



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
La Universidad Católica de Loja

ÁREA SOCIO HUMANÍSTICA

TÍTULO DE LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
MENCIÓN FÍSICO MATEMÁTICAS

Desarrollo y Evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación a Distancia, Centro Universitario de Quito – San Rafael, ciclo académico Octubre 2015 – febrero 2016

TRABAJO DE TITULACIÓN

AUTOR: Pilataxi Fernández, Marco Patricio

TUTORA: Ruiz Cobos, Nancy Jeaneth, Mgs.

CENTRO UNIVERSITARIO QUITO – SAN RAFAEL
2016

APROBACIÓN DE LA DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Magister

Nancy Jeaneth Ruiz Cobos

DOCENTE DE LA TITULACION

De mi consideración:

El presente Trabajo de Titulación: **Desarrollo y Evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación a Distancia, Centro Universitario de Quito – San Rafael, ciclo académico Octubre 2015 – febrero 2016** realizado por Pilataxi Fernández Marco Patricio ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, marzo del 2016

f).....

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo Pilataxi Fernández Marco Patricio declaro ser autor del presente Trabajo de Titulación **Desarrollo y Evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación a Distancia, Centro Universitario de Quito – San Rafael, ciclo académico Octubre 2015 – febrero 2016**, de la Titulación de Licenciado en Ciencias de la Educación, siendo la Mgs. Ruiz Cobos Nancy Jeaneth directora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

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

f:.....
Autor: Pilataxi Fernández Marco Patricio
Cédula: 170865527-7

DEDICATORIA

Este trabajo de Titulación va dedicado con todo cariño y de todo corazón a Dios Todopoderoso y a mi madre María Fernández, que ya se encuentra en el cielo junto a Él. A ti mi Dios gracias infinitas por todas las bendiciones que derramas sobre mi vida cada día y en todo momento. Para ti no existe lo imposible mi Dios y donde aparentemente ya no hay salida o el hombre se siente impotente, es el momento preciso en el que Tú comienzas a intervenir.

A mi madre también va mi reconocimiento, porque mientras estuvo aquí en la tierra, siempre fue un ejemplo de superación y perseverancia, nada la derrotaba, siempre optimista nos contagiaba con su entusiasmo.

AGRADECIMIENTO

A mi Padre Rosendo Pilataxi Gualotuña, le expreso toda mi gratitud porque a pesar de los años que tengo, el siempre sigue pendiente, preocupado de mi persona como si fuera todavía un niño. Sus sabios consejos, sus enseñanzas y sus ánimos han sido de mucha ayuda para alcanzar este logro y para mi vida misma. Creo que hago un poquito de justicia al expresarle mi sentimiento de gratitud en este momento. Gracias papá.

También expreso mi gratitud a mi ahijada Karen Noemí Pinzón Espinoza, que ha sido para mí un ejemplo de superación y fortaleza, pese a que perdió a su madre siendo muy niña todavía, se ha sabido superar venciendo muchas adversidades y día a día va consiguiendo logros muy importantes en su vida.

Karencita gracias por toda tu paciencia conmigo, has sido el pilar fundamental para que yo pudiera acoplarme a este modelo de estudio a distancia, en donde prolifera la tecnología y tú sabes yo era muy apático con ella, ni siquiera me atrevía a ingresar al EVA sin tu ayuda. Le doy gracias a Dios por tu vida y que sus bendiciones jamás se alejen de Ti.

También mi gratitud a cada una de las personas que conforman la UTPL, Autoridades y maestros, que me apoyaron y me han permitido formarme profesionalmente en tan prestigiosa Universidad. Hago una mención especial a mi estimada Tutora, Mgtr. Jeaneth Ruiz, quién se ha convertido en una verdadera amiga. Gracias querida Jeaneth por toda su paciencia y por toda la sabiduría impartida en cada una las recomendaciones; con toda seguridad me servirán no únicamente para alcanzar este logro académico, sino también para mi vida profesional.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL DIRECTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y SESIÓN DE DERECHOS.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
RESUMEN.....	1
ABSTRACT.....	2
INTRODUCCIÓN.....	3

CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO

1.1 La mentoría

1.1.1	Concepto.....	7
1.1.2	Elementos y procesos de Mentoría.....	9
1.1.2.1.	Diseño y planeación del programa.....	9
1.1.2.2.	Manejo del programa.....	10
1.1.2.3.	Operaciones del programa.....	11
1.1.2.4.	Evaluación del programa.....	12
1.1.3	Perfiles de los involucrados en el proceso de la mentoría.	
1.1.3.1.	Perfil del Tutor.....	14
1.1.3.2.	Perfil del Compañero – mentor.....	15
1.1.3.3.	Perfil del estudiante mentorizado.....	16
1.1.4	Técnicas y estrategias que se pueden aplicar en el desarrollo de la Mentoría.....	17
1.2.	Necesidades de orientación en educación a distancia.	
1.2.1.	Concepto de necesidades.....	19
1.2.1.1.	Para la inserción y adaptación.....	20
1.2.1.2.	De hábitos y estrategias de estudio.....	22
1.2.1.3.	De la orientación académica.....	23
1.2.1.4.	De orientación personal.....	25

1.2.1.5. De información.....	27
1.3. Plan de orientación y mentoría	
1.3.1. Definición del plan de orientación y mentoría.....	28
1.3.2. Elementos del plan de Orientación y Mentoría.....	30
1.3.3. Plan de orientación y mentoría para el grupo de estudiantes.....	31

CAPÍTULO 2: METODOLOGÍA

2.1. Contexto.	34
2.2. Diseño de Investigación.....	35
2.3 Participantes.....	36
2.4. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación.	
2.4.1. Métodos.	39
2.4.2 Técnicas.....	40
2.4.2.1 Técnicas de investigación bibliográfica.....	40
2.4.2.2. Técnicas de investigación de campo.....	41
2.4.3. Instrumentos.....	41
2.5. Procedimiento.....	42
2.6 Recursos.	
2.6.1 Humanos.	44
2.6.2 Materiales Institucionales.	45
2.6.3 Económicos.	45

CAPITULO 3: RESULTADOS ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

3.1. Características psicopedagógicas de los mentorizados.....	47
3.2. Necesidades de orientación de los estudiantes.	
3.2.1. De inserción y adaptación al sistema de educación a distancia.....	51
3.2.2. De hábitos y estrategias de estudio.....	53
3.2.3. De orientación académica.....	54
3.2.4. De orientación personal.....	55
3.2.5. De información.....	57
3.3. Las percepciones del mentor y la relación de ayuda.....	59
3.4. Valoración de mentoría.	

3.4.1. Interacción y comunicación (mentorizados, mentor).....	61
3.4.2. Motivación y expectativas de los participantes (mentorizados y mentores).....	62
3.4.3. Valoración general del proceso.....	63
3.5. FODA del proceso de mentoría desarrollado.....	64
3.6 Matriz de problemáticas de la mentoría.....	65

CAPITULO 4: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

4.1 Conclusiones.....	68
4.2 Recomendaciones.....	69
4.3 Prospectiva.....	70
BIBLIOGRAFIA.....	75
NETGRAFIA.....	77
ANEXOS.....	79

Resumen

La falta de desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de educación a distancia, Centro Universitario de Quito – San Rafael, ciclo académico Octubre 2015 – febrero 2016, provoca deserción prematura de los educandos. Siempre la UTPL ha anhelado el desarrollo personal y académico de los estudiantes, es por este motivo que el presente trabajo de investigación tiene como objetivo, Impulsar el mejoramiento de la calidad de los procesos de orientación académica y el surgimiento de una cultura de acompañamiento, que favorezca el aprendizaje significativo. Se trabajó con cuatro participantes; usando el método de Intervención Acción Participativa. Se aplicaron instrumentos como: entrevistas, encuestas, observaciones y escalas de valoración. La realización de ésta investigación permitió ofrecer una alternativa para elevar el nivel de las habilidades de pensamiento crítico y hábitos de estudio, con respecto al uso de técnicas de estudio y concentración, siendo estos los subcampos que mayor necesidad de orientación presentaron. Se llega a la conclusión de que la mentoría ofrece ayuda efectiva al nuevo estudiante universitario y permite su inserción y adaptación eficientemente.

Palabras claves: Mentoría, mentor, tutor, mentorizado, necesidades, orientación, inserción, adaptación.

Abstract

The lack of development and evaluation of a Pilot Mentoring Experience with students from the first level of Higher Distance Education in Centro Universitario de Quito – San Rafael, period October 2015 – February 2016 causes a premature desertion by the new students.

UTPL has always yearned for the the personal and academic development of the students for this reason the following investigation has as its principal objective to drive to an improvement of the counseling processes' quality and the emergence of an accompaniment culture which encourages the meaningful learning.

The work was made by four participants, using the Participative Action Investigation Method there were applied instruments like: interviews, surveys, observations and rate scales. This investigation allowed us to offer an alternative to increase the level of the critical thought and study habits abilities with regard to the use of study and concentration techniques, considering that these are the areas which had a bigger necessity of counseling.

In conclusion, Mentoring provides effective help to the new university student and also lets their insertion and adaptation efficiently.

KEYWORDS: Mentoring, mentor, tutor, mentored, needs, counseling, insertion, adaptation.

Introducción

Los diferentes programas de tutoría puestos en práctica a través de los tiempos, con la finalidad de ayudar a los nuevos estudiantes que ingresan a las diferentes instituciones educativas superiores; ha despertado el interés de sus autoridades. Esto les ha permitido bajar el alto índice de deserción universitaria, ya que esta nueva estrategia de acompañamiento ha elevado la confianza en los estudiantes, activando sus capacidades al máximo, logrando alcanzar aprendizajes significativos.

Para ello, primeramente es necesario conocer en qué consisten los programas de tutoría y los beneficios que obtienen los estudiantes universitarios, especialmente los nuevos. El objetivo primordial de las mentorías es servir a la comunidad educativa, para lograr una mejor inserción al sistema educativo a distancia y así evitar el abandono temprano de la titulación por falta de apoyo, por lo tanto, la implementación de este programa de orientación y mentoría debe constituirse en una prioridad que brinde ayuda oportuna a los estudiantes. Los diferentes programas de tutorías propuestos, abarcan una serie de actividades que permiten al estudiante lograr un equilibrio psicopedagógico con relación a la titulación escogida, y su desempeño profesional.

De acuerdo a datos estadísticos gubernamentales (SENESCYT), se ha llegado a comprobar que un alto porcentaje de estudiantes universitarios bajo esta modalidad a distancia, abandonan tempranamente las instituciones, por esta razón, la UTPL ha implementado un programa piloto de mentoría dirigido a estudiantes que inician sus estudios universitarios bajo esta modalidad, a fin de proporcionarles la ayuda oportuna y de esta manera solucionar esta problemática que acusan de inserción y adaptación a las exigencias académicas de la universidad.

Mediante la implementación del programa de mentoría, durante el primer nivel, que consiste en ponerse en contacto con los estudiantes, luego la reunión presencial a fin de explicar el sistema de trabajo a distancia y solventar las inquietudes. Posteriormente se siguió con actividades de comunicación a través de medios digitales y electrónicos (llamadas telefónicas, e-mails, video conferencias) con mensajes para conocer la realización de las tareas, las dificultades presentadas y motivarles para que las continúen realizando; en consecuencia cumpliendo con su objetivo. De esta manera se ha logrado establecer estrategias adecuadas de intervención, en la que el Mentor (estudiante egresado), da seguimiento y ayuda personalizada al estudiante inicial (mentorizado), al atender y solucionar toda inquietud que se le presente. De esta forma

aumenta el interés y la motivación por los estudios, y de lograr aprendizajes significativos. Tal situación se ha visto reflejada en la permanencia en la Universidad, en su nivel de rendimiento académico que constituye un indicador para la culminación de sus estudios y la obtención de su título profesional.

Bajo este sistema de acompañamiento entre mentor y mentorizado, se logra establecer una relación de comunicación de gran confianza, en la que el mentorizado expresa todas sus inquietudes, las mismas que son sustentadas de manera oportuna y segura por el mentor. Se percibe un cambio de actitud notable en el estudiante mentorizado lo que garantiza su permanencia en la Universidad. Con la aplicación de técnicas, estrategias y la orientación para fomentar buenos hábitos de estudio, se logra que el estudiante mentorizado mejore significativamente su rendimiento académico.

Las personas implicadas en este proceso de mentoría fueron: el equipo de gestión (Tutores), los mentores (estudiantes egresados) y los estudiantes mentorizados (estudiantes que ingresan a la universidad). Cada quien cumple el rol correspondiente dentro del programa, para esto se cuenta con todos los recursos humanos y tecnológicos proporcionados por la UTPL. Esto permite brindar la ayuda requerida a los mentorizados y cumplir con el objetivo propuesto.

La investigación comprende:

El capítulo I, donde se hace énfasis al Marco Teórico, en el que se define a la Mentoría, en relación con la educación bajo la modalidad a distancia, sus elementos y procesos, perfiles de los involucrados, técnicas y estrategias en el desarrollo de mentoría, programa de orientación y mentoría, entre otros. Además contempla las funciones, modelos e importancia de la orientación educativa, dentro de la educación universitaria. Finaliza este capítulo con un análisis de las necesidades de orientación, con respecto a la adaptación e inserción en esta modalidad.

El segundo capítulo hace referencia a la metodología utilizada en este trabajo de investigación, con énfasis en el contexto, diseño de investigación, participantes, métodos, técnicas e instrumentos de investigación, procedimiento, la investigación bibliográfica y de campo, y los talentos, los recursos materiales, institucionales y económicos.

El tercer capítulo hace mención al análisis y discusión de los resultados; se toman en cuenta las características psicopedagógicas de los mentorizados (pensamiento crítico, tiempo y lugar de estudio, técnicas de estudio, concentración y motivación), las necesidades de orientación de los estudiantes, las percepciones del mentor y la relación de ayuda, valoración de mentoría, el

FODA del proceso de mentoría, la matriz de problemáticas de la mentoría, las conclusiones y recomendaciones con la Prospectiva.

La implementación del programa ha ayudado a que existan fundamentos sobre modelos y procesos de orientación, consiguiendo que se desarrollen acciones de orientación psicopedagógicas a los estudiantes del primer ciclo, facilitando de esta manera la incorporación al sistema de educación a distancia y disminuyendo el abandono temprano de la institución; además esto impulsa a que exista mayor confianza entre mentor y estudiante. Además, la participación en el programa permitió enriquecer y adquirir experiencias y aprendizajes mutuos tanto para mentores como para mentorizados. Es recomendable que la UTPL, siga brindando el apoyo a este programa de mentoría con las correcciones que se requieran, a fin de que sea más efectiva su labor de orientación y acompañamiento, durante la adaptación al proceso académico de los nuevos estudiantes, que escogen esta modalidad abierta y a distancia.

CAPÍTULO I
MARCO TEÓRICO

1.1. La Mentoría

La mentoría se define como un sistema de orientación en el cual el estudiante universitario recibe apoyo y acompañamiento de un tutor o también llamado mentor, el mismo que mantiene una relación horizontal, facilitando el rompimiento de estereotipos tradicionalistas en el cual el maestro mantenía un rol protagónico, y único. En este caso, el proceso de enseñanza aprendizaje es dinámico, asertivo, participativo, y de inclusión, en donde el mentor y estudiante se convierten en par.

1.1.1. Concepto.

La mentoría es una estrategia probada por el tiempo que puede ayudar a las personas jóvenes en toda circunstancia a alcanzar su potencial. Los mentores son individuos interesados que junto a padres proporcionan a las personas jóvenes: apoyo, consejo, amistad, refuerzo y un ejemplo constructivo. La población estudiantil que inicia sus estudios universitarios buscando mejorar su condición de vida, pretende desarrollar sus habilidades y mejorar sus capacidades, siente la necesidad de un apoyo o de una guía para proseguir con sus estudios universitarios sin mayor dificultad, Esta guía en el proceso de enseñanza-aprendizaje está a cargo del mentor.

Un mentor tiene la responsabilidad de apoyar a su mentorizado dentro del proceso en el cual demostrará sus habilidades con un acompañamiento pedagógico dentro y fuera del aula, en la elaboración de talleres, guías y trabajos de campo. “La mentoría es un proceso de crecimiento y aprendizaje mutuo basado en una relación cercana y horizontal entre un profesor mentor, experto y más experimentado y un estudiante, en proceso de formación docente y menos experimentado” (Díaz y Bastías, 2008, p. 12).

En esta relación el mentor es quien acompaña, guía y apoya el proceso de formación del estudiante, con el propósito de producir un mejoramiento de la práctica docente de éste. El proceso de mentoría, en sí, destaca las interacciones entre el mentor y estudiante como esenciales para establecer una relación dialógica y reflexiva que propenda al desarrollo de ambos interlocutores.

La mentoría está relacionada con la tutoría, pero tiene su diferencia. La tutoría se encarga principalmente del crecimiento cognitivo del individuo, en cambio a la mentoría le concierne primordialmente el crecimiento socio-emocional del individuo. Ambas son esenciales para el crecimiento integral del individuo (ej. cognitivo y afectivo).

La tutoría, es un proceso que lo efectivizan únicamente los docentes, constituyéndose en una enseñanza que se concede a cada estudiante, en otras palabras, la tutoría “es una educación personificada como respuesta a la necesidad de apoyar los procesos educativos, acompaña a los estudiantes en los procesos de toma de decisiones desde lo académico hasta lo profesional” (Castillo, 2009, p.4-5).

La implementación de mentoría se lleva a cabo mediante la relación de confianza o familiaridad que se establece entre mentor y mentorizado, consiste en una orientación que se brinda a los estudiantes que están pasando por un proceso de transición como aquellos que recién ingresan a la Universidad. Por tal razón, se expresa que la mentoría es una “relación formal o semi – formal, entre una persona con mayor experiencia o mentor y otro con menos experiencia o mentorizado, con el objetivo de desarrollar competencias y capacidades de afrontamiento que el recién llegado adquiriría con mayor dificultad sin ayuda” (Manzano Soto, 2012, p, 95).

Con respecto a lo que se está tratando, Díaz y Bastías, Castillo y Manzano Soto, coinciden en que la mentoría es un proceso que se da entre una persona de más experiencia (mentor) con otra que recién está iniciando una determinada actividad (mentorizado), el mismo que necesita ser guiado. Sin embargo, Castillo hace más hincapié a lo que es tutoría, en cambio Díaz y Manzano enfatizan más sobre la mentoría.

La mentoría es un proceso de acompañamiento entre iguales, que se da entre una persona que tiene alguna experiencia (mentor) y otra que está empezando sus estudios universitarios (mentorizado). Esta relación mentor-mentorizado es más cercana o de mayor confianza que la que se puede dar entre tutor-mentorizado, debido a que el mentor es un estudiante egresado y el mentorizado lo mira como a un compañero. En cambio el tutor, como se trata de un profesor, hará que el mentorizado lo mire con mucho respeto y eso causará que su relación no sea de tanta confianza como la que se da con el mentor (relación entre iguales).

1.1.2. Elementos y procesos de Mentoría

A la mentoría se le asocia con una relación de comunicación entre una persona de mayor experiencia con otra que carece de ella, que necesita de una guía en los inicios de su vida universitaria. Este prototipo de mentoría se encuentra basado en dos relaciones fundamentales,” una de tipo vertical entre tutor – mentor, y otra de tipo horizontal entre mentor – mentorizado” (Manzano Soto, 2012, p. 95). La mentoría vertical es la tutoría ejercida por el profesor que realiza el papel de consejero; En cambio, la mentoría horizontal es una relación simétrica o entre pares, en la que mentor y mentorizado se encuentran en situaciones similares.

Las herramientas de la mentoría, se basa en los elementos de la práctica efectiva, los cuales, tratan cuatro mecanismos principales de un programa de mentoría seguro y efectivo: diseño y planeación del programa; manejo del programa; operaciones del programa; y evaluación del programa:

1.1.2.1. Diseño y planeación del programa

El diseño del programa de mentoría contempla los siguientes parámetros: “coordinación y seguimiento de actividades; selección y formación de participantes; ratios y mecanismos de asignación; incentivos; programa de actividades; calendario; vías de comunicación y atención a estudiantes y evaluación de resultados” (Parsloe, 1999, p. 35).

