



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

AREA SOCIOHUMANÍSTICA

TÍTULO DE LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
MENCIÓN EDUCACIÓN BÁSICA

**“Desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación Superior a Distancia, Centro Universitario Asociado de Gualaceo, en el periodo académico 2015 - 2016”.**

TRABAJO DE TITULACIÓN

AUTORA: Yanza Pacheco, Mónica Balbina

TUTOR: Cueva Figueroa, Galo Vincio, Mg.

CENTRO UNIVERSITARIO GUALACEO

2016

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

Magister

Galo Vinicio Cueva Figueroa

DOCENTE DE LA TITULACIÓN.

De mi consideración:

El Presente trabajo de titulación “Desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación Superior a Distancia, Centro Universitario Asociado de Gualaceo, en el periodo académico 2015 - 2016”, realizado por Mónica Balbina Yanza Pacheco, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, marzo de 2016

f) .....

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo, Mónica Balbina Yanza Pacheco, declaro ser autora del presente trabajo de titulación “Desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación Superior a Distancia, Centro Universitario Asociado de Gualaceo, en el periodo académico 2015 - 2016” de la titulación de Licenciado en de Ciencias de la Educación, mención Educación Básica, siendo el Magister Galo Vinicio Cueva Figueroa Director del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo son de mi exclusiva responsabilidad.

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

f. ....

Autora: Mónica Balbina Yanza Pacheco

Cédula: 0105263032

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis A. DIOS, a y a la Virgen María, quienes inspiraron mi espíritu para la conclusión de esta tesis, Con todo mi cariño y mi amor para las personas que hicieron todo en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños, por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba, especialmente a mi esposo, a mis hijas y a mis padres quienes me dieron la vida, educación, apoyo y consejos, a mis maestros y amigos, quienes sin su ayuda nunca hubiera podido hacer esta tesis. A todos ellos que me apoyaron moral y económicamente se los agradezco desde el fondo de mi alma.

Mónica Balbina

## **AGRADECIMIENTO**

Debo agradecer de manera especial y sincera a la Magister Mariana Buele Maldonado, al Magister Fabián Jaramillo Serrano y a mi tutor Magister Galo Vinicio Cueva Figueroa por apoyarme para realizar esta tesis bajo su dirección. Su apoyo y confianza en mi trabajo y su capacidad para guiar mis ideas ha sido un aporte invaluable, no solamente en el desarrollo, sino también en mi formación como investigadora. Las ideas propias, siempre enmarcadas en su orientación y rigurosidad, han sido la clave del buen trabajo que hemos realizado juntos, el cual no se puede concebir sin su siempre oportuna participación. Le agradezco también el haberme facilitado siempre los medios suficientes para llevar a cabo todas las actividades propuestas durante el desarrollo de esta tesis. Muchas gracias Profesores y espero verlos pronto para expresar personalmente mi más sincero agradecimiento por su importante aporte y participación activa en el desarrollo de este documento. Debo destacar, por encima de todo, su disponibilidad y paciencia. No cabe duda que su participación ha enriquecido el trabajo realizado y, además, ha significado el surgimiento de una sólida amistad.

*Mónica Balbina*

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CONTENIDOS	PÁGINAS
CARÁTULA	i
CERTIFICACIÓN	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO	7
1.1. La Mentoría	8
1.1.1. Concepto	8
1.1.2. Elementos y procesos de mentoría	9
1.1.3. Perfiles de los involucrados en el proceso de mentoría	10
1.1.4. Técnicas y estrategias que se pueden aplicar en el desarrollo de la mentoría.	13
1.2. Necesidades de orientación en educación a distancia	14
1.2.1. Concepto de necesidades	14
1.2.2. Necesidades de orientación en Educación a Distancia	15
1.2.2.1. Para la inserción y adaptación	16
1.2.2.2. De hábitos y estrategias de estudio	17
1.2.2.3. De orientación académica	18
1.2.2.4. De orientación personal	20
1.2.2.5. De información	21
1.3. Plan de Orientación y Mentoría	23
1.3.1. Definición del Plan de Orientación y Mentoría	23
1.3.2. Elementos del Plan de Orientación y Mentoría	24
1.3.3. Plan de Orientación y Mentoría para el grupo de estudiantes	25
CAPITULO II METODOLOGÍA	30
2.1. Contexto	31

2.2. Diseño de investigación	31
2.3. Participantes	32
2.4. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	33
2.4.1. Métodos	33
2.4.2. Técnicas	34
2.4.3. Instrumentos	35
2.5. Procedimiento	36
2.6. Recursos	37
2.6.1. Talento humano	37
2.6.2. Institucionales	37
2.6.3. Materiales	37
2.6.4. Económicos	37
CAPITULO 3. RESULTADOS, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	38
CAPÍTULO 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	58
BIBLIOGRAFÍA	60
ANEXOS	63

## RESUMEN

La concreción de la experiencia piloto de mentoría con alumnos del primer ciclo de Educación Superior a Distancia se desarrolló en el centro Universitario Gualaceo, debido a que los estudiantes que inician su carrera universitaria, por carencia de información, en muchos casos, terminan abandonando los estudios. La principal razón para que ocurra este fenómeno se genera por la ausencia de acompañamiento en el proceso de inserción al sistema de estudios de la universidad. Para responder a esta realidad, el presente trabajo tuvo como objetivo implementar, desarrollar y evaluar un proyecto piloto de mentoría para 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 utilizaron los métodos de acción participativa, descriptivo, analítico, sistemático, inductivo y deductivo y las técnicas de lectura, mapas conceptuales, resúmenes o paráfrasis. Se concluye que es necesario fortalecer el desarrollo de programas de mentoría que contribuyan a la realización del acompañamiento inicial para que los alumnos adquieran la confianza necesaria para continuar los estudios universitarios, en la modalidad a distancia.

**Palabras Claves:** Mentoría, inserción, acompañamiento, continuidad, aprendizaje.

## **ABSTRACT**

The realization of the pilot experience of mentoring with students in the first cycle of distance higher education developed in the centro Universitario Gualaceo, since students who begin their college career, by lack of information, in many cases, end up abandoning studies. The main reason this phenomenon to happen is generated by the absence of accompanying the process of inclusion to the system of University studies. To respond to this reality, this work was intended to implement, develop and evaluate a pilot mentoring project to promote the improvement of the quality of academic-oriented processes and the emergence of a culture of accompaniment that promotes meaningful learning. Is utlizaron participatory action, descriptive, analytical, systematic, inductive and deductive methods and techniques of reading, conceptual maps, summaries or paraphrases. It is concluded that it requires... It is concluded that it is required to strengthen the development of mentoring programs that contribute to the realization of the initial support so students can acquire the confidence to continue their university studies, in remote mode.

Key words: Mentoring, inclusion, support, continuity and learning.

## INTRODUCCIÓN

El proyecto de investigación titulado “Desarrollo y Evaluación de una experiencia piloto de mentoría, con estudiantes del primer ciclo de Educación Superior a Distancia, del centro Universitario de la ciudad de Gualaceo” se refiere a la planificación, ejecución y evaluación de un trabajo de inserción, tipo piloto de mentoría, direccionado a ofrecer orientación a los estudiantes que por primera vez se involucran con el sistema de estudios a distancia, con la finalidad de que puedan clarificar sus dudas sobre esta modalidad nueva para ellos, que garantice la continuidad y culminación de los estudios.

Se trata de la realización de un programa de acompañamiento a los nuevos estudiantes, generado desde la Universidad, para ofrecer la orientación que requieren sobre los aspectos académicos, administrativos y logísticos que en la ejecución de los estudios se realizan.

Como es conocido por quienes se encuentran involucrados con los estudios universitarios, el tema de la mentoría resulta nuevo para el contexto ecuatoriano, pero ha sido estudiado por muchos autores, cuyos criterios y análisis han ayudado a los estudiantes como un conjunto de recursos necesarios de orientación para sus estudios.

La ejecución del trabajo ha permitido determinar la definición conceptual de la orientación y mentoría, identificar los modelos, métodos, acciones y aspectos que debe contemplar un plan de mentoría. Se llegó también a identificar las necesidades de orientación de los estudiantes, así como las acciones que se deben realizar para garantizar su permanencia y continuidad en los estudios. Con los criterios de los estudiantes se alcanzó a valorar el proceso de mentoría desarrollado, destacando las acciones de mayor interés.

La autora de la investigación ha sido la principal beneficiaria de la realización de este trabajo, porque ha aprendido mucho con su realización. Ha llegado a conocer con mayor profundidad el tema de la mentoría, que en estos días está de moda y es de aplicación obligatoria en todos los niveles del sistema educativo ecuatoriano, no solo para estudiantes, sino también para los profesionales de la educación con los proyectos de inducción, que tienen objetivos similares. El proyecto desarrollado ha contribuido para alcanzar un conocimiento más cercano sobre este tema y ha dotado a su autora de herramientas técnicas que le permitirán desenvolverse de mejor manera en el campo educativo.

La investigación permitió identificar fortalezas y debilidades. Las fortalezas se manifiestan en la disponibilidad de contar con los recursos materiales y técnicos necesarios para la realización del trabajo, como: computadora, impresora, Internet, material de escritorio y los recursos económicos que sirvieron para subvencionar gastos de transporte, alimentación y otros que resultaron necesarios. Hubo el apoyo necesario del coordinador del centro universitario de la ciudad de Gualaceo. Los estudiantes mentorizados mostraron una relativa motivación e involucramiento para el trabajo. El plan de mentoría aplicado ha servido para ayudar a los estudiantes en su conocimiento del EVA de la Universidad. La ausencia de dos estudiantes ha sido tal vez la mayor debilidad encontrada; sin embargo, el trabajo se desarrolló de manera exitosa.

El objetivo general de la investigación estuvo direccionado a implementar, desarrollar y evaluar un proyecto piloto de mentoría para los estudiantes de primer ciclo de Modalidad a Distancia, en la perspectiva de 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 concretó en realidad con la aplicación del plan elaborado, que generó información para realizar el FODA, donde se detectaron las necesidades de los estudiantes referidos a la carencia de dominio de técnicas de estudio, desconocimiento del EVA, falta de espacios de interacción con los docentes y entre compañeros.

El primer objetivo específico que trata sobre la fundamentación teórica de los modelos y procesos de orientación y mentoría en el ámbito universitario, fue logrado a través del análisis reflexivo de información procedente de diversas fuentes de investigación bibliográfica, de muchos autores que han estudiado este tema.

El segundo objetivo específico, referido al desarrollo de acciones de orientación psicopedagógica con los estudiantes de primer ciclo para facilitar su incorporación al sistema de educación a distancia, mejorar sus logros académicos y disminuir la tasa de abandono temprano fue conseguido con la asistencia de los estudiantes al plan de mentoría realizado. Proceso en el cual la autora del presente trabajo asumió con la responsabilidad del caso el rol de mentora. Esto se consiguió con la asistencia a las asesorías presenciales recibidas y con el trabajo desarrollado con los alumnos nuevos mentorizados, mediante entrevistas, llenando de cuestionarios, realizando encuentros presenciales. La mentoría se desarrolló trabajando en tríos, para llegar a desarrollar las capacidades de los mentorizados

referidas al manejo del EVA, envío de trabajos a distancia, cumplimiento de actividad se de evaluación, lectura reflexiva y elaboración de organizadores gráficos.

El tercer objetivo específico que busca describir las acciones desarrolladas para la gestión de un clima de comunicación sustentando en la confianza y la relación mentor-estudiante, se concretó en logro a través de la comunicación con los estudiantes, generada por medio de llamadas telefónicas, correos electrónicos y mensajes de texto. Los estudiantes cumplieron de manera relativa con el rol de mentorizados. Empezaron y terminaron el proceso con el acompañamiento cercano de la mentora, mostraron su interés para continuar los estudios desarrollando estrategias y nuevos hábitos de estudio.

El cuarto objetivo específico que trata sobre el análisis de la gestión del programa de mentoría e intercambio de información entre pares, con la finalidad de valorar las acciones realizadas en el proceso de mentoría, para diseñar un manual para el mentor, fue logrado con la realización de tres sesiones de trabajo en las que participaron los estudiantes mentorizados, generando el intercambiando experiencias de trabajo, realizando diálogos, que permitieron identificar las fortalezas y debilidades de las actividades realizadas y elaborar la valoración total del proceso desarrollado.

Con la información recopilada en el desarrollo de las actividades del proceso investigativo, se procedió a estructurar el informe de investigación de fin de titulación para obtener el título de Licenciatura en Ciencias de la Educación, como el horizonte final y la meta de los estudios realizados.

El trabajo realizado consta de cuatro capítulos con el siguiente contenido:

El primer capítulo trata sobre el marco teórico que ha sido construido en base a los conocimientos que sobre el tema han desarrollado diversos autores. Constan los siguientes temas: mentoría, necesidades de orientación en educación a distancia, plan de orientación y mentoría.

El segundo capítulo corresponde a la metodología, donde se encuentra el contexto, diseño de investigación, participantes, métodos, técnicas e instrumentos, procedimientos y recursos.

El Tercer capítulo se relaciona con los resultados, análisis y discusión. En ello se incluyen los siguientes apartados: Características psicopedagógicas de los mentorizados, necesidades de orientación de los estudiantes, percepciones del mentor y la relación de ayuda, valoración de mentoría, FODA del proceso desarrollado y matriz de problemática de la mentoría.

El capítulo cuatro, trata sobre las conclusiones del trabajo realizado, las mismas que se han elaborado en base a los objetivos de la investigación y los resultados obtenidos, con las correspondientes recomendaciones. Se incluye también una breve descripción de la prospectiva de la mentoría.

**CAPÍTULO I**  
**MARCO TEÓRICO**

## **1.1. La mentoría**

### **1.1.1. Concepto**

Para el contexto de los estudios de la autora, la mentoría constituye un tema nuevo que no ha sido evidenciado tanto al inicio de su vida académica como en el proceso seguido. Resulta importante conocer sobre este campo relevante para los estudiantes que por primera vez se involucran en el sistema de estudios a distancia de la Universidad.

El origen de la palabra mentor - mentoría proviene de la mitología griega del siglo VIII A.C. Aparece por primera vez en “La Odisea” de Homero, cuando Ulises decide ir a la guerra de Troya, y encarga a su buen amigo Mentor la educación de su hijo Telémaco. Desde entonces, el término mentor, se asocia al de consejero, sabio o asesor” (Universidad de Burgos, 2010).

La mentoría es un proceso mediante el cual una persona con experiencia ayuda a otra persona a lograr sus metas y cultivar sus habilidades a través de una serie de conversaciones de tipo personal, confidencial y limitadas en cuanto al tiempo y otras actividades de aprendizaje (Center for Health Leadership and Practice Public Health Institute Oakland CA, 2013).

La mentoría es definida como “un proceso de feed-back continuo de ayuda y orientación entre el mentor (alumno de curso superior que atesora los conocimientos y habilidades necesarias para ayudar), y un estudiante o un grupo de estudiantes de nuevo ingreso, con la finalidad de paliar las necesidades de estos y optimizar su desarrollo y potencial de aprendizaje” (Casado, 2010).

Docente mentor. (...) “Son docentes que cumplen temporalmente funciones de apoyo al desempeño de docentes nuevos, proveyéndoles formación y seguimiento en el aula”. (Ministerio de Educación, 2012, p. 237).

Los conceptos presentados coinciden en señalar que la mentoría constituye una estrategia de trabajo establecida para que un mentor pueda orientar y guiar a los estudiantes en su proceso de inducción a los estudios, en este caso, de los estudiantes que ingresan por primera vez a sistema de estudios a Distancia de la Universidad Técnica Particular de Loja.

En tal virtud, el nuevo estudiante cuenta con una persona que le apoya, le guía para vincularlo a la Universidad proporcionándole de las herramientas que necesita para realizar sus estudios.

### **1.1.2. Elementos y procesos de mentoría**

Para que la mentoría pueda llevarse a cabo con acierto, se requiere de la intervención de algunos elementos y procesos, que se detallan a continuación.

