



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
La Universidad Católica de Loja

ÁREA SOCIOHUMANÍSTICA

TÍTULO DE LICENCIADO EN CIENCIAS DE EDUCACIÓN
MENCIÓN EDUCACIÓN BÁSICA

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

TRABAJO DE TITULACIÓN.

AUTORA: Oviedo Kienitz, Alexandra Rita

DIRECTORA: Loyola Román, Zoila Isabel, Dra.

CENTRO UNIVERSITARIO MADRID

2016

APROBACIÓN DE LA DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Doctora.

Zoila Isabel Loyola Román

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo titulación Desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación Superior a Distancia, Centro Universitario Asociado de Madrid, período octubre 2015 – febrero 2016 realizado por Oviedo Kienitz Alexandra Rita ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, mayo de 2016

f)

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo Oviedo Kienitz Alexandra Rita declaro ser autora del presente trabajo de titulación: Desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación Superior a Distancia, Centro Universitario Asociado de Madrid, período octubre 2015 – febrero 2016, de la Titulación de Ciencias de la Educación Básica, siendo la Dra. Zoila Isabel Loyola Román directora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

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

f. 

Autor: Oviedo Kienitz, Alexandra Rita

Cédula: 1711071728

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi esposo Sebastián que con su apoyo y amor incondicional me ha dado las fuerzas y energías necesarias para seguir adelante, motivándome siempre para culminar exitosamente esta etapa de mi vida y continuar con mi camino.

A mi hija Amelie Isabel que es mi inspiración de todos los días, me hace crecer y ver que cada mañana tenemos un nuevo y maravilloso mundo por descubrir, y que no existen límites si uno desea alcanzar una meta.

Alexandra Rita Oviedo Kienitz

AGRADECIMIENTO

Gracias a mi esposo Sebastián por estar presente cuando no veía la luz al final del túnel, regalándome siempre buenas energías y palabras positivas.

Agradezco de haber tenido las fuerzas, energías y disciplina necesarias de equilibrar bien la familia, el trabajo y los estudios. Gracias a mi amiga Mayfe, mi familia y amigos que de alguna manera estuvieron presentes en la realización de este trabajo.

Alexandra Rita Oviedo Kienitz

INDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHO.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
CONTENIDOS.....	vi
RESUMEN.....	1
ABSTRACT.....	2
INTRODUCCIÓN.....	3
CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO	
1.1. La Mentoría.....	4
1.1.1. Concepto.....	4
1.1.2. Elementos y procesos de Mentoría.....	6
1.1.3. Perfiles de los involucrados en el proceso de mentoría.....	8
1.1.4. Técnicas y estrategias que se pueden aplicar en el desarrollo de la Mentoría.	10
1.2. Necesidades de orientación en educación a distancia.....	13
1.2.1. Concepto de necesidades.....	13
1.2.2. Necesidades de orientación en Educación a Distancia.....	13
1.2.2.1. Para la inserción y adaptación.....	15
1.2.2.2. De hábitos y estrategias de estudio.....	16
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.....	22
1.3.1. Definición del plan de orientación y mentoría.....	22
1.3.2. Elementos del plan de Orientación y Mentoría.....	23
1.3.3. Plan de orientación y mentoría para el grupo de estudiantes.....	24

CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA

2.1. Contexto	27
2.2 Diseño de Investigación	30
2.3. Participantes	30
2.4. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	30
2.4.1. Métodos.....	30
2.4.2. Técnicas	31
2.4.2.1. Técnicas de investigación bibliográfica:.....	31
2.4.2.2. Técnicas de investigación de campo:	31
2.4.3. Instrumentos.....	32
2.5. Procedimientos	32
2.5.1. Investigación bibliográfica.....	32
2.6. Recursos.	33
2.6.1. Humanos	33
2.6.2. Materiales.....	33
2.6.3. Institucionales.....	34
2.6.4. Económicos.....	34

CAPÍTULO 3. RESULTADOS ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

3.1. Características psicopedagógicas de los mentorizados	36
3.1.1. Análisis Individual	36
3.1.2. Análisis Global.....	38
3.1.3. Pensamiento crítico	39
3.1.4. Lugar y tiempo de estudio.....	39
3.1.5. Técnicas de estudio.....	40
3.1.6. Concentración	40
3.1.7. Motivación	41
3.2. Necesidades de orientación	41
3.2.1. De inserción y adaptación al sistema de Educación a Distancia.	42
3.2.2. De orientación académica	42
3.2.3. De orientación personal.....	43
3.2.4. De información	44
3.3. Las percepciones y necesidades de ayuda	44
3.4. Valoración de los estudios a distancia	45
3.4.1. Interacción y comunicación (estudiantes, profesor)	45
3.4.2. Motivación y expectativas como estudiante:	46

3.4.3. Valoración general del proceso de formación profesional.....	46
3.5. FODA - UTPL Modalidad a Distancia, estudiante en Europa	47
3.6. Matriz de la problemática del centro de Madrid - Modalidad a Distancia.....	48

CAPITULO 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. CONCLUSIONES	50
4.2. RECOMENDACIONES.....	51
4.3. PROSPECTIVA	52

ANEXOS

Anexo 1: Carta de compromiso	61
Anexo 2: Cuestionario 2 de necesidades de orientación	62

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N.1: Funciones y tareas de la mentoría.....	7
Cuadro N.2: Recursos económicos empleados para la realización de la mentoría	35
Cuadro N.3: Escala de los porcentajes para las tablas estadísticas.....	37
Cuadro N.4: Resultados estudiante 1	38
Cuadro N.5: Resultados estudiante 2	38
Cuadro N. 6: Valoración de las respuestas habilidades de pensamiento	40
Cuadro N. 7: Resultados cuestionario Necesidades de Orientación	43
Cuadro N. 8: FODA - UTPL Modalidad a Distancia, estudiante en Europa	49
Cuadro N. 9: Matriz de la problemática de un estudiante en Europa - Modalidad a Distancia	50

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Relación triádica: personas para la mentoría	6
Figura 2: Tabla de comparación del cuestionario pensamiento de habilidades entre los estudiantes encuestados	39

RESUMEN

De acuerdo al estudio de (Moncada Mora, 2014, p.175), más del cincuenta por ciento de los estudiantes de la modalidad a distancia en Ecuador, han abandonado sus estudios. Esta investigación desarrolla, evalúa e implementa un proyecto piloto de mentoría para estudiantes nuevos de la educación a distancia. El trabajo de fin de carrera está basado en el análisis de las necesidades de orientación y habilidades de pensamiento de estudiantes de primer ciclo del centro Universitario de Madrid y en la experiencia personal como estudiante de la modalidad a distancia. La metodología de investigación es cuantitativa y descriptiva. Los resultados obtenidos demuestran que existen necesidades de inserción al sistema, orientación académica, personal y de información. Se recomienda responder a las necesidades reales de los estudiantes de los centros internacionales de la UTPL. Este grupo tiene características propias, que invito a conocer a través de este estudio.

PALABRAS CLAVES: Necesidad de orientación, habilidades de pensamiento, mentor, mentorizado.

ABSTRACT

According with (Moncada Mora, 2014, p.175), more than fifty percent of distance education students in Ecuador have left their studies. The goal of this research is to implement, develop and evaluate a pilot mentory project for the first year distance education students. This work is based on the results of the orientation requirements and the thinking skills analysis of the first year students at the university center in Madrid, and the experience as a distance student. The research methodology was quantitative and descriptive. The results show that there is a need for insertion – adaptation, academic and personal orientacion, and for information. It is recommended to attend the real needs of the students at international Madrid center. This group has its own characteristics that I invite you to explore in this work.

KEYWORDS: Orientation needs, thinking skills, mentor, mentorized.

INTRODUCCIÓN

Un alto número de alumnos que inician sus estudios universitarios en la modalidad a distancia presentan dificultades de adaptación al sistema. La falta de orientación por parte de las instituciones genera desmotivación y en algunos casos, abandono temprano de los estudios.

El estudio de (Moncada M., 2014, p 175) sobre el abandono de los estudios universitarios a distancia del Ecuador mostró una tasa de deserción superior al cincuenta por ciento. Frente a esta realidad, el Departamento de Ciencias de la Educación Modalidad Abierta y a Distancia diseñó un programa piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo del Centro Universitario de Madrid. Los estudiantes egresados analizaron las necesidades de orientación de los estudiantes y reflexionaron sobre su propia experiencia.