El diseño observa el escenario de su programa de mentoría (por ejemplo, sitio basado en fe, organización comunitaria, escuela/universidad, lugar de trabajo); Los clientes internos del programa; “Cómo promocionar su programa; La mejor forma de evaluar el progreso de su programa; y un protocolo para asegurar que el personal de su programa contacte regularmente a los mentores y aprendices para discutir cómo van sus relaciones”. (León y Barrera, 2010, p. 111-112).

Dentro del diseño, los tutores son los que directamente hacen el seguimiento de acción de los mentores, “resolviendo las dificultades que se les presenta en su labor de ayuda y guía a los mentorizados. La última etapa del proceso implica la evaluación y la planificación para la mejora del proyecto en siguientes jornadas” (García García, 2014, p.9).

Con respecto a este punto, Parsloe, da importancia en describir todos los parámetros que intervienen en el diseño del programa, mientras que León y Barrera, hacen un análisis de la forma de encarar el mismo, aprovechando las circunstancias que le rodean. Sin embargo, García, presta atención a la función que desempeñan los involucrados en el programa y sus predicciones en el futuro.

Es un elemento clave en la construcción del programa, ya que el diseño es el croquis que seguiremos para llevar a cabo todos los otros aspectos. Cuando se haya acabado el diseño y la planeación, se podrán determinar las metas del programa y los resultados esperados para los mentores, aprendices y organizaciones patrocinantes. Cuándo y qué tan a menudo se reunirán los mentores y los aprendices; Por cuánto tiempo se espera que duren las parejas de mentoría; Los propósitos de su programa de mentoría (por ejemplo, socialización, apoyo académico, trabajo/orientación profesional).

1.1.2.2. Manejo del programa

Este punto es de suma importancia y es crucial para que un programa este bien manejado; promueve “la fidelidad y la eficiencia, establece credibilidad y permite medir consecuentemente el adelanto e identificar las áreas que necesitan mejoramiento, toma en cuenta los siguientes elementos: un grupo de consejeros y un sistema integral (TICS) para la información del programa” (Liang, B., Tracy, A., Taylor, C., Williams, L., Jordan, J., & Miller, J. 2002, p. 29).

Un plan sólido para manejar un programa, es aquel que debe estar en capacidad de verificar ante el SRI (Servicio de Rentas Internas) y ante cualquier organización de financiación, todos los ingresos recibidos y gastos realizados. Como parte de esa responsabilidad, se necesita mantener registros exactos de la fuente de recursos, incluyendo donaciones, dinero en efectivo y contribuciones de cualquier tipo. El manejo del programa incluye los siguientes elementos: “un plan de desarrollo de recursos que permita obtener fondos de distintas fuentes (plan financiero y presupuestal); Un sistema para monitorear el programa de mentoría y estrategias para el desarrollo del personal” (Keller, Pryce, & Neugebauer 2003, p. 3).

Es incuestionable para un adecuado desarrollo del programa, tomar en cuenta “un manejo de relaciones públicas efectivas y no escatimar esfuerzos en una buena comunicación. El programa tiene un lenguaje e imágenes coherentes en todos los materiales de mercadeo

(folletos, sitio Web, afiches, volantes, anuncios de servicio público, entre otros)” (Dubois, Neville, Parra, & Pugh-Lilly, 2002, p. 57).

El autor Liang le da importancia a la eficiencia y fidelidad con la que se desarrolla el programa y presta atención a aquellos momentos en el que ciertas áreas, necesitan mejoramiento. En tanto que Keller, da relevancia al aspecto financiero del programa, mientras que Dubois da especial importancia a las relaciones públicas y a una adecuada comunicación que debe existir, para un apropiado manejo del programa.

Un programa de mentoría bien manejado garantiza su exactitud y eficiencia, establece credibilidad y permite observar su consolidación durante su ejecución, así como delata o identifica las áreas que necesitan ser mejoradas las cuales si son atendidas a tiempo y de manera adecuada, permitirán la construcción de un plan sólido de manejo del programa, llegando al convencimiento de que esta es la forma segura de construir un programa de mentoría de calidad.

1.1.2.3. Operaciones del programa.

Los procedimientos eficaces y sólidos día a día son importantes para el éxito de cualquier programa de mentoría. El nivel de desempeño con sus compromisos por parte de las personas involucradas en el programa, puede significar la diferencia entre el caos y la estabilidad, expectativas confusas y claras, motivación y pasividad. “A continuación se menciona las siguientes funciones operativas: reclutamiento de mentores, aprendices y otros voluntarios; selección de los mentores y aprendices potenciales; proporcionar orientación y entrenamiento para mentores” (Liang, Tracy, Taylor, Williams, Jordan & Miller, 2002, p.26).

Constituye un buen momento para meditar en todos los puntos por tratar con los participantes del programa, desde el reclutamiento, revisión, orientación y entrenamiento hasta el emparejamiento y apoyo de las parejas de mentoría. Además, se tienen las siguientes funciones operativas: “crear las parejas de mentores y aprendices; reunir mentores y aprendices para actividades y sesiones que coincidan con los parámetros del programa establecido; apoyo, supervisión y monitoreo de las relaciones de mentoría (Darling, Hamilton, Toyokawa & Matsuda, 2002, p.245).

También se puede analizar, sobre cómo se reconocerá las contribuciones de los participantes del programa y cómo ayudará el mismo a que los mentores y aprendices alcancen el cierre. “Sobre este punto se tiene las siguientes funciones operativas: Reconocimiento a las contribuciones de todos los participantes del programa; y ayudar a los mentores y aprendices a llegar al cierre” (Mentor, 2002, p. 13).

Con relación a este tema el autor Liang da mucha importancia al reclutamiento de los involucrados en el programa, sus características y el grado de compromiso con el mismo, mientras que Darling hace referencia a la creación de las parejas de mentores y mentorizados y la asignación de las actividades concernientes al programa. Por otro lado, Mentor, se preocupa de las contribuciones de los participantes del programa y la incentivación para que puedan llegar hasta el final.

Las operaciones del programa constituyen procedimientos eficaces que manejados convenientemente conducirán al éxito del mismo, a través del cumplimiento responsable de las actividades encomendadas a cada uno de los involucrados en el programa. Puede significar el contraste entre la desorganización y la estabilidad, perspectivas confusas y claras, la motivación y la pasividad.

1.1.2.4. Evaluación del programa

Sin duda alguna la evaluación de todo proceso, garantiza el progreso continuo de la calidad de un proyecto, cualquiera que este fuese; es por esto que los programas de mentoría, no son la excepción y requieren de este elemento fundamental que es la evaluación para que sean efectivos. A continuación algunas razones por las cuales los programas deben llevar a cabo las evaluaciones: “un plan para medir los procesos de su programa acertadamente; hacer que los programas sean capaces de rendir cuentas a las entidades que los apoyan” (Lyons, & Curtis, T. 1998, p. 163).

El nivel de éxito que se alcance en atender a las personas jóvenes depende de qué tan exactamente se evalúe el éxito del programa y se identifique las áreas que necesitan mejorar. Los siguientes son algunos puntos que permiten dar cumplimiento a este elemento: “un proceso para medir si los resultados esperados han ocurrido; y un proceso que repasa los resultados de las evaluaciones y las disemina a las personas adecuadas” (Mentor, 2002, p. 14).

La estructura general de evaluación viene dada por los siguientes momentos: “Evaluación inicial (Necesidades de orientación y adaptación); Evaluación del proceso (Interacciones y comunicaciones en la mentoría, satisfacción de los participantes, actividades, recursos e incidencias en el desarrollo del programa) y Evaluación de los resultados (Grado de logro de objetivos propuestos)” (Sánchez Ávila, 2010, p.25).

En relación a este tema, el autor Lyons hace énfasis en la medición acertada del proceso mientras este avanza, para estar en la capacidad de ir presentando las rendiciones de cuentas. En cambio Mentor puntualiza sobre la medición de sí los resultados obtenidos son los esperados y de repasar los resultados de las evaluaciones, dirigiéndoles a las personas adecuadas. Por otro lado, el autor Sánchez Ávila toma en cuenta los momentos en que se realizan las evaluaciones.

Este punto es crucial para obtener el éxito final del programa, ya que depende de su capacidad para evaluar la efectividad, afrontar cualquier debilidad y evidenciar que está cumpliendo con las metas y objetivos propuestos. Con un proceso de evaluación integral establecido, se puede hacer lo siguiente: proporcionar retroalimentación con respecto al cumplimiento de metas; se identifican logros, lo que implica una mayor motivación; se corrigen problemas a tiempo, entre otros.

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

Las personas involucradas en los procesos de mentoría son: el tutor (consejero), el compañero-mentor, y el estudiante mentorizado, los cuales ejercen roles específicos durante el desarrollo del proceso; para que este pueda ejecutarse con éxito y alcance la meta propuesta, como es, brindar el seguimiento y ayuda a los estudiantes que inician sus estudios universitarios.

El escogimiento y formación de los participantes para estar involucrados en el proyecto de mentoría debe encontrarse dentro del perfil propuesto para cada uno, es decir, cumplir con características específicas y conocimientos que permitan el desarrollo correcto del programa, inclusive es necesario que participen en un seminario de capacitación, para así poder contar con personal capaz de cumplir y ejecutar el proceso.

1.1.3.1. Perfil del tutor

El tutor es quien capitanea el proyecto de mentoría, por lo que debe responsabilizarse y dar seguimiento al grupo de estudiantes mentorizados a través de la evaluación de las actividades que se van ejecutando durante el proceso, de tal manera que se puedan realizar los correctivos necesarios en el momento oportuno y poder así, garantizar la viabilidad del mismo. Sobre este tema el autor Manzano Soto (2012) señala que “el tutor, supervisa y da seguimiento al proceso de mentoría con el grupo asignado a cada mentor, y es responsable de evaluarlo” (p.96).

La mentoría apoya a la transformación del docente en líder, el mismo que en todo momento debe mostrar serenidad, seguridad e inspirar confianza al mentorizado. “El líder puede trabajar en colaboración con otros convirtiéndose en una inspiración, se entrenan y logran motivación a partir de técnicas apropiadas y del uso de la innovación; motivar con persuasión y pasión sin cohesión” (Erazo, Espinoza, 2009, p.7).

Según Sánchez Ávila (2013) El tutor “debe establecer un calendario de reuniones para ir evaluando cada fase del proyecto, y realizar las coordinaciones correspondientes con los gestores del mismo” (p.4-5), para realizar cada encuentro presencial, y lograr que las actividades no se acumulen, y sean desarrolladas con holgura durante todo el período académico.

Según el criterio de los tres autores, Manzano Soto, Erazo y Sánchez Ávila, el tutor es el líder, el máximo responsable del desarrollo y ejecución con éxito del programa de mentoría. Erazo, además señala que el tutor se debe constituir en inspiración y motivar al resto de involucrados en el proceso. En tanto que Sánchez hace referencia a la organización y evaluación del proyecto para ir midiendo los tiempos, y el programa se vaya desarrollando sin sobresaltos.

El tutor es quien lidera el proyecto de mentoría, por lo que debe tener la responsabilidad y dar seguimiento al grupo de mentorizados a través de la evaluación de las actividades que se deben ejecutar durante el proceso, para poder intervenir inmediatamente en el momento oportuno de ser necesario. También debe poseer habilidad para establecer buenas relaciones sociales con estudiantes y profesores, ser innovador y estar abierto a una formación permanente.

1.1.3.2. Perfil del Compañero – mentor

El mentor usualmente es una persona con mayor experiencia, constituyéndose en un amigo verdadero, un consejero y un maestro; el rol del mentor consiste en ser un proveedor para su mentorizado, con visión y dirección. El mentor crea un patrón de cambio que inspira al mentorizado para lograr alcanzar los niveles más altos de capacidad.

El compañero mentor (entre iguales) se acomoda en una posición de paralelismo o igualdad de estatus y de aceptación del otro, con el propósito de entablar una buena comunicación con el estudiante mentorizado, que está iniciando sus estudios universitarios. “Es una persona que media, facilita, favorece y potencia la resolución de necesidades y el desarrollo del estudiante, alcanzando en definitiva una mayor eficacia” (Manzano Soto, 2012, p. 98).

Mentor y mentorizado, son estudiantes de la misma institución universitaria; su orientación y ayuda, se da a través de experiencias personales del mentor que solucionan inquietudes del estudiante mentorizado, durante el desarrollo de todo el período académico. La selección del compañero-mentor debe cumplir con ciertas exigencias, tales como, las de lograr un “equilibrio entre estudio y otros compromisos ocupacionales, sin descuidar el éxito en la superación de los cursos académicos” (Manzano Soto, 2012, p. 99-100).

Según Díaz & Bastías (2008) señalan que “los procesos de mentoría en la formación inicial docente profesional, que permitan la experimentación de los estudiantes-profesores en condiciones menos riesgosas, pero auténticamente complejas” (p. 117). Haciendo énfasis a la confianza que se desarrolla entre mentor y estudiante mentorizado.

Las personas se sienten motivadas con lo que hacen, pueden producir cambios efectivos y alcanzar mejores resultados. Una persona que no está motivada a dar lo mejor de sí, difícilmente será productiva. Un líder mentor puede ayudar mucho en este proceso de dirección y motivación. “Un mentor se define como el inspirador de un estilo, como agente de cambio, es una persona que tiene la capacidad de influenciar, inspirar, motivar e inducir a las personas, para que puedan desarrollarse y lograr sus metas” (Fernández, 2014, p.1).

Con relación a este tema, Manzano Soto señala que el compañero mentor presta esta función de ayuda al mentorizado en una relación de igualdad (entre pares), con el propósito de

que la comunicación sea fluida o de mayor confianza entre ambos, lo cual coincide con el pensamiento de Díaz & Bastías. Por otro lado, el autor Fernández lo define como la persona que inspira y motiva al mentorizado a lograr sus metas.

De lo anterior, se puede argumentar que la principal función del mentor, es ser un líder que pueda desenvolverse en un grupo, que tenga la predisposición para servir, que sea accesible y ordenado, además que disponga de un horario que le permita desarrollar esta actividad. El mentor requiere las características de un líder con experiencia para que pueda atender las necesidades de los estudiantes mentorizados eficazmente.

1.1.3.3. Perfil del estudiante mentorizado

El estudiante mentorizado siempre está dispuesto a recibir consejos acerca de las cosas que tiene que hacer, así de cómo tiene que hacerlas, expresado de otra manera, se puede afirmar simplemente que “el estudiante mentorizado, está necesitado de toda información y está siempre dispuesto a seguir las recomendaciones proporcionadas por quién le orienta durante todo el proceso” (Manzano Soto, 2012, p. 97).

Toda la dedicación y actividad que se desarrolla en el programa de mentoría, tiene como objetivo fundamental lograr el bienestar del mentorizado, por tal razón se considera que el estudiante mentorizado es el principal protagonista durante todo el proceso y cualquier actividad que se vaya desarrollando, está siempre enfocada en él, “siendo también su responsabilidad y compromiso la de inmiscuirse directamente y participar en todas las actividades concernientes al programa” (Sánchez et al. 2011, p.7).

Muchos estudiantes presentan una escasa orientación previa a la Universidad, necesitan ser encaminados, existe un considerable índice de fracaso y abandono escolar en determinadas titulaciones, dificultades de integración social, de inserción laboral, entre otros. Todo ello lleva a tratar de reforzar los servicios de atención y orientación al alumnado con la implementación de un programa basado en la ayuda entre compañeros. En otras palabras, “la incorporación del Programa Mentor en la Universidad se debe a diferentes necesidades educativas de los/as alumnos/as de nuevo ingreso que se ha ido detectando a lo largo de los años” (Casado y Ruiz, 2009, p. 10).

Las opiniones con respecto a este punto expresado por Manzano Soto y Casado-Ruiz dan a entender que el perfil de los estudiantes mentorizados va dirigido a aquellos que presentan mucha necesidad de ayuda y están predispuestos para recibirla. En tanto que Sánchez hace énfasis en el papel protagónico del mentorizado durante todo el proceso. Los tres autores coinciden en señalar que los estudiantes que deben ser involucrados en el programa son aquellos que recién han ingresado a la Universidad.

La figura del mentor/a entre iguales se sitúa en una posición de igualdad de estatus y de aceptación del otro, con el fin de poder escuchar y acompañar al estudiante mentorizado a lo largo de su recorrido en la Universidad. Es una persona que media, facilita, favorece y potencia la resolución de necesidades y el desarrollo del estudiante, alcanzando, en definitiva, una mayor eficacia.

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

No existe una técnica exacta para la ejecución exitosa de una buena mentoría, tiene más bien que ver con la iniciativa y creatividad del mentor, que pueda aplicar estrategias convenientes que conduzcan al éxito de la misma. Estas estrategias deben plantearse tomando en cuenta al mentorizado como el centro o ente más importante del programa, en otras palabras, se debe dar prioridad a las necesidades del aprendiz.

Se determina un grupo de técnicas y estrategias para alcanzar el éxito en el desarrollo de un programa de mentoría, las cuales permiten “establecer una relación personalizada, de confianza mutua, de aceptación, de una comunicación sincera entre mentor y mentorizado; confidencialidad en las conversaciones demostrando interés y constante apoyo; ayuda e identificación de metas personales y profesionales de los mentorizados” (Center for Health Leadership & Practice, 2003, p. 8).

La tutoría personalizada es sumamente efectiva ya que el tutor puede darse cuenta del estado en el que se encuentra el estudiante, incluso por simple inspección visual. “el desarrollo y ejecución del proyecto de mentoría se cristaliza a través de la tutoría individual, mediante entrevistas presenciales, comunicación telefónica, foros o chat, dinámica de grupos (tutoría

grupal), encuentro tutor – mentor y la mentoría entre iguales (encuentro grupal presencial, entrevistas individuales, chat, correo electrónico, entre otros.)” (Sánchez, 2010, p.18).

Los mentores proporcionan información y apoyo a sus protegidos sobre una amplia gama de problemas y desafíos, les asesoran acerca de la forma de cómo poderlos sobrellevar y dar solución a través de un trabajo colaborativo entre mentor y mentorizado. En otras palabras, al intercambiar información se “tendrá una nueva percepción de las metas que su protegido espera lograr a través de la relación de mentoría” (Phillips, 2001, p. 10).

De acuerdo a lo expuesto con anterioridad, se puede apreciar que Sánchez, Center y Philips, dan mucha importancia a la comunicación personalizada entre mentor y mentorizado, así como la utilización de la tecnología, toman como estrategia la organización sistemática del programa, siguiendo paso a paso la ejecución del mismo sin descuidar ningún detalle. Sánchez centra su punto de vista en el uso de la tecnología, debido a que en muchos casos, no son posibles los encuentros presenciales. En cambio Center y Phillips también centran su atención en la percepción de las metas que el mentorizado piensa lograr, gracias al diálogo sostenido de forma permanente entre mentor y mentorizado.

Con la aplicación acertada de estas técnicas, se ayuda a que los mentorizados permanezcan en la educación superior, sobre todo cuando se trata de la modalidad abierta y a distancia. La utilización de técnicas y estrategias convenientes y un trabajo colaborativo entre mentor y mentorizado, permite fluidez en la comunicación y se logra que el programa se desarrolle con éxito. El mentor debe proporcionar ayuda de toda índole al mentorizado, incluso en lo más elemental que parezca.

1.2. Necesidades de orientación en educación a distancia.

Una necesidad se considera como una sensación de insuficiencia o falta de algo, unida al deseo de complacencia. Las necesidades humanas son diversas e ilimitadas, cuyo fin es cumplir lo requerido para obtener el beneficio de haberlo realizado. Se centra sobre todo en el concepto de escasez o carencia, se entiende con ello la falta de bienes para cubrirla y su superación se impone al sujeto con gran prioridad para poder continuar su vida individual. Por ejemplo en el ámbito educativo se puede considerar aspectos que influyan en el desarrollo de cada estudiante.