De acuerdo con lo que indica Sánchez (2010) en el proceso de orientación a través de la mentoría intervienen tres elementos: el consejero, el mentor y el estudiante mentorizado.

**El Consejero.** Es un coordinador/supervisor de la actuación del compañero mentor, que tiene asignadas básicamente tres funciones: a) la función informativa, b) la función de orientación, y c) la función de seguimiento académico y de evaluación formativa de dicho proceso. Para ello, debe conocer en profundidad los procesos de mentorización, sus fases y las actividades planteadas en el Plan de Orientación Tutorial de su Centro Asociado. Por tanto, el consejero es el máximo responsable del proceso orientador y tiene que asegurar que los objetivos del POT y las actividades planificadas se lleven a efecto de la mejor forma posible (Sánchez, s.f.).

De lo indicado se comprende que el consejero es la persona que ve el proceso desde un nivel más alto, por lo que realiza la supervisión al trabajo que realiza el mentor. Debe cumplir tres funciones que permitirán la ejecución práctica de la mentoría. Requiere de un conocimiento profundo sobre este tema para poder “aconsejar” sobre el trabajo.

El mentor, orienta de manera directa al estudiante de acuerdo con el protocolo de la mentoría y realiza las actividades de evaluación establecidas. En este caso, se trata de la persona que mantiene una relación directa y cercada con los estudiantes nuevos con quienes aplica los protocolos para su inserción y evaluación.

El mentorizado. Es el alumno nuevo que requiere de apoyo del mentor para conocer el medio en el cual pretende involucrarse, las actividades que tiene que realizar para incluirse, con certeza y seguridad en el sistema de estudios.

Fases del proceso de mentoría:

- a. Construcción de la relación: Etapa inicial de presentación y de creación de un buen clima de confianza.
- b. Intercambio de información y definición de metas: Fase de establecimiento de la relación de mentoría.
- c. Trabajo encaminado a la consecución de metas y profundización del compromiso: Etapa generalmente más larga, de seguimiento, de resolución de problemas y de toma de decisiones.
- d. Terminación y evaluación de la relación formal de mentoría y planificación para el futuro: Etapa de cierre formal de la relación de mentoría, con balance de logros y clarificación de las siguientes metas (Sánchez, s.f.).

Son tres los elementos que intervienen en el proceso de mentoría, cada uno desempeñando distinto tipo de roles. El consejero informa, orienta y realiza el seguimiento a las acciones que realiza el estudiante mentor; éste a su vez tiene relación directa y trabaja con el alumno mentorizado, a quien guía y evalúa en su trabajo; finalmente éste último elemento es quien recibe la asesoría del estudiante mentor y realiza las actividades programadas para su inserción acertada en su proceso de estudios.

El proceso de mentoría implica la concreción de actividades iniciales mediante las cuales se ejecutan acciones tendientes a la presentación y creación de un clima de confianza. Continúa con ejecutorias que permiten el intercambio de información, seguimiento y resolución de problemas y culmina con acciones de evaluación e informes de resultados. Se trata de un ciclo completo que incluye actividades de planificación, ejecución y evaluación.

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

Perfil del consejero.

El consejero es un docente de la Universidad que posee gran capacidad y disponibilidad para diseñar y coordinar de manera general el programa de mentoría, guiar y acompañar a los estudiantes durante el proceso.

El Docente Consejero debe poseer las características personales y profesionales para poder:

- Evaluar el desempeño de la Universidad con relación a sus prioridades.
- Gestionar los recursos financieros necesarios para apoyar la estrategia.
- Proporcionar confianza a las personas encargadas de programa.
- Resolver los aspectos importantes a nivel estratégico o político.
- Clarificar la misión o visión de la organización.
- Asegurar un manejo de riesgo adecuado.
- Cimentar la reputación de la organización.
- Mejorar el desempeño.
- Vigilar el desempeño (MENTOR/National Mentoring Partnership, 2005).

A partir de estos conceptos se puede establecer que el consejero posee características particulares que le facultan para dirigir con acierto a los docentes mentores. Estas características se relacionan con actividades de gestión, planificación, ejecución, capacitación, asesoramiento y evaluación de proceso de mentoría.

#### Perfil del docente mentor

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. (Sánchez, s.f.).

En tales consideraciones, el docente mentor debe tener:

- Equilibrio entre su estudio y sus otras ocupaciones y responsabilidades.
- Éxito en la superación de los sucesivos cursos académicos.
- Buenas calificaciones en el conjunto de la carrera y/o en el último curso.
- Aporte de experiencias de su trayectoria académico-vital y su conocimiento de la Universidad y del aprendizaje a distancia.
- Disponibilidad de tiempo para dedicar al programa.

- Superación del Curso de formación sobre las estrategias de mentoría y de orientación tutorial.
- Firmar un compromiso de participación en el programa de mentoría (Sánchez, s.f.).

De lo indicado se desprende que el docente encargado de dirigir el proceso de mentoría debe tener capacidades y cumplir compromisos. Si bien es verdad que este perfil está delimitado a un determinado establecimiento de educación superior, no cabe duda de que puede también ser adaptado al contexto del presente estudio. En tal virtud, el docente mentor debe poseer preparación y madurez intelectual, conocimiento sobre la mentoría, logros académicos destacados, disponibilidad de tiempo y voluntad para asumir esta tarea.

Perfil del estudiante mentorizado.

El estudiante mentorizado es quien participa en el proceso de mentoría, en el caso del presente estudio, se encuentra matriculado e iniciando el sistema de estudios a distancia, por tal razón, debe participar en este proceso para recibir apoyo y orientación de su mentor. Debe poseer las siguientes características:

- Compromiso para trabajar.
- Ser consciente de la situación en la que está y hacia dónde quiere ir.
- Capacidad de escucha y de apertura al aprendizaje.
- Actitud positiva y participativa.
- Ser crítico consigo mismo y saber aceptar las críticas de los demás.
- No tener falsas expectativas sobre el proceso.
- Dispuesto al desafío y al cambio.
- Sinceridad en todo momento y confianza en su mentor.
- Disposición a implicarse en otras iniciativas del programa y a prescribirlas. (MENTOR/National Mentoring Partnership, 2005).

El trabajo de mentoría requiere de estudiantes predispuestos al aprendizaje, es decir, que tengan predisposición para asistir y participar en el proceso de inducción, con actitud positiva y motivación personal para conocer de cerca y en forma clara cómo va a involucrarse en los estudios a distancia. El estudiante mentorizado debe comprometerse con la realización de este proceso.

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

Se define a las técnicas de estudio como:

Estrategias, procedimientos o métodos, que se ponen en práctica para adquirir aprendizajes, ayudando a facilitar el proceso de memorización y estudio, para mejorar el rendimiento académico. El aprendizaje puede relacionarse con el manejo de un contenido teórico o el desarrollo de habilidades para dominar una actividad práctica (Centro de Investigaciones Psicológicas, s.f.).

Sobre las técnicas y estrategias para trabajar en la mentoría se indica que los textos que se han escrito sobre mentoría muestran que los mentores acostumbran a utilizar ciertas habilidades como la escucha activa, la construcción gradual de la confianza, la definición de metas, la construcción gradual de destrezas, el aliento y la inspiración.

**La escucha activa.** En los procesos de mentoría constituye la destreza elemental, no sólo porque puede generar una relación personal, sino porque también crea un ambiente positivo y de aceptación que permite una comunicación abierta y determinar los intereses y las necesidades del alumno.

**La construcción gradual de la confianza.** El valor de la confianza se construye con el tiempo, conservando la confidencialidad de las conversaciones, cumpliendo con las reuniones y llamadas telefónicas, tal y como fueron programadas

**La definición de metas y construcción gradual de destrezas:** Este aspecto se relaciona con la definición clara de lo que se quiere realizar y conseguir. Con el desarrollo de destrezas personales y profesionales para alcanzarlas.

**El aliento e inspiración.** Se refiere a las capacidades que el alumno necesita desarrollar para ser perseverante en su trabajo de mentoría, a la actitud personal para cumplir con espontaneidad y responsabilidad las acciones previstas (Center for Health Leadership y Practice Public Health Institute Oakland CA, 2013).

De las ideas presentadas es posible comprender que las técnicas de estudio se relacionan con la realización de actividades concretas que permiten aprender y conocer. Aplicadas al ámbito de mentoría deben promover la escucha activa, ayudar para definir metas, generar aliento, inspiración, confianza en sí, seguridad personal, automotivación.

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

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

La palabra necesidad es definida como:

Estado del individuo en relación con lo que es preciso, (sueño, descanso, nutrición, etc.) Manifestación natural de sensibilidad interna que despierta una tendencia a cumplir un acto o a buscar una determinada cantidad de objetos. Manifestación periódica adquirida de la tendencia a cumplir ciertos actos a utilizar determinados objetos (Océano Uno, 2002).

Las necesidades de formación docente constituyen carencias en el desarrollo profesional del profesorado que varían en dependencia tanto de las exigencias sociales como de las particularidades individuales del profesorado (Organización de Estados Iberoamericanos, 2007).

Con relación a las necesidades de formación docente, González y González señalan:

El estudio de las necesidades de formación docente nos orienta en el conocimiento de aquellos aspectos del desempeño profesional en los que el profesorado presenta insuficiencias o considera relevante para acometer su labor diaria y que por tanto han de constituir centro de atención en los programas de formación docente (Organización de Estados Iberoamericanos, 2007).

La necesidad surge de una carencia o insuficiencia de algo que es necesario para cumplir un propósito o desarrollar alguna actividad específica. Es la manifestación natural y normal que nace de las inquietudes, dudas o deficiencias surgidas de alguna situación problemática.

De los conceptos presentados se deduce que las necesidades de formación docente surgen de las carencias que los maestros han experimentado en el trabajo que realizan y se relacionan con las exigencias del entorno en el que trabajan. O también de las falencias que se evidencian en el trabajo que realizan.

Por la experiencia vivida dentro del accionar docente se puede afirmar que los autores anteriormente citados tienen razón al indicar que las necesidades de formación del maestro se generan debido a las carencias, limitaciones y debilidades que se presentan en el trabajo, las mismas que requieren de apoyo y preparación permanente.

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

De conformidad con la experiencia personal vivida, bien puede afirmarse que los estudiantes que ingresan por primera vez al sistema de estudios a distancia en un principio se sienten huérfanos de apoyo, sin conocer con certeza cómo enfrentar el nuevo desafío para realizar la carrera universitaria. En tal virtud, sienten muchas necesidades de orientación, entre las que se destacan las siguientes:

La orientación en educación a distancia es definida como “como la ayuda que se presta al estudiante para adquirir un mayor autoconocimiento, relacionarse efectivamente con su medio ambiente y tomar decisiones personales acertadas, en la búsqueda de una mayor auto-dirección” (Universidad Nacional Abierta, 1993).

Holmberg (1989) conceptualiza a la orientación como una exploración sistemática de sí misma y/o del ambiente que hace una persona con la ayuda de un orientador, para clarificar su auto-entendimiento y/o las opciones del contexto, de modo que su conducta o decisiones se basen en un mayor entendimiento afectivo y cognoscitivo (Universidad Nacional Abierta, 1993).

Simpson (1992), señala que el término "orientación" es la palabra equivocada para describir las nuevas actividades que se requerirán en el futuro y que están vinculadas con la demanda de un mayor soporte individualizado y de una mayor efectividad organizativa e intelectual (Universidad Nacional Abierta, 1993).

De los conceptos anotados es posible inferir que las necesidades de orientación en la educación a distancia surgen de los problemas reales de los estudiantes nuevos, que se involucran en este sistema de estudios. Se trata de requerimiento de ayuda que debe ser proporcionada por un orientador para clarificar sus conocimientos. El estudiante necesita robustecer su autoconocimiento, satisfacer sus demandas sobre los aspectos académicos y organizativos de la Universidad y así llegar a tener certeza para realizar sus estudios con mayores facilidades y herramientas de aprendizaje.

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

Los conocimientos acumulados de la autora del presente trabajo posibilitan definir a la palabra inserción como la acción o conjunto de acciones tendientes a incluir a una persona dentro de un grupo o en la realización de alguna actividad. En este caso, se trata de la inclusión de los estudiantes nuevos en el sistema de educación a distancia.

La palabra adaptación se refiere al hecho de crear posibilidades y condiciones favorables para que una persona pueda incluirse en un grupo o en la realización de actividades puntuales. Para el contexto del presente trabajo, la adaptación se relaciona con la creación de oportunidades y condiciones favorables para que los estudiantes nuevos puedan incursionar, sin inconvenientes, en el sistema de estudios a distancia de la UTPL.

A partir de los conceptos señalados resulta importante indicar que tanto la inserción como la adaptación constituyen factores indispensables que deben ser tomados en cuenta en la realización de procesos de mentoría, que tomen en cuenta las necesidades reales que tienen los estudiantes para ingresar y realizar las tareas académicas que la universidad exige, a través de su sistema de estudios a distancia.

Con relación al programa de estudios a distancia, Litwin indica:

Un buen programa de estudios para la educación a distancia revela contenidos actualizados y enfoques novedosos, reconoce conceptos relevantes de un campo, plantea o desarrolla polémicas y reflexiones. Da cuenta de un cuerpo docente preocupado por sus estudiantes". En este caso, durante el proceso de inducción, en el espacio relacionado con la mentoría, el estudiante debe

interiorizar estos aspectos que le serán útiles para desarrollar con éxito los estudios universitarios (Litwin, 2003, p. 15).

El buen programa de estudios a distancia de la Universidad debe proveer información clara, oportuna, suficiente y necesaria para que los estudiantes puedan realizar sus tareas con las facilidades del caso, contando con una buena planificación, con comunicación oportuna y con los recursos técnicos pertinentes.

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

Constituye otra necesidad sentida por los estudiantes universitarios, que al iniciar este sistema de estudios deben asumir con responsabilidad el trabajo, por lo que el conocimiento de los hábitos y estrategias de estudio resulta ser un tema de imprescindible importancia.

La palabra hábito es definida como el “modo de proceder o costumbre. Psicológicamente, significa que las funciones mentales, una vez establecidas, se vuelven más fáciles y dejan gradualmente de acompañarse de una sensación de esfuerzo” (DURVAN, 2010).

Por su parte la estrategia se define como el “arte para dirigir un asunto” (DURVAN, 2010).

Para el Ministerio de Educación las estrategias metodológicas “están relacionadas con las actividades de los docentes, de los estudiantes y con los procesos de evaluación. Deben guardar relación con los componentes curriculares” (Ministerio de Educación del Ecuador, 2010).

Sobre los hábitos de estudio se indica:

Los hábitos de estudio son el mejor y más potente predictor del éxito académico, mucho más que el nivel de inteligencia o de memoria. Conocer y entrenarse en hábitos de estudio que potencien y faciliten la habilidad para aprender, son pasos clave para sacar el máximo provecho y conseguir el mejor rendimiento en los años de formación académica (Universidad de Almeida, s.f.).

Las estrategias metodológicas son “procesos, técnicas y acciones que permiten el logro de los aprendizajes. Deben ser planificadas para evitar la improvisación. A este nivel las

actividades deben plantearse con alto grado de especificación” (Ministerio de Educación, 1998).

De los conceptos e ideas presentadas es posible afirmar que las necesidades de los hábitos y estrategias de estudio se refieren a las formas habituales que los estudiantes deben utilizar para estudiar, para desarrollar conocimientos, destrezas y competencias. Constituyen una herramienta muy útil para mejorar su rendimiento académico, por tal razón también sirve para utilizarlos en la modalidad de estudios a distancia, y en el plan de mentoría, donde tal vez son recursos imprescindibles. Las estrategias de estudio constituyen herramientas de aprendizaje que permiten evitar la improvisación y facilitan el trabajo.

