



LA UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ÁREA SOCIOHUMANÍSTICA

**TITULO DE CIENCIAS DE EDUCACIÓN MENCIÓN FÍSICO-
MATEMÁTICO**

Tema:

**Desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría con
estudiantes de primer ciclo de Educación a Distancia, Centro Universitario
de San Rafael- Quito, período octubre 2015 – febrero 2016**

TRABAJO DE TITULACIÓN.

AUTOR: Chicaiza Loor, Murialdo Sideral

TUTOR: Ruiz Cobos, Nancy Jeaneth Mgtr.

CENTRO UNIVERSITARIO: SAN RAFAEL-QUITO

2016

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Magister.

Nancy Jeaneth Ruiz Cobos

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 a Distancia, Centro Universitario de San Rafael-Quito, período octubre 2015- febrero 2016 realizado por **Chicaiza Loor, Murialdo Sideral** ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, abril, 2016

f).....

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, **Chicaiza Loor, Murialdo Sideral** declaro ser autor del presente trabajo de titulación: “Desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación a Distancia, Centro Universitario de San Rafael- Quito, período octubre 2015 – febrero 2016”, de la Titulación de Ciencias de la Educación mención Físico-Matemáticas, siendo Mgtr. Nancy Jeaneth Ruiz Cobos 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 vigente 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 o trabajos de titulación que se realicen con el apoyo financiero, académico constitucional (operativo) de la Universidad”.

F:.....

Autor: Chicaiza Loor, Murialdo Sideral

Cédula: 1705547923

DEDICATORIA

Chicaiza Loor, Murialdo Sideral.

Dedico el presente trabajo a los estudiantes de la UTPL que haciendo muchos sacrificios han decidido emprender sus estudios. Igualmente a todos los buscadores de la verdad y los mecanismos para construirla y propagarla. A mi esposa por todo el apoyo que ha sabido brindarme en todos estos años y a mis hijos a quienes heredaré el amor por la ciencia y el compromiso por una sociedad más humana y justa.

AGRADECIMIENTO

Chicaiza Loor, Murialdo Sideral.

Agradezco de todo corazón a los tutores en todas las materias y áreas, que supieron apoyarme y guiarme en este arduo camino de lograr un segundo título universitario. A mi familia por el apoyo incondicional en todos estos años de estudio. A la vida, que me ha dado la oportunidad de ser un maestro y poder enseñar no solo la ciencia, sino los valores universales del ser humano: la solidaridad, la paz y el derecho a la justicia y al buen vivir.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN.....	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN.....	3
CAPÍTULO 1.....	4
MARCO TEÓRICO	4
1.1.1. Concepto	5
1.1.2. Elementos y procesos de mentoría.....	6
1.1.3. Perfiles de los involucrados en el proceso de mentoría.....	7
1.1.3.2. Mentorizado.....	9
1.1.4. Técnicas y estrategias que se pueden aplicar en el desarrollo de la mentoría.....	11
1.2.1. Concepto de necesidades.....	13
1.2.2. Necesidades de orientación en Educación a Distancia.....	14
1.2.2.1. Para la inserción y adaptación.....	14
1.2.2.2. De hábitos y estrategias de estudio.....	15
1.2.2.3. De orientación académica.....	17
1.2.2.4. De orientación personal.....	18
1.2.2.5. De información.....	19
1.3. Plan de Orientación y Mentoría.....	21
1.3.1. Definición del plan de orientación y mentoría.....	21
1.3.2. Elementos del plan de orientación y mentoría.....	22
1.3.3 Plan de Orientación y Mentoría para el grupo de estudiantes	23
CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA	24
2.1. Contexto.....	25
2.2 Diseño de investigación	25
2.3 Participantes	26
2.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	30
2.4.1. MÉTODOS:.....	30
2.4.2. TÉCNICAS.....	32
2.4.2.1. Técnicas de investigación bibliográfica	32

2.4.3. Instrumentos	33
2.5. Procedimiento	34
2.6.1. Talento Humano	35
2.6.2. Materiales Institucionales	35
2.6.3. Económicos	36
CAPÍTULO 3.....	36
RESULTADOS ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.....	36
3. RESULTADOS ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.....	37
3.1 Características psicopedagógicas de los mentorizados.	37
3.2. Necesidades de orientación de los estudiantes.....	38
3.2.1.De inserción y adaptación al sistema de Educación a Distancia.	39
3.2.2. De orientación académica (Encuesta de necesidades)	41
3.2.3 De orientación personal (Encuesta de necesidades)	43
3.3 Las percepciones del mentor y la relación de ayuda.	47
3.4 La valoración de mentoría.....	48
3.4.1 Interacción y Comunicación (mentorizados-mentor)	48
3.4.2 Motivación y expectativas por parte de los participantes.....	49
3.4.3 Valoración general del proceso.....	50
3.5 FODA del proceso de mentoría desarrollado.	51
3.6 Matriz de problemática de la mentoría.	52
CAPÍTULO 4.....	53
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	53
4.1. Conclusiones	54
4.2 Recomendaciones.	54
4.3 Prospectiva	55
4.3.1 Justificación	56
4.3.2 Objetivo general.....	56
4.3.4 Participantes	57
4.3.5. Lugar	57
4.3.6 Tiempo de ejecución.....	58
4.3.7. Actividades	59
NETGRAFÍA.....	65
ANEXOS.....	67
ANEXO 2.....	68
NORMATIVA APA SEXTA EDICIÓN	68

ANEXO 3.....	72
Acta de Compromiso	72
ANEXO 4.....	73
PRIMER ENCUENTRO PRESENCIAL MENTOR–ESTUDIANTES.....	73
ANEXO 5.....	74
ANEXO 6.....	75
ANEXO 7	76
CUESTIONARIO DE NECESIDADES DE ORIENTACIÓN	76
ANEXO 8.....	77
CUESTIONARIO 2 DE NECESIDADES DE ORIENTACIÓN.....	77
ANEXO 9.....	79
RESULTADOS DE LA ENCUESTA REALIZADA A LOS MENTORIZADOS POR LA UTPL Y ENTREGADA A LOS MENTORES:	79
ANEXO 10.....	80

TABLA DE CONTENIDOS

Tabla N°1. Carrera que cursan los estudiantes mentorizados.....	27
Tabla N° 2. Situación laboral de los estudiantes mentorizados	27
Tabla N° 3. Estudiantes mentorizados por centro universitario al que pertenecen	28
Tabla N° 4. Estudiantes mentorizados por sexo.....	28
Tabla N° 5. Estudiantes mentorizados por edad	29
Tabla N° 6. Razones para haber elegido la modalidad abierta por los estudiantes mentorizados	29
Tabla N°7. Razones para haber elegido la carrera universitaria de los estudiantes mentorizados	30
Tabla N°8. Cuadro de gastos aproximados.....	36
Tabla N° 9 resumen de puntuaciones logradas por los estudiantes mentorizados por sub-campos	37
Tabla 10. Resumen tabla de necesidades: promedios de los estudiantes mentorizados	39
Tabla N° 11. Tabla de expectativas, temores y compromiso. Promedios.....	40
Tabla N° 12: resultados totales del anexo 8. Cuestionario 2 de necesidades de orientación: procedimientos de estudio	42
Tabla N°13. Promedio de encuesta de necesidades en procedimientos de estudio.....	43
Tabla N°14: tabulación del cuestionario de necesidades de orientación	44
Tabla N° 15. Resultados del cuestionario 2: satisfacción con los procesos administrativos .	46
Tabla N° 16. Promedio de satisfacción con los procesos administrativos: importancia para los estudiantes.	47
Tabla N° 17. Foda.....	51
Tabla N° 18: matriz de problemática: desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría.	52
Tabla N° 19. Matriz de objetivos, estrategias y actividades de un plan de mentoría	60

RESUMEN

Este proyecto piloto de mentoría intenta implementar, desarrollar y evaluar una experiencia de *mentoría para cuatro estudiantes de Primer Ciclo de la UTPL de la modalidad a distancia*, del Centro universitario de San Rafael-Quito. Se detectó que los cuatro encuestados, al no tener la experiencia en este tipo de modalidad de estudios universitarios, ingresan llenos de expectativas y temores por lo que se dan en ellos formas de desorientación y desmotivación. Todo programa de mentoría universitario contiene lineamientos generales, por lo que fue necesario hacer un diagnóstico de situación, para empezar. A esto se añaden otros aspectos: que sepa proyectarse al futuro, sea coherente con la cultura del lugar a implementarse y que solvante varias de las necesidades, las mismas que fueron detectadas mediante investigación teórica y de campo: encuestas y entrevistas a fin de saber los temores, expectativas y necesidades. Estos resultados dieron como resultado que, es necesario implementarse un proyecto de mentoría que vaya a resolver los problemas de orientación, de estrategias de aprendizaje e información; evitando, de esta manera la deserción, la desmotivación y notas insuficientes.

PALABRAS CLAVE: mentoría, deserción estudiantil, orientación, motivación, necesidades, estrategias de aprendizaje.

ABSTRACT

This pilot mentoring project tries to implement, develop and evaluate a mentoring experience four undergraduate students of the UTPL of distance learning, the University Center of San Rafael-Quito. It was found that the four respondents, having no experience in this kind of mode of college, admitted full of expectations and fears so they give them forms of disorientation and lack of motivation. All university mentoring program contains general guidelines, so it was necessary to make a diagnosis of the situation to begin with. To this are added other aspects: who can project into the future, is consistent with the culture of the place to be implemented and solvent several needs, the same that were detected by theoretical research and field surveys and interviews to know the fears, expectations and needs. These findings resulted that need mentorship implemented a project that will solve the problems of orientation, learning strategies and information; avoiding thus desertion, lack of motivation and insufficient notes.

KEYWORDS: mentoring, dropout, guidance, motivation, needs, learning strategies.

INTRODUCCIÓN

La sociedad globalizada, la era de la información que hemos vivido y hemos sido testigos trae nuevos retos y oportunidades en todos los ámbitos y situaciones. En lo que tiene que ver con el ámbito universitario el reto es importante toda vez que estas instituciones están llamadas a formar las generaciones venideras. Ésta de por sí ya es una responsabilidad grande. La Universidad Técnica Particular de Loja, se ha caracterizado por ser pionera en la educación a distancia y se ha preocupado por implementar un proyecto piloto de mentoría, para satisfacer varias necesidades de los estudiantes que ingresan al Primer Ciclo, principalmente.

Este proyecto se realizó como requisito para obtener el título de Licenciado en Ciencias de la Educación. La investigación fue teórica y de campo: se cumplió el rol de mentor y se mentorizó a 4 estudiantes del Primer Ciclo de diferentes carreras. Dentro de los objetivos específicos se determinó los modelos de mentoría y procesos de orientación y su descripción, se desarrolló acciones de orientación psicopedagógica con los mentorizados. La investigación se realizó en el Centro Universitario de San Rafael de Quito, aplicando el método de Investigación Acción Participativa y utilizando técnicas de investigación bibliográfica y de campo. Usando instrumentos como: encuestas y entrevistas.

La mayoría de los estudiantes experimentaron algún tipo o nivel de desmotivación y desorientación que supieron solventar mediante la participación y ayuda de alguna persona que había pasado por los mismos problemas. De esto se pudo observar claramente la importancia de la ayuda y la guía que puede dar alguien con mayor experiencia. Lo cual es factible en las condiciones actuales de la UTPL. Los objetivos de la investigación se cumplieron en su totalidad, se motivó y orientó a los estudiantes asignados y ellos supieron dar la información requerida. Aunque durante el proceso se notó cierta desconfianza y falta de apoyo al proceso por varios de sus actores.

Se desarrollaron acciones psicopedagógicas con los estudiantes mentorizados a fin de que se integren al sistema de estudios a distancia y mejoren sus logros académicos, personales y que se disminuya la tasa de deserción. Esto se logró mediante llamadas telefónicas, correo electrónico, lecturas y discusión de lecturas, etc. También se reflexionó sobre sus temores, expectativas y soluciones a los problemas que enfrentaron.

En el capítulo uno o del Marco Teórico, se llegó a conceptualizar la Mentoría, se señalaron sus elementos y procesos, los perfiles de los indicados para señalar posteriormente las técnicas y estrategias que se pueden aplicar en el desarrollo de la Mentoría. Se pasó luego a las necesidades de orientación a distancia y al plan de orientación propiamente dicho. En

el capítulo dos, Metodología, de analizaron los siguientes apartados: contexto, diseño de investigación, participantes, métodos, técnicas e instrumentos de investigación. Se finalizó con los procedimientos y recursos usados.

El capítulo tres contiene los resultados y análisis y discusión de los datos obtenidos en las encuestas y cuestionarios. Allí se discuten las necesidades de orientación de los mentorizados, las percepciones del mentor y la relación de ayuda, la valoración de la mentoría. Finaliza con el FODA y la matriz de problemáticas. El capítulo cuatro contiene las conclusiones y recomendaciones. El trabajo se cierra con la bibliografía, la netgrafía, los anexos y fotos.

La conclusión más importante que se pudo obtener de la investigación es la necesidad urgente de implementar un programa de mentoría diseñado por profesionales en la rama. Plan que sea diseñado en forma multidisciplinaria y consensuada. Dicho plan deberá tener en cuenta todos los aspectos importantes que se han ido decantando a lo largo de la experiencia en planes similares en Europa y Latinoamérica, en países como Colombia, Argentina y Brasil; por nombrar los más cercanos a nuestra realidad socio-cultural.

Se recomienda, por lo tanto, la implementación del programa de mentoría para nuestra realidad socio-económico-cultural. Este programa será considera estratégico, y en niveles particulares irá a suplir las necesidades de orientación en todos los niveles y ámbitos: a nivel personal, para la inserción y adaptación del estudiante del Primer Ciclo. En lo referente a los hábitos y estrategias de estudio, que brinde orientación académica y guía; que motive y logre resolver problemas que enfrentan los estudiantes antes que estos adquieran niveles irresolubles. Por estas razones este trabajo puede resultar interesante y orientador para futuras investigaciones.

CAPÍTULO 1

MARCO TEÓRICO

1.1. La mentoría

La mayoría de universidades en el mundo reconocen actualmente la necesidad de implementar programas de mentoría en sus planes y programas de estudio. Con mucho más razón en las universidades que contemplan estudios a distancia. Las razones son evidentes: los estudiantes nuevos carecen de métodos y estrategias de estudio acordes con los nuevos retos, falta de experiencia en educación a distancia y demás. Por estas razones es necesario que estudiantes con mayor experiencia sirvan de guía y orientación a los neófitos.

1.1.1. Concepto

Según Sánchez (2013) al escribir sobre la mentoría en los entornos universitarios dice que “es una estrategia de orientación en la que alumnos de últimos cursos más experimentados ayudan a los alumnos de nuevo ingreso a adaptarse más rápidamente a la Universidad, bajo la supervisión de un profesor tutor”.(p.1). Esta, por tanto, es una estrategia pensada para que los estudiantes que recién acceden a la universidad tengan las facilidades necesarias para continuar con sus estudios.

Por otro lado, según Valverde (2004) la mentoría es: “Un proceso de feed-back continuo de ayuda y orientación entre el mentor (...) y un estudiante o un grupo de estudiantes de nuevo ingreso, con la finalidad de paliar las necesidades de estos y optimizar su desarrollo y potencial de aprendizaje” (p.97). Definición que adoptan de Ruiz de Miguel et al. (2004 p. 92) y que es lo suficientemente concisa para el análisis y propuesta de mentoría y que incluye el concepto importante de retroalimentación, lo que le da al asunto un enfoque dialéctico importante.

Parsloe (1999) (que cita Valverde, 2004): *'Mentoring is to support and encourage people to manage their own learning in order that they may maximise their potential, develop their skills, improve their performance and become the person they want to be.'*(p. 1). En esta definición existen algunas palabras y frases que llaman la atención. Una de ellas nos sugiere que no son necesariamente directrices externas o mandatos directivos. Lo cual señala claramente la importancia de una planificación estratégica y bien encaminada.

Estas definiciones se complementan puesto que cada una aporta con varios elementos esenciales para tener una definición apropiada de mentoría. La primera define a la actividad como una estrategia, la segunda le da una cualidad importante a la hora de aplicar la mentoría en el campo: la retroalimentación y finalmente, la última la engloba a la mentoría, como parte de una planificación estratégica.

Por lo tanto, se define la mentoría como el programa universitario, cuidadosamente planificado y que está formado por un profesor tutor que supervisa el proceso, un compañero-mentor que se encarga de brindar ayuda, crecimiento, desarrollo, promoción y orientación académica a un número determinado de estudiantes (compañeros mentorizados) a fin de que puedan manejar su propio aprendizaje (educación a distancia) de una manera eficaz y autónoma. La relación básica entre estos dos últimos sujetos del programa es esencialmente horizontal. La relación entre el profesor tutor y el mentor, en cambio es una relación vertical.

1.1.2. Elementos y procesos de mentoría.

Toda mentoría tiene elementos que le dan carácter y especificidad y que son necesarios tomarlos en cuenta a fin de tener claro los múltiples procesos que se desarrollan en su seno y que le hacen tan necesaria en las estrategias educativas de cualquier universidad, a la hora de definir con exactitud los demás procesos y esperar buenos resultados. Los elementos de un programa eficaz de mentoría varían según el autor y el enfoque de cada uno de ellos.

Para el programa MENTOR (2005) se señalan algunos ítems importantes entre ellos: **Diseño y planeación del programa** que es el primer elemento y la clave en la construcción del programa. **Manejo del programa:** un programa bien manejado promueve la exactitud y la eficiencia, establece credibilidad. **Operaciones del programa:** El nivel de cumplimiento con sus responsabilidades por parte de las personas involucradas en su programa puede significar la diferencia entre el caos y la estabilidad, expectativas confusas y claras, motivación y pasividad. **Evaluación del programa.** El mejoramiento continuo de la calidad es un sello distintivo de los programas de mentoría efectivos. (p.8)

Para Núñez del Río(2012) respecto al proceso de mentoría señala algunos aspectos como *limitaciones* a la hora de implementar procesos de mentoría, habla de la necesidad de aplicar un gran esfuerzo y soporte organizativo. Emite comentarios sobre la “apertura y la confidencialidad”, (p.3-5) se debe evitar que el compañero mentorizado sea dependiente del mentor. Se señala también la dificultad de que se den medidas objetivas acerca de todos los resultados obtenidos, en todas las etapas y niveles y finalmente, tener ideas falsas sobre la mentoría, por ejemplo, pensar que ella será la panacea para resolver todos los problemas que pudieran afrontar los estudiantes universitarios.

Por su parte, Carr (1999), señala algunos aspectos generales sobre los elementos y procesos de la mentoría, en el que se intenta vislumbrar “el papel del mentor en el nuevo

milenio” y los elementos involucrados para lograr el éxito en la mentoría: En un primer punto se señala que el enfoque de la mentoría “debe reflejar la cultura de la comunidad u organización en donde el asociado se desenvuelve”. (p.13). A esto se añade una estrategia importante: los avances tecnológicos y se mencionan como importantes los sistemas de comunicación tal como el teléfono y el correo electrónico, además del contacto personal. Se hace un alista de normas, valores y prácticas culturales aplicables al proceso.

Una vez que se han analizado estos tres enfoques, se puede observar que: el núcleo de todo proceso es el estudiante al que llamaremos *compañero-mentor*, quien será un estudiante de los últimos años de estudio de la carrera; el mismo que ha probado ser eficaz en el desarrollo de sus destrezas. Luego tenemos el estudiante mentorizado, quien será el beneficiario directo del proceso y corresponde al estudiante que, por varias razones, necesita ayuda extra para poder desarrollar las destrezas cognitivas, procedimentales y actitudinales. También es importante usar las TIC y que la relación mentor-mentorizado no sea demasiado dependiente.