1.2.1. Concepto de necesidades

Las necesidades pueden ser interpretadas en categorías o niveles que deben ser compensados o satisfechos; ya que cada necesidad es diferente a la otra, lo que se considera que servirá para una no puede hacerlo para otra, por tal razón, “las necesidades se pueden estimar en cualquier suceso de la vida del ser humano, las mismas que pueden ser clasificadas como primarias y secundarias, o personales y sociales” (Uscanga & García, 2008, p. 68).

Cualquier necesidad que se presente en la vida, se la puede satisfacer tal como lo menciona Herzberg (citado en Uscanga & García, 2008) en su “modelo de motivación de dos factores, donde considera como eje principal para satisfacer una necesidad a la motivación” (p. 70), es decir, mediante un estímulo; así cada necesidad influirá en varios ámbitos del ciclo de vida de la persona, y al saciarla se obtendrá mejoras en su desarrollo y le permitirá progresar en la vida.

Las necesidades también se pueden considerar como una especie de vacío en la vida que debe ser llenado. Los seres humanos enfrentan necesidades de diferente índole en todos los ámbitos de su existencia y el educativo no está exento de las mismas, las cuales pueden influir en el normal desarrollo de un estudiante y sobre todo cuando está iniciando sus estudios universitarios.

Estas necesidades o vacíos que presenta el estudiante, deben ser detectados y atendidos estratégicamente desde el inicio y así garantizar el normal desenvolvimiento del mismo en la universidad, Maslow (1970) dice que: “la motivación permite satisfacer las necesidades situadas en categorías, las mismas que se las debe cumplir por niveles, ya que cada una permite que continúe la siguiente” (p. 136-139). Aunque esto no se cumpla de forma estricta por lo diverso que es cada ser humano y no se siga rigurosamente ese orden, todo depende del entorno en el que la persona se desenvuelve y la prioridad que se dé para obtener un logro.

Una de las necesidades descubiertas esencialmente en la modalidad abierta y a distancia, es la de tratar de evitar la deserción estudiantil. También pueden estar en peligro de abandonar sus estudios universitarios “los alumnos extranjeros; estudiantes que desempeñan diferentes roles en cada ambiente inmerso en su vida y alumnos que cambian de modalidad de estudio” (García Nieto 2008, citado en Castillo, 2009, p. 300).

Según Castillo et al. (2009) Los conflictos y necesidades que muestran los alumnos, son al momento de elegir la carrera profesional y las asignaturas, “en la realidad universitaria, por estas y varias razones, se justifica la presencia de la orientación en esta modalidad, en la que el alumno se sienta atendido, escuchado, descansado, encaminado y protegido en su formación” (p. 301). El estudiante requiere de un mentor o tutor según sea el caso, que le oriente, le ayude a lograr hábitos de estudio, desarrollar competencias, cumplimiento de actividades, compromiso y responsabilidad en su autoeducación.

Se aprecia en lo anterior, que el autor Uscanga conceptualiza a las necesidades desde el punto de vista de categorías o niveles que se requiere sean satisfechas. Lo que compensa a uno, no puede servir para compensar a otro. También la otra forma de compensar una necesidad es a través de la motivación, criterio que coincide con Maslow y García Nieto, hacen referencia a los vacíos o necesidades de información que experimentan algunos tipos de estudiantes, los cuales se ven obligados a abandonar muy pronto sus estudios. En cambio Castillo hace hincapié sobre la necesidad que tienen estos estudiantes de un mentor que los guíe.

Por estas razones es muy fundamental, provechoso y necesario la implementación de la orientación, ya que al descubrir este tipo de desavenencias se podrá intervenir y ejecutar programas, proyectos, procesos que permitan al estudiante habituarse con la metodología de aprendizaje que llevan a cabo las universidades y de esta manera garantizar su afianzamiento y permanencia en la institución, alentando a mirar hacia un futuro promisorio y evitando la deserción temprana de la misma.

1.2.1.1. Para la inserción y adaptación

La tarea de adaptación e inserción de los alumnos constituye uno de los objetivos primordiales para lograr el desarrollo de los mismos, aunque aquello signifique verdaderos retos inherentes a la eficiencia de la universidad, ya sea en el interior o fuera de la misma. La modalidad a distancia es creada con el propósito de dar la oportunidad a toda la sociedad para que puedan tener acceso a estudiar en estas instituciones. Se han presentado problemas que aún no pueden ser evitados, entre los cuales podemos citar, el escaso adelanto del estudiante por falta de ayuda y de asesoría, ya sea de un mentor o tutor que lo asista mientras dura su proceso de adaptación a la educación superior.

Con respecto a esta problemática, la UNESCO (2005) sostiene que Inclusión es “el proceso de identificar y reconocer la diversidad de las necesidades de todos los estudiantes a través de la mayor participación en el aprendizaje, en las culturas y en las comunidades, y terminando con la exclusión en la educación” (citado en Ministerio de Educación 2011, p.5). Con la implementación de la inclusión en la educación se posibilita la igualdad de oportunidades para todos quienes tengan la aspiración de lograr ser alguien en la vida, desarraigando la idea de que la preparación universitaria es privilegio de unos pocos.

Menciona sobre este tema, Castillo et al. (2009) “la atención al alumno puede ser individual o colectiva, presencial o a distancia, mediante teléfono, correo postal o correo electrónico” (p. 317), de esta manera se puede acompañar al estudiante desde sus primeros días en la universidad, proporcionándole información suficiente durante el período académico, cuyo propósito es lograr que el estudiante no se sienta aislado y pueda adaptarse en el ámbito educativo que ha escogido para proseguir con sus estudios.

La adaptación y por ende el éxito de un estudiante en el ambiente universitario está ligado a muchos factores, los cuales deben estar fuertemente concertados para que conduzcan a una inserción fructífera del alumno en la institución. Se destaca que el éxito de un estudiante, está determinado por “su grado de integración académica y social, por el cumplimiento de estándares académicos y por los lazos que se tejan entre él, su entorno y los personeros de la institución” (Pineda, 2009, p. 4).

De lo mencionado con respecto a este tema, se observa que la UNESCO, propone como alternativa de solución a la inserción y adaptación, al proceso de Inclusión. Castillo, por otro lado propone la atención al estudiante, ya sea individual o de forma colectiva, a través del uso de todo tipo de comunicación. Pineda, por su parte, considera la integración académica y social del estudiante y las relaciones que este mantenga con la gente involucrada en la universidad.

También deben ser insertadas dentro de los servicios institucionales las nuevas tecnologías, a las cuales puedan acceder los estudiantes nuevos y de esta forma logren despejar muchas inquietudes. Además, se les debe proporcionar tutorías presenciales por parte de los docentes de cada asignatura, proporcionándoles las estrategias metodológicas y los parámetros de evaluación que utilizan, para lograr que se adapten rápidamente al sistema de enseñanza por ellos utilizado.

1.2.1.2. De hábitos y estrategias de estudio.

El siguiente paso después de que el nuevo estudiante se inserte y se adapte al ambiente universitario y sobre todo, de aquellos que aplicaron o decidieron estudiar bajo la modalidad abierta y a distancia, es que adquieran buenos hábitos y estrategias de estudio, lo que hará que sus conocimientos y aprendizaje sean significativos y puedan ser profesionales competentes y estén a la par de aquellos que realizan sus estudios bajo la modalidad presencial.

Se considera que hay que perseverar en una actividad que le resulte agradable al estudiante por sus resultados positivos, que le motive y despierte su interés. Las rutinas o hábitos deben ser concebidos como la “continua repetición de un acto, que hace posible lograr resultados positivos en el aprendizaje y donde interviene el interés y motivación del estudiante; primeramente de que los estudiantes hagan mal uso de ellos, y que carezcan de los mismos” (Cruz Nuñez, 2011, p. 11).

Dentro de las consideraciones establecidas para adquirir hábitos de estudio, el estudiante debe aprender a controlar bien su tiempo. Este factor de controlar y organizar adecuadamente el tiempo es crucial en cualquier actividad que se esté inmerso y la educación no es la excepción. Si se distribuye correctamente el tiempo se evitará postergar actividades y para ello se debe conocer sobre: “¿Cómo emplear el tiempo?, los ladrones de tiempo, no dejar para mañana un asunto, ¿Cómo desarrollar una planificación diaria?, ¿Cómo planear el tiempo? Y ¿Cómo prepararse a un examen?” (Moncada Mora, L. F., 2014. p. 175).

Según el autor Maddox (citado en Cruz Núñez, 2011) menciona que “el éxito no únicamente depende del esfuerzo exagerado que se puede dedicar al realizar una determinada actividad, sino de la eficiencia con la que se la realiza” (p. 9), puesto que un esfuerzo exagerado e ineficiente, puede conducir en primer lugar, a no lograr alcanzar el objetivo propuesto (aprendizaje significativo) y en segundo lugar, puede llevar al estudiante a adquirir niveles de desesperación y stress muy altos.

Por lo citado con anterioridad, Cruz Nuñez cree que el éxito en la adquisición de un buen hábito de estudio se da por la repetición de un acto que motiva y provoca el interés del estudiante. En tanto que Moncada, sostiene que el éxito radica en una administración correcta

del tiempo. Para Maddox, en cambio, el éxito no depende del exagerado esfuerzo, sino más bien, de la eficiencia con la que se la realiza.

La Universidad debe contar con un departamento, en donde se pueda dar un seguimiento para verificar si el estudiante cuenta o no con hábitos y estrategias de estudio, que le permitan desarrollarse con éxito y alcanzar el aprendizaje requerido; de no ser así, si se detecta que sus hábitos, técnicas y estrategias de estudio son deficientes o en el peor de los casos no los tiene, se le debería proporcionar estos hábitos y estrategias a través de tutorías y talleres de toda índole, para de esta manera garantizar la superación en sus estudios superiores, caso contrario su futuro universitario estaría destinado a un fracaso rotundo.

En la adquisición de estos buenos hábitos y estrategias de estudio, el estudiante es quién juega un rol de protagonismo fundamental, ya que si él no pone de parte ni se esfuerza en adquirirlos, cualquier ayuda que se le pueda dar, será infructuosa. Es por esto que los personeros de la institución educativa, deben realizar una labor colaborativa, con miras hacia el uso de los nuevos métodos y estrategias pedagógicas que hagan que el estudiante que recién ingresa a la universidad, adquiera buenos hábitos y estrategias de estudio que le garanticen no solo una adaptación rápida al ritmo de estudio universitario, sino también su permanencia en la misma y evitar de esta manera su desmotivación y abandono de la institución.

1.2.1.3. De la orientación académica

La problemática sobre la orientación académica ha sido tomada en cuenta debido a los altos porcentajes de deserción estudiantil y a los pobres rendimientos académicos de los estudiantes que son noveles en la universidad y sobre todo de aquellos que han elegido la modalidad abierta a distancia. El pensamiento y opinión de algunos autores que se han referido sobre esta situación, contempla lo siguiente:

La formación universitaria tiene como propósito apoyar la inserción laboral de los estudiantes. Ellos actualmente requieren de una asesoría y orientación académica, que permita direccionarlos hacia una elección conveniente de los estudios, mediante el conocimiento de las asignaturas. Además necesitan conocer de qué asignaturas consta el pensum académico: “materias especialidad, materias optativas (libre configuración), asignaturas complementarias, prácticas que debe desarrollar, jornadas presenciales, entre otros” (Rubio y Gómez, 2014, p. 42-43).

El Ministerio de Educación de Venezuela (2009) publica que “la orientación es un desarrollo de la etapa académica del individuo y constituye una etapa previa al desempeño profesional, por lo que es una necesidad puntual de los estudiantes en el momento vital en que se produce la incorporación al ámbito universitario” (p. 34). También la orientación a más de asesorar a los integrantes de la institución educativa, proporcionan un soporte técnico.

Con respecto a lo que se cita en Ministerio de Educación (2009) señala tres elementos esenciales de la orientación académica, que son: “la prevención, el desarrollo y la intervención” (p. 229). Estos tres elementos son muy importantes, destacándose la prevención como la más necesaria, ya que esta detectará a tiempo las necesidades de orientación que requieran los estudiantes y de esta manera podrán despejar sus dudas, no únicamente en el inicio de sus estudios sino también durante toda su estancia en la universidad, garantizando así su éxito estudiantil y una feliz culminación de la titulación.

El autor Dubón (2012) mencionan que ese sentimiento de “identificación, de comprensión y de saber lo que es pasar por ese momento concreto, en el que tal vez los/as alumnos/as de primer año no sean capaces de asumirlo a prioridad” (p. 27). Hace que realmente este programa sea algo muy especial para los/as mentores/as y para todas las personas que en él participan.

De acuerdo a los criterios de estos autores y publicaciones, se observa que la orientación académica juega un papel muy importante en el desempeño exitoso de los estudiantes universitarios y sobre todo al tratarse de personas que están iniciando esta etapa de estudios y reiterando siempre, la atención sobre aquellos que se han decidido por la modalidad abierta y a distancia.

Este tipo de orientación ayudará al estudiante universitario a una eventual inserción laboral, le orientará hacia una elección correcta de la titulación que puede seguir, dependiendo de la afinidad y gusto que tenga por determinadas asignaturas. Le permitirá conocer el pensum académico, en definitiva, es una etapa de desarrollo académico previa al desempeño profesional en donde necesita todo tipo de asesoramiento y soporte técnico.

Razón por la que los estudiantes desde que ingresan, deben recibir orientación o información académica de las actividades que se van a desarrollar, por más obvias que éstas parezcan; así, se pueden citar a los procesos de evaluación a distancia y presenciales, los parámetros de aprobación de cada asignatura, fechas y horarios de tutorías, video conferencias, chat académico, foros, entre otros.

1.2.1.4. De orientación personal

La orientación personal puede darse a través del campus virtual, la información pública y la guía del estudiante. Ella cubre necesidades tales como: reducir las tasas de abandono, lograr una buena coordinación, hacer que la información sea más simplificada y efectiva, incentivar a la participación activa del estudiante, garantizar su permanencia en la institución y el logro del desarrollo de competencias.

Este tipo de orientación según lo expresa Bisquerra (como se citó en Bortone, 2010) ayuda a que el nuevo estudiante descubra los recursos que posee y alcance el potencial y la seguridad en sí mismo, para afrontar cualquier situación complicada que se le presente ya sea en la vida o específicamente en su desempeño dentro de la Universidad. “Por lo tanto esta orientación consiste en un conjunto de actividades planificadas que tienen como objetivo la adquisición y/o mejora de conocimientos, competencias, habilidades o actitudes que alcanza una persona” (p.2).

Estos sistemas de orientación en la educación superior, “exigen la máxima personalización dentro de una formación integral de los estudiantes, que tenga en cuenta sus características y peculiaridades como personas únicas y como integración de sus rasgos y potencialidades, como: aspectos cognitivos, académicos, profesionales, psicológicos y personales” (Ramos & Sánchez García, 2012, p. 254).

El autor Isus (como se citó en Sánchez Almagro, 2011) considera notable los determinantes personales y sociales, los cuales influyen en el desarrollo de cada individuo, dicho de otra forma, el entorno familiar, económico y social que rodea a una persona influyen en su actitud y en su forma de comportarse ante la sociedad y manifiesta que “el conjunto de cualidades personales, limitaciones y experiencias que configuran la personalidad, son esenciales para que el estudiante durante este proceso no pierda el rumbo” (p.224).

No es recomendable que los estudiantes de un mismo ciclo reciban una orientación grupal, ya que cada estudiante captará de manera diferente las indicaciones, por lo que unos captarán más y otros menos. Lo recomendable es la orientación personalizada, ya que ésta disipa cualquier duda o vacío que pueda permanecer en ellos y la forma de hacerlo tiene varias posibilidades, ya sea a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos, video conferencia y evidentemente la mejor opción será a través de tutorías presenciales; porque de esta manera se puede observar directamente a la persona y se está en la capacidad de emitir juicios de valor más acertados de la misma.

Según lo que expresa Solé (como se citó en Hervás, 2006) el orientador como experto en su cátedra, “está apto para detectar por varios mecanismos a los estudiantes que presentan inconvenientes en su desarrollo educativo, así puede aplicarse la intervención necesaria para poderle guiar y asesorar” (p. 72). En otras palabras, el orientador es capaz de proveer los métodos que puede optar para sortear los casos en los que se le dificulte la permanencia en el ámbito universitario.

Con lo relacionado a este tema, le autor Bisquerra considera que al estudiante hay que ayudarlo a través de un conjunto de actividades planificadas que le permiten convencerse de los recursos, capacidades y potencial que posee; para que pueda afrontar con seguridad cualquier situación que se le presente. Ramos manifiesta que la ayuda debe ser personalizada para la formación integral del estudiante. Sánchez Almagro, apunta que la ayuda se le debe dar considerando las diferencias personales y sociales. Mientras que Solé señala que el orientador como experto en su cátedra es el llamado a detectar por varios mecanismos los inconvenientes que presentan los estudiantes y proveer la ayuda requerida.

De acuerdo al punto de vista de los autores, se observa que la orientación debe estar presente en todas las etapas del proceso educativo, en otras palabras, la orientación debe constituirse en un programa de ayuda continua, para poder solventar las dificultades que presentan los estudiantes durante su permanencia en la universidad. La mejor orientación es aquella en la que se observa crecer a los estudiantes, se les ayuda a solucionar sus dudas, se les orienta a que rectifiquen sus errores y consecuentemente se obtiene mejores resultados en su rendimiento.

1.2.1.5. De información.

Siempre que se inicia alguna actividad nueva, se experimenta una sensación de incomodidad o incertidumbre, causada por el desconocimiento de la situación de la índole que fuere, la cual puede acrecentarse si no se recibe a tiempo una orientación o guía que venga a aclarar la situación que se está viviendo. La experiencia que viven los estudiantes que recién ingresan a las universidades, se da debido a que no tienen una información exacta de los diferentes departamentos que comprende la universidad, sean estos administrativos, financieros, pedagógicos, entre otros. Esto hará que el estudiante nuevo, se sienta solo, como abandonado a su suerte, sin atinar a desenvolverse con seguridad.

Según el autor Pérez Juste (2013) considera como “concepción de calidad de la educación universitaria, la integración de los proyectos educativos y la gestión, a fin de cambiar de la tradicional forma de proporcionar información de forma general a la simple transmisión del saber” (p. 13), todo esto tomando en cuenta las características de la población estudiantil que acude a la modalidad a abierta y a distancia de la Universidad que requieren de mucha información.

La notificación de cursos, seminarios, talleres, conferencias, trámites académicos que se pueden efectuar y los procesos que enmarcan cada uno de ellos, y además, satisfacer los requerimientos emitidos por la población estudiantil para ayudarlos en el proceso de aprendizaje, están a cargo de los departamento administrativos. En otras palabras, la función de orientar a los universitarios que deben cumplir los departamentos establecidos, deben proveer “información sobre técnicas de estudio de carácter general, ofertas nacionales y extranjeras, orientación para tomar decisiones sobre educación, formación y empleo” (Sánchez, Almagro, 2011, p. 223-224).

Los estudiantes que recién ingresan a la Universidad desconocen todo lo relacionado con la misma. No saben dónde se encuentran los departamentos administrativos, pedagógicos, de trabajo social. Ignoran las titulaciones que oferta, no son informados sobre la realización de seminarios o cursos de actualización; entre otras necesidades de las cuales requieren mucha información. Por tal razón, “las principales necesidades estarían relacionadas con sus limitaciones en cuanto al conocimiento de la institución de la que forman parte (...), así como con los estudios específicos que han comenzado” (García García et al. 2002, p. 436).

Con relación a este punto, los autores Pérez y Álvarez coinciden en sus apreciaciones de que la información proporcionada por las instituciones es muy ínfima, es decir, el nuevo estudiante tiene muchas limitaciones en cuanto al conocimiento del funcionamiento y de la organización administrativa de la institución. Sánchez Almagro, hace énfasis en el conocimiento que se debe proveer de las ofertas de titulaciones y de cursos que son dictados en la universidad.