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

La orientación es también importante en el componente exclusivo de la didáctica, que es una disciplina del saber encargada del proceso de enseñanza y aprendizaje. Tratándose de los estudios, la didáctica es la herramienta primordial que no debe ser ignorada en la realización de la orientación al estudiante.

La orientación en educación a distancia se define como la ayuda que se presta al estudiante para adquirir un mayor autoconocimiento, relacionarse efectivamente con su medio ambiente y tomar decisiones personales acertadas, en la búsqueda de una mayor auto-dirección. Señalan que la orientación está más centrada en la persona, en tanto que la asesoría se centra más en el problema en sí, vinculando a ésta última con las necesidades estudiantiles de información, elección de programas y cursos, además de algunos servicios especiales como ayuda financiera (Universidad Nacional Abierta, 1993).

La función de la orientación dentro de la educación a distancia, es ayudar al estudiante a evaluar su situación y opciones en diferentes casos, así como enseñarles a tomar decisiones y a desarrollar habilidades de formulación de metas y de planificación, en general (Universidad Nacional Abierta, 1993).

En el estudio realizado por Sánchez, sobre las funciones y necesidades de Orientación en la universidad: un estudio comparativo sobre las opiniones de universitarios y profesionales

establecen las siguientes necesidades de orientación de los universitarios.

**Necesidades de orientación e información profesional.** El nexo común de estos elementos reside en su relación con la búsqueda de empleo y con la inserción laboral y profesional, y todo ello con carácter inmediato.

**Necesidades de orientación para la carrera.** Constituido por seis ítems relacionados con el desarrollo de la carrera, abarca aspectos «de fondo», tanto académicos como profesionales, relacionados con la planificación, el ajuste entre personalidad/tareas a desempeñar y el desarrollo del proyecto profesional.

**Orientación e información académica específica.** Compuesto por cuatro ítems relacionados con aspectos de orientación y de información académicas pero caracterizados por la necesidad de estar muy ajustados a las necesidades, circunstancias y preferencias de cada persona (Sánchez, s.f.).

De la información que antecede se desprende que los estudiantes tienen necesidades de orientación académica referidos a tres campos específicos: profesionales que se refieren a las posibilidades de un trabajo e inserción laboral; sobre la carrera que implica el conocimiento de planificación, tareas de aprendizaje, desarrollo de un proyecto profesional y puramente académicas que tratan sobre los estudios a realizar.

Delahanty y Miskiman (1983) señalan cuatro tipos de necesidades del estudiante a distancia: 1) manejo del conflicto de los roles; 2) superación de deficiencias en habilidades de estudio; 3) aumento de la motivación hacia el estudio; 4) desarrollo de la auto-dirección en el aprendizaje (Universidad Nacional Abierta, 1993).

En este caso, las necesidades de orientación se relacionan con el manejo de conflictos de acuerdo con el rol que se desempeña, ya sea de estudiante o docente; sobre la motivación para los estudios; sobre las formas de superar dificultades de estudio y el desarrollo de autoaprendizaje.

Holmberg (1989) destaca que las necesidades prioritarias del estudiante a distancia están vinculadas con la información y con el estímulo o apoyo moral

que requieren para continuar sus estudios y, particularmente, para solventar los problemas que se derivan del esfuerzo de combinar su rol de estudiante con otros roles importantes de su vida adulta (Universidad Nacional Abierta, 1993).

En esta parte se indica que las necesidades prioritarias del estudiante se refieren a la información y el estímulo para continuar con los estudios, es decir, el estudiante requiere del apoyo de alguien para continuar estudiando y para resolver los posibles problemas que se pudieran presentar.

Simpson (1992) elabora una lista exhaustiva de las necesidades del estudiante a distancia, de la cual deriva tres categorías que pueden ser consideradas como una síntesis de todas las mencionadas anteriormente. Ellas son: 1) emocionales o afectivas (manejo del estrés, motivación, asertividad, autoestima); 2) organizacionales (habilidades para la autodirección y para la interacción con la institución educativa); 3) intelectuales (habilidades cognoscitivas) (Universidad Nacional Abierta, 1993).

Aquí se observa que las necesidades de orientación de los estudiantes se ubican en las dimensiones personales de los estudiantes, en tal virtud, se refiere a los aspectos emocionales, organizacionales e intelectuales. Estos afectan al modo de ser y afrontar lo estudios e inciden directamente en ellos.

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

Dentro de la pedagogía crítica, el estudiante debe ser considerado como el eje central del proceso de aprendizaje, dentro del cual el docente asume su función de facilitador y guía. Por lo tanto, la necesidad de orientación personal es y debe ser considerada como una actividad de suprema importancia.

Manzano, Cuadrado, Sánchez, et. al. indican que “la orientación personal es un proceso de guía, ayuda y acompañamiento a una persona para que consiga resolver un problema que le haya afectado, que le permitirá comprenderlo mejor y superar obstáculos” (UNED, s.f.).

Bermúdez sostiene que las “necesidades de orientación personal se encuentran determinadas por tres aspectos como la ayuda psicológica, la orientación para realizar el

proyecto personal de vida y para una mejor auto comprensión” (Universidad Nacional Abierta, 1993).

De la información presentada se deduce que el ser humano requiere de orientación personal direccionada a obtener apoyo para la solución de problemas.

En lo que se relaciona con la orientación personal referida a los estudios, podría afirmarse que el apoyo y la guía resultan condiciones imprescindibles. El estudiante que incursiona en el sistema de estudios a distancia requiere de un apoyo personal constante que le permita conocer sus particularidades, la tramitología, los requisitos, la modalidad de estudios, la forma detallada de realizar los trabajos, los lineamientos y directrices de evaluación. En esta parte, resulta muy pertinente el apoyo que puede dar un docente o alguna persona que tenga mayor experiencia en los estudios y que conozca más los aspectos señalados.

Con respecto a la necesidad de orientación personal, Wisker, Exley y Antoniou (2012) señalan:

La necesidad de orientación personal constituye un punto de contacto clave entre la institución y el estudiante, quien puede prestar apoyo en un nivel más individual lo cual le permite:

- Facilitar el desarrollo personal de los estudiantes.
- Superar el progreso de los estudiantes.
- Ser un punto de enlace entre estudiantes y tutores.
- Ser una persona adulta y responsable dentro de la organización en quien el estudiante pueda confiar (Wisker, 2012).

En el sistema de estudios a distancia los estudiantes son los protagonistas principales de su proceso de aprendizaje, quienes determinan su intensidad y estilo de trabajo. El éxito de sus logros se fundamenta en su motivación personal, interés y perseverancia para realizar sus tareas. Sin embargo, no cabe duda de que la orientación personal, el apoyo y ayuda servirá para que pueda superar obstáculos, clarificar ideas, satisfacer inquietudes, encontrar rutas para realizar sus actividades.

La orientación personal oportuna coadyuva para la continuidad y el éxito en los estudios, genera relaciones personalizadas entre el orientador y el orientado que le permiten descubrir su potencial para la resolución de situaciones problemáticas y tomar decisiones adecuadas.

#### **1.2.2.5. De información**

Informarse es conocer más y mejor sobre un tema que tiene importancia para una persona. La información permite ampliar el conocimiento, conocer más sobre la realidad, estar al día sobre los acontecimientos que ocurren en las actividades humanas.

“Las necesidades de información académica se relacionan con “aspectos informativos básicos, de carácter académico, necesarios e imprescindibles en el momento de iniciar una carrera o un curso académico” (Universidad Nacional Abierta, 1993).

Pinto al tratar sobre las necesidades de información señala lo siguiente:

Es importante que el estudiante aprenda a definir cuáles son sus necesidades reales y potenciales de información para afrontar cualquier tarea de aprendizaje y de investigación. Se puede señalar tres estadios de necesidades de información:

Necesidad real, centrada en aquella información que el estudiante desearía obtener.

Necesidad expresada, explicada en forma de petición de búsqueda al sistema de información: biblioteca, centro de documentación.

Necesidad reconocida, mediante la cual el sistema de estudios pueda reconocer y entender para resolver la demanda de información (Pinto, s.f.).

Las necesidades de información sentidas por los estudiantes tienen su origen en las inquietudes y dudas que se presentan cuando de realizar una actividad académica se trata. Como consecuencia, es recomendable precisar de manera muy clara la situación comunicativa, para determinar si en realidad se trata de una verdadera necesidad o simplemente es una duda que surge de manera espontánea. El sistema tiene la obligación

de atender las necesidades de comunicación que los estudiantes perciben, pero de manera oportuna y adecuada. En algunos casos, la UTPL se demora en las comunicaciones, lo que dificulta la realización y entrega oportuna de trabajos y tareas de aprendizaje. Es un aspecto que se debe tomar en cuenta para mejorar, sin tomar represalias por las opiniones expresadas.

En la definición de la necesidad de información se deben tener claras las cuestiones que servirán para perfilar con exactitud lo que se está buscando y por donde se debe empezar. Para el caso de los trabajos de las asignaturas, la comunicación con el profesor es muy importante. Si se presentan dudas se debe preguntar sobre el tema para entenderlo y completar la búsqueda (Universidad de Valencia, 2010).

Por la experiencia vivida en el sistema de estudios a distancia, acumulada durante toda la trayectoria de estudiante, se puede afirmar que se ha sentido y experimentado una gran necesidad de información, que por lo general ha surgido de inconvenientes presentados en el envío tardío de materiales de trabajo, falta de contacto con los docentes tutores, poca claridad en el contenido de las guías de estudio, fallas en el sistema informático, ausencia de respuesta de los profesores. Todos estos aspectos debieron ser superados con iniciativas propias del estudiante y realizando consultas a compañeros estudiantes que tienen mayor trayectoria. Lo cierto del caso es que la necesidad de información es real y debe ser atendida en favor de los estudiantes para garantizar la permanencia y culminación exitosa de los estudios.

### **1.3. Plan de orientación y mentoría**

Para criterio de la autora del presente trabajo, la palabra plan se refiere a una planificación, una programación que se realiza para desarrollar una actividad o un conjunto de acciones que conducen a lograr objetivos y metas.

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

Al tratar sobre el Plan de orientación y mentoría, se indica:

La mentoría es una actividad de formación continua que se realiza con personas relacionadas al trabajo, se parece al tipo de acciones de apoyo que se lleva a cabo con estudiantes que están desarrollando sus destrezas laborales en períodos de prácticas, trabajando individualmente con cada estudiante (Wisker, 2012).

Con respecto al Plan de Orientación, Alvarez, (2012) indica:

El plan de orientación y mentoría tiene una clara función formativa, ayuda a prevenir y corregir dificultades con las que se tienen que enfrentar los estudiantes a lo largo de su formación. El profesor desempeña un papel fundamental mediando en la resolución de dificultades que afectan al proceso formativo con necesidades específicas, aportando soluciones para que pueda concluir con éxito sus estudios (OEI, 2002).

El plan de orientación y mentoría promueve la exactitud y la eficiencia, además establece credibilidad que permite medir efectivamente el progreso e identificar las áreas que necesitan ser mejoradas (MENTOR/National Mentoring Partnership, 2005).

“El Plan de Acción Tutorial (PAT) es el documento específico de planificación de las acciones que corresponde desarrollar a los tutores, bajo la supervisión del Jefe de Estudios” (De Villegas, s.f.)

“El Plan de Acción Tutorial (PAT) es el instrumento por excelencia para la planificación de la tutoría. Constituye el marco en el que se especifican los criterios de la organización y las líneas prioritarias de funcionamiento de la tutoría en el centro educativo” (Prieto, 2010).

De la información presentada en los párrafos anteriores se comprende que un plan de orientación es un instrumento técnico que contiene información que sirve para orientar a los estudiantes que por primera vez se involucran en los estudios universitarios. Permite ofrecer ayuda y guía para que en la realización de sus estudios puedan identificar estrategias y acciones que permitan superar situaciones dificultosas y obstáculos.

### 1.3.2. Elementos del plan de orientación y mentoría

El plan de mentoría debe tener los siguientes elementos:

**Diseño y planeación del programa.** Este es el primer elemento y la clave en la construcción de un programa de mentoría, ya que el diseño es el bosquejo que se seguirá para llevar a cabo todos los otros aspectos del programa.

**Manejo del programa.** Es crucial asegurar que el programa de mentoría está bien manejado. Un programa bien manejado promueve la exactitud y la eficiencia, establece credibilidad y permite a medir efectivamente el progreso e identificar las áreas que necesitan mejoramiento.

**Operaciones del programa.** Las operaciones eficientes y consistentes día a día son para el éxito de cualquier programa de mentoría. El nivel de cumplimiento con sus responsabilidades por parte de las personas involucradas en su programa puede significar la diferencia entre el caos y la estabilidad, expectativas confusas y claras, motivación y pasividad.

**Evaluación del programa.** El mejoramiento continuo de la calidad es un sello distintivo de los programas de mentoría efectivos. El nivel de éxito que se alcance en atender a las personas jóvenes depende de qué tan exactamente se evalúe el éxito de un programa y se identifiquen las áreas que necesitan mejorar (MENTOR/National Mentoring Partnership, 2005).

Los elementos indicados, que deben incluirse en el plan de mentoría, corresponden a las actividades de planificación, ejecución y evaluación que toda planificación debe tener. Conforman un documento caracterizado por la coherencia e interrelación entre las partes que lo conforman.

### 1.3.3. Plan de orientación y mentoría para estudiantes

#### Datos informativos

- **Nombre del proyecto.** Plan de Mentoría para estudiantes matriculados en el primer ciclo de la modalidad de estudios a distancia de la UTPL, del Centro Asociado Universitario de la Ciudad de Gualaceo, provincia del Azuay.
- **Lugar de realización.** Centro cantonal de Gualaceo.
- **Sede para la realización.** Oficina de la UTPL.
- **Estudiantes participantes.** 5 (asignados por la Universidad)
- **Docente mentora.** Mónica Yanza Pacheco.
- **Duración.** 15 horas.
- **Fecha de inicio.** 11 de enero del 2016
- **Fecha de término.** 15 de enero del 2016.

#### Antecedentes

A la Universidad le preocupa “el hecho de que un importante número de alumnos que inician sus estudios universitarios presentan dificultades de adaptación al sistema de Educación a Distancia” (Buele, 2015). Es decir, en los estudios que se realizan, los docentes se han dado cuenta que los estudiantes deben enfrentar situaciones problemáticas para realizar los estudios.

En el contexto señalado, el Plan de Orientación y Mentoría, que forma parte del presente trabajo, ha surgido de la necesidad detectada por la Universidad Técnica Particular de Loja para buscar estrategias y alternativas que permitan garantizar el acceso y permanencia de los estudiantes universitarios en la institución educativa, evitar su abandono y otorgarle las herramientas didácticas necesarias para su preparación.

Se ha elaborado también para cumplir con un requerimiento académico establecido por la Universidad para la obtención del título de licenciatura en Ciencias de la Educación.

## Justificación

El Plan de Orientación y Mentoría cumple una función claramente determinada, que tiene como objetivo ofrecer apoyo y ayuda a los estudiantes que por primera vez ingresan a la modalidad de estudios a distancia. Cumple con la finalidad de asesorar a los estudiantes sobre los aspectos administrativos y pedagógicos que la Universidad utiliza en su plan de estudios para que los estudiantes puedan clarificar los procesos y visualizar las rutas más seguras que les permitirán solucionar problemas y dificultades que pueden presentarse mientras realizan sus estudios.

Se pretende determinar mecanismos y actividades claras y concretas sobre el manejo de los programas y herramientas del Entorno Virtual de Aprendizaje para la recepción de asesorías, envío de evaluaciones, interacción del docente con los estudiantes, realización de trámites administrativos, consultas, uso de material bibliográfico.

## Objetivo.

Ofrecer a los estudiantes que por primera vez ingresan en la modalidad de estudios a distancia la información y el apoyo que requieren para facilitar la realización de sus actividades administrativas y académicas.