Los autores mencionados señalan momentos del proceso con sus respectivos elementos. Todos son importantes y guardan coherencia. Algunos de ellos guardan un orden lógico que tiene que ver con el orden esperado y necesario en el proceso de mentoría. Sería muy aventurado o complicado aportar con datos extras, el agua tibia ya está inventada. La clave para mantener un proceso adecuado de mentoría, además de los mencionados por los autores nombrados, al parecer, está en un adecuado sistema de evaluación tanto de los elementos que intervienen en el proceso, como los pasos secuenciales del mismo. Se propone que este sistema sea continuo, completo, veraz y científico.

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

Es un punto clave para lograr el éxito en cualquier plan de mentoría. Tanto el mentor, como el compañero mentorizado tienen talentos y potencialidades, pero también poseen debilidades y defectos. Es importante tener claridad sobre los perfiles de ambos sujetos a la hora de establecer un adecuado plan de mentoría; sin descuidar también los del profesor tutor, a fin de determinar, con suficiente claridad el tipo de capacitación y evaluación a llevarse a cabo.

1.1.3.1. Mentor.

Según Carr (1999) el principal valor que debe cumplir en el perfil de los compañeros mentores es el *altruismo*, el mismo que se define como la conducta humana caracterizada por la preocupación o atención desinteresada por el otro o los otros. Además, debe ser un acto voluntario, lo cual es una muestra de verdadera vocación de servicio. El mentor debe haber tenido éxito en sus tareas y será un estudiante de mayor experiencia. Se añaden: actuar como un modelo de conducta, discutir sueños y objetivos, “demostrar capacidad para escuchar, habilidad de estímulo y reacción, efectuar solución de problemas y mediación”. (p.13)

Por otro lado, Valverde(2004) señala las competencias y por ende el perfil de los compañeros mentores tomando en cuenta la capacidad de compromiso, capacidades y habilidades. Por ejemplo, se menciona los altos niveles de compromiso que deben tener; capacidad de ayudar, orientar y asesorar, habilidades personales: para la comunicación, “la empatía, la confianza, la escucha”, la solución de problemas; “predisposición para el aprendizaje continuo y mutuo” (p.98-99). La experiencia positiva es necesaria, pero no deben desdeñarse las negativas. La capacidad reflexiva es importante.

Por otra parte Velasco, P. y Águeda, B. (2011), nombran las siguientes características de los involucrados en la mentoría. Las del mentor se resumen de esta forma: Capacitado en habilidades específicas. Deberá ser un estudiante de los últimos cursos que haya tenido éxitos en sus estudios, que tenga una buena capacidad de comunicación, liderazgo positivo y sepa trabajar en grupo.

Como se observa, todos los autores señalan, con pocas diferencias el perfil de los mentores: altruismo, tener buena voluntad, la suficiente experiencia y éxito en sus estudios, alta capacidad de comunicación y empatía, saber afrontar los problemas de manera positiva, capacidad reflexiva, estar en cursos superiores a los mentorizados, preocupación y acción desinteresada. Es interesante la propuesta de Carr (1999) en el sentido de que es importante que sea un voluntario.

Por todo lo anterior cabe mencionar que el papel del mentor es clave para el éxito de cualquier programa de mentoría a nivel universitario. Sobre él recae la principal responsabilidad por lo que es necesario que los que apliquen tengan el perfil correcto y adecuado a las necesidades. Incluso se podría hablar de vocación y de que sea una actividad profesional o a su vez, el mentor debe desarrollar una actividad eminentemente voluntaria y desinteresada. La experiencia y la capacidad de comunicación cierran las características de un perfil adecuado.

1.1.3.2. Mentorizado.

Núñez del Río (2012) señala varias características de los mentorizados: son personas que “se encuentran en posición de desventaja para afrontar la situación actual”. No cuentan con “determinadas habilidades y experiencias para el desarrollo personal y/o profesional, incluyendo el aspecto académico” (p. 9). Pero, al mismo tiempo, está abierto a experiencias nuevas, por lo que tendrá la tendencia a comprometerse con el rol que ha de asumir. Estar en un período crítico o de transición o de fuerte desarrollo, mostrar una actitud activa y participativa, tener una actitud de escucha de apertura al aprendizaje, tener una actitud crítica consigo mismo, ser flexible ante el aprendizaje y la adaptación, entre otras.

Para Valverde (2004), el mentorizado debe estar en una posición de desventaja, a pesar de eso debe ser una persona capaz de escuchar y de apertura al aprendizaje. Por otra parte Velasco, P. y Águeda, B. (2011), Los mentorizados tienen, carencias formativas, deficiencias en los hábitos de estudio, deben mejorar en su motivación para el estudio. Estos últimos, necesariamente deben tener un perfil académicamente inferior, es decir, estar en curso inferiores, tener carencias o necesidad de estrategias de aprendizaje, falta de motivación para el estudio, necesidades académicas de urgente resolución, pero sobre todo estar conscientes de la necesidad de superar sus desventajas.

Por todo lo anterior, los compañeros mentorizados debe estar en niveles menores, comparativamente hablando, haber tenido problemas de rendimiento; necesidades insatisfechas, tales como estar informados de manera continua y con la antelación suficiente, necesidades de motivación y orientación. Al mismo tiempo deben ser personas que están dispuestas a mejorar su situación, demostrar que están dispuestas a recibir mentorías de manera proactiva, y tener la resolución y tenacidad para superar su estado.

El papel del compañero mentor es clave. Debe estar dispuesto, en una actitud de saber escuchar y motivar, a que el mentorizado sienta la necesidad de mejorar su situación ante el proceso de enseñanza-aprendizaje. Hacerle ver que es una situación pasajera y de la cual puede sacar ventaja. El mentorizado debe entender que debe adoptar una actitud de cambio radical y para eso debe estar dispuesto a autoevaluarse, tener una mente abierta y dialogante.

1.1.3.3. Tutor

Según Núñez del Río (2012), debe ser capaz de supervisar la actuación desarrollada en el proceso de mentoría, “ejerciendo funciones de seguimiento, formación y evaluación” (p. 9).

Conocer los procesos de mentoría en profundidad. Ser fiel a los intereses de la organización a la que representa. Es un apoyo, da soporte y asesoramiento a los mentores en aquellos aspectos que precisen para asegurar el logro de los objetivos. Es un promotor del programa de mentoría entre los estudiantes. Controla y evalúa los avances que se van desarrollando. Organiza y gestiona grupos, ejerce liderazgo y es un solucionador de conflictos.

Para Sánchez (2013), que expresa las funciones del profesor tutor, se extraen o deducen el siguiente perfil: debe ser una persona que coordine y organice las actividades de los mentores, debe ser capaz de “asesorar a los alumnos mentores en el desempeño de su función y dirigirles de forma adecuada a los órganos institucionales correspondientes” (p. 4). Además de esto, servir de enlace entre los estudiantes mentores y los coordinadores del proyecto. Debe ser capaz de hacer un seguimiento de las labores de los mentores a través de reuniones periódicas con ellos. “Evaluar a los mentores y a la actividad en sí” (p. 5).

Sánchez, M (2008), los llama consejeros o tutores, son los profesores que deben ser capaces de tener competencias sociales y entre ellas la asertividad a la que se la define como la facilidad para la relación personal con estudiantes y profesores. “Conocimiento amplio de la titulación, disponibilidad para la atención de estudiantes”. A estas se añaden apertura a la innovación, “para la propia formación permanente. Capacidad crítica y constructiva”. (p.16).

Los tres autores coinciden en señalar la importancia que tiene el profesor tutor para tender puentes entre los directores del proyecto de mentoría y los estudiantes mentores. Con los estudiantes mentores brinda seguimiento, apoyo, asesoramiento y evaluación. A estas cualidades se añaden la capacidad de ser asertivo, ser un promotor y animador del programa de mentoría entre los estudiantes y hacer un seguimiento del programa.

De todo lo anterior se deduce la importancia de este perfil y no se debe menospreciar su rol en el programa de mentoría. El tutor es importante porque sirve de puente entre el cuerpo de administradores y autoridades del proyecto y los estudiantes mentores; por lo tanto debe ser un líder natural con todas las cualidades que corresponden: asertividad, liderazgo, animador, promotor. La capacidad crítica que posea le servirá para que haga un seguimiento del programa para que se cumpla a cabalidad con los objetivos y metas.

La relación mentor-mentorizado, a pesar de las aparentes diferencias, deberá ser necesariamente horizontal si se quieren llegar a buenos resultados. Se trata de que estos perfiles se complementen y lleguen a formar una verdadera sociedad de ayuda y orientación, en especial para el mentorizado. Se deberá evitar la pérdida de autonomía del mentorizado, por un lado, y por otro, el paternalismo del mentor. Es importante que se

respeten las individualidades de cada cual y los falsos liderazgos o el dominio emocional de parte del menor sobre el mentorizado. Se espera, entre estos tres actores una relación y conjunción de perfiles sana, equilibrada y satisfactoria.

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

Siguiendo con nuestro proceso de ir de lo general a lo particular, corresponde señalar las técnicas y estrategias como mecanismos puntuales en el proceso mismo de la mentoría. En el campo de acción concreto los mentores no deben ir desarmados ni carentes de técnicas y estrategias adecuadas. La labor a emprender es sumamente delicada e importante como para descuidar estos asuntos.

Para empezar, el *Center for Health Leadership & Practice* (CHLP, 2003, p.7-10) recomienda las siguientes acciones inherentes al éxito de un programa de mentorización en el ámbito concreto: **Escucha activa**, esto implica demostrar interés en lo que el compañero mentorizado le está diciendo y ofrezca reflexiones sobre lo que le está expresando. Es importante también el uso del **lenguaje corporal**, por ejemplo, el **contacto visual** para probar que se está poniendo atención. Se recomiendan otras técnicas como la **construcción gradual de la confianza**, definición de metas, aliento e inspiración.

Por su parte Velasco (2011), desde la perspectiva de una investigación-acción ha desarrollado un programa de mentoría adaptado a las necesidades de los alumnos de primer curso, “observando el cambio, estudiando sus características, analizando a los participantes y su evolución, y modificando y mejorando el programa, con el fin último de mejorar la calidad educativa” (p. 11) de la universidad. El ciclo de la investigación se configura en torno a cuatro momentos: planificación, acción, observación y reflexión. La importancia de un trabajo colaborativo, la aplicación de la “**acción**” que implica una importante organización y una detallada planificación.

La organización (MENTOR, 2005), recomienda las siguientes estrategias para el desarrollo del proceso de memorización: “Mantener una presencia estable en la vida del compañero mentorizado”. “Enfocarse en las necesidades del mentorizado—no en lo que desea o necesita el mentor—. Los mentores deben buscar la forma de mejorar las perspectivas del estudiante mentorizado mientras respetan las perspectivas y circunstancias de la vida personal del joven” (p.11).

Por todo lo expuesto se observa que cada autor hace reflexiones y recomendaciones con varios y diferentes niveles de particularización. El primer autor establece estrategias valideras: la escucha activa, la construcción gradual de la confianza, la definición de metas y construcción gradual de destrezas, finalizando con el aliento y la inspiración. Es decir, son los procesos de una verdadera **motivación integral** y muy bien ideada. Las tres visiones antes resumidas son positivas y se complementan unas a otras, es interesante notar que dos de ellas hablan sobre la necesidad de una planificación, y se concentran en determinar las necesidades de los mentorizados.

En lo referente a las técnicas y estrategias intervienen varios elementos y principios, por ejemplo los organizativos: una estructura que debe ser cuidadosamente planificada y evaluada, las políticas, los supervisores o tutores, los compañeros mentores, los mentorizados. Cada uno tiene una especial importancia. Se puede decir que los autores mencionados concuerdan en la necesidad de ir creando una relación duradera entre mentores y mentorizados a base de técnicas básicas como la escucha activa, la motivación y la orientación metódica. Todo se puede resumir en la necesidad de desarrollar un verdadero interés por el mentorizado, descubrir sus necesidades, clasificarlas y atenderlas en la medida de lo posible.

1.2. Necesidades de orientación en educación a distancia.

El hombre es un ser en transición y desarrollo. En necesario superarnos en cada aspecto y en cada espacio de tiempo. El llamado de Nietzsche, de que el hombre es un ente a ser superado, no solo se aplica a un enunciado filosófico, sino a nuestra cotidianidad. Todos estamos perdidos en la complejidad del mundo, el llamado de Ortega y Gasset (1929) del que sólo el que se sabe perdido puede encontrarse, debe extenderse a todos, en especial a aquellos que se enfrentan a nuevos retos y metas.

De experiencias anteriores, en especial de las universidades anglosajonas y españolas, se ha aprendido que las principales necesidades de orientación educativa tienen que ver con aspectos como: orientaciones de cómo estudiar y qué metodologías son las más apropiadas, cómo hacer uso más racional de los recursos y herramientas de estudio, cómo superar las dificultades académicas y otros múltiples asuntos que están relacionados con la vida académica.

1.2.1. Concepto de necesidades.

Entender las necesidades de los estudiantes que ingresan a la universidad, sus sueños, expectativas y metas es clave para poder ayudarlos y orientarlos. Es importante diferenciar entre los problemas y las necesidades, los problemas son consecuencia de necesidades insatisfechas o poco satisfechas. Definir este concepto parece clave en el ámbito educativo universitario y más propiamente en la educación a distancia, a la hora de definir un plan estratégico de mentoría.

Desde el clásico estudio de Maslow (1970) y su pirámide de necesidades, quien expresó que “los seres humanos tienen una jerarquía de necesidades, la cual abarca desde las necesidades de supervivencia (...) hasta la autorrealización” (p.380), se puede decir que al menos los dos últimos de la cúspide: la necesidad de reconocimiento y autorrealización tiene que ver con algún tipo de actividad o campo intelectual o artístico. En estas serán las de recibir apoyo, de orientación y de reconocimiento que tiene toda persona que emprende un nuevo reto.

Por otra parte, Salinas (2014) ha clasificado y definido los diversos tipos de necesidades de los estudiantes universitarios de la modalidad a distancia. Las clasifica en 1) “Necesidades para la inserción y adaptación”, 2) “De hábitos y estrategias de estudio”, 3) “De orientación académica”, 4) “De orientación personal” y 5) “De orientación en información” (p. 17). A estas se podría añadir la necesidad de ser reconocido y aceptado y de recibir amor.

Max-Neef (1993), señala parte de la necesidad de estudiar las necesidades humanas para lograr un desarrollo acorde a una escala humana. Para lograr esto recomienda un análisis interdisciplinario y evitar de esta manera un enfoque reduccionista de las necesidades humanas. El desarrollo se debe no a los objetos, sino a las personas. La calidad de vida de las personas deberá medirse por la satisfacción de las necesidades humanas. Las necesidades se desagregan en dos tipos: según *categorías existenciales* y *categorías axiológicas*. Esta combinación permite operar una clasificación que incluye las necesidades de Ser, Tener, Hacer y Estar.

Los tres enfoques o teorías se complementan. Maslow si bien tiene un enfoque más personalista o psicológico, Salinas está muy bien enfocada al quehacer universitario y nos incumbe directamente. El enfoque de Max-Neef es un enfoque interesante y aclara todo el panorama tanto en forma individual como sociológico puesto que involucra a la política y la economía como disciplinas que intervienen directamente en la satisfacción de las necesidades humanas.

Las necesidades están relacionadas con la idea de carencia, será importante tomar en cuenta estos enfoques para nuestros propósitos, partiendo por el interesante estudio de Max-Neef, el cual está cercano a nuestras realidades y por el uso del concepto de satisfactor. Para el análisis particular son valiosos los aportes de Salinas por su directa relación con la experiencia universitaria. Estas necesidades serán, por otra parte refutadas o rectificadas en la investigación de campo que está a punto de empezar, más que nada en el orden de importancia o jerarquización.

1.2.2. Necesidades de orientación en Educación a Distancia.

El emprendimiento de una actividad nueva trae incertidumbres y nuevos retos. Todo esto causa cierto estrés en los estudiantes a distancia. Por todo eso es necesario que ellos enfrenten los nuevos retos en un ambiente de optimismo orientación y apoyo incondicional por parte de sus familiares, pero también por parte de la universidad en la cual estudiarán. De ahí la importancia del centro educativo de solventar estas necesidades de forma oportuna y coherente.

1.2.2.1. Para la inserción y adaptación.

Salinas (2014) hace distinción entre estudiantes jóvenes que acaban de graduarse de bachilleres y estudiantes adultos. Al ingresar a la modalidad de estudios universitarios a distancia los primeros tienen necesidad “de organización de su tiempo, motivación constante, profundización en el sistema de estudio” (p. 17) de orientación, de desenvolverse más autónomamente, a diferencia del esquema paternalista al que estaban acostumbrados. La adaptación, tanto en el campo biológico, como en la vida estudiantil es clave para lograr los objetivos propuestos.

Según Chavarría (2006), los adultos, en cambio, necesitan desarrollar metodologías de estudio que compensen el tiempo limitado que tienen para sus estudios, necesitan desarrollar y ser capacitados sobre técnicas particulares de la disciplina llamada Andragogía, o pedagogía para adultos. Pero, de todas maneras todos tienen la necesidad de motivación constante y seguimiento amoroso.

En cuanto a la adaptación analizaremos el concepto opuesto: la deserción. Al respecto, Yengle (2009) dice que la mayoría de los estudios realizados, señalan que “los principales factores asociados son el económico, el académico y el vocacional; figurando, en algunos, el económico en primer lugar y, en otros, el académico”. (p.49). **La adaptación** a la vida universitaria también es factor adicional, este factor podría estar asociado al “desajuste entre

la educación secundaria y la universitaria, la edad de ingreso, escasa madurez intelectual, la relación con los compañeros de estudio, docentes y otros". (p.49). Según los resultados obtenidos la mayor frecuencia de deserción estudiantil se produce en los primeros tres o cuatro semestres.

Esta investigación también concluye que la dificultad de adaptación a la vida universitaria está asociada a la deserción estudiantil en los primeros ciclos. Los niveles de la variable adaptación a la vida universitaria están asociados a los niveles de la variable relación con los compañeros de estudios. Y por último, uno de los factores asociados a la adaptación a la vida universitaria, en los primeros ciclos es la relación de los estudiantes con sus compañeros de estudio.

De todo esto se desprende varias necesidades que podrían ser solventadas mediante un adecuado programa de mentorización. Lo académico y vocacional tienen su propio peso específico. En los bachilleres recién graduados existe una gran cantidad que no están seguros de si los estudios que van a emprender son los que en realidad desean. Todas estas necesidades pueden ser reconocidas y resueltas con un programa de mentorización democráticamente formado, discutido y evaluado.

Un estudiante deberá insertarse en el programa universitario de educación a distancia y esta inserción deberá llevarse a cabo de una manera humana, natural y respetando las individualidades. Todos los estamentos de la universidad deberán velar a que se cumple este proceso, en especial, los compañeros mentores brindando las estrategias y mecanismos adecuados para tal fin. La adaptación del nuevo estudiante será menos traumática cuando el programa piense en todos los detalles con un espíritu de empatía, en especial, en el primer año de estudios.

1.2.2.2. De hábitos y estrategias de estudio.

El hombre es un ser de hábitos y costumbres, estas pueden elevarlo o hundirlo. Necesita, además, ciertos impulsos para cumplir las actividades y rutinas a las que se les llama hábitos. Para Chavarría (2006) en la ayuda didáctica antes mencionada señala varias recomendaciones para mejorar los hábitos de estudio en cuanto los horarios, a la preparación continua, para leer con provecho, para saber cómo adecuar y mejorar las condiciones ambientales, etc.