De acuerdo con lo expuesto por los autores, el primer servicio de orientación se lo debe proporcionar en el momento de ingreso por primera vez de los estudiantes a la institución, dándoles a conocer su organización académica y administrativa. En la realidad estos servicios no son cubiertos satisfactoriamente, por lo que los nuevos estudiantes se sienten desorientados dificultándose su adaptación al nuevo sistema educativo, afectando más esta necesidad en la modalidad abierta y a distancia.

1.3. Plan de orientación y mentoría

Los nuevos estudiantes universitarios experimentan necesidades en varios ámbitos, cuyos requerimientos generalmente son solucionados por los profesionales de orientación de cada institución. En la actualidad, la demanda de la población universitaria que accede a la educación superior especialmente en la modalidad abierta y a distancia, requiere de mayor atención y seguimiento de caso, se debe actuar en base a procesos, siendo identificadas las necesidades específicas en los estudiantes, para lo cual es necesario un programa de mentoría, el mismo que permite acompañar al estudiante durante el proceso educativo, a fin de lograr que obtenga un alto rendimiento académico y se desarrolle profesionalmente.

1.3.1. Definición del plan de orientación y mentoría

Al analizar algunos conceptos de lo que en sí es la orientación y la mentoría, se puede concebir una idea de lo que trata este tema, de tal manera que se tiene la posibilidad de emitir algunos criterios, resaltando la importancia que tiene el generar un plan de orientación y mentoría que está direccionada en beneficio de la nueva población estudiantil que ingresa a la institución.

El generar un plan de mentoría tiene como propósito ayudar al mentorizado a desatar todo el potencial interno que posee, además descubrir sus habilidades y animarle a que las ponga en práctica, de manera general se debe “apoyar y alentar a la gente en la mejora de su propio aprendizaje para maximizar su potencial, desarrollar sus habilidades y mejorar sus actuaciones para convertirse en la persona que quieren llegar a ser” (Parsloe, 1999).

Según Carr (como se citó en García García, 2014). El plan de orientación y mentoría se realiza mediante procesos sistemáticos que se llevan a efecto a través de actividades que permite “ayudar a los universitarios aprender algo que se hubiera aprendido más lentamente o con mayor dificultad, de haberlo hecho por sí mismos” (p. 438). Este plan otorga al estudiante el acompañamiento de un compañero que le asesorará durante todo el proyecto, además de brindarle información que le permita evitar errores y le conduzca a crear hábitos que lo lleven hacia el éxito.

El programa de orientación tutorial (POT), hace énfasis en la importancia acerca de la capacitación previa que deben recibir tanto el consejero como el compañero mentor, ya que ahí, recibirán las pautas de su actuación durante el desarrollo del programa. Por tanto, todo programa de orientación tutorial, “da inicio con la formación de las dos figuras participantes del programa, que son: el/la consejero/a y el/la compañero/a mentor/a, a través de la asistencia o participación en un seminario de capacitación que puede ser on-line o presencial” (Sánchez & Manzano, 2010, p. 4, 5).

Con respecto a los puntos de vista sobre este tema, los autores Parsloe y Carr, coinciden en describir al Plan de mentoría, como una necesidad de implante ineludible en la Universidad para poder brindar ayuda urgente al estudiante recién ingresado y lograr maximizar su potencial, habilidades y actuaciones, que le permitirá aprender en menos tiempo, algo que sin ayuda tardaría más. Por otro lado, Sánchez & Manzano, más bien lo miran desde el punto de vista de la selección de los actores del programa.

Por lo tanto, el diseñar un plan de orientación y mentoría, haría que se generen los siguientes beneficios: Impulsa un proceso de ayuda y guía en el aprendizaje del alumno, tras aprovechar al máximo su potencial humano; Opera como “puente” ante etapas de transición; Optimiza las relaciones y comunicación entre estudiantes, docentes y entre ambos; Orienta las necesidades de los estudiantes, especialmente de los que presentan inseguridad; Permite una

rápida adaptación del alumno a la universidad y el conocimiento de los aspectos elementales, tales como: metodología que emplean los profesores, técnicas de evaluación, entre otros.

Para ejecutar un programa de mentoría en la modalidad abierta y a distancia se necesita de una estructura específica mediante una planificación, la cual permite la concreción del proyecto a través de procesos que encaminan al sistema educativo a direccionar sus funciones hacia objetivos específicos. Así se benefician: la institución, los docentes, mentores y mentorizados; en otras palabras, a través de la generación del proyecto de mentoría el beneficio es para todos. Todo cambio requiere de procesos, el plan de orientación y mentoría no podía ser la excepción.

1.3.2. Elementos del plan de Orientación y Mentoría

Fundamentalmente, el considerar a los elementos que intervienen en un plan de orientación y mentoría implica muchos aspectos, los cuales deben necesariamente garantizar el normal desarrollo del programa, sin que exista o corra riesgos de interrupciones temporales o definitivas. “Pues un programa desarrollado satisfactoriamente depende de su vialidad y continuidad” (García et al. 2014, p.10).

El punto de inicio de un plan de orientación y mentoría consiste en realizar un análisis de la necesidad, el cual nos dará la pauta para diseñar y escoger los parámetros precisos que intervendrán en el proyecto. Esta fase de diseño del programa es fundamental, porque si se lo realiza correctamente permitirá determinar por ejemplo: “que población de estudiantes está inmersa en el programa, el tipo específico de orientación y mentoría adecuada que hay que ofrecer, con quién será conveniente asociarse o involucrarse (club social, religioso, empresarial), a quién se escogerá como consejeros y participantes” (Valverde, A. et al. 2004, p. 87).

El objetivo es guiar el aprendizaje del alumnado, adaptándolo a sus condiciones individuales y a su estilo de aprender, de modo que cada estudiante alcance el mayor nivel de dominio posible. De tal forma que apremia la necesidad de implementar un “plan de tutoría como una parte de la responsabilidad docente, en la que se establece una interacción más personalizada entre el profesorado y el alumnado (aunque también, entre docente y docente o entre estudiante y estudiante)” (Cano, 2009, p. 163).

De lo expuesto por los autores García, Valverde y Cano, los tres coinciden en la necesidad de implementar un plan de mentoría, que sea viable y ejecutable, es decir, que no sufra interrupciones o quede a medias. Valverde además menciona que el punto de partida para la elaboración del plan es realizar un análisis de la necesidad, en tanto que el autor Cano considera que la elaboración del plan debe ser una responsabilidad del docente, es decir su implantación no debe ser opcional

Son muchos los elementos que intervienen para asegurar el éxito de un programa de mentoría, que por cierto, pese a considerarlo al estudiante como el centro o ente más importante del proyecto, sin embargo, también atiende a las necesidades que afrontan los mentores. Una adecuada selección de estos parámetros tiene su repercusión en el aspecto social del mentorizado, porque le hace que sea un individuo más participativo y comunicativo, permitiendo de esta manera que se eliminen muchos aspectos negativos, que podrían ser la causa de su fracaso académico, que inclusive le lleve a la deserción de la Universidad.

Entre los elementos que deberían ir en un plan de orientación y mentoría de acuerdo a lo indicado por los autores son: Un análisis de la necesidad, su viabilidad y continuidad, La población de estudiantes, el tipo de orientación, Considerar con qué entidad o club asociarse, debe ser parte de la responsabilidad u obligación docente y no ser solo voluntaria para su mayor seriedad.

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

Este plan de orientación se lo lleva a cabo desde el punto de vista de la experiencia que poseen los estudiantes egresados y que están acompañando a estudiantes nuevos que inician sus estudios universitarios en la modalidad abierta y a distancia, se da a través de una comunicación de mayor empatía entre mentor y mentorizado. “Esta forma de orientación o acompañamiento se la conoce como mentoría entre iguales” (Manzano Soto, 2012, p. 102).

Según Valverde, A. et al (2004) entre los objetivos específicos del plan se puede citar los siguientes:

- Promover la participación del alumnado (egresados) en las acciones de orientación;
- Compartir los resultados de aprendizaje y la experiencia adquirida (durante su estancia en la

Universidad); Apoyar la orientación y detectar necesidades (en los estudiantes nuevos); Aunar intereses y esfuerzos (para satisfacer las inquietudes y dificultades de los nuevos estudiantes); Elaborar acciones conjuntas (es la mejor forma de transferir experiencias) (p.87).

Esta forma de difundir, intercambiar o compartir información entre iguales hace que la orientación sea más efectiva, que se obtenga mejores resultados y que el rendimiento del nuevo estudiante en la Universidad, alcance niveles sorprendentemente altos, lo cual significa para el aprendiz un estímulo adicional, que le impulsa a continuar con mucho entusiasmo su titulación universitaria.

El tipo de información que se ofrece al alumnado es de un modelo colaborativo y participativo; la gestión de la Universidad es la de organizar, planificar y coordinar el plan de orientación y mentoría, lo que induce a un sentido de orientación tal que, “las nuevas acciones y enfoques basados en las experiencias desarrolladas por los estudiantes antiguos, impactan de tal forma en los nuevos alumnos que evitan la deserción y abandono temprano (primeros cursos) de la misma” (García y Troyano, 2009, p. 351-373).

Con relación a este tema, Manzano Soto, Valverde y García-Troyano, coinciden en su apreciación que uno de los objetivos relevantes para diseñar un plan de orientación y mentoría, es instaurando este espacio de mentoría entre iguales, en la que los estudiantes antiguos (egresados), a través de la experiencia adquirida durante su estancia en la universidad, impactan de tal forma en los nuevos estudiantes, los cuáles se sienten motivados y desechan la posibilidad de deserción y abandono temprano de la institución.

Este modelo de aprender de otros y de otras, hace que se incrementen las competencias, así como la participación del estudiante (mentor y mentorizado), existe mejor organización y estructuración, lo cual da apertura a nuevas propuestas, aportaciones e innovaciones, logrando disminuir las dificultades que presentan los estudiantes recién ingresados a la Universidad. La información del plan según los autores será: orientación entre iguales; promover la participación del alumnado y aprovechar las experiencias vividas por los estudiantes antiguos (ver anexo 9).

CAPÍTULO 2
METODOLOGIA

2.1. Contexto.

La educación superior bajo la modalidad abierta y a distancia, se constituye en la alternativa que pretende llegar a todos los rincones del país, para que todas las personas que por diversas razones, no puedan acceder, o en su momento no pudieron hacerlo en las universidades tradicionales o presenciales, hoy tengan la oportunidad de iniciar, en unos casos, o retomar en otros, sus estudios superiores.

Desde hace algunos años, la Universidad Técnica Particular de Loja, se ha convertido en la referente de la Educación a Distancia en el Ecuador. Aproximadamente, hace posible la formación en educación superior, alrededor de 24.000 estudiantes, en diversas modalidades de titulaciones de pregrado presencial, pregrado a distancia, postgrado presencial y a distancia y programas especiales, en su sede matriz y a través de sus centros universitarios.

La UTPL es una institución autónoma, con finalidad social y pública, consiguiendo impartir enseñanza, desarrollar investigaciones con libertad científica-administrativa, e intervenir en los planes de desarrollo del país. La UTPL cuenta con 83 centros nacionales en los que se incluyen los regionales, provinciales y asociados; demás, de los centros en el exterior como Madrid, Roma, Nueva York y Bolivia.

Se ha mencionado que la educación bajo la modalidad a distancia va direccionada a estudiantes que presentan ciertos obstáculos que les impiden estudiar de forma presencial. Estos obstáculos, pueden ser: la dispersión geográfica; La edad, que fluctúa entre los 25, 45 o más años, de estado civil casados, casos de discapacidad y otros que tienen que combinar obligaciones y responsabilidades particulares con las actividades concernientes a sus estudios.

El centro universitario “San Rafael”, en el cual se ha puesto en marcha este plan de mentoría, cubre la parte oriental de la ciudad de Quito. Se encuentra ubicado en el sector de San Rafael. Consta de una infraestructura de dos pisos, de construcción mixta, con instalaciones de primera, implementadas con equipos tecnológicos, oficinas administrativas, guardianía y personal profesional que cumple sus funciones específicas. Cada semestre se incrementa la demanda por parte de jóvenes y adultos cuyo anhelo es acceder a una carrera universitaria. Además, brinda su participación en diversas actividades culturales, según sea el requerimiento de las poblaciones aledañas al centro universitario.

2.2. Diseño de Investigación.

El diseño especifica al investigador lo que debe hacer para alcanzar sus objetivos de estudio y para responder a las preguntas de conocimiento que se han formulado. Es decir es un “plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación” (Hernández, 2006, p. 120).

El diseño de investigación ha sido el catalizador de las personas que fueron objeto de estudio, determinó el momento, el lugar y bajo qué circunstancias se lo realizó. Respondió a preguntas de ¿Qué se va a hacer?, ¿Cómo se piensa hacerlo?, ¿Por qué se da cada paso?, ¿Por qué se da cada paso así y no de otra forma? Los elementos básicos de los que consta el diseño de investigación fueron: pregunta de investigación, teorías o hipótesis que iban a ser sometidas a prueba, unidad de análisis adecuada, variables, operacionalización y medición, observación, procedimientos analíticos.

Los tipos básicos del diseño de investigación que se propusieron fueron: el **Exploratorio**, que se caracterizó por su flexibilidad antes que por la precisión; El **descriptivo**, que tomó en cuenta a la medición precisa de los fenómenos y debió evitar el sesgo en la observación. El tipo de diseño de investigación **explicativo**, tomó muy en cuenta la observación confiable, no sesgada, fundamentalmente este diseño sirvió de base para inferir la influencia causal de una(s) variable(s) sobre otra(s). El método de **Investigación Acción Participativa (IAP)**, es el que produce acción buscando un cambio y transformación actitudinal en los estudiantes.

Existieron también limitaciones en el diseño de la investigación, estas fueron de las siguientes clases: Éticas, presupuestales, de tiempo y de falta de datos.

La investigación que se planteó fue de tipo cualitativo- cuantitativo, exploratorio y descriptivo, ya que estuvo encomendada a especificar las necesidades de orientación de los mentorizados y supervisar el desempeño de los docentes en el proceso de enseñanza - aprendizaje, de tal manera que permitió identificar el problema de estudio, como realmente se presentó, bajo las siguientes características:

Exploratorio: Identificó un conocimiento inicial en cuanto al desarrollo de un programa piloto de práctica de mentoría; **Descriptivo:** porque hizo posible la indagación de las características y necesidades de orientación; El método de **Investigación Acción Participativa (IAP)** cuyo propósito fue de producir acción e involucramiento directo de los alumnos del primer ciclo de estudios, en la modalidad abierta y a distancia, con las diversas actividades de la Universidad.

Por otro lado, la gestión del investigador debió garantizar el desarrollo de actividades y estrategias que permitieron desarrollar un acompañamiento efectivo sustentado en la participación de los involucrados.

La organización del método de IAP estuvo condicionada a la dinámica propia de cada uno de los grupos de estudiantes y a las particularidades del mentor, así como a las características de las actividades de mentoría. El proceso se realizó atendiendo al siguiente cronograma: **a)** Intercambio de experiencias; **b)** problematización de la experiencia en base a la reflexión; **c)** Análisis de la lección o aprendizaje de la experiencia vivida y encontrar las estrategias e instrumentos que permitieron recolectar los datos y **d)** sistematización de la experiencia para generar la acción/intervención, la sistematización de la información y la valoración de la acción.

2.3 Participantes.

Tener a dos o más individuos dispuestos a crear una relación de confianza y respeto mutuo, que se enfoque en el potencial socio-emocional del Protegido, es a lo que se refirió específicamente la Mentoría. Este proyecto se ha dirigido a estudiantes que recién empiezan sus estudios superiores, cuyo proceso de adaptación ha sido observado por un tutor y mentor, cumpliendo cada cual funciones específicas que les fueron encomendadas, y es así, que al mentor es a quien le correspondió tomar contacto directamente con el alumno, para proporcionarle orientación e información de cada proceso dentro de la Universidad.

El tutor en cumplimiento de sus funciones le correspondió realizar la coordinación, supervisión y seguimiento del proceso de Mentoría (mentores y estudiantes), se encargó de dar asesoramiento a mentores y le concernió realizar la evaluación de los grupos de Mentoría; en cambio el mentor basado en su reciente experiencia de estudiante egresado, realizó funciones específicas de orientar directamente al estudiante, ganándose su confianza y haciéndole sentir que está al mismo nivel que él, eliminando barreras o precipicios de exagerado respeto, como sucede en una relación alumno – profesor.

Los participantes del proyecto de Mentoría, son estudiantes que cursan diversas carreras en la modalidad a distancia que ofrece la UTPL, de los cuales el 25% se encuentra cursando la carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, también un 25% la carrera de

Psicología y un 50% la carrera de Derecho, los mismos que bajo parámetros instaurados por el equipo de gestión de Mentoría han sido elegidos para formar parte del grupo de mentorizados.

Tabla 1
CARRERA QUE CURSAN LOS ESTUDIANTES MENTORIZADOS

Carrera	número de estudiantes	%
Administración de empresas Turísticas	1	25
Psicológica	1	25
Derecho	2	50
Total	4	100

Fuente: EVA (Equipo de gestión)

Elaboración: Pilataxi, M. (2015)

En cuanto a la situación laboral, la totalidad de los estudiantes mentorizados se encuentran laborando a tiempo completo, Incluso uno de los participantes que es propietario de un taxi, labora entre 14 y 15 horas diarias, así como los fines de semana.

Tabla 2
SITUACIÓN LABORAL DE LOS ESTUDIANTES MENTORIZADOS

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

Fuente: formulario de datos informativos

Elaboración: Pilataxi, M. (2015)

Todos los estudiantes mentorizados pertenecen al Centro Universitario "San Rafael"

Tabla 3
ESTUDIANTES MENTORIZADOS POR CENTRO UNIVERSITARIO AL QUE PERTENECEN

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

Fuente: Formulario de datos informativos

Elaboración: Pilataxi, M. (2015)

Con la designación de una lista de mentorizados por parte del equipo de gestión de Mentoría de la UTPL, se dio inicio a este proceso, cuyo contenido registra cuatro alumnos, los cuales corresponden el 75% al sexo masculino y el 25% al sexo femenino.

Tabla 4
ESTUDIANTES MENTORIZADOS POR SEXO

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

Fuente: Formulario de datos informativos
Elaboración: Pilataxi, M. (2015)

Las edades de los estudiantes mentorizados, fluctúan entre 23 y 30 años, las cuales se detallan en siguiente tabla.

Tabla 5
ESTUDIANTES MENTORIZADOS POR EDAD

EDAD (AÑOS)	f(número de estudiantes)	%
23 años	1	25
25 años	1	25
26 años	1	25
30 años	1	25
Total	4	100

Fuente: Formulario de datos informativos
Elaboración: Pilataxi, M. (2015)

Las razones que exponen los estudiantes mentorizados para estudiar a distancia son por la posibilidad que brinda esta modalidad de combinar el trabajo con el estudio y que le permita adquirir una nueva profesión en la que se sienta más cómodo.

Tabla 6
RAZONES PARA HABER ELEGIDO LA MODALIDAD ABIERTA POR LOS ESTUDIANTES MENTORIZADOS

Razones	f(número de estudiantes)	%
Me permitirá estudiar y trabajar	3	75
Para adquirir una nueva profesión	1	25
Total	4	100

Fuente: Estudiantes mentorizados
Elaboración: Pilataxi, M. (2015)

Son varias las razones que expresan los estudiantes mentorizados, incidieron para haber elegido la titulación universitaria que están cursando, entre estas se tienen: cambiaron su actividad laboral, es decir, alguien que no es profesor se dedicó a la docencia; para mejorar su situación económica; interés por estudiar una determinada titulación en cuyo desempeño se sentirá más a gusto; anhelos de superación personal, entre otros.

