantoja, A. (2004). *La intervención psicopedagógica en la sociedad de la Información*. Madrid: EOS.
- Pérez Juste, R (1995). *Guiones sobre hábitos de estudio y Técnicas de trabajo intelectual*. Madrid: UNED.
- Repetto, E. (2002). *Modelos de Orientación e Intervención Psicopedagógica 2 Vols*. Madrid: UNED.
- Riart, J. (1996). *Funciones generales y básicas de la orientación*. En M. Álvarez y R. Bisguerra: *Manual de Orientación y Tutoría*. Barcelona: Praxis.
- Riofrio G. (2012). *Metodología de estudio*. Universidad Técnica Particular de Loja, modalidad a distancia. Ecuador: Loja.
- Rodríguez Dieguez, A. (1990). *Aproximación a la educación vocacional. Una perspectiva desde la reforma educativa*,
- Rodríguez Espinar, S., Álvarez, M., Echevarría, B., y Marín, M. A. (1993). *Teoría y práctica de la orientación educativa*. Barcelona: PPU.
- Rodríguez, M. (1995). *El papel del asesor: un papel controvertido*. Kirikí, (1996). *El asesoramiento en educación*. Málaga: Aljibe.

- Rodríguez, S. et al. (2004). Manual de tutoría universitaria. Recursos para la acción. Barcelona: Octaedro-ICE U. de Barcelona.
- Rondón, C. (1991). Internalidad y Hábitos de Estudio. Tesis de Maestría, no publicada. Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto Pedagógico de Barquisimeto.
- Rubio Gómez, M. J. (2007). Orientación y Metodología para la Educación a Distancia-Loja-Ecuador: UTPL.
- Sánchez, F., Guillamón, R., Ferrer-Sama, P., Martín. A.M., Pérez, C. y Villalba, E. (2008). Situación actual de los servicios de orientación universitaria: estudio descriptivo. Revista de Educación.
- Sandhusen, R. (2002). Mercadotecnia, Primera Edición, Compañía Editorial Continental.
- Santana, L. (1976). Instructivo para la Diferenciación de los Campos de la Orientación. Caracas: UC.
- Sanz, R (2005). Integración del estudiante en el sistema universitario La tutoría Cuadernos de Integración Europea.
- Schaie, K., & Willis, S. (2003). Psicología de la edad adulta y la vejez (5ª. Ed.). Madrid: Pearson. Prentice Hall.
- Sewart, D. (1983). "Consejería de Educación a Distancia". En: Tait, A. y Sewart, D. (Eds.). Taller Internacional en Asesoramiento de Educación a Distancia. Cambridge, Reino Unido: Universidad Abierta.
- Shertzer, B. y Stone S. (1972). Fundamentos de la Consejería. Manual para el asesoramiento psicológico. Buenos Aires: Paidós.
- Single, P. B. y C. B. Muller (1999), Tutoría electrónica: cuestiones para avanzar en la investigación y la práctica. Reunión Anual de la Asociación Internacional de Tutoría. Atlanta, G.A.
- Stanton, W., Etzel M. y Walker B. (2004), Fundamentos de Marketing, 13va. Edición, Mc Graw-Hill Interamericana.
- Tejedor, F. (2008). Innovación basada en la experiencia. Primer Congreso Internacional de Intercambios de Experiencias de Innovación Docente. Salamanca.
- Tovar, A. (1993). Efectos de los Hábitos de Estudio en el Rendimiento Académico de los Alumnos de la Escuela de Formación Deportiva "Germán Villalobos Bravo". Tesis de Maestría, no publicada. Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto Pedagógico de Caracas.
- Vélaz de Medrano, C. (1998). Orientación e intervención psicopedagógica: concepto, modelos, programas y evaluación. Archidona: Aljibe.

