



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
*La Universidad Católica de Loja*

**ÁREA SOCIOHUMANÍSTICA**

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

Desarrollo y Evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación Superior a Distancia, Centro Universitario Asociado de Balsas, período octubre 2015 – febrero 2016.

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

**AUTORAS:** Loayza Apolo, Juliana Elizabet  
Román Camacho, Diana Elizabeth

**DIRECTOR:** Yunga Saraguro, Manuel Alcívar

**CENTRO UNIVERSITARIO BALSAS**

**2016**

## **APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Mgs.

Manuel Alcívar Yunga Saraguro

***DOCENTE DE LA TITULACIÓN***

De mi consideración:

El presente trabajo de titulación “Desarrollo y Evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación Superior a Distancia, Centro Universitario Asociado de Balsas, período octubre 2015 – febrero 2016” realizado por Juliana Elizabet Loayza Apolo y Diana Elizabeth Román Camacho, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, marzo 10 de 2016

.....  
Mgs. Manuel Alcívar Yunga Saraguro  
**DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo, **Juliana Elizabet Loayza Apolo, Diana Elizabeth Román Camacho**, declaro ser autora del presente trabajo de titulación: “Desarrollo y Evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación Superior a Distancia, Centro Universitario Asociado de Balsas, período octubre 2015 – febrero 2016”, de la Titulación de Educación Básica, siendo el Mgs. Manuel Yunga Saraguro director del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

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

---

Autora: Loayza Apolo Juliana Elizabet  
Cédula: 0704194034

---

Autora: Román Camacho Diana Elizabeth  
Cédula: 0705096725

## **DEDICATORIA**

El fruto de mi esfuerzo, se lo dedico a los seres más importantes en mi vida:

A mi Esposo, compañero incondicional, que siempre me ha apoyado para hacer realidad mi sueño de convertirme en profesional.

A mis hijos, por su amor y comprensión, por quienes cada día busco ser mejor para darles un buen ejemplo.

A mis padres, por darme la vida, por inculcarme el gran valor de la perseverancia para alcanzar las metas trazadas.

A toda mi familia, por sus palabras motivadoras, por su confianza puesta en mí.

**Juliana Elizabet Loayza Apolo**

El presente trabajo de fin de titulación se lo dedico a mis queridos padres, porque han sido ejemplares y siempre me han enseñado a ser perseverante y no desmayar jamás en la lucha por mis sueños; porque me han brindado su apoyo incondicional en cada instante de mi vida.

A mi hijo, que es mi más grande tesoro que Dios me ha regalado, mi motor y motivo para triunfar.

A todos mis amigos y familiares por sus palabras motivadores que fueron el impulso para concluir con éxito mi carrera profesional.

**Diana Elizabeth Román Camacho**

## **AGRADECIMIENTO**

Al culminar con éxito el presente trabajo, expreso mi agradecimiento, primeramente a Dios, quien ha sido mi compañero incondicional en cada etapa de mi vida y cada logro que tenga será gracias a Él y para El; a la Universidad Técnica Particular de Loja, por permitirme alcanzar con éxito mis estudios profesionales, a los docentes y personal administrativo que labora en esta prestigiosa entidad educativa por brindarme los conocimientos y ayuda necesaria para obtener mi título de Licenciada.

Al Mgs. Manuel Yunga Saraguro, quien con sus consejos y orientaciones, ha sido la base principal para culminar este trabajo.

A mis padres, mi esposo, mis hijos, por su apoyo, amor y comprensión, lo cual ha sido la base y la ayuda más importante brindada durante todos estos años de estudio.

**Juliana Elizabet Loayza Apolo**

La gratitud es el don más preciado. Al término del trabajo de fin de titulación expreso mi gratitud eterna:

A Dios, porque sin su presencia en mi vida, nada de lo que hago sería tan hermoso.

A la Universidad Técnica Particular de Loja, Modalidad de Estudios a Distancia, por darme la oportunidad de formar parte de esta prestigiosa Institución.

Al Mgs. Manuel Yunga Saraguro, Director del trabajo de titulación, por su asesoramiento.

A mis padres, por su respaldo, quienes permanentemente infunden aliento a cada uno de mis procesos de vida, dándome su amor y fortaleza para alcanzar nuevas metas.

A los estudiantes de primer ciclo que fueron parte de mi grupo de trabajo.

**Diana Elizabeth Román Camacho**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA .....	i
CERTIFICACIÓN.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN EJECUTIVO.....	1
ABSTRACT .....	2
INTRODUCCIÓN.....	3
<b>CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO</b>	
1.1. La Mentoría	
1.1.1. Concepto .....	7
1.1.2. Elementos y procesos de Mentoría.....	8
1.1.3. Perfiles de los involucrados en el proceso de mentoría .....	11
1.1.4. Técnicas y estrategias que se pueden aplicar en el desarrollo de la mentoría .....	14
1.2. Necesidades de orientación en educación a distancia .....	16
1.2.1. Concepto de necesidades.....	16
1.2.2. Necesidades de orientación en Educación a Distancia .....	18
1.2.2.1. Para la inserción y adaptación .....	19
1.2.2.2. De hábitos y estrategias de estudio.....	20
1.2.2.3. De orientación académica .....	22
1.2.2.4. De orientación personal .....	22
1.2.2.5. De información .....	23
1.3. Plan de orientación y mentoría.....	24
1.3.1. Definición del plan de orientación y mentoría.....	25
1.3.2. Elementos del plan de orientación y mentoría.....	26
1.3.3. Plan de orientación y mentoría para el grupo de estudiantes.....	27
<b>CAPÍTULO 2: METODOLOGÍA</b>	
2.1. Contexto .....	30
2.2. Diseño de investigación .....	31
2.3. Participantes .....	32

2.4. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	
2.4.1. Métodos .....	34
2.4.2. Técnicas .....	37
2.4.3. Instrumentos .....	39
2.5. Procedimientos .....	40
2.6. Recursos	
2.6.1. Humanos.....	47
2.6.2. Materiales .....	47
2.6.3. Institucionales .....	47
2.6.4. Económicos .....	48
<b>CAPÍTULO 3: RESULTADOS ANÁLISIS Y DISCUSIÓN</b>	
3.1. Características psicopedagógicas de los mentorizados .....	50
3.2. Necesidades de orientación de los estudiantes .....	53
3.2.1. De inserción y adaptación al sistema de Educación a Distancia .....	55
3.2.2. De orientación académica.....	56
3.2.3. De orientación personal .....	58
3.2.4. De información.....	60
3.3. Las percepciones del mentor y la relación de ayuda.....	62
3.4. Valoración de mentoría	
3.4.1. Interacción y comunicación .....	63
3.4.2 Motivación y expectativas de los involucrados .....	64
3.4.3. Valoración general del proceso .....	65
3.5. FODA del proceso de mentoría desarrollado .....	67
3.6. Matriz de problemáticas de la mentoría .....	68
<b>CAPÍTULO 4: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
4.1. Conclusiones .....	70
4.2. Recomendaciones .....	71
4.3. Prospectiva .....	72
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	73
<b>ANEXOS</b>	
Anexo 1: Carta de compromiso	
Anexo 2: Modelo de los instrumentos de investigación	
Anexo 3: Fotografías de algunas actividades de mentoría	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Algunas técnicas y estrategias de aprendizaje.....	14
Tabla 2. Estrategias y técnicas utilizadas en la mentoría .....	15
Tabla 3. Estrategias y técnicas utilizadas en la mentoría .....	21
Tabla 4. Tareas de los elementos del plan de mentoría.....	26
Tabla 5: Esquema del plan de orientación y mentoría para el grupo de estudiantes.....	28
Tabla 6: Carrera que cursan los estudiantes mentorizados .....	32
Tabla 7: Situación laboral, sexo y edad de los estudiantes mentorizados .....	33
Tabla 8: Razones para haber elegido la modalidad abierta por los estudiantes mentorizados .....	33
Tabla 9: Razones para haber elegido la carrera universitaria de los estudiantes mentorizados .....	33
Tabla 10: Proyección de gastos.....	48
Tabla 11: Resultados de los procedimientos de estudio de los mentorizados.....	57
Tabla 12: Resultados de los aspectos de orden personal .....	59
Tabla 13: Resultados de la satisfacción con los procesos administrativos .....	61
Tabla 14: Matriz FODA del programa de mentoría.....	67
Tabla 15: Matriz de problemáticas de la mentoría.....	68

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Elementos de la mentoría .....	8
Figura 2. Proceso de la mentoría.....	9
Figura 3. Perfil del mentor.....	13
Figura 4. La jerarquía de las necesidades humanas.....	17
Figura 5. Hábitos y estrategias de estudio .....	20
Figura 6. Habilidades de pensamiento y hábitos de estudio.....	50
Figura 7. Necesidades de orientación.....	55
Figura 8. Evaluación del programa de mentoría.....	66

## RESUMEN

Uno de los problemas con los que se encuentran la mayoría de los estudiantes que ingresan a la Modalidad de Estudios a Distancia es la adaptación a un medio diferente: nuevas formas de aprendizaje, aula virtual, compaginar actividades educativas con otras de índole familiar, social, trabajo; a esto se añade la complejidad de algunas asignaturas. La investigación tuvo como objetivo desarrollar acciones de orientación psicopedagógica con los estudiantes de primer ciclo de la MaD para facilitar su incorporación a este sistema de estudio, mejorar sus logros académicos y disminuir la tasa de abandono temprano. La mentoría se aplicó en el CUA Balsas, se trabajó con diez estudiantes de primer ciclo de diversas especialidades. Se emplearon los siguientes métodos: Investigación Acción Participativa, método descriptivo, analítico – sintético, inductivo, deductivo y estadístico; igualmente se empleó la técnicas de investigación bibliográfica y de campo. Se concluye que el programa de mentoría fue un éxito, pues se despejó todas las dudas de los mentorizados, siendo positiva la puesta en marcha del programa. El presente informe, muestra la realidad educativa en la MaD de la UTPL.

**Palabras claves:** Programa; mentoría; mentor; mentorizado; orientación; estudios a distancia.

## ABSTRACT

One of the problems that are most students entering Mode Distance Learning is adapting to a different environment: new ways of learning, virtual classroom, combine educational activities with other family, social, job; to this the complexity of some subjects are added. The research aimed to develop actions of counseling with undergraduate students of MaD to facilitate their incorporation into the studio system, improve academic achievement and reduce the rate of early abandonment. Mentoring was applied in the CUA Balsas, we worked ten undergraduate students in various specialties. The following methods were used: Participatory Action Research, descriptive, analytical method - synthetic, inductive, deductive and statistical; also the techniques of literature and field research was used. It is concluded that the mentoring program was a success, because all doubts will be cleared mentees, being positive the implementation of the program. This report shows the educational reality in MaD UTPL.

**Keywords:** program; mentoring; mentor; I mentee; orientation; distance learning.

## INTRODUCCIÓN

Ingresar a la Modalidad de Estudios a Distancia, supone, para gran parte de los alumnos, un cambio importante porque se encuentra en un escenario nuevo para él y sobre todo con una nueva forma de aprender. Las necesidades de orientación que se observa comúnmente en quienes cursan el primer ciclo, están relacionadas con la adaptación e inserción al nuevo sistema, desconocen los hábitos y técnicas de estudios, presentan dificultades para compartir organizar su tiempo y compartirlos entre la preparación académica y las actividades habituales que realizan. En algunos casos, se considera que todas estas limitaciones son las causantes del abandono de los estudios universitarios, y/o fracaso académico.

Ante estos casos repetitivos, la Modalidad Abierta y a Distancia de la UTPL, a través del Departamento de Ciencias de la Educación, puso en marcha un programa piloto de mentoría, cuya labor la ejecutaron los egresados en esta área y fue dirigida a los estudiantes de primer ciclo de las diversas especialidades. El objetivo fue orientar a los alumnos de reciente ingreso para que consigan una rápida adaptación a este sistema de estudio.

Este tipo de programas han sido aplicados en diversas universidades del mundo como por ejemplo en la Universidad Europea de Madrid (UEM) con el denominado Proyecto Brújula desarrollado desde el 2006, cuyos objetivos no se limitaban a facilitar a los alumnos de nuevo ingreso su adaptación a la universidad, sino que también se buscaba mejorar el rendimiento académico a través del desarrollo de competencias; se consideraba un doble beneficio, porque los mentores al enseñar también aprendían y adquirían mayor experiencia; así mismo, los mentorizados estaban orientados por compañeros, a quienes se les capacitó para ayudarles aprender (García , Gaya, & Velazco, 2010).

Así mismo, la UNED ha llevado a cabo una experiencia-piloto poniendo en marcha un modelo específico de orientación y mentoría para nuevos estudiantes. En dicho modelo se distinguen tres figuras: el consejero/a, que es un profesor tutor, el mentor/a que es un estudiante de últimos cursos y que, por tanto, han logrado una buena adaptación académica y han desarrollado competencias adecuadas de estudio; y el mentorizado, que constituyen los estudiantes que se enfrentan al inicio de sus estudios en la universidad.

Precisamente, programas de mentoría como los citados, han servido de referente a la UTPL, para haber implementado este tipo de orientación y acompañamiento, en la Modalidad de Estudios a Distancia, sistema en cual, los estudiantes de primer ciclo, evidencian mayores

problemas para su adaptación. Revisando el informe presentado por Portilla (2015), quien aplicó su investigación en el Centro Universitario de Latacunga, se destaca que el programa de mentoría ayudó a fortalecer la motivación en los estudiantes de primer ciclo y durante el semestre en el cual se desarrolló el proyecto se disminuyó el índice de abandono temprano.

Estos resultados positivos evidenciados en el programa de mentoría de la UTPL desde su inicio, es lo que motivó para participar de este proyecto, sobre todo porque permitió ayudar y poner en práctica los conocimientos y la experiencia obtenida durante los años de estudio en la institución. El interés fue beneficiar a los estudiantes de reciente ingreso, quienes tuvieron la oportunidad de contar con el acompañamiento y orientación a su ingreso a la universidad.

El programa de mentoría se aplicó al CUA de Balsas y se contó con la participación de diez mentorizados. Los objetivos trasados se cumplieron en su totalidad. Es así que en lo referente a los modelos y procesos de orientación y mentoría en el ámbito universitario, se consultó importantes artículos escritos por expertos en este tema, vivencias de procesos similares en diversas universidades. Mediante los encuentros presenciales y haciendo uso de las diversas tecnologías de la información y comunicación se llevó a cabo la acción de orientación psicopedagógica a los estudiantes de primer ciclo de las diversas especiales del CUA Balsas, guiando en temas referentes a orientación académica, orientación personal, organización del tiempo, etc.

Con la información obtenida mediante la aplicación de los métodos, técnicas e instrumentos de investigación, se elaboró el informe de investigación de fin de titulación, el cual está compuesto de cuatro capítulos:

El capítulo 1 lo compone el marco teórico, que contiene importantes aspectos referentes a los temas de mentoría, las necesidades de orientación en educación a distancia y el plan de orientación y mentoría.

En el capítulo 2 se detalla la metodología de investigación, se determina el contexto y diseño de la investigación, los participantes, métodos, técnicas e instrumentos de investigación, los procedimientos, recursos humanos, materiales, institucionales y económicos.

En el capítulo 3 se hace constar los resultados de la investigación. Se realiza un análisis y discusión de las características psicopedagógicas de los mentorizados, las necesidades de orientación de los estudiantes; las percepciones del mentor y la relación de ayuda;

valoración de mentoría; se elabora la matriz FODA del proceso de mentoría desarrollado y la matriz de problemáticas de la mentoría. Todo esto tomando en cuenta la información recopilada a través de la aplicación de los diversos instrumentos.

El capítulo 4 contiene las conclusiones a las cuales se ha llegado al término de la investigación y en base a ellas se establecen las recomendaciones del caso. Así mismo, en base a la experiencia obtenida durante el programa, se hace constar la prospectiva que consiste en las posibles acciones que se podrían ejecutar para reforzar las actividades de mentoría.

Al final del informe se detalla la bibliografía que fue consultada y sirvió de referencia en el presente trabajo, así como también los anexos, donde se detalla la carta de compromiso, los modelos de los instrumentos de investigación y fotografías de algunas actividades de mentoría.

**CAPÍTULO 1**  
**MARCO TEÓRICO**

## 1.1. La Mentoría

### 1.1.1. Concepto.

Cambra (2014) considera que la mentoría es una herramienta de aprendizaje para las personas y las organizaciones, a través de la misma una persona con mayor experiencia y conocimientos (mentor) guía, orienta, apoya y ayuda a otra (mentorizado) para que logre desarrollar habilidades, destrezas y todo su potencial, con el fin de que obtenga éxitos en la labor que cumple.

“La mentoría es una situación de aprendizaje independiente, bidireccional y mutuamente beneficiosa donde el mentor proporciona asesoramiento, comparte conocimientos y experiencias, y enseña usando un método relajado de autodescubrimiento” (M. Starcevic y L. Friend, 1999, pág. 28 como se citó en MAITRE, 2014). Este proceso de mentoría se puede dar en las universidades, ya que es una estrategia de orientación en la que alumnos de últimos cursos, ayudan a los de nuevo ingreso, a adaptarse más rápidamente al nuevo sistema, bajo la supervisión de un profesor tutor.

En diversas universidades del mundo como la Europea de Madrid, Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, Universidad de Alicante, Universidad de Barcelona, Universidad de Sevilla, Universidad Complutense de Madrid, entre otras, se están implementando programas de mentoría entre pares, con lo cual se busca la integración del estudiantado durante el primer año de estudios universitarios. Este programa se basa en el apoyo y guía que un estudiante de ciclos superiores ofrece a un compañero de nuevo ingreso. Estos dos autores concuerdan en que la mentoría es un proceso de ayuda, orientación, apoyo para los que menos saben, en este caso los estudiantes que recién ingresan a la universidad. Igualmente destacan que es un sistema de aprendizaje de gran ayuda que está siendo implementado en diversas universidades.

Bajo este contexto, se puede comprender que el proceso de mentoría está enfocado a una relación dinámica e interactiva de intercambio de conocimientos entre personas con diferente nivel de experiencia, donde el que más sabe orienta y guía al que menos sabe. El mentor debe ser un ente muy activo para que motive a los mentorizados a continuar en el proceso de preparación.

## 1.1.2. Elementos y procesos de mentoría.

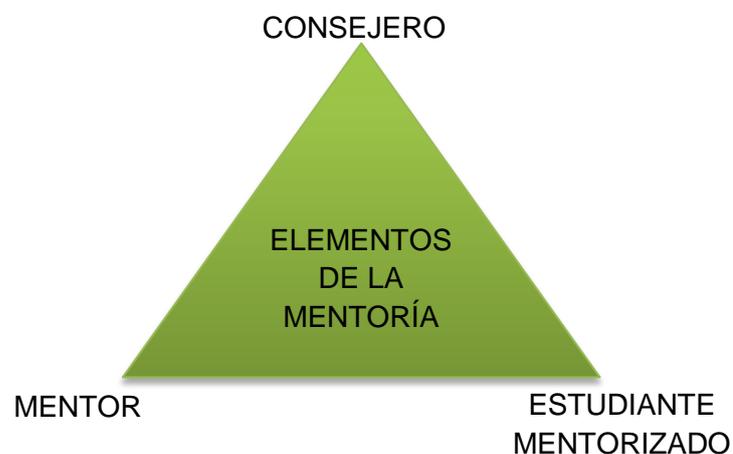
### 1.1.2.1 Elementos.

En un programa de mentoría intervienen tres elementos, quienes se relacionan en forma triádica y tienen una función específica que cumplir (Manzano, Martín, Sánchez, Ríquez, & Suárez, 2012). Al respecto, Sánchez (2012) destaca que en la mentoría se distingue una cadena jerárquica constituida por el tutor, que coordinan el programa, los mentores y los mentorizados. La relación entre los elementos es dialógica y horizontal para una efectiva retroalimentación. Díaz & Bastías (2013) indican que un método popular y en aumento para dar retroalimentación es el proceso de mentoría. Sin embargo, no todas las interacciones resultan ser una ayuda efectiva pues ser mentor requiere contar con habilidades personales y sociales, señalan Malderez y Bodóczy (1999).

Por su parte, Arenas (2011) considera que la relación entre los elementos de la mentoría requiere confianza, compromiso e implicación emocional; implica escuchar, preguntar, desafiar y ayudar. El mentor se convierte en un modelo de conducta, que ayuda a superar las dificultades que se le presenten al mentorizado.

Se considera que para el proceso de ayuda y guía que se le brinda al estudiante de nuevo ingreso, el consejero debe preparar y asesorar muy bien al mentor, con el fin de que éste elemento a su vez realice un acompañamiento que permita el desarrollo en general del tutelado, tanto en el ámbito personal, social, formativo, profesional, a través de la adquisición de conocimientos y habilidades.

**Figura 1. Elementos de la mentoría**



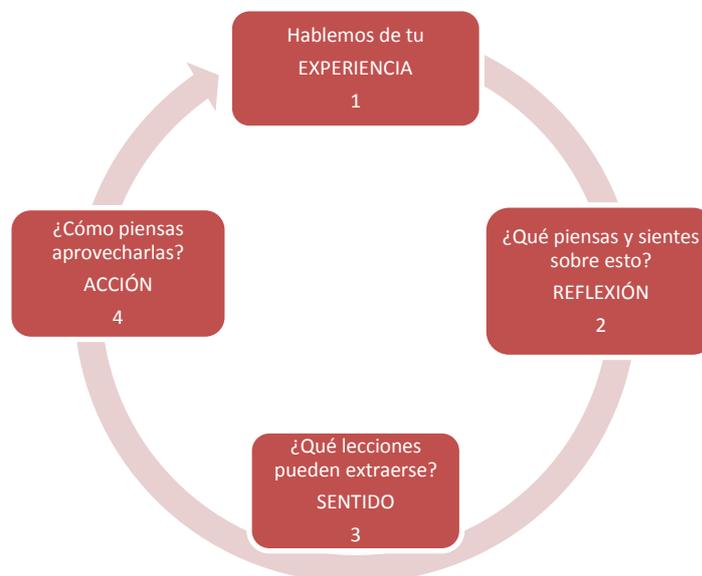
Fuente: Manzano, Martín, Sánchez, Ríquez, & Suárez (2012, pág. 97)  
Elaboración: Las autoras.