Tabla 7

RAZONES PARA HABER ELEGIDO LA CARRERA UNIVERSITARIA DE LOS ESTUDIANTES MENTORIZADOS

Razones	f(número de estudiantes)	%
Me permitirá mejorar la situación económica	1	25
Siempre he tenido interés por estudiar esa carrera	1	25
Por cambio de actividad laboral	1	25
Para superación personal	1	25
Total	4	100

Fuente: Formulario de datos informativos

Elaboración: Pilataxi, M. (2015)

Se puede evidenciar que desean mejorar su situación económica y elevar su status de vida, por ende se esfuerzan por lograr alcanzar las metas propuestas desde el inicio.

2.4. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación.

Son las herramientas que se disponen y que pueden ser ejecutables dentro de la implementación del proyecto de Mentoría, determinado para los estudiantes que están empezando sus estudios superiores en la modalidad a distancia. Entre los cuales tenemos:

2.4.1 Métodos.

Método Investigación Acción Participativa (IAP), su finalidad fue ayudar a resolver problemas cotidianos de manera Inmediata (Hernández, R, 2012) para lograr un cambio en este caso en los estudiantes mentorizados. Método se sustentó en la práctica de la mentoría entre pares, toda vez que se investigó y se intervino al mismo tiempo (pasos en espiral) y los participantes (mentores) tienen la vivencia de haber estudiado su carrera a distancia se los considera idóneos para desarrollar el proceso de mentoría.

La acción de mentoría implicó la total colaboración de los participantes mentores y mentorizados para la detección de necesidades; ellos son los que conocieron de mejor manera la problemática a resolver y explicar, así como las prácticas que requirieron ser mejoradas o transformadas en el análisis e interpretación de los resultados del estudio.

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

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

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

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

2.4.2 Técnicas.

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

2.4.2.1 Técnicas de investigación bibliográfica

Constituyó la forma más sencilla de economizar esfuerzos en la investigación, a través del repaso y reconstrucción del trabajo realizado por otros y de la consulta a las fuentes históricas, de las estadísticas oficiales y privadas, de los archivos, informes, estudios, y de todo tipo de documentación que trató sobre orientación y mentoría. Se procedió con el siguiente orden: Revisión y compilación de obras y luego a través de la lectura se efectuó el correspondiente análisis y la incorporación del conocimiento.

2.4.2.2. Técnicas de investigación de campo:

Esta técnica consistió en recolectar los datos directamente de la realidad, sin manipular variables. Correspondió a las distintas maneras de obtener los datos que luego de ser procesados, se convirtieron en información. Entre estas se tiene: la observación, la encuesta, la entrevista, y la discusión grupal.

La observación: permitió captar la realidad sin distorsionar información, y llevó a establecer la verdadera realidad del mentorizado.

La entrevista: Se apoyó básicamente en la comunicación verbal, por lo que el mentor tuvo que hacer las veces de un entrevistador, garantizando de ésta manera una mejor y mayor información.

La encuesta: su propósito radicó en obtener información relativa a características predominantes de los mentorizados mediante la aplicación de procesos de interrogación y registro de datos.

Discusión grupal: permitió captar representaciones afectivas, de valores, de tipo ideológico, en el grupo de estudiantes mentorizados.

2.4.3. Instrumentos

En la presente investigación se utilizaron los siguientes instrumentos:

- Primer encuentro (taller) presencial mentores - estudiantes (anexo 4). Este formato da los lineamientos que se debe seguir para el buen desarrollo del encuentro presencial con los mentorizados.
- Hoja de datos informativos (anexo 5). Este formato permite un registro más completo de los datos informativos de los mentorizados.
- Formato de expectativas y temores (anexo 6). Registra las expectativas que le impulsaron a estudiar a distancia, así como las dudas que le rodean en esta nueva experiencia que está afrontando.
- Cuestionario 1 de necesidades de orientación (anexo 7). Este cuestionario averigua sobre los problemas iniciales que está enfrentando en esta etapa de inicio de estudio a distancia

- Cuestionario 2 de necesidades de orientación (anexo 8). Se refiere a tener una idea cualitativa de la manera correcta de estudiar que tiene el mentorizado y dependiendo de este análisis, se debe proceder a brindarle la orientación que requiera.
- Cuestionario de control de lectura para mentores (anexo 9). Formato dirigido a los mentores, luego de tener una información teórica sobre la mentoría
- Evaluación del primer encuentro de mentoría (anexo 10). Registra los resultados del primer encuentro y a su vez, permite a los mentorizados evaluar y dar sugerencias para mejorar futuros eventos de mentoría.
- Evaluación final del proceso de mentoría (anexo 11). Registra la evaluación final y las sugerencias para mejorar futuros eventos de mentoría.
- Cuestionario de habilidades de pensamiento y hábitos de estudio (anexo 12). Su objetivo principal es obtener información valiosa de las formas en que aprende, las estrategias que desarrolla y las dificultades que se presentan en ese aprendizaje.

2.5. Procedimiento

El tratamiento de la investigación bibliográfica se efectuó mediante el procedimiento de consulta en fuentes primarias y secundarias, enfatizando en que la información obtenida sea fidedigna y de estudios actualizados, con un histórico mínimo, en lo posible, desde el año 2009 hasta el año 2015, obtenidos ya sea de la biblioteca personal, así como de diferentes bibliotecas de la ciudad de Quito y de instituciones como el colegio Manuela Cañizares, documentos de sitios web, libros electrónicos, y revistas, registrados con aportes de varios autores que respaldaron la investigación realizada.

La realización de la investigación de campo se la llevó a efecto por distintas fases:

a.) Modelo: Recordando los elementos que se encuentran inmersos dentro del proyecto de mentoría, tenemos: Consejero (profesor – tutor), Mentor, y Mentorizado, donde lógicamente la atención está centrada en el estudiante mentorizado, y desde la participación - colaboración del mentor y orientación del consejero o tutor, se trata de brindar la máxima ayuda al estudiante que inicia sus estudios universitarios bajo la modalidad a distancia para lograr su adaptación al ritmo y exigencia que demandan los estudios a este nivel. El contacto entre mentor – mentorizado se instaura desde el primer instante que se realiza la presentación del proyecto de

mentoría, manteniendo la comunicación de varias formas, con la intención de acompañar al estudiante durante el proceso y guiarlo a una auto preparación con la finalidad de que alcance aprendizajes significativos.

b.) Cronograma de actividades: A continuación citamos las temáticas abordadas de manera general y las actividades que se desarrollaron en cada una:

- El primer encuentro presencial mentor – mentorizados, se llevó a cabo el día sábado, 05 de diciembre del 2015. Debo informar que de las cuatro personas que me fueron asignadas solo me logré comunicar con tres, las que asistieron al encuentro en las instalaciones del Centro Universitario San Rafael, donde se abordaron temáticas desarrolladas a través de actividades como: motivación, recolección de información de mentorizados, análisis de cada tema, difusión de videos.
- El tema “Mi experiencia en la evaluación de los aprendizajes (Distancia y Presencial) en la Modalidad a Distancia”, abordó actividades de relato de experiencias, controversia sobre hábitos de estudio, análisis de estrategias para el aprendizaje.
- El tema “Importancia de planificar, fijarse metas y organización del tiempo para el estudio”, desplegó actividades de exposición de metas, comentarios y testimonios, motivación, videos reflexivos, análisis y adquisición de compromiso.
- El cuestionario de habilidades de estudio, se les envió un link al mail de cada estudiante mentorizado, el día 19 de diciembre del 2015. solicitándoles la colaboración de que lo llenen, con la finalidad de tener un diagnóstico a este aspecto.
- El tema “El estudiante universitario a distancia: su significado y perfil del alumno autónomo y exitoso”, Se lo efectuó mediante la motivación de la autonomía y alumno autónomo exitoso, difusión de la información (sobre la definición de estudiante universitario y el significado de estudiar a distancia) enviado a cada mentorizado a través del correo electrónico, el día 21 de diciembre del 2015.
- El tema “La lectura en los estudios a distancia”, tuvo diversas actividades de interacción con el grupo de mentorizados a través del WhatsApp (análisis), se motivó haciendo énfasis en la práctica de la lectura e implementación de las técnicas de

estudio, la información se hizo llegar por medio del mail a cada mentorizado el día 22 de diciembre del 2015.

- El tema “Técnicas y estrategias de estudio”, se desarrolló a través de la difusión de información mediante el correo electrónico a cada mentorizado, abordando actividades de motivación en relación a las estrategias y técnicas de estudio, análisis del tema y conclusiones. Esto se lo efectuó el día 23 de diciembre del 2015,
- El mensaje de navidad y fin de año 2015, se lo realizó a través del correo electrónico enviado cada estudiante mentorizado. Actividad que se lo realizó el día 24 de diciembre de 2015.
- El tema correspondiente a “Estrategias para la búsqueda de información en fuentes bibliográficas impresas y digitales”, abordó actividades como el envío de información a cada mail de los mentorizados tales como: estrategias de búsqueda de información, desarrollo de técnicas y análisis. Esta actividad se desarrolló el día 26 de diciembre del 2015.

2.6 Recursos.

Los recursos a los que recurrió este proyecto de mentoría fueron: humanos, tecnológicos, económicos y otros recursos institucionales.

2.6.1. Humanos.

Por la necesidad de realizar este proyecto de mentoría, la Universidad Técnica Particular de Loja, por intermedio de su equipo de gestión escogió como participantes a los estudiantes de primer semestre en la modalidad a distancia, quienes son los artífices principales de este proyecto.

A los estudiantes egresados de diferentes titulaciones de la Universidad, se nos designó como mentores, asignándonos cuatro estudiantes (mentorizados) a cada uno, con la misión de guiarles, acompañarles y ayudarles en todo lo que esté a nuestro alcance, para que se adapten rápidamente al ritmo y al ambiente universitario.

También en este proceso destacamos la figura del consejero que es un profesor de la universidad que se encarga de guiar y apoyar al mentor y de evaluarlo. El equipo de gestión de mentoría es el encargado de la preparación del proyecto, de dirigir su ejecución, la supervisión y la evaluación del mismo. El proyecto de mentoría se llevó a cabo con los estudiantes de primer nivel del Centro Universitario San Rafael de Quito.

2.6.2 Materiales Institucionales.

Fue muy importante la ayuda logística brindada por la universidad tanto a mentores como a mentorizados, pues puso a disposición sus instalaciones de los centros regionales (San Rafael); proporcionó datos informativos de los estudiantes mentorizados; los formatos necesarios para las actividades que se les aplicó a los mentorizados; también nos proporcionó una guía didáctica para la realización del trabajo de titulación; Toda la información necesaria y oportuna a través del entorno virtual de aprendizaje EVA y el cuestionario de aplicación de habilidades de los estudiantes mentorizados.

2.6.3 Económicos.

Los recursos económicos tienen que ver más con la inversión que realiza el mentor en la ejecución y desarrollo del proyecto de Mentoría, esta inversión fue en equipo de oficina, material lúdico (papel bond, impresiones, etc.), movilización y comunicación, sobre todo costos de internet y comunicación telefónica.

**Tabla 8
PRESUPUESTOS**

ACTIVIDADES	COSTOS
Llamadas	\$ 15
Internet	\$ 12
Papel bond	\$ 2
Impresiones	\$ 5
Transporte	\$ 10
Total	\$ 44

Fuente: Mentor

Elaboración: Marco Pilataxi

CAPITULO III
RESULTADOS ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

3. RESULTADOS ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Según los resultados obtenidos del cuestionario de habilidades de estudio que se les aplicó a los estudiantes mentorizados, permitió establecer la proyección de cada uno de ellos, en cuanto a la educación bajo la modalidad abierta y a distancia. Además la información obtenida avizoró las expectativas y temores que presenta cada estudiante e identificó las fortalezas y debilidades con respecto al proceso de Mentoría.

3.1. Características psicopedagógicas de los mentorizados

Los resultados de la encuesta on-line del cuestionario de Habilidades de estudio que se aplicó a cada estudiante mentorizado, permitió determinar y precisar las características psicopedagógicas de cada uno de ellos, midió habilidades en cuanto a: pensamiento crítico, tiempo y lugar de estudio, técnicas de estudio, concentración y motivación. Esta herramienta permite prestar atención al estado actual y perspectivas futuras del estudiante.

Los hábitos y estrategias de estudio que dependen en gran medida del contexto social y grupal en el que se desenvuelve el individuo, constituyen “un proceso de construcción del conocimiento basado en el establecimiento de metas y objetivos educativos personales, en el reconocimiento de las propias posibilidades, y apoyado en un sistema motivacional que responde a necesidades y expectativas propias” (Rentería, M. 2013, p. 2).

La creatividad, eficacia y desarrollo del pensamiento, proporciona la capacidad de la autocrítica, el autocontrol y un autoexamen. Esto significa que la educación debe tener como meta mejorar la capacidad de procesar información y construir conocimiento mediante el perfeccionamiento de conceptos, destrezas y actitudes, mejorando el nivel de funcionamiento intelectual de lo automático, a lo sistemático, en otras palabras, de un aprendizaje crítico o de razonamiento. “Pensamiento crítico es la capacidad del pensamiento para examinarse y evaluarse a sí mismo” (Carr, W. & Stephen, 1998, p.2).

El tiempo y lugar de estudio tiene que ver con la planificación que debe darse para distribuir y aprovechar de mejor manera el tiempo para el estudio y el lugar donde se lo va a realizar. En otras palabras, busca tener un equilibrio entre el tiempo dedicado al aprendizaje y el que se lo dedica a la recreación y al descanso. Además, realiza un listado de actividades académicas con fecha límite y se esfuerza por cumplirlas dentro de la misma (Alonso Tapia, J. 1995, p. 412).

Las técnicas de estudio representan el orden establecido que se sigue tras la utilización de una serie de parámetros, lograr adquirir de manera más rápida e eficiente un aprendizaje significativo; la concentración tiene que ver con la habilidad que posee una persona de centrar su atención a la realización de una actividad determinada, sin dar mucha importancia a lo que sucede a su alrededor, dicho de otra manera, puede centrar su atención en algo que está realizando sin importar sonidos, voces o luces que le puedan perturbar, o busca la manera de que esos sonidos, voces o luces, no interfieran en la actividad que está realizando (estudio) (Darling, N., Hamilton, S., Toyokawa, T., & Matsuda, S. 2002, p.265).

La motivación consiste en el valor o importancia que se le da a una determinada actividad que se está realizando, de eso depende el interés que se pone en la realización de dicha actividad. En lo concerniente al estudio significa: si se considera como algo personal, si el tiempo de aprendizaje es digno de ser vivido con intensidad, si lo que se estudia tiene relación con los intereses de quién lo hace, si el contenido de las materias que se cursa son interesantes, quizá es el cumplimiento de la búsqueda de nuevos retos, entre otros: (Gosálvez, A. 1990, p.12).

Los resultados generales de todos los subcampos los presentamos en la siguiente tabla:

Tabla 9
HABILIDADES DE PENSAMIENTO

SUBCAMPO	PUNTUACIÓN		PONDERACIÓN	
	LOGRADA	MÁXIMA	PONDERADA	CALIFICACIÓN
1. Pensamiento crítico	44,60	64	69,68	Buena
2. Tiempo y lugar de estudio	28,20	40	70,50	Muy buena
3. Técnicas de estudio	51,40	76	67,63	Buena
4. Concentración	27,20	40	68	Buena
5. Motivación	43,20	60	72	Muy buena
TOTAL	198,72	280	69,56	

Fuente: Formulario de datos informativos

Elaboración: Pilataxi, M. (2015)

De acuerdo a los resultados tabulados, se observa que la puntuación más alta con el 72 % corresponde a la motivación, cuyo significado es de Muy Buena. Quiere decir que los estudiantes mentorizados, se sienten motivados de seguir sus estudios en la Universidad. Estos resultados son acordes a la actitud observada en ellos; al ser consultados del porqué de su

decisión de continuar sus estudios bajo la modalidad a distancia, sus respuestas fueron entre otras, para tener nuevas posibilidades de trabajo o mejorar con respecto al actual, o simplemente porque quieren seguirse superando, a pesar de los conflictos o apuros que tienen que sobrellevar para lograr lo que se han propuesto. Se debería seguir realizando actividades tales como dinámicas y talleres que incrementen la motivación en los estudiantes.

En relación a la puntuación más baja con el 67,63% que tiene un significado de buena, es un indicador de que el estudiante mentorizado no se familiariza tanto con la utilización de las técnicas de estudio. En otras palabras, no acostumbra a leer y hacer esquemas del contenido delimitando las ideas principales de las secundarias; tampoco realiza mapas conceptuales, diagramas y apuntes durante el estudio o repaso, entre otros. Esto hace que su aprendizaje este dirigido solo para el momento (por ejemplo, para rendir los exámenes) y conforme pasa el tiempo, rápidamente va a olvidar ese conocimiento.

Se debe incentivar al estudiante mentorizado a la práctica de estas técnicas a través de la realización de talleres que induzcan a esta actividad, cuyos resultados son verdaderamente satisfactorios, al momento en que se llega a poner en práctica la utilización de estas técnicas; ya que conducen a alcanzar aprendizajes significativos y no momentáneos, como ocurre con el aprendizaje tradicional memorístico.

Es importante indicar que la calificación de buena en el análisis general sobre las habilidades de pensamiento, no es muy alentador, puesto que se evidencia en el 100% de los mentorizados, que adolece de ciertas carencias académicas que no le permiten desarrollar, por ejemplo, el pensamiento crítico, lo que significa que su aprendizaje tiende a ser todavía memorístico, antes que buscar el análisis y el razonamiento. Además, no es muy capaz de poder centrarse en la actividad que está realizando (estudiar), dicho de otra manera, se deja absorber de lo que sucede a su alrededor: los problemas en el hogar o en el trabajo, los ruidos o voces en su entorno, no puede fijar su atención por mucho tiempo en la clase, no logra mantenerse por un buen tiempo estudiando, entre otros. El programa de mentoría debe en un futuro incluir estrategias creativas, que permitan al mentorizado, llegar a una calificación de muy buena en todos los subcampos que constituyen las habilidades de pensamiento.

3.2. Necesidades de orientación de los estudiantes.

En momentos de transición académica, que es el caso que experimentan los estudiantes mentorizados, las necesidades de orientación se direccionan a los aspectos: personal, académico y de información, por lo que en el proceso de mentoría se debe tener muy en cuenta estas necesidades y estar prestos a darles pronta solución, a través de alternativas reales que cumplan con el propósito de esclarecer las dudas que presentan los estudiantes que recién inician sus estudios universitarios (Escudero, J., 1986, p. 15).

Se pudo evidenciar que el 100% de los estudiantes mentorizados tenían necesidades de orientación académica, por ejemplo, manifestaban la necesidad de estrategias para poder optimizar el tiempo y poder realizar las evaluaciones a distancia, ante el temor de no alcanzar a realizarlas y consecuentemente fracasar en las evaluaciones presenciales. Esto se explica porque al incursionar en la educación superior, el estudiante experimenta muchos cambios y requiere de una reorganización en su actitud, para poder alcanzar las metas y objetivos propuestos.

En cuanto a la necesidad de orientación personal un 75% de los estudiantes mentorizados dieron muestra que adolecían de la misma, por ejemplo, manifestaban su temor de relacionarse con las demás personas, por carecer de normas urbanas de buenos modales, lo que consideraban según su opinión, como una barrera que impedía que sean orientados a la realización de un plan de vida y académico. El 25% de mentorizados, sienten satisfacción con la orientación recibida.

También el 100% de estudiantes mentorizados expreso la necesidad de orientación de información, tenían muchas dudas acerca de los procedimientos administrativos, sobre trámites de matrículas, formas de pago de las mismas, facilidades de crédito, sistemas de becas, entre otros. Además tenían mucha desinformación en cuanto al manejo del entorno virtual de aprendizaje (EVA), lo cual les impedía participar en diversas actividades tales como chat, foros académicos y video conferencias.

Sin embargo, el 100% de estudiantes coincidía en tener problemas de orientación académica y de información, mientras tanto en lo referente a la orientación personal solo el 25% se siente satisfecho de la orientación recibida.