- Vital, F. (1976). Instructivo para la Diferenciación de los Campos de la Orientación. Caracas: UC.
- Wreen, C. (1962). El consejero en un mundo cambiante. Personal de América y Asociación de Orientación.
- Zegers, B. (2005). Cruzando el medio día. Santiago: Grupo Editorial Norma.

- **WEBGRAFÍAS**
- Aprender a aprender. Recuperado de <http://www.extensiones.edu.aytolacoruna.es/educa/aprender/estrategias.htm>.
- Ariza, P. (2013). La importancia de contar con la ayuda de un mentor. Recuperado el 02 de 11 de 2015, de pedroariza.com: <http://pedroariza.com/la-importancia-de-contar-con-la-ayuda-de-un-mentor>
- Clasificación de modelos de intervención en orientación. Recuperado de <http://helvia.uco.es/xmlui/bitstream/handle/10396/7665/556.pdf?sequence=1>
- Estévez, A. (2009). La importancia de la vocación en los docentes. Recuperado el 01 de 11 de 2015, de stellae.usc.es: <http://stellae.usc.es/red/blog/view/46523/la-importancia-de-la-vocacion-de-los-docentes>
- Gutiérrez, T. (2013). Dirige tu carrera profesional con la ayuda de un mentor. Recuperado el 01 de 11 de 2015, de www.altonivel.com.mx: <http://www.altonivel.com.mx/36482-tienes-un-mentor-como-puedes-identificarlo.html>
- Oliveras, M. (12 de 12 de 2011). La importancia de la orientación académica y profesional para prevenir el fracaso escolar. Recuperado el 01 de 11 de 2015, de www.educaweb.com: <http://www.educaweb.com/noticia/2011/12/12/importancia-orientacion-academica-profesional-prevenir-paro-juvenil-5152/>
- Tipos de estrategias de aprendizaje. Recuperado de <http://www.estrategiasdeaprendizaje.com/#tiposdeestrategiasdeaprendizaje>.
- Sánchez, C., Almendra, A., Jiménez, F., & Melcón, M. (2009). Proyecto mentor en la universidad politécnica de Madrid: un sistema de mentoría para la acogida y orientación de alumnos de nuevo ingreso. Madrid, España.
- Sánchez, E. (diciembre de 2011). La importancia de contar con información precisa, confiable y oportuna en la base de datos. Costa Rica.

ANEXOS

ANEXO 1: CARTA DE COMPROMISO (Mentor)

Carta de COMPROMISO

Yo, **Mónica Patricia Toapanta López**, con C.I.171563875-3, con C.I, perteneciente al CUA, después de haber participado en la primera asesoría presencial en la ciudad de Loja, para el trabajo de fin de titulación, con el conocimiento de la implicación y trabajo del mismo, acepto libre y voluntariamente, matricularme, desarrollar y concluir el tema propuesto para el periodo octubre 2014 - febrero 2015; *"Desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación Superior a Distancia, Centro Universitario Asociado de ..."*; 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,



Mónica Patricia Toapanta López

ANEXO 2: CUESTIONARIO DE NECESIDADES DE ORIENTACIÓN (MENTORIZADOS)

REFLEXIONANDO SOBRE LA PRIMERA EXPERIENCIA EN EDUCACIÓN A DISTANCIA

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

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

¿Qué problema enfrentó?

Enfrente muchas cosas que al rato de la matricula te dicen maravillas, pero al momento de ayudarte no te solucionan te piden llamar directamente a Loja para que ellos te expliquen mejor las cosas. Hay muy poca información.

¿Cuál fue la causa del problema?

Mi causa fue al momento de entrar al Eva para poder ver las publicaciones de los profesores y al momento de entregar los trabajos no tenía ni idea de cómo hacer para participar, por eso ay veces que preguntas que lo sabía no lo hice bien y esa es la causa la cual tuve problemas.

¿Quién le ayudó?

Me ayudaron compañeros al momento que me acerqué a dar los exámenes en mi centro porque al momento de interactuar con mis compañeros del Eva tenemos esa impresión como primera vez hay muchos que miramos al frente siempre miran para uno mismos.