Esta investigación permitió conocer las necesidades reales de orientación y el nivel de pensamiento lógico de los estudiantes a distancia del Centro de Madrid de la UTPL. Los resultados de este trabajo de fin de carrera servirán de base para la toma de decisiones en pos de la mejora continua que busca la calidad total en la educación a distancia. Además, contribuirán para mejorar de la calidad de los procesos de orientación académica y contribuirán al surgimiento de una cultura de acompañamiento, que favorezca el aprendizaje significativo.

Para realizarla se contó con la participación de un grupo de siete estudiantes de los centros internacionales y la experiencia personal. El proceso de investigación inicial se vio afectado cambios repentinos en los lineamientos y falta de apoyo personalizado por parte de la UTPL.

La investigación tiene tres capítulos. En el capítulo I se presenta el marco teórico en donde se analizan los conceptos de la mentoría, los perfiles de los involucrados, las técnicas y estrategias de mentoría y las necesidades de orientación en la educación a distancia.

En el capítulo II se explica la metodología utilizada para este trabajo de investigación, las técnicas e instrumentos así como los recursos humanos y económicos.

En el capítulo III se presentan las características psicopedagógicas de los mentorizados, así como un análisis individual y global de cada estudiante sobre las habilidades de pensamiento. Se exponen las necesidades de orientación, de inserción y adaptación al sistema educativo, académicas, personales y de información que tienen los estudiantes de nuevo ingreso y las propias. El análisis de resultados se refleja en la matriz FODA y la matriz de problemas. La investigación termina con conclusiones, recomendaciones y un manual para mentores.

CAPÍTULO I
MARCO TEÓRICO

1.1. La Mentoría

1.1.1. Concepto

La palabra mentor se presenta por primera vez en la mitología griega, en "La Odisea" de Homero. De acuerdo a este libro, Ulises fue a la guerra de Troya y le pidió a su compañero "Mentor" que se encargara de educar a su hijo Telémaco. Mentor no era un simple educador, sino un buen e inteligente amigo que respaldaba y aconsejaba a Telémaco. A través de esta historia, se origina esta palabra que hoy en día se asocia a una persona que tiene función de consejero, guía o tutor con experiencia.

1. En el artículo "Innovación en la Orientación Universitaria: La Mentoría como respuesta" de la revista Contextos educativos (Valverde Macías, Ruiz de Miguel, García Jiménez & Romero Rodríguez, 2004, pág. 91) citan a (Starceвич y Friend, 1999), (Fletche, 2000), (Parsole, 1999), (Soler, 2003) sobre las principales definiciones de mentoría:

La mentorización consiste en un proceso de construcción y beneficio mutuo (entre los miembros implicados en dicho proceso), para ayudar a desarrollar los conocimientos y conductas del nuevo alumnado, profesorado, o trabajadores por parte de un alumno de curso avanzado o de un profesor/trabajador más experimentado. (Starceвич y Friend, 1999, como se citó en Valverde Macías, et al 2004, pág. 91)

Es decir que, la mentorización se enfatiza en el desarrollo de conocimientos y conductas, sin olvidar el proceso constructivo.

Según Flechte (2000) (como se citó en Valverde Macías A. et. al. 2004) el concepto de mentoría: "Es una relación de uno a uno, que proporciona guía y apoyo a un tutelado al que le facilitan una época de transición en su vida. No es sinónimo de clonar, porque significa desarrollar virtudes individuales para maximizar su potencial personal y profesional" (pág. 91).

Dicho de otro modo, la mentorización es una ayuda ofrecida y aceptada por todos los participantes en los momentos más necesarios, pero sin perder el carácter individual de cada uno.

Para Parsole (1999) (como se citó en Valverde Macías A. et. al. 2004), "Su propósito es apoyar y alentar a la gente en la mejora de su propio aprendizaje para maximizar su potencial,

desarrollar sus habilidades, y mejorar sus actuaciones para convertirse en la persona que quiere llegar a ser" (pág. 91).

Por otra parte "La estrategia de mentoring es un proceso por el cual una persona con más experiencia (el mentor) enseña, aconseja, guía y ayuda a otra (el tutelado) en su desarrollo personal y profesional, invirtiendo tiempo, energía y conocimientos". (Soler 2003 como se citó en Valverde Macías A. et. al. 2004, p.91).

La mentorización es entendida y definida como una estrategia que apoya y mejora el aprendizaje; además, ayuda al desarrollo potencial de los estudiantes. La mentorización es una guía y una ayuda.

Por otro lado:

La mentoría como una relación formal o semi-formal entre un senior o menor, y otro individuo con menos experiencia o mentorizado, con el objetivo final de desarrollar las competencias y capacidad de afrontamiento que el recién llegado adquiriría con más dificultad o más lentamente sin ayuda . (Singel y Muller, 1999, como se citó en Manzano Soto, Cuadrado, Sánchez García, 2012, p.95).

Según Sánchez Avila (2013) "La mentoría entre iguales es una estrategia de orientación en la que los alumnos de los últimos cursos más experimentados ayudan a los alumnos de nuevo ingreso a adaptarse más rápidamente a la Universidad, bajo la supervisión de un profesor tutor" (p.1).

La mentoría ha existido siempre: Padres, sabios y ancianos siempre transmitieron sus conocimientos y experiencia a los más jóvenes, y les sirvieron de guía.

Resumiendo las citas antes mencionadas el concepto de mentorización ha evolucionado con el tiempo y como se puede observar existen muchos conceptos sobre la mentoría. Sin embargo, el significado principal del concepto se vuelve a reflejar siempre y se enfoca en que una persona con mayor experiencia, guía y ayuda a una de menor experiencia.

Las definiciones mencionadas tienen el objetivo de alcanzar una mentoría exitosa en la cual participen dos personas, cuya intervención sea voluntaria y se base en la confianza y el compromiso mutuo. De esta manera, el mentor y mentorizado van a tener la capacidad de crecer conjuntamente y alcanzar sus metas. Esto es posible gracias a la experiencia y apoyo

del mentor, quien se convierte un guía y consejero, y se acopla a las necesidades del estudiante. El éxito de esta estrategia se debe a que el mentor y mentorizado están en una situación similar, no hay sentimiento de superioridad y están persiguiendo un mismo objetivo.

1.1.2. Elementos y procesos de Mentoría

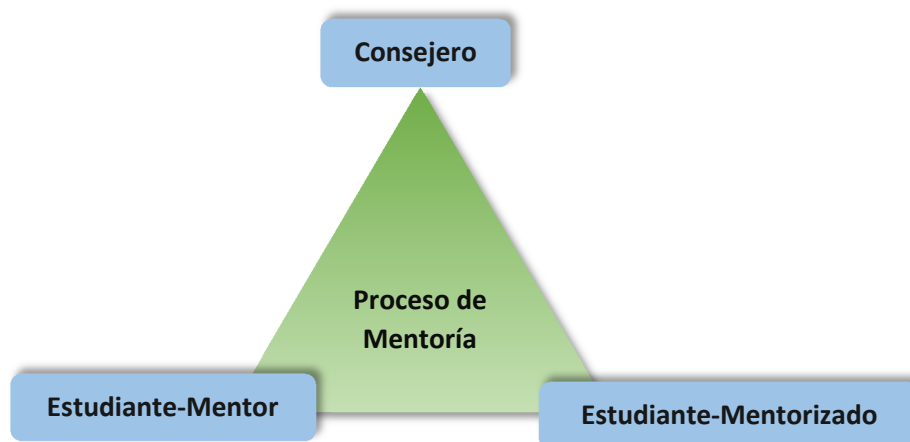
Los elementos y procesos de este trabajo están dirigidos a los nuevos estudiantes de la UTPL quienes son guiados y orientados por alumnos matriculados en el proyecto de Investigación y Desarrollo. El proyecto está bajo la supervisión de los consejeros que son los directores de la tesis y docentes de la UTPL.

Cuando la mentoría se realiza únicamente entre un profesor, tutor y los estudiantes la relación será más rígida y distanciada. Debido a que los profesores gozan de un estatus superior al del mentorizado, estos lo ven como una persona de respeto en la cuál será más trabajoso crear un circulo de confianza y amistad.