Es evidente que el mentor debió estar preparado para dar ayuda y solución inmediata a los estudiantes mentorizados ante estas necesidades; pues al eliminar sus temores, levantó su autoestima; mostró un incremento en su nivel de aprendizajes, mayor frecuencia de participación en las actividades académicas del EVA; que le significó aprovechar la puntuación extra de las mismas, con una consecuente recuperación en su rendimiento académico.

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

Teniendo en cuenta que la mayoría de estudiantes provienen del sistema de educación regular presencial, donde las normativas son directas, continuas, en el momento requerido con la interlocución directa con el docente de cada asignatura; acogerse al ritmo académico que demanda la educación a distancia de la Universidad, produce un desequilibrio emocional en este momento de transición, por lo que el nuevo estudiante universitario requiere de ayuda para su inserción y adaptación. “El tutor debe favorecer el desempeño de los estudiantes, considerándoles como receptores y constructores de su conocimiento, actuando más como facilitador del aprendizaje que como dispensador de conocimiento” (López, I. 2010, p. 2).

Las grandes expectativas y el mínimo de temores que logren los mentorizados, mostrará el éxito del programa llevado a cabo con los mismos. Expectativas como: aspirar a graduarse, el interés por aprender más y el de convertirse en un buen profesional. Entre los temores que han expresado, es la falta de tiempo para realizar las tareas, angustia de no poder obtener la titulación y el miedo que les representa las nuevas asignaturas al inicio de cada semestre. En la siguiente tabla se muestran los resultados que tienen que ver con las expectativas y temores:

TABLA 10
EXPECTATIVAS Y TEMORES

EXPECTATIVAS						TEMORES					
GRADUARSE		APRENDER		SER UN BUEN PROFESIONAL		FALTA DE TIEMPO		NO OBTENER LA TITULACION		INICIO DEL NUEVO SEMESTRE	
f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
2	50	1	25	1	25	2	50	1	25	1	25

Fuente: Entrevistas a mentorizados del POM.

Elaborado por: Pilataxi, M. (2015)

De acuerdo al cuadro, según las expectativas de los mentorizados, el 50 % tiene la intención de obtener su titulación (graduarse) en virtud al esfuerzo realizado durante su preparación y

consecuentemente conseguir un mejor empleo; empero el 25% manifiesta que durante su proceso formativo le interesa aprender y por último al otro 25% le atrae la idea de convertirse en un buen profesional.

En cuanto a los temores, el 50% de los mentorizados indicó que la falta de tiempo para realizar sus tareas académicas es el mayor de ellos, no obstante al 25 % le asusta la idea de no poder llegar a obtener su titulación y el 25% restante señala tener pánico al enfrentarse a las nuevas asignaturas cada inicio de un nuevo ciclo académico.

En la realidad, la orientación en mentoría significa dar el máximo grado de motivación al mentorizado, para el cumplimiento de sus actividades académicas; de esta forma, él pueda alcanzar la mayor realización de las expectativas, reduciendo al mínimo sus temores. La tabla a continuación presenta los resultados de la encuesta realizada a los mentorizados con relación al grado de motivación sobre algunos aspectos.

TABLA 11
INSERCIÓN Y ADAPTACION

MOTIVACION	F (No. de estudiantes)	%
Facilidad de combinar el trabajo con el estudio.	2	50
Ser profesional - desarrollo personal	1	25
No hay límite de edad para la superación profesional	1	25
Total	4	100

Fuente: Entrevistas a mentorizados del POM.

Elaborado por: Pilataxi, M. (2015)

La inserción y adaptación a la educación a distancia, para el 50% de los mentorizados, está guiada por la facilidad que brinda para desarrollar su trabajo, a la vez que le permite continuar sus estudios hasta lograr una titulación, para tener la oportunidad de mejorar su estilo de vida, tanto en lo personal como en lo profesional. Dicho de otra manera, la flexibilidad en el horario en la educación a distancia y la capacidad de organizar su tiempo para el desarrollo de las diferentes actividades académicas que exige este modelo de educación, es la que tiene mayor aceptación en lo referente a la motivación de continuar sus estudios; considerando que algunos ya tienen un modo de trabajo establecido.

También, el 25% lo hace por su deseo de llegar a ser profesional, lo que conlleva a elevar su autoestima al tener la seguridad de estar mejor preparados para afrontar los retos en el trabajo.

El otro 25% lo hace para demostrar que “nunca es tarde para estudiar”. Especialmente los que son padres/madres de familia para dar ejemplo a sus hijos.

La necesidad de inserción y adaptación fue requerida por el 100% de los mentorizados, puesto que se trata de estudiantes que se encuentran en el proceso de transición de la secundaria a la Universidad y también de aquellos que vienen de instituciones de modalidad presencial. Se les ayudó en el proceso de adaptación mediante la orientación con el manejo del EVA, la utilización de la guía didáctica, darles información sobre la importancia de realizar las evaluaciones a distancia (requisito indispensable para poder acceder a las evaluaciones presenciales), entre otras.

El acceder a la universidad, y sobre todo bajo la modalidad a distancia va a presentar esta necesidad de inserción y adaptación del nuevo estudiante, de tal forma que se constituye en un gran obstáculo que provoca el desánimo del que recién ingresa a continuar con normalidad sus estudios, pudiendo incluso hacerle tomar la decisión lamentable de abandonar la misma. El éxito de un estudiante esta mediado por su grado de afinidad académica y social; por el acatamiento de estándares académicos y por los lazos que se establezcan entre él, su entorno y los agentes de la Institución.

3.2.2. De hábitos y estrategias de estudio.

Para alcanzar logros en sus estudios a distancia es necesario que los estudiantes realicen un calendario para la realización de las actividades académicas solicitadas por la universidad y el conocimiento y aplicación de las estrategias de estudio. Al respecto, como se puede evidenciar en la tabla No. 9, el 100% de los estudiantes mentorizados, carecían de hábitos y estrategias de estudio, lo que causó que su rendimiento académico durante el primer bimestre sea bajo (el programa dio inició a mediados del primer bimestre).

Todos los estudiantes mentorizados, al momento de emprender con la mentoría, no estaban familiarizados con la jerarquización que requieren los mapas conceptuales o esquemas del contenido, pero si presentan la destreza para identificar las ideas principales de las secundarias; no consultan al diccionario las palabras cuyo significado no comprenden, presentan dificultad para interpretar los gráficos y tablas que aparecen en el texto, no acostumbran a estudiar con anticipación y estar preparados para dar un examen, entre otros.

Como se observa la falta de hábitos y estrategias de estudio adecuadas, se constituye en una necesidad muy importante, ya que puede impedir que el rendimiento del estudiante mentorizado alcance aprendizajes significativos y más bien se preste para un aprendizaje memorístico o tradicional, el mismo que quita la posibilidad de que el estudiante mentorizado desarrolle todas sus capacidades.

3.2.3. De orientación académica.

El programa de mentoría debe considerar estrategias que permitan orientar al mentorizado sobre como dirigir adecuadamente sus actividades académicas y poder cumplir con éxito sus obligaciones estudiantiles. La intervención académica es un proceso continuo de intervención psicopedagógica para contribuir al desarrollo del potencial e interés de los estudiantes. Es el cimiento fundamental para conseguir las capacidades necesarias en la formación del futuro profesional, que lo hace de forma integral (Sánchez A., 2010, p. 19). En la tabla a continuación se exponen los resultados obtenidos sobre la encuesta de los procedimientos de estudio.

Tabla 12
Resultados de los procedimientos de estudio del grupo de mentorizados

PROCEDIMIENTOS DE ESTUDIO	ESCALA									
	NADA 1		POCO 2		REGULAR 3		BASTANTE 4		MUCHO 5	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. Primero leo las orientaciones de cada unidad en la guía didáctica.					2	50	2	50		
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.							4	100		
3. Doy una lectura comprensiva para identificar y señalar ideas principales y secundarias.			1	25	3	75				
4. Subrayo aspectos de mayor importancia.	1	25			1	25	2	50		
5. Intento memorizarlo todo.							3	75	1	25
6. Elaboro esquemas, cuadros sinópticos.			2	50	2	50				
7. Elaboro resúmenes.	1	25	2	50	1	25				
8. Desarrollo actividades de aprendizaje que se sugieren en la guía didáctica.					2	50	2	50		
9. Reviso y estudio a medida que desarrollo la evaluación a distancia.							2	50	2	50
10. Pongo énfasis en el estudio y repaso la semana de evaluaciones presenciales.							2	50	2	50

Fuente: Cuestionario de procedimiento de estudio.

Elaborado por: Pilataxi, M. (2015)

Del cuadro anterior se observa por los resultados obtenidos del instrumento aplicado a los mentorizados con respecto al procedimiento de estudio, el 100% sigue las instrucciones de aprendizaje planteadas en la guía didáctica de cada asignatura para realizar sus actividades. Por otro lado, se puede ver que el 100% de mentorizados, no están familiarizados con la elaboración de esquemas, cuadros sinópticos y resúmenes, reflejándose en la cualificación de poco y regular, inclusive un 25% no elabora resúmenes y el 75% los realiza pero esporádicamente.

Como consecuencia de esta situación, el 75% de estudiantes mentorizados trata de adquirir su aprendizaje casi solo memorizando, y el 25% lo memoriza prácticamente todo, lo que se ve reflejado en la cualificación de bastante y mucho. Esto significa que siguen inmersos en ese sistema tradicionalista de aprendizaje memorizándolo todo e impidiendo desarrollar en ellos un pensamiento crítico en base al análisis y razonamiento, que son los que conducen a adquirir aprendizajes significativos.

Se observa por los resultados obtenidos una gran aceptación de los mentorizados en estudiar a medida que desarrollan sus evaluaciones a distancia, así también, de poner énfasis en el estudio y repaso en la semana previa a las evaluaciones presenciales. Lo que se puede evidenciar en las cualificaciones de bastante y mucho. Lo que significa que no tienen una disciplina en cuanto al aprovechamiento eficaz del tiempo a fin de prepararse para las evaluaciones presenciales, que junto a otras actividades se acumulan para el final.

En consecuencia, es prioritario que el programa de mentoría desarrolle estrategias que obliguen al estudiante mentorizado a realizar las actividades en forma continua, las mismas que deben ser evaluadas periódicamente. Esto permitirá que el estudiante mentorizado desarrolle un hábito para la realización de los trabajos en forma oportuna mediante la práctica del razonamiento y argumentación.

3.2.4. De orientación personal.

Todos los aspectos que influyan en el desarrollo personal son importantes en el momento de dar orientación en este ámbito, puesto que el desarrollo personal es concebido como el propósito de la orientación y de la educación, ya que ambas tienen su influencia en la madurez de la persona, de su equilibrio emocional, del desarrollo y del aprovechamiento al máximo de

sus capacidades y potencialidades. “De ahí que la orientación es un proceso de ayuda continua en todos los aspectos, con la intención de fomentar el desarrollo humano a lo largo de toda la vida” (Bortone, R., 2010, p. 2). La siguiente tabla, nos da una información de los aspectos de orden personal de los estudiantes mentorizados.

Tabla 13

Resultados de los aspectos de orden personal del grupo de mentorizados

Aspectos de orden personal	ESCALA									
	Nada importante (0-1)		Poco importante 2		Importante 3		Muy importante 4		Extremadamente importante 5	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. Asesoramiento en la toma de decisiones: elección y/o reorientación de estudios.			1	25					3	75
2. Aptitudes y conocimientos previos para iniciar los estudios de la carrera.							2	50	2	50
3. Particularidades del estudio a distancia.					1	25	2	50	1	25
4. Estrategias de aprendizaje y técnicas de estudio.					1	25	2	50	1	25
5. Ayuda psicológica personal.	1	25					2	50	1	25
6. Planificación del proyecto profesional.							2	50	2	50
7. Orientaciones para el desarrollo personal y de valores.							1	25	3	75

Fuente: Cuestionario de aspectos de orden personal.

Elaborado por: Pilataxi, M. (2015)

Según los resultados obtenidos con relación a la orientación personal de los mentorizados se observa que para la totalidad de los mismos, son extremadamente importantes las orientaciones para el desarrollo personal y de valores, así como los demás subcampos de orden personal. Por otro lado, el 25% de ellos, considera como nada importante la ayuda

psicológica que reciben; sin embargo el 75% de mentorizados permite la ayuda psicológica personal. Estos resultados y la vivencia en el proceso de mentoría, revela el poco interés que muestra a la ayuda psicológica.

Como se aprecia en la tabla 14, prácticamente todos los aspectos personales registrados en la encuesta, tienen la aceptación de la totalidad de los mentorizados por la satisfacción que sienten por la ayuda que reciben; al ser guiados sobre las particularidades que presenta el estudio a distancia; así como en la utilización de estrategias y técnicas de estudio y en la planificación del proyecto profesional, tomando en cuenta que están en sus inicios de los estudios universitarios y que para el mentorizado constituyen un verdadero reto.

En definitiva, si por desconocimiento los mentorizados no valoran como es debido la ayuda psicológica, en cambio, si muestran satisfacción en el resto de aspectos de orden personal en los que han recibido la debida orientación. Por lo tanto es importante incentivar en el proceso de mentoría ese protagonismo que despierte el interés en el mentorizado a continuar sus estudios en la modalidad a distancia, logrando que se convenza a sí mismo, de que no se encuentra solo y que la universidad a través de este programa lo respalda incondicionalmente.

3.2.5. De información.

Es importante que en la educación bajo la modalidad a distancia, cada elemento se acople al sistema, para que la labor de información sea muy eficiente, lo que servirá como punto de partida para una mejor organización de las actividades a realizarse. El personal administrativo debe mantener una comunicación abierta con el estudiante mentorizado, al momento de tener que hacer un trámite, facilitándole su realización. Las principales necesidades “están relacionadas con las limitaciones del estudiante en cuanto al conocimiento de la institución de la que forma parte (Normativas y requisitos, aspectos administrativos y servicios ofertados) así como de los estudios específicos que han empezado” (García, A., 2014, p. 147). A continuación se exponen los resultados de los aspectos relacionados con la satisfacción con los procesos administrativos por parte de los mentorizados.

Tabla 14
Satisfacción con los procesos administrativos

Procesos administrativos	ESCALA									
	NADA SATISFACTORIO (0 - 1)		POCO SATISFACTORIO 2		SATISFACTORIO 3		MUY SATISFACTORIO 4		EXTREMADAMENTE SATISFACTORIO 5	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. Procesos de admisión e ingreso.			2	50			2	50		
2. Procesos de matrícula.			1	25			3	75		
3. Modalidades de pago.					1	25	2	50	1	25
4. Trámites de cambio de centro universitario.			1	25			2	50	1	25
5. Trámites de convalidación de asignaturas.					1	25	2	50	1	25
6. Becas y ayuda para el estudio.							2	50	2	50
7. Convalidación de estudios de las asignaturas cursadas en otras carreras/universidades.					1	25	2	50	1	25

Fuente: Cuestionario 2 de necesidades de orientación

Elaborado por: Pilataxi, M. (2015)

Según los resultados que se aprecia en la tabla anterior, los mentorizados tienen un criterio polarizado en cuanto a la satisfacción de los procesos de admisión e ingreso a la UTPL. Un 50% encuentra poco satisfactorio el desarrollo de este proceso, en tanto que el otro 50% está muy satisfecho con el mismo. Se observa también que en cuanto a la escala de puntuación le corresponde el nivel más bajo en comparación con los demás parámetros.

A la totalidad de mentorizados, le corresponde una cualificación de muy satisfactorio y extremadamente satisfactorio, le ven de muy buena manera el desarrollo del proceso administrativo que tiene que ver con las becas y ayuda para el estudio. Se observa también, que hay gran satisfacción en los procesos administrativos que tienen relación con los trámites de convalidación de asignaturas y de estudios cursados no solo en otras titulaciones, sino también en otras universidades.

Según la consideración de los estudiantes, fue necesario proporcionarles información acerca de la forma de pago, procesos de matrícula, gestiones para la realización de cambio de centro universitario, becas, entre otros. Los resultados alcanzados, están en proporción con la habilidad que han demostrado para la realización por si solos de algunos trámites en línea, así como por la participación en foros, chats y video conferencias, algo que anteriormente les era muy dificultoso. Por otra parte, encuentran satisfacción en el resto de procesos administrativos como se puede evidenciar en los resultados registrados en la tabla.

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

La participación como mentor en este programa de mentoría, constituye una satisfacción en los aspectos personal., de aprendizaje reflexivo y de adquisición de conocimientos. La mentoría ha abierto muchas oportunidades hacia el ¿cómo?, ¿para qué?, y el ¿porque? de una buena orientación que contenga la universalidad del ser humano y que conduzca a la realización de las metas propuestas. Una buena orientación se refiere a “proporcionar herramientas eficaces a las nuevas generaciones que les permita ser indagadores, investigadores; en otras palabras, que sepan valorar sus capacidades y levantar su autoestima, para de esta manera vencer obstáculos que limitan la realización de los sueños” (García, A., 2014, p. 150).

El mentor tiene muchas expectativas sobre el programa, por ejemplo, que como estudiantes iban a estar totalmente abiertos y permitir que se les ayude, sin embargo la realidad fue totalmente diferente. Al inicio hubo mucha apatía hasta que se pudo lograr comunicación con el 75% de ellos. El 25% de los mentorizados restantes nunca respondieron a las llamadas telefónicas ni a los mensajes que se les enviaba a través del correo electrónico.

Se les convocó para el primer encuentro presencial al 75% de estudiantes mentorizados con los cuales se pudo lograr un contacto telefónico, quienes confirmaron su asistencia. Del 75%, solo asistió el 25% a dicho encuentro. Con el 25% asistente, se procedió a realizar las actividades concernientes al encuentro, despejando un sinnúmero de incertidumbres de las que aquejaba. Dieron a notar lo difícil que les resulta afrontar el reto de continuar con sus estudios universitarios y afrontar las obligaciones laborales.

Con el 75% de mentorizados, se dio un seguimiento a través de la comunicación telefónica, al inicio su reacción fue un tanto reacia, pero con el paso de los días y ante la insistencia, fueron accediendo poco a poco a ser ayudados. Conforme la comunicación iba siendo de más confianza, empezaron a expresar sus dudas y temores que estaban experimentando en esta

modalidad de estudios a distancia. A pesar de que se les enviaba mensajes a través del correo electrónico, nadie respondía a ellos. Sin embargo, cierto día hubo respuesta al correo electrónico del 25% restante, que jamás había estado en contacto ni siquiera telefónicamente, a partir de ese instante ya hubo comunicación con el 100% de estudiantes mentorizados.

Esto dio la pauta que los e-mails enviados, si estaban siendo recibidos, los cuales estaban dando sus frutos. Sin embargo la comunicación directa fue del 100% telefónica, donde se pudo notar lo variable de la actitud de los mentorizados que en algunas ocasiones no querían hablar, aduciendo que se encontraban aún en sus actividades laborales, pese a haber acordado un horario para poder tener tal comunicación..

Las preguntas más comunes de los estudiantes mentorizados fueron sobre las estrategias que les permitan realizar, tanto las evaluaciones a distancia, así como prepararse para rendir de la mejor manera los exámenes presenciales. También había mucha incertidumbre en cuanto al manejo de la plataforma del EVA. Tenían recelo o no le daban importancia a la participación en los foros, chats y video conferencias. Hubo quienes preguntaron sobre el número de asignaturas que podían tomar por semestre, ya que en unos casos daban a entender que con el número que habían tomado, les estaba siendo muy complicado cumplir con las tareas, por lo reducido de tiempo que disponían.

A cada una de estas inquietudes se les fue dando la orientación respectiva, percibiendo satisfacción en los mentorizados por la ayuda brindada. A pesar de esto, siempre se notó una actitud variable en ellos. La satisfacción sobre esta experiencia se observó en los resultados de su rendimiento académico del segundo bimestre, que fue totalmente superior al alcanzado en el primer bimestre.