En el marco de la mentoría el rol que cumple el elemento mentor es muy importante porque proporciona orientación a más personas, de una manera más cercana, constante y adaptada a las necesidades del estudiante, especialmente en los momentos de transición o dificultad académica. Por su parte, el consejero se encarga de asesorar, guiar y evaluar el trabajo del mentor, es quien coordina, supervisa y da seguimiento a todo el proceso. El éxito de la mentoría depende del trabajo que realicen estos dos elementos (Sánchez, 2008).

### 1.1.2.1 Procesos.

En el programa de mentoría, la estructura general, según Buele, Bravo, & Jaramillo (2015) es: intercambio de experiencias; problematización de la experiencia en base a la reflexión; análisis de la lección o aprendizaje de la experiencia vivida y encontrar las estrategias e instrumentos que permitirán recolectar los datos y sistematización de la experiencia para generar la acción/intervención, la sistematización de la información y la valoración de la acción. Sin embargo, de acuerdo a las características y la realidad de la tutoría, el proceso de mentoría puede variar, en este caso entra en ejecución del papel del asesor para ayudar al mentor en la planificación del trabajo a realizar a favor de los mentorizados.

**Figura 2. Proceso de la mentoría**



Fuente: Manzano ( 2012) como se citó en Buele, Bravo & Jaramillo (2015, pág. 20)  
Elaborado: Las autoras

Por su parte, Sánchez, Manzano, Rísquez, & Suárez (2011) señalan que las fases de la mentoría son:

1. **Construcción de una relación de confianza.**- El contacto inicial entre mentor y mentorizado es fundamental, porque debe establecerse en un ambiente armónico, donde los tutelados se sientan seguros, motivados, se respete sus criterios, se permita exponer sus dudas, temores; sientan que son respaldos y que pueden confiar en el estudiantes con mayor experiencia.

Al respeto, Albanaes, Marques, & Patta (2015), manifiestan que es importante que el mentor tenga una buena preparación metodológica, técnica y científica, con el fin de que logre construir un ambiente de confianza durante el programa, además debe tener creatividad para la identificación y orientación en la solución de problemas de sus estudiantes asignados.

2. **Intercambio de información y definición de metas.**- Todo programa de mentoría debe tener como fin una retroalimentación, a partir de las necesidades del mentorizado, este intercambio de información hace posible establecer metas claras de a donde se quiere llegar. Al trabajar para cumplir las metas, no solo se beneficia el tutelado, sino que también el mentor logra desarrollar sus habilidades interpersonales, además de otros aspectos como la paciencia, madurez, disponibilidad de tiempo y mayor responsabilidad.
3. **Consecución de metas y profundización del compromiso.**- Desde el inicio de la mentoría se tienen que establecer con exactitud los objetivos que se desea alcanzar a través del programa, pues estos varían en función del ámbito (social, empresarial, académico, etc.), del nivel en el que se desarrolle (estudiantes de reciente ingreso, nuevos empleados, etc.) y del modelo en el que se base (formal, informal, etc.). Durante el desarrollo de la mentoría se tienen que trabajar para lograr las metas propuestas, para lo cual es fundamental el papel tanto del mentor como del mentorizado.

En lo referente a la mentoría universitaria, Valverde, Ruíz, García, & Romero (2004) consideran que las metas deben ser:

Facilitar a los estudiantes de primer curso, su incorporación a la universidad en general, y su titulación en particular; proporcionarles refuerzo académico centrado en el desarrollo de habilidades básicas para el progreso dentro de la carrera, la

búsqueda de información, habilidades de investigación, etc.; ayudarles a superar las exigencias académicas, planificación académica, estrategias de exámenes, estilos docentes y de aprendizaje, etc. (pág. 21).

4. **Terminación/evaluación de la mentoría y planificación del futuro.-** Para conocer la efectividad del programa de ayuda a los estudiantes de nuevo ingreso, es importante evaluar el mismo; éste trabajo lo realiza el tutor. A través de una acción positiva dentro de la mentoría, los estudiantes de primer ciclo tienen una visión clara de su futuro y están en condiciones de planificar sus actividades, de tal manera que les garantice el éxito universitario.

Sánchez, Almendra, Jiménez, & Melcón (2011) señalan que el accionar de los estudiantes de ciclos superiores es muy positivo, cuando consiguen que los alumnos de nuevo ingreso logren incorporarse con éxito a la vida universitaria. La mentoría es una estrategia de innovación educativa eficaz y eficiente en la universidad, para obtener una buena y rápida adaptación del alumno al entorno y ofrecerles orientación académica, social, laboral y administrativa.

Por lo antes mencionado, el proceso de mentoría comporta la puesta en ejecución de elementos tales como: mentor, mentorizado y tutor, los cuales al interrelacionarse posibilitarán una fluidez en el proceso de enseñanza aprendizaje mutuo. Las acciones de cada elemento garantiza el éxito del programa.

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

En un programa de mentoría cada involucrado tiene diversas funciones que cumplir. El mentor es quien posee mayor experiencia y comparte sus conocimientos con otros menos expertos, que desea desarrollar sus competencias personales y profesionales. La labor que realiza el mentor es supervisada por el consejero. El mentor invierte tiempo, comparte su conocimiento y dedica su esfuerzo para que su discípulo disponga de nuevas perspectivas, enriquezca su forma de pensar y desarrolle todo su potencial como persona y futuro profesional.

Sánchez et al. (2009) consideran que en un programa de mentoría, el protagonista es el estudiante mentorizado; a su vez esto implica también una responsabilidad y un compromiso por su parte, encaminado a participar activamente en las actividades del programa, teniendo claro el papel que ha de ejercer cada uno de los agentes implicados.

### **1.1.3.1. Consejero.**

Es quien coordina la actuación del mentor, y realiza las funciones de seguimiento, formación y evaluación en el proceso de mentoría. Para ello se requiere que conozca el programa a profundidad (Valverde et al., 2004). El tutor a través de su accionar defiende los intereses de la universidad y aporta para el éxito del programa, ya que su apoyo y soporte a los mentores a lo largo del proceso, asegura el logro de los objetivos establecidos.

Sánchez (2008) considera que un Consejero debe tener el siguiente perfil:

- Poseer un buen nivel de competencias tanto sociales, asertividad y facilidad de relación.
- Buen nivel de conocimiento del programa
- Estar muy relacionado con la institución en la que ejerce la tutoría
- Apertura para innovación y formación continua
- Empatía
- Disponibilidad de tiempo

Es conveniente entonces, que el consejero conozca bien el programa de mentoría, trabaje para la consecución del objetivo que persigue la universidad, para ello se tiene que establecer estrategias y acciones para lograrlo. Se considera que el perfil del consejero debe estar basado en competencias, debe ser amigo del mentor, orientador, formador (contribuir a la formación de los mentores), evaluador (elaborar el informe global, asesorar en la aplicación de los instrumentos), asumir la responsabilidad por el éxito del programa, trabajar en equipo para el diseño de los planes a cumplirse.

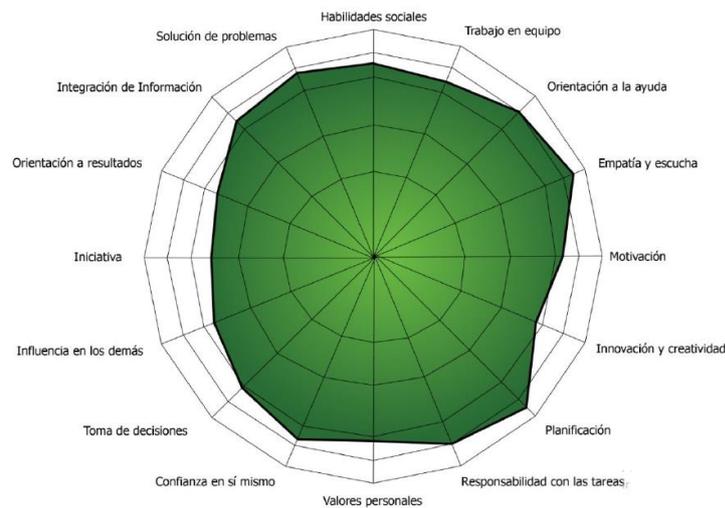
### **1.1.3.2. Mentor.**

Valverde, Ruíz, García, & Romero (2004) manifiestan que los roles y funciones del mentor están relacionados directamente con promover conversaciones reflexivas centradas en lograr cambios positivos en el mentorizado.

Tomando en cuenta que el mentor es la persona que tiene mayor bagaje de conocimientos y experiencia, Núñez (2012) señala que éste elemento debe reunir el siguiente perfil, basado en competencias; es decir, debe ser una persona que quiere y sabe ayudar, que tenga una buena formación, con la capacidad de ayudar, orientar y asesorar, teniendo un buen sentido del humor, que sea un excelente comunicador, con empatía, confianza y escucha; tener predisposición al aprendizaje mutuo y continuo, ser honesto y respetuoso.

Velasco & Capa (2011) sugiere que para llevar a cabo el programa de mentoría se debe preparar de buena manera al mentor para que demuestre su capacidad de orientación y acompañamiento al mentorizado, por lo tanto debe poseer el siguiente perfil:

**Figura 3. Perfil del mentor**



Fuente: Velasco & Capa (2011, pág. 17)

Los autores antes mencionados, señalan que un buen perfil es importante para que el trabajo de orientación y acompañamiento que realiza el mentor sea positivo, logrando cambios favorables en el mentorizado.

En síntesis, un mentor debe tener el siguiente perfil:

Tener capacidad de liderazgo, con conocimientos generales y particulares para realizar una buena orientación; empatía y escucha; y contar con experiencias tanto positivas como negativas relacionados a los temas de mentoría.

### **1.1.3.3. Mentorizado.**

El mentorizado es quien decide recibir un sistema de mentorías por compañeros que le brindan ayuda, orientación y formación, con el fin de lograr la permanencia y el éxito en los estudios universitarios, así como también, para facilitar su integración académica y social en la institución (Sánchez et al., 2011). Se trata de una persona novel en la situación concreta en la que ha decidido recibir ayuda y orientación de otro compañero con mayor experiencia. El tutelado se encuentra en posición de desventaja para afrontar la situación

actual, debido a que atraviesa un periodo crítico de transición, tiene necesidades específicas en el momento que está viviendo, tanto en el ámbito académico y para el desarrollo personal y/o profesional.

Por su parte, Cambra (2014) destaca el siguiente perfil del mentorizado:

Debe estar comprometido con el programa de mentoría, ser consciente de la situación en la que está y las metas que quiere cumplir; tener apertura al aprendizaje; una actitud positiva y participativa; ser crítico consigo mismo; estar dispuesto al desafío y al cambio; tener sinceridad y confianza en su mentor.

Del criterio de los autores citados se infiere que el mentorizado es una persona que reconoce la necesidad de recibir ayuda, orientación y acompañamiento en determinadas actividades que le resultan nuevas; por lo tanto, debe tener el siguiente perfil:

- Abierto al cambio
- Mostrar falta de conocimientos o experiencias en el ámbito en el que se va a realizar la mentoría.
- Evidenciar habilidades interpersonales
- Dispuesto a los retos
- Ser crítico consigo mismo

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

Una estrategia de aprendizaje es un proceso de toma de decisiones que realiza la persona con el fin de adquirir los conocimientos que necesita para cumplir con una meta establecida. Entre las herramientas están: interrogación metacognitiva, el trabajo en grupos cooperativos, la enseñanza recíproca, entre otras (Monereo 1994 como se citó en Parras et al., 2009).

**Tabla 1. Algunas técnicas y estrategias de aprendizaje**

ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE	Habilidades cognitivas Habilidades de comunicación Habilidades de manejo de la documentación Habilidades conductuales Habilidades para la planificación del estudio Habilidades de control del ambiente Dinámica personal de estudio
----------------------------	--

	Desarrollo de la motivación para el estudio Desarrollo de una imagen positiva de sí mismo Desarrollo de los valores del estudio Adecuación de la planificación de la docencia Adecuación de los materiales de estudio Adecuación de la acción familiar
TÉCNICAS DE APRENDIZAJE	Planificación Lectura Toma de apuntes Trabajos

Fuente: Parras et al. (2009, pág. 204)

Elaboración: Las autoras

CHLP (2003) considera que tanto mentores y mentorizados deben hacer uso de sus habilidades, mismas que son determinantes en este proceso, porque aportan al mejoramiento del aprendizaje. El desarrollo de destrezas, empleo estrategias y técnicas adecuadas, garantizan el éxito del programa.

**Tabla 2. Estrategias y técnicas utilizadas en la mentoría**

ESTRATEGIAS APLICADAS EN LA MENTORÍA	TÉCNICAS UTILIZADAS EN LA MENTORÍA
<p><b>Escucha activa.-</b> Ayuda a generar una relación de confianza y crear un ambiente positivo.</p> <p><b>Construcción gradual de confianza.-</b> Se logra a través de la convivencia y comunicación, las acciones y actividades que realiza el mentor.</p> <p><b>Definición de metas y construcción de destrezas.-</b> Las metas se establecen de acuerdo a las necesidades</p> <p><b>Aliento e inspiración.-</b> Motivar e incrementar el autoestima de los mentorizados.</p>	<p><b>Técnicas motivacionales.-</b> A través de charlas, talleres.</p> <p><b>Técnicas de comunicación asertiva.-</b> Un buen nivel de comunicación garantiza el éxito de la mentoría.</p> <p><b>Técnica de auto – conocimiento y auto – control.-</b> Guía sobre el conocimiento personal, emociones y sentimientos.</p> <p><b>Técnicas de elaboración del proyecto de vida.-</b> Se establecen los hitos importantes en la vida del mentorizado y hacia dónde quiere llegar.</p>

Fuente: Center for Health Leadership & Practice (2003)

Elaboración: Las autoras

Del criterio de los autores citados se infiere, que en el programa de mentoría, es conveniente fomentar y cuidar la relación (mentor – mentorizado); el mentor debe mostrar confianza, compromiso, paciencia y comprensión; animar, formar y favorecer la iniciativa del tutelado. Todas estas estrategias favorecen el contacto con el mentorizado, y se

complementan con las técnicas. La persona que brinda ayuda y orientación, debe saber escuchar al compañero que recibe su apoyo, plantear preguntas o proporcionar retroalimentación, compartir experiencias e historias personales, orientar para que el estudiante de nuevo ingreso reconozca sus fortalezas y debilidades y a partir de ahí ofrecer apoyo y orientación.

Dentro de un programa de mentoría, al igual que en cualquier proceso de aprendizaje, los mentores deben emplear las mejores estrategias y técnicas para llegar a los mentorizados, y la más importante, es la orientación, pues a través del diálogo se puede atender muchas necesidades, motivar, aconsejar, dirigir, aportar criterios, dar soluciones a la problemática que enfrenta el mentorizado. La orientación hacia el estudiante de nuevo ingreso, lo lleva a una progresiva autonomía, desarrollar destrezas y hábitos de estudio.

## **1.2. Necesidades de orientación en educación a distancia**

Cuando el estudiante ingresa a la universidad, sobre todo en la modalidad a distancia, se encuentra con diversos cambios, surgiendo la necesidad de recibir orientación, que le ayuden a generar los cambios necesarios en ajustes y adaptaciones dentro del sistema, que favorezcan el fortalecimiento de habilidades en el aprendizaje universitario. “El proceso de orientación tiene como finalidad responder a necesidades individuales de cambio del estudiante, ante la novedad educativa del sistema abierto y a distancia, el asesoramiento para el aprendizaje autodirigido” (Cordero, 2010, pág. 14).

Ante las necesidades de orientación de los estudiantes que ingresan a la modalidad de estudios a distancia, diversas universidades como la UNA de Venezuela, han implementado cursos introductorios y/o mentorías, lo cual constituye una estrategia de acompañamiento necesario para su adaptación a la modalidad, de ésta manera se ayuda al estudiante a asumir retos, adquirir compromisos, potenciar sus estrategias y técnicas de estudio, garantizando así su permanencia y éxito académico.

### **1.2.1. Concepto de necesidades.**

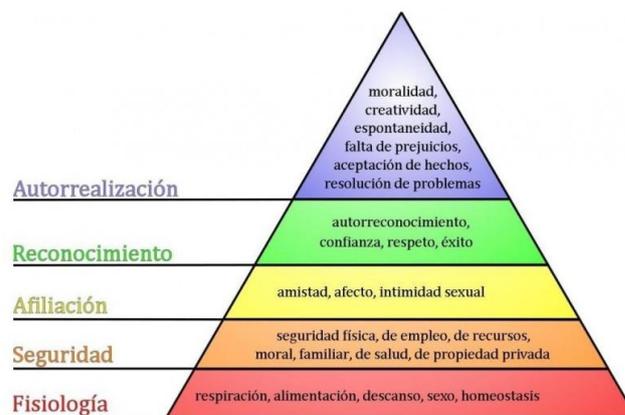
“La necesidad es la falta de algo” (Elizalde, Martí, & Martínez, 2006, pág. 16). El ser humano a lo largo de su vida, tiene diversas necesidades, pero siempre trata, en primer lugar, de satisfacer las necesidades primarias o biológicas, que son aquellas relacionadas con la alimentación, la vivienda o el vestido, así como aquellas relacionadas con la asistencia médica, la educación o el transporte. Una vez cubiertas estas necesidades, se busca cubrir

las necesidades que hacen más placentera la existencia, para estas se requiere del poder adquisitivo suficiente.

Gautier (2003) considera que las necesidades se divide en cinco bloques y que todas son esencialmente vitales, incluso el amor y la estima son necesarias para el mantenimiento de la salud, e incluso afirma que todas estas necesidades están construidas genéticamente en todos nosotros.

Maslow (1954) establece una jerarquía de necesidades, cuya pirámide está compuesta por cinco niveles, y resalta que las personas tienen un deseo innato para auto realizarse, pero que para alcanzar esta meta, primero se tiene que cubrir las necesidades anteriores como la alimentación, la seguridad, etc. Las necesidades no satisfechas consiguen influir en el comportamiento de una persona, la necesidad satisfecha no genera comportamiento alguno. Las necesidades fisiológicas nacen con la persona, el resto de las necesidades surgen a lo largo de la vida.

**Figura 4. La jerarquía de las necesidades humanas**



Fuente: <https://www.google.com/search?q=la+jerarqu%C3%ADa+de+las+necesidades+humanas&sa=X&biw>

En este contexto, las necesidades del hombre a lo largo de su vida son variadas, se las puede clasificar y están constantemente cambiando a través del tiempo. No es conveniente concebir a las necesidades tan sólo como carencia de algo, sino que se debe tomar como algo que compromete, motivan y movilizan a las personas, ya que para ser satisfechas el individuo potencia su capacidad y participación. Todos deben suplir los requerimientos que se le presenten; a medida que se logra controlar las necesidades básicas, aparecen en forma gradual las de orden superior.

### **1.2.2. Necesidades de orientación en Educación a Distancia.**

Dentro del sistema de estudios a distancia, cada vez se hace más necesaria una buena orientación, porque la deserción y el fracaso académico incrementan. La orientación, es una función mediadora de amplio alcance que están implementando diversas universidades del mundo, y que está integrada por una variedad de servicios, entre los que se incluye la información, asesoría y asistencia al estudiante en diversos aspectos.

En universidades como las españolas, el servicio de orientación universitaria se ha dado con el fin de facilitar la inserción a los estudios e incrementar nuevos titulados, reduciendo de esta forma el desequilibrio entre la formación universitaria y las exigencias del mercado laboral (Sánchez et al., 2008). Por su parte, Valverde et al. (2004) destaca que las necesidades más comunes son: de referencia; vocacionales; de provisión de información; de tratamiento a problemas relacionados con el estudio.

Velasco, Blanco, & Domínguez (2011) manifiestan que lo que se busca a través de las mentorías que han implementado ciertas universidades, es conseguir una mayor implicación del estudiante desde su ingreso y en todas las fases de su formación universitaria, para ello se ofrece orientación con el fin de darle la posibilidad de aprender a gestionar su aprendizaje y a desarrollar una serie de habilidades o competencias con objeto de alcanzar una formación integral.

Las universidades están haciendo conciencia de la gran necesidad que tienen los estudiantes que ingresan por primera vez, y por lo tanto se están estableciendo programas de orientación como las mentorías, con lo cual se ayuda al alumno para una adaptación más temprana y un mejor desenvolvimiento académico.

Además, estudiar a distancia no es una tarea sencilla, requiere de mucho esfuerzo, disciplina y perseverancia. Esfuerzo porque tiene que auto prepararse, compartir los estudios con otras actividades, adaptarse a una nueva modalidad de aprendizaje. Disciplina porque solo depende del estudiante el éxito o fracaso académico. Perseverancia, porque debe luchar contra las adversidades que se le presenten y tratar de dar solución a sus requerimientos y necesidades. Ante todos estos inconvenientes y características propias de la MaD se hace necesaria una buena orientación.

### **1.2.2.1. Para la inserción y adaptación.**

Existen casos de estudiantes, que desde el momento en que deciden ingresar a la modalidad de estudios a distancia se enfrentan a varios inconvenientes, relacionados con el desconocimiento de las carreras que se ofertan, el temor de no adaptarse a este sistema de estudio, desconfianza en su propia capacidad, entre otros aspectos. Ante estas dudas se hace necesaria una buena orientación.