“El programa funciona si los mentores y los aprendices comparten una relación cercana y de confianza” (Mentor National Mentoring Partnership, [MNMP] 2005, p 11), además, agrega que el apoyo y monitoreo deben ser constantes, sobre todo al inicio.

El modelo de Manzano, N. et al. (2012, pág. 97) presenta una relación triádica en la que intervienen el consejero, el compañero-mentor y el estudiante o mentorizado:

Figura 1: Relación triádica: personas para la mentoría



Fuente: Manzano, N. et al., (2012, p.97)

Elaborado por: Oviedo, A. (2015)

Conforme al cuadro esta es una relación triádica. En este modelo participan, el consejero, el mentor y el estudiante. Cada uno de ellos debe tener clara su función y cumplir su tarea específica. De esta manera, si cada uno cumple responsablemente con los objetivos propuestos y sigue la metodología, el proceso del programa previamente estructurado logra brindar una buena orientación al mentorizado. A continuación se observa en el cuadro N.1 las funciones y tareas de la mentoría.

Cuadro N.1: Funciones y tareas de la mentoría

Figura Orientadora	Función	Tareas
Consejero: Director de tesis -Docente de la UTPL	Tutorial	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboración en el diseño y ejecución del Programa de Orientación y Mentoría • Coordinación, supervisión y seguimiento del grupo de mentoría. • Planteamiento de sugerencias de orientación ante las necesidades específicas de cada grupo. • Valoración del proceso de mentoría
Mentor: Estudiante de Fin de Titulación de Ciencias de la Educación / octubre 2015 a febrero 2016.	Ofrecer mentoría entre iguales	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de actividades de orientación directamente con el estudiante. • Observación de sugerencias del protocolo. • Presentación de un informe del proceso desarrollado.
Mentorizado: Alumno nuevo que ingresa a primer ciclo en Modalidad Abierta y a Distancia	Recibir mentoría entre iguales	<ul style="list-style-type: none"> • Participación en el desarrollo de la mentoría. • Ejecución y emisión de criterios de valoración referente a las acciones que le permiten resolver las necesidades que son sugeridas por el mentor.

Fuente: Buele Maldonado, Bravo Ojeda, Jaramillo Serrano, (2015)
 Elaborado por: Oviedo, A. (2015).

El consejero tiene una función tutorial hacia los mentores, esto implica la colaboración en el diseño y ejecución del programa, coordinación, supervisión y el seguimiento de la mentoría. El mentor desarrolla las actividades de orientación directamente con el estudiante, observa las sugerencias del protocolo, presenta un informe del proceso desarrollado, aporta con su experiencia y conocimiento, y se compromete con el programa. El mentorizado ejecuta y emite

los criterios de valoración referente a las acciones que le permiten resolver las necesidades que son sugeridas por el mentor.

Este proyecto utiliza una estructura horizontal en el proceso de mentoría, el mentor y el mentorizado están involucrados directamente. Es por eso que, la información puede fluir mejor entre ellos de esta manera se sienten más identificados por estar en una situación similar.

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

Los perfiles de los involucrados en el proceso de mentoría están basados en el modelo triádico como se lo ha mencionado antes en la Figura 1. Relación triádica: personas para la mentoría.

El consejero:

(Manzano Soto, Cuadrado, Sánchez García, 2012, pág. 97): “(...) “el consejero coordina, supervisa el proceder del mentor y debe asegurar el cumplimiento de los objetivos del proceso” (p. 97). El consejero tiene la responsabilidad de informar, orientar, hacer el seguimiento académico y la evaluación formativa.

Otro autor expone que el consejero o tutor tiene una función informativa y principalmente ayuda a difundir la información entre estudiantes. Ayuda al estudiante en el seguimiento académico y le informa sobre las posibilidades que tiene al acabar los estudios. Orienta y asesora a los estudiantes sobre los procesos de aprendizaje, estimula las actitudes académicas (Sánchez García et al., 2010, pág. 722).

El consejero promueve el programa dentro y fuera de la institución, asesora en determinados momentos a los mentores y especialmente a los mentorizados. El consejero se asegura que se cumplan los objetivos y logros preestablecidos.

En este caso, el consejero es el director de la tesis asignado por la UTP, sus competencias son: planificar, decidir, comunicar y liderar el proceso. El consejero orienta al estudiante para que éste se pueda desempeñar adecuadamente. Así mismo, asiste a los mentores informándoles sobre la importancia del proceso, y supervisa el cumplimiento de objetivos.

El mentor:

El mentor es el estudiante matriculado en el Proyecto de Investigación y Desarrollo de la UTPL. En este proyecto, cada mentor está a cargo entre 6 a 8 estudiantes de primer ciclo. Su función es ayudar y asesorar a los nuevos alumnos de forma personal, académica y profesional.

Según el Centro para el Liderazgo y la Práctica en Salud (Center for Health Leadership & Practice Public Health [CHLP], 2003) las habilidades más importantes del mentor son:

- La Escucha Activa
- La construcción gradual de confianza
- Las definiciones de metas y construcción de capacidades
- Aliento e Inspiración (p 7-9)

La escucha activa permite que se establezca una comunicación sincera y abierta. Esto ayuda a que los participantes se puedan conocer mejor y puedan descubrir los intereses y las necesidades que tienen los mentorizados. La construcción de la confianza es básica para que la comunicación entre las partes sea fluida y transparente. La definición de metas determina hacia dónde va el mentorizado para guiarlo en su camino. Todo reto presenta dificultades, el aliento e inspiración que brinda el mentor son indispensables para que el mentorizado siga adelante y cumpla su objetivo. Estas habilidades permiten que la relación sea personal y se desarrolle en un ambiente positivo y enriquecedor para ambos.

Manzano, N. et al. (2012) en su publicación: El rol del mentor en un proceso de mentoría Universitaria, expone que: "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" (pág. 97).

Sánchez García et.al. (2010) mencionan que la función del mentor es fundamental y que hay que crear una mentoría positiva y progresiva para que se logre "(...) la construcción gradual de la confianza, la escucha activa, el estímulo y el aliento permanentes, y la definición de metas y construcción de capacidades" (p.724).

Es importante destacar que los autores (Manzano, N. et al. ,2012) y (Sánchez García et. al, 2010) están de acuerdo que el mentor es una persona que apoya al nuevo alumno con el fin de guiarlo, apoyarlo y animarlo al iniciar su camino en la Universidad. El mentor lo orienta para

que planifique mejor las actividades y logre los objetivos previstos, lo motiva para que el mentorizado tenga un aprendizaje autónomo y pueda desenvolverse de la mejor manera. Además, le facilita las herramientas para que sepa qué, cómo y cuándo hacerlo.

El mentor debe comprender que cada alumno es diferente y tiene sus propias necesidades. Ambos autores definen sus funciones como mediadores y facilitadores en la resolución de problemas, así como potenciadores de capacidades.

Los mentorizados:

Los mentorizados son los nuevos estudiantes que ingresan a primer ciclo en la UTPL, tras haber aprobado la prueba de aptitudes generales en septiembre 2015. Estos estudiantes reciben ayuda académica, profesional y personal por parte de los mentores.

Según (Valverde Macías A. et. al, 2004) el mentorizado se caracteriza por encontrarse en una posición desventajosa (por ejemplo encontrarse en un periodo crítico de transición, tener necesidades, no poseer determinadas habilidades y experiencias para el desarrollo personal y profesional...), y que decide de forma voluntaria recibir la ayuda y orientación de otra persona con mayor experiencia. (p.99)

El mentorizado debe estar dispuesto a tener cambios personales y profesionales, estar abierto a nuevos entornos y aprender de ellos. Este se compromete a participar dentro del programa de mentoría.

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

Existen varias técnicas y estrategias que se pueden aplicar en el desarrollo de la mentoría. Éstas permiten que el proceso se de con fluidez lo que facilitará la consecución de metas planteadas en el programa.

Según (Center for Health Leadership & Practice Public Health [CHLP], 2003) las técnicas y estrategias más eficaces que se pueden aplicar en el desarrollo son:

Escucha Activa:

- Es la destreza más elemental.
- Se utiliza en toda la relación.
- Es la clave para una comunicación activa y con sentido de calidad.
- Establece una relación personal.
- Se puede determinar los intereses y las necesidades de los estudiantes.