## Actividades.

Temas	Objetivo	Actividades	Recursos	Duración
1. Inserción de los estudiantes al Plan de Mentoría.	Involucrar a los estudiantes en el Plan y proceso de Mentoría.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Averiguar en la Universidad los nombres de los estudiantes mentorizados asignados.</li><li>• Establecer el contacto inicial con los estudiantes mentorizados, mediante llamadas telefónicas o por Email.</li><li>• Realizar una reunión inicial con los estudiantes mentorizados para determinar estrategias, lineamientos y compromisos de trabajo.</li></ul>	Computadora, Internet, teléfono convencional y celular.	2 horas.
2. Encuentro presencial entre mentores y	Determinar lineamientos y estrategias para	<ul style="list-style-type: none"><li>• Presentación personal del estudiante mentor.</li><li>• Presentación personal de</li></ul>		4 horas

estudiantes.	la aplicación del Plan de Mentoría.	<p>los estudiantes mentorizados.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación general del Plan de mentoría.</li> <li>• Llenar la matriz de expectativas y temores.</li> <li>• Analizar y comentar sobre las expectativas y temores de la matriz.</li> <li>• Llenar la hoja de datos informativos.</li> <li>• Dialogar sobre el tema “Conociendo la educación a distancia”.</li> <li>• Recomendar la visita semanal al EVA, las formas de comunicación y contactos.</li> <li>• Llenar la hoja de evaluación del taller.</li> </ul>		
3. Plan de Mentoría.	Socializar con los estudiantes mentorizados los objetivos, el contenido y el proceso del plan de Mentoría.	<p><b>Taller pedagógico.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizar el grupo de trabajo, elegir coordinador y secretario relator.</li> <li>• Analizar, en el grupo, el Plan de Mentoría.</li> <li>• Realizar una lista de fortalezas y debilidades encontradas en el plan de mentoría analizado.</li> <li>• Establecer estrategia de mejoramiento.</li> <li>• Elaborar un convenio de responsabilidades compartidas para llevar a la práctica el Plan de Mentoría.</li> </ul>	Computadora, proyector de imágenes. Documento escrito del Plan de Mentoría	4 horas
4. Necesidades de inserción y adaptación al sistema de Educación a Distancia.	Determinar las necesidades de inserción y adaptación al sistema de Educación a Distancia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saludo del docente mentor con los estudiantes mentorizados.</li> <li>• Lluvia de ideas sobre las necesidades de inserción y adaptación al sistema de Educación a distancia.</li> <li>• Llenar los cuestionarios de necesidades de orientación.</li> <li>• Dialogar sobre el contenido de los cuestionarios llenados.</li> <li>• Establecer conclusiones relacionadas con las necesidades de inserción a la Educación a Distancia.</li> <li>• Llenar la hoja de evaluación final del Plan de Mentoría.</li> </ul>		5 horas

Fuente: Autora del trabajo.

## **Evaluación.**

Permite determinar los logros alcanzados. La realizará la docente mentora.

### **Indicadores de evaluación.**

- Asistencia de los estudiantes mentorizados a los talleres y sesiones de trabajo.
- Criterios de los estudiantes sobre el Plan de Mentoría aplicado.
- Cumplimiento de objetivos del Plan de Mentoría.
- Desarrollo de actividades del Plan de mentoría.

### **Instrumentos de evaluación.**

- Registro de asistencia a talleres y sesiones de trabajo.
- Registro de observación de participación de estudiantes en talleres y sesiones de trabajo.
  - a. Registro descriptivo de cumplimiento de objetivos y actividades del Plan de Mentoría.
  - b. Hoja de evaluación del taller inicial.
  - c. Hoja de evaluación final.
  - d. Cuestionario para evaluación de habilidades del pensamiento.

**CAPÍTULO 2**  
**METODOLOGÍA**

## **2.1. Contexto**

La investigación referida al desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación Superior a Distancia, se realizó en el Centro Universitario Asociado de Gualaceo, en el periodo académico 2015 – 2016.

La Universidad Técnica Particular de Loja fue fundada por la Asociación Marista Ecuatoriana (AME) el 3 de mayo de 1971. Oficialmente reconocida por el Estado Ecuatoriano bajo el Decreto Ejecutivo 646, publicado en el Registro Oficial Nro. 217 del 5 de mayo de 1971, con el cual se constituye como persona jurídica autónoma al amparo del convenio de “Modus Vivendi” celebrado entre la Santa Sede y el Ecuador, teniendo en cuenta las normas de la Iglesia en su organización y gobierno.

La UTPL es una institución autónoma, con finalidad social y pública, pudiendo impartir enseñanza, desarrollar investigaciones con libertad científica-administrativa, y participar en los planes de desarrollo del país, otorgar, reconocer y revalidar grados académicos y títulos profesionales; y en general, realizar las actividades propias para la consecución de sus fines.

El 27 de octubre de 1997, la Diócesis de Loja traspasa por tiempo indefinido, al Instituto Id de Cristo Redentor, Misioneros y Misioneras Identes la conducción de la Universidad para que la dirija con total autonomía y en consonancia con el carisma. La UTPL se caracteriza y es reconocida por una cultura de calidad y excelencia institucional, sostenida por su talento humano. El centro asociado Gualaceo fue creado por gestión de la madre Alicia Vásquez rectora de la Unidad educativa Santo Domingo de Guzmán, aproximadamente tiene unos 20 años en funcionamiento al que asisten de 240 a 260 estudiantes.

El Centro Universitario Gualaceo está coordinado por el Ing. Carlos tapia Espinoza, se encuentra ubicado e la calle 3 de Noviembre 11-23 entre Abelardo Andrade y Luis Salazar Bravo. El Primer encuentro presencial con los estudiantes mentorizados se realizó el jueves 17 de diciembre de 2015 de 17H00 – 18H15.

## **2.2. Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación realizada ha sido planificado tomando en cuenta las personas que participaron en ella, es decir los estudiantes que ingresan al Sistema de Estudios a Distancia de la UTPL. También se consideró el tiempo de su realización, es decir durante el periodo académico 2015 – 2016. Se tomó en cuenta además el lugar de su realización que se trata del Centro Universitario Asociado del catón Gualaceo. Finalmente es preciso señalar que la circunstancia que motivó la investigación se relaciona con el cumplimiento de un requisito académico para la obtención del título de licenciatura.

La investigación realizada es de tipo cualitativo-cuantitativo, exploratorio y descriptivo y facilitó caracterizar las necesidades de orientación y el desempeño de docentes en el proceso de enseñanza aprendizaje, de tal manera, que se hizo posible conocer el problema de estudio tal cual se presenta en la realidad bajo las siguientes características:

**Cualitativo:** Permitió utilizar y explicar los resultados surgidos desde la práctica de la mentoría, luego de cada acción.

**Cuantitativo:** Facilitó cuantificar los resultados, contrastar las variables y establecer conclusiones sobre la práctica de la mentoría con estudiantes de primer ingreso a la educación a distancia.

**Exploratorio:** Se trata de un conocimiento inicial en cuanto al desarrollo de un programa piloto de práctica de mentoría.

**Descriptivo:** Se llegó a indagar las características y necesidades de orientación de los estudiantes.

## **2.3. Participantes**

Participaron en la investigación realizada los estudiantes matriculados en el primer ciclo del año 2015 – 2016, que ingresan por primera vez en la modalidad de estudios a distancia, de los cuales cinco fueron designados por la universidad para efectos de la aplicación práctica del plan de mentoría.

Tabla 1. Datos informativos d estudiantes.

N°	CENTRO	ESPECIALDAD
1	Gualaceo	Ciencias de la Educación, Mención Educación Básica
2	Gualaceo	Asistencia Gerencial y Relaciones Públicas
3	Gualaceo	Ciencias de la Educación, Mención Educación Básica
4	Gualaceo	Ciencias de la Educación, Mención Educación Infantil
5	Gualaceo	Ciencias de la Educación, Mención Educación Básica

Fuente. Universidad Técnica Particular de Loja.  
Autora: Mónica YanzaPacheco.

De los datos presentados se establece que cuatro de cinco estudiantes se encuentran matriculados en la especialidad de Ciencias de la educación, mención Educación Básica, uno en Asistencia general y relaciones públicas. La mayoría se encuentra involucrada con el campo educativo.

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

### **2.4.1. Métodos**

Se utilizaron los siguientes métodos: Investigación Acción Participativa, descriptivo, analítico-sintético, Inductivo-deductivo y estadístico.

Método de Investigación Acción Participativa. “La finalidad del método Investigación Acción participativa es ayudar a resolver problemas cotidianos de manera inmediata” (Buele, Bravo y Jaramillo, 2015 como se citó en Hernández 2012). Para el caso de la presente investigación, este método se ha utilizado con la aplicación de los instrumentos de investigación: hoja de datos, cuestionario de expectativas y temores, cuestionario de necesidades de orientación, cuestionario de control de lectura, evaluación de talleres, cuestionario para evaluar habilidades del pensamiento, con la finalidad de encontrar estrategias de ayuda para que los estudiantes que ingresan a la modalidad a distancia puedan resolver los problemas que se presentan en la realización de las actividades académicas.

Método descriptivo. Hizo posible explicar y analizar el objeto de la investigación, es decir se llegó a explicar cómo se desarrollaron las actividades de mentoría y los resultados logrados. Para el efecto en el capítulo 3 se presentan los datos debidamente detallados y analizados

que reflejan las necesidades de inserción de los estudiantes. Con los resultados alcanzados se ha procedido a establecer las conclusiones del estudio realizado.

El método analítico – sintético. Facilitó “descomponer 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 ayudan a la comprensión de la acción de mentoría” (Buele, 2015). En la investigación desarrollada se analizaron los factores positivos y negativos del proceso de inserción de los estudiantes al sistema de estudios a distancia de la Universidad. Los resultados alcanzados permitieron conocer todos los aspectos relacionados con el tema investigado.

El método inductivo-deductivo. Sirvió para configurar el conocimiento y para generalizar, de forma lógica, los datos empíricos recogidos mediante los cuestionarios que fueron aplicados a los estudiantes mentorizados. Es decir, los datos obtenidos y su relación con los contenidos teóricos analizados fueron utilizados para establecer generalizaciones que se concretan en las conclusiones del estudio realizado.

El método estadístico. Permitió organizar la información recopilada mediante los cuestionarios aplicados referentes a la ejecución del Plan de mentoría, presentarla en tablas y gráficos estadísticos con la debida interpretación. Los resultados cuantitativos generados luego de la aplicación de los instrumentos de investigación se tabularon y presentaron en tablas y gráficos estadísticos, con el análisis correspondiente. Los resultados de todos los instrumentos de investigación aplicados han sido debidamente procesados y analizados.

#### **2.4.2. Técnicas**

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

En el análisis de la información teórica se usó la lectura, como recurso que condujo a conocer, analizar y seleccionar aportes teóricos, conceptuales y metodológicos sobre clima y tipos de aula. Los organizadores gráficos como recursos técnicos que permiten presentar la información de manera resumida y globalizada. El resumen y paráfrasis se han utilizado para interpretar y presentar un texto en forma sintetizada.

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

Para la recolección de información relacionada con la aplicación del Plan de Mentoría se utilizaron las siguientes técnicas de investigación:

La observación. Este instrumento técnico utilizado como apoyo para la investigación, fue usado durante el desarrollo de los talleres presenciales realizados con los estudiantes mentorizados, para valorar su participación, actitud personal y cumplimiento de actividades.

La entrevista. Fue utilizada para establecer el contacto inicial con los estudiantes y las convocatorias para la ejecución de las actividades del plan de Mentoría.

El cuestionario. Se aplicó con la finalidad de establecer las necesidades de orientación sentidas por los estudiantes mentorizados, que se encuentran matriculados en el primer ciclo de estudios de la modalidad de estudios a distancia de la UTPL.

El grupo focal. Fue seleccionado por la Universidad, se encuentra conformado por los estudiantes asistentes al Plan de Mentoría, con quienes se ha trabajado. En los talleres y sesiones de trabajo desarrolladas procedieron a analizar los temas relacionados con las necesidades de orientación y mentoría.

### **2.4.3. Instrumentos.**

En la investigación realizada se utilizaron los siguientes instrumentos de investigación:

- a) Hoja de datos informativos de los estudiantes. Usada para recopilar información referida a la identificación, carrera de estudios, direcciones, lugar de trabajo, motivos de elección de la carrera.
- b) Cuestionario 1 de necesidades de orientación. Este documento se utilizó para que los estudiantes realicen una reflexión personal sobre su primera experiencia en la educación a distancia, tomado en cuenta los siguientes aspectos: problema sentido, causa del problema, persona que le ayudó, cómo solucionó el problema, que aprendizajes logró en este caso.

- c) Hoja de expectativas y temores de los estudiantes sobre el desarrollo y evaluación de la experiencia piloto de mentoría. Usado para identificar expectativas, temores y compromisos de los estudiantes con respecto a la realización del programa de mentoría.
- d) Cuestionario 2 de necesidades de orientación. Reflexionando sobre la primera experiencia en Educación a Distancia. Este instrumento sirvió para conocer los procedimientos de estudio, información de orden personal y satisfacción con los procesos administrativos relacionados con los estudios.
- e) Cuestionario de control de lectura para mentores. Utilizado para conocer sobre la actuación del estudiante mentor, que trata sobre la situación de la orientación.
- f) Hoja de evaluación del taller 1. Usada para establecer criterios de los estudiantes mentorizados con relación al primer taller desarrollado, donde se hacen constar las sugerencias para mejorar los procesos de mentoría.
- g) Hoja de evaluación final. Utilizada para conocer los criterios de los estudiantes y los resultados finales del plan de mentoría aplicado.
- h) Cuestionario para evaluar habilidades del pensamiento. Sirvió para obtener información acerca de las formas de aprender, las estrategias que se desarrollan para aprender y las dificultades que se presentan en este proceso.

## **2.5. Procedimiento.**

La ejecución práctica del trabajo investigativo ha requerido de la realización de las siguientes actividades:

- a. Asistencia a la asesoría presencial. En este espacio se recibió información de primera mano de parte de la tutora, que explicó detalladamente cómo se debe realizar el trabajo.
- b. Revisión y análisis de la guía didáctica y del material bibliográfico relacionado con el trabajo investigativo. Con esta actividad se profundizó en el conocimiento referido a la concreción práctica del trabajo investigativo, tanto en su contenido como en su forma. Se identificaron los puntos más importantes y los detalles de la presentación total del informe final.
- c. Investigación bibliográfica y redacción del marco teórico. Esta actividad sirvió para profundizar los temas de estudio que constan en el marco teórico. Para el efecto se realizó la consulta a diversas fuentes, de manera especial a referentes electrónicos, debido a que no se ha podido encontrar mayor información sobre el tema de estudio en obras escritas.

- d. Concreción práctica del plan de tutoría con estudiantes del primer ciclo designados por la Universidad. Se trata de la ejecución del plan de mentoría realizado con los estudiantes asignados por la Universidad, donde se desarrollaron todas y cada una de las actividades que constan en el plan.
- e. Elaboración del informe de investigación. Esto se realizó al final del proceso, luego de haber desarrollado el marco teórico, el plan de mentoría, la aplicación de los instrumentos de investigación y la tabulación de resultados.
- f. Envío del trabajo realizado a la Universidad: Esta actividad se cumplió en dos etapas; primero se envió la versión preliminar del marco teórico, para revisión del tutor, luego de realizar las correcciones y de desarrollar todos los capítulos, el trabajo se ha enviado, vía correo electrónico, para la revisión y aprobación final por parte del docente tutor.

## 2.6. Recursos

En la investigación se han utilizado los siguientes recursos:

- 2.6.1. Talento humano: investigadora y estudiantes de primer ciclo de estudios a distancia.
- 2.6.2. Institucionales: Universidad Técnica Particular de Loja.
- 2.6.3. Materiales: Textos de consulta bibliográfica, computadora, impresora, material de escritorio, copias de documentos variados, papel, esferográficos, etc.
- 2.6.4. Económicos: Los recursos económicos que se han requerido para la realización del proceso investigativo han sido presupuestados y subvencionados con recursos propios de la investigadora.