¿Cómo solucionó?

Lo solucioné al cabo de días cuando llamé a mi centro y la secretaria me iba explicando cómo ingresar al EVA desde ahí aunque lo hiciera mal las cosas aprendí por mí mismo.

¿Qué aprendió de esta experiencia?

De esta experiencia aprendí que nunca es tarde para aprender, aunque por poco tiempo que tengas para compaginar estudios, familia, trabajo, siempre hay dentro un poco de sabiduría que cuando te sucede las cosas aprendes algo nuevo.

Muchas gracias su aporte.

REFLEXIONANDO SOBRE LA PRIMERA EXPERIENCIA EN EDUCACIÓN A DISTANCIA
Piense en un problema que enfrentó al inicio de su etapa de estudiante universitario en educación a distancia. Luego de su reflexión escriba la respuesta a las siguientes preguntas:

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

¿Qué problema enfrentó?

No contar con todos los materiales impresos en físicos.

¿Cuál fue la causa del problema?

Que la UTP. Proporciona material bibliográfico digital.

¿Quién le ayudó?

Compañeras de ciclos anteriores.

¿Cómo solucionó?

En parte, utilizando materiales proporcionado de compañeras y lo de las universidad.

¿Qué aprendió de esta experiencia?

Buscar otras alternativas y tener predisposición al cambio.

Muchas gracias su aporte.

REFLEXIONANDO SOBRE LA PRIMERA EXPERIENCIA EN EDUCACIÓN A DISTANCIA

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

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

¿Qué problema enfrentó?

Trámites administrativos lentos, frente a los que no supe a quién acudir , ni con quien poder que me solucione.

¿Cuál fue la causa del problema?

Problema a la hora de matricularme, y a la hora de poder entrar en el EVA para enviar mis deberes y tutorías.

¿Quién le ayudó?

Me ayudaron compañeros anteriores que ya estaban matriculados, y ahora me explicó mejor y ayudó el mentor, así que cualquier cosa espero contar con su ayuda.

¿Cómo solucionó?

Coordinando con los compañeros en el primer examen que tuve alumnos y el tutor que se presento a la hora de evaluarnos.

¿Qué aprendió de esta experiencia?

Desarrollar mi auto eficacia, para poder ser alguien en la vida , nunca es tarde para conseguir lo que uno quiera, la edad nunca se mira se mira siempre el progreso que cuando uno quiere aprender y superarse.

Muchas gracias su aporte.

REFLEXIONANDO SOBRE LA PRIMERA EXPERIENCIA EN EDUCACIÓN A DISTANCIA

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

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

¿Qué problema enfrentó?

La poca información ante tan gran reto.

¿Cuál fue la causa del problema?

No tenía la información necesaria, tuve problemas al ingresar al EVA, algunos libros no se podían descargar, pase casi dos semanas y no tenía maestro asignado en un crédito, etc.

¿Quién le ayudó?

Envié muchos emails, realice muchas llamadas a la UTPL. en Madrid y en Ecuador y después de mucha insistencia recibí respuestas de UTPL .Madrid.

¿Cómo solucionó?

Con el paso de los días fui recibiendo soluciones, ya no hubo problemas al ingresar al EVA, me asignaron tutora y así fui conociendo compañeros que me orientaron.

¿Qué aprendió de esta experiencia?

Mi experiencia pues la verdad no fue buena, cuando no sabemos claramente a lo que nos exponemos, a los estudios se les sumaban los problemas que he pasado al comienzo más el saber compaginar familia, trabajo y demás en mi caso me dejé llevar por el pánico al paso de los días sin saber si estoy haciendo lo correcto o no. Comparto que en este periodo de octubre 2014 febrero 2015 no me fue bien, muy nuevo y sin conocimientos. Pero con constancia y dedicación todo mejora.

Muchas gracias su aporte.