Según (Palmeros, 2011 citando a García-Huidobro, Gutiérrez y Condemarín, 2005) quienes definen los hábitos de estudio "como la repetición del acto de estudiar realizado bajo condiciones ambientales de espacio, tiempo y características iguales", indican, además, que

el hábito de estudio es “el primer paso para activar y desarrollar la capacidad de aprender en los alumnos”. (p. 49).

De igual manera, Pérez (1990) propone varios ítems y consejos para el estudiante exitoso: Estar consciente y valorar la importancia de sus estudios, reflexionar sobre sus íntimas motivaciones para estudiar. Aprender a cómo poder fijarse metas u objetivos a conseguir. Igualmente, reflexionar sobre detalles procedimentales de sus estudios: concentración, velocidad en comprensión lectora, saber subrayar los textos, entrenarse sobre cómo hacer esquemas y resúmenes y cómo preparar exámenes.

Para Jaimes, M (2008) y Reyes, J (2008) la necesidad de que un estudiante desarrolle hábitos y estrategias de estudio, en parte, se vería solucionada, si el estudiante logra desarrollar la habilidad para la lectura, puesto que esta contribuye a desarrollar un espíritu crítico, constructivo y racional que incrementa el conocimiento, la capacidad de comparación, la capacidad para desarrollar habilidades más específicas como en el léxico o vocabulario. Además mejora la capacidad de expresión, redacción y ortografía. Añaden también la necesidad de aplicar un procedimiento sistemático para estudiar, todo lo cual le dará como resultado un aprendizaje significativo.

Como se observa, los tres enfoques se complementan y nos dan una visión integradora y básica sobre los hábitos de estudio y su importancia para lograr el éxito como estudiante universitario. Palmeros reconoce que el desarrollo de los hábitos es la base para los estudios, luego de lo cual es necesario plantearse estrategias; por su parte Pérez da detalles sobre cómo lograr aquellos hábitos mediante la reflexión del estudiante. Finalmente, los últimos autores brindan una estrategia particular: la lectura comprensiva y crítica entendida como una habilidad que es capaz de desarrollar aprendizajes significativos.

Cuando se tiene claro cuáles son las estrategias que mejor funcionan para aprender, se diría que se ha adquirido un nivel aceptable de meta-cognición. Esto se refiere al hecho de ser consciente de las estrategias necesarias para aprender. De la misma manera, cuando se estudia se descubre por cuenta propia estrategias acerca de cómo estudiar. Pero cuando se estudian los métodos sobre cómo aprender, se encontrará estrategias de estudio que nunca se ha aplicado y que pueden incrementar considerablemente habilidades en ese ámbito. La base es saber desarrollar y mantener buenos hábitos de estudio y plantearse estrategias adecuadas.

1.2.2.3. De orientación académica.

Según Salinas (2014) en el texto antes mencionado más arriba, citando a varios autores señala que las necesidades de orientación de los estudiantes recién ingresados al programa de educación a distancia, tienen que ver específicamente con el plan de estudios y las destrezas a alcanzarse, las técnicas de estudio y el uso de la plataforma virtual y recursos on-line. Todos estos alcanzan un abanico de recursos y posibilidades necesarios para la orientación del estudiante.

En cuanto a la satisfacción de desarrollo personal en el área académica, Salinas (2014) citando a Bortone (2010) menciona al menos estos puntos: los mentores y un plan de mentoría deben promover métodos de estudio y estrategias de aprendizaje, ayudar en el manejo de estrés estudiantil y el desarrollo de la atención, memoria y concentración. Los mentores deben estar capacitados para ayudar en estos temas.

Al respecto, resulta interesante tomar en cuenta el estudio realizado por Nogueira (2005), en él se señalan los *e-mail*, los foros-web, los salones chat, y las audio-video-conferencias como herramientas para la orientación cibernética en los diferentes aspectos, como son: en las tareas de orientación propiamente dichas, en las tareas de asesoramiento y en las de información. Es decir, las tecnologías de la comunicación e información a la orden del día. Es necesario estar conscientes que los mentores y orientadores no usan todas las potencialidades de las técnicas de comunicación cibernéticas.

Bermúdez (1993) analiza algunos aspectos que dificultaría la satisfacción de la necesidad de orientación pedagógica en las universidades a distancia: el aspecto financiero que incide en la cantidad y calidad de un servicio de orientación. A este se añade, la relativa carencia de especialistas en orientación a tiempo completo e incluso a tiempo parcial. Menciona que el uso de los mentores puede ser un servicio superficial y poco profesional, como una desventaja, pero las ventajas es que puede ser natural y espontánea. Una perspectiva sana de desarrollo partiría de conocer mejor el perfil de la población estudiantil para logra mejores resultados.

Partiendo de lo general a lo particular, Bermúdez nos expone sobre la necesidad de recursos financieros y profesionalismo en las actividades de orientación en las universidades a distancia. Salinas señala los aspectos más particulares en la orientación pedagógica, los imprescindibles que van desde los aspectos de aprendizaje hasta las estrategias de aprendizaje. Finalmente, Nogueira nos recuerda y alienta en el uso de las TIC, como herramientas que aún están por explotarse que podrían ahorrarnos recursos y tiempo a la hora de emprender la orientación pedagógica.

No basta con la experiencia de estudiante exitoso del mentor, es necesario que este sea consciente de que muchas de las técnicas de estudio usadas por él, no necesariamente pueden resultar o ser beneficiosas para otro tipo de estudiante. Las inteligencias múltiples han corroborado este punto. Por esto, el mentor deberá capacitarse con todas y cada una de las técnicas y estrategias de estudio para ser un apoyo idóneo al compañero mentorizado. El mentor debe esforzarse para lograr en lo posible adquirir un perfil profesional y usar todas las herramientas necesarias: TIC y otros recursos. Las universidades, por su parte, deben tender a asignar mayores recursos para tales fines.

1.2.2.4. De orientación personal.

La persona es una categoría antropológica de trascendental importancia. El ser humano es digno de ser respetado y promocionado, constituye la cumbre de la evolución biológica y espiritual. Por estas razones merece toda la atención y cuidados. En un mundo cada vez más complejo, el hombre pierde o se olvida de los valores universales como la solidaridad y el amor. De ahí la necesidad de poner atención al ser humano y proporcionarle orientación, respeto y apoyo.

Del estudio de Salinas (2014), al respecto de este subtema, señala que la orientación personal debe realizarse en base “a la identificación de las condiciones individuales, prioridades, problemas familiares, laborales, emocionales, de salud y a las aspiraciones personales” (p.21). No existe, por lo tanto, la noción de *lo personal*, no somos islas. Todos estamos relacionados con los demás seres humanos. En este mundo complejo estar orientado puede significar muchas cosas: estar informado, en paz con nuestras vidas.

Buele (2013), citando a Bernard (1990), en lo que a una definición de orientación educativa se refiere la define en forma explícita: como “proceso consustancial al proceso educativo que asiste a la persona en las diferentes etapas de su desarrollo, a fin de que logre adquirir conciencia de su responsabilidad como individuo integrante de un grupo, comunidad y sociedad” (p. 74). Todas las etapas del desarrollo son importantes, pero tal vez la de mayor importancia, para una orientación exitosa sería la primera, la conciencia como persona, pues es la que fundamentará a las siguientes.

De la investigación de Sánchez (1998) sobre una encuesta realizada a estudiantes y profesionales se ha detectado 5 factores en la orientación para estudiantes universitarios. Necesidades de orientación e información profesional, de información académica general, de orientación para la carrera. Necesidades de orientación personal y de orientación e información académica específica. (p.92)

Es así como este estudio podría ser esclarecedor y brindar pautas importantes para un estudio posterior, situado en nuestra realidad universitaria, puesto que proviene de una universidad a distancia: La inmensa mayoría de entrevistados consideran conveniente que las mismas universidades ofrezcan servicios de orientación a sus estudiantes. En cuanto a las funciones que deben desempeñar los servicios de orientación, las más altamente valoradas son: ser un nexo adecuado entre el aspecto educacional y el profesional o laboral.

La mayor parte de los universitarios *no se encuentran satisfechos* con la orientación recibida en su universidad o no contesta a la pregunta específica sobre este punto, mientras que menos de un tercio *sí está satisfecho*. Todos estos resultados, junto con otras investigaciones son una *llamada de atención* y la autora piensa que debería conducir a un cuestionamiento y a una reflexión sobre los propios objetivos, las funciones, las actividades y el papel que deben jugar los servicios de orientación dentro de cada universidad.

Mientras que Salinasy Buele señalan la observación integral del mentorizado a fin de detectar unas condiciones o cualidades iniciales del mismo y, a partir de eso lograr una conciencia del mentorizado sobre su rol; Sánchez, por su parte, como resultado de su investigación detalla 5 factores en la orientación, resaltando el aspecto utilitarista de recibir orientación a fin de lograr el éxito profesional futuro y una crítica valedera a los procesos de orientación.

Quedan señaladas, entonces, algunos factores que pueden intervenir en la orientación estudiantil en la universidad a distancia. Podríamos mencionar los siguientes: establecer una definición y proyección clara de orientación y un programa acorde con tal que vaya a aplicarse de manera proactiva en los estudiantes de los primeros años. Orientación que deberá encaminarse en la promoción personal y académica del estudiante y, posteriormente hacia una orientación de las áreas laborales.

1.2.2.5. De información.

La mayoría de la información que necesita un estudiante puede ser tan abrumadora que el neófito se pierde entre los datos en la página web, los folletos que halla en el centro universitario y las expectativas y tareas diarias. Es necesario, por lo tanto, que esa información sea precisa, clara y oportuna sobre todo. Estar bien informados, en todos los aspectos, nos dará un panorama más claro de lo que tenemos y hacia dónde queremos llegar.

Por esta y otras razones, los estudios realizados por Salinas(2014) sobre el tema apuntan a que el estudiante pueda vencer la desmotivación y la desorientación inicial. De hecho se necesita un *igual* que puede responder de forma confiable y de primera mano a las decenas de preguntas del estudiante que empieza su carrera. El abanico es extenso: fechas, tutorías, cómo prepararse para las evaluaciones, cómo entregar los trabajos, cómo hacer un buen ensayo, qué normas se deberán acatar a la hora de hacer un informe. Cómo elaborar un cuadro mental apropiado, etc.

De los resultados del estudio sobre necesidades de información, Van-der- Hofstadt (2005) se llegó a las siguientes conclusiones: un gran porcentaje respondió que su rendimiento hubiera mejorado si se les hubiera facilitado más información al principio del curso. Además los estudiantes ven como positivo que exista un programa de información bien definido. Información sobre los exámenes y todo lo que estos significa: fechas, cuál es el método de calificaciones, técnicas de estudio para rendir los exámenes, planes de estudio y pasantías.

Por su parte, Martínez (2008) hace énfasis en el *e-learning* como un método propicio para suplir la necesidad de información en las universidades a distancia, convirtiéndose en verdaderas universidades virtuales. Al ser un aprendizaje autorregulado, autoevaluado y auto dirigido, cobra importancia. Las necesidades de información estarían satisfechas con el uso de varias herramientas TIC: aulas virtuales, video conferencia, chats, blogs; actividades sincrónicas y diacrónicas. Estas herramientas tienen evidentes ventajas pero deben ser consideradas como un medio más no como un fin.

Los tres autores se complementan y brindan una visión totalizadora sobre cómo satisfacer la necesidad de información. Salinas hace hincapié en la información oportuna para que el neófito pueda vencer el desaliento que implica una nueva experiencia que desconoce y de la cual se siente temeroso. Por su parte, Van-der- Hofstadt confirma la necesidad de una orientación informativa que particularice aspectos como los exámenes, y técnicas de estudio, entre otros. Martínez nos propone un método acorde con el avance de la tecnología que usado adecuadamente solucionaría muchas de las necesidades de información oportuna.

La información es un valor y una especie de destreza transversal, es decir, la calidad de la información está presente en todas las fases de la mentoría. Todo es información, pero es necesario que se particularice y esté a la disposición de manera concreta y oportuna. El mentor debe ser un buen comunicador, saber abrir canales de comunicación y ser un experto en ofrecer varias opciones informativas en las que estén involucradas todas las gamas de opciones.

1.3. Plan de Orientación y Mentoría.

Las universidades europeas a lo largo de estos años han venido implementando planes de orientación y mentoría para sus estudiantes que recién ingresan a sus filas. La experiencia y la reflexión les han llevado a planificar programas de mentoría a fin de evitar la deserción estudiantil y las consecuencias que esto acarrea en la autoestima de los estudiantes. Un buen plan de orientación y mentoría, por esencia debe ser multidisciplinario y requiere de esfuerzos y seguimiento cuidadoso.

1.3.1. Definición del plan de orientación y mentoría.

Salinas (2014), en su estudio termina concluyendo que un plan de mentoría es “una guía, un proceso de ayuda en el desarrollo personal, social, laboral, formativo y profesional”. (p.23). esta puede ser aplicada de manera individual o grupal a fin de que se alcancen las metas planteadas con anterioridad. En la definición no debiera tomarse en cuenta el ámbito de lo profesional, puesto que esta es una fase posterior o resultado de la carrera, e incluso posterior a la graduación.

A esta definición habrá que añadirse otra más de Sánchez (2013): en la que recalca la noción de relación horizontal que debiera tener un plan de mentoría: “La mentoría entre iguales es una estrategia de orientación en la que alumnos de últimos cursos más experimentados ayudan a los alumnos de nuevo ingreso a adaptarse más rápidamente a la Universidad, bajo la supervisión de un profesor tutor”. (p.1) De esta manera se determina la relación esencial entre mentor y mentorizado a fin de diferenciarla de la relación tutor-mentor.

Valverde, Ruiz, García, y Romero (2004), luego de analizar varias definiciones, señalan que un plan de mentoría es un “proceso de ayuda al aprendizaje con distintas variantes y modelos de desarrollo” (natural, intencionada, de tránsito, etc.) (p.91). Es importante este aporte a la hora de señalar los rasgos en la definición de mentoría, uno de ellos dice que se da “un beneficio mutuo, ayuda a desarrollar el máximo potencial de cada uno. Se trata de una relación voluntaria y no obligada”. (p. 92)

Las tres definiciones se complementan y dan una visión global y totalizadora de lo que es un plan de orientación y mentoría. Da la impresión de que estos términos son sinónimos por la estrecha relación de los dos. Un buen plan de mentoría será esencialmente orientador y promueve el desarrollo personal y en última instancia, el social. Esta definición se complementa con la de Sánchez al establecer la relación saludable que debe darse entre el

compañero mentor y el mentorizado. La tercera definición establece un asunto importante: el mentor debe ser un voluntario con vocación y señala la dialéctica de la relación mentor-mentorizado.

Un plan de orientación y mentoría, a nivel macro, debería ser hecho por expertos y de manera consensuada y multidisciplinar. En ese plan deben ser considerados la misión y visión de la institución educativa. Seguidamente se podrían señalar los objetivos generales y particulares del programa, los beneficios y los logros esperados. Luego vendría la definición de los actores involucrados, junto con sus perfiles: compañero mentor, estudiante mentorizado y profesor tutor. Un dato que no debe pasarse por alto es que el mentor debe serlo de vocación y no por asignación; es decir, debe ser un voluntario, aun que podrían haber excepciones, de acuerdo con las necesidades de la institución.

1.3.2. Elementos del plan de orientación y mentoría.

En el estudio de la empresa MENTOR se mencionan los *elementos* del plan de mentoría en cuatro categorías: Diseño y planeación del programa: Es la clave del programa, es un bosquejo que se seguirá para llevar a cabo todos los otros aspectos: “Un programa bien manejado promueve la exactitud y la eficiencia y establece credibilidad”. (p.13). Permite medir efectivamente el progreso, identificar áreas que necesitan mejorar. Operaciones del programa: Reclutamiento de mentores y su orientación y entrenamiento, apoyo supervisión y monitoreo de las relaciones de mentoría y evaluación del programa.

Salinas (2014) resume que los elementos a utilizarse para nuestro medio, entre otros son: Delimitación de la población beneficiaria, después añade los objetivos específicos en un plazo determinado. Una vez realizado esto se sugiere la elección y capacitación-formación de los participantes. Es importante también el seguimiento y los procesos de “evaluación continua de los tutores a los mentores” y finalmente, “estar preparados para el cambio”. (p.26)

Vega, G. y Ferrat, A.(2002) proponen los siguientes elementos del plan de orientación y mentoría: “evaluación de necesidades y diseño de un programa de mentoría” (p.3), desarrollando el diseño del programa: se determina y analiza “la población al que va dirigida”, “los objetivos generales del programa”, (p.4), el tipo de mentoría que se utilizará (grupala o individual)y resultados esperados. Luego viene la estructuración de un programa de mentoría y naturaleza del mismo.

Al comparar estas tres propuestas o enfoques, todos tienen en común el análisis del tipo de población al que está dirigido y los objetivos generales y los procesos de evaluación, a pesar

de que el tercer enfoque lo menciona de manera indirecta, dos de ellos lo ponen en un lugar importante. La capacitación o entrenamiento de los mentores es otro de los elementos que se toma en cuenta en todos los enfoques y propuestas.

Como elementos de un plan de mentoría y orientación eficiente se podría mencionar: Un diseño y planeación del programa que parta de un diagnóstico de las necesidades del futuro mentorizado, sus expectativas, sus necesidades y deseos que le inspiran a formarse como un ser integral, auto-determinado y proactivo. Es necesario que sea multidisciplinario, integral y consensuado en todos sus aspectos. El programa debe empezar por realizar un diagnóstico, delimitar la población a ser beneficiada, los objetivos, realizar una capacitación continua de los involucrados, un seguimiento y termina con un proceso de evaluación continua en todos los ámbitos.

1.3.3 Plan de Orientación y Mentoría para el grupo de estudiantes

Un plan de orientación efectivo, a cualquier nivel, deberá partir del planteamiento de objetivos claros, los mismos que servirán de guía y orientación a todo el proceso y que estarán supeditados a los objetivos anteriormente planteados en el documento base a este proyecto, (guía del proyecto piloto de mentoría). En lo referente a los estudiantes, el objetivo es lograr que puedan desarrollar las destrezas necesarias para continuar con sus estudios mediante la orientación y acompañamiento del mentor.

El plan de mentoría a implementarse, a groso modo, seguirá los lineamientos que proponen Sánchez M, (2010) y Manzano, N (2010). Estos autores proponen que se establezca una relación tripartita entre consejero/a, compañero/a mentor/a y estudiante mentorizado. Se proponen cuatro fases secuenciales de mentoría: construcción de la relación de confianza, intercambio de información y definición de metas, consecución de metas y profundización del compromiso y finalmente la terminación/evaluación de la mentoría y planificación del futuro.

Sánchez, M (2009) habla de las fases del plan de mentoría: empieza con la “divulgación y sensibilización” (p. 7) del Modelo de Orientación Tutorial y Mentoría, y una segunda fase, que habla de la puesta en marcha, implementación y expansión que a su vez tiene seis etapas: selección de los profesores tutores “que actúan como Consejeros, y selección de Compañeros Mentores” (p. 7). Continúa con la Formación de Consejeros y Mentores; elaboración del POT que no es más que los procedimientos organizacionales propiamente dicho. Orientación tutorial continua; evaluación general y retroalimentación; finalmente, desarrollo-expansión de la innovación.

Para (Colibrí, M, 2014, p. 28 y 29), los elementos para un plan de orientación para un grupo de estudiantes deben partir de analizar las necesidades de orientación de los estudiantes, establecer objetivos específicos que irán acompañados de actividades a desarrollar al cual van asignados recursos y un espacio temporal. Todos estos elementos están ordenados en una matriz. Este enfoque es lógico y ordenado, parte de las necesidades de orientación desglosadas y cuidadosamente estudiadas.