Detalle de gastos.

Indicadores de gastos	Valores
Suministros de escritorio	\$ 50,00
Pasajes y movilización	\$ 120,00
Impresión y copias de documentos	\$ 120,00
Otros	\$ 150,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 440,00</b>

Fuente. Información de rubros realizados.  
 Autora: Mónica YanzaPacheco.

**CAPITULO 3**  
**RESULTADOS, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN**

Los resultados obtenidos, recogidos mediante la aplicación de los instrumentos de investigación, que fueron aplicados a los estudiantes mentorizados, se presentan en tablas estadísticas, son sus respectivas valoraciones numéricas y porcentuales. A continuación, se incluye la representación gráfica que corresponde a cada tabla estadística con su respectiva interpretación y análisis.

### 3.1. Características psicológicas de los mentorizados.

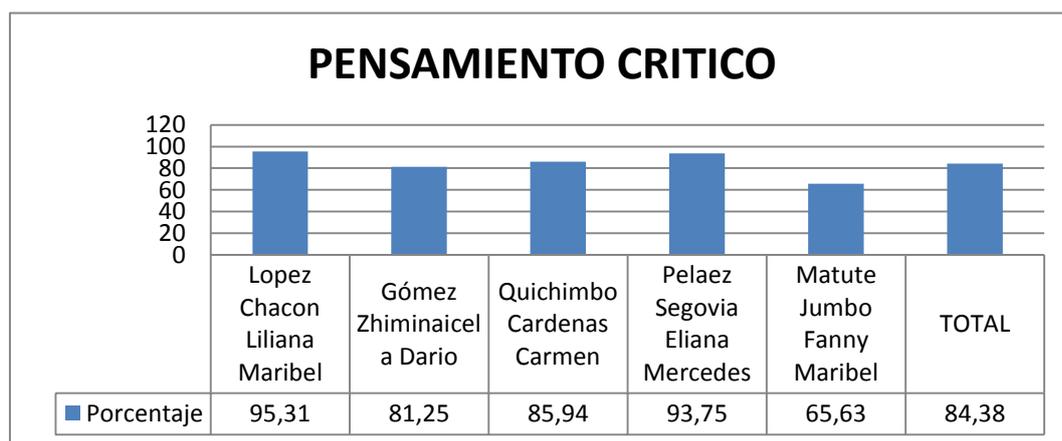
**Tabla 1.** Pensamiento crítico

**SUBCAMPO: PENSAMIENTO CRITICO**

<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>Porcentaje</b>
Lopez Chacon Liliana Maribel	95,31
Gómez Zhiminaicela Dario	81,25
Quichimbo Cardenas Carmen	85,94
Pelaez Segovia Eliana Mercedes	93,75
Matute Jumbo Fanny Maribel	65,63
<b>TOTAL</b>	<b>84,38</b>

Fuente: Cuestionario para evaluar habilidades del pensamiento  
Elaborado por: Mónica Yanza Pacheco.

**Gráfico 1.** Pensamiento crítico



Fuente: Cuestionario para evaluar habilidades del pensamiento  
Elaborado por: Mónica Yanza Pacheco.

El proceso intelectualmente disciplinado de activar y hábilmente conceptualizar, aplicar, analizar, sintetizar y/o evaluar información recopilada o generada por la observación, experiencia, reflexión, razonamiento o comunicación, como una guía

hacia la creencia y la acción. Es un procedimiento para dar validez racional a las creencias y sentido a las emociones (Ministerio de Educación Ecuador).

Los resultados de investigación muestran que en el desarrollo del pensamiento crítico los estudiantes mentorizados logran un porcentaje del 84,83 %, considerado alto, que corresponde a muy buena, que conduce a determinar que las habilidades del pensamiento crítico de los estudiantes se encuentran en muy buen nivel.

En virtud de lo indicado se desprende que los estudiantes mentorizados han desarrollado su pensamiento crítico, es decir han llegado a conceptualizar, aplicar, analizar, sintetizar y/o evaluar información recopilada o generada por la observación, experiencia, reflexión, razonamiento o comunicación.

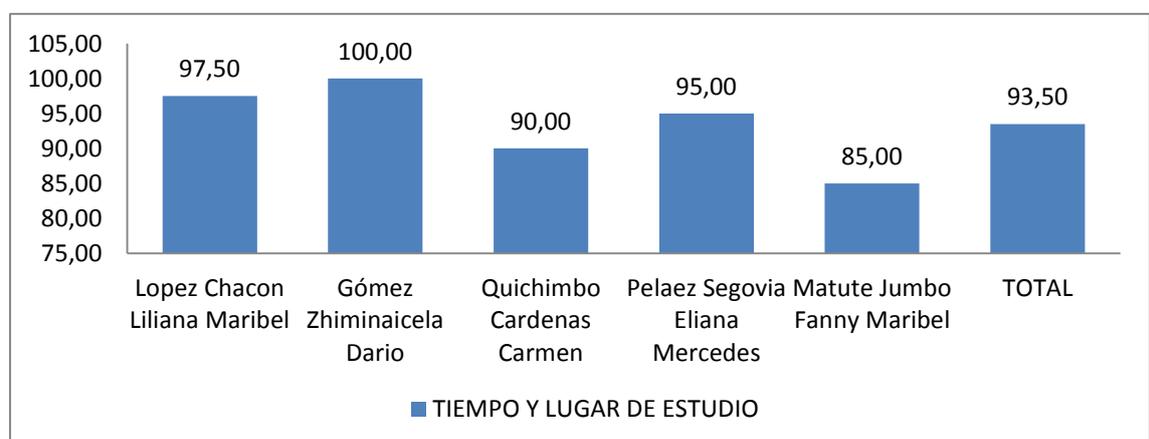
**Tabla No 2.** Tiempo y lugar de estudio

**SUBCAMPO: TIEMPO Y LUGAR DE ESTUDIO**

<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>Porcentaje</b>
Lopez Chacon Liliana Maribel	97,50
Gómez Zhiminaicela Dario	100,00
Quichimbo Cardenas Carmen	90,00
Pelaez Segovia Eliana Mercedes	95,00
Matute Jumbo Fanny Maribel	85,00
<b>TOTAL</b>	<b>93,50</b>

Fuente: Cuestionario para evaluar habilidades del pensamiento  
Elaborado por: Mónica Yanza Pacheco.

**Gráfico 2.** Tiempo y lugar de estudio.



Fuente: Cuestionario para evaluar habilidades del pensamiento  
Elaborado por: Mónica Yanza Pacheco.

Con relación al lugar destinado para los estudios, los participantes pueden tener diversas posibilidades para realizar esta actividad. De igual manera, la modalidad de los estudios a distancia permite realizar las actividades académicas con libertad de tiempo, en tal virtud, cualquier posibilidad de disponer de un tiempo libre de las actividades habituales, podría constituir una oportunidad para dedicarla a los estudios. Por las razones señaladas el porcentaje alcanzado llega al 93,5 %, que es considerado alto.

Esto significa que los estudiantes que participaron en el proceso de metoría muestran su conformidad en lo referente al lugar y tiempo para realizar sus estudios. El lugar era el correcto y el tiempo utilizado también.

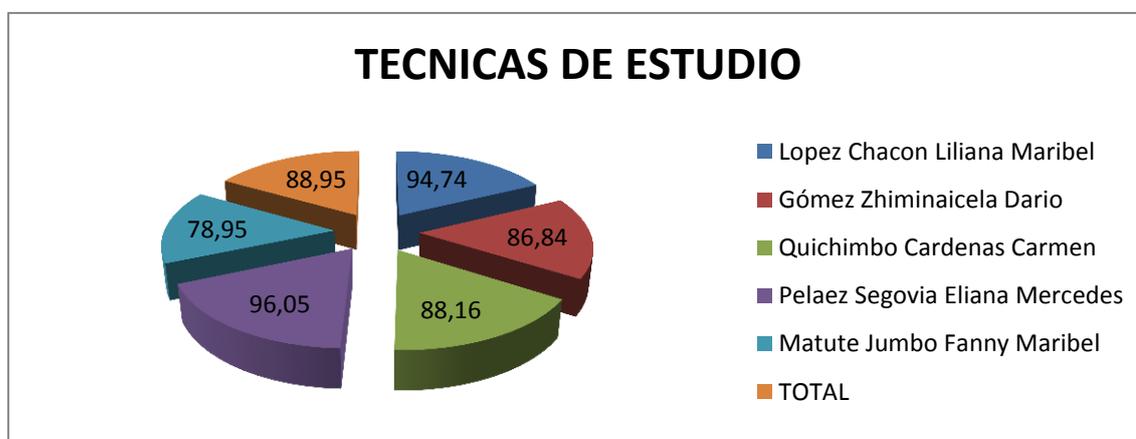
**Tabla 3.** Técnicas de estudio

**SUBCAMPO: TECNICAS DE ESTUDIO**

<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>Porcentaje</b>
Lopez Chacon Liliana Maribel	94,74
Gómez Zhiminaicela Dario	86,84
Quichimbo Cardenas Carmen	88,16
Pelaez Segovia Eliana Mercedes	96,05
Matute Jumbo Fanny Maribel	78,95
<b>TOTAL</b>	<b>88,95</b>

Fuente: Cuestionario para evaluar habilidades del pensamiento  
Elaborado por: Mónica Yanza Pacheco.

**Gráfico 3.** Técnicas de estudio



Fuente: Cuestionario para evaluar habilidades del pensamiento  
Elaborado por: Mónica Yanza Pacheco.

Se define a las técnicas de estudio como:

Estrategias, procedimientos o métodos, que se ponen en práctica para adquirir aprendizajes, ayudando a facilitar el proceso de memorización y estudio, para mejorar el rendimiento académico. El aprendizaje puede relacionarse con el manejo de un contenido teórico o el desarrollo de habilidades para dominar una actividad práctica (Centro de Investigaciones Psicológicas, s.f.).

Dentro de este aspecto los estudiantes mentorizados alcanzan el promedio del 88,95%, que alto, lo que conduce a comprender que no presentan problemas para utilizar y aplicar estrategias, procedimientos o métodos, que se ponen en práctica para adquirir aprendizajes, ayudando a facilitar el proceso de memorización y estudio, para mejorar el rendimiento académico.

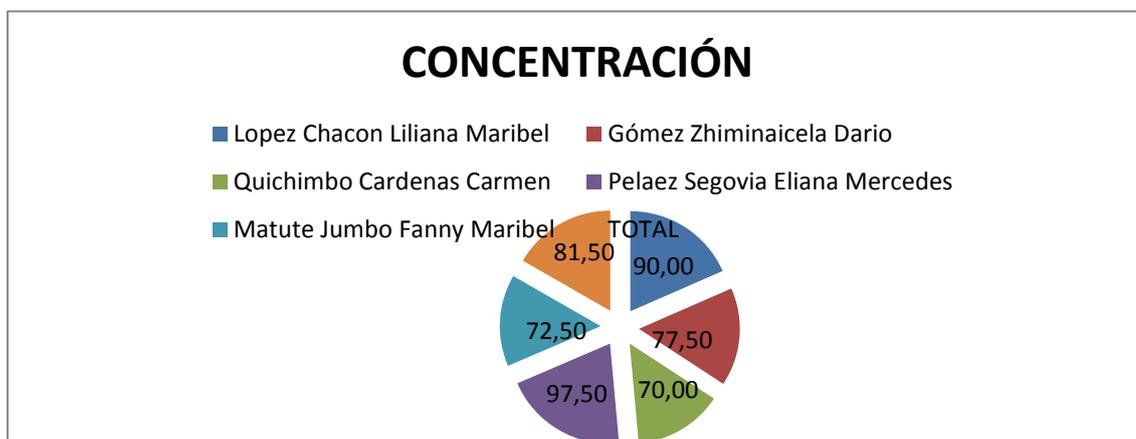
La información presentada permite aseverar que esta es una fortaleza importante que contribuye de manera positiva a la realización de las actividades de aprendizaje y desarrollar de manera adecuada los trabajos relacionados con la formación académica. Los estudiantes universitarios no presentan problemas en cuanto al uso de las técnicas de estudio. Es decir, usan con propiedad las estrategias, procedimientos o métodos, que se ponen en práctica para adquirir aprendizajes, ayudando a facilitar el proceso de memorización y estudio, para mejorar el rendimiento académico.

**Tabla 4.** Concentración

<b>SUBCAMPO: CONCENTRACIÓN</b>	
<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>Porcentaje</b>
Lopez Chacon Liliana Maribel	90,00
Gómez Zhiminaicela Dario	77,50
Quichimbo Cardenas Carmen	70,00
Pelaez Segovia Eliana Mercedes	97,50
Matute Jumbo Fanny Maribel	72,50
<b>TOTAL</b>	<b>81,50</b>

Fuente: Cuestionario para evaluar habilidades del pensamiento  
Elaborado por: Mónica Yanza Pacheco.

**Gráfico 4. Concentración**



Fuente: Cuestionario para evaluar habilidades del pensamiento  
Elaborado por: Mónica Yanza Pacheco.

De acuerdo con el contexto del presente estudio, por experiencia propia se puede afirmar que la concentración se relaciona con la capacidad que debe tener una persona para detenerse a pensar de manera reflexiva sobre un asunto previamente establecido.

En este campo, los estudiantes mentorizados alcanzan el promedio del 81,50 % que también es considerado alto, correspondiente a muy buena, lo que conduce a determinar que ellos, en los estudios que realizan muestran un nivel muy importante de concentración.

Como conclusión se establece que todos los trabajos y estudios de la universidad, en la modalidad a distancia, deben realizarse por iniciativa y cuenta propia del estudiante, la valoración alta del factor de concentración constituye una gran fortaleza que, sin duda, garantiza la continuidad en los estudios.

**Tabla 5. Motivación**

**SUBCAMPO: MOTIVACIÓN**

<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>Porcentaje</b>
Lopez Chacon Liliana Maribel	83,33
Gómez Zhiminaicela Dario	93,33
Quichimbo Cardenas Carmen	90,00
Pelaez Segovia Eliana Mercedes	100,00
Matute Jumbo Fanny Maribel	75,00
<b>TOTAL</b>	<b>88,33</b>

Fuente: Cuestionario para evaluar habilidades del pensamiento  
Elaborado por: Mónica Yanza Pacheco.

**Gráfico 5. Motivación**



Fuente: Cuestionario para evaluar habilidades del pensamiento  
Elaborado por: Mónica Yanza Pacheco.

Ramírez (2013) Se define a la motivación como:

El impulso que conduce a una persona a elegir y realizar una acción entre aquellas alternativas que se presentan en una determinada situación. En efecto, la motivación está relacionada con el impulso, porque éste provee eficacia al esfuerzo colectivo orientado a conseguir los objetivos de la empresa, y empuja al individuo a la búsqueda continua de mejores situaciones a fin de realizarse profesional y personalmente, integrándolo así en la comunidad donde su acción cobra significado (Ramírez).

Dentro de este aspecto se alcanza un promedio del 88,33 %, correspondiente a muy bueno, que como en los casos anteriores es considerado alto.

Lo indicado significa que los estudiantes, que se encuentran realizando su preparación académica en la modalidad a distancia, tienen una motivación personal alta que asegura su continuidad en el sistema y la posibilidad cierta de una culminación exitosa para obtener su título universitario.

Otro factor de relevancia para los estudios es la motivación. Los resultados presentados permiten afirmar que los estudiantes mentorizados presentan un alto valor motivacional que constituye un factor muy favorable para la inserción y garantiza la permanencia en los estudios.