3.4. Valoración de mentoría.

La valoración de la mentoría se la expresa desde el punto de vista de los estudiantes mentorizados y también del compañero mentor. El mentor desde su perspectiva como compañero guía, que brinda ayuda basado en las recientes experiencias vividas como estudiante y el mentorizado que está en un proceso de inclusión y adaptación en un nuevo proceso académico como lo constituye la educación superior y más aún en la modalidad abierta y a distancia.

Según el 75% de los estudiantes mentorizados manifiestan que el programa de mentoría fue muy satisfactorio, por la ayuda recibida, el 25% se da ya que demostraron apatía y desinterés sin embargo, conforme avanzaba el mismo y se aclaraban muchas de sus dudas, su interés fue incrementándose. La única sugerencia que hicieron es que para el futuro, el programa de mentoría forme parte de la malla curricular, y que su participación tenga alguna puntuación, como sucede en un chat, foro académico o video conferencia.

En definitiva, al proceso de mentoría se lo puede asignar una valoración totalmente positiva, pues permitió la participación activa de profesores tutores, estudiantes mentores y estudiantes mentorizados. Cada uno cumpliendo roles específicos que condujeron a un feliz desarrollo y culminación del proceso, que tuvo como propósito fundamental acompañar y dar ayuda a los estudiantes mentorizados en el inicio de sus estudios universitarios, bajo la modalidad a abierta y a distancia.

3.4.1. Interacción y comunicación (mentorizados, mentor).

En relación a este punto se puede señalar que al inicio hubo muy poco interés de participar por parte de los estudiantes mentorizados, aduciendo un desconocimiento del proceso de mentoría, sin embargo, poco a poco se dieron cuenta que la única intención que se tenía, era de tratar de ayudarlos y guiarlos, para que se puedan adaptar rápidamente al sistema de estudios superiores. Tal fue el desinterés que mostraron, que al primer encuentro presencial solamente acudieron el 25% de mentorizados del 75% que aseguraron y confirmaron su asistencia al mismo.

A través del correo electrónico se les compartió material bibliográfico enviado por el equipo gestor por medio del EVA. La actitud del 75% de mentorizados con los que se mantenía comunicación telefónica fue cambiando; no así, con el otro 25% de mentorizados que tuvieron una actitud muy reacia a la comunicación. Se hacían negar cuando se los llamaba o respondían que estaban muy ocupados y que se les volviera a llamar más tarde. Al volverlos a llamar tenían apagados sus teléfonos celulares.

Del 100% de mentorizados que estuvieron a mi cargo, al inicio se logró entablar comunicación telefónicamente con el 75% de ellos. Al 25% restante, no se les pudo ubicar telefónicamente. El 100% no respondió a los mensajes enviados a sus respectivos correos electrónicos. Al 75% de estudiantes con los que se mantenía contacto telefónico, se les hizo la invitación para el primer encuentro presencial, de los cuáles y a pesar de haber confirmado y

asegurado su asistencia, solo asistió el 25 % al mencionado encuentro. Con este 25% que asistió, se procedió a realizar la actividad correspondiente a este encuentro. Entre otras cosas, dieron a conocer lo complicado que les resulta tratar de combinar estas dos actividades, el trabajo con los estudios. Fue el momento oportuno para motivarles e incentivarles y hacerles ver, que los grandes retos se llegan a cumplir a través de grandes sacrificios y justamente la universidad les estaba brindando la oportunidad de revertir esa situación esclavizante de trabajo que tenían, por una mejor opción al obtener una titulación universitaria.

Con respecto a la comunicación con los mentorizados se lo hizo a través de llamadas telefónicas y de envió de mensajes a los respectivos correos electrónicos. Esta fue básicamente la forma de comunicación que se mantuvo con ellos, debido a que el 100% de los mismos trabajaban a tiempo completo. En cambio la forma de comunicación entre mentor y el equipo de gestión fue totalmente a través del EVA. He ahí la importancia de la tecnología en la comunicación, ya que nos permitió mantenernos en contacto con los estudiantes mentorizados, a pesar de las dificultades por la falta de disponibilidad de tiempo.

3.4.2. Motivación y expectativas de los participantes (mentorizados y mentores)

Al inicio del proceso la expectativa fue alta en el mentor, había la inquietud de saber cómo reaccionaran los compañeros mentorizados. En las primeras comunicaciones, el mentor se sintió algo decepcionado, al ver el poco interés que mostraban los mentorizados. Esta situación se prolongó hasta el día en que se convocó al encuentro presencial.

A simple vista se pudo ver el cambio de actitud de los mentorizados, quiénes mediante preguntas, lograron despejar muchas dudas por las respuestas que el mentor les dio, gracias a su experiencia como ex estudiante de la universidad. Las únicas dudas que no se pudieron aclarar fueron aquellas referidas a la titulación de los mentorizado por ser diferente a la del mentor. Los mentorizados estuvieron muy animados a continuar con el programa y comprometieron al mentor a que les siga guiando. Pese a que al encuentro presencial fue solo con el 25% de mentorizados, el mentor se sintió incentivado a lograr por cualquier medio a tener comunicación con los demás.

A través de comunicaciones telefónicas con los demás mentorizados, se les puso al tanto de lo que se trata el programa, encontrando también una respuesta favorable para participar en el mismo. La comunicación telefónica se dio al inicio con el 75% de los mentorizados, el 25% restante no contestaban las llamadas telefónicas. Además el mentor no cesaba de enviar

correos electrónicos de motivación a todos, aunque jamás respondieron a tales mensajes. Cierta día, hubo una contestación a un mensaje del correo electrónico del 25% de mentorizados con los cuales no se había logrado tener ningún tipo de comunicación.

Esto dio la pauta al mentor de que pese a que aparentemente no responden a los mensajes del correo electrónico, sin embargo, estuvieron siguiendo el programa. Al final se vieron los resultados, con la mejora sustancial de su rendimiento académico y con la colaboración que prestaban al programa cuando lo requería (encuestas). No se puede dejar de mencionar que existió en el transcurso del programa momentos difíciles, en que los mentorizados no querían dialogar, manifestando un sinnúmero de excusas. Lo cual era entendible por los problemas que pudieron haber tenido en sus trabajos o en el hogar.

3.4.3. Valoración general del proceso

La valoración general del proceso de mentoría se lo puede catalogar como 100% positivo, pese a presentarse en el transcurso del mismo muchas dificultades, al final se pudieron ver buenos resultados, como son: el cambio de actitud y la mejora del rendimiento académico de los estudiantes mentorizados, más experiencia adquirida para el mentor y conjuntamente con el equipo de gestión, se logró los objetivos propuesto al inicio del programa, de lograr que los mentorizados se adapten rápidamente a la universidad y desechen la idea de desertar de la misma.

Al final del programa se encontró gran satisfacción en el 75% de estudiantes mentorizados, quienes evaluaron el proceso como muy bueno, ya que les ayudó a solucionar muchas dudas e inquietudes. Para el mentor, también fue satisfactorio el participar en el programa, porque además de tener la satisfacción de poder ayudar a otra persona, alimento sus capacidades y destrezas a vísperas de su desempeño profesional, como por ejemplo, de poder tomar decisiones al paso por situaciones imprevistas o que no estaban dentro de lo planificado que les sucedía a los mentorizados y que se debía dar alguna solución.

Desde todo punto de vista, la valoración que se le puede dar al programa de mentoría es totalmente satisfactoria por las diferentes acciones que se dieron durante todo el proceso, tales como: la buena coordinación que hubo entre el equipo de gestión con los mentores en cuanto a las indicaciones precisas y a tiempo que proporcionaban a través de las publicaciones en el EVA; la predisposición de los mentores de querer ayudar a sus mentorizados y mantener siempre un espíritu apacible y abierto hacia ellos, inspirándoles confianza para que puedan

expresar sus inquietudes y también por supuesto la colaboración de los mentorizados para permitir ser ayudados.

3.5. FODA del proceso de mentoría desarrollado.

La identificación de los problemas más relevantes a ser resueltos que han presentado los mentorizados en el proceso de mentoría, se los expone en el siguiente cuadro, que hace referencia a las fortalezas y debilidades (a nivel interno) y a las oportunidades y amenazas (a nivel externo), que se han detectado en dicho proceso.

Tabla 15
FODA DE LA MENTORIA

FORTALEZAS (F)	OPORTUNIDADES (O)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Trabajo en equipo entre: Mentores, consejeros y mentorizados. 2. Aprovechar la experiencia académica de estudiantes mentores. 3. Recursos tecnológicos de comunicación eficaces (EVA) entre UTPL y mentores. 4. Tiempo y lugar de estudios adecuados 5. Motivación a seguir sus estudios en la UTPL. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplicación exitosa del programa en otras universidades impulsan a la UTPL. 2. Suficiente información bibliográfica acerca de mentoría. 3. Acceso a plataformas de comunicación virtual, digital entre mentor y mentorizados 4. La educación a distancia es una gran alternativa para continuar los estudios en los mentorizados. 5. Las evaluaciones por entidades gubernamentales exige llegar a la excelencia académica.
DEBILIDADES (D)	AMENAZAS (A)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de difusión sobre programas de mentorización a los mentorizados 2. Mentores de distinta titulación a la del mentorizado. 3. Aprendizaje memorístico que impide un pensamiento crítico. 4. Desconocimiento de técnicas de estudio para su aplicación. 5. Poco interés del mentorizado en las mentorizaciones 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de apoyo del entorno laboral del mentorizado 2. Centro Universitarios muy distantes del sector del mentorizado 3. Desencadenamiento académico donde al mentorizado se le prepare para la exigencia de la UTPL 4. Cambios de normativas cuando cambian representantes del Gobierno Central. 5. Cambios de prioridades económicas en mentorizados que obliga al abandono de sus estudios.

Fuente: Mentor

Elaboración: Pilataxi, M. (2015)

La aplicación del FODA como un instrumento de diagnóstico del programa de mentorización a los estudiantes iniciales del programa a distancia de la UTPL, permite visualizar y puntualizar

con claridad los cuatro elementos diagnósticos del FODA donde nos permite conocer con exactitud sus debilidades y amenazas para tomar los correctivos pertinentes para superar las deficiencias que se generan en el proceso académico de un estudiante inicial en la modalidad a distancia, haciendo uso apropiado de las fortalezas y oportunidades que brinda la UTPL con su programa de acompañamiento estudiantil de mentorización.

3.6. Matriz de problemáticas de la mentoría.

Durante la realización del programa de mentoría, hubo que sortear muchas dificultades, las que no permitieron un desarrollo normal del mismo y por consiguiente no se pudo cumplir al 100% con los objetivos propuestos al inicio del programa. Entre las situaciones problemáticas que se pudieron identificar, se las registra en la tabla a continuación.

TABLA 16
Matriz de problemáticas de la mentoría.

PROBLEMA	CAUSA	EFEECTO	FUENTE
Difusión insuficiente de la importancia del programa a los mentorizados	Es un programa piloto de mentoría.	Falta de interés en la participación	Encuesta telefónica
Mentores de distintas carreras a la del mentorizado	No se encuentran centralizados los mentores por carreras	Que la ayuda no va acorde a las necesidades del mentorizado.	Encuesta a través de correo electrónico
El nivel de aprendizaje memorística acostumbrado por el mentorizado le impide desarrollar un pensamiento crítico	Educación tradicional que muchos colegios todavía mantienen en su enseñanza-aprendizaje	Los mentorizados no logran adaptarse a las exigencias lógica-críticas de la UTPL	Cuestionario de habilidades de pensamiento.
Desconocimiento de técnicas de estudio para su aplicación.	Educación tradicional que muchos colegios todavía mantienen en su enseñanza-aprendizaje y al ser memorístico no aplican técnicas	Ocupación del tiempo desorganizado no logrando conseguir un aprendizaje significativo	Cuestionario de habilidades de pensamiento.
Poco interés del mentorizado en las mentorizaciones.	El desconocimiento de la importancia de las mentorizaciones	Pocos contactos en las mentorizaciones convirtiéndose en apoyo insuficiente	Los mentorizados y mentores.

Fuente: Mentor

Elaboración: Pilataxi, M. (2015)

La elaboración de la matriz de problemática de la mentoría, permite visualizar algunos problemas que se encontraron en la dinámica del desarrollo del programa de mentoría, con el objetivo de corregir en el futuro aquellos problemas que dificultaron el cumplimiento del propósito planteado de dar un acompañamiento efectivo a los estudiantes que se inician en el sistema de estudios a distancia de la UTPL, para que culminen con éxito la carrera que se plantearon desde un comienzo y evitar la deserción, por encontrar dificultades en el camino académico, por tratarse de un sistema de estudios informal.

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES

Una vez elaborado el presente trabajo investigativo, ya sea por la investigación bibliográfica, así como a través del trabajo de campo mediante el acompañamiento personalizado a los estudiantes mentorizados, se pueden expresar las siguientes conclusiones:

1. Según la información se puede constatar que los estudiantes mentorizados tienen la necesidad de aplicar modelos y herramientas de orientación en mentoría que faciliten el proceso informativo y académico; logrando mejores habilidades de pensamiento y hábitos de estudio (tabla 9).
2. De acuerdo a los resultados de la tabla 9 podemos concluir que los estudiantes del primer ciclo no cuentan con la capacidad de pensamiento crítico, puesto que no están familiarizados con técnicas de estudio, además poseen poca concentración para desarrollar sus actividades académicas universitarias.
3. En el proceso de investigación se pudo evidenciar que la expectativa para la mitad de los mentorizados es obtener su título académico a fin de conseguir un mejor empleo, y la otra mitad esta entre aprender y ser un buen profesional.
4. Se puede evidenciar que los estudiantes mentorizados sienten temor por la falta de tiempo, al desempeñar sus actividades de trabajo y tener que cumplir con las actividades académicas, lo que implica no poder llegar a culminar sus estudios, por dar prioridad al trabajo, a través del cual llevan el sustento a su hogar.
5. Con este estudio se pudo evidenciar que es muy importante el asesoramiento de los mentores para lograr que el estudiante tenga una mejor orientación respecto a la elección de su titulación, para su desarrollo personal y de valores.
6. En esta modalidad podemos determinar que la mayoría de mentorizados, consideran muy satisfactorio el desarrollo de los procesos: de matrícula, modalidades de pago, trámites de cambio de centro universitario, convalidación de asignaturas, programas de becas y ayuda para el estudio.

4.2. RECOMENDACIONES.

- Se recomienda mantener la motivación en los estudiantes mentorizados mediante la realización de actividades tales como dinámicas y talleres presenciales y a través de medios de comunicación digital que mantengan e inclusive eleven el nivel de motivación de los mismos. Los talleres deben circunscribirse en la aplicación de las técnicas de estudio.
- Con el fin de elevar el interés los talleres se debe llevar a la práctica con técnicas de estudio cuya aplicación reflejaran en resultados satisfactorios; por cuanto son un vehículo para alcanzar aprendizajes significativos, y no momentáneos como ocurre con el aprendizaje tradicional memorístico.
- Se recomienda que la mentoría en el primer semestre sea indispensable, pero debe continuar en los otros semestres en forma más esporádica para así lograr que lleguen a la culminación de su titulación con éxito.
- Es importante que los mentorizados realicen un cronograma de actividades académicas, tomando en cuenta los horarios de su trabajo, para que cumplan con lo establecido en por la Institución Académica.
- Continuar prestando la educación a distancia por la facilidad que brinda al estudiante mentorizado de combinar los estudios con el trabajo, hasta culminar su titulación y aumentar las oportunidades de trabajo.
- Se recomienda mejorar los procesos de admisión y de los trámites de cambio de centro de estudio, donde los mentorizados consideran que tiene dificultad.

4.3 PROSPECTIVA

Desarrollo y Evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación a Distancia

Los hombres libres son aquellos que se atreven a salir de la ignorancia, cuando culminan sus estudios y obtienen su titulación profesional. El documento busca ofrecer una herramienta de acompañamiento eficaz que facilite, visionar, diseñar y construir su futuro. En otras palabras, se debe enunciar las posibles acciones que se podrían ejecutar para la sostenibilidad del programa de mentoría.

4.3.1 Justificación.

El desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría en los estudiantes del primer ciclo, es de gran importancia porque les permite conseguir ayuda, orientación y apoyo en la adaptación y desenvolvimiento académico de los bachilleres a la universidad. Los grandes cambios que experimentan al ingresar a la universidad y mucho más aquellos estudiantes que han optado por la modalidad a distancia, ya que prácticamente estudian solos y al no contar con este apoyo, desertarían muy pronto y en gran escala.

Es importante reconocer la efectividad de los programas de mentoría y de la gran necesidad que mantienen los estudiantes de las diferentes titulaciones, por lo que es necesario abrir el abanico de mentorías y capacitar a estudiantes de cada una de las especializaciones para dar el oportuno apoyo a las necesidades que los estudiantes mantienen, no solo al iniciar la titulación universitaria, sino cada vez que lo necesite en los diferentes semestres.

4.3.2 Objetivo General

Apoyar a los alumnos del primer ciclo de educación a distancia con las diferentes mentorías, en forma personalizada y a través de los medios tecnológicos para disminuir la incidencia de deserción universitaria.

4.3.3 Objetivos Específicos

- Capacitar a mentores de diferentes titulaciones para abastecer las necesidades de los procesos de orientación y mentoría en el ámbito universitario.
- Realizar monitoreo, seguimiento y apoyo continuo a los estudiantes del primer ciclo para disminuir la deserción y abandono de la carrera universitaria.

- Elaborar informes con las experiencias de los estudiantes que han recibido el apoyo, seguimiento y mentorización para mejorar y elevar la calidad del servicio otorgado por la UTPL a través de los mentores.

4.3.4 PARTICIPANTES

4.3.4.1 Perfil del tutor

El tutor es quien capitanea el proyecto de mentoría, por lo que debe responsabilizarse y dar seguimiento al grupo de estudiantes mentorizados a través de la evaluación de las actividades que se van ejecutando durante el proceso, de tal manera que se puedan realizar los correctivos necesarios en el momento oportuno y poder así, garantizar la viabilidad del proceso.

4.3.4.2 Perfil del Compañero – mentor

El mentor usualmente es una persona con mayor experiencia, es un amigo verdadero, un consejero y un maestro, siendo el rol del mentor un proveedor para su mentorizado, con visión y dirección. El mentor crea un patrón de cambio que inspira al mentorizado para lograr alcanzar los niveles más altos de capacidad.

4.3.4.3 Perfil del estudiante mentorizado

El estudiante mentorizado, está necesitado de toda información y está siempre dispuesto a seguir las recomendaciones proporcionadas por quién le orienta durante todo el proceso.

4.4.4. Lugar.

En el Centro Universitario San Rafael

4.4.5. Tiempo de ejecución.

De octubre 2015 a febrero 2016.

4.4.6. Actividades

TABLA 17
Actividades.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ESTRATÉGIAS	ACTIVIDADES
Capacitar a mentores de diferentes titulaciones para abastecer las necesidades de los procesos de orientación y mentoría en el ámbito universitario.	Impartir un taller de capacitación a mentores de las diferentes titulaciones	<ul style="list-style-type: none"> - Fijar posibles fechas para las tutorías- - Designar facilitadores para los talleres de capacitación - Proveer de materiales a utilizarse en la capacitación
Realizar monitoreo, seguimiento y apoyo continuo a los estudiantes del primer ciclo para disminuir la deserción y abandono de la titulación universitaria.	Designación de mentores - evaluadores	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar fichas de seguimiento. - Elaborar platillas de fichas - Fijar fechas de inicio y culminación de los monitoreos apoyo y seguimiento - Evaluar las actividades realizadas con los mentorizados
Elaborar informes con las experiencias de los estudiantes que han recibido el apoyo, seguimiento y mentorización para mejorar y elevar la calidad del servicio otorgado por la UTPL a través de los mentores.	Designar grupo de muestra y personal para la recolección de datos	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar recolección de datos entre los estudiantes mentorizados en las diferentes titulaciones. - Presentar cuadros de resultados - Evaluar los cuadros y realizar las respectivas correcciones. - Tomar decisiones en base de los resultados. - Elaborar informes para optimizar la calidad de servicio otorgado por los mentores

Fuente: Mentor

Elaboración: Pilataxi, M. (2015)

4.4.7. EVALUACIÓN

El presente proyecto referente a el Desarrollo y Evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación a Distancia, y después de dar cumplimiento a todo lo propuesto en el mismo podemos indicar que el programa de mentorías es factible por la ayuda oportuna que se brinda a los estudiantes que inician su carrera estudiantil universitaria y en todas las dificultades que se presenta en la educación a distancia.