Sánchez y Manzano, definen lineamientos generales que irán a particularizarse en un plan de mentoría para un determinado grupo de estudiantes, son válidos a la hora de determinar un plan más concreto puesto que define los principales actores. Sánchez establece y propone elementos más concretos. Finalmente Colibrí señala una matriz interesante que lleva a señalar con puntualidad y claridad los elementos básicos de un plan de mentoría para cualquier grupo de estudiantes. Este enfoque parte de las necesidades de orientación y mentoría y se proyecta también al programa propiamente dicho.

Por todo lo anterior, se espera obtener la información mediante la aplicación de los anexos diseñados para tales efectos a fin de saber cuáles son las necesidades principales de los compañeros mentorizado en los diferentes niveles: a nivel personal, necesidades de técnicas y destrezas de aprendizaje; necesidades de información, de orientación; temores y retos a vencerse, limitaciones, potencialidades, sueños, metas. Una vez detectado estas necesidades se seguirán los elementos propuestos en la matriz de Colibrí.

CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA

2.1. Contexto.

La UTPL es pionera en educación a distancia, la misma que tiene como finalidad brindar un servicio educativo a un espectro grande de la población, en especial a aquellos que por diversas circunstancias optan por una educación no presencial. Este tipo de educación se orientará a formar profesionales en diversas áreas, personas que por motivos de trabajo principalmente no pueden acceder a una educación tradicional y presencial.

El Centro Universitario de San Rafael- Quito cumple un rol de guía y orientación para los estudiantes de la zona. Ahí se da una atención con calidad, calidez y de manera personalizada. El hecho de haber estudiado en la secundaria de manera presencial ha creado en el estudiante a distancia ciertos hábitos y formas de afrontar sus estudios que hace que, al ingresar a la universidad a distancia constituya un cambio de visión y actuación. Para estudiar a distancia se requieren ciertas otras destrezas y predisposiciones que implica un esfuerzo extra y ciertas cualidades y perfiles. Uno de ellos es y tal vez el más importante es el poder “aprender a aprender”.

Muchos de los estudiantes de esta modalidad son estudiantes adultos, estos presentan una personalidad que tiende a enfocarse en la solución de problemas, en el pragmatismo y la autonomía; además cuentan con experiencias de vida relevantes que pueden integrar en su trabajo académico. Estos estudiantes se ven obligados a combinar y equilibrar sus obligaciones laborales y familiares con los estudios universitarios, lo cual puede aumentar el estrés adicional. Se sabe también que el apoyo familiar puede ser un reductor de éste. Algunas dificultades que pueden atravesar los estudiantes novicios, dependerá de su edad y madurez. Los jóvenes suelen tener problemas de adaptación y autonomía.

2.2 Diseño de investigación

El diseño de investigación constituye “El plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación” (Hernández, 2006, p.120). Las personas que servirán de recursos humanos para la obtención de datos cualitativos y cuantitativos serán cuatro estudiantes de la UTPL que están empezando sus estudios en este año lectivo y cuyas necesidades personales y académicas están latentes.

El perfil de los compañeros mentorizados es de personas que empiezan sus estudios universitarios en carreras distintas: dos en Psicología, una de Ciencias de la Educación, uno en Comunicación Social y Administración en Gestión Pública. La mayoría está involucrada

en un trabajo además de sus estudios y no tienen experiencia previa en educación a distancia, a excepción de una que dejó por un año de estudiar y empieza nuevamente.

La comunicación con los compañeros mentores se hizo vía telefónica, chat y correo electrónico. Se hizo un seguimiento de sus estudios: sus necesidades, temores, expectativas. Se intentará realizar una reunión presencial inicialmente para conocerlos personalmente. Un objetivo fue haberles de servido de guía, motivación y compañía adecuada en sus inicios en sus estudios, que es una etapa crucial para el éxito posterior.

La investigación que se propuso es de tipo:

Cualitativo- cuantitativo, en la práctica de la mentoría se aplican técnicas de orden cualitativo como la observación y la entrevista personalizada; además se aplicó técnicas que requirió cuantificación como es el caso del test sobre hábitos de estudio. Aquí necesariamente se usó técnicas estadísticas o de recolección y análisis de datos y variables.

La investigación que se hizo fue de tipo

Exploratorio: Se trató de un conocimiento inicial en cuanto al desarrollo de un programa piloto de práctica de mentoría. Esta se hizo necesariamente usando el principio de la investigación dado sus características de programa piloto.

Descriptivo: Se indagó las características y necesidades de orientación. Esto se logró mediante la reseña de las características de un fenómeno existente, en este caso la mentoría. Igualmente, estudiando la bibliografía de casos de investigación anteriores a la realidad socio-cultural propia o en realidades cercanas o parecidas. Otra forma fue mediante entrevistas a expertos sobre el desarrollo humano, a educadores, mentores y de los involucrados en la investigación con lo cual se logró diagnosticar su situación actual, conocer sus conflictos, sus temores, sus principales problemas.

2.3 Participantes

Las personas que sirvieron para la obtención de datos cualitativos y cuantitativos fueron cuatro estudiantes de la UTPL que estaban cursando el primer ciclo. En el cuadro adjunto de mencionan sus datos básicos: El perfil de los compañeros mentorizados corresponde a personas que empiezan sus estudios universitarios en carreras distintas: el 50% en Psicología, el 25% en Ciencias de la Educación, el 25% en Comunicación Social y el 25% estudia Administración en Gestión Pública. El 50% está involucrado en un trabajo

remunerado; además de sus estudios. Ninguno de ellos tiene experiencia previa en educación a distancia.

El 100% pertenece al Centro universitario de San Rafael de Quito. Cuatro personas (75%) son de sexo femenino y una del masculino (25%). Es necesario recalcar que del primer contacto telefónico una de ellas confesó que no ha presentado los trabajos de ensayo ni se presentó a rendir las evaluaciones presenciales. El motivo fue por problemas de salud por su embarazo. Por esta razón, prácticamente serían cuatro compañeros mentorizados. Para efectos estadísticos, por tanto, no se le tomará en cuenta.

TABLAS ESTADÍSTICAS PARA EL APARTADO PARTICIPANTES

TABLA N°1. CARRERA QUE CURSAN LOS ESTUDIANTES MENTORIZADOS

Carrera	f(número de estudiantes)	%
Psicología	1	25
Ciencias de la Educación, mención EB	1	25
Administración en Gestión Pública.	1	25
Comunicación Social	1	25
Total	4	100

Fuente: formulario de datos informativos

Elaboración: Chicaiza, M. (2016)

El 100% de los estudiantes pertenecen a diferentes carreras. El 100% están cursando carreras humanísticas o que tienen que ver con ciencias sociales. Como se observa solo hay cuatro estudiantes mentorizados puesto que una de ellas se ha retirado, incluso no se presentó a dar las evaluaciones presenciales del I bimestre.

TABLA N° 2. SITUACIÓN LABORAL DE LOS ESTUDIANTES MENTORIZADOS

Situación laboral	f(número de estudiantes)	%
Solo estudia	2	50
Tiene relación laboral a tiempo completo	2	50
Tiene relación laboral a medio tiempo	0	0
Total	4	100

Fuente: Formulario de datos informativos

Elaboración: Chicaiza. M. (2016)

La situación laboral no es difícil de establecer. El 50% cumple con la doble tarea de estudiar y trabajar y lo hace a tiempo completo. Además este doble rol lo tiene el único que tiene sexo masculino. Las demás personas (50%) no cumplen un rol de trabajadores en el sentido formal del término. Es necesario mencionar que de ellos una realiza una actividad artística: está inmiscuida en la danza.

TABLA N° 3. ESTUDIANTES MENTORIZADOS POR CENTRO UNIVERSITARIO AL QUE PERTENECEN

Centro universitario	f(número de estudiantes)	%
Quito- San Rafael	4	100
Total		100

Fuente: Formulario de datos informativos

Elaboración: Chicaiza, M (2016)

Como era de esperarse, todos los estudiantes viven en la zona del Valle de los Chillos. El perfil socio-económico, por el hecho de que vivan en un lugar residencial no debe engañarnos. Al menos las dos que han asistido a la primera charla de mentoría son jóvenes de clase media que hacen un esfuerzo grande para seguir sus estudios y viven más bien en zonas alejadas de San Rafael, se podría decir que viven en las zonas rurales entre los cantones Quito y Rumiñahui.

TABLA N° 4. ESTUDIANTES MENTORIZADOS POR SEXO

SEXO	f(número de estudiantes)	%
Masculino	1	25
Femenino	3	75
Total	4	100

Fuente: Formulario de datos informativos

Elaborado por: Chicaiza, M (2016)

Como se observa hay una importante participación de la mujer en los estudios universitarios, lo que hace ver el nuevo rol de la mujer como parte integrante del desarrollo del país en todos los órdenes.

TABLA N° 5. ESTUDIANTES MENTORIZADOS POR EDAD

EDAD (AÑOS)	f(número de estudiantes)	%
17 años	2	50
19 años	1	25
29 años	1	25
Total	4	100

Fuente: Formulario de datos informativos

Elaborado por: Chicaiza, M (2016)

Cruzando datos se puede observar que el varón es el que más edad tiene y es uno de los que también trabaja a tiempo completo. Él estuvo estudiando en otra universidad y por razones de trabajo está estudiando en la UTPL. Tenemos dos estudiantes recién graduadas que han estudiado en los sistemas tradicionales de educación. Además tenemos una estudiante (25%) que dejó de estudiar pero que ahora retoma sus estudios (19 años).

TABLA N° 6. RAZONES PARA HABER ELEGIDO LA MODALIDAD ABIERTA POR LOS ESTUDIANTES MENTORIZADOS

Razones	f(número de estudiantes)	%
Me permitirá estudiar y trabajar	2	50
Siempre he deseado estudiar	2	50
Total	4	100

Fuente: formulario de datos informativos.

Elaborado por: Chicaiza, M (2016)

Las razones básicas para haber elegido la modalidad se reparte en porcentajes iguales entre los que lo hicieron porque les permitirá estudiar y trabajar en el futuro o ya lo están haciendo y entre los que sienten la vocación de estudiar la carrera que eligieron.

TABLA N°7. RAZONES PARA HABER ELEGIDO LA CARRERA UNIVERSITARIA DE LOS ESTUDIANTES MENTORIZADOS

Razones	f(número de estudiantes)	%
Me permitirá mejorar la situación económica	2	50
Siempre he tenido interés por estudiar esa carrera	2	50
Total	4	100

Fuente: Formulario de datos informativos

Elaboración: Chicaiza, M. (2015)

De la misma manera que la anterior tabla, (Tabla N° 6), en esta tabla N°7 se observa que los porcentajes se reparten en dos partes iguales, entre los que sienten que estudiar la carrera les permitirá mejorar la situación económica y la vocación.

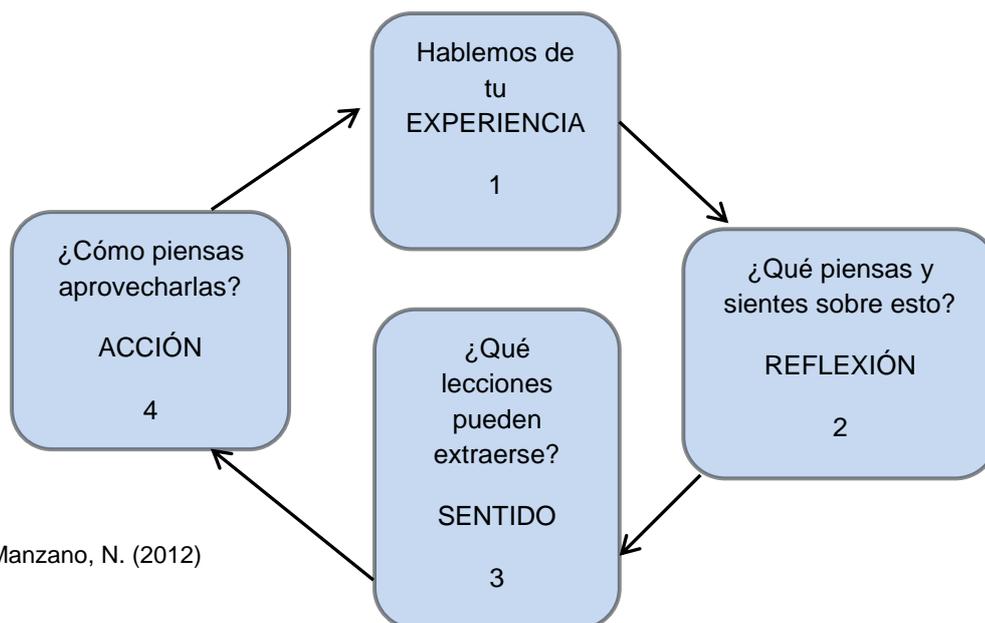
2.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

2.4.1. MÉTODOS:

Método de Investigación Acción Participativa (IAP): El propósito de este método fue la acción, toda vez que se buscó un cambio, una transformación de la realidad de los alumnos del primer ciclo de estudios en MaD. La misión del investigador estuvo dada por el desarrollo de actividades y estrategias que le permitieron desarrollar un acompañamiento efectivo sustentado en la participación de los involucrados.

La estructura del método de IAP estuvo sujeta a la dinámica propia de cada uno de los estudiantes y las características del mentor (investigador), quien planificó y ejecutó las acciones de orientación: evaluar, renovar y ejecutar; así también, se consideró las características de las actividades de mentoría. El proceso que se siguió fue: a) Intercambio de experiencias; b) problematización de la experiencia en base a la reflexión; c) Análisis de la lección o aprendizaje de la experiencia vivida y encontrar las estrategias e instrumentos que permitirán recolectar los datos y d) sistematización de la experiencia para generar la acción/intervención, la sistematización de la información y la valoración de la acción, proceso que se sintetizó en siguiente gráfico:

Figura 1. Proceso de mentoría



Fuente: Manzano, N. (2012)

La finalidad del método Investigación Acción Participativa es ayudar a resolver problemas cotidianos de manera inmediata (Hernández, 2012) para lograr un cambio en este caso, en los estudiantes mentorizados. Este método se sustentó en la práctica de la mentoría entre pares. La acción de mentoría implicó la total colaboración del participante mentor y mentorizados para la detección de necesidades.

Otros métodos que se utilizaron en este estudio fueron:

El método descriptivo, que permitió explicar y analizar el objeto de la investigación, es decir ¿cómo se desarrollaron las actividades de mentoría? ¿Qué resultados se lograron?

El método analítico - sintético que facilitó la descomposición de la mentoría en todas sus partes y la explicación de las relaciones entre los elementos y el todo, así como también la reconstrucción de las partes para alcanzar una visión de unidad, asociando juicios de valor, abstracciones, conceptos que ayudaron a la comprensión de la acción de mentoría.

El método inductivo - deductivo permitieron configurar el conocimiento y generalizar de forma lógica los datos empíricos que se lograron en el proceso de investigación.

El método estadístico, permitió organizar la información alcanzada con la aplicación de los instrumentos de orientación y mentoría.

2.4.2. TÉCNICAS

En la recolección y análisis de la información teórica y empírica se usaron las siguientes técnicas:

2.4.2.1. Técnicas de investigación bibliográfica

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

- La lectura, como medio importante para conocer, analizar y seleccionar aportes teóricos, conceptuales y metodológicos sobre orientación y mentoría. Esta lectura fue comprensiva y apoyada con cuadros mentales y cuadros de resumen y análisis-síntesis.
- Los mapas conceptuales y organizadores gráficos, son recursos para facilitar los procesos de comprensión y síntesis de los aspectos teórico- conceptuales. Los mapas conceptuales fueron una ayuda idónea para organizar los datos, clasificarlos y tener una visión global de un determinado tema.
- El resumen o paráfrasis son medios que se usaron para presentar un texto de forma abreviada, lo que favoreció la comprensión del tema y permitió entender mejor el texto. Fue importante tener cuidado con lo que se resumió ya que es común pasar por alto los temas importantes que ayudan a entender el tema o ideas principales.

2.4.2.2. Técnicas de investigación de campo:

Para la recolección y análisis de datos, se utilizó el método científico y, más particularmente, se utilizaron las siguientes técnicas: La observación: es una técnica muy utilizada en el campo de las ciencias humanas. Desde el criterio de Anguera, (1998, p. 57) la observación se convierte en una técnica científica en la medida que:

- Sirve a un objetivo ya formulado de investigación.
- Es planificada sistemáticamente.
- Está sujeta a comprobaciones de validez y fiabilidad.
- Se realiza en forma directa sin intermediarios que podrían distorsionar la realidad estudiada. La técnica de la observación se aplicará en el momento de participación

en talleres presenciales con los mentorizados, en especial para valorar sus reacciones y actitudes.

La entrevista por los medios electrónicos, teléfono y video llamada para tratar aspectos puntuales sobre una determinada necesidad de orientación y mentoría, son herramientas importantes que fueron usadas a lo largo de todo el proceso de investigación de campo. Mediante los cuestionarios (anexos) se detectaron las necesidades de orientación de los estudiantes del primer ciclo de Modalidad Abierta y a Distancia.

La anterior es una técnica muy utilizada en investigación, se apoya en la encuesta y como herramientas cuestionarios previamente elaborados, con preguntas concretas que faciliten obtener respuestas precisas y gestionar una rápida tabulación de datos. Los grupos focales que permitieron realizar procesos de análisis y discusión de las diferentes necesidades de orientación y mentoría fueron los estudiantes de primer ciclo, asignados al mentor con la coordinación del tutor de mentoría.

2.4.3. Instrumentos

En la presente investigación se utilizaron los siguientes instrumentos:

- Primer encuentro (taller) presencial mentores - estudiantes (anexo 4) que sirvió prácticamente como una guía o agenda para la reunión. Como se evidencia es más bien un anexo que ayudó a al mentor a organizar los temas que se trataron
- Hoja de datos informativos (anexo 5). Este anexo permitió obtener datos como información general, correo electrónico y saber dónde trabaja, la razón para estudiar a distancia, la hora en que se puede contactar y el por qué eligió la carrera.
- Formato de expectativas y temores (anexo 6). Este documento permite contestar a las preguntas sobre las expectativas y los temores que puede traer el hecho de estudiar a distancia en las circunstancias actuales.
- Cuestionario 1 de necesidades de orientación (anexo 7) este anexo le permite al estudiante reflexionar sobre lo que sintió cuando tuvo que pasar por la primera experiencia en educación a distancia: qué problema enfrentó, cuál fue su causa, quién le ayudó y cómo lo solucionó y lo que aprendió sobre esa experiencia.
- Cuestionario 2 de necesidades de orientación (anexo 8) en este anexo se le encuesta al estudiante mentorizado sobre aspectos como los procedimientos de estudio, la satisfacción

en los procesos administrativos, en cuanto a su importancia y al grado de satisfacción del estudiante. Esta encuesta se desarrolla en una escala del 1 al 5.

- Cuestionario de control de lectura para mentores (anexo 9). Como su nombre lo indica es un cuestionario que llenan los mentores. Es un cuestionario abierto en el que el mentor debe diferenciar entre mentoría y tutoría para casos concretos de la vida real.
- Evaluación del primer encuentro de mentoría (anexo 10). Constituye la evaluación del taller 1. Esta evaluación lo hacen los compañeros mentorizados y tiene una escala de 1 a 5 y abarca siete ítems: utilización de recursos, metodología, objetivo del taller, participación del grupo, utilidad, desempeño del mentor y organización. Al final se pide sugerencias.
- Evaluación final del proceso de mentoría (anexo 11). Es muy parecido al anterior esquema, con la diferencia de que esta es una evaluación final, es decir, al final del proceso de talleres de mentoría. Igualmente se piden sugerencias de mejora para futuras mentorías.
- Cuestionario de habilidades de pensamiento y hábitos de estudio (anexo 12). El cuestionario tiene como objetivo principal el obtener información valiosa acerca de las formas en que aprende, las estrategias que desarrolla para aprender y las dificultades que se presentan para ello.
- Cuestionario de autoevaluación de habilidades de lectura. (Encuesta digital que la envía el equipo de gestión del proyecto de mentoría).
- Cuestionario de autorregulación y madurez. (Encuesta digital que la envía el equipo de gestión del proyecto de mentoría).