### 3.2. Necesidades de orientación de los estudiantes.

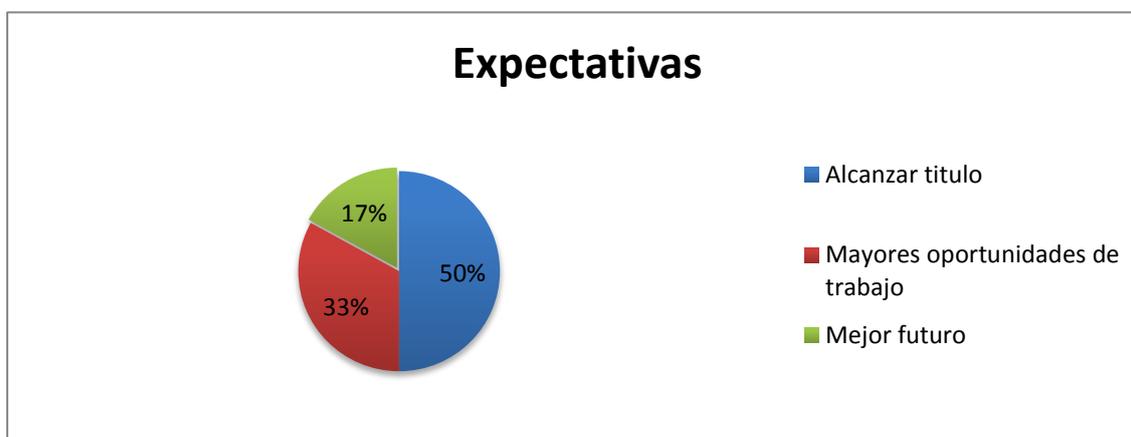
El análisis este tema se realiza a partir de las expectativas y temores que los estudiantes mentorizados experimentan en el proceso de mentoría desarrollado los mismos que se relacionan con la realización de los estudios a distancia.

Tabla 6. Expectativas sobre estudios a distancia.

EXPECTATIVAS	f	%
Alcanzar el título	3	50 %
Mayores oportunidades de trabajo	2	33 %
Mejor futuro	1	17 %
TOTAL	6	100 %

Fuente: Cuestionario de expectativas y temores  
Elaborado por: Mónica Yanza Pacheco.

Gráfico 6. Expectativas sobre educación a distancia.



Fuente: Cuestionario de expectativas y temores  
Elaborado por: Mónica Yanza Pacheco

El Diccionario digital The Free Diactionry (2016) define a la expectativa como “la situación de la persona que espera conseguir algo”.

En este contexto, el 50 % de estudiantes responde que sus expectativas relacionadas con la educación a distancia se centran en la posibilidad de alcanzar un título profesional. El 3% responde que los estudios le darán mayores oportunidades de trabajo. El 17 % aspira a tener un mejor futuro.

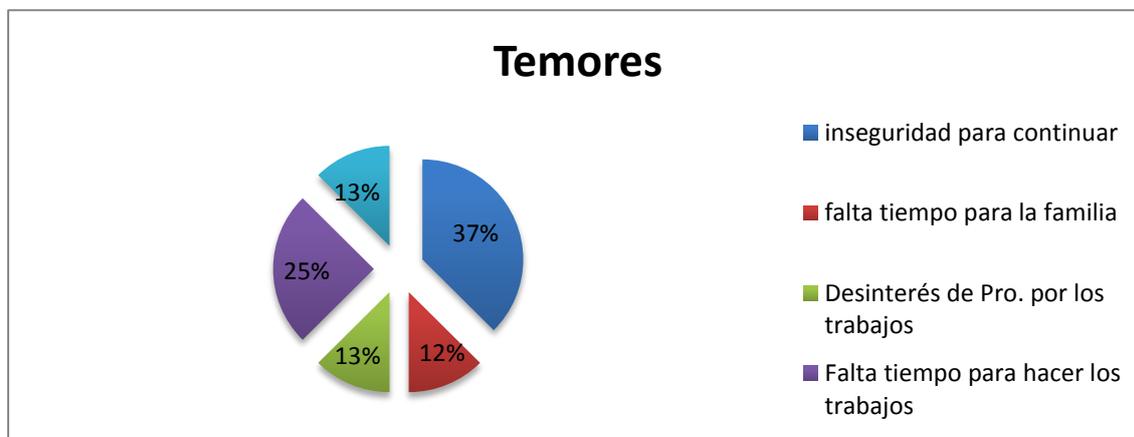
De la información presentada se establece que la mayor parte de estudiantes cree que con los estudios universitarios lograrán alcanzar una mejor situación de vida que les permita alcanzar sus realizaciones personales y profesionales. Tienen razón porque los estudios, en realidad, sí contribuyen a la búsqueda de un mejor futuro.

Tabla 7. Temores sobre educación a distancia.

TEMORES	f	%
Inseguridad para continuar	3	37,5 %
Falta tiempo por atender a la familia	1	12,5 %
Los profesores no se interesen por los trabajos	1	12,5 %
Falta tiempo para estudiar por el trabajo	2	25 %
No poder cumplir los horarios para ingresar al EVA	1	12,5 %
TOTAL	8	100 %

Fuente: Cuestionario de expectativas y temores  
Elaborado por: Mónica Yanza Pacheco.

Gráfico 7. Temores sobre educación a distancia



Fuente: Cuestionario de expectativas y temores  
Elaborado por: Mónica Yanza Pacheco.

El temor se relaciona con el miedo que una persona puede sentir ante una situación que puede ser incierta o complicada. En el caso del presente estudio, el temor se refiere a las dudas y miedos que pueden sentir los estudiantes al enfrentarse a situaciones problemáticas que pudieran presentarse en la modalidad de los estudios a distancia.

El 37 % de estudiantes mentorizados indica que sus temores sobre la educación a distancia se relacionan con la inseguridad para continuar los estudios. El 25 % relaciona sus temores

con la falta de tiempo para hacer los trabajos de la Universidad. El 12 % centra sus temores en la falta de tiempo por tener que atender a la familia, desinterés de los profesores por los trabajos que realizan los estudiantes y por la imposibilidad de cumplir horarios para los estudios y para ingresar al Eva.

Como consecuencia de lo indicado se desprende que los estudiantes presentan temores de diversa índole que tal vez les pueden afectar en los estudios que realizan. Es definitivo que el sistema de estudios a distancia genera temores.

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

Un buen programa de estudios para la educación a distancia revela contenidos actualizados y enfoques novedosos, reconoce conceptos relevantes de un campo, plantea o desarrolla polémicas y reflexiones. Da cuenta de un cuerpo docente preocupado por sus estudiantes”. En este caso, durante el proceso de inducción, en el espacio relacionado con la mentoría, el estudiante debe interiorizar estos aspectos que le serán útiles para desarrollar con éxito los estudios universitarios (Litwin, 2003, p. 15).

De acuerdo con el criterio de los estudiantes mentorizados, las necesidades más destacadas que tienen, se refieren a los siguientes aspectos:

- Poner en práctica las técnicas de estudio para mejorar. Esto indica que los estudiantes tienen interés por los estudios, razón por la cual enfatizan en el uso de técnicas de estudio que les permitirá interiorizar los conocimientos que adquieren al realizar las tareas y trabajos para mejor sus logros académicos.
- Conocer con mayor precisión los horarios y cronogramas de trabajo. En este caso, los estudiantes sienten la necesidad de llegar a un conocimiento más cercano de los cronogramas y horarios para uso del EVA. La tutoría realizada permitió aclarar estas dudas y usar en la práctica esta herramienta tecnológica de la Universidad, que contribuyó a despejar dudas y fortalecer el uso de la tecnología.
- Asesoría para manejar de mejor manera el EVA. En los talleres realizados se ingresó al EVA para que los estudiantes puedan acceder sin dificultades a la información que allí se encuentra. Si bien es verdad que al principio tenían temor para ingresar a la plataforma, no cabe duda que con la práctica fueron adquiriendo confianza y mayor

seguridad personal.

- Leer con mayor detenimiento para comprender lo que los profesores solicitan para la realización de los trabajos.

Sobre este tema, las lecturas realizadas en el proceso de mentoría sirvieron para que los estudiantes lleguen a darse cuenta de que son capaces de comprender los textos que leen. Reconocieron que en algunos casos no saben cómo hacer los trabajos porque no leen con detenimiento todos los documentos y asesoría, tan solo se limitan a la lectura de ciertas partes que consideran importantes e ignoran la información en la cual en realidad se encuentran las explicaciones necesarias para que los estudiantes realicen las actividades de estudio.

Como conclusión se establece que los estudiantes mentorizados tienen criterios positivos sobre el programa de estudios para la educación a distancia, que revela contenidos actualizados y enfoques novedosos, reconoce conceptos relevantes de un campo, plantea o desarrolla polémicas y reflexiones. Da cuenta de un cuerpo docente preocupado por sus estudiantes.

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

La orientación en educación a distancia se define como la ayuda que se presta al estudiante para adquirir un mayor autoconocimiento, relacionarse efectivamente con su medio ambiente y tomar decisiones personales acertadas, en la búsqueda de una mayor auto-dirección. Está más centrada en la persona, en tanto que la asesoría se centra más en el problema en sí, vinculando a ésta última con las necesidades estudiantiles de información, elección de programas y cursos, además de algunos servicios especiales como ayuda financiera (Universidad Nacional Abierta, 1993).

Del cuestionario de necesidades de orientación que fue aplicado a estudiantes mentorizados, de los diálogos mantenidos en las sesiones de mentoría, se desprende que las necesidades de orientación más significativas para ellos se relacionan con las siguientes falencias:

- Escasa relación con los documentos y herramientas de trabajo: guías de estudios,

evaluaciones, Eva, etc.

- Poca asesoría de docentes.
- Demora en las respuestas a inquietudes en el Eva.
- Demora en la devolución de trabajos evaluados y calificados.
- Falta de respuesta a inquietudes.

Como consecuencia de lo señalado las necesidades de orientación académica se direcciona a tener una comunicación más constante y cercana como los docentes tutores, de quienes esperan respuestas más oportunas para clarificar dudas y monitorear el trabajo académico que se debe realizar. Los docentes deben mostrar mayor preocupación por el estudiante como persona y luego preocuparse de la parte exclusivamente académica. En la realidad la mayor y principal prioridad que los docentes dan corresponde al campo académico.

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

Bermúdez sostiene que las “necesidades de orientación personal se encuentran determinadas por tres aspectos como la ayuda psicológica, la orientación para realizar el proyecto personal de vida y para una mejor auto comprensión” (Universidad Nacional Abierta, 1993).

Tres estudiantes señalan que para ellos resulta extremadamente importante recibir orientación personal de asesoramiento para la toma de decisiones: elección y orientación en los estudios y sobre las aptitudes y conocimientos previos para iniciar los estudios de la carrera. Tres estudiantes señalan también que es muy importante recibir orientación personal estrategias de aprendizaje y técnicas de estudio, particularidades de los estudios a distancia, planificación del proyecto profesional, orientaciones para el desarrollo personal y de valores. No se observan necesidades referidas a la ayuda psicológica personal.

Como conclusión se establece que todos los estudiantes han sentido necesidades de orientación, las mismas que son variadas, se relacionan concretamente con la orientación personal que incluye la ayuda psicológica, la orientación para realizar el proyecto personal de vida y mejor auto comprensión.

### **3.2.4. De información**

“Las necesidades de información académica se relacionan con “aspectos informativos básicos, de carácter académico, necesarios e imprescindibles en el momento de iniciar una carrera o un curso académico” (Universidad Nacional Abierta, 1993).

En este contexto, los estudiantes que participaron en la mentoría indicaron tener necesidades extremadamente importantes referidas a proceso de admisión e ingreso, matrículas, modalidades de pago, trámites de cambio de centro universitario y convalidación de asignaturas, becas y ayuda para los estudios, convalidación de estudio de las asignaturas cursadas en otras carreras o universidades.

De la información presentada se deduce que todos los estudiantes han sentido la necesidad de ser informados con mayor objetividad sobre los diferentes trámites y procesos administrativos que deben realizar en la universidad, en relación a los estudios que realizan, es decir con los aspectos informativos básicos, de carácter académico, necesarios e imprescindibles en el momento de iniciar una carrera o un curso académico.

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

Ayudar significa “prestar cooperación, auxiliar, socorrer, poner los medios para el logro de alguna cosa” (DURVAN, 2010).

Consecuentemente, las percepciones del mentor y la relación de ayuda se cristaliza cuando éste, por medio de la observación, se da cuenta de las necesidades y requerimientos de los estudiantes mentorizados, referidos a las posibilidades de cooperación, auxilio, provisión de los medios necesarios para realizar las actividades relacionadas con los estudios.

El proceso de mentoría desarrollado permitió establecer indicadores sobre la actuación demostrada por los estudiantes, las mismas que se resumen en los siguientes criterios:

- En un principio los estudiantes mostraron bastante temor y recelo para participar. No decían nada, no preguntaban, no participaban.
- La realización de dinámicas de integración, diálogos y actividades de aprendizaje permitió establecer un clima de confianza, les brindó seguridad. Entonces se decidieron

a hablar, a preguntar, a tener mayor protagonismo. Perdieron el recelo y temor inicial demostrado.

- Al concluir el proceso, la actitud personal fue muy diferente, pues los estudiantes se mostraron más seguros de sí mismo, tenían mayor confianza entre ellos, hablaban, preguntaban, hacían bromas.
- La realización de diálogos y el desarrollo de talleres tuvo mayor impacto. Estas actividades contribuyeron al desarrollo de un conocimiento más cercano sobre los diferentes tópicos de la educación a distancia. Los estudiantes mostraron seguridad y confianza en el sistema aplicado por la UTPL.
- Los estudiantes consultaron sobre todo sobre la validez de los títulos que ofrece a universidad y sobre los trámites de carácter administrativo.
- La mayor dificultad encontrar en el proceso de mentoría fue la falta de tiempo de los estudiantes. Todos trabajan, tienen su familia que atender y otras obligaciones de tipo personal. Este fue un limitante que impidió la realización de jornadas más largas de trabajo. Las que estaban planificadas se cumplieron, pero sin dilación de tiempo.
- Para la estudiante mentora, la actividad desarrollada constituye una experiencia muy enriquecedora. Se aplicó bien el plan elaborado, pero las enseñanzas que los estudiantes dejaron son maravillosas. La autora del presente trabajo aprendió a valorar la participación individual, a respetar las diferencias y darse cuenta del gran potencial que cada estudiante posee. Gracias por estas enseñanzas.

Como conclusión se establece que los estudiantes nuevos siempre necesitaron ayuda. Si bien sus curiosidades y requerimientos se presentaron con mayor intensidad al iniciar el proceso, no cabe duda de que fueron mermando con la realización de las actividades del plan de mentoría. Al terminar el proceso, mostraron mayor confianza en sí mismo, seguridad para preguntar e investigar, inclusive tuvieron espacios para compartir anécdotas y bromas sobre sus inicios en la modalidad de estudios a distancia.

### **3.4. Valoración de mentoría**

El proceso de mentoría desarrollado se ha valorado tomando como puntos de referencia la interacción y comunicación generada, la motivación y expectativas de los involucrados.

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

La interacción se relaciona con los espacios de participación conjunta en la realización de actividades; la comunicación se refiere a espacios de acercamiento y diálogo vivenciados con los participantes. Comunicarse es “ponerse en contacto entre emisores y receptores, lograr la interacción de unos sobre otros en un contexto dado” (Escudero, 1997).

Se comprende entonces que la interacción y comunicación se presenta cuando entre el estudiante mentor y los alumnos mentorizados se genera una relación interpersonal que implica la realización de acciones conjuntas para logra fines establecidos o realizar actividades previamente planificadas.

Dentro de este ámbito se debe destacar que en el proceso de la comunicación inicial con los participantes se presentaron dificultades e interferencias. Las referencias, direcciones y números telefónicos en algunos casos no correspondían a los estudiantes que fueron asignados por la universidad. Se tuvo que hacer muchos esfuerzos, viajes y contactos para iniciar el proceso de comunicación. Lamentablemente, dos de los cinco estudiantes jamás respondieron a las convocatorias realizadas. Con tres de ellos se mantuvo una comunicación frecuente mediante llamadas telefónicas y por correo electrónico.