Sánchez (2008) en su investigación sobre las necesidades de orientación a los estudiantes de reciente ingreso señala que la gran mayoría de jóvenes y adultos a su ingreso a la universidad se enfrentan a escasos conocimientos sobre los estudios elegidos, trámites administrativos, peculiaridades de las asignaturas, materiales y recursos para el estudio, criterios de evaluación y calificación, becas y ayudas al estudio, adquisición de hábitos de estudio, entre otros.

Por su parte, Cordero (2010, pág. 14) manifiesta que

*El proceso de orientación tiene como finalidad responder a necesidades individuales de cambio del estudiante sobre el sistema abierto y a distancia, la elección de una carrera y el asesoramiento para el aprendizaje dirigido. Al estudiante hay que orientarle en un conjunto de acciones planificadas para el desarrollo y el fortalecimiento de habilidades cognitivas básicas, requeridas tanto para el desempeño exitoso en la carrera como para el alcance de metas académicas.*

De acuerdo con los autores citados, el servicio de orientación a los estudiantes de nuevo ingreso de la modalidad de estudios a distancia es fundamental, en vista de que presentan muchas necesidades, y las universidades deben brindar un conjunto de recursos y estrategias organizativas para apoyar y guiar a los mismos, considerando que el acompañamiento es necesario para la adaptación a la modalidad a distancia.

Para garantizar el éxito de los estudiantes en sus estudios a distancia, las universidades deben fomentar programas de orientación desde el momento mismo del ingreso, tomando en cuenta diversos aspectos: personal, académico, profesional, entre otros. Es conveniente guiar al alumno para que adquiera habilidad y actitudes para la adaptación y desenvolvimiento exitoso en su formación profesional.

### 1.2.2.2. De hábitos y estrategias de estudio.

Un hábito también se lo considera como “una costumbre y significa una disposición permanente a funcionar en determinada forma y a ejecutar acciones con mayor facilidad” (Jaimes & Reyes, 2008, pág. 34). A través de buenos hábitos y estrategias de estudio, se obtendrá un estudiante independiente, autónomo.

**Figura 5. Hábitos y estrategias de estudio**



Fuente: Jaimes & Reyes (2008, pág. 20)

Elaboración: Las autoras

Por su parte, en la Universidad de Almería (2011), se recomienda a los estudiantes como una buena estrategia de estudio, tomar apuntes al momento de leer, esto es de gran ayuda, pues se elabora un resumen con ideas principales. Otra recomendación es planificar el tiempo y las actividades a cumplirse durante el ciclo de estudio; con la planificación se ahorrará tiempo y esfuerzo, y para ello se sugiere a los estudiantes:

- Estudiar todos los días el mismo tiempo y, a ser posible, a la misma hora.
- Distribuir el tiempo de estudio para cada materia de acuerdo con el grado de dificultad y exigencia personal.
- Estudiar en varios periodos seguidos, intercalando pequeños descansos después de cada periodo.

A nivel educativo, los hábitos facilitan el proceso de aprendizaje ya que provocan en el estudiante actos repetitivos que lo llevan a la culminación del proceso de aprendizaje. De este modo, los hábitos facilitan el aprendizaje significativo, y dentro de ellos, la lectura y la escritura son relevantes ya que proporcionan una clave para adquirir conocimiento en todos los otros dominios del aprendizaje (Ruiz, 2005 como se citó en Mena, Golbach, & Véliz, 2010).

Los tres autores mencionados, consideran que los hábitos de estudio son un predictor de éxito del proceso de preparación académica en los estudiantes de la modalidad a distancia, pues la organización personal del alumno (cómo estudiar, dónde estudiar, cuándo estudiar, etc.) posibilita una buena calidad de aprendizaje.

En cuanto a las estrategias de estudio, Gómez (2011) las considera como “el conjunto de actividades, técnicas y medios que se planifican de acuerdo con las necesidades de la población a la cual van dirigidas, los objetivos que persiguen y la naturaleza de las áreas y cursos” (pág. 2), todo esto con la finalidad de hacer más efectivo el proceso de aprendizaje.

**Tabla 3. Estrategias y técnicas utilizadas en la mentoría**

<b>ESTRATEGIAS DE ESTUDIO</b>
<b>Toma de apuntes.-</b> Extraer las ideas más importantes
<b>Lectura comprensiva.-</b> Lectura lenta, profunda, reflexiva y exhaustiva. Análisis detenido de las ilustraciones y gráficos.
<b>Subrayado.-</b> Ideas principales y secundarias
<b>Parafrasear en los márgenes.-</b> Escribir en los márgenes el tema o subtema del que se hable en cada párrafo con un par de palabras claves que ayuden a recordar el resto de la información.
<b>Esquema.-</b> Con el texto subrayado se pueden elaborar esquemas como llaves que ayuda a comprender mejor el contenido.
<b>Mapas.-</b> Mapas mentales y conceptuales, ayudan a mejorar la organización y clasificación de los conocimientos, a relacionar los conceptos que se quiere aprender y mejora la comprensión lectora.
<b>Resumen.-</b> Trasladar con lenguaje propio lo esencial que dice el texto.

Fuente: Gómez (2011)

Elaboración: Las autoras

En síntesis, se considera que un verdadero aprendizaje, se logra mediante la comprensión de los conocimientos, siendo necesario poseer habilidades de estudio, utilizar métodos y técnicas que faciliten la retención de los contenidos. Los hábitos y las estrategias que empleé quien estudia en la modalidad a distancia, ayudan a que tenga éxito en la carrera. Estudiar con hábito y con aplicación de estrategias son los mejores aliados en la preparación. Al adquirir buenos hábitos se simplifica la acción y reduce la necesidad de estar atendiendo detalles. El éxito en todo aspecto, y también en la preparación académica,

depende del buen juicio de los individuos, de su constancia y de una motivación fuerte y verdadera; los hábitos se fortalecen con la práctica constante de ellos.

### **1.2.2.3. De orientación académica.**

La finalidad de la orientación académica, es facilitar el ingreso a la universidad o la transición al mundo laboral, crea hábitos y habilidades de trabajo, mejorar el proceso de aprendizaje para hacerlo más activo, significativo y gratificante, ayudar al desarrollo integral de capacidades del estudiante (relativas a conocimientos, procedimientos y actitudes). Las acciones de orientación dirigen a la inserción académica y profesional (Sánchez et al., 2008).

La orientación académica comprende un conjunto de acciones planificadas para el desarrollo y fortalecimiento de habilidades de estudio requeridas para el desempeño exitoso en la titulación, lo cual constituye un conjunto de conocimientos para interactuar de manera correcta con todos los elementos del sistema y hacer los ajustes para adaptarse a la modalidad; usar correctamente los recursos personales e institucionales para la conducción del proceso de aprendizaje (Sánchez, 2008).

“La orientación académica tiene como fin proporcionar al estudiante la ayuda necesaria para abordar con éxito las diferentes asignaturas del curso desde la experiencia del mentor como alumno” (Sánchez, 2012, pág. 3). Es decir, que este tipo de ayuda, permite a los estudiantes conocer hábitos, elementos del sistema, técnicas y estrategias de estudio, lo que facilitará su adaptación a la modalidad a distancia. Si al estudiante se le guía correctamente y se realiza un acompañamiento en su proceso de adaptación a la universidad, éste irá adquiriendo la capacidad de resolver los problemas que la vida académica le plantea.

### **1.2.2.4. De orientación personal.**

Los jóvenes y adultos que ingresan a la modalidad de estudios a distancia, a más de las necesidades ya descritas, también requieren ser orientados en la forma de organizar su vida, para cumplir diversas actividades, sin descuidar ninguna a la vez. Es así que Sánchez et al. (2009) sugieren que “se debe proporcionar a los estudiantes estímulos para el desarrollo de la reflexión, el diálogo, la autonomía y la crítica en el ámbito académico, así como las estrategias y recursos para el aprendizaje” (pág. 2). Estos aspectos le van a permitir al alumno tener éxito en el aprendizaje autónomo, la participación en la institución y la exploración de recursos formativos extracurriculares y la adecuación de su tiempo y

espacio para su formación. En este contexto, Cáceres (2010) señala que la orientación capacita a cada individuo para que comprenda mejor sus actitudes, intereses y rasgos personales, para desarrollarlos lo mejor posible, relacionarlos con metas vitales y finalmente, alcanzar un estado de completa y madura auto orientación.

Los dos autores coinciden al mencionar que con una buena orientación personal se logra que el estudiante aprenda a auto valorarse, y de esta manera se potencien las habilidades, capacidad y auto conocimiento, que son fundamentales para el auto preparación que exige la modalidad a distancia.

Con la orientación personal se conseguirá que el orientado descubra cuales son los recursos que posee y su potencial, de esta manera está en condiciones de resolver cualquier situación, tomando la decisión correcta; así lo confirma Bermúdez (1993) quien en un estudio realizado llegó a la conclusión que los tipos de necesidades que demuestran los estudiantes a su ingreso a la universidad son: manejo del conflicto de los roles; superación de deficiencias en habilidades de estudio; aumento de la motivación hacia el estudio y desarrollo de la auto-dirección en el aprendizaje. La orientación hace posible que el individuo aprenda a enfrentar la vida de forma autónoma e independiente, lo que también incide en la potenciación de su desarrollo humano a lo largo de su vida.

Es así que los estudiantes que ingresan a primer ciclo en la modalidad de estudios a distancia requieren ser orientados sobre la forma de trabajo, la organización del tiempo, el cumplimiento de las actividades, la adaptación a las herramientas de trabajo, estrategias y hábitos de estudio, entre otros aspectos, porque a lo largo de su carrera se encontrarán con muchas vicisitudes, y debe estar preparado para enfrentarlas y superarlas. Con una correcta orientación a través de las mentorías, se enseña técnicas y aptitudes interpersonales que promueven su crecimiento interior, madurez y desarrollo de diferentes capacidades y habilidades para conocerse a sí mismo y al mundo que le rodea.

#### **1.2.2.5. De información.**

Las universidades, como estrategia de calidad en la atención al estudiante, deben establecer políticas de información y comunicación permanente y oportuna, por lo tanto, una buena información permitirá que el alumno tenga un normal desenvolvimiento, interactúe correctamente y se desempeñe de la mejor manera en su proceso de preparación, caso contrario, no se garantiza el éxito académico y la permanencia en sus estudios. Al respecto, Holmberg (1989) como se citó en (Bermúdez, 1993), considera que una de las necesidades

prioritarias del estudiante a distancia están vinculadas con la información y con el estímulo o apoyo moral que requieren para continuar sus estudios y, particularmente, para solventar los problemas que se derivan del esfuerzo de combinar su rol de estudiante con otros roles importante de su vida adulta.

Por su parte, Sánchez (2008) manifiesta que los estudiantes de educación a distancia requieren información académica general, misma que incluye aspectos informativo básicos, de carácter académico, los cuales son necesarios en el momento de iniciar una carrera. Los dos autores destacan aspectos en los cuales influye la información que brinde la universidad, pues una buena orientación e información permite al estudiante solucionar los problemas y combinar roles. Es importante adicionar el criterio de Toscano (2011) quien considera que la información es importante en cualquier momento y en los diversos ámbitos: ya sea información de la institución, del plan de estudios, becas, sistema de trabajo docente, etc., lo fundamental es responder a las necesidades individuales.

Se resalta el criterio de Toscano (2011) cuando dice que la información es “importante en cualquier momento”, porque la realidad es así, ya que al alumno se lo debe mantener bien informado de todos los aspectos relacionados con su carrera. Una buena y oportuna comunicación e información, garantiza el éxito de todo tipo de relación en cualquier ámbito, y más aún, en los estudios a distancia, porque no existe un contacto directo entre estudiante y docente, sino que el primero se prepara desde su hogar en base a la información que recibe, la cual debe ser clara y oportuna.

### **1.3. Plan de Orientación y Mentoría**

Un plan de orientación y mentoría, es un programa que están poniendo en marcha diversas universidades en varios países del mundo, y está dirigido a los estudiantes de nuevo ingreso, quienes son favorecidos con tutorías individuales y grupales con el fin de orientar y guiar sobre cuestiones de interés general como son el conocimiento y uso de recursos que ofrece la Universidad, la estructura y desarrollo de los Planes de Estudios, la organización del Centro y sus infraestructuras, etc.; y también en aspectos de índole más particular centradas en el éxito o fracaso de cada estudiante en su experiencia de aprendizaje.

Lo que se busca a través de estos programas es mejorar las tasas de rendimiento y de éxito en el primer ciclo de estudio, así como también reducir las tasas de abandono. Además, con este programa se pretende que los estudiantes de últimos cursos o los egresados, desarrollen diversas habilidades sociales (comunicación y empatía) y adquieran

competencias de carácter organizativo, de asesoramiento personal y de liderazgo, mientras orientan a los estudiantes de nuevo ingreso en su proceso de adaptación al entorno universitario.

En instituciones como la Escuela Técnica de Ingeniería Informática de la Universidad de Sevilla, los planes de orientación y mentoría tienen como finalidad facilitar la integración de nuevos estudiantes, fortalecer la vida universitaria, mejorar el rendimiento académico, ofrecer atención integral y personalizada, orientar de manera sistemática en el proceso formativo, identificando las potencialidades de cada estudiante para que puedan canalizarlas con éxito a lo largo de sus estudios, promover el desarrollo de actitudes y valores como compromiso, responsabilidad, respeto, solidaridad, sensibilidad y espíritu crítico, guiar en los procesos administrativos ([www.informatica.us.es](http://www.informatica.us.es)). Al cumplirse con todos estos objetivos, se garantiza el éxito académico de los estudiantes de nuevo ingreso, resultado favorecidos tanto los mentores, mentorizados, así como también la Universidades.

### **1.3.1. Definición del plan de orientación y mentoría.**

Un plan de mentoría es una programación de diversas actividades que se estable para contribuir a atenuar el impacto del periodo de familiarización en los estudiantes de nuevo ingreso que implican cambios en hábitos, formas de conductas, niveles de exigencia académica, establecimiento de nuevas relaciones interpersonales y grupales, entre otros (Vega & Ferrat, 2011).

Es conveniente elaborar un buen plan de mentoría, que incluya las actividades, acciones, métodos, estrategias y la ayuda que se le brindará al aprendiz, lo que significa el contacto a través de reuniones programadas o, cuando esto no sea posible, informar al estudiante por adelantado, para evitar cualquier desilusión. El plan debe estar enfocado en las necesidades del estudiante y el mentor busca la forma de mejorar las perspectivas del aprendiz mientras respetan las perspectivas y circunstancias de la vida personal del joven (Mentor, 2005).

Se considera que para tener éxito en el programa de mentoría, se debe partir de las necesidades del estudiante y en base a ello establecer estrategias y acciones a ser ejecutadas por parte del mentor, para ello se puede recurrir a cualquier medio de comunicación y contacto, siendo importante el aporte que brinda la tecnología en los actuales momentos. Albanaes, Márques, & Patta (2015), señalan que el plan de mentoría es un sistema de orientación y ayuda entre iguales, dirigida al alumnado que comienza sus estudios en alguna de las diferentes titulaciones que se imparten en las universidades, lo

cual resulta favorable porque permite el desarrollo global y la integración académica del estudiante.

Bajo este contexto, el plan de mentoría resulta de un conjunto de actividades encaminadas a orientar al estudiante que recién ingresa a la universidad, con el fin de satisfacer todas sus necesidades, tanto en el ámbito académico, personal, de inserción y adaptación al nuevo sistema de estudios, lo que permite entrenar a los alumnos para elevar la confiabilidad en su capacidad e incrementar las probabilidades de éxito en el primer año de su carrera. }

### 1.3.2. Elementos del plan de Orientación y Mentoría.

Para Núñez (2012), un plan de mentoría identifica a tres protagonistas: mentorizado, es el estudiante que necesita ayuda; mentor, es un estudiante de un curso superior, con más experiencia que brinda ayuda y orientación; y el consejero, es un docente que comparte el mismo contexto que el mentor y el mentorizado, pero no está en el mismo estatus, su labor es de coordinar y supervisar el programa.

Vega & Ferrat (2011), resaltan la importancia y los beneficios del plan de mentoría, para cada uno de los elementos implicados: para los mentores, les ayuda a desarrollar su personalidad, mayor sentido de pertenencia y compromiso con la profesión; a los mentorizados les permite romper la barrera de los estudios universitarios desarrollando mayor sentido de pertenencia y compromiso con la profesión; a la universidad le ayuda a retener estudiantes.

**Tabla 4. Tareas de los elementos del plan de mentoría**

ELEMENTO	TAREA
CONSEJERO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer con los mentores el calendario de reuniones, horarios y lugares.</li> <li>- Asesorar a los alumnos mentores en el desempeño de su función.</li> <li>- Servir de enlace entre el mentor y los coordinadores del proyecto.</li> <li>- Dar seguimiento a la labor de los mentores.</li> <li>- Evaluar a los mentores.</li> <li>- Colaborar con la institución en la mejora del proyecto.</li> </ul>
MENTOR	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aconsejar al estudiante, tanto sobre: qué hacer, cuándo hacer y cómo hacer.</li> <li>- Orientar al mentorizado a planificar las actividades.</li> <li>- Motivarle y ayudarlo en el desarrollo de estrategias de trabajo, aprendizaje autónomo y autorregulado.</li> <li>- Satisfacer sus necesidades de información.</li> </ul>

MENTORIZADO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La principal función que debe realizar el alumnado de nuevo ingreso es cumplir con el compromiso que adquieren al participar en el programa.</li> <li>- Mantener una actitud respetuosa, participativa y las ganas por descubrir y aprender las oportunidades que le brindan.</li> </ul>
-------------	---

Fuente: Núñez (2012)

Elaboración: Las autoras

### **1.3.3. Plan de orientación y mentoría para el grupo de estudiantes.**

#### **PRESENTACIÓN**

La UTPL, con el fin de reducir el índice de deserción y fracaso académico de los estudiantes, ha implementado un programa de mentoría, como estrategia para superar las múltiples necesidades de orientación que presentan los estudiantes de primer año, de todas las carreras, en cada una de las asignaturas.

La mentoría es concebida como la forma organizativa que la universidad ha adoptado para asesorar y guiar al estudiante en sus primeros pasos en esta modalidad, y de esta manera garantizar su éxito académico y contribuir a su formación integral. Esta atención se realiza con encuentros planificados entre mentor y mentorizado, así como también el contacto permanente haciendo uso de los diversos medios.

Las diversas actividades en el proceso de la mentoría, se desarrollan en base a las necesidades detectadas en los estudiantes. Los beneficiados son los alumnos de nuevo ingreso, e igualmente permite a egresados desarrollar competencias que posteriormente les serán muy útiles cuando se incorporen al mundo laboral. A su vez, la universidad se beneficia de los resultados positivos que ofrece el programa, como la disminución de la tasa de abandono, el mayor sentimiento de comunidad, el mayor compromiso de sus estudiantes y el incremento del rendimiento académico.

#### **OBJETIVO:**

Proporcionar a los estudiantes de primer ciclo, orientaciones académicas y personales, que les permita adaptarse al nuevo sistema de estudio y superar los inconvenientes a través del desarrollo de habilidades básicas para el progreso académico.

**Tabla 5: Esquema del plan de orientación y mentoría para el grupo de estudiantes**

NECESIDADES DE ORIENTACIÓN DEL GRUPO	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RECURSOS/ MEDIOS	TIEMPO
Los estudiantes no saben cómo solicitar certificados y documentos para aspirar a créditos y becas	Orientar al estudiante sobre el proceso de los trámites que se deben realizar en la UTPL	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Obtener los requisitos para la obtención de créditos educativos y becas en la UTPL.</li> <li>- Asesor sobre el uso del balcón de servicios.</li> <li>- Indicar los trámites que se deben cumplir para la obtención de créditos y becas</li> </ul>	Computador Internet CUA Balsas. Plataforma de la UTPL. Página del Banco del Pacífico	1 hora
Los estudiantes no saben cómo presentar los trabajos a distancia y la aplicación de normas APA	Orientar al estudiante sobre la manera de desarrollar las tareas, cumpliendo con todos los requisitos exigidos por el docente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Socializar sobre la guía general de educación a distancia.</li> <li>- Socializar las guías académicas de cada materia.</li> <li>- Explicar el manejo del menú REFERENCIAS del software Word, para trabajar con normas APA</li> </ul>	Guías didácticas EVA Computador Internet CUA Balsas Software Word	1 hora
Los estudiantes desconocen la forma de trabajar y estudiar las diversas materias	Orientar a los estudiantes a distribuir el tiempo para el estudio y preparación de las materias.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sugerir el establecimiento de horarios de estudio.</li> <li>- Indicar estrategias para la comprensión lectora: subrayado, mapas conceptuales, resúmenes.</li> </ul>	Computador Internet CUA Balsas. Celular Aplicaciones Whatsaap, Line. Redes Sociales	5 horas
Los estudiantes no dominan el manejo de la plataforma de la Universidad (EVA)	Indicar el manejo del aula virtual (EVA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acceso al EVA</li> <li>- Ejemplos prácticos</li> <li>- Indicaciones sobre los diversos componentes</li> </ul>	CUA Balsas Computador Internet Celular Manual del EVA	5 horas
Los estudiantes se encuentran nerviosos por las evaluaciones presenciales.	Orientar a los estudiantes sobre la forma como se realizan las evaluaciones presenciales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Explicar cómo resolver las evaluaciones.</li> <li>- Presentar ejemplos de evaluaciones anteriores</li> <li>- Indicar el sistema de calificación de las pruebas</li> <li>- Indicar el puntaje mínimo requerido.</li> </ul>	CUA Balsas. Celular Trabajos evaluados Exámenes evaluados	4 horas
Los estudiantes indican que no les alcanza el tiempo para cumplir con todas las actividades y estudiar todas las materias.	Orientar a los estudiantes sobre la forma de organizar el tiempo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar sugerencias sobre cronograma de estudios.</li> <li>- Incentivar a continuar los estudios.</li> </ul>	CUA Balsas. Celular Computador Internet Redes sociales Chat	10 horas

**Fuente y elaboración:** Las autoras

**CAPÍTULO 2**  
**METODOLOGÍA**

## 2.1. Contexto

La Modalidad de Estudios a Distancia (MaD) es una forma de enseñar y aprender, que tiene como base el diálogo didáctico entre el docente y el estudiante, que se encuentran ubicados en espacios diferentes. El estudiante debe aprender de manera independiente y también colaborativa (García, 2002 como se citó en Rubio, 2014). Actualmente dado los avances de la tecnología, la MaD se la considera como un sistema tecnológico de comunicación multidireccional que facilita la labor tutorial, articula los diversos recursos y mejora la organización.