2.5. Procedimiento

Se realizaron dos fases, la primera mediante una investigación bibliográfica tanto de enlaces en internet como en libros especializados y una investigación de campo mediante la interacción de los compañeros mentorizados. En la investigación bibliográfica se usó el método del subrayado y el de tomar notas en el cuaderno de trabajo o blog de notas de las partes importantes; es decir de las ideas principales y los respectivos argumentos que la sustentan. En algunos casos fue necesario realizar cuadros de resumen o mentefacto y el uso de un buen diccionario temático o de los enlaces virtuales, a fin de entender todos los términos y conceptos.

En lo referente al modelo de mentoría utilizado y la investigación de campo se realizaron al menos dos llamadas a los compañeros mentorizados, en el afán de conocerles y saludarles.

La última llamada fue para citarles a la primera reunión presencial en el centro universitario. Igualmente, se les envió los temas de ayuda y motivación propuestos por la universidad a fin de que se motiven en sus estudios. Solo se recibió una nota de recibido, los demás, no contestaron ni mencionaron si recibieron o no ese material.

La reunión presencial de tutoría, para que llenen los anexos respectivos, se llevó a cabo el sábado 12 de diciembre, a las 10h00, en el Centro Universitario de San Rafael. Hubo una asistencia del 50%; es decir asistieron dos compañeras mentorizadas y llenaron los anexos solicitados. La reunión duró dos horas y se obtuvieron valiosas enseñanzas sobre el proceso de mentoría. Uno de los compañeros se excusó de asistir, por motivos de su trabajo. Por lo que se podría decir que el 75% de los mentorizados tuvieron un acercamiento favorable al proceso.

La acción se llevó a cabo las semanas restantes mediante el correo electrónico y las llamadas telefónicas en las cuales se les motivaba a seguir sus estudios y leer el material que periódicamente enviaban los tutores de mentoría de la UTPL por medio del EVA. Se participó con ellos en sus temores y expectativas y se les aconsejó, animó y orientó con la autoridad de ser un estudiante del curso de pregrado.

2.6. Recursos.

La universidad UTPL se ha esforzado por brindar de manera oportuna los recursos necesarios para poder realizar la investigación presente.

2.6.1. Talento Humano

Se trabajó con un equipo de 7 personas: 5 estudiantes (mentorizados), estudiantes del primer ciclo en la modalidad a distancia, el mentor que está a punto de egresar de la universidad y 1 tutora (consejera) de la UTPL que está relacionada con los autoridades pedagógicas de la Universidad Técnica Particular de Loja. Se puede añadir a los personeros administrativos del Centro Universitario.

2.6.2. Materiales Institucionales

Para la investigación se utilizó:

- Hoja de recolección de datos
- Cuestionario de necesidades

- Cuestionario de temores
- Cuestionario de hábitos de estudios
- Cuestionario de importancia del proyecto de vida
- Cuestionario de Auto Evaluación de Habilidades de Estudio
- Entorno Virtual de Aprendizaje (EVA)
- Correo electrónico

2.6.3. Económicos

La mentorización que se realizó fue de tipo combinada, presencial y tecnológica, para lo cual no hubo inversión económica significativa. De todas maneras, se adjunta la siguiente tabla de desglose de gastos en forma aproximada:

TABLA N°8. CUADRO DE GASTOS APROXIMADOS.

ACTIVIDAD	GASTOS (Dólares)
4 llamadas telefónicas a fin de tener un primer contacto, tanto a números convencionales como a móviles.	8,00
4 llamadas telefónicas a fin de confirmar la reunión del sábado 10 de diciembre, para la primera reunión de tutoría.	4,00
4 copias de los anexos 4, 5, 6 7 y 8 y primera reunión de mentoría en el centro universitario. Transporte.	5,00
4 llamadas telefónicas para saludarles por fin de año y comunicarles que deben llenar la encuesta del anexo 12 que se subió a sus respectivos correos	3,00
4 llamadas telefónicas a fin de saludarles y recopilar datos pendientes.	3,00
Mensajes varios para subir a los correos electrónicos comunicaciones y mensajes motivacionales propuestos por la universidad.	2,00

Total: 25,00 dólares.

Preparado por: Chicaiza, M. (2016)

CAPÍTULO 3.

RESULTADOS ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

3. RESULTADOS ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.

Como toda investigación cuantitativa-cualitativa y de campo es necesario ordenar los datos obtenidos siguiendo los lineamientos de la estadística básica y el análisis de datos que se deducen de ellos. Una vez que los compañeros mentorizados han respondido a los diferentes reactivos clasificados en los subcampos se procede a resumir los resultados de la encuesta siguiendo el modelo de Sánchez, M^aFe. (1998) a manera de diagnóstico a fin de detectar factores en la orientación para estudiantes universitarios a distancia.

3.1 Características psicopedagógicas de los mentorizados.

Yengle (2009) menciona varios aspectos de las características psicopedagógicas de los estudiantes universitarios a distancia. Hace la diferencia entre los jóvenes que vienen del sistema educacional tradicional y de los estudiantes de mayor edad que por varios motivos empiezan a estudiar a distancia. Todos ellos atraviesan por problemas académicos, de vocación, e incluso económicos que necesitan ser superados de alguna manera.

TABLA N° 9 RESUMEN DE PUNTACIONES LOGRADAS POR LOS ESTUDIANTES MENTORIZADOS POR SUB-CAMPOS

SUBCAMPO	PUNTUACIÓN		PONDERACIÓN	
	LOGRAD A	MÁXIM A	PONDERAD A	CALIFICACIÓN
1. Pensamiento crítico	51	64	79,69	Muy bueno
2. Tiempo y lugar de estudio	33,6	40	84,00	Muy bueno
3. Técnicas de estudio	62,6	76	82,37	Muy bueno
4. Concentración	32,4	40	81,00	Muy bueno
5. Motivación	54,6	60	91,00	Sobresaliente
TOTAL	245	280	87,5	Muy bueno

Fuente: Formulario 12 aplicado a los mentorizados .

Elaborado por: Chicaiza, M (2016)

En cuanto a los resultados globales y comparando y cruzando datos se puede decir que los estudiantes mentorizados, **en promedio** obtienen sobresaliente en *motivación* (91%). Muy bueno en *tiempo y lugar de estudio* (84%), *técnicas de estudio* (82,37%) y *concentración* (81%). De los resultados promediados de los estudiantes mentorizados la nota más baja

(79,69%) (Muy bueno) tiene *en pensamiento crítico*. No debemos menospreciar este dato, puesto que sirve de base para lograr un buen desempeño en los estudios y que podría influenciar en los otros aspectos.

Los resultados son aceptables, en un primer análisis se dan muy buenos resultados en cuanto a las *habilidades del pensamiento y hábitos de estudio*. En los estudiantes que demuestran mayor puntuación se muestra también una correlación positiva con el buen desempeño en las *técnicas de estudio*, (82,37%) y también con *el tiempo y lugar de estudio*. Lo que demuestra que existe una relación directa con estos subcampos y el buen desempeño. Habría que determinar qué relación tienen estos resultados con el proceso de mentoría que se logró ofrecer al grupo de estudiantes mentorizados.

Al parecer, se deberá trabajar en *pensamiento crítico* (ponderado más bajo) con el grupo a fin de que mejoren su rendimiento. Los demás apartados o subcampos muestran un buen desempeño. El *pensamiento crítico* se mostraría como un punto a fortalecerse en el grupo de mentorizados, por lo que, en el futuro habrá que tomar las medidas y herramientas necesarias para fortalecer el *pensamiento crítico* entre los estudiantes del primer ciclo.

3.2. Necesidades de orientación de los estudiantes.

Salinas (2014) propone que se debe hacer una distinción entre las necesidades de orientación de los estudiantes jóvenes y de los adultos. Esto es evidente toda vez que sus perfiles son distintos. Para esta autora los primeros tienen necesidad de organización del tiempo, de orientación, de desenvolverse más autónomamente. Los adultos tienen otro tipo de necesidades: necesitan orientación en cuanto al buen uso del tiempo, técnicas de lectura y ordenamiento de datos, técnicas para superar o evitar el estrés, motivación constante; no hay que olvidar que es muy probable que trabajen y tengan una familia, lo que les limita en muchos aspectos.

Haciendo un estudio global, y promediando los puntajes de los cuatro estudiantes y resumiendo en la siguiente tabla, es posible hacer un análisis y obtener una visión más detallada de las necesidades de los estudiantes y jerarquizarlas. Como se observa en la tabla 10, más abajo, el puntaje ponderado más bajo se mantiene en "Procedimiento de estudio (74,5%) que sin embargo, cualitativamente se considera "muy bueno". Al parecer las necesidades en todos estos rubros están satisfechas.

TABLA N° 10. RESUMEN TABLA DE NECESIDADES: PROMEDIOS DE LOS ESTUDIANTES MENTORIZADOS

Subcampo	Promedio	Ponderado	Calificación
Procedimiento de estudio. (Sobre 50)	37,25	74,5%	Muy bueno
Satisfacción con los procesos administrativos (Importancia para el estudiante) (sobre 40)	31,25	78,13%	Muy bueno
Satisfacción con los procesos administrativos. (Grado de satisfacción)(sobre 40)	32,00	80%	Muy bueno

Fuente: Anexo 8

Elaborado por: Chicaiza, M (2016)

Las necesidades de los estudiantes que empiezan una carrera pueden ser múltiples y variadas. La clasificación que se ha hecho no se agota con lo meramente académico y administrativo. El hombre es un ser complejo. A las necesidades estudiadas se las puede ampliar tomando en cuenta las necesidades de **reconocimiento** y **logro** y junto a estas la necesidad de información oportuna y clara, tal como lo señalan los estudiosos de estos temas, en especial Sánchez, M^aFe.

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

Bermúdez, M. (1993) señala que “independientemente del nivel de desarrollo sofisticado (...) la tasa de deserción estudiantil en cursos y programas de educación a distancia, continua siendo significativamente elevada” (p. 80). Se podría decir que el antónimo de deserción es la inserción. La inserción, por lo tanto cobra importancia a la hora de diseñar un plan de mentoría. A medida que el estudiante universitario, en la modalidad a distancia sea insertado en el sistema educativo, menos probabilidades habrá que abandone la universidad.

Una vez en la universidad el estudiante recién llegado debe insertarse adecuadamente al sistema de educación a distancia y empezar un proceso de adaptación a la misma. Según la investigación bibliográfica, la mayor frecuencia de deserción estudiantil se produce en los primeros tres o cuatro semestres. Los estudiantes que llenaron el anexo 6 coinciden en señalar como una de sus expectativas el terminar la carrera, y obtener el título. Prácticamente el 100% de los entrevistados señalaron esto.

TABLA N° 11. TABLA DE EXPECTATIVAS, TEMORES Y COMPROMISO. PROMEDIOS

Pregunta:	Respuestas semejantes	f	Ponderado (%)
Dos expectativas (aspiraciones) sobre mis estudios.	<i>Culminar mis estudios o tener una profesión</i>	4	100
Dos temores (miedos) sobre mis estudios	<i>No culminar los estudios. Desertar por no adaptarse a la educación a distancia. Por falta de tiempo dejar de lado los estudios.</i>	1	25
	<i>Falta de información</i>	1	25
	<i>Temor a que los estudios se hagan más complejos.</i>	1	25
	<i>No ser capaz de enfrentar los retos en forma correcta</i>	1	25
Mi compromiso	<i>No darse por vencida Poner perseverancia, esfuerzo y dedicación. Seguir adelante sin interrupciones. Obtener el título. Esforzarme más para no tener problemas Dedicar más tiempo al estudio.</i>		

Fuente: Anexo 6

Elaborado por: Chicaiza, M (2016)

Siguiendo con los **temores**, el 25% de ellos temen no tener la información suficiente o carecer de ella, por razones de trabajo u otras actividades. Además (25%) tienen temor a que en el futuro el estudio se torne *más complejo* por esa razón no poder terminar. Finalmente el 25% afirma temer no ser capaz de enfrentar los retos futuros. Nótese que nadie toma como un temor el factor económico u otros factores externos o internos, como la falta de capacidad racional.

Se podría argumentar que los estudiantes toman sus retos como algo personal. Ninguno señala a la universidad, ni a los tutores como responsables directos de su inserción y adaptación al sistema educativo a distancia. Esto puede deberse a que están lejos de ser conscientes de que la universidad puede asumirse como un sistema de promoción humana en los que los intereses económicos o grupales estén lejos o soslayados, al menos.

Todos los estudiantes tienen expectativas positivas que redundan en terminar su carrera y obtener el título para en el futuro poder ejercer su profesión. El 100% de ellos miran su

realidad estudiantil desde el punto de vista pragmático: obtener el título. No se miran expectativas particulares en cuanto a recibir orientación o motivación, por ejemplo. En lo referente a los temores, lo toman también como un asunto personal: temen no ser lo suficientemente capaces de afrontar nuevos retos (25%) y la falta de tiempo o no poder hacer un buen uso del mismo (25%).

3.2.2. De orientación académica (Encuesta de necesidades)

Al respecto Pérez (1995) señala varios consejos para que un estudiante sea exitoso: Estar consciente y valorar la importancia de sus estudios, reflexionar sobre sus íntimas motivaciones para estudiar. Aprender a cómo poder fijarse metas u objetivos a conseguir. Igualmente, reflexionar sobre detalles procedimentales de sus estudios: concentración, velocidad en comprensión lectora, saber subrayar los textos, entrenarse sobre cómo hacer esquemas y resúmenes y cómo preparar exámenes. Son factores importantes a considerarse para un adecuado plan de mentoría.

Respecto a la tabla 12, (más abajo), cuya encuesta fue realizada por la UTPL, los más altos porcentajes se centran en los ítems: “Leo las orientaciones de cada unidad” y “lectura comprensiva” y en “subrayado”. Que de por sí son técnicas elementales y necesarias a la hora de emprender el estudio de un nuevo tema. Pero el hecho de hacerlas tampoco nos daría una visión acertada de su eficacia. Alguien podría realizar las técnicas mencionadas y aun así no hacerlas bien. Los porcentajes más bajos corresponden a “intentar memorizar todo”. Lo cual es una ventaja, puesto que hacerlo implicaría descuidar el análisis crítico y sintético. Aunque se entiende también que memorizar forma parte importante del estudio.

Al obtener los promedios en “Procedimiento de estudio” (Tabla N°14), que corresponde al anexo de necesidades, se observa que apenas se sobrepasa los valores de “muy bueno”, cualitativamente hablando. Al cruzar con los promedios de la encuesta entregada por la UTPL, de los estudiantes a mentorizarse, lo cual se observa en la tabla 13 y que corresponden al anexo 12, se observa que los promedios más bajos se encuentran en “Pensamiento crítico” (79,69%) y el más alto corresponde a “Motivación” (91%).

Por la tabla N° 9 y tabla N° 13 se puede aseverar que se podría mejorar en la orientación académica, la cual debe partir desde una explicación clara de la manera de evaluación de la universidad, pasando por señalar la importancia y buen uso del de técnicas de aprendizaje como el subrayado y el uso de cuadros sinópticos; de la misma manera, el uso de la lectura comprensiva, sus ventajas para alcanzar mejores resultados en las evaluaciones

presenciales. Además se debe trabajar sobre herramientas para el desarrollo del pensamiento crítico

TABLA N° 12: RESULTADOS TOTALES DEL ANEXO 8. CUESTIONARIO 2 DE NECESIDADES DE ORIENTACIÓN: PROCEDIMIENTOS DE ESTUDIO

Procedimiento de estudio	ESCALA									
	1 Nada		2 Poco		3 Regular		4 Bastante		5 Mucho	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1.1 Primero leo las Orientaciones de cada unidad en la guía didáctica.					1	25	1	25	2	50
1.2 Antes de estudiar un Contenido en el texto básico procedo a ubicar el capítulo, realizo una lectura rápida que permita identificar los títulos, gráficos, resúmenes, esquemas, entre otros.					2	50	1	25	1	25
1.3 Doy una lectura comprensiva para identificar y señalar las ideas principales y secundarias de cada tema.			1	25			1	25	2	50
1.4 Subrayo los aspectos de mayor importancia.			1	25			1	25	2	50
1.5 Intento memorizarlo todo.	1	25	3	75						
1.6 Elaboro esquemas, cuadros sinópticos.					2	50	2	50		
1.7 Elaboro resúmenes.					2	50	1	25	1	25
1.8 Desarrollo las actividades de aprendizaje que se sugieren en la guía didáctica de cada asignatura.					2	50	1	25	1	25
1.9. Reviso y estudio a medida que desarrollo la evaluación a distancia.					1	25	2	50	1	25
1.10 Pongo énfasis en el estudio y repaso la semana de las evaluaciones presenciales.							3	75	1	25

Fuente resultados anexo 8

Realizado por: Chicaiza, M (2016)

TABLA N°13. PROMEDIO DE ENCUESTA DE NECESIDADES EN PROCEDIMIENTOS DE ESTUDIO

SUBCAMPOS	Promedio
Procedimiento de estudio. (sobre 50)	37,25
Ponderada sobre 100	74,5%
Cualitativo	Muy bueno

Fuente: Anexos de necesidades. Anexo 8

Realizado por: Chicaiza, M. (2016)

3.2.3 De orientación personal (Encuesta de necesidades)

Buele (2013), (citando a Bernard, I 1990), en lo que a una definición de orientación educativa se refiere a ésta como “proceso consustancial al proceso educativo que asiste a la persona en las diferentes etapas de su desarrollo, a fin de que logre adquirir conciencia de su responsabilidad como individuo integrante de un grupo, comunidad y sociedad” (p. 74). Es importante rescatar la definición antropológica de persona, como un ser con dignidad, capacidades, con sueños, con derechos pero también con responsabilidades.

La encuesta realizada en el anexo 7 nos señala varios asuntos importantes. Los estudiantes debieron reflexionar y responder en relación a su primera experiencia en educación a distancia. Con respecto a la primera, uno de ellos lo relaciona con algo familiar. El tercero señala que estaba desorientado y el último que se sentía solo. El 75% señala que la causa para el problema es que no hubo información ni orientación. La ayuda provino de alguien que ya conocía el sistema de educación a distancia. Solo uno (25%) señaló que le ayudó un tutor. Lo que aprendieron de esta experiencia es que es necesario agruparse o relacionarse con otros (50%) para lograr superar las dudas y la falta de orientación oportuna.

Analizando la información de los estudiantes mentorizados se puede observar que todos han tenido problemas en una u otra forma con la falta de guía, orientación, información oportuna y motivación. La mayoría de ellos se sintieron desorientados al emprender sus estudios (75%). Los que superaron su carencia fueron los que lograron ser guiados por alguien que ya había pasado por las mismas circunstancias (50%)

Por todo lo señalado será necesario que en los primeros años, y de hecho en los primeros tres meses que el estudiante sea acompañado por un mentor que sepa guiarle, informar y hacerle conocer los detalles de su nueva tarea. Esa tarea debe ser continua, oportuna, en la que no solo se le brinde la información, sino que se le motive a seguir adelante. Debe ser una tarea de relación personalizada, horizontal; es decir, entre iguales.