La comunicación se generó debido a la realización del proceso de mentoría y se realizó para la convocatoria y para recordar la importancia de y su compromiso de asistencia y participación. Nunca se perdió el contacto con los estudiantes que asistieron.

Todos los estudiantes poseen teléfonos celulares y por este medio la comunicación fue más fácil. Sin embargo, la comunicación por correo electrónico no fue fluida n constante debido a que algunos participantes no era constantes para ingresar a este recurso de comunicación, así lo aseguraron al ser requeridos sobre este aspecto, indicaron que se descuidan para ingresar al correo electrónico.

En virtud de que en el entorno geográfico cercano del domicilio de la estudiante mentora y de dos de los estudiantes mentorizados no existe cobertura del servicio de Internet, el proceso comunicativo entre ambos tuvo sus deficiencias e interrupciones por este medo. Se utilizó con mayor frecuencia la comunicación telefónica.

El EVA fue utilizado de manera correcta para el desarrollo de actividades académicas y para conocer con mayor cercanía los diferentes ámbitos de acción de la Universidad. Hay que reconocer que a los estudiantes nos falta mayor constancia y dedicación para aprovechar más de este valioso recurso tecnológico.

De esta información se desprende que, efectivamente, se generaron espacios de interacción y comunicación entre el mentor y los estudiantes. La interacción se concretó desde el inicio mismo de la comunicación establecida por teléfono y correo electrónico y se fortaleció en la realización de las actividades del plan de mentoría.

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

La motivación surge de la actitud personal, de los intereses y necesidades sentidas. Se genera a partir de un motivo para la realización de algo. En tal virtud, en un principio, los estudiantes nuevos no mostraron motivación alguna para involucrarse en el proceso de mentoría, manifestaron que venía porque estaban obligados a asistir. No tenían tiempo para esta actividad debido a sus obligaciones con el trabajo y la atención familiar. Luego del contacto inicial, al conocer los objetivos y las actividades a realizar, surgió una leve señal de motivación.

Una vez que se llegaron a concretar las actividades del plan de mentoría, el nivel de motivación mejoró un poco, pero se notó que los estudiantes venían obligados. Sin embargo, se involucraron en el proceso y trabajaron bien en todas las actividades planificadas. Se terminó con relativo éxito el proceso planificado.

La indiferencia inicial de los participantes fue superándose de manera paulatina, conforme aumentaba la frecuencia de la comunicación y con la realización de las actividades del plan de mentoría se fortaleció la comunicación, aumentó la motivación y se respondió a las expectativas iniciales de los estudiantes involucrados.

El conocimiento del sistema de educación a distancia, el uso del Eva y sus recursos, el contacto personal entre estudiantes permitió incrementar el interés y la motivación de los participantes.

### 3.4.3. Valoración general del proceso

Tabla 8. Valoración de la mentoría.

Indicadores	5 = Excelente		4 = Muy bueno		3 = Bueno		2 = Regular		1 = Malo		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Organización	2	67	1	33	0	0	0	0	0	0	3	100
Utilización de recursos	2	67	1	33	0	0	0	0	0	0	3	100
Metodología	2	67	0	0	0	0	0	0	0	0	3	100
Objetivos	3	100	1	33	0	0	0	0	0	0	3	100
Utilidad	3	100	0	0	0	0	0	0	0	0	3	100
Desempeño	3	100	0	0	0	0	0	0	0	0	3	100
Participación en grupo	2	67	1	33	0	0	0	0	0	0	3	100

**Fuente:** Evaluación final

**Elaborado por:** Mónica Yanza Pacheco.

El 100 % de estudiantes que participa en el proceso de mentoría califica con 5 puntos, equivalente a excelente, el logro de objetivos, la utilidad de la mentoría y su desempeño en el proceso realizado.

El 67 % califica con 4 puntos, equivalente a muy bueno, la organización, el uso de recursos, la metodología empleada y la participación grupal.

La información presentada conduce a afirmar que los estudiantes mentorizados valoraron mucho los objetivos, la utilidad y el desempeño en la mentoría. Sin embargo, también se valoró, aunque con menor puntaje, la organización, la utilización de recursos, la metodología y la participación grupal.

Todos los aspectos señalados corresponden a la planificación, que Barriga (2011) define como “La parte más importante del campo educativo. El proceso determinante para el tipo de estudiante que se quiere formar. Involucra algunos niveles de concreción que otorgan una secuencia ordenada y de relación entre elementos del currículo”.

La valoración del proceso de mentoría desarrollado se realizó utilizando el organizador gráfico del anexo 11, que fue llenado por cada estudiante. Los resultados fueron tabulados, sistematizados y presentados en la tabla que antecede.

En virtud de lo indicado, es posible afirmar que para el criterio de los estudiantes que participaron en la mentoría, el proceso fue productivo, útil y necesario, hubo organización, los recursos empleados fueron los necesarios, los objetivos se alcanzaron plenamente, los estudiantes tuvieron una participación aceptable y el trabajo grupal se ejerció de manera adecuada.

### 3.5. FODA del proceso de mentoría desarrollado

Tabla 8. FODA de la mentoría.

MATRIZ DE LA MENTORÍA	
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>⊗ El plan de mentoría está bien elaborado.</li> <li>⊗ La mentoría se desarrolló en sitios cercanos a los domicilios de los estudiantes.</li> <li>⊗ El local donde se realizó el trabajo es cómodo y cuenta con servicio de Internet de buena calidad.</li> <li>⊗ La estudiante mentora desarrollo bien el plan trazado.</li> <li>⊗ Hubo buena colaboración de los alumnos mentorizados.</li> <li>⊗ Se alcanzó a realizar todas las actividades planificadas.</li> <li>⊗ El proceso realizado sirvió para que los estudiantes conozcan más el sistema de estudios a distancia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⊗ Los estudiantes pueden profundizar sus estudios realizando consultas desde sus hogares.</li> <li>⊗ Los estudiantes que no tienen la tecnología en su casa pueden utilizarla en establecimientos comerciales cercanos a sus domicilios.</li> <li>⊗ Los alumnos pueden profundizar los estudios en su domicilio o en su trabajo.</li> <li>⊗ La mentoría es una estrategia que fortalece la educación a distancia.</li> </ul>
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>⊗ Falta tiempo de los estudiantes para realizar la mentoría.</li> <li>⊗ Los estudiantes presentan dificultades para el uso del Eva.</li> <li>⊗ Algunos estudiantes no llegan con puntualidad a las sesiones de trabajo.</li> <li>⊗ La guía didáctica presenta aspectos que no son muy claros.</li> <li>⊗ Hay estudiantes que no tienen tecnología en sus hogares: Internet, computadoras, impresoras, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⊗ Hay deficiencias y cortes constantes en el servicio de Internet.</li> <li>⊗ Los estudiantes son impuntuales debido a su falta de previsión y mal uso de su tiempo.</li> <li>⊗ La atención a las obligaciones del hogar y del trabajo influye en la asistencia puntual a las sesiones de trabajo.</li> <li>⊗ Algunos estudiantes no traen sus computadoras personales para el desarrollo de las actividades planificadas.</li> </ul>

Fuente: Plan de mentoría.  
Elaborado por: Mónica Yanza Pacheco.

La matriz FODA es un instrumento de análisis que se inicia con una lista de los principales factores externos e internos positivos o negativos para definir la estrategia institucional (Cagigal, 1997).

La matriz FODA ha sido elaborada con la finalidad de establecer los aspectos positivos y negativos del proceso de mentoría aplicado. Los aspectos positivos se relacionan con las fortalezas y oportunidades y los negativos con las debilidades y amenazas.

**Fortalezas.** Dentro de este aspecto se encuentran: El plan de mentoría está bien elaborado. La mentoría se desarrolló en sitios cercanos a los domicilios de los estudiantes. El local donde se realizó el trabajo es cómodo y cuenta con servicio de Internet de buena calidad. La estudiante mentora desarrollo bien el plan trazado. Hubo buena colaboración de los alumnos mentorizados. Se alcanzó a realizar todas las actividades planificadas. El proceso realizado sirvió para que los estudiantes conozcan más el sistema de estudios a distancia.

**Debilidades:** En este caso se destacan los siguientes aspectos: Falta tiempo de los estudiantes para realizar la mentoría. Los estudiantes presentan dificultades para el uso del Eva. Algunos estudiantes no llegan con puntualidad a las sesiones de trabajo. La guía didáctica presenta aspectos que no son muy claros. Hay estudiantes que no tienen tecnología en sus hogares: Internet, computadoras, impresoras, etc.

**Oportunidades.** Corresponden a este campo los siguientes indicadores: Los estudiantes pueden profundizar sus estudios realizando consultas desde sus hogares. Los estudiantes que no tienen la tecnología en su casa pueden utilizarla en establecimientos comerciales cercanos a sus domicilios. Los alumnos pueden profundizar los estudios en su domicilio o en su trabajo. La mentoría es una estrategia que fortalece la educación a distancia.

**Amenazas.** Aquí se localizan los siguientes temas: Hay deficiencias y cortes constantes en el servicio de Internet. Los estudiantes son impuntuales debido a su falta de previsión y mal uso de su tiempo. La atención a las obligaciones del hogar y del trabajo influye en la asistencia puntual a las sesiones de trabajo. Algunos estudiantes no traen sus computadoras personales para el desarrollo de las actividades planificadas.

### 3.6. Matriz de problemáticas

Tabla 9. Problemáticas de la mentoría

PROBLEMA	CAUSA	EFEECTO	FUENTE
Falta tiempo de los estudiantes para realizar la mentoría.	Los estudiantes trabajan, tienen sus familias.	Tratamiento poco profundo de actividades planificadas.	Opinión personal de los estudiantes.
Los estudiantes presentan dificultades para el uso del Eva.	Los estudiantes tienen temor para utilizar el Eva, no saben usar sus herramientas.	Dificultad para la realización de las actividades planificadas.	Opinión personal de los estudiantes.
Algunos estudiantes no llegan con puntualidad a las sesiones de trabajo.	Indican que no encuentran transporte oportuno y que tienen que atender las obligaciones de la familia.	No se cumple a cabalidad con las actividades planificadas.	Opinión personal de los estudiantes.
Las guías didácticas presentan aspectos que no son muy claros.	El lenguaje técnico que se usa en las guías didácticas, en muchos casos, no responde a los prerequisites académicos de los nuevos estudiantes.	Dificultad para cumplir y realizar actividades planificadas. Calificaciones bajas en los trabajos y evaluaciones.	Opinión personal de los estudiantes.
Hay estudiantes que no tienen tecnología en sus hogares: Internet, computadoras, impresoras, etc.	El servicio que ofrece los proveedores de Internet y telefonía celular no tiene cobertura en todos los lugares del domicilio de los estudiantes.	Dificultad para la comunicación y la realización de actividades.	Opinión personal de los estudiantes.

Fuente: Plan de mentoría.

Elaborado por: Mónica Yanza Pacheco.

Un problema es una situación que causa dificultades para la realización de actividades o el logro de objetivos. Las problemáticas de la mentoría son variadas y tuvieron una incidencia negativa leve para la realización de actividades planificadas. Se requirió de mucha flexibilidad en cuanto al tiempo y cumplimiento de actividades, pero el proceso de mentoría se desarrolló completamente. Si bien es verdad que los estudiantes llegaron con cierto retraso a las sesiones de trabajos, no es menos cierto que con su buena voluntad y actitud positiva se realizaron las acciones planificadas. Sin embargo, los directivos de la universidad deben tomar en cuenta que todavía existen lugares a donde no llega la tecnología y que algunos estudiantes no disponen de los recursos técnicos que se necesita para este caso. La innovación debe ser implementada considerando la realidad de los beneficiarios. El proceso educativo debe contextualizarse a las necesidades reales de los estudiantes.

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

El desarrollo y evaluación de la experiencia piloto de mentoría, con estudiantes de primer ciclo de Educación Superior a Distancia de la Universidad Técnica Particular de Loja permite determinar las siguientes conclusiones:

## **Conclusiones**

1. Con relación al primer objetivo específico, el estudio de la información teórica realizado en distintas fuentes de consulta, que se relaciona con el contexto del presente trabajo, hizo posible fundamentar teóricamente los elementos y procesos de orientación y mentoría en el ámbito universitario.
2. En el contexto del segundo objetivo específico, se alcanzó a desarrollar acciones de orientación psicopedagógica con estudiantes de primer ciclo para facilitar su incorporación a sistema de educación a distancia, con la finalidad de contribuir al mejoramiento de sus logros académicos y garantizar la continuidad en los estudios. El plan aplicado contribuyó para que los estudiantes mentorizados puedan superar las dificultades relacionadas con el uso del EVA, para fortalecer la interacción entre ellos, para que lleguen a conocer y aplicar con propiedad y acierto las técnicas de estudio que permitan un acceso seguro al sistema de educación a distancia.
3. En lo que se refiere al tercer objetivo específico, es posible asegurar que se consiguió describir las acciones desarrolladas para la gestión de un clima de comunicación sustentado en la confianza y la relación mentor – estudiantes, con la realización de las actividades del plan elaborado y ejecutado. La concreción práctica de las actividades del plan de mentoría sirvió fortalecer el clima de confianza que un principio estaba caracterizado por la indiferencia y la frialdad.
4. En cuanto se relaciona con el cuarto objetivo específico, se afirma que el programa de mentoría ejecutado fue utilizado como recurso para el intercambio de información entre estudiantes pares, para valorar las acciones realizadas por cada uno de los participantes de acuerdo a su rol y diseñar un manual del mentor que puede ser utilizado como elemento de apoyo para el desarrollo de nuevas experiencias de estudios similares, con la finalidad de contribuir a la solución las necesidades de orientación académica de los estudiantes, puesto que no muestran el dominio de las técnicas de aprendizaje, lectura, uso de organizadores gráficos, para utilizarlos como herramientas de aprendizaje.

5. En lo que respecta al quinto objetivo específico de la investigación, con la información analizada en el desarrollo del proceso de investigación, se llegó a concluir estructurar el informe de investigación de fin de titulación como requisito académico para la obtención del título de Licenciatura en Ciencias de la Educación.

## **Recomendaciones**

De las conclusiones establecidas surgen las siguientes recomendaciones:

1. Los directivos de la Universidad Técnica Particular de Loja deben perseverar para el profundizar en la realización de procesos de mentoría, ampliando la población de estudiantes mentorizados para cada mentor, con lo que se ampliará el campo de apoyo para los estudiantes que ingresan por primera vez al sistema de estudios a distancia, que contribuirá a ofrecer ayuda en su proceso de inclusión en este sistema de estudios.
2. Las acciones de orientación psicopedagógica desarrolladas con estudiantes de primer ciclo para facilitar su incorporación a sistema de educación a distancia deben ser fortalecidas con lo que se podrá contribuir al mejoramiento de sus logros académicos y garantizar la continuidad en los estudios.
3. Las acciones desarrolladas para la gestión de un clima de comunicación sustentado en la confianza y la relación mentor – estudiantes deben ser fortalecidas por los nuevos alumnos de la Universidad para conseguir su inclusión, sin problemas, en el sistema de estudios a distancia y garantizar sus continuidad en la actividad académica.
4. El programa de mentoría ejecutado debe ser utilizado como recurso para el intercambio de información entre estudiantes, para valorar las acciones realizadas y profundizar en el diseño del manual para mentor, que debe ser utilizado como instrumento de apoyo para el desarrollo de nuevas experiencias en estudios similares.
5. Es pertinente y necesario que los docentes tutores de la Universidad consideren el esfuerzo realizado por la autora del presente proyecto para que puedan brindar las facilidades del caso para continuar con el proceso hasta concretar en realidad la obtención del título universitario correspondiente.

## **Prospectiva**

Considerando que los procesos de mentoría son temas nuevos para el contexto de la educación ecuatoriana, se puede indicar que en muchas instituciones educativas todavía no es tomado en cuenta, pero que en un futuro cercano tendrá una aplicación universal, puesto que en la actualidad existen muchas ofertas educativas con la modalidad de estudios a distancia, tanto en el ámbito interno como externo.