Construcción Gradual de la Confianza:

- La confianza va creciendo con el tiempo.
- Las conversaciones son confidenciales.
- Cumplir las reuniones y llamadas telefónicas como estaban planeadas.
- Demostrar interés, apoyo y ser honesto con el mentorado .

Definición de Metas y Construcción Gradual de Destrezas

- El mentor debe tener sus propias metas profesionales y personales.
- El mentorado querrá informarse como el mentor definió y alcanzó sus propias metas.

Aliento e inspiración

- Comentarios favorables sobre los logros del mentorado.
- Expresiones afirmativas de que se cree en el estudiante y que éste tiene la capacidad de crecer tanto en el plano personal como profesional, y alcanzar sus metas.
- Utilizar palabras de apoyo, comprensión, aliento y elogio cuando el mentorado este frustrado y desanimado.
- Compartir la visión personal y la de algunos líderes.
- Describir experiencias, errores y éxitos que uno mismo u otros hayan experimentado en el camino.
- Conversar sobre las personas y eventos que sirven como fuente de inspiración y motivación.
- Presentar al mentorado a los colegas que puedan servir de contacto útil o modelo de inspiración (p.7-9).

Por otra parte “(...) la mentoría como estrategia de orientación y ayuda es una herramienta útil que facilita al estudiante su incorporación a la Universidad en general, y a su titulación en

particular, proporcionándole refuerzo académico en la superación de las exigencias, académicas” (Valverde Macías et al, 2004, p 89-90)

En cuanto el documento La mentoría como estrategia para el empoderamiento del preadolescente en riesgo social explica Hernández Arámburo, García Oramas, (2006) “(...) la estrategia de la mentoría consiste en establecer acciones generales que han de planearse y desarrollarse de acuerdo a las necesidades del mentorado”(p. 6).

Se enfatiza que no existe una fórmula única para el éxito de la mentoría, pero que si hay habilidades que ayudan a lograrlo. El mentor debe de hacer uso de las técnicas y estrategias ya que esto le permite al mentorizado desenvolverse mejor en la mentoría y adquirir mejores conocimientos.

Como todo proceso, la mentoría tiene diferentes fases. Así lo mencionan Manzano N., et. al., (2012) quienes utilizan las siguientes técnicas y estrategias, que son divididas en cuatro fases:

- I. Construcción de la relación:
 - ❖ Etapa inicial de presentación y de creación de un buen clima de confianza
- II. Intercambio de información definida de metas:
 - ❖ Fase de establecimiento de la relación de mentoría
- III. 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.
- IV. 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. (p. 101-103)

La clave para el éxito del programa de mentoría es comprender que es un proceso natural en un plano de igualdad, y mantener un compromiso con el mentorizado, logrando así un clima de confianza y respeto. El mentor debe hacer un seguimiento permanente aprovechando todos los recursos de comunicación disponibles. Los propósitos deben ser claros y se debe trabajar en equipo con una actitud abierta.

Todos los autores mencionados concuerdan en que no existe una estrategia específica para para alcanzar el objetivo deseado, lo importante es elegir las habilidades adecuadas para llegar a la meta preestablecida.

1.2. Necesidades de orientación en educación a distancia

1.2.1. Concepto de necesidades

Conforme al diccionario de la Real Academia Española, necesidad es un vocablo que procede del latín *necessitas* en primer lugar se describe que una necesidad es un "impulso irresistible que hace que las causas obren infaliblemente en cierto sentido. Aquello a lo cual es imposible sustraerse, faltar o resistir". (Diccionario de la lengua española, 2015)

De acuerdo al artículo Necesidades Humanas: Evolución del concepto según la perspectiva social de Puig Llobert, Sabater Mateu, & Rodríguez Avila (2012) mencionan que las necesidades humanas se han estudiado desde Aristóteles. A partir de ahí el significado de necesidad ha ido tomado varias transformaciones en el ámbito social y político. Puig Llobert, et.al., (2012) exponen además que "La noción de necesidad humana se entiende en el sentido de desarrollo de los seres humanos y no en el sentido de desarrollo de países o producción de bienes materiales" (p.1).

Por otro lado, Karl Marx (1975) (como se citó en Puig Llobert, et al., 2012) dice que la necesidad "se centra sobre todo en el concepto de escasez o carencia, se entiende con ello la falta de bienes para cubrirla y su superación se impone al sujeto con gran prioridad para poder continuar su vida individual" (p. 2). En Cambio según Durkheim (1967) (como se citó en Puig Llobert, et. al., 2012), menciona que "los apetitos humanos son insaciables, y que sólo una autoridad moral puede parar las necesidades ilimitadas del humano" (p.2).

El concepto de necesidades, desde la perspectiva sociológica, se ha manejado desde dos diferentes posturas: La relativista y la universalista. Los relativistas dicen que las necesidades se crean en función de diferentes circunstancias como el sexo, la edad, la raza, la cultura y las normas sociales. Estos son elementos que influyen en la percepción de las necesidades humanas y son peculiaridades concretas de cada individuo. Los universalistas dicen las necesidades humanas son un factor universal. Las necesidades básicas pueden determinarse como objetivas y universales, tomando en cuenta que las necesidades se pueden medir de igual forma en todos los seres humanos. (Puig Llobert, et. al., 2012, p.2)

1.2.2. Necesidades de orientación en Educación a Distancia

Rubio, Gómez (2007) en su libro Orientación y Metodología para la Educación a Distancia menciona que la idea general de la educación abierta y a distancia es: "aquella que se centra en ampliar el acceso a la educación, liberando a los alumnos de las limitaciones de tiempo y

espacio, y ofrece oportunidades flexibles de aprendizaje y formación.” (p. 20). Además expone que la necesidad de orientación en la educación a distancia era un concepto relativamente nuevo, lo mismo que para la industria, la empresa y el mundo social.

Refiriendonos nuevamente a Rubio, Gómez (2007, p. 154) dice que el nuevo rol de los alumnos de educación a distancia es ser independientes y que para que esto se logre, requieren de orientación y asesoría, sobre todo al inicio de sus carreras.

Por otro lado, Jacobson y Reavis (1941) (como se citó en Gómez Paredes, 2009, p. 46) afirman que: "la orientación debe ser considerada como el servicio destinado a ayudar a los alumnos a escoger inteligentemente, entre varias alternativas, a conocer sus habilidades y limitaciones para, así ayudarles a adaptarse a la sociedad donde viven."

Asumiendo que la mentoría es una estrategia de orientación útil en la universidad, es necesario concretar cuáles son las necesidades de orientación que tiene el estudiante de nuevo ingreso. Las necesidades de los estudiantes de la UNED son muy diversas, en la misma medida que la diversidad de su estudiantado en lo que se refiere a edad, nivel curricular de acceso, experiencias formativas previas, motivaciones, expectativas, etc. Estas necesidades proceden generalmente de situaciones comunes a otros estudiantes universitarios, entre ellas:

- Escasa, inexistente o ineficaz orientación previa al acceso a la Universidad.
- Necesidad de orientación en relación a todos los ámbitos (personal, académico y profesional) a lo largo de la vida incidiendo especialmente en los grupos de riesgo (estudiantes con discapacidad, extranjeros, estudiantes en centros penitenciarios, etc.).
- Características de los estudios, peculiaridades de las asignaturas y actividades.
- Dificultad para elegir los itinerarios formativos.
- Dificultad para acceder a la titulación elegida en primera opción, tras superar las pruebas de selectividad o de acceso para mayores de 25 años.
- Alto índice de fracaso académico.
- Dificultades de inserción laboral de los egresados universitarios. (Manzano Soto, Cuadrado, Sánchez García, 2012, pp.95- 96)

Es una obligación de la universidad ayudar al nuevo estudiante a integrarse al mundo universitario. Es importante, sobre todo en la educación a distancia, que el estudiante sea bien

orientado para así poder responder a sus necesidades tanto al inicio, como a lo largo de su carrera.

Según el artículo Desarrollo de un sistema de orientación tutorial de la Universidad de Educación a Distancia de España: "(...) la orientación se entiende como un proceso de ayuda, estímulo y acompañamiento personalizado, que se dirige a cada persona para propiciar su progresiva auto orientación y autorrealización, para que planifique y alcance un desarrollo satisfactorio en sus estudios y en su carrera profesional." (Sánchez García, et al., 2009, p.39)

La orientación es una ayuda imprescindible que es importante para los estudiantes, sobre todo en su primer año. La orientación ayuda a los estudiantes a que desarrollen competencias y puedan tomar decisiones personales, académicas y profesionales. Les sirve de guía para planificar mejor sus estudios y solucionar los problemas que van a encontrar a lo largo de su carrera. El servicio de orientación es un elemento importante y necesario que debe estar unido a la educación y enseñanza universitaria.