TABLA N°14: TABULACIÓN DEL CUESTIONARIO DE NECESIDADES DE ORIENTACIÓN

Fuente: Encuesta del anexo 7

Subcampos	Respuestas semejantes	f	Ponderado (%)
¿Qué problema enfrentó?	<i>Oposición de los padres a estudiar la carrera.</i>	1	25
	<i>Desorientación en cuanto a cómo dar las evaluaciones y el método de evaluación y otros tipos de desorientación y desmotivación.</i>	3	75
¿Cuál fue la causa del problema?	<i>Falta de apoyo de los padres.</i>	1	25
	<i>Falta de comunicación, falta de orientación, poca información de los procesos.</i>	3	75
¿Quién le ayudó	<i>Familiar o conocido.</i>	2	50
	<i>Tutores.</i>	1	25
	<i>La persona misma.</i>	1	25
¿Cómo lo solucionó?	<i>A través de esfuerzos propios.</i>	3	75
	<i>Utilizando mecanismos en que intervinieron otras personas.</i>	1	25
¿Qué aprendió?	<i>Que es necesaria la ayuda de otra persona.</i>	2	50
	<i>Que se puede salir adelante en forma autónoma e independiente.</i>	2	50

Elaborado por: Chicaiza, M. (2016)

3.2.4 De información.

En cuanto a esto, resulta interesante el estudio realizado por Nogueira (2005), en él se señalan los correos electrónicos, los foros-web, los salones chat, y las audio-video-conferencias como herramientas para la orientación cibernética en los diferentes aspectos, como son: en las tareas de orientación propiamente dichas, en las tareas de asesoramiento y en las de información. Es decir, las tecnologías de la comunicación e información a la orden del día. Es necesario estar conscientes que los mentores no usan todas las potencialidades de las técnicas de comunicación cibernéticas. Vivimos en la era de la información y debemos sumarnos a estas herramientas.

Para medir, de alguna forma, este subtema, se ha escogido la tabla N° 10, a la cual se le ha recortado el subcampo “procedimiento de estudio” para concentrarse solo en lo referente a la **importancia y satisfacción de los procesos administrativos** que tienen una relación directa con la información que debe recibir el mentorizado por parte de la universidad. En ella se analizan los subcampos referentes a los procesos administrativos y los servicios que brinda: admisión, matrícula, modalidades de pago, trámites de cambio de trámites universitarios, de convalidación de asignaturas, convalidación de estudios, becas y ayudas para el estudio.

De la tabla 15, (más abajo), se observa que el mayor puntaje corresponde a la información respecto a la satisfacción de “becas y ayudas para el estudio” (75%), seguido de “trámites de convalidación de asignaturas” y de “proceso de admisión e ingreso”. El ponderado más bajo corresponde a “modalidades de pago”, seguido de “convalidación de estudios”. Pero, en general, las puntuaciones se reparten entre las escalas de “mucho” y “excelente”. Se puede decir que los mentorizados están contentos con la orientación administrativa.

Comparando los resultados se observa que el promedio de los encuestados considera la información y el proceso administrativo como muy bueno. Se mantiene una correlación positiva entre la **importancia y el grado** de satisfacción de los servicios administrativos; es decir, los puntajes son bastante similares, no se halla diferencias marcadas. Solo un 25% de los encuestados lo consideran bueno y el 75% lo consideran como muy bueno. (Tabla 16)

TABLA N° 15. RESULTADOS DEL CUESTIONARIO 2: SATISFACCIÓN CON LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Satisfacción con los procesos administrativos	ESCALA									
	0 Nada		2 Poco		3 Regular		4 Bastante		5 Mucho	
	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
2.1 Procesos de admisión e ingreso					1	25	1	25	2	50
2.2 Proceso de matrícula			1	25	1	25	1	25	1	25
2.3 Modalidades de pago	1	25	1	25			2	50		
2.4 Trámites de cambio de centro universitario.					2	50	1	25	1	25
2.5 Trámites de convalidación de asignaturas.	1	25					1	25	2	50
2.6 Becas ayudas para el estudio							1	25	3	75
2.7 Convalidación de estudios	1	25	1	25					2	50
2.8 Otros (especificar) Matrícula en línea					2	50	1	25	1	25

Fuente anexo 8

Elaborado por: Chicaiza, M. (2016)

Analizando estos datos se puede decir que los ítems no estaban encaminados a detectar necesidades de información en cuanto a mentoría ya que esto se contradice con lo señalado en el subtema anterior, en el que se detectó un claro descontento en los procesos de información y orientación en el primer año de estudios. Los resultados presentes se ciñen solo a considerar los temas administrativos propiamente dichos y nada tienen que ver con la satisfacción de necesidades de orientación e información encaminadas a solucionar los problemas de aprendizaje y desarrollo de destrezas de aprendizaje que conlleve a un aprendizaje significativo.

TABLA N° 16. PROMEDIO DE SATISFACCIÓN CON LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS: IMPORTANCIA PARA LOS ESTUDIANTES.

Subcampo	Promedio	Ponderado	Calificación
Satisfacción con los procesos administrativos (Importancia para el estudiante) (sobre 40)	31,25	78,13%	Muy bueno
Satisfacción con los procesos administrativos. (Grado de satisfacción)(sobre 40)	32,00	80%	Muy bueno

Fuente: Anexo 8

Elaborado por: Chicaiza, M (2016)

Analizando estos datos se puede decir que los ítems no estaban encaminados a detectar necesidades de información en cuanto a mentoría ya que esto se contradice con lo señalado en el subtema anterior, en el que se detectó un claro descontento en los procesos de información y orientación en el primer año de estudios. Los resultados presentes se ciñen solo a considerar los temas administrativos propiamente dichos y nada tienen que ver con la satisfacción de necesidades de orientación e información encaminadas a solucionar los problemas de aprendizaje y desarrollo de destrezas de aprendizaje que conlleve a un aprendizaje significativo.

La información que ofrece la universidad a los estudiantes que ingresan al primer ciclo debe ser clara y encaminada a resolver la necesidad que estamos estudiando. Es importante que el estudiante conozca a cabalidad el sistema de evaluación a distancia, saber qué posibilidades tiene de que puedan ser resueltas sus dudas de manera pronta y oportuna, sin necesidad de visitar el centro universitario o de llamar por teléfono a los tutores o, en el futuro, al mentor. Y por último, saber dónde puede obtener la capacitación y los medios necesarios para desarrollar destrezas cognitivas. Lo administrativo está bien, falta lo estrictamente encaminado a la orientación pedagógica y a la motivación.

3.3 Las percepciones del mentor y la relación de ayuda.

Valverde (2004) señala las competencias y por ende el perfil de los mentores tomando en cuenta la capacidad de compromiso, capacidades y habilidades. Por ejemplo se menciona los altos niveles de compromiso que deben tener; capacidad de ayudar, orientar y asesorar, habilidades personales: para la comunicación, la empatía, la confianza, la escucha, la

solución de problemas; predisposición para el aprendizaje continuo y mutuo. La experiencia positiva es necesaria, pero no deben desdeñarse las negativas. La capacidad reflexiva es importante, toda vez que sirve para una continua auto-evaluación y desarrollo de la conciencia de mejora continua, entre otras.

Del 100% de los mentorizados que se trabajó, la mayoría (75%) tuvieron una actitud positiva en cuanto al proceso: contestaron las llamadas telefónicas y se mostraron colaboradores y respetuosos del proceso. Solo el 25% no respondió positivamente a ninguna llamada o mensaje por el correo electrónico. La mitad de ellos (50%) asistió a la reunión de mentoría y llenaron los anexos de encuestas. El 50% lo hizo indirectamente.

En el proceso de mentoría hubo evidentes dificultades. Se las podría clasificar de generales y particulares. En cuanto a las primeras: faltó brindar mejores mecanismos de ayuda a la tarea del mentor por parte de la institución educativa universitaria. En realidad hubo un tutor de proyecto, que supo guiar en los asuntos técnicos del proyecto, pero no un tutor de mentoría a quien acudir para los detalles de la acción de mentoría propiamente dicho. Solo se pudo hacer lo estrictamente necesario guiado por la guía didáctica y las directrices de la investigación bibliográfica.

Respecto a las particulares: muchas veces fue imposible comunicarse con los mentorizados incluso por teléfono. En la primera llamada, nadie sabía de qué se trataba. No se pudo establecer si la universidad les comunicó el rol que ellos tenían que cumplir. Los correos electrónicos solo fueron contestados por el 25% de los mentorizados. No se pudo establecer una relación satisfactoria mentor-mentorizados por la falta de compromiso de los mentorizados, tal vez por ser una actividad nueva a la cual no están aún familiarizados.

3.4 La valoración de mentoría.

La mentoría como actividad de orientación y guía entre personas implica que sea una actividad altamente satisfactoria y llena de retos. En un medio donde se están dando los primeros pasos para su institucionalización (proyecto piloto), esta actividad resultó altamente compleja y carente de apoyo institucional. Se supone que ambos involucrados se benefician del proceso, pero se necesita de un apoyo institucional para llegar al éxito requerido.

3.4.1 Interacción y Comunicación (mentorizados-mentor)

Según Valverde (2004) la mentoría es un proceso de retroalimentación continuo de ayuda y orientación entre el mentor (...) y un estudiante o un grupo de estudiantes de nuevo ingreso,

con la finalidad de paliar las necesidades de estos y optimizar su desarrollo y potencial de aprendizaje” (p.97). Definición que adopta un concepto al parecer importante a la hora de establecer la relación mentorizados-mentor.

Como se dijo, la comunicación con los mentorizados fue en su mayoría por vía telefónica pero con resultados limitados: muy pocas veces las llamadas eran contestadas, lo que parece paradójico en un mundo cada vez más conectado y globalizado gracias a los medios de comunicación virtuales y tradicionales. Al parecer, no hubo un interés genuino, por parte de los mentorizados de recibir guía de un “desconocido”, de alguien del cual no tenían ninguna referencia ni parentesco sólido. Al parecer la universidad, para el futuro, debe promover la idea de la importancia y beneficios de la mentoría a los mentorizados.

Uno de los logros del encuentro que se dio en forma presencial fue conocer e intercambiar impresiones con las dos compañeras que asistieron a la reunión. Uno de los mentorizados supo excusarse por motivos de trabajo, por lo que se podría decir que sí fue exitosa la reunión ya que el 75% de los mentorizados dieron una respuesta positiva. El otro 25% no dio una respuesta positiva al proceso. Otro logro fue descubrir en la mentoría una oportunidad de servicio y de desarrollo personal que implica orientar y motivar a un semejante. De todas maneras, pudo haberse hecho un mejor trabajo por parte del equipo de tutores de la universidad y del propio mentor para lograr mejores resultados.

3.4.2 Motivación y expectativas por parte de los participantes.

Para el programa (MENTOR, 2005, pág.13 y 14) se señala que el nivel de cumplimiento con sus responsabilidades por parte de las personas involucradas en su programa puede significar la diferencia entre el caos y la estabilidad, expectativas confusas y claras, motivación y pasividad. De ahí la importancia de que los involucrados directivos trabajen con toda la responsabilidad necesaria.

El mentor tuvo expectativas altas, y hasta cierto punto se cumplieron. Se espera que para el futuro, la universidad, se involucre con un mejor sistema de asesoramiento y coordinación para con los mentores. Se tuvo la sensación de que era un requisito que había que cumplir, pero nada más. Esto, hasta cierto punto es comprensible, dada la naturaleza de proyecto piloto, el cual tiene muchos aspectos aún por pulirse.

Los mentorizados con quienes se pudo hablar y conocerlos mostraban un nivel de motivación mediano. Cada uno de ellos enfrentaba problemas que iban superando día a día y de cuya solución se sentían capaces de resolver (75%). Los niveles de confianza requieren de procesos y relaciones mucho más profundos, de mayor tiempo y constancia.

Las expectativas se cumplieron en un 75%, pero se pudo haber hecho un mejor trabajo, más planificado y acompañado por las estructuras externas al proceso.

Hubo momentos en los que se encontraban razones para la frustración por parte del mentor, al no poder lograr el apoyo y la participación esperada, tanto de parte de los mentorizados como de la universidad: faltaron reuniones de coordinación tutores y mentores y entre mentores y mentorizados a fin de socializar el proyecto de mejor forma. Sin embargo las expectativas se cumplieron, puesto que se dieron momentos valiosos durante el proceso, como por ejemplo, las charlas telefónicas con los estudiantes mentorizados sobre sus progresos y cuando se compartía con ellos los enlaces sugeridos por la universidad sobre técnicas de estudio básicas.

3.4.3 Valoración general del proceso.

Valverde (2004) señala las competencias y por ende el perfil de los mentores tomando en cuenta la capacidad de compromiso, capacidades y habilidades. Por ejemplo se menciona los altos niveles de compromiso que deben tener a los que se añade la capacidad de ayudar, orientar y asesorar, habilidades personales: para la comunicación, la empatía, la confianza, la escucha, la solución de problemas; predisposición para el aprendizaje continuo y mutuo. La experiencia positiva es necesaria, pero no deben desdeñarse las negativas. La capacidad reflexiva es importante, toda vez que sirve para una continua auto-evaluación y desarrollo de la conciencia de mejora continua, entre otras.

Lo anterior ha servido para reflexionar sobre los criterios que se deben aplicar a la hora de valorar el proceso. No todos tienen una capacidad de compromiso y ciertas habilidades que se requieren para la mentoría. Un programa valedero de mentoría debe trabajar constantemente en la motivación para todos los involucrados. La experiencia ha sido novedosa pero deja un sabor agri dulce, las razones son varias: faltó compromiso, puesto que nunca se firmó un documento de compromiso por parte de los compañeros mentorizados, lo que podría haberle dado formalidad al proceso. La capacidad para ayudar y orientar y otras cualidades no se las obtiene solo por desearlas, implica una vocación que pocos están dispuestos a asumir.

La apertura de los sentimientos, la humildad suficiente para pedir ayuda y dejarse ayudar tampoco son cualidades que están a la orden del día. Estos y otros aspectos deberán tomarse en cuenta a la hora de emprender y valorar procesos como los que se están analizando. Hay muchas cosas por mejorar y procesos por revisarse: desde lograr mejores mecanismos de compromiso y seriedad hasta pulir detalles y objetivos para los futuros

emprendimientos. Un proceso adecuado de evaluación es necesario a fin de que se racionalicen los esfuerzos y anteriores experiencias.

3.5 FODA del proceso de mentoría desarrollado.

La siguiente matriz resume los principales elementos de las fortalezas, las debilidades, las oportunidades y oportunidades del asunto que estamos tratando.

TABLA N° 17. FODA

FORTALEZAS (F)	OPORTUNIDADES (O)
<ul style="list-style-type: none"> • Proporciona elementos básicos para el desarrollo del pensamiento crítico para desarrollar destrezas superiores. • Estudiantes con capacidad de ser mentores. • Ofrece experiencia, conocimientos y aplicaciones de técnicas de estudio eficaces. • Equipo de profesores y tutores capacitados que posee la universidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de una carrera de mentoría en el futuro. • Las leyes de educación nacionales impulsan la mejora del nivel académico y promueve la inserción estudiantil. • Existen programas y casos de mentoría exitosa en otros países. • Permite el desarrollo de varias competencias cognitivas y procedimentales a los mentorizados.
DEBILIDADES (D)	AMENAZAS (A)
<ul style="list-style-type: none"> • Deficientes procesos de logística de orientación e información. • Falta de compromiso con el proceso de mentoría, por parte de todos los involucrados. • Falta de mecanismos de orientación y motivación para satisfacer las necesidades pedagógicas de estudiantes del primer ciclo. • Falta de herramientas para mejorar el pensamiento crítico en los estudiantes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de tiempo de algunos estudiantes por sus actividades laborales. • Situación socio-económica de algunos estudiantes. • Niveles no adecuados de desarrollo académico de los estudiantes y mentores. • Conocimiento insuficiente y aplicación de la tecnología.

Fuente: Marco teórico

Elaborado por: Chicaiza, M. (2016)

La UTPL es una universidad de prestigio y tradición, innovadora y pionera en educación a distancia. Esta ya de por sí es una fortaleza a tomarse en cuenta. El programa de mentoría a instaurarse en el futuro deberá tomar en cuenta el FODA para cumplir con los objetivos en lo que tiene que ver con la mentoría. Toda institución es un ente perfectible y dinámico, en este caso, a todas luces, las fortalezas superan a las amenazas y a las debilidades, se espera que en el futuro la universidad cuente con un plan de mentoría que rinda sus frutos para el bien de los estudiantes que recién ingresan a ella y que la mentoría pueda desarrollarse como una carrera más dentro de la misma.

3.6 Matriz de problemática de la mentoría.

Como se observa, en la tabla N° 18, más abajo, es necesaria la implantación de un programa científico y profesionalmente estructurado de mentoría que parta del diagnóstico de nuestra realidad educativa y de las necesidades de los estudiantes que ingresan al primer ciclo. Evidentemente estos estudiantes se enfrentan a retos nuevos y necesidades a ser satisfechas. Un programa de mentoría es urgente y necesario: la selección, capacitación de mentores, la promoción y socialización de las ventajas del programa. Se espera con esto, disminuir o eliminar la deserción estudiantil y lograr la promoción integral de los estudiantes en la modalidad a distancia.

TABLA N° 18: MATRIZ DE PROBLEMÁTICA: DESARROLLO Y EVALUACIÓN DE UNA EXPERIENCIA PILOTO DE MENTORÍA.

PROBLEMA	CAUSA	EFEECTO	FUENTE
Insuficientes mecanismos de logística, orientación e información de los procesos de mentoría.	No existe un plan de mentoría a nivel institucional que se esté aplicando al momento. No existen suficientes tutores o los medios comunicacionales adecuados.	Estudiantes que se resisten a asistir a las mentorías. Estudiantes desmotivados. Estudiantes que no saben sobre los procesos de mentoría y cómo beneficiarse de ellos.	Mentorizados Anexos 6, 7 y 8.
Falta de compromiso de los involucrados en los procesos y planes de mentoría.	Falta de mecanismos y estrategias que comprometan a los principales involucrados. No se firmó un acta de	Estudiantes que no consideran lo suficientemente importantes los procesos de mentoría.	Mentorizados Anexos 6, 7 y 8

	compromiso por parte de los compañeros mentorizados.	Tendencia a la deserción estudiantil en los primeros semestres de la carrera. Estudiantes con notas bajas y en instancias supletorias.	
Falta de mecanismos de orientación y motivación para los estudiantes del primer ciclo.	Carencia en la aplicación de un plan o proyecto de mentoría institucionalizado.	Mentorías piloto con bajos resultados e incumplimiento de expectativas en lo referente a la orientación y motivación.	Mentor Anexo 6, 7 y 8
Falta de herramientas pedagógicas para mejorar el pensamiento crítico.	Deficiencia en el sistema educativo de la secundaria en la aplicación de técnicas de pensamiento crítico, a nivel nacional. Falta de un estudio de diagnóstico que señale la necesidad de mejorar en el <i>pensamiento crítico</i> .	Estudiantes con pensamiento crítico insuficiente. Deficiente desarrollo de aptitudes analíticas y sintéticas de los estudiantes del primer ciclo.	Encuesta realizada por la UTPL. Anexo 12 Tabla 9

Fuente: Marco Teórico y anexos 6, 7 y 8

Realizado por: Chicaiza, M (2016)

CAPÍTULO 4.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Una vez que se ha concluido la experiencia de del Proyecto de Mentoría, en el centro universitario de San Rafael-Quito según los objetivos y los resultados obtenidos se concluye que:

1. La experiencia y la fundamentación teórica ha demostrado que si se dan relaciones horizontales de apoyo y orientación entre estudiantes, estas pueden ser más beneficiosas, efectivas y satisfactorias. Precisamente el compañero mentor está llamado a llenar el vacío que se ha detectado en la relación proceso de enseñanza-aprendizaje. Se debe tender a que el mentor tenga vocación o sea un profesional de la mentoría.
2. Existen varios tipos de mentoría las mismas que son posibles aplicarlas de acuerdo a las características de la población a servirse o las coyunturas propias de cada universidad. Las más efectivas son las que se dan cara a cara que pueden ser apoyadas por la mentoría electrónica.
3. Es necesario desarrollar un pensamiento crítico entre los estudiantes neófitos, enseñarles a aprovechar las herramientas de estudio y aprendizaje científico, además es necesario que el mentorizado sea acompañado y orientado en su primer año de estudios.
4. Se detectaron necesidades insatisfechas entre los mentorizados de la zona de San Rafael: falta de información en cuanto al sistema de evaluación a distancia, de acompañamiento y orientación, de mecanismos de información oportunos, lo que ocasionó desmotivación, desorientación, las mismas que fueron atenuadas por la acción del mentor. Esto sucede puesto que no existe un plan de mentoría debidamente establecido.
5. Se realizaron las recomendaciones sugeridas hacia los mentorizados: llamadas telefónicas, reuniones de mentoría, chats por correo electrónico, las encuestas. Además, el envío del material de motivación y lecturas de reflexión. Se lograron niveles aceptables de confianza entre el mentor y los compañeros mentorizados que fueron fructíferos para ambas partes pero que sí pudieron ser mejores en todos los ámbitos.