La UTPL, a través de la modalidad de estudio a distancia, busca llegar a las distintas provincias del país y diversas regiones del mundo, para hacer accesible la educación superior a todas aquellas personas que por diversas razones no pueden acceder, o no pudieron hacerlo en su momento, a las universidades presenciales. La MaD, hace posible la titulación de cientos de personas, por la flexibilidad que esta brinda, en cuanto a compartir horarios de trabajo y obligaciones familiares. El estudiante elige su propio horario de estudio, lo importante en este sistema es la continuidad y constancia, hasta crear el hábito para disfrutar del estudio.

De acuerdo con Correa (2010) los estudiantes de educación a distancia, son personas que:

- No disponen de tiempo para desplazarse a las aulas universitarias y cumplir con un horario de clases, exigido en dichas universidades.
- Residen a gran distancia, lo que dificulta recorrer para asistir a clases.
- En muchos casos, son personas adultas que no se encontraría en su ambiente, en una universidad diseñada para jóvenes.
- El horario de trabajo le imposibilita la asistencia a las aulas.
- Tiene que cumplir con obligaciones familiares que requieren de su atención.
- Falta de recursos, en el caso de los jóvenes para movilizarse a otras ciudades.
- Personas que ya cuentan con un título de tercer nivel pero que desean por motivos profesionales o de realización personal cursar una segunda carrera.

Tomando en cuenta estas características, la UTPL, al igual que otras universidades en el mundo, creó su Modalidad de Educación a Distancia, para favorecer a los ecuatorianos, al hacer factible el estudio allí donde sus estudiantes se encuentren y con los condicionamientos que cada uno tenga. Así se está cumpliendo con el principio de igualdad de oportunidades que promulgan la Constitución de la República del Ecuador. La modalidad

abierta y a distancia a través de los diferentes Centros Universitarios y oficinas de apoyo presentes en todo el país está contribuyendo al desarrollo cultural tanto de la población urbana como rural (Cordero, 2010).

Los estudiantes de educación a distancia tienen algunas características comunes, que se relacionan con la dispersión geográfica; la edad y el estado de los estudiantes; la motivación y de los intereses profesionales; falta de tiempo y aislamiento y deserción (Rubio, 2014). Pero a más de estas características, el alumno a distancia debe tener ciertas particularidades para el éxito en el aprendizaje, tales como: motivación, debe aprender a sacrificarse para cumplir sus compromisos; administración del tiempo, tiene que distribuir el tiempo en forma adecuada con el fin de poder cumplir con el cronograma o plan a seguir; autodisciplina; autoaprendizaje, no debe olvidar que es el responsable de su formación y la construcción de su propio conocimiento.

Tomando en cuenta, el criterio de los autores, se puede identificar algunas características comunes de los estudiantes de educación a distancia:

- Compartir el tiempo entre la educación y otras actividades
- Separación física de profesores y estudiantes.
- Auto preparación
- Uso de medios tecnológicos de información y comunicación para interactuar con los docentes.

## 2.2. Diseño de la investigación

La investigación realizada fue de tipo cualitativo-cuantitativo, exploratorio y descriptivo, y facilitó caracterizar las necesidades de orientación y el desempeño de docentes en el proceso de enseñanza aprendizaje, de tal manera que hizo posible conocer el problema de estudio tal cual se presentó en la realidad bajo las siguientes características (Buele, Bravo, & Jaramillo, 2015):

- **Cualitativo:** Permitió explicar resultados que surgieron desde la práctica de la mentoría, luego de cada acción ejecutada con los estudiantes de primer ingreso del CUA Balsas.
- **Cuantitativo:** Facilitó cuantificar los resultados, contrastar las variables y establecer conclusiones sobre la práctica de la mentoría con estudiantes de primer ciclo a la modalidad de estudios a distancia.

- **Exploratorio:** Hizo posible tener un conocimiento inicial en cuanto al desarrollo de un programa piloto de práctica de mentoría.
- **Descriptivo:** Permitió indagar las características y necesidades de orientación de los estudiantes de primer ciclo del Centro Universitario de Balsas.

### 2.3. Participantes

En el programa de mentoría participaron estudiantes de primer ciclo de las diversas especialidades del Centro Universitario de Balsas. El Equipo Gestor del Proyecto de Mentoría MaD de la UTPL asignó a cada integrante del presente trabajo de titulación, cinco alumnos que se encontraban matriculados en el período octubre 2015 – febrero 2016.

**Tabla 6: Carrera que cursan los estudiantes mentorizados**

CARRERA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ciencias Educación	3	30%
Psicología	2	20%
Asistencia Gerencial	1	10%
Contabilidad y Auditoría	1	10%
Comunicación social	1	10%
Gestión Ambiental	1	10%
Administración en Banca y Finanzas	1	10%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Formulario de datos informativos

**Elaboración:** Las autoras

Los participantes en el programa de mentoría fueron estudiantes de diversas especialidades. El mayor porcentaje (30%) corresponden a la carrera de Ciencias de la Educación, el 20% de Psicología, mientras que el 50% estaban distribuidos entre las carreras de Asistencia Gerencial, Contabilidad y Auditoría, Comunicación social, Gestión Ambiental y Administración en Banca y Finanzas.

**Tabla 7: Situación laboral, sexo y edad de los estudiantes mentorizados**

SITUACIÓN LABORAL				SEXO				EDAD																	
TRABAJA																									
SI	%	NO	%	H	%	M	%	18	%	20	%	22	%	24	%	26	%	29	%	32	%	33	%	37	%
6	60%	4	40%	3	30%	7	70%	1	10%	2	20%	1	10%	1	10%	1	10%	1	10%	1	10%	1	10%	1	10%

**Fuente:** Formulario de datos informativos

**Elaboración:** Las autoras

El 60% de los mentorizados si trabajan, mientras que el 40% no lo hace. Los estudiantes asignados corresponden el 70% al sexo femenino y el 30% al sexo masculino. El 20% de los participantes tienen 20 años, el 10% tiene 18 años, igual porcentaje de estudiantes que están en las edades de 22, 24, 26, 29, 32, 33 y 37 años.

**Tabla 8: Razones para haber elegido la modalidad abierta por los estudiantes mentorizados**

RAZONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Falta de tiempo	2	20%
Falta de recursos económicos para salir a otras ciudades a estudiar en forma presencial	1	10%
Por tener que trabajar y atender la familia	5	50%
Por tener que cumplir con otras labores	2	20%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Formulario de datos informativos

**Elaboración:** Las autoras

El 50% de los estudiantes participantes han decidido estudiar a distancia debido a que tienen que trabajar y atender a sus familias, el 20% lo ha hecho por falta de tiempo, igual porcentaje manifestó que estudia a distancia por tener que cumplir con otras labores y el 10% por falta de recursos económicos para salir a otras ciudades a estudiar en forma presencial.

**Tabla 9: Razones para haber elegido la carrera universitaria de los estudiantes mentorizados**

RAZONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Le gusta el campo ocupacional	7	70%
Conservar el medio ambiente	1	10%
Le gusta administración	2	20%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Formulario de datos informativos

**Elaboración:** Las autoras

El 70% de los mentorizados han elegido esa carrera porque les gusta el campo ocupacional, el 20% responde que le gusta la administración y el 10% dice porque quiere ayudar a conservar el medio ambiente.

En el programa de mentoría, a más de los estudiantes antes detallados (mentorizados), también cumplieron un papel importante el consejero y el mentor.

El Consejero fue el Director de Tesis, quien cumplió las siguientes funciones:

- Orientó a los mentores
- Colaboró en el diseño y ejecución del programa de orientación y mentoría.
- Coordinó, supervisó y dio seguimiento al grupo.
- Realizó sugerencias de orientación ante las necesidades específicas del grupo.
- Realizó el proceso de valoración del programa desarrollado.
- Orientó en la elaboración del informe final del Trabajo de Titulación.

El estudiante de Fin de Titulación de la carrera de Ciencias de la Educación, desempeñó el rol de mentor y las funciones fueron:

- Planificó el trabajo a desarrollar con los mentorizados.
- Desarrolló las actividades de orientación directamente con el estudiante.
- Cumplió con todas las sugerencias dadas por el Consejero.
- Cumplió con el cronograma de actividades dados por la Universidad y el programa de titulación.
- Elaboró y presentó un informe del proceso desarrollado.

Esta relación triádica: consejero – mentor – mentorizado, se cumplió de acuerdo a lo establecido por el Equipo de Gestión del programa de mentoría de la UTPL.

## **2.4. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación**

### **2.4.1. Métodos.**

Los métodos constituyen los pasos a seguir dentro de una investigación, son los instrumentos que enlazan al sujeto con el objeto de estudio, sin la metodología es casi imposible llegar a la lógica que conduce al conocimiento científico, por ello, mediante la planeación de procedimiento lógicos para abordar la problemática, se ponen de manifiesto los instrumentos de trabajo empleados (Cegarra, 2012). En este orden de ideas, para el

presente estudio se ha considerado los siguientes métodos: Investigación Acción Participativa, descriptivo, analítico – sintético, inductivo – deductivo y estadístico.

#### ***2.4.1.1. Investigación Acción Participativa.***

Para tener éxito en el programa de mentoría, es importante conocer la realidad de los participantes, porque a partir de ahí se pueden establecer acciones encaminadas a superar los inconvenientes, las necesidades, dudas y temores de los tutelados. Para ello se va a hacer uso del método de Investigación Acción Participativa, pues se busca generar cambios. Es importante el empleo de este método, pues al combinar dos procesos, el de conocer y el de actuar, implica en ambos a la población cuya realidad se aborda.

“La Investigación de Acción Participativa, es un proceso cíclico de reflexión-acción-reflexión, en el que se reorganiza la relación entre conocer y hacer, entre sujeto y objeto, configurando y consolidando con cada paso la capacidad de autogestión de los implicados” (Kirchner, 2008, pág. 2). Es decir, la investigación de acción participativa combina la teoría y la praxis, y posibilita el aprendizaje, la toma de conciencia crítica de la población sobre su realidad, su empoderamiento, el refuerzo y su acción transformadora. Metodológicamente es conveniente emplear este método dentro del programa de mentoría porque es un proceso modesto y sencillo al alcance de todos pero a la vez que lleva a la participación procesual, a asumir crítica y estructuralmente la realidad, a la reflexión seria y profunda de sus causas y tendencias, a conclusiones científicas, a estrategias concretas y realizables.

La utilización de este método va a permitir llevar a cabo acciones encaminadas a superar las necesidades de orientación de los estudiantes, logrando un cambio, una transformación de la realidad de los alumnos de primer ciclo que fueron favorecidos con el programa; para ello, el mentor va a ejecutar una serie de actividades y estrategias para un efectivo acompañamiento a los mentorizados.

#### ***2.4.1.2. Descriptivo.***

Los métodos descriptivos tienen como principal objetivo describir sistemáticamente hechos y características de una población dada o área de interés de forma objetiva y comprobable. Su papel en la ciencia es importante debido a que proporcionan datos y hechos que pueden ir dando pautas que posibilitan la configuración de teorías (Colás, 2011).

En el presente trabajo se utiliza el método descriptivo con el fin de recoger, organizar, resumir, presentar, analizar, generalizar, los resultados de las observaciones. Este método implica la recopilación y presentación sistemática de datos para dar una idea clara de las necesidades que tienen los estudiantes de primer ciclo. Se emplea este método porque es fácil, sencillo, además se trata de un estudio de corto tiempo; igualmente va a permitir la descripción de la forma cómo se desarrollan las actividades de mentoría, y los resultados obtenidos.

#### **2.4.1.3. Analítico – sintético.**

El método analítico consiste en desmembrar un todo, descomponerlo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos. Este método permite conocer más de cerca el fenómeno que se está estudiando, con el fin de explicar y sintetizar su comportamiento y establecer nuevas teorías (Ruiz, 2007).

Fue importante la utilización de estos métodos, ya que hizo posible descomponer el programa de mentoría en todas sus partes y se explicó las relaciones entre los elementos y el todo, así como también la reconstrucción de las partes para alcanzar una visión de unidad que ayudaron a la comprensión de la acción de mentoría (Buele, Bravo, & Jaramillo, 2015).

#### **2.4.1.4. Inductivo - deductivo.**

El método inductivo-deductivo, tiene dos partes. La primera parte del proceso consiste en la creación de un cuerpo teórico que explique, a través de unos principios elementales, los fenómenos, y en la segunda parte se deducen leyes generales para los fenómenos, constituidas por el cuerpo teórico formado y válidas para explicar/aplicar los fenómenos (filotecnologa, 2011).

La aplicación de estos métodos hicieron posible configurar el conocimiento y generalizar de forma lógica los datos empíricos que se lograron recoger durante el proceso investigativo (Buele, Bravo, & Jaramillo, 2015).

#### **2.4.1.5. Estadístico.**

Permite manejar datos cualitativos y cuantitativos en una investigación. Para ello se tiene que seguir todas las etapas que son: recolección, recuerdo, presentación, descripción y análisis (Calderon, 2011). Se empleó el método estadístico con el fin de organizar la

información que se recogió mediante la aplicación de los instrumentos de orientación y mentoría.

#### **2.4.2. Técnicas.**

Las técnicas son procedimientos metodológicos y sistemáticos que se encargan de operativizar e implementar los métodos de investigación y que tienen la facilidad de recoger información de manera inmediata; éstas varían de acuerdo al nivel del problema que se analiza y al tipo de investigación; son indispensable en el proceso investigativo, ya que integra la estructura por medio de la cual se organiza el trabajo. El uso correcto de las técnicas permite ordenar las etapas de la investigación, aportar instrumentos para manejar la información, llevar un control de los datos, orientar la obtención de conocimientos. En cuanto a las técnicas, se estudian dos formas generales: técnica bibliográfica y técnica de campo.

##### ***2.4.2.1. Técnicas de investigación bibliográfica.***

La investigación de carácter bibliográfica se apoya en la recopilación de antecedentes a través de documentos gráficos formales e informales, cualquiera que éstos sean, donde el investigador fundamenta y complementa su investigación con lo aportado por diferentes autores. Los materiales de consulta suelen ser las fuentes bibliográficas, iconográficas, fonográficas y algunos medios magnéticos.

“Es un proceso sistemático y secuencial de recolección, selección, clasificación, evaluación y análisis de contenido del material empírico impreso y gráfico, físico y/o virtual que servirá de fuente teórica, conceptual y/o metodológica para una investigación científica determinada” (Rodríguez, 2013, pág. 1). En el presente estudio, para la recolección y análisis de la información teórica y empírica van a utilizar las siguientes técnicas:

- **Lectura.-** Permite conocer, analizar y seleccionar aportes teóricos, conceptuales y metodológicos sobre orientación y mentoría. Esta es una de las más importantes y útiles que realiza el investigador para la estructuración del marco teórico; además debe ser empleada como un mecanismo de aprendizaje y sustentación de criterios y resultados dentro de la investigación.
- **Mapas conceptuales y organizadores gráficos.-** Facilita los procesos de comprensión y síntesis de los aspectos teóricos – conceptuales dentro de la investigación; se

emplean también, porque facilitan una rápida visualización de los contenidos que se van a leer, estudiar y analizar; favorecen el recuerdo de la información más relevante que ha sido extraída de la documentación analizada. Se considera que el mapa conceptual es una herramienta que responde a los propósitos del trabajo de titulación.

- **Resumen y paráfrasis.**- A través de estas técnicas se presenta el contenido del marco teórico, que contiene el criterio de los autores investigados. En el informe del trabajo de titulación se van a expresar, con las propias palabras del investigador, una idea o frase que ha sido escrita por otra persona. Para que el parafraseo sea efectivo, se va a leer varias veces el escrito original, luego ir subrayando las ideas principales y al final explicar de forma propia lo que se ha aprendido de lo escrito, sin cambiar la idea del autor.

#### ***2.4.2.2. Técnicas de investigación de campo.***

Sirven para relacionarse con el objeto de estudio y construir por sí mismo la realidad fenómeno, su fin es recopilar información empírica sobre la realidad de los hechos y son muy útiles porque permite estudiar a fondo un fenómeno en un ambiente determinado. Con estas técnicas se estudia aquello de lo que no hay nada escrito todavía (Orozco, 2014).

- **Observación.**- “Es importante dentro de una investigación, porque permite recoger datos que sirven para ver qué consecuencias o efectos ha tenido la acción aplicada” (Velasco & Capa, 2011, pág. 11). Esta técnica fue aplicada para valorar las reacciones y actitudes de los mentorizados en el momento de la participación en los talleres presenciales.
- **Entrevista.**- Se entrevistó a los mentorizados en los talleres presenciales con el fin de conocer sus problemas y necesidades relacionados con la modalidad de estudios a distancia y poder trabajar en base aquello (Buele, Bravo, & Jaramillo, 2015).
- **Cuestionarios.**- Para detectar las necesidades de orientación de los estudiantes de primer ciclo, se aplicaron los cuestionarios que constaban en la Guía Didáctica del programa de titulación, los cuales contenían preguntas concretas que facilitaron la obtención de respuestas precisas y gestionar una rápida tabulación de los datos (Buele, Bravo, & Jaramillo, 2015).

- **Grupos focales.**- Cada una de las autoras del presente estudio, desarrolló una labor de tutoría con cinco estudiantes asignados, en total el grupo focal fueron diez alumnos de primer ciclo de la Modalidad de Estudios a Distancia de la UTPL, Centro Asociado Balsas.

### **2.4.3. Instrumentos.**

Al desarrollar una investigación se tiene que recopilar datos, a través de diversas técnicas, misma que sirve para ser analizada y presentar los resultados finales del trabajo desarrollado; para ello, el investigador se apoya de instrumentos, que sintetiza en si toda la labor previa de la investigación, resume los aportes del marco teórico al seleccionar datos que corresponden a los indicadores y, por lo tanto a las variables o conceptos utilizados. Los instrumentos son un “conjunto de mecanismos, medios y sistemas de dirigir, recolectar, conservar, reelaborar y transmitir los datos” (Cegarra, 2012, pág. 101).

En sí, los instrumentos son cualquier recurso que permite recopilar información referente al objeto de estudio, constituye un mecanismo para obtener datos, son elementos básicos que extraen la información de las fuentes consultadas, son amplios y variados, por lo tanto es importante seleccionar los más adecuados, de tal manera que se obtenga información veraz y sirvan de soporte que justifican y de alguna manera le dan validez a la investigación.

En la presente investigación, se utilizan los siguientes instrumentos establecidos por el Grupo Gestor del programa de mentoría de la UTPL:

- Hoja de datos informativos.- El mentorizado detalla información personal y permite describir la población en el informe de fin de titulación.
- Formato de expectativas y temores.- El estudiante reflexiona sobre las experiencias de estudiar a distancia.
- Cuestionario 1 de necesidades de orientación.- Permite conocer los problemas que enfrentó al inicio de su etapa de estudiante universitario.
- Cuestionario 2 de necesidades de orientación.- El estudiante señala la frecuencia con la que utiliza los diversos procedimientos.
- Cuestionario de control de lectura para mentores.- Este formulario lo responde el mentor.
- Evaluación del primer encuentro de la mentoría.- El mentorizado califica del 1 al 5 el proceso de mentoría, en los parámetros de: utilización de recursos, metodología,

objetivos del taller, participación del grupo, utilidad, desarrollo de la mentoría, organización.

- Evaluación final del proceso de mentoría.- Igualmente el mentorizado califica del 1 al 5 los diversos aspectos que se realizan durante la mentoría.
- Cuestionario para evaluar habilidades del pensamiento.- Permite obtener información acerca de las formas en que aprende el estudiante, las estrategias que desarrolla para aprender y las dificultades que se le presentan (Buele, Bravo, & Jaramillo, 2015).

## **2.5. Procedimientos**

Al momento de realizar un investigación es importante conocer por dónde empezar y los pasos a seguir. Para el éxito del trabajo investigativo es conveniente realizar en forma ordenada cada componente, para ello se tiene que establecer un plan y los métodos a emplear, de esta manera se tendrá una guía que oriente el desarrollo del trabajo. El procedimiento que realiza el investigador, varía de acuerdo al problema, al objeto de estudio, al tipo de investigación, etc., es decir, no existe un único proceso, sino que dependiendo del tema y de la cantidad de información que se necesite.

### **2.5.1. Investigación bibliográfica.**

Como parte del trabajo realizado y para la estructura del informe final del Trabajo de titulación, se realiza una amplia búsqueda de información sobre aspectos relacionados con la mentoría, las necesidades de orientación de los estudiantes de educación a distancia, los elementos y roles del programa de mentoría, entre otros temas. Durante el proceso de búsqueda de información en documentos, se logra determinar cuál es el conocimiento existente en el área de trabajo, un área particular. Es importante la investigación bibliográfica, porque permite explorar lo que se ha escrito en la comunidad científica sobre este tema, además hace posible obtener información de los resultados, instrumentos y técnicas usadas en investigaciones similares.