1.2.2.1. Para la inserción y adaptación

Los estudiantes nuevos que ingresan a un sistema educativo superior requieren de una orientación adecuada desde el inicio, lo que contribuirá a la culminación exitosa de sus estudios y a la reducción en la tasa de abandono en este nivel. La orientación adecuada es especialmente importante para los estudiantes de educación a distancia. "Sobre deserción universitaria estudios señalan que el primer año de universidad es crítico en la adaptación de los alumnos y, por ende, prevenir su deserción es una necesidad institucional que evita frustraciones, pérdidas personales y económicas" (Painepán, Kuhne, Matus, & Saavedra, 2013, pág. 3).

Conforme Álvarez, Pérez (2006) existe una necesidad de orientación para los estudiantes recién matriculados. Explica que los estudiantes al ingresar en la Universidad todavía no han alcanzado el grado de madurez que se necesita para que sean independientes y autónomos. Agrega que si los estudiantes no reciben la ayuda adecuada existe el riesgo de que se pierdan en el camino, prolonguen los estudios e incluso los abandonen. Continuando con la idea de este autor para facilitar las necesidades de inserción y adaptación se ha desarrollado un programa de tutorías para el estudiante universitario las cuales:

- Facilitan el proceso de adaptación del alumnado a la vida universitaria.
- Ayudan al estudiante a conocer las características del plan de estudio que ha elegido.

- Orientan al alumnado en sus estudios y en su proceso de aprendizaje.
- Orientan para que el estudiante haga decisiones académicas y profesionales.
- Orientan al alumnado para que se llegue a conocer y se relacione mejor. (Alvarez Pérez, 2006, p. 286)

Los mecanismos de orientación en las universidades deben incrementar sus esfuerzos para ayudar a los estudiantes a desarrollar competencias que les permitan adaptarse a las transiciones que tendrán que afrontar desde el inicio de sus estudios, tomar decisiones académicas, explorar perfiles profesionales para su futura inserción laboral, y superar las dificultades que puedan encontrar a lo largo de esos procesos. (Sánchez García, et. al, 2009, pág. 721)

Todos los autores coinciden en que los estudiantes nuevos tienen problemas de adaptación e inserción en el sistema educativo superior. Para resolver este problema, las universidades están creando y abriendo programas de tutorías. De esta manera, se logrará reducir el abandono de estudios y los alumnos nuevos se adaptarán e integrarán mejor a la Universidad.

La acción tutorial o necesidad de orientar al nuevo alumno es de suma importancia, ya que es la base para que los estudiantes se integren exitosamente en esta nueva etapa. Los autores concuerdan que con el programa de tutorías se puede ayudar y mejorar los procesos de aprendizaje, así se evitará el fracaso en sus estudios o la deserción.

1.2.2.2. De hábitos y estrategias de estudio

Las tutorías universitarias y necesidades de orientación juegan un papel muy importante para los alumnos nuevos en la universidad. Desarrollar los hábitos y estrategias de estudio tiene la misma importancia que la necesidad de orientación, sobre todo, en la educación a distancia. Entre las concepciones más importantes "(...) un hábito constituye un gran avance ya que, al progresar en el aprendizaje, todo comportamiento que se repite con cierta frecuencia, se incorpora de tal modo que la conciencia queda "libre" para realizar nuevos aprendizajes." (Alvarez Rodriguez de la Torre , 2009, pág. 292)

Para (Martínez-Ortero Pérez, Torres Barberis, 2000, p. 1) los hábitos de estudio tienen una influencia muy importante en los resultados académicos, pero de ninguna manera se deben confundir los hábitos que son prácticas constantes de una misma actividad con las técnicas que son los procedimientos y los recursos. Añaden que el estudiante tiene sus dificultades en

el momento de elegir los temas, la organización del material, la lectura del texto y la adquisición de contenidos.

Es importante que se enseñen técnicas de estudios para que sean utilizadas en el día a día. Una vez que estas técnicas de estudio se hayan hecho un hábito, el estudiante presenta un automatismo y mejora el momento de estudiar.

Para Rubio, G. (2007) el orden, el cronograma, el horario y la lectura son los componentes de estudio. Los hábitos y estrategias de estudio son definidos de la siguiente manera:

Hábitos:

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

Estrategias:

- Se debe renovar la motivación.
- Comprobar que se afronte el estudio en buenas condiciones.
- Disponer a aprender de modo activo.
- Implicar el máximo de sentidos corporales para favorecer el recuerdo.
- Implementar una adecuada técnica de lectura (p.190-212)

Según la “Guía para Estudiantes nuevos de la UNED” (Santamaría Lancho & Sánchez-Elvira Paniagua,(s.f.) las diferencias entre estrategias superficiales y profundas son:

Estrategias superficiales:

- Lectura rápida de contenidos
- Procesos de memorización

Estrategias profundas:

- Comprensión de contenidos.
- Evaluación de su propio entendimiento.
- Análisis personal y crítico
- Establece paralelismos y diferencias de las cuestiones tratadas a través de esquemas, resúmenes, mapas conceptuales, etc. (p.20)

De acuerdo a estos aportes, los hábitos y técnicas de estudio son indispensables para mejorar y fortalecer el proceso de aprendizaje del estudiante; ayudan a tener disciplina. Esto es de especial importancia para los estudiantes de educación a distancia, puesto que el alumno estudia de forma independiente y autónoma. Al no estar presente el maestro, el estudiante debe optimizar el tiempo de aprendizaje.

1.2.2.3. De orientación académica

La orientación académica está dirigida a los estudiantes para que estos obtengan el mayor beneficio de una orientación profesional. La participación de los estudiantes en una orientación académica apoya las decisiones que este debe tomar en su carrera. Además, tiene la finalidad de ayudar a los alumnos a enfrentarse en diversas situaciones que aparecen durante el estudio y a encontrar soluciones para los problemas de aprendizaje.

Desde el punto de vista de Nerci (1990) (como se citó en Molina Contreras, 2004, p. 5 párr.2), la orientación académica es definida como: "como un proceso educativo a través del cual se asiste al educando con el fin de que éste pueda obtener pleno rendimiento en sus actividades escolares, formular y realizar planes según sus aptitudes e intereses para que alcance armónicamente los fines últimos de una educación integral."

El autor Sánchez Avila (2009, pp.16-17) explica que la orientación académica tiene que brindar la ayuda necesaria para que el alumno logre efectivamente las diferentes asignaturas del curso que está visitando. Según este autor que se debe ofrecer la siguiente orientación:

I. Orientación académica

Proporcionar al alumno tutelado la ayuda necesaria para abordar con éxito las diferentes asignaturas del curso, desde la experiencia del mentor como alumno, ofreciéndole información y orientación, entre otras cosas, sobre:

- Normativas académicas
- Características de cada asignatura, elección de optativas y de libre elección, selección de bibliografía
- Normativa y horarios de tutorías con el fin de incentivar su uso
- Estructura de la carrera
- Búsqueda de recursos de tipo académico

II. Orientación social:

Ayudar al alumno de nuevo ingreso en su adaptación a la universidad, atendiendo a la diversidad, mediante la información y orientación sobre:

- Las diferentes asociaciones de estudiantes de la Escuela/Facultad: Delegación de Alumnos, Clubes, etc.
- Organización de la Escuela/Facultad, ubicación y organización de los departamentos, profesores, etc.
- Proyectos de investigación y grupos de trabajo existentes
- Los diversos servicios de la universidad: instalaciones deportivas, actividades culturales, musicales, etc.
- Búsqueda de recursos de tipo social

III. Orientación administrativa:

Procurar al alumno de nuevo ingreso orientación en los procedimientos administrativos generales, tales como:

- Funcionamiento general de la Secretaría del Centro Becas y otras ayudas al estudio.
- Programas de intercambio de estudiantes
- Trámites de matrícula y, en el caso de los alumnos Erasmus, los trámites pertinentes para su formalización como estudiantes de Facultad.

La orientación académica es esencial, brinda una visión clara sobre la carrera y la universidad y permite atender las necesidades de los estudiantes para que estos logren sus metas.