4.2 Recomendaciones.

Después de la realización de a investigación teórico- práctico del Proyecto Piloto de Mentoría propuesto por la UTPL, como proyecto de fin de titulación de la carrera de Ciencias

de la Educación FIMA, se recomienda al Grupo Gestor del proyecto las siguientes recomendaciones.

1. Que el plan general de mentoría se ubique dentro de un plan estratégico y necesario a la hora de lograr mejorar los índices de rendimiento de los estudiantes del primer semestre de la modalidad a distancia, mediante la satisfacción de sus varias necesidades. Diseñar un modelo de mentoría que cumpla con los elementos básicos analizados en el marco teórico: democráticamente concebido, multidisciplinario y con asesoramiento profesional, donde el mentor cumpla un papel protagónico.
2. Instaurar la carrera de tutoría y mentoría universitaria a fin de preparar los futuros mentores y tutores de manera profesional. Esto ayudará a aquellos que sienten la vocación para prepararse para tal profesión. O a su vez, establecer un posgrado en preparación o capacitación para mentores. Que se apliquen la o las modalidades de mentoría acorde con las diversas realidades de los estudiantes mentorizados: mentoría tradicional, grupal, en equipo, electrónica.
3. Hacer énfasis en el desarrollo de destrezas cognitivas, entre ellas el pensamiento crítico que es básico para desarrollar otras destrezas y estrategias cognitivas y lograr el éxito en el aprendizaje. Se deberá dotar a los estudiantes a distancia y hacer un seguimiento y constante mejora de las herramientas cognitivas que utilizan.
4. La aplicación de un plan de mentoría científicamente concebido que vaya a satisfacer todas las necesidades tanto personales, de información como motivacionales de los estudiantes del primer ciclo de educación a distancia de la UTPL. Que se recoja la experiencia y estudios de los diferentes planes pilotos de mentoría y se vaya hacia un plan oficial y definitivo que se aplique a corto plazo.
5. Que se diseñen mecanismos más efectivos de compromiso y motivación para que los mentorizados acojan el plan piloto de mentoría de una manera más activa: cartas de compromiso, créditos, capacitación sobre sus ventajas. Realizar reuniones presenciales entre mentores- y mentorizados debidamente planificadas y avaladas por los profesores tutores.

4.3 Prospectiva

La prospectiva es algo más que una visión y un objetivo de largo alcance. Para lograr una visión del futuro es importante conocer bien el presente. En cuanto a la mentoría, es importante conocer los elementos básicos, sus principios que rigen su movimiento interno y su desarrollo idóneo. Mediante la prospectiva podemos visualizar la diversidad de

alternativas a mediano y largo plazo y mediante este conocimiento o proyección, dar los pasos iniciales y las bases para el desarrollo futuro de nuestros planes.

4.3.1 Justificación

El futuro es importante, se debe partir de una visión de él para, desde el presente establecer las estrategias necesarias para lograr el éxito en cualquier empresa. La que se deberá realizar es el establecimiento de un plan de mentoría que cumpla con las expectativas y las necesidades presentes y futuras de los estudiantes universitarios de la MaD. Toda prospectiva implica **identificación, anticipación y proyección** de un determinado asunto o problema clave para una institución. En esta era de la información, del posmodernismo, es necesario saber interpretar la dirección de los cambios hacia el futuro y, por lo tanto, saber planificar para el futuro cambiante y prever los diferentes escenarios como alternativas.

Una de las ventajas de la prospectiva es que permite obrar con mayor claridad en el presente, lo cual significa que los directivos de la UTPL deben, en el presente, saber imaginar creativamente y diseñar varias situaciones futuras o imágenes con sus posibles escenarios en cuanto a los procesos de mentoría: sus agentes, protagonistas, beneficiarios, estrategias, medios tecnológicos, etc.

4.3.2 Objetivo general.

Diseñar un programa de mentoría para los estudiantes del primer ciclo de la UTPL con un alcance de 10 años afín de lograr que los mismos disminuyan el índice de deserción y adquieran aprendizajes significativos acordes con la sociedad actual. Mediante un diagnóstico de situación y la posterior implementación de un proyecto de mentoría científicamente diseñado.

4.3.3 Objetivos específicos

Identificar las tendencias mundiales de la educación superior en cuanto a la modalidad a distancia y los procesos de mentoría que se desarrollan en su seno.

Reconocer y aplicar las principales tendencias tecnológicas esperadas para el futuro en las áreas de liderazgo y mentoría que potenciará a la universidad como una institución de vanguardia.

Diseñar los escenarios posibles de mentoría o que se relacionen directamente con ella, que se desarrollarían en el futuro, diez años adelante, para analizarlos, escoger el más conveniente y construirlo desde el presente.

4.3.4 Participantes

Se sugiere que los participantes, en orden de generalización sean: una institución especializada en *mentoring*, con la suficiente experiencia y experticia que asesore al equipo de planificación de la universidad. Este equipo de asesores necesariamente deberá ser compuesto por profesionales en mentoría que pueden ser acompañados y asesorados, a su vez, por profesionales de las diversas carreras y disciplinas: sociólogos, estadísticos, creativos, administradores, etc. Al respecto, se sugiere que se siga los lineamientos y consejos del programa MENTOR, Sociedad Nacional de Mentoría.

Una posible organización para una futura aplicación del programa de mentoría sería, por ejemplo, que la dirección del Programa se lleve a cabo desde el Instituto de Formación del Profesorado, supervisado por el Vicerrectorado de Estudiantes, Empleo y Extensión Universitaria. En el siguiente nivel podría estar la coordinadora de profesores-tutores y a la coordinadora de mentores.

Los profesores que participan en el programa en calidad de tutores de mentores, están directamente relacionados con la coordinadora de profesores y podrían tener a su cargo uno o dos alumnos mentores a quienes supervisarían y orientarían. Cada uno de los mentores, a su vez, podría guiar al menos a cinco alumnos de primer año o ciclo (mentorizados) y deberían contar con el apoyo de la coordinadora de mentores.

4.3.5. Lugar

Es importante definir dónde se reunirán las parejas de mentoría. La naturaleza de sus sesiones de mentoría ayudará a determinar dónde tendrán lugar. De hecho, existen muchas opciones para escoger: lugar de trabajo, escuela, instalaciones de la universidad o los Centros universitarios regionales, escenarios comunitarios o la comunidad virtual. Una posibilidad es que el mentor tenga un espacio donde reciba a los mentorizados, dentro del centro universitario, a un hora determinada. De esta manera, el personal de la universidad o los tutores del centro supervisan el programa.

En los casos que lo anterior sea imposible, se podría hablar de mentoría basada en la comunidad, el compañero mentor y el mentorizado deciden dónde y cuándo tendrán lugar

las actividades de mentoría. Otros lugares que podrían darse son lugares fuera de sitios específicos, con esto se evitaría la rutina, podrían ser lugares como el cine, un teatro, un parque, dependiendo del tema a tratarse y los objetivos del mismo. Estas mentorías involucran un alto nivel de manejo de riesgos, puesto que las actividades tienen lugar en la comunidad sin una supervisión externa.

Si bien la mentoría electrónica, no requiere de un lugar común en el que estén juntos el mentor y la persona mentorizada, es importante considerarla como una opción factible. Cada uno puede estar en su propio hogar o lugar de trabajo, esta describe una relación de mentoría que es llevada cabo a través de Internet, en tiempo real. El objetivo principal de la mentoría electrónica es la misma de la mentoría cara a cara: establecer una relación positiva, de confianza y orientación entre un mentor y un compañero mentorizado. Los programas pueden utilizar cualquiera de las comunicaciones electrónicas disponibles, incluyendo correos electrónicos, sitios seguros en Internet o software de comunicaciones personalizados.

4.3.6 Tiempo de ejecución

Partiendo de lo general a lo particular, y de la prospectiva propuesta, este programa se supone, debe diseñarse para un plazo de diez años. Los tiempos particulares, los que corresponden a los procesos de mentoría propiamente dicho, para que se den las relaciones de confianza necesarias, son muy importantes diseñarlos y establecerlos cuidadosamente. Algunos estudios sugieren que como mínimo, los mentores y mentorizados deben reunirse regularmente al menos cuatro horas por mes durante al menos un año. Lo que significa un mínimo de una hora semanal.

El plan de mentoría deberá determinar qué tan a menudo los mentores y los mentorizados se reunirán y cuánto tiempo deben durar las parejas de mentoría. Habrá que asegurarse de que la cantidad de tiempo que se requiere para las sesiones de mentoría será adecuada para cumplir con los resultados que se hayan planificado. Debido a que toma tiempo desarrollar una relación, positiva entre mentor y mentorizados la duración y consistencia de una relación de mentoría es muy importante. Como mínimo, los mentores y mentorizados deben reunirse regularmente al menos cuatro horas por mes durante un año.

En cualquier caso, los compañeros mentorizados necesitan saber desde el comienzo del proceso cuánto tiempo pueden esperar que dure la relación de tal forma que puedan ajustar sus expectativas de acuerdo con esto. Debe notarse que, según experiencias e investigaciones externas, incluso es importante tomar en cuenta las estaciones del año,

puesto que, en verano, por ejemplo, en otros países, las relaciones de mentoría son más productivas. En nuestro caso, se deberán tomar las características propias de nuestros climas y microclimas.

4.3.7. Actividades

En forma general las actividades que se sugieren para el éxito de un plan de mentoría que pueda aplicarse a mediano plazo y que sirva para una década, como se propone en la prospectiva: se empezará con un diagnóstico en el que se determine la necesidad. Luego empieza el diseño del programa propiamente dicho: determinar la población a servirse, los tipos de mentoría, dónde y cuándo se reunirán las parejas de mentoría, con quiénes se asociará, a quiénes se involucrarán como consejeros, personal y participantes.

Luego se deberán tomar decisiones sobre cómo será manejado el programa: seleccionar el equipo de gerencia, al menos un coordinador del programa. El gerente debe tener fuertes dotes de liderazgo para: reclutar, revisar, entrenar y supervisar al equipo de mentores, supervisar el desarrollo e implementación de los esfuerzos promocionales y educativos, cultivar y mantener las relaciones y contactos externos necesarios; emparejar los mentores y los mentorizados, desarrollar y mantener los registros, políticas y procedimientos; ofrecer apoyo constante, desarrollar un plan para evaluar el programa, incluyendo la solicitud de la retroalimentación del participante, dar seguimiento a las estadísticas, incluyendo costos presupuestales, horas, etc.

Establecer políticas y procedimientos es otra macro-actividad, las mismas que reflejen las decisiones del programa y las prácticas que todos seguirán: dónde y cuándo se llevarán las mentorías, las formas de orientación, entrenamiento de los mentores, en qué forma se deben emparejar a los mentores-mentorizados; quién supervisará las parejas de mentoría, a quien se contactará el mentor o el mentorizados cuando ocurra algún problema; cómo manejar las quejas, cómo resolver problemas en las relaciones o llevar la relación al cierre.

Finalmente, es necesario implementar un plan constante de entrenamiento de personal y un proceso de desarrollo personal. Igualmente, es necesario desarrollar un plan financiero que incluya un presupuesto para el programa. Además, identificar y asegurar una fuente diversificada de fondos, necesitará seguir controles y requerimientos de auditoría. Implementar el programa incluye detalles de todo lo que se ha escrito anteriormente y es necesario hacerlo utilizando buenos criterios y asesoramientos correctos y siguiendo una lista de comprobación.

TABLA N° 19. MATRIZ DE OBJETIVOS, ESTRATEGIAS Y ACTIVIDADES DE UN PLAN DEMENTORÍA

Objetivo específico	Estrategia	Actividades
<p>Identificar las tendencias mundiales de la educación superior en cuanto a la modalidad a distancia y los procesos de mentoría que se desarrollan en su seno.</p>	<p>Realizar un diagnóstico y prospectiva sobre las necesidades de mentoría para los estudiantes de la modalidad a distancia en la región y en la UTPL.</p>	<p>Formar un equipo de investigación multidisciplinario que estudie la mentoría y sus proyecciones en el futuro.</p> <p>Obtener conclusiones y recomendaciones sobre las tendencias de la mentoría en nuestra sociedad y aplicarlas en el presente.</p>
<p>Reconocer las principales tendencias tecnológicas esperadas para el futuro en las áreas de liderazgo y mentoría que potenciará a la universidad como una institución de vanguardia.</p>	<p>Realizar un estudio comparativo sobre el uso de la tecnología de la comunicación y su aplicación en las mentoría en las universidades europeas y las de Latinoamérica y proyectar los resultados para el caso de nuestro país.</p>	<p>Formar un equipo de investigación y asesoría del plan de mentoría con proyección a 10 años</p> <p>Determinar y socializar los resultados y definir las particularidades a tomarse en cuenta.</p>
<p>Precisar las “variables estratégicas” actuales y potenciales que definen el comportamiento de determinar los “actores sociales” de la región que intervienen e intervendrán en los procesos de mentoría de la UTPL.</p>	<p>Establecer políticas generales y particulares que lleven al éxito del programa de mentoría en el presente y en un futuro.</p> <p>Formar el cuerpo administrativo, ejecutivo de tutores y de mentoría.</p> <p>Reclutar mentores y asignar los compañeros mentorizados a cada uno de ellos.</p> <p>Seleccionar y formar a los mentores en liderazgo y estrategias de mentoría.</p>	<p>Realizar encuestas a estudiantes del primer ciclo y estudiantes de niveles avanzados sobre sus temores, expectativas y principales necesidades como estudiantes de la universidad.</p> <p>Socializar y debatir los resultados y llegar a conclusiones consensuadas y correctamente analizadas.</p> <p>Determinar la población a servirse, los perfiles de los involucrados y tipos de</p>

	Diseñar y ejecutar un plan de evaluación constante de resultados.	mentorías a ejecutarse. Seleccionar el equipo de gerencia, al menos un coordinador del programa y determinar sus roles y responsabilidades.
Diseñar los escenarios posibles de mentoría o que se relacionen directamente con ella, que se desarrollarían en el futuro, diez años adelante, para analizarlos, escoger el más conveniente y construirlo desde el presente.	Asignar los tipos de mentorías de acuerdo a la situación geográfica y socio-cultural de los mentorizados. Formar un equipo de investigación de los posibles escenarios de mentoría que se pueden desarrollar en el futuro, de acuerdo a las tendencias del presente.	Evaluar y proyectar los resultados a fin de retroalimentar constantemente el programa de mentoría.

Fuente: Actividades de la prospectiva

Realizado por: Chicaiza, M. (2016)

4.3.8 Evaluación

Es necesario establecer criterios y métodos de evaluación del programa que se implementará. Algunas de las razones para proceder a la evaluación son las siguientes: entender mejor las prácticas implicadas, determinar que los programas rindan mejor, promover una asignación adecuada de recursos, evitar, a tiempo efectos que hagan daño al programa, incrementar la efectividad de los programas mediante la retroalimentación.

Habrá que desarrollar un plan para medir el proceso del programa, para lo cual se deberá: seleccionar indicadores de viabilidad de implementación del programa y eficacia de los involucrados, las horas de entrenamiento, desarrollar y manejar datos específicos. Es importante medir los datos esperados, para lo cual hay que especificarlos para luego seleccionar los instrumentos apropiados para medirlos tales como: cuestionarios, encuestas,

preguntas para las entrevistas. En suma, es importante seleccionar y e implementar un diseño de evaluación del programa.

En tercer lugar, se debe crear un proceso para reflejar y socializar los hallazgos. Esto se logra refinando el diseño y operaciones del programa basándose en los hallazgos, para después, entregar informes a los directivos o contribuyentes del programa, esto podría hacerse cada seis meses, o a lo más tarde cada año. Finalmente, basándose en los hallazgos o resultados se refina el diseño del proyecto y sus operaciones; es decir, se retroalimenta el proceso.

Como se sabe, existen dos tipos de evaluaciones. Evaluaciones de **proceso** y evaluaciones de **resultados**. Las primeras se enfocan en determinar si un programa está siendo aplicado como se planificó, en cómo está siendo experimentado, si son necesarios algunos cambios para abordar o solucionar algún problema. Los segundos se enfocan en los efectos del programa, si hay efectos o no; por ejemplo, los diseños pueden comparar entre jóvenes que están recibiendo mentoría y los que no lo hacen. La información de la clasificación antes mencionada es esencial para el auto-monitoreo y pueden responder preguntas claves acerca de las relaciones y de los programas.

Las evaluaciones de procesos usualmente involucran datos de entrevistas, encuestas, registro del programa que dan claves o luces tales como: números de parejas nuevas, tipos de actividades, duración de los emparejamientos, frecuencia y duración de las reuniones y percepciones de la relación. Las evaluaciones de los resultados de mentoría, en cambio, usualmente se basan en datos de encuestas, entrevistas, registros y demás, e incluyen lo siguiente: reporte de las notas, comportamiento psicológico, de parte de los mentorizados, reporte de los mentores respecto a su bienestar, reportes sobre la situación familiar, etc.

Está por demás decir que es necesario utilizar formularios estandarizados para las encuestas, es necesario obtener información de varias fuentes, incluyendo reportes de los mentorizados, de los mentores, de los padres de familia, tutores, trabajadores sociales, y demás. Las evaluaciones de resultados son de dos tipos: **diseños de grupos únicos** que son menos costosos y requieren menos esfuerzos, por ejemplo, un cuestionario administrado a los participantes al finalizar el programa o antes y después del programa. Los diseños **cuasi-experimentales**, tienen la ventaja de que ayudan a los evaluadores a identificar si el programa realmente causó un cambio en los participantes, utilizando controles para eliminar los posibles sesgos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Akl, B. (1991) *El estudiante de los años 90: el caso de la Universidad Nacional Abierta*. En: Informe de Investigaciones Educativas, Vol. V, Nro. 1 y 2.
- Alonso, M (2012) *Diseño y Desarrollo de Programas de Mentoring. De la UCM*
- ANUIES (2000). *Programas Institucionales de Tutorías, Una propuesta de la ANUIES para su organización y funcionamiento en las Instituciones de Educación Superior, México*.
- Ausubel, D. et al. *Psicología Educativa. Un punto de vista cognoscitivo*. Editorial Trillas. México, 1983.
- Becerra, María J (2010). *Habilidades básicas para el aprendizaje en la Educación Superior*
- Buele, M. (2013), *Guía didáctica Diagnóstico Pedagógico y Orientación educativa*, Loja, Ecuador: UTPL
- Chavarría, M. (2006). *Metodología de Estudio, Guía didáctica, UTPL, 2006*
- Cortes, M. (2009). *La educación a distancia y el estudio independiente*. En revista e-FORMADORES. Red Escolar ILCE
- Gutiérrez, C. (2004). *La deserción de los estudiantes. Un estudio exploratorio en la ULPGC*. Universidad de las Palmas de Gran Canaria.
- Hernández, V. (2006). *Universidad 2006. Preferencias de los estudiantes de Bachillerato y acceso al empleo de los titulados universitarios de la Comunidad de Madrid*. Universidad Pontificia de Comillas.
- Martín, M. (2002) *El Modelo Educativo del Tecnológico de Monterrey*. ITESM, Monterrey, México.
- Meneses, M. *Psicología General*. 8ª edición. Editorial Porrúa. México, 1982.
- Pérez J. y otros (1990). *Servicios de Orientación en la UNED: Demanda expresa y Necesidades detectadas*. En: Revista iberoamericana de Educación Superior a Distancia. Vol. III, No 1, Oct. 1990.
- Richmond P. *Introducción a Piaget*. Editorial Fundamentos. Madrid, 1972.