Para el desarrollo del componente teórico de la investigación, es necesario recurrir a una investigación bibliográfica. Inicialmente se recopila un conjunto de textos digitales, artículos científicos y páginas web especializadas, con contenidos de todos los componentes del marco teórico. Se realiza la lectura de la bibliografía seleccionada y a través de las técnicas del resumen, paráfrasis y subrayado se van obteniendo los datos más relevantes de cada tema.

Con la información recopilada se contrasta las opiniones, referencias, información que otros aportaron para que el criterio personal de las investigadoras tenga sentido. Se lleva a cabo una correcta utilización de la bibliografía, garantizando de esta manera la sustentación con datos e información ya investigada y confirmada.

La bibliografía con la que se trabaja en la presente investigación es veraz. Por este motivo, se cita con absoluta precisión y con toda la estructura metodológica propia de las normas APA en su Sexta Edición. Es una manera de comunicar que el nuevo conocimiento es auténtico. La utilización correcta y sistemática de la bibliografía es totalmente necesaria, porque si no se realiza se asume el riesgo de ignorar lo que otros ya han encontrado.

### **2.5.2. Investigación de campo.**

Otro aspecto fundamental en el cumplimiento con el programa de mentoría, es el empleo de técnicas de investigación de campo. Inmediatamente asignados los estudiantes mentorizados, se procede a contactarlos vía telefónica, para programar el primer encuentro. Dicho llamado tuvo la acogida de todos los participantes, quienes acudieron al lugar indicado por las mentoras: la mentora 1 realiza su primer encuentro en el cantón Marcabelí; en el caso de las mentora 2, se reúnen en la Biblioteca del Gobierno Municipal de cantón Balsas.

Este encuentro hace posible a su vez, aplicar otras técnicas como la observación. Se puede detectar las reacciones y actitudes de los mentorizados, ante la socialización del programa de mentoría que ejecuta la UTPL. Así mismo, se hizo llenar los diversos cuestionarios, con los cuales se puede conocer las necesidades de orientación de los estudiantes de primer ciclo.

El contacto entre mentor y tutelados es constante durante el tiempo que dura el programa, a través de diversos medios tecnológicos como las redes sociales Facebook, whatsapp, correo electrónico y diálogo personal; en este contexto se realiza la asesoría, seguimiento, apoyo, orientación y motivación a los favorecidos con este programa. Se destaca la participación decidida de los mentorizados, quienes se dispusieron activamente para aportar y beneficiarse del proceso formativo.

### **2.5.2.1. Modelo.**

El modelo de mentoría fue entre iguales, donde un estudiante de Fin de Titulación de la carrera de Ciencias de la Educación, desempeñó el papel de mentor y un estudiante de primer ciclo de la modalidad de estudios a distancia quien fue el mentorizado, además se contó con la colaboración del Consejero, que fue el Docente de la UTPL quien cumplió las funciones de Director del Trabajo de Titulación.

Para García, Gaya, & Velazco (2010) la mentoría entre iguales, es un sistema de tutoría que tiene una relación asimétrica, a través de la cual quien tiene mayores conocimientos, comparte con los menos experimentados para desarrollar en ellos competencias curriculares. Este sistema de mentoría se caracteriza porque se establecen los objetivos a alcanzar y los beneficios y logros esperados; intervienen otros agentes (tutores) quienes coordinan las acciones con los mentores y realizan un seguimiento adecuado al proceso; el mentor es preparado para el correcto desarrollo de su función de acompañamiento a los menos experimentados.

Así mismo, Sánchez, Manzano, Rísquez, & Suárez (2011) consideran que la mentoría entre iguales se basa en un modelo de consulta, en la que el consejero asesora y supervisa al mentor y éste orienta de forma directa al estudiante mentorizado, estos autores también señalan que en un programa de mentoría existe la necesidad de adoptar metodologías de trabajo adecuadas, que favorezcan el desarrollo integral de los participantes.

Bajo este contexto, se considera que el programa de mentoría entre iguales proporciona múltiples beneficios a los participantes, tanto al mentor como al mentorizado. Al mentor le permite reforzar sus conocimientos, adquirir experiencia en el ámbito profesional, mejorar sus habilidades. Mientras tanto, al mentorizado le favorece porque logra una rápida y mejor adaptación al sistema de estudio, despeja sus dudas y temores, cuenta con el acompañamiento para la adquisición de habilidades y conocimientos, y le ayuda para desarrollar su máximo potencial.

A más de los beneficios señalados, Núñez (2012) resalta que la importancia de este programa es el feed-back continuo de ayuda y orientación entre el mentor y mentorizado, lo que constituye un trabajo colaborativo, además señala que a través de la mentoría entre iguales se ayuda a los estudiantes nuevos a superar las exigencias propias de la etapa universitaria; los mentorizados acceden a una serie de conocimientos y estrategias

proporcionadas por sus iguales, que le permite mejorar su grado de confianza y seguridad en sí mismo.

En conclusión, el programa de mentoría bajo el modelo entre iguales, permite a los mentorizados adaptarse y superar las diversas vicisitudes personales, académicas y sociales que se presentan al inicio y es algo normal que se da en los periodos de transición a nuevos ámbitos desconocidos.

#### ***2.5.2.2. Cronograma de actividades.***

ACTIVIDADES CUMPLIDAS DURANTE LA MENTORÍA																				
ACTIVIDAD	OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Jornada de asesoría presencial con los estudiantes (Mentores) de Fin de titulación	■																			
Revisión bibliográfica por parte del mentor		■	■	■	■															
Asignación de los estudiantes para el proceso de mentoría						■														
Programación del encuentro con los mentorizados						■														
Primer encuentro presencial de mentores y mentorizados							■													
Aplicación de cuestionarios a los mentorizados							■													
Preparación de información dirigida a los mentorizados de acuerdo a las necesidades								■	■											
Orientación a los mentorizados										■	■	■	■	■	■	■				
Elaboración y presentación del capítulo I y II					■	■	■													
Evaluación del proceso de mentoría																	■			
Motivación a los mentorizados para superar las dificultades en el estudio y prepararse para la evaluación final.																	■			
Elaboración del informe final de la mentoría														■	■	■	■	■		
Asesoría y evaluación del informe de fin de titulación																		■		
Entrega del anillado del trabajo de Fin de Titulación con fines de acreditación																			■	

### **2.5.2.3. Formas de comunicación.**

Para desarrollar un proceso de interacción continua entre mentor y mentorizados se propició y priorizó el medio telefónico, a través de la cual se coordinó el primer encuentro. Igualmente, durante todo el programa hubo un contacto masivo mediante este medio como principal canal de comunicación para la resolución de inquietudes de los mentorizados.

Así mismo, se hizo uso de la comunicación personal, durante los dos encuentros realizados, lo que ayudó para conocernos un poco, escuchar los problemas a los cuales se enfrentan los mentorizados; orientar, asesorar, guía y motivar por parte del mentor. El diálogo siempre fue ameno y con respeto. Este contacto mediante el programa hizo posible formar una gran amistad entre todos los integrantes del grupo mentorizado y entre ellos y las mentoras.

Se aprovecharon también recursos comunicativos mediados por la tecnología tales como correo electrónico, facebook y whatsapp, lo que aportó a una profundización de los diversos tópicos abordados en el proceso de mentoría, a más de compartir experiencias y anécdotas en torno al sistema de estudio a distancia.

### **2.5.2.4. Evaluación de los talleres y mentoría.**

Los mentorizados fueron quienes evaluaron el trabajo realizado por el mentor, para lo cual se empleó el instrumento entregado por la universidad, mismo que valoró aspectos relacionados con la utilización de recursos, metodología, objetivos del taller, participación del grupo, utilidad, desarrollo de la mentoría y organización. Las calificaciones dadas a cada parámetro tenía la siguiente valoración:

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

Este instrumento de evaluación consistió en una rueda de atributos, donde a más de asignar la valoración, el mentorizado tuvo la oportunidad de dar sugerencias en cuanto al programa, a la realización de los talleres y/o al trabajo desplegado por el mentor. La evaluación fue muy importante porque los resultados permitieron conocer el grado de eficacia o falencias de este proyecto y del trabajo desplegado por el mentor.

### **2.5.2.5. Labor desplegada por la UTPL.**

La Modalidad Abierta y a Distancia de la UTPL, a través del Departamento de Ciencias de la Educación, presenta a sus estudiantes el trabajo de fin de titulación que comprende la planificación, desarrollo y evaluación del Programa piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de la Modalidad a Distancia. Con la investigación se busca recopilar información real sobre las necesidades de orientación de los estudiantes y construir un modelo de mentoría sustentado en la realidad del alumno a distancia de la UTPL, aspectos que a la vez servirán de insumo valioso para fortalecer la formación práctica de quienes se preparan en la carrera de Ciencias de la Educación.

El programa de mentoría se vincula directamente con la calidad de la gestión educativa que la UTPL realiza para atender a las necesidades de adaptación y desconocimiento del sistema, hábitos de estudio, comprensión lectora y de información que enfrentan los estudiantes de primer ciclo y así poder fortalecer los procesos motivacionales y de aprendizaje que permitan mayores logros académicos y disminuir el índice de abandono temprano.

Es preocupante el número de estudiantes que inician sus estudios universitarios y presentan dificultades de adaptación al sistema de educación a distancia, tales como: falta de estrategias de estudio que promuevan el autoaprendizaje, necesidades que en algunos casos inciden en desmotivación y en otros generan el abandono temprano de los estudios. De ahí que la UTPL planifica y desarrolla un programa de mentoría que permita el intercambio y apoyo continuo entre un estudiante que concluye su carrera (mentor) que asesora y ayuda a estudiantes de primer ciclo que recién ingresan a la universidad (mentorizados) con la finalidad de desarrollar un proceso de autorrealización y beneficio mutuo.

Para el éxito del programa de mentoría, la UTPL inicialmente capacitó a los egresados de la carrera de Ciencias de la Educación para que cumplan las funciones de mentores de los estudiantes de primer ciclo de la Modalidad de Estudios a Distancia de las diversas actividades; a través del EVA se orienta a los mentores con documentos, sugerencias y otros lineamientos referentes al proceso de mentoría; el equipo gestor del programa asigna cinco estudiantes de primer ciclo del mismo Centro Universitario al cual pertenecía el egresado, para que trabaje en este proyecto, así mismo se asigna un docente Tutor, quien es el encargado de orientar el trabajo de mentoría, así como también la revisión del informe final del trabajo de titulación.

## **2.6. Recursos**

Para llevar a cabo una investigación, se requiere de diversos tipos de recursos: humanos, materiales, institucionales, económicos, entre otros. Todos ellos se incorporan, conllevan e integran en la actividad científica el método de investigación. Para el caso de este estudio se presentan a continuación los recursos empleados:

### **2.6.1. Humanos.**

Director del trabajo de titulación  
Coordinadora del Centro Asociado de Balsas  
Estudiantes de primer ciclo del Centro Asociado de Balsas  
Mentores

### **2.6.2. Materiales.**

Teléfono  
Computador  
Impresora  
Internet  
Papel bond  
Guía didáctica del proyecto de investigación y desarrollo  
Plataforma Virtual EVA

### **2.6.3. Institucionales.**

Centro Asociado de Balsas  
Modalidad de Estudios a Distancia - UTP  
Gobierno Municipal de Balsas - Biblioteca

#### 2.6.4. Económicos.

**Tabla 10: Proyección de gastos**

<b>No.</b>	<b>ITEMS</b>	<b>VALOR</b>
1	Impresión de cuestionarios	30,00
2	Refrigerio	40,00
3	Llamadas telefónicas	15,00
4	Servicio de internet	30,00
5	Papel bond	5,00
6	Impresión y anillado del informe final de titulación	30,00
<b>TOTAL</b>		<b>150,00</b>

**Elaboración:** Las autoras.

**CAPÍTULO 3**  
**RESULTADOS ANÁLISIS Y DISCUSIÓN**



el tiempo de estudio, pues ahorrará tiempo y esfuerzo, por ello se recomienda estudiar todos los días al mismo tiempo, y, de ser posible, a la misma hora; buscar las horas de estudio donde el rendimiento sea más alto; distribuir el tiempo de estudio para cada materia de acuerdo con el grado de dificultad y exigencia personal. Cuando se estudia en la modalidad abierta y a distancia, es importante establecer un cronograma de estudio a diario de las diversas asignaturas con el fin de cumplir con los deberes y prepararse de la mejor manera para las evaluaciones presenciales. Es conveniente resaltar que los hábitos de estudio son la clave del éxito académico, mucho más que el nivel de inteligencia. Se debe adquirir y practicar hábitos de estudio que potencien y faciliten la habilidad para aprender, son pasos clave para sacar el máximo provecho y conseguir el mejor rendimiento en los años de formación académica.

Por su parte, la habilidad menos desarrollada en el grupo de mentorizados es la “concentración” con un porcentaje del 59.25%. Esta habilidad es fundamental en cualquier actividad que se realice y sobre todo, para estudiar bajo la modalidad a distancia, ya que se tiene que leer gran cantidad de textos y se requiere concentrarse para comprender el contenido, de lo contrario se convierte en un problema, así lo señala Muñoz (2016) quien manifiesta que la falta de concentración es el problema más frecuente de los estudiantes, para ello recomienda que es necesario tener metas claras y estar muy motivado a la hora de estudiar. La concentración permite mejor percepción del contenido que se lee, pero para ello se requiere tener un lugar específico para estudiar, el cual debe ser lo más cómodo posible, de tal manera que se pueda concentrar completamente en el trabajo; la habitación debe ser silenciosa para evitar que cualquier ruido distraiga y dificulte la concentración; se debe trabajar en el mismo lugar y con puerta cerrada, lo que facilita la concentración. Al tomar en cuenta estos requerimientos, los mentorizados irán mejorando esta habilidad.

En lo referente a la motivación, los estudiantes que participaron en la mentoría tienen desarrollada esta habilidad en un 71%, considerándose un patrón de muy bueno, lo cual es favorable a un proceso educativo a distancia dado que según Bryndum & Jerónimo (2013, p. 6) “la motivación es un elemento esencial para la marcha del aprendizaje y es inherente a la posibilidad de otorgar sentido y significado al conocimiento”. Por ello, sin motivación el alumno no realizará un trabajo adecuado, no sólo el de aprender, sino en poner en marcha estrategias que le permitan resolver problemas similares a lo aprendido, dado que según los mismos autores, “hay una relación muy estrecha entre la eficacia de enseñar, aprender y los aspectos motivacionales del comportamiento humano” (p. 11). Entonces, con los resultados manifiestos se puede inferir que los estudiantes de primer ciclo, en su mayoría, cuentan

con una habilidad imprescindible para abordar un proceso de enseñanza aprendizaje con mejor disposición.

En la habilidad del pensamiento crítico los resultados exponen que los mentorizados la tienen desarrollada en un 66.25%, considerándose este porcentaje como un patrón de bueno. En este aspecto se destaca el criterio emitido por Díaz & Mateo (2014) quienes consideran que el pensamiento crítico es un proceso que permite al individuo reflexionar sobre las diferentes situaciones o experiencias que se dan en la vida para resolver un problema, emitir un criterio y orientar sus respuestas de actuación. Los mismos autores sugieren que para incrementar el pensamiento crítico es conveniente desarrollar diversas habilidades y actitudes. Relacionando el criterio de los autores con los resultados obtenidos, es posible inferir que a los estudiantes de la MaD les falta desarrollar adecuadamente el pensamiento crítico, siendo este clave para el aprendizaje a través de la educación a distancia, porque el estudiante adquiere los conocimientos a través de una autonomía intelectual, la interpretación de los contenidos de las diversas asignaturas, la inferencia de los mismos que le permite emitir conclusiones lógicas, en base a evidencias y supuestos, como resultado de los contenidos estudiados. Un estudiante para desarrollar el pensamiento crítico, requiere de diversas habilidades, como la memoria, que es la base, y se suman a esta la comprensión, el análisis, síntesis y evaluación; esta última es la que le va a permitir al estudiante obtener conclusiones apropiadas, realizar generalizaciones, inferir, formular hipótesis, generar y reformular de manera personal una argumentación, un problema, una situación o una tarea.

Otra de las habilidades evaluadas en los mentorizados fueron las “técnicas de estudio” la cual alcanza una ponderación del 64.61%, siendo considerada como buena. Adentrándose un poco a analizar la importancia de esta habilidad, se toma el criterio de Malagón (2003), quien considera que las técnicas de estudio son los aspectos que guían al estudiante para alcanzar un proceso educativo coherente, significativo, profundo y productivo, es decir, de alta calidad y competitividad para enfrentarse al campo académico que es muy complejo en el sistema de educación a distancia. En base a la experiencia en esta modalidad de estudio, se añade que la base es una adecuada forma de leer, emplear el subrayado, elaborar resúmenes (empleo del parafraseo), los apuntes, mapas conceptuales, notas al margen, y un serie más de técnicas que permiten la efectividad de estudiar solo.

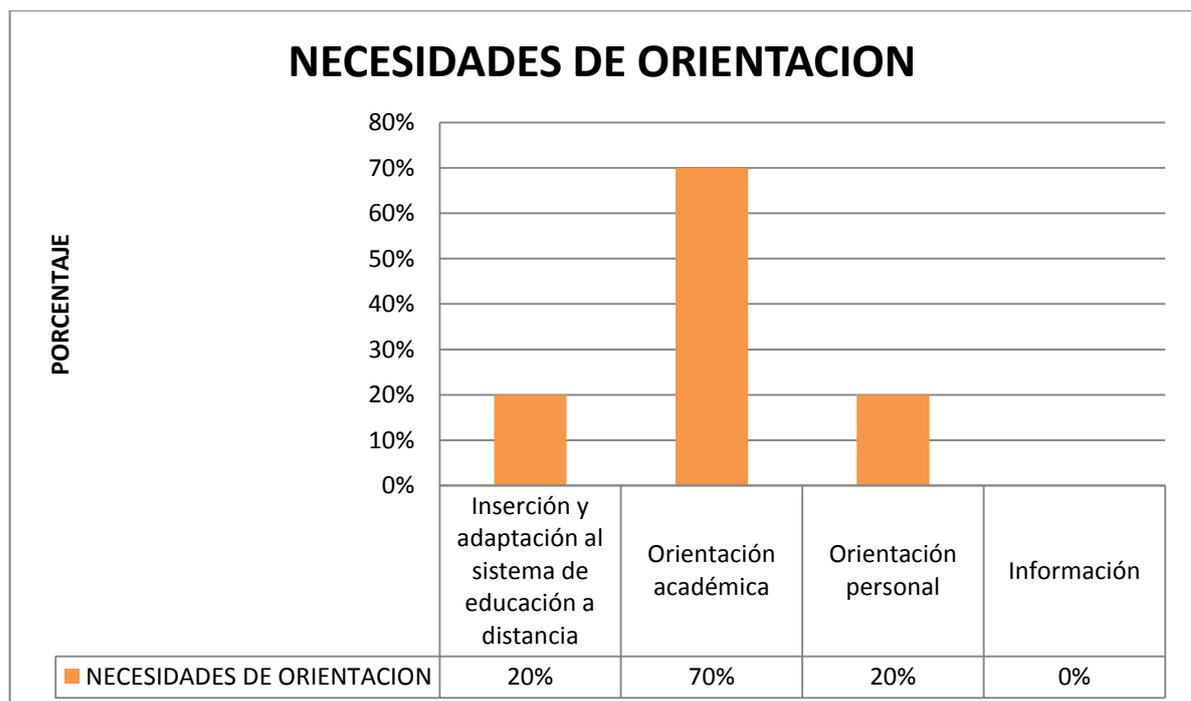
Si se realiza una comparación entre las habilidades más y las menos desarrolladas, se puede decir que los estudiantes aunque se dediquen gran tiempo a sus estudios, pero sino se concentran no tendrán resultados positivos; entonces a partir de allí se trabajó durante la

mentoría, con técnicas de estudios y sugerencias para la concentración al momento de la lectura y el desarrollo de los trabajos. Para realizar una lectura comprensiva, es necesario concentrarse en lo que se está leyendo, para ello se debe evitar distracciones como música, movimiento, la televisión, conversaciones, entre otros.

### 3.2. Necesidades de orientación de los estudiantes

Los estudiantes que optan por estudiar a distancia, presentan más necesidades de orientación, que quienes lo hacen en forma presencial, debido al limitado contacto con el docente y las exigencias propias de su auto preparación. En lo referente a las necesidades de orientación de los estudiantes que participaron en la mentoría, se destacan las siguientes:

**Figura 7. Necesidades de orientación**



Fuente: Cuestionario de expectativas, temores, reflexionando sobre mi experiencia en la Educación Distancia y necesidades de orientación

Elaborado: Juliana Elizabet Loayza Apolo  
Diana Elizabeth Román Camacho

De acuerdo a los resultados que se muestran en la gráfica, el 70% de los mentorizados tuvieron necesidades de orientación académica, lo que se evidencia que requirieron conocer la forma como desenvolverse académicamente en esta modalidad de estudios. Referente a la orientación académica, Sánchez (2013) considera que ésta proporciona al estudiante de

nuevo ingreso, la ayuda necesaria para abordar con éxito las diferentes asignaturas del curso, desde la experiencia del mentor como alumno, ofreciéndole información y orientación sobre: normativas académicas, características de cada asignatura, elección de optativas y de libre elección, estrategias que incrementan el rendimiento en las asignaturas, normativa y horarios de tutorías con el fin de incentivar su uso, búsqueda de recursos de tipo académico, utilización de la Biblioteca, servicios informáticos, técnicas de estudio, manejo de recursos didácticos, etc. Aspectos como los que menciona el autor, son precisamente los que necesitaron los mentorizados que se los oriente, pues tenían grandes dificultades para manejar el entorno virtual EVA, igualmente desconocían la forma de trabajar con los libros digitales y el manejo de la Tablet, existieron estudiantes que no sabían utilizar la guía didáctica y el texto, desconocían técnicas y hábitos de estudio, en fin, todo era totalmente desconocido, lo que les provocaba angustia y temor de no poder desenvolverse correctamente en este medio académico. Para orientar a los estudiantes de reciente ingreso, en el ámbito académico resultó una buena estrategia el proyecto de mentoría, porque así se le brindó acompañamiento directo a los alumnos de primer ciclo, cuyos problemas se derivaron, esencialmente, por la falta de contacto con el docente, el desconocimiento del sistema de estudio y temores, hasta cierto punto aceptable, referente a alcanzar las metas trazadas.