Desde otro punto de vista, (Villena Martínez, Muñoz García & Polo Sánchez, 2012) exponen que:

Esta orientación académica aparece ampliamente aceptada entre el profesorado, sin embargo no parece suceder lo mismo con el asesoramiento al estudiante sobre otros aspectos más íntimos que pueden incidir sobre su aprendizaje y adaptación (e.g. problemas familiares, personales, psicológicos, afectivos, sociales, emocionales, etc.). El profesorado universitario no muestra una opinión única acerca de si es o no función o competencia suya atender a otra dimensión que no sea la intelectual, cuestionando incluso, la idoneidad de su preparación para ello. (pp. 47-48)

De acuerdo a lo expuesto, la importancia de la orientación académica no se limita al asesoramiento intelectual y técnico, sino que se debe extenderse a una orientación personal ya que pueden existir otros aspectos que influyen en el proceso de aprendizaje. Cada estudiante es único y sus necesidades específicas también lo son.

1.2.2.4. De orientación personal

No sólo la orientación académica es importante, la orientación personal es indispensable. En el libro Orientación profesional se expone que: "La orientación es el proceso mediante el cual se ayuda a una persona a desarrollar y aceptar una imagen completa y adecuada de sí mismo y de su papel en el mundo laboral (...)" (Echeverría Samanes, Isus Barado, Martínez Clares & Sarasola Ituarte, 2008, p. 141)

Continuando con la idea de Echeverría Samanes et. al. (2008) que cita a Rodríguez Dieguez, (1989) quien dice que la orientación personal es "el proceso de ayuda a los individuos (...) que les permitan un conocimiento de sí mismos, de las oportunidades laborales a su alcance (...), una toma de decisiones conscientes dirigidas hacia su realización personal y social, mediante el desempeño de una profesión" (p.142)

La orientación personal es fundamental para el proceso educativo, especialmente en la educación a distancia. De ella depende, en gran medida, el éxito o fracaso del estudiante en el cumplimiento de sus metas. La orientación en el área personal busca fomentar el desarrollo global del alumno, favoreciendo el conocimiento y comprensión de sí mismo y su singularidad, así como el desarrollo de su identidad y autonomía.

1.2.2.5. De información

La falta de información general es uno de los problemas más comunes entre los estudiantes Universitarios. Por eso, la información general debe ser un servicio dado por la Universidad. Echeverría Samanes, et.al. (2008) manifiesta que la información mejora el sistema universitario y lo hace más eficaz. Dice que: "(...) la orientación ofrece importantes beneficios económicos y sociales: puede que disminuyan los casos de abandono de estudio, y reducir los desajustes entre los requisitos profesionales" (p. 187)

Para que la orientación de información sea efectiva, no sólo se tiene que contar con gran cantidad de información para el alumno, sino que se le debe ayudar a procesarla. Se debe orientar e informar a los estudiantes, antes de entrar en la Universidad, durante su carrera y en la culminación de la misma.

Cada estudiante es diferente y por lo tanto sus necesidades específicas. Así lo menciona Sánchez García, et. at., (2008) la "(...) variedad de necesidades de orientación entre los universitarios, que va desde el requerimiento de la pura información puntual, hasta la demanda de una ayuda mucho más compleja y a más largo plazo, para desarrollar satisfactoriamente la vida profesional y personal." (p.332)

Según Pinto Molina, (2011) "(...) es importante que el estudiante aprenda a definir cuáles son sus necesidades de información reales y potenciales para afrontar cualquier tarea de aprendizaje y de investigación" (párr.1). De donde se pueden señalar tres estadios de necesidades de información.

- I. El primer estadio es la necesidad real que es la que el estudiante desearía obtener,
- II. El segundo es la necesidad expresada que es la petición que realiza frente al sistema de información disponible y
- III. La tercera es la necesidad reconocida, es decir, la respuesta del sistema proporciona frente a la demanda del estudiante. (Pinto Molina, 2011, párr.1)

Como se observa, la necesidad de información es muy importante ya que existe una gran demanda por parte de los estudiantes. Ellos necesitan informarse y consultar sobre todo lo que desconocen. La disponibilidad de información no es únicamente necesaria para los estudiantes nuevos, sino para toda la comunidad universitaria.

Es importante que las universidades identifiquen cuáles son las necesidades y demandas de información que tienen los estudiantes y actuar en base a ello. Un estudiante que haya

recibido información clara y oportuna puede desenvolverse fácilmente dentro del ámbito universitario.

1.3 Plan de Orientación y Mentoría

1.3.1. Definición del plan de orientación y mentoría

Para comprender lo que es un plan de orientación y mentoría, se presenta a continuación diferentes definiciones y criterios de varios autores:

Según (Barrera Dabrio, Durán Delgado & Gonzáles Japón, 2007) entienden el Plan de Orientación y Acción Tutorial como: "(...) el instrumento pedagógico-didáctico que articula a medio y largo plazo el conjunto de actuaciones, de los equipos docentes y del centro educativo en su conjunto, relacionados con la orientación y la acción tutorial." (p.14)

Desde el punto de vista de (Ferre , Tobajas, Córdoba, Armas de, 2009) "(...) un programa de mentoría en un centro universitario supone un desafío, dado que requiere de la implicación de distintos actores de la comunidad universitaria y necesita de un encaje en la estructura docente y organizativa del centro en el que se quiere implantar" (párr.1).

Conforme (Sánchez García et al, 2010, p. 2) el modelo de orientación tutorial y mentoría quiere lograr un sistema que atienda la formación personal, social y profesional de los estudiantes, así como los elementos de la formación universitaria. Además expone que la estructura organizativa del modelo de orientación y mentoría está centrada y dirigida por el estudiante mentorizado. De este modo el plan de orientación tutorial (POT) está dirigido por una comisión integrada por el conjunto de consejeros participantes.

En términos generales, se puede observar que los programas de orientación y mentoría en las universidades se están desarrollando activamente por parte de los equipos docentes y se los utiliza como instrumento pedagógico. Estos programas de mentoría son desarrolladas para ayudar a los estudiantes sobre todo a los de nuevo ingreso. Cabe mencionar que la construcción de estos planes de orientación y tutoría son también un reto para las universidades ya que esto implica: "(...) una excelente planificación, organización y cooperación, puesto que intervienen distintos tipos de personas de la comunidad universitaria" como lo dice (Ferre , Tobajas, Córdoba, & Armas de, 2009, párr.1)

La Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) pone a disposición de los alumnos un Plan de Acogida para Nuevos Estudiantes que busca una integración rápida y eficaz de

los mismos. De esta manera, se evita el abandono de los estudio. En este plan de orientación y mentoría trabajan todas las instancias de la Universidad que conforman las acciones presenciales y en línea. (Santamaría Lancho & Sánchez-Elvira Paniagua, 2007, p.4).

Las definiciones presentadas comparten la idea en común de responder y proporcionar ayuda al estudiante en su formación académica. Concuerdan en que, el plan de orientación y mentoría es un instrumento que favorece el desarrollo de las estrategias de aprendizaje autónomas. La utilización del plan orientación y mentoría es el primer paso para concretar esta experiencia piloto pero debe de ser igualmente valorada para mejorarla al máximo.

1.3.2. Elementos del plan de Orientación y Mentoría

Los elementos importantes que se tienen que considerar para crear un programa de mentoría y garantizar una alta calidad de acuerdo de (MNMP, 2005), son:

1. Diseño y planeación del plan de orientación y mentoría:
 - ❖ Este es el primer elemento y el más importante debido que aquí se diseña el bosquejo y se construye el programa. Esto sirve para desarrollar todos los otros aspectos del programa.
2. Manejo del plan:
 - ❖ Es importante decidir quién maneja el programa. Esto crea exactitud y eficiencia y establece credibilidad y le permite el progreso del plan y a identificar donde se necesita mejoramiento.
3. Operaciones del programa:
 - ❖ Aquí se fijan las responsabilidades y cumplimiento por parte de los involucrados, esto decide si el plan es un éxito o un fracaso.
4. Evaluación del programa:
 - ❖ Se evalúa el éxito del programa y se identifican las áreas que se necesiten mejorar. (p.13, 14)

La Revista Complutense de Educación en su artículo La evaluación del proyecto SOUTutor menciona que “son múltiples los elementos que aseguran el éxito de un proyecto de mentoría pero entre ellos, sin duda, se encuentra conocer y reconocer las necesidades de los propios mentores, pues la viabilidad y continuidad del proyecto depende fundamentalmente de su satisfacción”. (García et al, 2014, p.442).