Ruiz, I. *La arquitectura en el conocimiento en la educación superior*. Instituto Politécnico Nacional. México, 1999

Sánchez Ávila, C. (2010). *Red de mentoría en entornos universitarios españoles: resultados de un análisis comparativo*. Revista Mentoring & Coaching, 3, 13-30.

Valverde, A. et al (2004). *Innovación en la mentoría universitaria: la mentoría como respuesta*. Contextos educativos, 6-7, 87-112.

Yengle C. y otros *Estudio Exploratorio sobre la Deserción Estudiantil en Ciclos I y III en las Facultades de Ciencias Empresariales, Derecho y Humanidades de la UCV: Semestre 2005-2*. 2006.

NETGRAFÍA

Bermúdez, M. (1993). *La orientación al estudiante en las universidades a distancia: situación actual y perspectivas*. Recuperado de

<http://postgrado.una.edu.ve/asesoria/paginas/bermudezorientacion.pdf>

Carlos van-der-Hofstadt, R; Quiles, Y.; Quiles, M.; Rodríguez, J. (2005) *Necesidades de información* al inicio de los estudios universitarios. Universidad Miguel Hernández.

Recuperado de <file:///C:/Users/FAMILIA/Downloads/348-1127-1-PB.pdf>

Carr, R (1999) *Alcanzando el futuro: el papel de la mentoría en el nuevo milenio*.

Recuperado de <http://www.peer.ca/spanish1.pdf>

Casado, R (2009) *Programa MENTOR tutorías entre compañeros*. Recuperado de

<http://dugi-doc.udg.edu/bitstream/handle/10256/1837/225.pdf?sequence=1>

Centre of Health Leader Ship & Practice.(2003). *Guía de Mentoría. Guía para Mentores*.

Recuperado de

<http://scholarworks.umass.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1304&context=esence>

Colibrí, M (2014). *Evaluación de una experiencia piloto de mentoría para estudiantes de primer ciclo de educación a distancia, centro universitario de Cuenca, ciclo abril-agosto, 2014*. Recuperado de

http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/11709/1/Colibri_Espinoza_Monica_Alexandra.pdf

Góngora, J. (2005) *La autogestión del aprendizaje en ambientes educativos centrados en el alumno*. Boletín 9 del Modelo Educativo del ITESM. Recuperado de

<http://www.itesm.mx/va/dide2/documentos/autogestion.pdf>

Jaimes, M. Reyes, J. (2008). *Los Hábitos de Estudio y su Influencia en el Aprendizaje Significativo*. Recuperado de

<http://www.repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/5382/48-3.pdf?sequence=3>

Manzano, N. Martín, A. Sánchez, M. Rísquez, A. Suárez M. (2012). *El rol del mentor en un proceso de mentoría universitaria*. Recuperado de

<http://revistas.uned.es/index.php/educacionXX1/article/viewFile/128/94>

Martínez, M. (2008). *La educación a distancia: sus características y necesidad en la*

educación actual. Recuperado de <file:///C:/Users/FAMILIA/Downloads/1532-5919-1-PB.pdf>

Max-Neef, M. (1993) *Desarrollo a escala humana. Conceptos, aplicaciones y algunas reflexiones*. Recuperado de <https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=ZGVjcmVjaW1pZW50by5pbmZvfG1heC1uZWVmfGd4OjFINTc3MDIiOTQ1YTA1ZWQ>

Mojica, J y otros (2011). *Análisis prospectivo el Instituto Tecnológico Metropolitano de Medellín al horizonte del año 2020*. Recuperado de: <http://www.itm.edu.co/autoevaluacioninstitucional/acreditacion/imagenes/Anexos/64.AnalisisProspectivo2020.pdf>

National Mentoring Partnership [MENTOR] 2005). *Cómo construir un programa de mentoría exitoso utilizando los elementos de la práctica efectiva*. Recuperado de http://www.mentoring.org/downloads/mentoring_414.pdf

Nogueira, M. y otros. *El uso de las tic para la orientación educativa a distancia: valoraciones de los orientadores de laCoruña*. Recuperado de <http://www.educacion.udc.es/grupos/gipdae/documentos/congreso/VIIIcongreso/pdfs/198.pdf>

Núñez del Río, M. (2012) *La Mentoría entre iguales en la universidad. Fundamentos básicos*. Recuperado de: http://www.upm.es/sfs/E.T.S.I.%20Agronomos/ACTUALIDADES/La%20mentoría%20entre%20iguales%20en%20la%20Universidad_ICE.pdf

Palmeros, G. Coeto, H. Pérez, J. (2011). *Autogestión del aprendizaje y hábitos de estudio de los alumnos de la licenciatura en desarrollo cultural. Seguimiento desde el plan de acción tutorial*. Recuperado de: <http://dugidoc.udg.edu/bitstream/handle/10256/3799/286.pdf?sequence=1>

Racines, G. (2014) *Sistema de Mentoría para los nuevos estudiantes del Primer Ciclo modalidad Abierta y a distancia de la UTPL en el Centro Universitario Quito- San Rafael. Evaluación de una experiencia*. Recuperado de: http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/11668/1/Racines_Mera_Gabriela_Fernanda.pdf

Rodríguez, R y Boscán, J (2014). *Estrategias aplicadas para la inserción de estudiantes con necesidades educativas especiales en la Universidad de Zulia Núcleo Punto Fijo*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90430816009>

Salinas, J. (2014). *Evaluación de una experiencia piloto de mentoría para estudiantes de primer ciclo de Educación a Distancia*. Recuperado de:

http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/11653/1/Salinas_Herrera_Juana_Alexandra.pdf

Sánchez, C. (2013). *¿Qué es la mentoría? Proyecto Alfa-III*. Recuperado de <http://www.cse.edu.uy/sites/www.cse.edu.uy/files/documentos/Que-es-la-mentoría.pdf>

Sánchez, M^aFe. (1998). *Las funciones y necesidades de orientación en la universidad: un estudio comparativo sobre las opiniones de universitarios y profesionales*. Recuperado de <http://www.uned.es/reop/pdfs/1998/09-15-1---087-Sanchez.pdf>

Sánchez, M^aFe. y Manzano, N. (2010). *Evaluación de un modelo de orientación tutorial y mentoría en la Educación Superior a distancia*. Recuperado de http://www.revistaeducacion.educacion.es/re356/re356_30.pdf

Sánchez, M^aFe. *Desarrollo de un sistema de orientación tutorial en la UNED: Resultados del programa de mentoría*. Recuperado de http://innovacioneducativa.upm.es/jimcue_08/presentaciones/Nuria_Manzano.pdf

Valverde, A. Ruiz de Miguel, García, E. Romero, S. (2004). *Innovación en la Orientación Universitaria: La Mentoría como respuesta*. Recuperado de [file:///C:/Users/FAMILIA/Downloads/Dialnet-InnovacionEnLaOrientacionUniversitaria-1049470%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/FAMILIA/Downloads/Dialnet-InnovacionEnLaOrientacionUniversitaria-1049470%20(2).pdf)

Velasco, P. y Águeda, B. (2011). *La Mentoría entre Iguales en la Universidad Europea de Madrid: Una Estrategia Educativa para el Desarrollo de Competencias Generales y Específicas*. Recuperado de: <http://www.hlrcjournal.com/index.php/HLRC/a.rtitle/viewFile/32/36>

Vega, G. y Ferrat, A. (2002) *Diseño y planificación de un programa de mentoría*. Recuperado de http://www.alfaquia.org/www-alfa/images/ponencias/clabesII/LT_2/ponencia_completa_9.pdf

Yengle, C. (2009). *Adaptación a la vida universitaria de estudiantes que desertaron asociada a la relación con compañeros de estudio*. Recuperado de http://www.alfaquia.org/alfaquia/files/1342814505_8529.pdf

ANEXOS

ANEXO 2

NORMATIVA APA SEXTA EDICIÓN

UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

Modalidad Abierta y a Distancia

ORIENTACIONES SOBRE LAS REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS NORMAS APA. SEXTA EDICIÓN

Para citar textos, se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

Apellido del autor/es, iniciales del nombre. (Año). Título del libro en cursiva. Lugar de publicación:

Editorial. Ejemplos:

- Rubio, M. J. (2009). *Nuevas orientaciones y metodología para la educación a distancia*. Loja, Ecuador: UTP.
- Knight, P.T. (2005). *El profesorado de educación superior. Formación para la excelencia*. Madrid: Narcea.
- Zabalza, M.A. (2003). *Competencias docentes del profesorado universitario. Calidad y desarrollo profesional*. Madrid: Narcea.

Cuando el libro tiene dos, tres, cuatro o cinco autores se citan a todos.

Ejemplos:

- Mir, J., Reparaz, C. y Sobrino, A. (2003). *La formación en internet. Modelo de un curso online*. Barcelona, España: Ariel Educación.
- Salinas, J., Aguaded, J. I. y Cabero, J. (2004). *Tecnologías para la educación. Diseño, producción y evaluación de medios para la formación docente*. Madrid: Alianza.

En el caso de publicaciones con seis o más autores, se cita al primero y luego la locución latina et al. Que significa que la publicación tiene más autores. Ejemplo:

- López Sevillano, J. M. et al. (2006). La oración en la clave de espiritualidad misionera. Diversos relatos sobre la oración. Loja, Ecuador: UTPL.

Cómo citar un artículo o capítulo de un texto.

Apellidos e iniciales del nombre del autor que escribe el artículo o capítulo (separados por una coma). (Año de publicación). Título del artículo o capítulo. Luego la palabra “En” después los apellidos del autor, editor o coordinador del libro, Título del libro (en cursiva) (páginas que comprende el artículo o capítulo dentro del libro). Ciudad: Editorial.

- Cabero, J. (2004). Las web para la formación. En Salinas, J., Aguaded, J. I. y Cabero, J. (Coords.), Tecnologías para la educación. Diseño, producción y evaluación de medios para la formación docente (pp. 207-230). Madrid: Alianza.
- Gisbert, M. (2000). Las redes telemáticas y la educación del siglo XXI. En Cebrián, M. (Coord.), Internet en el aula, proyectado el futuro (pp. 15-25). Málaga: Grupo de Investigación Nuevas Tecnologías Aplicadas a la Educación, Universidad de Málaga.

Cita incorporada al texto

Las citas textuales de menos de 40 palabras irán entre comillas y a continuación y entre paréntesis, se indicará el apellido del autor del texto, el año y la página o páginas de la/s que se ha extraído dicho texto.

Ejemplos:

- “La explicación y regulación del proceso de intervención pedagógica en esta modalidad que se basa en los sistemas de comunicación didáctica entre el docente y los estudiantes a través del diálogo habitualmente mediado [...]” (García Aretio, 2001, p. 97).
- Mercer (1998) define a la guía como la “herramienta que sirve para edificar una relación entre el profesor y los alumnos” (p. 195).

Cita de cita

Ejemplo:

- En el alumno hay que fomentar la reflexión para que “no se limite a memorizar y aplique constantemente los conocimientos convirtiéndolos en algo operativo y dinámico” (Loockwood, 1992 como se citó en García Aretio, 1998)

Cómo citar un artículo tomado de una revista

Apellidos del autor/es, iniciales del nombre. (mes, año). Título del artículo. Nombre de la Revista (en cursiva), volumen (número del ejemplar) y páginas que comprende el artículo dentro de la revista.

Ejemplos:

- Rubio, M. J. y Romero L. M. (marzo, 2007). Universidad Técnica Particular de Loja treinta años haciendo educación a distancia. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 9 (1 y 2), 127-164.
- Rovai, A.P. (noviembre, 2003). In search of higher persistence rates in distance education online programs. *The Internet and Higher Education*, 6 (1), 1-16.

Direcciones de documentos de la web

Autor, A. A. (Año). Título del trabajo. Recuperado de <http://www.xxxxxxx>

Ejemplos:

- Tedesco, J.C. y Tenti Fanfani, E. (2002). Nuevos tiempos y nuevos docentes. Recuperado de http://www.unesco.cl/medios/biblioteca/documentos/sindicalismo_y_reforma_nuevos_tiempos_docentes.pdf
- Cabrera, S, Lardone, M. y Scattolini, N. (2004). Experiencia Tutorial en la Educación a Distancia. Recuperado de http://www.ateneonline.net/datos/74_03_Silvia_Cabrera.pdf

No agregue un punto después del URL para facilitar su recuperación y evitar la impresión de que éste es parte del URL.

Artículos de periódicos

Apellido del autor, iniciales del nombre. (Fecha de publicación). Título del artículo. Nombre del periódico, número de página o sección.

Ejemplo:

- Silva, M. (14 de julio de 2000). El Centro de Bellas Artes. Casa y escenario para estrellas de ópera. La Nación, p. 24.

Tesis o tesis inédita

Autor, A.A. (Año). Título de la tesis doctoral o tesis de maestría (Tesis doctoral o tesis de maestría inédita). Nombre de la Institución, Lugar.

Ejemplo:

- Pérez, G. (2009). Internet como medio de comunicación (Tesis doctoral inédita). Universidad Nacional Autónoma de México.

ANEXO 3**Acta de Compromiso**

Yo, Chicaiza Loor Murialdo Sideral, con CI 170554792-3, perteneciente al Centro Universitario de San Rafael- Quito, después de haber participado en la primera asesoría presencial en la ciudad de Loja, para el trabajo de fin de titulación, con el conocimiento de la implicación y del trabajo, acepto libre y voluntariamente, matricularme, desarrollar y concluir, el tema propuesto para el período octubre 2015-febrero 2016: “Desarrollo y evaluación de un proyecto piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación Superior a Distancia, Centro Universitario de San Rafael- Quito ”, y a realizar todo el esfuerzo necesario que ello implica, ateniéndome a las consecuencias de la no culminación del mismo, para constancia, firmo la presente carta de compromiso.

Atentamente,

Chicaiza Loor Murialdo Sideral

ANEXO 4

PRIMER ENCUENTRO PRESENCIAL MENTOR–ESTUDIANTES

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

Lugar y Fecha:

Agenda encuentro Mentores – estudiantes MENTORIZADOS

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

ANEXO 5

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

HOJA DE DATOS INFORMATIVO7. RESULTADOS: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

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

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

ANEXO 6

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

EXPECTATIVAS Y TEMORES

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

Dos expectativas (aspiraciones) sobre mis estudios:

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

Dos temores (miedos) sobre mis estudios:

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

Mi compromiso:

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

ANEXO 7

CUESTIONARIO DE NECESIDADES DE ORIENTACIÓN

Fuente: Sánchez, MF. (2009)

REFLEXIONANDO SOBRE LA PRIMERA EXPERIENCIA EN EDUCACIÓN A DISTANCIA

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

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

¿Qué problema enfrentó?

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

¿Cuál fue la causa del problema?

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

¿Quién le ayudó?

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

¿Cómo solucionó?

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

¿Qué aprendió de esta experiencia?.....

.....

Gracias por su aporte.

ANEXO 8

CUESTIONARIO 2 DE NECESIDADES DE ORIENTACIÓN

1. Al momento de estudiar señale la frecuencia con la que utiliza los siguientes procedimientos.

Considere la siguiente escala: 1= Nada, 2= Poco; 3= Regular; 4= Bastante; 5= Mucho. Intente señalar más de una opción.

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

2. Valore la importancia que tiene, a su juicio, recibir orientación sobre los siguientes aspectos de orden personal. Utilice una escala de valoración de 0 (nada importante) a 5 (extremadamente importante)

Satisfacción con los Procesos administrativos	Valoración
3.1. Proceso de admisión e ingreso.	
3.2. Proceso de matrícula.	
3.3. Modalidades de pago.	
3.4. Trámites de cambio de centro universitario.	
3.5. Trámites de convalidación de asignaturas.	
3.6. Becas ayudas para el estudio.	
3.7. Convalidación de estudios	
3.8. Otros (especificar)	

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

Utilice una escala de valoración de 0 (nada satisfecho) a 5 (extremadamente satisfecho). Por favor, intente asignar en la medida de lo posible valoraciones diferentes a cada ítem.

Satisfacción con los Procesos administrativos	Valoración
3.1. Proceso de admisión e ingreso.	
3.2. Proceso de matrícula.	
3.3. Modalidades de pago.	
3.4. Trámites de cambio de centro universitario.	
3.5. Trámites de convalidación de asignaturas.	
3.6. Becas ayudas para el estudio.	
3.7. Convalidación de estudios	
3.8. Otros (especificar)	

ANEXO 9

**RESULTADOS DE LA ENCUESTA REALIZADA A LOS MENTORIZADOS POR LA UTPL
Y ENTREGADA A LOS MENTORES:**

Estudiante 1	Puntuación	
Subcampo	Lograda	Ponderada a 100
<i>Pensamiento crítico</i>	52	81,25
<i>Tiempo y lugar de estudio</i>	40	100,00
<i>Técnicas de estudio</i>	66	86,84
<i>Concentración</i>	31	77,50
<i>Motivación</i>	56	93,33
Total	245	87,50

Estudiante 2	Puntuación	
Subcampo	Lograda	Ponderada a 100
<i>Pensamiento crítico</i>	33	51,56
<i>Tiempo y lugar de estudio</i>	20	50,00
<i>Técnicas de estudio</i>	38	50,00
<i>Concentración</i>	20	50,00
<i>Motivación</i>	60	100,00
Total	171	61,07

Estudiante 3	Puntuación	
Subcampo	Lograda	Ponderada a 100
<i>Pensamiento crítico</i>	49	76,56
<i>Tiempo y lugar de estudio</i>	31	77,50
<i>Técnicas de estudio</i>	64	84,21
<i>Concentración</i>	36	90,00
<i>Motivación</i>	47	78,33
Total	227	81,07

Estudiante 4	Puntuación	
Subcampo	Lograda	Ponderada a 100
<i>Pensamiento crítico</i>	60	93,75
<i>Tiempo y lugar de estudio</i>	38	95,00
<i>Técnicas de estudio</i>	73	96,05
<i>Concentración</i>	39	97,50
<i>Motivación</i>	60	100,00
Total	270	96,43

Estudiante 5	Puntuación	
Subcampo	Lograda	Ponderada a 100
<i>Pensamiento crítico</i>	61	95,31
<i>Tiempo y lugar de estudio</i>	39	97,50
<i>Técnicas de estudio</i>	72	94,74
<i>Concentración</i>	36	90,00
<i>Motivación</i>	50	83,33
Total	258	92,14

ANEXO 10



El mentor, junto a dos mentorizadas, estudiantes del Centro Universitario San Rafael-Quito