Así mismo, el 20% de los mentorizados evidenciaron la necesidad de orientación en aspectos de ámbito personal y adaptación a la modalidad de estudios a distancia, al respecto Valverde, Ruíz, García, & Romero (2004) resaltan la importancia de la mentoría para superar dificultades de los estudiantes en el ámbito personal (organización de tiempo, motivación) y para la adaptación (sistema de trabajo, limitado contacto con los docentes), pues la labor del mentor debe centrarse en facilitar a los estudiantes de primer ciclo, su incorporación a la universidad; proporcionarle refuerzos académico centrado en el desarrollo de habilidades básica para el progreso dentro de la carrera, búsqueda de información, habilidades de investigación; ayudarles a superar las exigencias académicas como estrategias de exámenes, estilos docentes y de aprendizaje; facilitarles su desarrollo personal y social, mejorar su autoestima; ofrecerles claves para su futuro desempeño profesional.

El trabajo desplegado en el programa de mentoría permitió fortalecer el desarrollo de habilidades en los mentorizados y con ello superar sus necesidades de orientación; como ejemplo a lo antes descrito se expone que dos estudiantes mentorizados a través del diálogo sostenido en el primer encuentro señalaron que su principal preocupación era no poder continuar sus estudios debido a que no cuentan con los recursos económicos para

solventar los gastos de la matrícula, e incluso han tomado menos asignaturas de las que constan en la malla con el fin de reducir el costo y poder continuar con su formación de tercer nivel. Ante esta preocupación se les señaló a los estudiantes la existencia de las becas que otorga la UTPL, además se hizo conocer sobre los créditos educativos que brinda el IECE, a través del Banco del Pacífico, y que es una buena alternativa para solventar los gastos que demanda toda la titulación.

Se considera que orientar a los estudiantes es brindarles también alternativas de solución a sus problemas, enseñarles a superar las dificultades, motivarles para que continúen en sus estudios, generar un proceso constructivo (no meramente informativo) de ayuda y guía ante el aprendizaje del alumno de nuevo ingreso, favoreciendo el desarrollo de su máximo potencial humano.

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

En el programa de mentoría llevado a cabo con estudiantes de primer ciclo de diversas titulaciones del Centro Asociado Balsas, se mantuvo un contacto directo con los mentorizados, a través del cual se conocieron expectativas y temores y que fueron corroborados en el cuestionario respectivo. Entre los problemas que enfrentaron los estudiantes a su ingreso a la universidad señalan que no entendían cómo hacer para leer demasiado material didáctico y tratar de comprenderlo para su mejor provecho. Ciertamente, adaptarse a los libros digitales es otro de los inconvenientes que se presentan al momento de adoptar un sistema de estudio a distancia, más aun cuando los estudiantes tienen apropiado un proceso de estudio tradicional y en algunos casos, desconocían el manejo de ciertas tecnologías (Tablet). Hubo quienes sintieron la necesidad de contar con un docente que les oriente sobre los trabajos y la forma de evaluación, porque se confundían en la guía didáctica y no sabían que debían relacionarla con el respectivo texto.

Precisamente ante los diversos casos de estudiantes que presentan dificultades para adaptarse a la modalidad a distancia, es que se toma como estrategia de ayuda las mentorías, resaltándose aquí lo que expone Núñez (2012) respecto al caso particular de la atención de las dificultades en la incorporación del novel estudiante a la universidad, donde se señala que es necesario proporcionar refuerzo centrado en el desarrollo de habilidades básicas para la adaptación a lo desconocido, ayudando con ello a superar las exigencias propias de la auto preparación del educando.

En la mentoría se orientaron a los estudiantes de tal manera que ellos pudieran adaptarse a la modalidad de estudios a distancia de mejor manera, esa así que en el primero encuentro se explicó sobre el manejo del entorno virtual EVA, así como también el uso de la Tablet y los libros digitales, al igual que la forma de trabajar con las guía. A más de ello, es necesario resaltar que existieron estudiantes que sentían la necesidad de ayuda específica en ciertas asignaturas, pero por tratarse de áreas distintas a la titulación del mentor no se pudo orientar mayormente al respecto.

Las competencias generales como la responsabilidad, el trabajo en equipo, la planificación y habilidades de estudios, se desarrollaron bajo un clima de confianza lo cual fue clave para el éxito del programa. En la tutoría presencial, así como también en los contactos que se mantuvo por distintos medios (correo electrónico, llamadas telefónicas, whatsApp, facebook), se despejaron las inquietudes de los mentorizados referentes al sistema de calificación, estilo de evaluación, manejo del entorno virtual (EVA); se alejaron los temores y miedos mediante una buena motivación y el compartir experiencias propias del mentor, consiguiendo así la adaptación a la MaD.

Bajo lo antes mencionado, se puede asumir que el proceso de mentoría fue importante para lograr el adecuado desarrollo académico del estudiante novel dado que permitió ofrecer orientación y apoyo de forma personalizada, promoviendo su integración al nuevo ámbito universitario de manera rápida y eficaz, y con ello, optimizar los resultados orientados hacia el rendimiento académico eficiente y a la vez, reducir la brecha del abandono temprano de sus estudios.

### **3.2.2. De orientación académica.**

La educación a distancia cada vez tiene más aceptación dado que no solo representa una opción para personas adultas, sino también comporta una gran oportunidad para jóvenes que concluyen el bachillerato y que deben atender a diversidad de asuntos personales como el trabajo, la familia, recursos económicos limitados, entre otros, y precisamente este último sector poblacional es el más propenso a desertar dado que no se acoplan adecuadamente a la nueva modalidad y por ello, tienen diversas dificultades en apropiarse un proceso educativo distinto al tradicional del cual acaban de finalizar. En este sentido, los mentorizados que oscilan en edades comprendidas entre los 18 y 22 años son quienes han evidenciado mayores necesidades de orientación.

A través del Cuestionario 2 de necesidades de orientación fue posible recabar información respecto al procedimiento de estudio de los mentorizados, quienes dieron contestación a 10 ítems con escala de valoración entre 1 y 5, donde 1 correspondió a “nada” y 5 a “mucho”. Los resultados obtenidos luego de ser tabulados se presentan en la siguiente tabla:

**Tabla 11: Resultados de los procedimientos de estudio de los mentorizados**

No	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					5	50%	4	40%	1	10%
1.2	Antes de estudiar un contenido en el texto básico, procedo a ubicar el capítulo, realizo una lectura rápida que permia identificar los títulos, gráficos, resúmenes, esquemas, entre otros			1	10%	1	10%	5	50%	3	30%
1.3	Doy una lectura comprensiva para identificar y señalar las ideas principales y secundarias de cada tema					2	20%	4	40%	4	40%
1.4	Subrayo los aspectos de mayor importancia	2	20%			2	20%	2	20%	4	40%
1.5	Intento memorizarlo todo	1	10%	3	30%			4	40%	2	20%
1.6	Elaboro esquemas, cuadros sinópticos	1	10%	4	40%	2	20%	2	20%	1	10
1.7	Elaboro resúmenes	1	10%	2	20%	3	30%	2	20%	2	20%
1.8	Desarrollo actividades de aprendizaje que se sugieren en la guía didáctica de cada asignatura	2	20%	1	10%	1	10%	2	20%	4	40%
1.9	Reviso y estudio a medida que desarrollo la evaluación			1	10%			5	50%	4	40%
1.10	Pongo énfasis en el estudio y repaso la semana de las evaluaciones presenciales	2	20%					3	30%	5	50%

**Fuente:** Cuestionario de necesidades de orientación

**Elaborado:** Las autoras.

En lo referente al procedimiento de estudio, el 50% de los estudiantes ponen énfasis en el repaso durante la semana de las evaluaciones presenciales. Estudiar a distancia requiere una preparación constante, tener hábitos de estudio, de tal manera que permita leer todos los contenidos de las diversas asignaturas. Estudiar bajo presión no es recomendado, además que en una semana es difícil lograr una buena asimilación de los contenidos, debido a que el tiempo es limitado. De Luca (2011) considera que en la educación a distancia se debe estudiar a diario, puesto que el tiempo disponible es corto cuando se trabaja o se atiende otras actividades. Un factor importante para el éxito académico en la modalidad abierta es mantener un ritmo constante de horas diarias dedicadas al estudio; prepararse en dos días antes de una evaluación presencial sirve únicamente para realizar

un repaso o aprender ciertos contenidos de manera memorística que serán olvidados al poco tiempo de hacer la prueba o el examen.

En cuanto a las técnicas de estudio como el subrayado, resúmenes, cuadros sinópticos son poco o nada utilizadas por los estudiantes mentorizados, en un porcentaje promedio del 40% no lo hacen con frecuencia. Para conseguir una lectura comprensiva se deben emplear diversas técnicas. Se concuerda con el criterio de Witte (2014) quien manifiesta que las técnicas de estudio permiten al alumno comprender mejor el material que lee para rendir un examen. Quizá uno de las causas del fracaso académico es precisamente la falta de aplicación de técnicas de estudio, pues se realiza una lectura mecánica sin subrayar palabras claves o marcar al margen ideas esenciales hasta aquellas técnicas como el resumen, cuadro sinóptico, mapa conceptual. Este tipo de técnicas se vuelven una habilidad con el paso del tiempo y permiten al estudiante lograr un buen nivel de estudio.

Referente al uso de la guía didáctica, el 50% la emplea en forma regular. El estudiante de la modalidad de estudios a distancia, debe comprender que a través de la guía didáctica el responsable de la asignatura da a conocer todos los aspectos referentes al aprendizaje de dicha área; no leer es como no escuchar al docente sus sugerencias, actividades y estrategias de aprendizaje. Sobre la importancia de la guía didáctica, Aguilar (2004) considera que se trata de un “documento que orienta el estudio, acercando a los procesos cognitivos del alumno el material didáctico, con el fin de que pueda trabajarlo de manera autónoma” (pág. 182). No leer la guía didáctica antes de estudiar un contenido, no garantiza el éxito en la auto preparación, pues cuando este tipo de documento está bien elaborado, se convierte en un elemento motivador que despierta el interés por la asignatura.

En conclusión, a través del programa de mentoría, los mentores facilitaron a los nuevos estudiantes su incorporación a la institución y sobre todo, la adaptación a la modalidad de estudios a distancia, proporcionando el refuerzo centrado en el desarrollo de habilidades básicas para el éxito académico. Se les facilitó la transición de la educación secundaria a la Universidad, orientando sobre técnicas y hábitos de estudio, aunque algunos ya debieron ser aprendidos en la escuela.

### **3.2.3. De orientación personal.**

En base a los resultados obtenidos en la segunda pregunta del cuestionario 2 de necesidades de orientación, los estudiantes evaluaron el nivel de importancia de recibir orientación referente a aspectos de orden personal.

**Tabla 12: Resultados de los aspectos de orden personal**

Aspectos de orden Personal	ESCALA											
	0 Nada		1 Poco		2 Regular		3 Bastante		4 Mucho		5 Extremadamente	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Asesoramiento en la toma de decisiones: elección y/o reorientación de estudios									1	10%	9	90%
Aptitudes y conocimientos previos para iniciar los estudios de la carrera					1	10%	1	10%	2	20%	6	60%
Particularidades del estudios a distancia	3	30%	2	20%	1	10%	2	20%			2	20%
Estrategias de aprendizaje y técnicas de estudio	1	10%			1	10%			1	10%	7	70%
Ayuda psicológica personal	2	20%			1	10%	1	10%			6	60%
Planificación del proyecto profesional	1	10%			1	10%			3	30%	5	50%
Orientaciones para el desarrollo personal y de valores							1	10%	1	10%	8	80%

**Fuente:** Cuestionario de necesidades de orientación

**Elaborado:** Las autoras.

En cuanto a la importancia del asesoramiento en la toma de decisiones: elección y/o reorientación de estudios, el 90% de los mentorizados consideran que es extremadamente importante recibir orientación personal al respecto. Es conveniente que antes de ingresar a la universidad, el estudiante sea orientado respecto a las diversas titulaciones, pues una de las causas del abandono temprano de la educación superior es haber seleccionado una carrera en forma errónea, dado que Universia (2011) considera que para evitar el fracaso académico se debe seleccionar la carrera haciéndose un análisis propio sobre los intereses, las capacidades que cada uno tiene, la vocación y las perspectivas de desarrollo profesional que ofrece una determinada profesión al insertarse en el mundo laboral. Se considera que la elección de la titulación es una de las decisiones más importantes en los jóvenes y puede ser influenciada por diversos medios como los compañeros, la familia, los docentes, internet, entre otros, pero en algunos casos carecen de fundamento correcto. Los jóvenes se ven confundidos al solo recibir un tipo de información incompleta y en la mayoría de las ocasiones confunden su decisión y escogen incorrectamente la carrera. Cuando tienen mayor información les permite analizar y escoger mejor, y tienen más posibilidades de acertar.

Otro aspecto que los mentorizados consideraron que es extremadamente importante de recibir orientación personal, es en lo relacionado con las orientaciones para el desarrollo personal y de valores con un 80%. Un estudiante que recién empieza sus estudios superiores, debe tener claro que desde el comienzo tiene que ir adquiriendo valores éticos

que le permitirán luego tener éxito como profesional. Una adecuada orientación personal hace posible que el estudiante desarrolle u optimice habilidades y destrezas comunicativas que le ayudan a mejorar las relaciones interpersonales y la toma de decisiones, bajo este contexto Vargas (2013) señala que una adecuada orientación personal permite conocerse un poco más de sí mismo, ayudándole a crecer y ser más humano y mejor profesional. Se considera también que una persona se desarrolla plenamente cuando practica valores como la libertad, el respeto, la responsabilidad, honestidad, y otros más que forman un conjunto de aptitudes y cualidades que lo llevan a triunfar en lo que emprende.

Referente a la orientación en aspectos relacionados con las particularidades del estudio a distancia, la ayuda psicológica personal y la planificación del proyecto profesional, los mentorizados le asignaron una valoración promedio del 60% considerándolo extremadamente importante. Toda ayuda y guía que se brindó a los mentorizados en el ámbito personal fue valiosa, dado que Sánchiz (2009) señala que se trata de un proceso que introduce cambios importantes, con carácter estable, y que no se debe a factores estrictamente madurativos. Con la orientación personal se tiene que centrar más en la prevención y el desarrollo y no tanto en los aspectos correctivos. Se tiene que preparar al mentorizado para que busquen y logren el desarrollo de habilidades de vida y de competencias, que les permitan una participación más activa en el entorno en el que se desenvuelven. Bajo este contexto, la orientación personal tuvo como objetivo ayudar, guiar al individuo en sus necesidades para aconsejarle acerca de sus problemas, ayudarles en la formulación de planes para aprovechar al máximo sus facultades y promover la toma de decisiones que le sirvan en su contexto académico y en la vida en general. Con una buena orientación personal se ayudó al estudiante de la modalidad a distancia en su adaptación presente y en su planificación de la vida posterior.

#### **3.2.4. De información.**

En el cuestionario 2 de necesidades de orientación, los estudiantes valoraron el grado de satisfacción de la orientación recibida acerca de los procesos administrativo en la UTPL, con los resultados obtenidos se planificó también la orientación que requerían los mentorizados. A continuación se muestran los datos obtenidos con respecto a este ítem:

**Tabla 13: Resultados de la satisfacción con los procesos administrativos**

No	Satisfacción con los Procesos Administrativos	ESCALA											
		0 Nada		1 Poco		2 Regular		3 Bastante		4 Mucho		5 Extremadamente	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
3.1	Procesos de admisión e ingresos							1	10%	7	70%	2	20%
3.2	Procesos de matrícula							2	20%	5	50%	3	30%
3.3	Modalidades de pago	1	10%			2	20%	3	30%	2	20%	2	20%
3.4	Trámites de cambio de centro universitario	10	100%										
3.5	Trámites de convalidación de asignaturas	10	100%										
3.6	Becas y ayuda para el estudio	8	80%	2	20%								
3.7	Convalidación de estudios de las asignaturas cursadas en otras carreras/universidades	10	100%										
3.8	Otros												

**Fuente:** Cuestionario de necesidades de orientación

**Elaboración:** Las autoras

Al valorar la satisfacción con los procesos administrativos, en promedio del 60% de los estudiantes se sintieron muy satisfechos en cuanto al proceso de admisión e ingresos y al proceso de matrícula, lo que pone en evidencia que la UTPL brinda una buena orientación y comunicación oportuna, siendo clave en las organizaciones, ya que de esto depende en gran parte el éxito institucional. Al respecto, Plancarte (2014) señala que “la información es la parte fundamental de toda empresa para tener un alto nivel de competitividad y posibilidades de desarrollo” (p. 1). Conseguir la satisfacción de los estudiantes desde su ingreso a la universidad es importante y les puede ayudar a familiarizarse más rápido en este sistema de estudio. La orientación se debe brindar en los diversos programas y actividades, los cuales se convierten en servicios de soporte al estudiante a distancia y están vinculados con funciones de admisión y registro, información, orientación, asesoría, tutoría y defensa de los derechos estudiantiles, entre otros.

Existe también algunos servicios que los estudiantes no han utilizado como: trámites de cambio de centro universitario, trámites de convalidación de asignaturas, becas y ayuda para el estudio, convalidación de estudios de las asignaturas cursadas en otras carreras/universidades, de ahí que los porcentajes están en el 100% de nada satisfechos.

Haciendo un balance general de la información obtenida en cuanto a la orientación en los procesos administrativo en la UTPL, los mentorizados están muy satisfechos, por lo tanto,

se cumple lo que menciona Bermúdez (2003) que con una buena orientación los estudiantes tienen ideas claras y toman mejores decisiones. La asesoría es un apoyo importante para que el estudiante a distancia pueda lograr sus objetivos académicos, interactuar adecuadamente con la institución educativa y adquirir una mayor conciencia de sus necesidades y limitaciones.

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

El desarrollo del programa de mentoría se inició con la asignación de cinco estudiantes de primer ciclo a cada una de las integrantes del trabajo de titulación; mediante llamadas telefónicas y correo electrónico se contactó con los mentorizados, se dio a conocer a breves rasgos en qué consistía el proyecto y se programó el primer encuentro. Los mentorizados muestran interés por participar, aunque a la tutoría asistieron en un 70%, el otro 30% no pudo hacerlo debido a motivos de trabajo.

Con los estudiantes que no concurrieron al primer llamado se mantuvo un contacto telefónico, a quienes se les hizo conocer la importancia de tener a un mentor para que despeje sus dudas y les oriente de manera efectiva para una mejor adaptación a la modalidad de estudios a distancia y con ello garantizar el éxito académico, se destacó también la preocupación de la UTPL por brindar una buena atención e inducción a los alumnos de reciente ingreso.

En el transcurso del programa de mentoría los estudiantes muestran respeto, puntualidad, interés, una activa participación en las conversaciones a través del WhatsApp, recurso mediante el cual los mentorizados daban a conocer sus inquietudes, y se procedía a despejar las mismas, atendiendo de esta forma a gran parte de sus necesidades de orientación.

Entre los aspectos que los estudiantes requirieron mayor atención fueron:

- Manejo del Entorno Virtual de Aprendizaje (EVA).- En el primer encuentro se realizó una demostración de la forma de acceder, participar en los foros, en el chat, comunicarse con los docentes de cada asignatura, además que se resaltó la importancia de estar revisando constantemente esta herramienta digital que se convierte en el aula.
- Desconocimiento sobre la forma de estudiar todo el material bibliográfico.- En la primera tutoría se indicó varias técnicas para poder avanzar en el estudio de todos los textos de las diversas asignatura, se explicó la forma de realizar un mapa conceptual, los cuadros

sinópticos, el resumen, el subrayado, los tipos de lectura, así la importancia y los beneficios que tienen estas técnicas dentro de lo que es educación a distancia.

- Casi la totalidad de los mentorizados tenían temor a rendir las evaluaciones presenciales.- En ese caso también, el día de la primera tutoría se orientó sobre la estructura de las evaluaciones, la forma de calificar de los docentes, como responder cada pregunta. Además, en el transcurso de la mentoría se escaneó y envía vía correo electrónico ejemplos de evaluaciones que fueron rendidas por el mentor, para que los mentorizados tengan un mejor conocimiento. En los días anteriores a los exámenes también se los motivó a través de lecturas que fueron enviadas por correo electrónico.
- Para la mayoría de los mentorizados otro de los problemas que enfrentaron era la falta de tiempo para dedicarse a sus estudios, sobre todo para quienes trabajan que son un 60% de los participantes.- Al respecto se orientó sobre los hábitos de estudio, la organización un cronograma de estudio diario, que no interrumpa ninguna otra actividad.