ANEXO 3: CONTROL DE LECTURA SOBRE LA MENTORÍA

CUESTIONARIO DE CONTROL DE LECTURA PARA MENTORES

¿Qué aprendí de las lecturas preliminares sobre mentoría?

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

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

Justifique su respuesta

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

2. ¿Cuál sería su actuación para ayudar a su mentorizado (a) en el siguiente caso?

Teresa estudiante de 1ero de Psicología, tiene problemas para organizar su tiempo de estudio. Esta dificultad aumenta debido a que no está familiarizada con las competencias exigidas en la enseñanza a distancia.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

¡¡Muchas gracias por su aporte!!

ANEXO 4: EXPECTATIVAS Y TEMORES DE LOS MENTORIZADOS

EXPECTATIVAS Y TEMORES

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

Dos expectativas (aspiraciones) sobre mis estudios:

- Poder terminar con mi Carrera que he elegido, para poder enseñar a los demás.
- Ser una estudiante de bien y ser el mayor orgullo de mi familia y enseñar a mis hijos que nunca es tarde para conseguir lo que uno se propone en esta vida.

Dos temores (miedos) sobre mis estudios:

- De que cada ciclo avance más y no tenga el apoyo suficiente de mi centro que me guie y me ayude a enfrentarme las situaciones que tenga que resolver al momento de mis estudios.
- De que me quede sin trabajo y ya no pueda terminar mi carrera por falta de medios económicos.

Mi compromiso

Aprender a través de un proceso de autogestión creciente del saber, en base a la autonomía, la responsabilidad y el compromiso frente a mi propia formación, sin limitaciones de tiempo o espacio, sustituyendo la obligación al momento de estudiar.

EXPECTATIVAS Y TEMORES

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

Dos expectativas (aspiraciones) sobre mis estudios:

- Crecer ante la dura sociedad en la que vivimos.
- Convertirme en un profesional cualificado sentirme orgullosa de mi mismo y mi familia también

Dos temores (miedos) sobre mis estudios:

- No lograr mi meta
- Fracasar en los estudios

Mi compromiso

Me he comprometido a adquirir la suficiente fuerza de voluntad para ser constante a la hora de estudiar, a no solo intentarlo sino lograrlo.

EXPECTATIVAS Y TEMORES

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

Dos expectativas (aspiraciones) sobre mis estudios:

- Culminar mi carrera en el tiempo indicado y con calificación de excelente.
- Obtener los conocimientos necesarios para vincularme laboralmente cuando acabe mi carrera.

Dos temores (miedos) sobre mis estudios:

- Que lo aprendido no guarde coherencia con lo exigido para insertarme laboralmente.
- Que los graduados a distancia sean discriminados por la modalidad de estudios escogidos.

Mi compromiso

Estudiar todo el tiempo libre (40 horas semanales) para obtener promedio anual el máximo, y poder culminar mi carrera con éxito.

EXPECTATIVAS Y TEMORES

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

Dos expectativas (aspiraciones) sobre mis estudios:

- Crecer ante la dura sociedad en la que vivimos.
- Convertirme en un profesional cualificado sentirme orgullosa de mi mismo y mi familia también

Dos temores (miedos) sobre mis estudios:

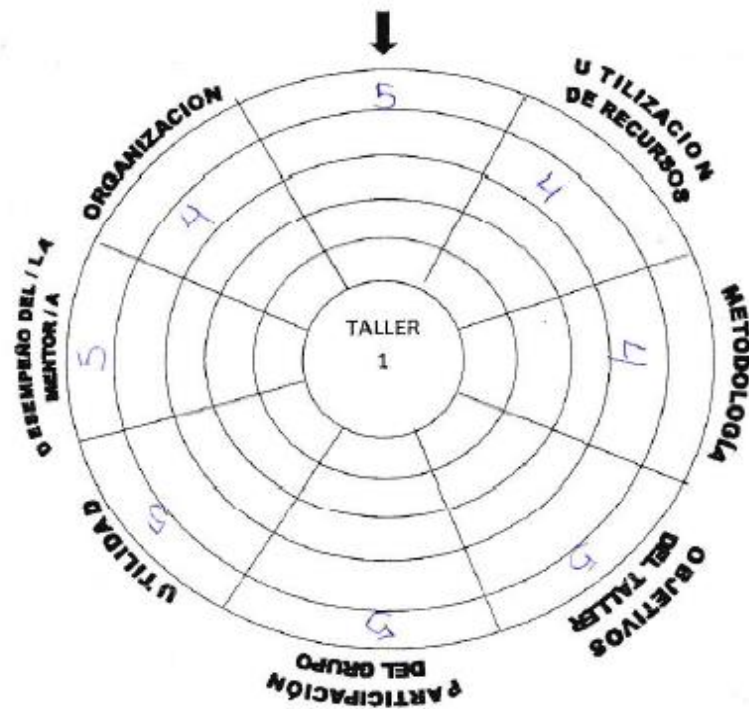
- No lograr mi meta
- Fracasar en los estudios

Mi compromiso

Me he comprometido a adquirir la suficiente fuerza de voluntad para ser constante a la hora de estudiar, a no solo intentarlo sino lograrlo.

ANEXO 5: EVALUACIÓN PRIMER ENCUENTRO (MENTORIZADOS)

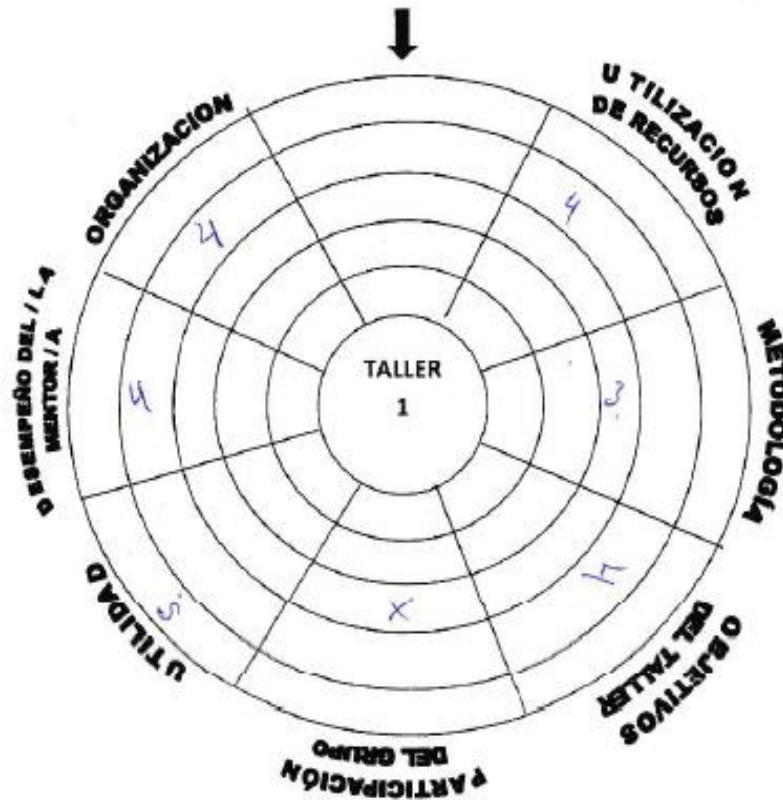
EVALUACIÓN DEL TALLER 1



¿Qué actividades sugiere para que se puedan desarrollar en el proceso de mentoría?