Es necesario que cada una de las mentorías se amplíen a todas las carreras, para que este apoyo que es necesidad de todo estudiante nuevo, les beneficie para lograr adaptarse con facilidad a la metodología de estudio y especialmente a la exigencia que mantiene la UTP; ya que es obligación de nuestro centro universitario dotar a la sociedad de profesionales capaces de trabajar bajo presión y ajustándose a las exigencias modernas.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

BIBLIOGRAFÍA

- Alonso Tapia, J. (1995). *Orientación Educativa. Teoría, evaluación e intervención*. Madrid: Síntesis. (+) (Especialmente interesante el capítulo 8: diseño y evaluación de programas de orientación educativa).
- Alred G., Garvey, B. y Smith, R. (1999). *The Mentoring pocketbook. Management pocketbook*. London: Alresford.
- Álvarez Rojo, V. (1995). *Orientación Educativa y acción psicopedagógica*. Madrid: EOS.
- Alvarez, P. (2002). La función Tutorial en la Universidad. Una apuesta por la mejora de la calidad de la enseñanza. Madrid: EOS.
- Araceli Sebastián Ramos, M. F., Ramos, A. S., & Sánchez García, M. F. (2012). La función tutorial en la universidad y la demanda de atención personalizada en la orientación. *Revistas científicas españolas*, pp. 246 - 261.
- Castillo, S., Torres, J., & Polanco, L. (2009). *Tutoría en la Enseñanza, La Universidad y la Empresa*. Madrid: Pearson Educación.
- Cruz Núñez, F. (2011). Revista académica semestral. Obtenido de Cuadernos de educación y desarrollo: <http://www.eumed.net/rev/ced/23/fcn.htm>
- Darling, N., Hamilton, S., Toyokawa, T., & Matsuda, S. (2002). Naturally occurring mentoring in Japan and the United States: Roles and correlates. *American Journal of Community Psychology*, 30(2), 245–270.
- Díaz Larenas C & Bastías Díaz C. (2008). Los procesos de mentoría en la formación inicial docente. *Rev. Int. Investig. Cienc. Soc.* ISSN (Impresa) 2225-5117. ISSN
- Escudero, J.M. (1986). Innovación e investigación educativa*. *Revista de Innovación e Investigación educativa*, núm. 1, p. 5-44
- Dubon, E., Climent, J. C., Abad, L. S., Pakhrou, T., & Martínez, J. M. (2012). La mentoría como herramienta para la mejora de la calidad de la docencia.
- Gosálvez, A. (1990). *Técnicas para la orientación psicopedagógica*. Madrid: CEPE.
- Harris, J. T., & Nakkula, M. J. (2003a). *Match Characteristics Questionnaire v2.0*. Unpublished measure, Harvard.
- Keller, T.E., Pryce, J.M., & Neugebauer, A. (2003) Observational methods for assessing the nature and course of mentor-child interactions. Unpublished manual, University of Chicago.
- Liang, B., Tracy, A., Taylor, C. A., Williams, L. M., Jordan, J. V., & Miller, J. B. (2002). The relational health indices: A study of women's relationships. *Psychology of Women Quarterly*, 26, 25–35.

- Lyons, M., & Curtis, T. (1998). Program Outcome-Based Evaluation (POE). Philadelphia, PA: BBBSA.
- María Remedios Sánchez García, Ana María Ramos García. Compromiso docente y realidad educativa - Google Books. Front Cover. María Remedios Sánchez García, Ana María Ramos García. Editorial Síntesis, S. A., 2012 - Education - 270 pages.
- MILLER, A. (2002). Mentoring students and young people: a hand book of effective practice. London: kogan Page.
- Moncada Mora, L. F. (2014). La integración académica de los estudiantes universitarios como factor determinante del abandono de corto plazo. Un análisis en el sistema de educación superior a distancia del Ecuador. RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia, volumen 17, nº 2, pp. 173-196.
- Montiel Gama, L. (2005). El papel de la orientación educativa en el campo de integración de alumnos. Revista Iberoamericana de Educación, 1681-5653.
- Océano. (s.f.). Psicología para todos. España: Océano.
- Parsloe, E. (1999) Coaching and Mentoring: Practical Methods to Improve Learning. London: Kogan Page.
- Phillips-Jones, L. (2001) The New Mentors and Protégés: How to Succeed with the New
- Rentería, M. D. (2013). Trabajo integrador final del estudiante independiente en la educación a distancia. Mexico: Universidad de Durango.
- Rubio Gómez, M. J. (2014). Guía General de Educación a Distancia (Tercera ed.). Loja: Ediloja.
- Sánchez Almagro, M. L., Prieto Clemente, A., García, P. A., & Amores Pérez, J. (2011). Guía práctica del asesor y orientador profesional. Madrid: Síntesis. .
- Sánchez Avila, C. (2010). Red de mentoría en entornos universitarios españoles: resultados de un análisis comparativo. Revista Mentoring & Coaching, 3, 13-30.
- Sánchez Ávila, C. (2013). Red de mentorías en Latinoamérica. Madrid.
- Sánchez García, M.F. (coord.), Manzano Soto, N., Suárez Ortega, M., Rísquez, A. y Oliveros Martín-Varés, L. (2010). MANUAL PARA EL/LA CONSEJERO/A. PROGRAMA DE ORIENTACIÓN TUTORIAL Y MENTORÍA EN LA UNED. Madrid UNED (ISBN: 978-84-362-5639-0) (Formato CD).
- Soler, R. (2003), Mentoring: Estrategia de desarrollo de recursos humanos. Barcelona: Gestión 2000.com.
- Valverde, A. et al (2004). Innovación en la mentoría universitaria: la mentoría como respuesta. *Contextos educativos*, 6-7, 87-112

NETGRAFIA

- Bortone, R. (julio-diciembre de 2010). Desarrollo personal en estudiantes de Ingeniería. Obtenido de remo. ws: <http://www.remo.ws/SEPARATAS/SEPARATA%209.pdf>
- Cano González, Rufino (2009). "Tutoría universitaria y aprendizaje por competencias. ¿Cómo lograrlo? " Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado. REIFOP, 12 (1), 181-204. Recuperado de: <http://www.aufop.com>
- Carr, R. (1999). Alcanzando el futuro: el papel de la mentoría ante el nuevo milenio. <http://www.mentors.ca>
- Carr, R. (2000). Peer resources Paper. Mentoring cycle. <http://www.mentors.ca>
- Casado Muñoz, R., & Ruiz Franco, M. (2009). Programa Mentor: tutorías entre compañeros/as. Recuperado a partir de <http://dugi-doc.udg.edu:8080/handle/10256/1837>
- Center for Health Leadership&Practice(2003). Guía de Mentoría. Recuperado de: <http://scholarworks.umass.edu/cqi/viewcontent.Cqi?Article=1304&context=esence>
- Erazo, F., Espinoza,R.,& Ríos,M. (2009). Mentoría programa de desarrollo gerencial en Latinoamérica en: caso México. Obtenido de http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1151/mentoría_progra_de_desarrollo_gerencial.html
- Fernández Gálvez, J. D. (2005). La orientación educativa: Claves de éxito profesional. Buscando la magia del mago sin magia. Recuperado el 2015, de <http://eneagramatipo2.wikispaces.com/file/view/2.%2BOrientaci%C3%B3n%2BEducativa.%2BObjetivos,%2BPrincipios%2BBy%2BFunciones.doc>
- García García, M., Carpintero Molina, E., Biencinto López, C., & Núñez del Río, M. C. (2014). Revista Complutense de Educación. Obtenido de La evaluación del proyecto SOU-estuTutor: percepcion de los mentores: <http://revistas.ucm.es/index.php/RCED/article/view/41661>
- García, A.J.; Troyano, Y. y Vieira, L.S. (2014). Competencias del docente universitario como guía en el espacio europeo de educación superior. Revista Fuentes, 15, Junio, pp. 145-160. [Fecha de consulta: dd/mm/aaaa]. <http://www.revistafuentes.es/> D.O.I.: <http://dx.doi.org/10.12795/revistafuentes.2014.i15.07>
- *Group Mentoring: A Study of Mentoring Groups in Three Programs*, Carla Herrera, Zoua Vang and Lisa Y. Gale (Philadelphia: Public/Private Ventures; Alexandria, VA; MENTOR/National Mentoring Partnership, 2002). www.ppv.org/ppv/publications/assets/153_publication.pdf

- Hervás, R. M. (2006). Definición de orientación. Recuperado el 2014, de https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/Modelos/Documentos/Definiciones-de-Orientacion.pdf
- León Agusti, P., & Barrera, M. X. (2010). Autonomía según Piaget. Obtenido de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:4lCvX3mtiXlJ:www.zipaquira-cundinamarca.gov.co/apc-aa->
- López, N., & Sandoval, I. (2013). Métodos y técnicas de investigación cuantitativa y cualitativa. Recuperado de http://www.pics.uson.mx/wpcontent/uploads/2013/10/1_Metodos_y_tecnicas_cuantitativa_y_cualitativa.pdf
- Manzano Soto, N., Cuadrado, A. M., & Sánchez García, M. (2012). El rol del mentor en un proceso de mentoría universitaria. Obtenido de Universidad Nacional de Educación a Distancia.: <http://e-spacio.uned.es/revistasuned/index.php/educacionXX1/article/view/128/94>.
- Ministerio de Educación. (2009). Orientación educativa: fundamentos teóricos, modelos institucionales y nuevas perspectivas. Recuperado el 2014, de Apega: http://www.apega.org/attachments/article/379/orientacion_educativa.pdf
- Ministerio de Educación. (2011). Inclusión educativa_Ministerio de educación. Obtenido de <http://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/03/SiProfe-Inclusi%C3%B3n-Educativa.pdf>
- Pérez Juste, R. (2013). La Calidad de la Educación Universitaria. Obtenido de http://www.erevistas.csic.es/ficha_articulo.php?url=oai:ojs.e-spacio.uned.es:article/2121&oai_iden=oai_revista1170
- Pineda, C. & Pedraza, A. (2009, septiembre-diciembre). Programas exitosos de retención estudiantil universitaria: las vivencias de los estudiantes. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 28. Disponible en: <http://revistavirtual.ucn.edu.co/>
- Uscanga Guevara, M. T., & García Santillán, A. (2008). Desarrollo y comportamiento de la motivación en el trabajo. Obtenido de www.eumed.net/
- Villena, A. M. (2012). Deserción Universitaria. Obtenido de <http://www.uc.cl/es/la-universidad/noticias/6763-la-desercion-universitaria>.

ANEXOS

ANEXO 1**Carta de compromiso**

Yo MARCO PATRICIO PILATAXI FERNÁNDEZ con C.I, 170865527-7 perteneciente al CENTRO UNIVERSITARIO "SAN RAFAEL" , después de haber participado en la primera asesoría presencial en la ciudad de Loja, para el trabajo 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 Quito-San Rafael, y a realizar todo el esfuerzo que ello implica, ateniéndome a las consecuencia de la no culminación del mismo, para constancia, firmo la presente carta de compromiso.

Atentamente,

.....

MARCO PATRICIO PILATAXI FERNÁNDEZ

C.I, 170865527-7

ANEXO 2

PRIMER ENCUENTRO PRESENCIAL MENTOR–ESTUDIANTES

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

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

Lugar y Fecha:

Agenda encuentro Mentores – estudiantes MENTORIZADOS

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

ANEXO 3

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

Educación Superior a Distancia, Centro Universitario Asociado de Quito- San Rafael

HOJA DE DATOS INFORMATIVO

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

ANEXO 4

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 5
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 6

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)	

ANEXO 7

UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

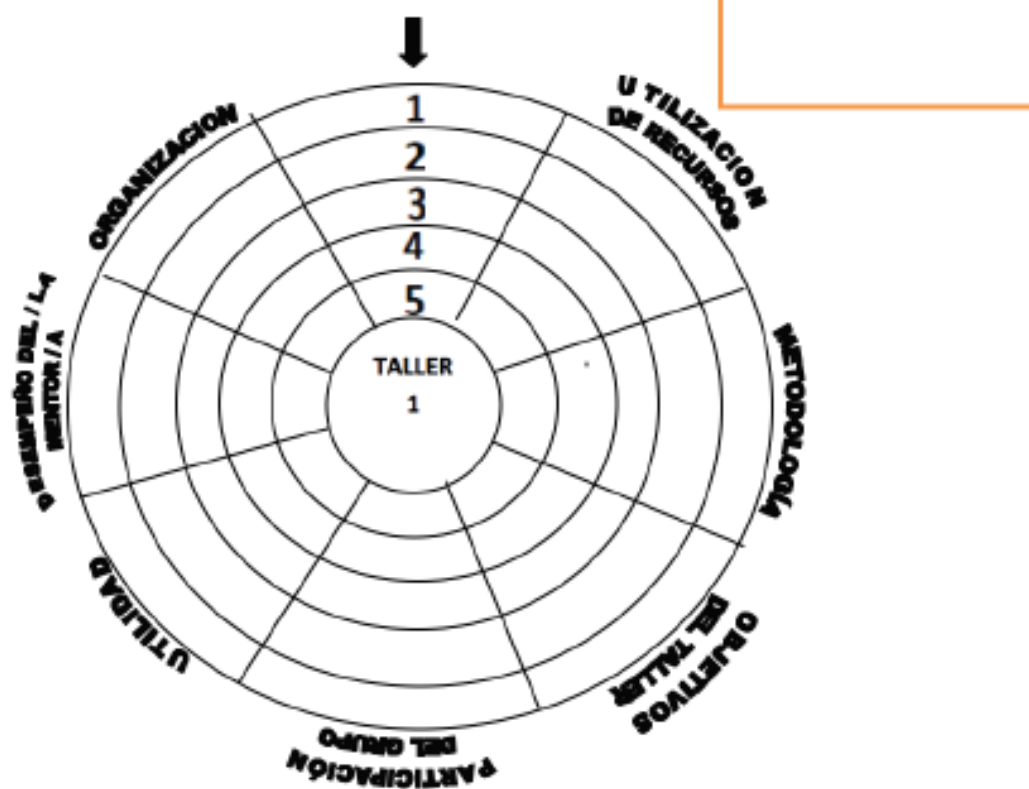
MODALIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO; Plan Piloto de Mentoría

TALLER I

EVALUACIÓN DEL TALLER 1



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

.....

.....

.....

.....

Muchas gracias

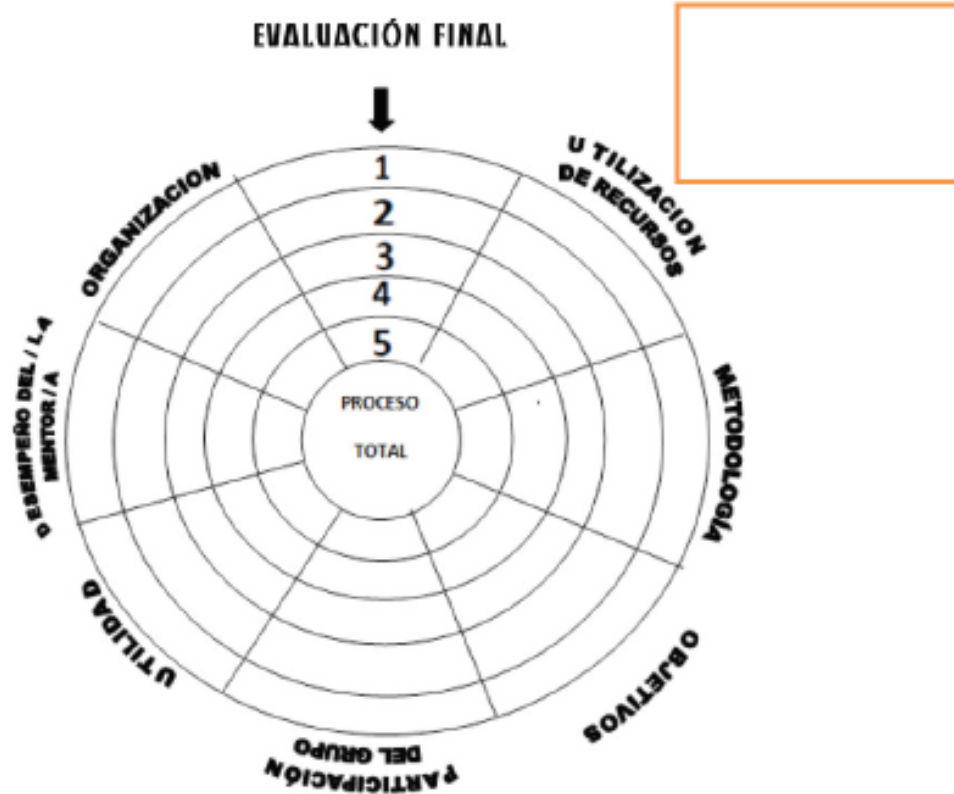
ANEXO 8

UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

MODALIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO; Plan Piloto de Mentoría



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

.....

.....

.....

.....

Muchas gracias

ANEXO 9

TABLA 1
ESTRUCTURA DEL PLAN DE ORIENTACION

NECESIDADES DE ORIENTACIÓN DEL GRUPO	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RECURSOS/MEDIOS	TIEMPO
Administrativas	Dar a conocer al estudiante sobre los trámites académicos y servicios que ofrece la Universidad.	Dar respuesta a requerimientos establecidos por los mentorizados, aprovechando la experiencia del mentor	-Primer encuentro presencial (asesoría). -Información digital y tecnológica (chat, foros, videoconferencias, teléfono)	5 días
Académicas	-Informar acerca de pensum de estudios, procesos de evaluación (A distancia y presencial). - Técnicas de investigación.	-Dar a conocer sobre asignaturas del tronco común y libre configuración. .Orientación para hallar información en fuentes bibliográficas impresas y digitales.	-Información digital. -Tecnológicos (chat, correo electrónico y llamada telefónica).	5 días
Personales	Conseguir la adaptación y permanencia del estudiante en la Universidad.	Dar seguimiento y ayuda al proceso de aprendizaje de cada estudiante.	-Información digital. -Tecnológicos (chat, correo electrónico y llamada telefónica).	20 días
Hábitos de estudio	Elevar el rendimiento académico a través del asesoramiento a la utilización de técnicas y hábitos de estudio.	-Importancia de planificar, fijarse metas y organización del tiempo para el estudio. . Aplicación de las técnicas y estrategias de estudio. .Disciplina en la lectura	-Información digital. -Tecnológicos (chat, correo electrónico y llamada telefónica).	20 días
Mentores	Capacitar a mentores de diferentes titulaciones para abastecer las necesidades de los procesos de orientación y mentoría en el ámbito universitario.	Impartir un taller de capacitación a mentores de las diferentes titulaciones	-Fijar posibles fechas para las tutorías. -Designar facilitadores para los talleres de capacitación -Proveer de materiales a utilizarse en la capacitación	5 días

Elaboración de informes	Elaborar informes con las experiencias de los estudiantes que han recibido el apoyo, seguimiento y mentorización para mejorar y elevar la calidad del servicio otorgado por la UTPL a través de los mentores.	Designar grupo de muestra y personal para la recolección de datos	<ul style="list-style-type: none"> -Realizar recolección de datos entre los estudiantes mentorizados en las diferentes titulaciones. -Presentar cuadros de resultados. -Evaluar los cuadros y realizar las respectivas correcciones. -Tomar decisiones en base de los resultados. Elaborar informes para optimizar la calidad de servicio otorgado por los mentores	10 días
-------------------------	---	---	---	---------

Fuente: Marco Teórico

Elaboración: Pilataxi, M. (2015).

ANEXO 10

FOTOS DEL PROCESO DE MENTORIA