En otro aspecto, los estudiantes de la modalidad abierta y a distancia tienen características similares, entre las que se destaca:

- Estudiantes mayores de 30 años
- Casados
- Trabajan
- Tienen hijos y/o familia que mantener

Estas características son precisamente las que provocan grandes dificultades de adaptación y requieren atención para que los mentorizados no desistan de sus estudios. Por lo tanto se concuerda con el criterio de Sánchez (2012) quien considera que la implantación de programas de desarrollo de personas está alcanzando un interés creciente en el ámbito universitario, porque se logra el desarrollado de competencias emocionales, integración de los alumnos de nuevo ingreso en la vida universitaria. Esta ayuda permite tanto la supervivencia y el éxito en los estudios universitarios como también facilita su integración académica y social.

### **3.4. Valoración de mentoría**

#### **3.4.1. Interacción y comunicación.**

Se considera que la comunicación constante es la base para el obtener resultados alentadores en el proceso de mentoría, por ello resulta importante que la interrelación entre

mentor y mentorizado se constante y de calidad. Por ello, desde el primer contacto que se tuvo con los mentorizados se cuidó de mantener una conversación amena, enmarcada en el respeto y empatía, se dejó claro el rol del mentor y del mentorizado y los beneficios que brinda un programa de mentoría, entonces desde el inicio se sostuvo una comunicación clara y directa.

A través del contacto sostenido en forma personal (primer encuentro) y empleando diversos recursos tecnológicos (teléfono, chat, redes sociales, correo electrónico) se demostró una actitud de escucha por parte del mentor y también se contó con la cordialidad del mentorizado, aclarando que la comunicación, debido a problemas de cobertura, fue escasa con dos estudiantes mentorizados. La interacción fue constante dado que los participantes escribían a sus mentores para despejar alguna duda y pedir orientaciones relacionada con diversas necesidades.

En cada diálogo sostenido se demostró a los mentorizados los deseos reales de ayudarles, apoyarles y acompañarlos durante el primer ciclo para lograr una rápida adaptación y aportar a mejorar su rendimiento académico donde incluso se empleó como estrategia de comunicación la retroalimentación. Es precisamente en este ambiente donde la bibliografía se corrobora con la realidad dado que en éste programa de ayuda es importante que los involucrados demuestren su capacidad de establecer y mantener relaciones interpersonales que les permita interactuar de modo positivo con las personas con quienes mantiene un contacto permanente. El mentor debe ser una persona que experimente la empatía, esta habilidad que le permite imaginar cómo es la vida de otra persona en una situación muy diferente de la primera (Ferré, Tobajas, Córdoba, & Armas, 2012).

En el programa de mentoría también existió la comunicación entre el mentor y el asesor, quien orientó en la elaboración del informe final del trabajo de titulación. Mientras que el Equipo de Gestión de mentoría, orientaba al mentor respecto al desarrollo de las diversas actividades para la conformación del informe final, así como también lecturas y documentos interesantes para compartir con los mentorizados. La comunicación se llevó a cabo vía telefónica y correo electrónico (mentor – asesor), y también a través del EVA (mentor – Equipo de Gestión).

#### **3.4.2. Motivación y expectativas de los involucrados.**

Al iniciar con el programa de mentoría resultó difícil contactarse con los estudiantes asignados, quienes en su mayoría no contestaron los correos electrónicos y se tuvo que

insistir con las llamadas, hasta que se consiguió dialogar con ellos y dar a conocer el programa y los beneficios que obtendrían si participaban activamente, con lo cual se pudo captar la atención de los estudiantes y a la vez motivarles a abordar con responsabilidad su nuevo proceso de aprendizaje. Como colofón de dicho diálogo, los estudiantes se comprometieron en asistir al primer encuentro, sin embargo la asistencia no fue total dado que 3 de los 10 no acudieron debido a su situación laboral y por residir en lugares lejanos al lugar de encuentro.

Durante la primera sesión los participantes se mostraron muy colaboradores y activos, dieron a conocer sus expectativas, las cuales estaban relacionadas, en su mayoría, con el gran deseo de concluir la carrera y ser grandes profesionales. Se compartió experiencias propias del mentor sobre los temores, expectativas y problemas a los cuales se enfrentó al inicio de la titulación, incentivando con ello a que también ellos persistan en su sueño y nunca decaigan ante las adversidades. Esta narración experiencial motivó en gran medida a los participantes, dado que solicitaron la atención cuando sea el caso. Se evidenció de igual manera que los mentorizados consideraban que la Universidad, a través de este programa de mentoría, demuestra el interés que tiene por ellos, poniendo a su disposición egresados en la titulación de ciencias de la educación, para que los guíen al inicio de su carrera y aporten de una forma personalizada a brindar soluciones a sus necesidades.

En el transcurso de la mentoría se fue evidenciando un creciente interés en los mentorizados, ya que constantemente estaban en contacto a través del grupo del WhatsApp que fue creado para el efecto. Existieron casos de estudiantes que solicitaron una orientación personal, días antes de rendir las evaluaciones presenciales, porque consideraban que era un gran apoyo para ellos, sobre todo les daba mayor seguridad y confianza en sí mismos.

### **3.4.3. Valoración general del proceso.**

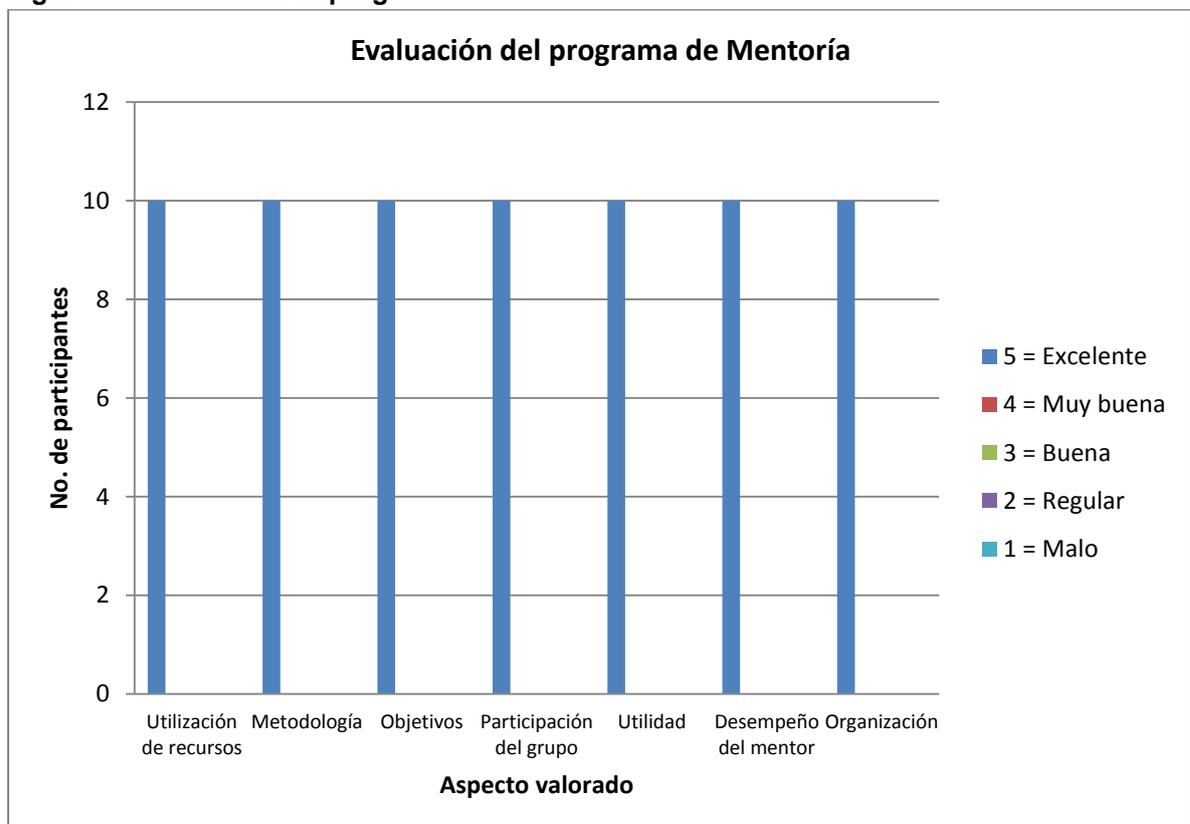
Al realizar un análisis general del programa de mentoría, se lo califica como “muy bueno” dado que los estudiantes de primer ciclo a través de la asistencia académica brindada pudieron despejar diversas inquietudes, a la vez de obtener una apropiada adaptación a la modalidad de estudios a distancia, aseveración que ha sido constatada en los diálogos mantenidos entre el tutor y los mentorizados para quienes resultó una gran experiencia por ser un hecho inédito durante su preparación académica, dejando diversas satisfacciones y también desarrollando importantes habilidades como la comunicación y manejo de medios tecnológicos que les será de gran provecho en su vida personal y profesional.

La ayuda proporcionada por el consejero y el equipo de gestión de mentoría es bueno e importante, porque aclaran dudas que se presentan en los mentores, refuerzan el trabajo desplegado por el tutor a través de temas para que compartan con sus tutelados, redundando así al éxito del programa y la consecución de los objetivos propuestos.

Los mentorizados también realizaron la valoración general del proceso de mentoría, para lo cual emplearon un formato proporcionado por el Equipo de Gestión, donde a través de la resolución de siete ítems, referentes al trabajo realizado: utilización de recursos, metodología, objetivos, participación del grupo, utilidad, desempeño del mentor, y organización, se pretendió conocer las falencias tanto del programa como también la labor del mentor, para establecer correctivos a futuro. Además, se les brindó la oportunidad a los mentorizados de dar sugerencias, aunque ninguno lo hizo.

Los resultados obtenidos de esta valoración tipo escala de Likert se muestran en la siguiente figura:

**Figura 8. Evaluación del programa de Mentoría**



Fuente: Ficha de evaluación del programa de Mentoría

Elaboración: Las autoras

Como se observa en la gráfica, los mentorizados asignaron el mayor puntaje al programa de mentoría en todos los aspectos evaluados. Se considera que esto se debe a que se sintieron apoyados y el trabajo desplegado por los mentores fue positivo, pues lo que se buscó durante el desarrollo del programa fue ayudar a los mentorizados a superar las exigencias propias del sistema de educación a distancia, lo cual constituía algo nuevo y desconocido para ellos; además mediante las diferentes estrategias empleadas por los mentores para orientar y guiar a los estudiantes de primer ciclo se facilitó su desarrollo personal mejorando el autoestima y la motivación. Una valoración positiva como la que brindaron los mentorizado es consecuencia de su satisfacción con el apoyo recibido.

### 3.5. FODA del proceso de mentoría desarrollado

En la siguiente tabla se muestran las fortalezas y debilidades del programa de mentoría, así como también las oportunidades y amenazas

**Tabla 14: Matriz FODA del programa de Mentoría**

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
Cada mentor contó con el apoyo de un Consejero	Se tuvo acceso a nuevas tecnologías de la información	El tiempo de preparación de los mentores fue muy corto.	Estudiantes no contaron con permiso en sus trabajos para asistir a las tutorías presenciales
El Equipo de Gestión de mentoría orienta a los mentores a través del EVA.	Existió buena señal de las operadoras de celular, lo que permitió el contacto entre mentor y mentorizado	Existió retraso en el inicio del programa de mentoría	Para algunos mentorizados existió un escaso servicio de transporte para el traslado a las tutorías.
Los mentorizados realizaron la planificación adecuada de las actividades a cumplirse a favor de los mentorizados	Los programas de mentoría existentes en otras universidades del mundo sirvió de ejemplo para el proyecto piloto implementado por la UTPL	Algunos mentorizados residen en otras ciudades por motivo de trabajo.	La carga laboral de los estudiantes mentorizados limitó la participación efectiva en el programa.
Los mentores tienen experiencia en aspectos referentes a los estudios a distancia	Existieron varios lugares disponibles (Salón Municipal, Biblioteca, clubes) para efectuar las tutorías personalizadas.	Faltó incentivos académicos a los mentorizados para participar en el programa de mentoría.	En el CUA de Balsa no existe espacio físico en las oficinas para desarrollar los encuentros.

Motivación del mentor para realizar el acompañamiento a los estudiantes de primer ciclo		Desconocimiento de los mentorizados sobre el programa de mentoría.	
Por tratarse de una mentoría entre iguales, existió confianza entre mentor y mentorizado.		Existió poca difusión del programa por parte del Equipo de Gestión del programa	

**Fuente y elaboración:** Las autoras

### 3.6. Matriz de problemáticas de la mentoría

La experiencia adquirida en la participación de este importante programa de mentoría, hizo posible determinar ciertos problemas, las causas de los mismos y los efectos que ocasionaron durante este proceso.

**Tabla 15: Matriz de problemáticas de la Mentoría**

PROBLEMA	CAUSA	EFECTO	FUENTE
No existió la participación de todos los mentorizados en el primer encuentro.	Las actividades labores, familiares y la distancia entre el lugar de residencia y el Centro Asociado de Balsas no les permite participar en actividades extras.	No existió la participación del 100% de los mentorizados.	Mentor
Limitada comunicación con dos mentorizados	Deficiente servicio telefónico en el lugar donde residen algunos mentorizados.	Poca participación del mentorizado, no se le pudo brindar mayores orientaciones	Mentor
Programa inicia con retraso	Problemas en la organización y ejecución del programa de mentoría.	Sentido de abandono y angustia de los mentorizados por el desconocimiento de la modalidad de estudios a distancia..	Mentor
Limitada difusión del proyecto en el periodo de matriculación	No se consideró por parte del Equipo de Gestión de mentoría, la difusión del programa a los estudiantes que ingresaron a primer ciclo.	El estudiante no conoce del proyecto y de su importancia.	Mentor

**Fuente y elaboración :** Autoras

**CAPÍTULO 4**  
**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### 4.1. Conclusiones

- Mediante el proyecto piloto de mentoría se brindó orientación a los estudiantes de primer ciclo, quienes a través del acompañamiento personalizado por parte del mentor lograron adaptarse a la modalidad de estudios a distancia, aportando considerablemente a que los estudiantes culminen en un 100% con las materias correspondientes.
- La planificación de actividades por parte del mentor, fue fundamental para el desarrollo y éxito del programa de mentoría, porque se establecieron pautas de actuación y se trabajó de acuerdo a las necesidades del grupo.
- Los medios tecnológicos como las redes sociales, teléfono celular, correo electrónico, permitieron que el proceso de mentoría fluya adecuadamente dado que la comunicación fue constante, para resolver las diversas inquietudes de los mentorizados.
- Las principales necesidades de orientación que tuvieron los estudiantes mentorizados fueron sobre el manejo del EVA, los libros digitales, técnicas de estudio, limitaciones económicas, organización del tiempo. Mayores dificultades presentaron los participantes para aprender a trabajar con la Tablet y el entorno virtual EVA. En cada aspecto se les brindó la guía necesaria para la superación de éstos inconvenientes.
- Con la aplicación del cuestionario 2 de necesidades de orientación, se determinó que un elevado porcentaje de mentorizados no estaba empleando técnicas de estudio, siendo esta una de las principales orientaciones que se brindó en el transcurso de la mentoría.
- Se determina que la habilidad menos desarrollada en los mentorizados es la concentración, con un porcentaje del 59.25%, siendo esta una de los aspectos básicos para los estudios a distancia.
- La participación como mentor generó una gran satisfacción personal por la posibilidad de aportar al crecimiento educativo de personas que inician una formación de pregrado en la modalidad a distancia, con ello, se pudo fortalecer las habilidades comunicativas y sociales que conllevaron a un mejor desarrollo personal, laboral, y comunitario.

## 4.2. Recomendaciones

Considerando las conclusiones, se establecen las siguientes recomendaciones:

- Permitir que los estudiantes de primer ciclo de la Modalidad de Estudios a Distancia de la UTPL, sigan beneficiándose con el proyecto piloto de mentoría.
- Consolidar, por parte de la UTPL, el programa de mentoría en los próximos periodos académicos, con el fin de seguir brindando apoyo a los estudiantes de primer ciclo y aportar para la disminución de una de las causas del índice de abandono temprano de la universidad y el fracaso académico.
- Supervisar, por parte del asesor, el cumplimiento del plan de mentoría, con el fin de favorecer a los estudiantes mentorizados e incrementar las posibilidades de permanencia y éxito académico.
- Acondicionar, por parte de la UTPL, un espacio en los centros universitarios, con el fin de desarrollar los encuentros presenciales en forma constante entre mentor y mentorizado, estableciendo así un apoyo más personalizado.
- Identificar, por parte de los mentores, las necesidades de orientación académico, personal y de inserción de los mentorizados, y en base a ello establecer estrategias de apoyo, para superar los inconvenientes y lograr mayor motivación y confianza en los mentorizados.
- Brindar, por parte del Equipo de Gestión de mentoría, una preparación más amplia a los mentores, en aspectos relacionados con habilidades comunicativas, con el fin de que puedan desenvolverse en forma efectiva en el programa de mentoría y así adquieran mejores experiencias que refuercen su preparación académica.

### 4.3. Prospectiva

Si bien es cierto que el programa de mentoría ha dado buenos resultados, sin embargo, existen ciertas mejoras que deben realizarse, para garantizar el éxito del programa y consolidar esta práctica dentro del sistema de estudios a distancia que brinda la UTPL.

En base a la experiencia obtenida y a las vivencias en el desarrollo del programa de mentoría, se realizan las siguientes sugerencias para los próximos eventos:

- Los estudiantes asignados al mentor deben ser de la misma titulación, con el fin de ampliar los servicios de orientación a actividades específicas y dudas en cada asignatura.
- El programa de mentoría debe iniciar junto con el periodo académico, y convertirse el primer encuentro, en el inicio del ciclo, cuya asistencia de los mentorizados debe ser obligatoria, para garantizar la participación del grupo y por ende, el acompañamiento académico.
- Utilizar un blog en lugar del informe final de la titulación, donde el consejero revise semanalmente el trabajo despegado por el mentor y sus respectivas evidencias.
- Conceder créditos extra en los pensum a los estudiantes que cumplan con el programa de mentoría, con el fin de que al término de su titulación puedan participar como mentores de los nuevos estudiantes.
- Crear un aula de mentoría en el EVA, para la interacción entre mentores y mentorizados, de esta forma se puede realizar un seguimiento a los mentorizados y tener información de los estudiantes respecto a temas académicos para apoyarles en las actividades que presenten mayores dificultades.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, R. (2004). La guía didáctica. un material educativo para promover el aprendizaje autónomo, evaluación y mejoramiento de su calidad en la Modalidad Abierta y a Distancia de la UTPL. Loja, Loja, Ecuador.
- Albanaes, P., Marques, F., & Patta, M. (2015). Programas de tutorías y mentorías en universidades brasileñas. Brasil.
- Arenas, B. (2011). Manual de formación del mentor. España.
- Bermúdez, M. (1993). La orientación de los estudiantes en las universidades a distancia: situación actual y perspectivas. Venezuela.
- Bryndum, S., & Jerónimo, J. (2013). La motivación en los entornos telemáticos. España.
- Buele Maldonado, M., Bravo Ojeda, C., & Jaramillo Serrano, F. (2015). *Prácticum 4. Trabajo de Titulación*. Loja: EDILOJA Cía. Ltda.
- Buele, M., Bravo, C. S., & Jaramillo, F. (2015). *Guía didáctica - Prácticum 4 (Trabajo de Titulación)*. Loja: EDILOJA Cía. Ltda.
- Cáceres, M. (2010). *Orientación personal - social*. Recuperado el 21 de 11 de 2015, de personal-social.blogspot.com: <http://personal-social.blogspot.com/>
- Calderon, A. (2011). *Introducción al método estadístico*. Recuperado el 21 de 11 de 2015, de [www.facmed.unam.mx](http://www.facmed.unam.mx): <http://www.facmed.unam.mx/emc/computo/infomedic/presentac/modulos/modulo3/estadistica/clase1/>
- Cambra. (06 de 2014). Programa de mentores. Mallorca, España.
- Casado, R., & Ruiz, M. (2009). Programa mentor: tutoría entre compañeros. España.
- Casado, R., Lezcano, F., & Colomer, J. (27 de 04 de 2015). Diez pasos claves en el desarrollo de un programa de mentoría universitaria para estudiantes de nuevo ingreso. Burgos, España.
- Cegarra Sánchez, J. (2012). *Los métodos de investigación*. Madrid: Díaz de Santos.
- Cegarra, J. (2012). *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. Madrid: Diaz de Santos.
- CHLP. (2003). Guía de mentoría: guía para mentores. Oakland, Estados Unidos.
- Colás Bravo, M. P. (03 de 06 de 2011). *Métodos descriptivos*. Recuperado el 15 de 11 de 2015, de [www.buenastareas.com](http://www.buenastareas.com): <http://www.buenastareas.com/ensayos/M%C3%A9todos-Descriptivos/2324769.html>
- Cordero, O. (2010). Curso introductorio. Caracas, Venezuela.
- Correa Jaramillo, C. E. (2010). *Metodología de estudio*. Loja: EDILOJA CIA. LTDA.
- de Luca, A. (2011). *Ventajas y desventajas de estudiar y trabajar*. Recuperado el 04 de 03 de 2016, de [www.mentesliberadas.com.ar](http://www.mentesliberadas.com.ar):