Tener un Metodo Mas organizado

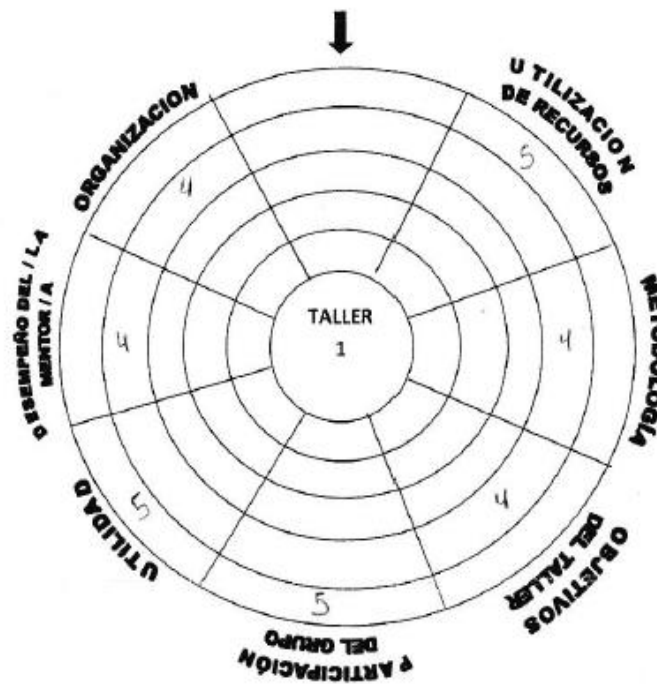
EVALUACIÓN DEL TALLER 1



¿Qué actividades sugiere para que se puedan desarrollar en el proceso de mentoría?

- Sugiere una comunicación constante para que nos puedan guiar
- Una motivación permanente para no sentirnos solos en este nuevo camino.

EVALUACIÓN DEL TALLER 1

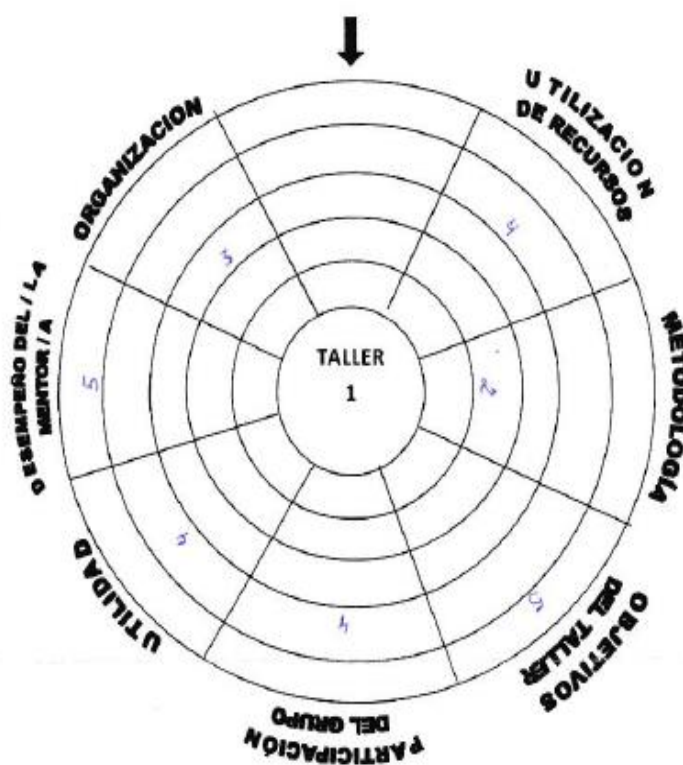


¿Qué actividades sugiere para que se puedan desarrollar en el proceso de mentoría?