Para el contexto de la educación actual el proceso de mentoría ha llegado a constituirse en una necesidad de suprema importancia, debido a que los estudiantes que llegan por primera vez a la Universidad desconocen su estructura administrativa, no tienen ideas claras sobre el desarrollo del plan de estudios, sobre la metodología que usan los docentes ni los procesos de evaluación de conocimientos.

Un plan bien de mentoría bien desarrollado serviría para que los estudiantes puedan involucrarse en un proceso de inducción que les podría proveer de las herramientas que necesitan para afrontar con seguridad los estudios de este nivel educativo.

En virtud de lo señalado, resulta un motivo de orgullo conocer que la Universidad Técnica Particular de Loja, como siempre, se encuentra liderando estos procesos de innovación pedagógica para servir con acierto a sus estudiantes.

Este tal vez podrá ser considerado como un indicador que demuestra que la educación que la institución ofrece se encuentra caracterizada por la calidad y la actualización permanente

## BIBLIOGRAFÍA

Buele, M. B. (2015). *Trabajo de Investigación (Prácticum IV) Proyecto de Investigación, Desarrollo y Evaluación*. Loja, Loja, Ecuador: EDILOJA Cía. Ltda.

Casado, R. (2010). Programa Mentor. <http://www.utpl.edu.ec/academia/pregrado/modalidad-abierta-y-distancia.nationalethicscenter.org/resources/7245/download/55.pdf>. (2013). Guía de mentoría. 5.

Center for Health Leadership y Practice Public Health Institute Oakland CA. (2013). Técnicas de Estudio. *Guía de Mentoría* , 5.

Centro de Investigaciones Psicológicas. (s.f.). *Técnicas de Estudio*.

De Villegas, M. (s.f.). Plan de acción tutorial.

DURVAN. (2010). *Diccionario Enciclopédico*. Madrid.

Litwin, E. (2003). La Educación a Distancia, temas para debate en una nueva Agenda Educativa. 45. MENTOR/National Mentoring Partnership. (2005). Cómo construir un programa Exitoso de Mentoría. 53.

Ministerio de Educación del Ecuador. (2010). *Actualización y Fortalecimiento del Currículo de la Educación Básica 2010*. Quito: Editogran.

Ministerio de Educación Ecuador. *Curso de Didáctica del Pensamiento Crítico*. Quito: Centro Gráfico Ministerio de Educación - DINSE.

Océano Uno. (2002). *Diccionario Enciclopédico*. Buenos Aires: Océano.

Organización de Estados Iberoamericanos. (2007). Diagnóstico de Necesidades y Estrategias de Formación Docente en la Universidades. *Revista Iberoamericana de Educación* , 4.

OEI. (2002). Concepto de Orientación Educativa: Diversidad y Aproximación. *Revista Iberoamericana de Educación Principal* , 4.

Pinto, M. (s.f.). Necesidades de información. *Electronic Content Manegement Skills* .

Prieto, J. (2010). Plan de Acción Tutorial II. *Interacción y Convivencia en el Aula* , 2.

Sánchez, M. (s.f.). Las funciones y necesidades de orientación en la universidad: Estudio comparativo sobre las opiniones de universitarios y profesionales. 6.

The free Dictionary (2006) <a href="http://es.thefreedictionary.com/expectativas">expectativas</a>

UNED. (s.f.). Sistema de Orientación y Tutoría en la UNED. 117.

Universidad de Almería. (s.f.). Programa Autoaplicado para el control de la ansiedad ante los exámenes. 1.

Universidad de Burgos. (2010). Programa mentor. 2.

Universidad de Valencia. (2010). Define la información que necesitas y formula las búsquedas. *Define tus Necesidades de Información* , 2.

Universidad Nacional Abierta. (1993). *La Orientación al Estudiante en las Universidades a Distancia: Situación actual y perspectivas.* , 83.

Wisker, C. E. (2012). *Trabajando individualmente con cada estudiante.* NARCEA.

## **ANEXOS**

## **ANEXO: 1**

### **CARTA DE COMPROMISO**

Yo, Mónica Balbina Yanza Pacheco, perteneciente al CUA de la ciudad de Gualaceo, después de haber participado en la primera asesoría presencial en la ciudad de Loja, para el trabajo de fin de titulación, con el conocimiento de la implicación y trabajo del mismo, acepto libre y voluntariamente, matricularme, desarrollar y concluir el tema propuesto para el periodo octubre 2014 – febrero 2015; “Desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de educación Superior a Distancia, Centro Universitario Asociado de la ciudad de Gualaceo” y realizar todo el esfuerzo que ello implica, ateniéndome a las consecuencias de la no culminación del mismo, para constancia firmo la presente carta de compromiso.

Atentamente

Mónica Yanza Pacheco

## ANEXO: 2

DESARROLLO Y EVALUACIÓN DE UNA EXPERIENCIA PILOTO DE MENTORÍA CON ESTUDIANTES DE PRIMER CICLO DE EDUCACIÓN SUPERIOR A DISTANCIA, CENTRO UNIVERSITARIO ASOCIADO DE GUALACEO

### HOJA DE DATOS INFORMATIVOS

Apellidos y nombres		
Carrera/titulación		
E-mail		
Teléfono convencional		
Teléfono celular		
Skype		
Usted trabaja =	Tiempo parcial =	Tiempo completo=
Hora para contactarlo		
¿Cuál es la razón para estudiar a Distancia?		
¿Por qué eligió la carrera?		

Gracias

**ANEXO: 3**

DESARROLLO Y EVALUACIÓN DE UNA EXPERIENCIA PILOTO DE MENTORÍA CON ESTUDIANTES DE  
PRIMER CICLO DE EDUCACIÓN SUPERIOR A DISTANCIA, CENTRO UNIVERSITARIO ASOCIADO DE  
GUALACEO

ENCUESTA

EXPECTATIVAS Y TEMORES

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

**Anoto dos expectativas (aspiraciones) sobre mis estudios:**

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

**Anoto dos temores (miedos) sobre mis estudios:**

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

**Mi compromiso es:**

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

**ANEXO: 4**

DESARROLLO Y EVALUACIÓN DE UNA EXPERIENCIA PILOTO DE MENTORÍA CON ESTUDIANTES DE PRIMER CICLO DE EDUCACIÓN SUPERIOR A DISTANCIA, CENTRO UNIVERSITARIO ASOCIADO DE GUALACEO

CUESTIONARIO N° 1 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. (Por 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 por su aporte.

## ANEXO: 5

### DESARROLLO Y EVALUACIÓN DE UNA EXPERIENCIA PILOTO DE MENTORÍA CON ESTUDIANTES DE PRIMER CICLO DE EDUCACIÓN SUPERIOR A DISTANCIA, CENTRO UNIVERSITARIO ASOCIADO DE GUALACEO

#### CUESTIONARIO N° 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:

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. Elabora esquemas, cuadros sinópticos					
1.7. Elaboro resúmenes					
1.8. Desarrollo 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 orientaciones 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 de orientación recibida acerca de los mismos procesos administrativos en la UTPL.  
 Utilice una escala de valoración de 0 (nada satisfactorio) a 5 (extremadamente satisfactorio). Por favor, intente asignar en la medida de lo posible valoraciones diferentes a cada ítem.

<b>Satisfacción con los Procesos administrativos</b>	<b>Valoración</b>
3.1. Procesos de admisión e ingreso.	
3.2. Proceso de matrícula	
3.4. Modalidades de pago	
3.5. Trámites de cambio de centro universitario	
3.6. Becas y ayuda para el estudio.	
3.7. Convalidación de estudios de las asignaturas cursadas en otras carreras/universidades.	
3.8. Otros (especificar) .....	

## ANEXO 6

### CUESTIONARIO DE CONTROL DE LECTURA PARA MENTORES

¿Qué aprendí de las lecturas preliminares sobre mentoría?

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

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

Justifique su respuesta

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

2. ¿Cuál sería su actuación para ayudar a su mentorizado (a) en el siguiente caso?  
Teresa estudiante de 1ero de Psicología, tiene problemas para organizar su tiempo de estudio. Esta dificultad aumenta debido a que no está familiarizada con las competencias exigidas en la enseñanza a distancia.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

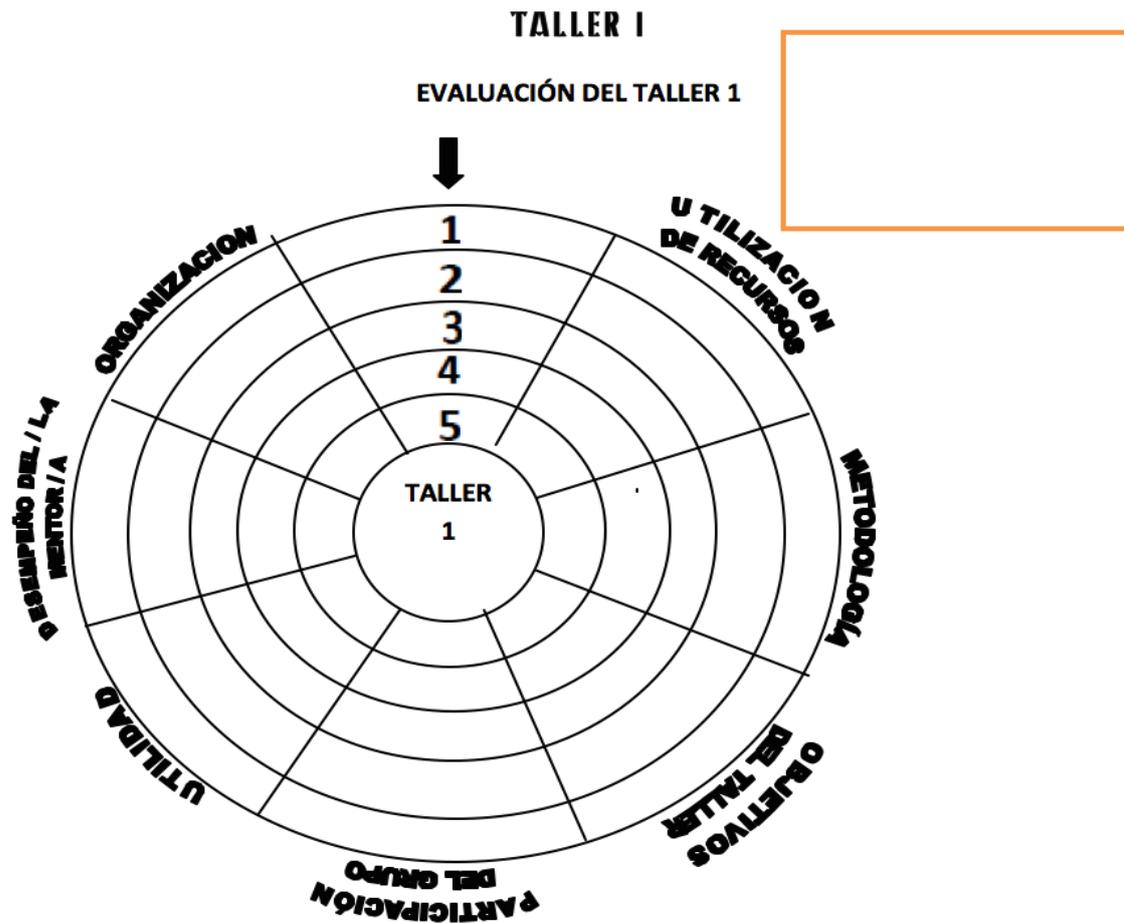
.....

.....

***¡¡Muchas gracias por su aporte!!***

ANEXO 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



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

.....

.....

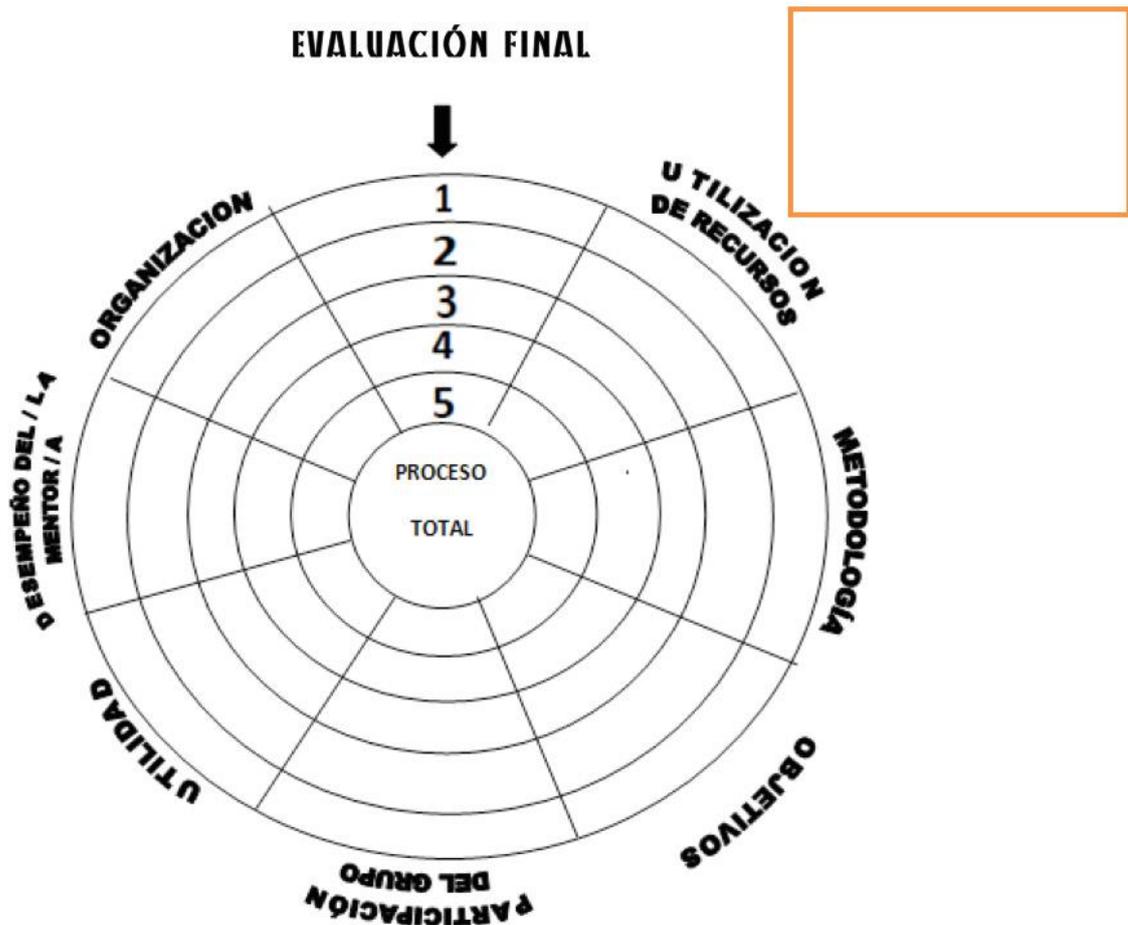
.....

.....

*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**

**PLAN DE ORIENTACIÓN Y MENTORÍA PARA EL GRUPO**

**PRESENTACIÓN**

**OBJETIVO GENERAL:**

NECESIDADES DE ORIENTACIÓN DEL GRUPO	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RECURSOS/ MEDIOS	TIEMPO

## ANEXO 10

### FOTOGRAFÍAS DEL PROCESO INVESTIGATIVO

1. En esta fotografía están tres de los cinco participantes en el primer encuentro presencial desarrollando las encuestas de los anexos 5, 6, 7, 8,10 y 11.



2. Aquí está el doctor German Vásquez, Coordinador del Centro Asociado de Gualaceo, dando explicaciones a las estudiantes: Eliana Peláez, Fanny Matute y Maricela Quichimbo.



3. En esta fotografía la autora del trabajo ofrece un agasajo a las estudiantes por motivo de Navidad.