- <http://www.mentesliberadas.com.ar/2011/07/22/ventajas-y-desventajas-de-trabajar-y-estudiar/>
- Díaz Larenas, C., & Bastías Díaz, C. (diciembre de 2013). Los procesos de mentoría en la formación inicial docente. España.
- Díaz, S., & Mateo, L. (agosto de 2014). *El pensamiento crítico: ¿Una forma de generar nuevas ideas o una forma de analizar diversas ideas?* Recuperado el 04 de 02 de 2016, de bdistancia.ecoesad.org.mx: <http://bdistancia.ecoesad.org.mx/?articulo=el-pensamiento-critico-una-forma-de-generar-nuevas-ideas-o-un-proceso-para-analizar-diversas-ideas>
- Elizalde, A., Martí, M., & Martínez, F. (2006). Una revisión crítica del debate sobre las necesidades humanas desde el enfoque centrado en la persona. Santiago, Chile.
- filotecnologa. (27 de octubre de 2011). *Método inductivo deductivo*. Recuperado el 21 de 11 de 2015, de filotecnologa: <https://filotecnologa.wordpress.com/tag/metodo-inductivo-deductivo/>
- Fire, Á. (2014). *Método estadístico*. Recuperado el 15 de 11 de 2015, de www.angelfire.com: <http://www.angelfire.com/sc/matasc/EyD/bioesta/metodo2.htm>
- García , M., Gaya, M., & Velazco, P. (2010). Mentoría entre iguales: alumnos que comparten experiencias y aprendizajes. España.
- Gautier, R. (2003). *Teorías de la personalidad*. Recuperado el 16 de 11 de 2015, de webspace.ship.edu: <http://webspace.ship.edu/cgboer/maslowesp.html>
- Gómez, M. (2011). Técnicas de estudio y estrategias de aprendizaje. España.
- Jaimes, M., & Reyes, J. (2008). Los hábitos de estudio y su influencia en el aprendizaje significativo. México.
- Kirchner, A. (2008). *La investigación Acción Participativa*. Recuperado el 11 de 11 de 2015, de forolatinoamerica.desarrollosocial.gov.ar: [forolatinoamerica.desarrollosocial.gov.ar/.../Investigación%20Acción%20](http://forolatinoamerica.desarrollosocial.gov.ar/.../Investigación%20Acción%20)
- Lopera, J., Ramírez, C., Zuluaga, M., & Ortiz, J. (2010). El método analítico como método natural. Colombia.
- MAITRE. (2014). Manual del Mentor. España.
- Malagón, F. (2003). Técnicas de estudio y el autoaprendizaje. Bogotá, Colombia.
- Manzano, N., Martín, A., Sánchez, M., Ríquez, A., & Suárez, M. (2012). El rol del mentor en un proceso de mentoría universitaria. Madrid, España.
- Mena, A., Golbach, M., & Véliz, M. (2010). Influencia de los hábitos de estudio en el rendimiento de alumnos ingresantes. Argentina.
- MENTOR. (2005). Cómo construir un programa de mentoría exitoso. Estados Unidos.
- Moreno, A. (2013). *¿Cuál es el significado del método descriptivo en investigación?* Recuperado el 15 de 11 de 2015, de www.ehowenespanol.com:

- [http://www.ehowenespanol.com/significado-del-metodo-descriptivo-investigacion-sobre\\_135646/](http://www.ehowenespanol.com/significado-del-metodo-descriptivo-investigacion-sobre_135646/)
- Moreno, O., & Cárdenas, M. (2012). Educación a distancia: nueva modalidad, nuevos alumnos. Perfiles de alumnos de Psicología en México. México, México.
- Muñoz, A. (2016). *Falta de concentración en los estudios*. Recuperado el 04 de 03 de 2016, de [motivacion.about.com](http://motivacion.about.com):  
[http://motivacion.about.com/od/aprendizaje\\_estudios/a/Falta-De-Concentracion-En-Los-Estudios.htm](http://motivacion.about.com/od/aprendizaje_estudios/a/Falta-De-Concentracion-En-Los-Estudios.htm)
- Núñez, M. C. (septiembre de 2012). La mentoría entre iguales en la universidad. Madrid, España.
- Orozco, R. (2014). *Recolección de datos. Técnicas de investigación de campo*. Recuperado el 19 de 11 de 2015, de [www.geocities.ws](http://www.geocities.ws):  
<http://www.geocities.ws/roxloubet/investigacioncampo.html>
- Parras, A., Madrigal, A., Redondo, S., Vale, P., & Navarro, E. (2009). Orientación educativa: fundamentos teóricos, modelos institucionales y nuevas perspectivas. Madrid, España.
- PHI. (2006). Mentoría de pares. Estados Unidos.
- Plancarte, F. (28 de 01 de 2014). *La importancia de una buena comunicación en las organizaciones*. Recuperado el 04 de 03 de 2016, de [www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com):  
<http://www.gestiopolis.com/la-importancia-de-una-buena-comunicacion-en-las-organizaciones/>
- Rodríguez, M. (19 de 08 de 2013). *Guía de tesis*. Recuperado el 19 de 11 de 2015, de [guiadetesis.wordpress.com](http://guiadetesis.wordpress.com): <https://guiadetesis.wordpress.com/2013/08/19/acerca-de-la-investigacion-bibliografica-y-documental/>
- Rubio, M. (2014). *Guía General de Educación a Distancia*. Loja: EDILOJA CIA. LTDA.
- Ruiz, R. (2007). Historia y evolución del pensamiento científico. España.
- Sánchez Ávila , C., Almendra, A., Jiménez, F., & Melcón, M. (2011). Proyecto mentor en la Universidad Politécnica de Madrid: un sistema de mentoría para la acogida y orientación de alumnos de nuevo ingreso. Madrid, España.
- Sánchez Ávila, C. (2012). La mentoría entre compañeros en la Universidad: un medio para la acogida e integración de los estudiantes de nuevo ingreso. Madrid, España.
- Sánchez García, M. (2008). Programas de orientación universitaria integral en el marco del EEES. Pamplona, España.
- Sánchez García, M., Guillamón, J., Ferrer, P., Villalba, E., Martín, A., & Pérez , J. (2008). Situación actual de los servicios de orientación. Madrid, España.

- Sánchez, A. (2013). *Orientación personal*. Recuperado el 21 de 11 de 2015, de opalmudena.blogspot.com: <http://opalmudena.blogspot.com/2013/01/que-es-la-orientacion-personal.html>
- Sánchez, C. (julio de 2013). ¿Qué es la mentoría? España.
- Sánchez, C., Calles, A., & Alonso, M. (2013). Informe de los talleres impartidos sobre "implantación a los programas de mentoría en la universidad". Sevilla, Madrid.
- Sánchez, M. F. (2008). Las funciones y necesidades de orientación en la universidad. Madrid, España.
- Sánchez, M., Manzano, N., Rísquez, A., & Suárez, M. (2011). Evaluación de un modelo de orientación tutorial y mentoría en la educación superior a distancia. Madrid, España.
- Sánchez, M., Manzano, N., Rísquez, A., & Suárez, M. (s.f.). Evaluación de un modelo de orientación tutorial y mentoría en la educación superior a distancia.
- Sánchez, M., Manzano, N., Suárez, M., Rísquez, A., Oliveros, L., Martín, A., y otros. (2009). Sistema de orientación tutorial en la UNED: Tutoría, mentoría y e-mentoría. España.
- Sánchez, M. (2009). Modelos de orientación e intervención psicopedagógica. España.
- Toscano, M. (2011). Necesidad de orientación en la universidad. España.
- Universia. (8 de 11 de 2011). *Diez cosas que debes saber antes de elegir una carrera*. Recuperado el 04 de 03 de 2016, de noticias.universia.es: <http://noticias.universia.es/vida-universitaria/noticia/2011/11/08/885757/diez-cosas-debes-saber-elegir-carrera.html>
- Universidad de Almería. (2011). Programa autoaplicado para controlar la ansiedad ante los exámenes. España.
- Valverde, A., Ruíz, C., García, E., & Romero, S. (2004). Innovación en la orientación universitaria. España.
- Vargas, F. (26 de 08 de 2013). *Desarrollo personal*. Recuperado el 05 de 03 de 2016, de advancedyear.com: <http://advancedyear.com/blog/la-importancia-del-desarrollo-personal-en-nuestras-vidas-crea-tu-vida-y-tus-suenos>
- Vega, G., & Ferrat, Á. (2011). Diseño y planificación de un programa de mentoría. La Habana, Cuba.
- Velasco Quintana, P., & Capa, Á. (junio de 2011). La mentoría entre iguales en la Universidad Europea de Madrid. Madrid, España.
- Velasco, P., Blanco, A., & Domínguez, F. (2011). Nuevos retos de la mentoría universitaria española. Madrid, España.
- Witte, M. (2014). *Qué importancia tienen las técnicas de estudio*. Recuperado el 04 de 03 de 2016, de www.miguelwitte.com: <http://www.miguelwitte.com/consejospracticos/cprefaciomws.html>

www.informatica.us.es. (s.f.). *Programa de mentoría*. Recuperado el 25 de 12 de 2015, de www.informatica.us.es: <https://www.informatica.us.es/index.php/programa-de-mentoría>

www.tecnicas-de-estudio.org. (s.f.). *Técnicas de estudio*. Recuperado el 04 de 02 de 2016, de www.tecnicas-de-estudio.org: <http://www.tecnicas-de-estudio.org/aprendizaje/concentracion.htm>

**ANEXOS**

## Anexo 1: Carta de compromiso

### CARTA DE COMPROMISO

Yo, Loayza Apolo Juliana Elizabet, con C.I. 0704194034, perteneciente al CUA Balsas, después de haber participado en la primera asesoría presencial en la ciudad de Loja, para el trabajo de fin de titulación, con el conocimiento de la implicación y trabajo del mismo, acepto libre y voluntariamente, matricularme, desarrollar y concluir el tema propuesto para el periodo octubre 2015 - febrero 2016; ***“Desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación Superior a Distancia, Centro Universitario Asociado de Balsas”***, y a realizar todo el esfuerzo que ello implica, ateniéndome a las consecuencias de la no culminación del mismo, para constancia, firmo la presente carta de compromiso.

Atentamente,

---

Juliana Elizabet Loayza Apolo

## CARTA DE COMPROMISO

Yo, Román Camacho Diana Elizabeth, con C.I. 0705096725, perteneciente al CUA Balsas, después de haber participado en la primera asesoría presencial en la ciudad de Loja, para el trabajo de fin de titulación, con el conocimiento de la implicación y trabajo del mismo, acepto libre y voluntariamente, matricularme, desarrollar y concluir el tema propuesto para el periodo octubre 2015 - febrero 2016; ***“Desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación Superior a Distancia, Centro Universitario Asociado de Balsas”***, y a realizar todo el esfuerzo que ello implica, ateniéndome a las consecuencias de la no culminación del mismo, para constancia, firmo la presente carta de compromiso.

Atentamente,

---

Diana Elizabeth Román Camacho

## Anexo 2: Modelo de los instrumentos de investigación

### Anexo 2.1. Hoja de datos informativos

Tema: Desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de

Educación Superior a Distancia, Centro Universitario Asociado de ...

#### HOJA DE DATOS INFORMATIVO7. RESULTADOS: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

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

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

## **Anexo 2.2 Cuestionario de Expectativas y Temores**

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 2.3 Cuestionario de necesidades de orientación**

### CUESTIONARIO DE NECESIDADES DE ORIENTACIÓN

Fuente: Sánchez, MF. (2009)

#### REFLEXIONANDO SOBRE LA PRIMERA EXPERIENCIA EN EDUCACIÓN A DISTANCIA

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

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

¿Qué problema enfrentó?

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

¿Cuál fue la causa del problema?

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

¿Quién le ayudó?

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

¿Cómo solucionó?

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

¿Qué aprendió de esta experiencia?

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

Muchas gracias su aporte.

## Anexo 2.4 Cuestionario 2 de necesidades de orientación

### CUESTIONARIO 2 DE NECESIDADES DE ORIENTACIÓN

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

Procedimientos de estudio	ESCALA				
	1	2	3	4	5
1.1. Primero leo las orientaciones de cada unidad en la guía didáctica.					
1.2. Antes de estudiar un contenido en el texto básico, 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)

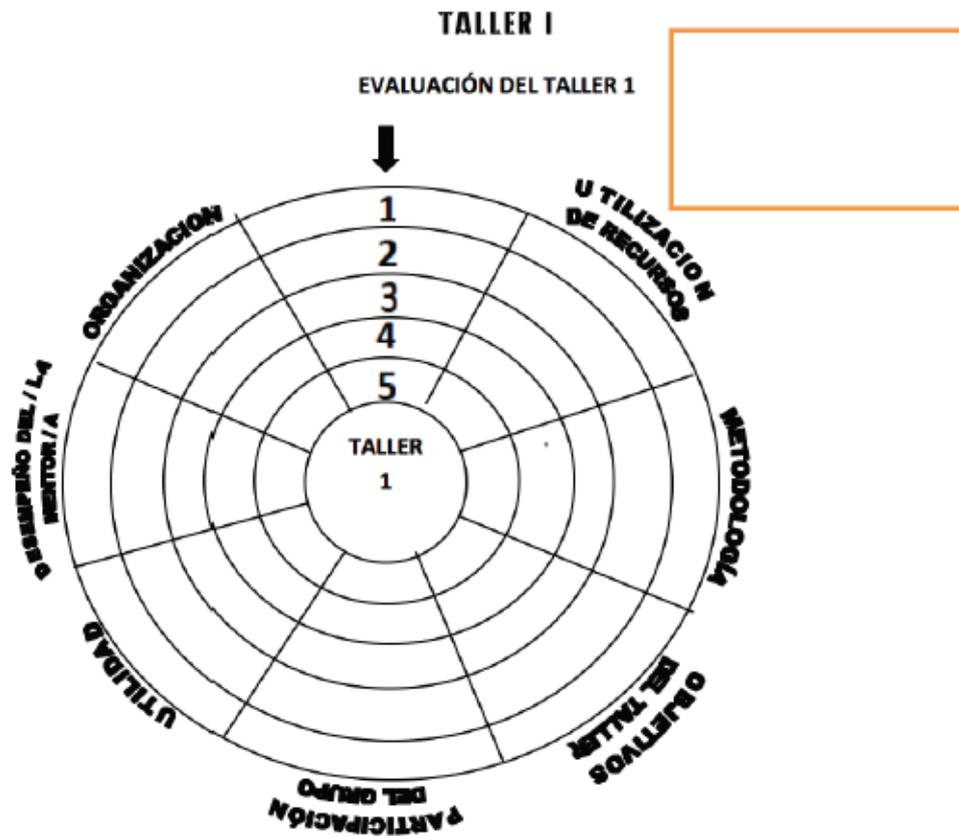
Aspectos de orden personal	Importancia
2.1. Asesoramiento en la toma de decisiones: elección y/o reorientación de estudios.	
2.2. Aptitudes y conocimientos previos para iniciar los estudios de la carrera.	
2.3. Particularidades del estudio a distancia.	
2.4. Estrategias de aprendizaje y técnicas de estudio.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

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

Utilice una escala de valoración de 0 (nada satisfecho) a 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. Procesos de admisión e ingreso.	
3.2. Procesos de matrícula.	
3.3. Modalidades de pago.	
3.4. Trámites de cambio de centro universitario.	
3.5. Trámites de convalidación de asignaturas.	
3.6. Becas y ayuda para el estudio.	
3.7. Convalidación de estudios de las asignaturas cursadas en otras carreras/ universidades.	
3.8. 3.8. Otros (especificar) .....	

2.5 Cuestionario de evaluación del primer taller de la mentoría



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

.....

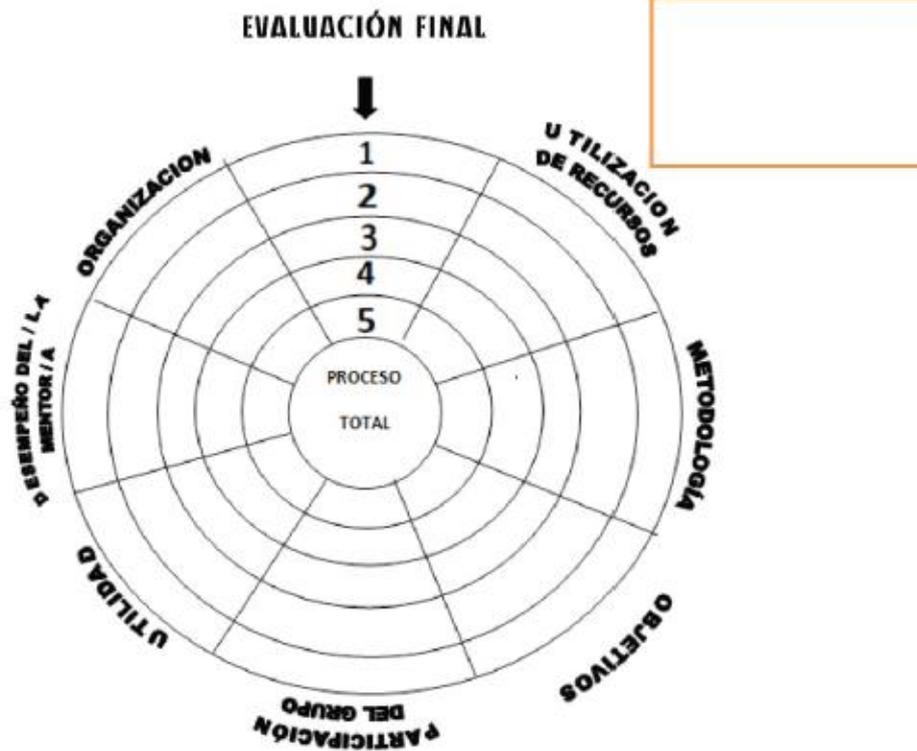
.....

.....

.....

*Muchas gracias*

## 2.6 Cuestionario de evaluación final del programa de mentoría



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

.....

.....

.....

.....

*Muchas gracias*

## 2.7 Resultados de evaluación de las habilidades de pensamiento

### Mentorizado 1

Subcampo	Puntuación	
	Lograda	Ponderada a 100
<i>Pensamiento crítico</i>	31	48,44
<i>Tiempo y lugar de estudio</i>	32	80,00
<i>Técnicas de estudio</i>	40	52,63
<i>Concentración</i>	21	52,50
<i>Motivación</i>	39	65,00
<b>Total</b>	<b>163</b>	<b>58,21</b>

### Mentorizado 2

Subcampo	Puntuación	
	Lograda	Ponderada a 100
<i>Pensamiento crítico</i>	43	67,19
<i>Tiempo y lugar de estudio</i>	30	75,00
<i>Técnicas de estudio</i>	45	59,21
<i>Concentración</i>	27	67,50
<i>Motivación</i>	39	65,00
<b>Total</b>	<b>184</b>	<b>65,71</b>

### Mentorizado 3

Subcampo	Puntuación	
	Lograda	Ponderada a 100
<i>Pensamiento crítico</i>	46	71,88
<i>Tiempo y lugar de estudio</i>	29	72,50
<i>Técnicas de estudio</i>	50	65,79
<i>Concentración</i>	20	50,00
<i>Motivación</i>	43	71,67
<b>Total</b>	<b>188</b>	<b>67,14</b>

#### Mentorizado 4

Subcampo	Puntuación	
	Lograda	Ponderada a 100
<i>Pensamiento crítico</i>	42	65,63
<i>Tiempo y lugar de estudio</i>	32	80,00
<i>Técnicas de estudio</i>	53	69,74
<i>Concentración</i>	22	55,00
<i>Motivación</i>	43	71,67
<b>Total</b>	<b>192</b>	<b>68,57</b>

#### Mentorizado 5

Subcampo	Puntuación	
	Lograda	Ponderada a 100
<i>Pensamiento crítico</i>	45	70,31
<i>Tiempo y lugar de estudio</i>	31	77,50
<i>Técnicas de estudio</i>	58	76,32
<i>Concentración</i>	26	65,00
<i>Motivación</i>	48	80,00
<b>Total</b>	<b>208</b>	<b>74,29</b>

#### Mentorizado 6

Subcampo	Puntuación	
	Lograda	Ponderada a 100
<i>Pensamiento crítico</i>	51	79,69
<i>Tiempo y lugar de estudio</i>	36	90,00
<i>Técnicas de estudio</i>	56	73,68
<i>Concentración</i>	21	52,50
<i>Motivación</i>	49	81,67
<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>76,07</b>

#### Mentorizado 7

Subcampo	Puntuación	
	Lograda	Ponderada a 100
<i>Pensamiento crítico</i>	34	53,13
<i>Tiempo y lugar de estudio</i>	18	45,00
<i>Técnicas de estudio</i>	37	48,68
<i>Concentración</i>	20	50,00
<i>Motivación</i>	34	56,67
<b>Total</b>	<b>143</b>	<b>51,07</b>

### Mentorizado 8

Subcampo	Puntuación	
	Lograda	Ponderada a 100
<i>Pensamiento crítico</i>	50	78,13
<i>Tiempo y lugar de estudio</i>	22	55,00
<i>Técnicas de estudio</i>	42	55,26
<i>Concentración</i>	30	75,00
<i>Motivación</i>	38	63,33
<b>Total</b>	<b>182</b>	<b>65,00</b>

### Mentorizado 9

Subcampo	Puntuación	
	Lograda	Ponderada a 100
<i>Pensamiento crítico</i>	47	73,44
<i>Tiempo y lugar de estudio</i>	28	70,00
<i>Técnicas de estudio</i>	54	71,05
<i>Concentración</i>	22	55,00
<i>Motivación</i>	52	86,67
<b>Total</b>	<b>203</b>	<b>72,50</b>

### Mentorizado 10

Subcampo	Puntuación	
	Lograda	Ponderada a 100
<i>Pensamiento crítico</i>	35	54,69
<i>Tiempo y lugar de estudio</i>	30	75,00
<i>Técnicas de estudio</i>	56	73,68
<i>Concentración</i>	28	70,00
<i>Motivación</i>	41	68,33
<b>Total</b>	<b>190</b>	<b>67,86</b>

**Anexo 3: Fotografías de algunas actividades de mentoría**