* Olla Comunitaria

* Participación via chat

EVALUACIÓN DEL TALLER 1



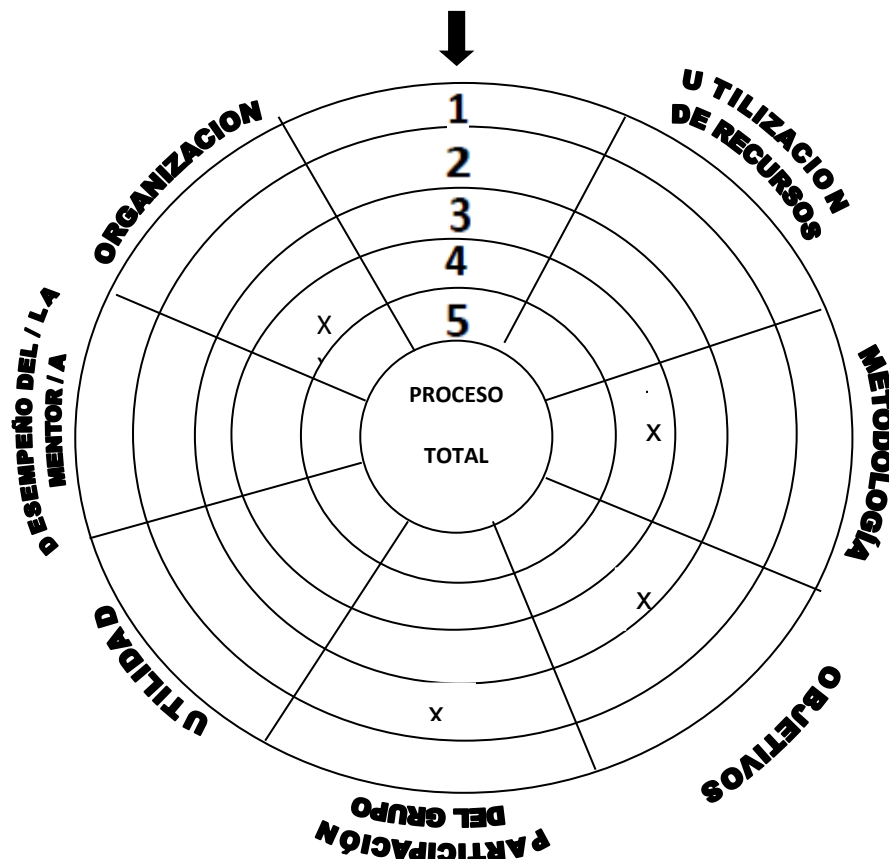
¿Qué actividades sugiere para que se puedan desarrollar en el proceso de mentoría?

Seguir en contacto para saber en donde estamos hablando y poder mejorar
y estar en que se puede mejorar

ANEXO 6: EVALUACIÓN DEL PROCESO DE MENTORÍA (UTPL-MENTOR)

ESCALA DE VALORACIÓN

1. Totalmente en desacuerdo.
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo.



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

- Que se realice constantemente una supervisión por parte del Consejero de las actividades que se realizan dentro del grupo.
- Que se difundan oportunamente las orientaciones necesarias a través del EVA tanto a mentores como a mentorizados sobre el proceso y las actividades que se deben cumplir en la mentoría.

Muchas gracias

ANEXO 7: CORREOS ENVIADOS A LOS MENTORIZADOS

Buenos días compañera encantada de poder comunicarme con usted yo soy alumna de la UTPL. Y estoy trabajando en un Proyecto q me asignaron a usted para poder ayudarle en lo que tenga un inconveniente con el estudio de la UTPL cualquier situación, que yo le pueda ayudarle no dude en comunicarme.

Ahí le mando tres anexos que si usted me puede ayudar, rellorando lo que usted ha pasado este ciclo y cuando lo tenga relleno envíeme yo estaré encantada en ayudarle todo este año, cualquier inquietud que tenga estaré para ayudarle.

Desde ya le agradezco su ayuda.

El 4 de febrero de 2015, 11:17

Ola compañera un gusto poder ayudarle y también que me ayudara soy Mónica Toapanta de valencia mi wasap es 690335 688 y estudio en la UTPL, por favor dígame si tiene facebook o si podemos quedar un día en su casa o en un sitio confírmeme la hora y el día desde ya le agradezco por su comprensión gracias.

ANEXO 8: FOTOGRAFÍAS DE LA MENTORA CON LOS MENTORIZADOS