En cuanto Sánchez García et. al. (2009) exponen: “La orientación tutorial se ocupa, en definitiva, de la formación personal, social y profesional de los estudiantes como elementos relevantes de la formación universitaria.” (pg.41).

Como se ha visto, los elementos del plan de orientación y mentoría son esenciales para llevar a cabo este tipo de proyecto. Existe diversidad de elementos, es por eso que cada institución debe elegir los que considere necesarios para obtener un programa exitoso. La Universidad Técnica Particular de Loja (UTPL) considera importantes estos seis elementos para el desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo:

1. Los estudiantes de la Unidad de Titulación son los mentores y seleccionados por el equipo gestor.
2. Los estudiantes mentorizados son seleccionados por el equipo gestor.
3. Presentación general del proyecto
4. Encuentros entre mentores y mentorizados
5. Evaluación del proyecto
6. Resultados del proyecto.

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

Los estudiantes nuevos, al ingresar a la Universidad, tienen muchas inseguridades y preguntas. La Universidad Técnica Particular de Loja en su Modalidad a Distancia, a través del Departamento de Ciencias de la Educación, ha generado un proyecto de mentoría dirigido a los estudiantes que están por culminar sus estudios:

El trabajo de fin de titulación que comprende la planificación, desarrollo y evaluación del Programa piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de la Modalidad a Distancia, del Centro Universitario (...). Investigación que permitirá recopilar información real sobre las necesidades de orientación de los estudiantes y construir un modelo de mentoría sustentado en la realidad del alumno a distancia de la UTPL, aspectos que a la vez servirán de insumo valioso para fortalecer la formación práctica de quienes se preparan en la carrera de Ciencias de la Educación. (Buele Maldonado, Bravo Ojeda, & Jaramillo Serrano, 2015, pág. 5).

La finalidad de este plan de orientación para el grupo de estudiantes es:

1. Potenciar en el egresado de Ciencias de la Educación
 - a. El desarrollo de competencias investigativas;
 - i. a través del autoanálisis y
 - ii. la experiencia en el proyecto de mentoría
 - iii. evaluación de necesidades y el diseño de actividades propias para el estudiante que participa en los programas de mentoría
 - iv. intervención psicopedagógica, dirigidos a mejorar la calidad de la educación universitaria a distancia. .
2. Asesorar y ayudar a estudiantes de primer ciclo
 - a. desarrollar un proceso de autorrealización y beneficio mutuo
 - b. apoyo continuo entre un estudiante que concluye su carrera (mentor) que asesora y ayuda a estudiantes de primer ciclo. (Buele Maldonado et. al., 2015, p. 5)

Un adecuado plan de orientación y ejecución lograrán un programa de mentoría exitoso y una respuesta oportuna a las necesidades de los nuevos estudiantes, a través de información precisa. La orientación personal es muy importante para todos los estudiantes pero sobre todo, para quien lo hace a distancia. Esto ayuda a que el alumno se conozca mejor, se mantenga motivado y mantenga claras las metas que se ha propuesto.

CAPÍTULO II
METODOLOGÍA

2.1. Contexto

La Educación a distancia es una forma de estudiar en donde los estudiantes no necesariamente tienen que asistir a las aulas de estudio. “(El proceso de enseñanza aprendizaje se da cuando el profesor y participante no se encuentran frente a frente (...) emplea otros medios para la interactividad sincrónica o asincrónica; entre ellos, Internet, CD, videos, video conferencia, sesiones de chat y otros” (Martínez Uribe, 2008, pág. 10).

Algunas de las características generales de la educación a distancia según (Rubio Gómez, 2007, p.37) son:

- Es una comunicación no directa.
- Utiliza múltiples mecanismos de comunicación.
- Promueve la formación de habilidades para el trabajo independiente y auto responsable.
- Posibilita la permanencia del estudiante en su medio cultural y natural.

La autora (Rubio Gómez, 2009, p. 25) considera que la Modalidad a Distancia es un sistema de estudio que pretende llegar a todos los rincones del país, para hacer accesible la educación superior para todas las personas que por diferentes razones no han podido acceder, o culminar sus estudios en las Universidades clásicas o presenciales.

En esta forma de estudio se pueden matricular bachilleres que quieren terminar su estudio o busquen una cualificación personal y les resulte difícil asistir a una universidad clásica, entre otras:

- Por no disponer de tiempo para desplazarse a las aulas Universitarias y cumplir horarios de clases, exigido en dichas Universidades
- Por la distancia que tienen que recorrer para asistir a clases.
- Por ser en muchos casos personas adultas que no se encontrarían en su ambiente, en una universidad diseñada para jóvenes.
- Por su horario de trabajo imposibilita la presencia de las aulas.
- Por tener que cumplir obligaciones familiares que requieran su atención.
- En caso de jóvenes sin obligaciones familiares ni laborales, pero que por encontrarse lejos de una universidad clásica tengan que abandonar a la familia y vivir lejos de la misma con las consiguientes problemas y gastos añadidos a la educación (Rubio, Gómez, 2009, pág. 25).

La educación a distancia brinda una posibilidad importante a quienes por motivos personales o profesionales no pueden acceder de forma presencial a la educación superior.

Esto democratiza la educación ya que una gran cantidad de personas, tienen la posibilidad de acceder al tercer nivel, superarse y ser profesionales que contribuirán al progreso de su familia y desarrollo de su país.

En la actualidad existen diversidad de medios de comunicación que facilitan el proceso educativo a distancia, la tecnología es una gran aliada. El internet ha revolucionado el concepto de interacción ya que permite que estudiantes y profesores de diferentes partes del mundo se puedan comunicar en vivo, en cualquier momento. Así mismo, la tecnología ha permitido brindar al estudiante gran cantidad de recursos, disponibles en la web, sin que el tiempo sea un limitante.

La Universidad Técnica Particular de Loja (UTPL) fue fundada por la Asociación Marista Ecuatoriana (AME) el 3 de mayo de 1971. Fue pionera en Latinoamérica desde 1976. La UTPL oferta la Modalidad Abierta y a Distancia y es coesencial al desempeño de la misión de la Universidad por la función social que tiene, posibilitando el acceso a la educación superior a quienes por diversos motivos no pueden hacerlo de otra forma. Actualmente la Modalidad Abierta y a Distancia (MaD) trata de dar respuesta a las necesidades de educación a diferentes poblaciones, con el resultado de ofertar titulaciones de pregrado, posgrado y programas especiales. (Rubio, Gómez, 2009, págs. 11-12).

La UTPL cuenta con 83 centros nacionales que se dividen en regionales, provinciales y asociados. Así mismo, cuenta con 4 centros en el exterior, en Madrid, Roma, Nueva York y Bolivia. En el año 2000, la UTPL abrió la oficina de información y gestión en Madrid, España para asesorar a quienes querían continuar y/o finalizar los estudios iniciados en la sede de Ecuador. Esta acción fue en respuesta, al creciente fenómeno migratorio de los ecuatorianos en el año 2000. Este centro abre sus puertas para realizar evaluaciones presenciales a todos los estudiantes que están viviendo en Europa.

La existencia de un centro de apoyo en Europa es de vital importancia para los alumnos del viejo continente ya que su existencia permite que los estudiantes no tengan que viajar a Ecuador para realizar evaluaciones y culminar sus estudios.

En el 2014 Luis Moncada realizó un estudio sobre el problema del abandono de los estudios universitarios a distancia del Ecuador y dice:

En Ecuador, el crecimiento de la población estudiantil universitaria matriculada en el sistema de estudios a distancia, sobre todo los de nuevo ingreso, está en el orden del 10% anual y según informe de la Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia,

Tecnología e Innovación (SENESCYT) la Universidad Técnica Particular de Loja (UTPL) concentra al 82% de la población de nuevos estudiantes y al 83% de la población total.

Para la generación de la evidencia empírica se utilizó la información de 6.715 estudiantes, pertenecientes a la cohorte abril – agosto 2012 de la Universidad Técnica Particular de Loja que representan el 82% de la población estudiantil del Ecuador matriculada en el sistema de estudios a distancia.

La evidencia se trabajó en dos aspectos principales: primero, la descripción de los datos y aplicación de la caracterización; en esta fase se determina que el 40,6% de los estudiantes abandonan por motivos académicos, el 8,9% abandonan por motivos no académicos, el 32,6% permanecen por motivos académicos y el 17,5% permanecen por motivos no académicos; y segundo, se estiman modelos probabilísticos que confirman la relación negativa que existe entre los resultados inmediatos, como media de la integración académica, y la decisión de abandonar. (p. 182)

Por otro lado, existen diversas dificultades que enfrenta un alumno para adaptarse al sistema de educación superior. Según Painepán, Kuhne, Matus, & Saavedra, (2013) las causas más importantes sobre la deserción en el primer año son:

- Confusión vocacional
- Problemas económicos de las familias
- Bajo rendimiento académico relacionado con la baja motivación vocacional o insatisfacción con la carrera elegida, debilidades en conocimientos previos, escasos hábitos de estudios y dificultades en las metodologías de enseñanza – aprendizaje (p.3 párr. 6)

El apoyo institucional es indispensable, sobre todo en la primera fase cuando el alumno está familiarizándose con esta modalidad de estudio. Durante todo el proceso de aprendizaje el estudiante requiere de una adecuada y oportuna información tanto general como específica. Así mismo, es indispensable una correcta formación en hábitos de estudio para que logre seguir el ritmo que exige esta opción de estudios y pueda culminar su meta con éxito.

Un importante número de alumnos que inician sus estudios universitarios a distancia, presentan dificultades de adaptación a este sistema, lo cual resulta preocupante. La Universidad Técnica Particular de Loja inició el proyecto de Desarrollo y Evaluación de una Experiencia Piloto de Mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación Superior a Distancia buscando la mejora continua en la educación a distancia.

2.2 Diseño de Investigación

El diseño de investigación constituye “El plan o estrategia que se desarrolla para obtener información que se requiere en una investigación” (Hernández, 2006, como se citó en Buele et al, 2015, p.7).

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

- **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.
- **Descriptivo:** Se pudo indagar las características y necesidades de orientación.

2.3. Participantes

En el presente estudio se contó con la participación de un grupo de siete estudiantes de los centros internacionales ya que se deseaba conocer sus necesidades de orientación y se efectuó un diagnóstico de autovaloración de las habilidades de pensamiento en el cual participaron solo dos estudiantes.

2.4. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

2.4.1. Métodos

Los métodos utilizados para la investigación fueron el método descriptivo, el método analítico-sintético, el método inductivo-deductivo y el método estadístico.

- **El método descriptivo** que permitió explicar y analizar el objeto de la investigación, es decir ¿Cuáles son las necesidades de orientación de los estudiantes? Cuáles son las habilidades de pensamiento de los estudiantes? ¿Qué resultados se lograron?
- **El método analítico – sintético** que permitió analizar y sacar conclusiones de los resultados de las encuestas aplicadas a los estudiantes, a través de la relaciones entre los elementos y el todo.

- **El método inductivo y el deductivo** que permitió configurar el conocimiento y generalizar de forma lógica los datos empíricos que se lograron en el proceso de investigación.
- **El método estadístico** permitió organizar la información alcanzada con la aplicación de los instrumentos de investigación.

2.4.2. Técnicas

Los métodos utilizados durante la investigación fueron bibliográficas y de investigación de campo.

2.4.2.1. Técnicas de investigación bibliográfica:

Dentro de las técnicas de investigación bibliográfica aplicadas estuvieron:

- **La lectura** como medio importante para conocer, analizar y seleccionar aportes teóricos, conceptuales y metodológicos sobre orientación y mentoría.
- **Los mapas conceptuales y organizadores gráficos** como recursos para facilitar los procesos de comprensión y síntesis de los aspectos teórico- conceptuales.
- **El resumen o paráfrasis** como medios para presentar un texto de forma abreviada, lo que favorece la comprensión del tema y permite entender mejor el texto.

2.4.2.2. Técnicas de investigación de campo:

Entre las técnicas aplicadas durante la investigación de campo, están:

- **La observación:** es una técnica muy utilizada en el campo de las ciencias humanas. Desde el criterio de (Anguera 1998, p. 57 como se citó en Buele et al, 2015, p. 21) la observación se convierte en una técnica científica en la medida en que sirva a un objetivo ya formulado de investigación.
 - Es planificada sistemáticamente.
 - Está sujeta a comprobaciones de validez y fiabilidad.
 - Se realiza en forma directa sin intermediarios que podrían distorsionar la realidad estudiada. La técnica de la observación se aplicará en el momento de realizar una autoreflexión de mi investigación.

- **El cuestionario** aplicado para detectar las necesidades de orientación de los estudiantes del primer ciclo de Modalidad Abierta y a Distancia. Esta es una técnica muy utilizada en investigación, se apoya en cuestionarios previamente elaborados con preguntas concretas que facilitan obtener respuestas precisas y gestionar una rápida tabulación de datos.

2.4.3. Instrumentos

Se utilizaron los siguientes instrumentos proporcionados por el Equipo gestor del Proyecto de Mentoría de la UTPL:

- **Cuestionario de necesidades de orientación:** Un cuestionario que permitió obtener información sobre las necesidades y los problemas que enfrentan los estudiantes al inicio de su etapa de educación superior en la Modalidad a Distancia.

Cuestionario para evaluar habilidades de pensamiento. Este cuestionario permitió obtener la información necesaria sobre cómo aprenden los mentorizados, las estrategias que desarrollan para aprender y las dificultades que se presentan para el aprendizaje. Este instrumento ayudó a analizar: el pensamiento crítico, tiempo y lugar de estudio, técnicas de estudio, concentración y motivación; datos que servirán para generar acciones de intervención específicas.

2.5. Procedimientos

2.5.1. Investigación bibliográfica

El primer paso para realizar la presente investigación fue la investigación bibliográfica o secundaria. Para llevarla a cabo se buscaron varias fuentes como guías, artículos de revistas, libros y páginas de internet. Se revisaron fuentes nacionales e internacionales, se analizaron y se identificaron los puntos más importantes que podían contribuir con el proceso. Todas las fuentes utilizadas fueron debidamente citadas y referenciadas de acuerdo a las normas APA 2016.

2.5.2. Investigación de campo

La UTPL proporcionó a la estudiante investigadora los resultados del segundo cuestionario de necesidades de orientación y el cuestionario para evaluar habilidades de pensamiento aplicado a los participantes antes mencionados. Con este insumo, se procedió al análisis de resultados y conclusiones. Por otro lado, la experiencia de la estudiante de Modalidad de Distancia fue un importante insumo para analizar los resultados, llegar a conclusiones y hacer recomendaciones en la investigación.

2.6. Recursos.

Los recursos utilizados para llevar a cabo la presente investigación han sido de diversa índole. A continuación se describe los recursos humanos, materiales, institucionales y económicos utilizados, mismos que han permitido el desarrollo, consecución y finalización del trabajo investigativo.

2.6.1. Humanos

Durante el proceso de la presente investigación participaron siete estudiantes de modalidad a distancia del primer ciclo de la UTPL (mentorizados), una egresada de educación (mentora) y 1 tutora (consejera) de la Modalidad a Distancia.

2.6.2. Materiales

Los materiales utilizados para desarrollar este trabajo de investigación fueron los siguientes:

- Guía Didáctica de la UTPL
- Entorno Virtual de aprendizaje EVA
- Fuentes de información sugerida por los tutores como textos, revistas, folletos, periódicos, links, internet.
- Computador Portátil
- Smartphone
- Materiales de oficina

2.6.3. Institucionales

La UTP asignó una tutora para la estudiante mentora con el fin de que la guiara durante el proceso de investigación. Facilitó también la Guía didáctica con el Programa Nacional de Investigación de Desarrollo y Evaluación de una Experiencia Piloto de Mentoría con Estudiantes de Primer Ciclo de Educación a Distancia y la Guía General de Educación a Distancia. Por otro lado, se envió información de apoyo a través del Entorno Virtual de Aprendizaje. La universidad envió a la estudiante mentora los resultados del segundo cuestionario de necesidades y habilidades de pensamiento de los estudiantes, para su análisis.

2.6.4. Económicos

El trabajo se realizó en Colonia, Alemania Los recursos económicos que se utilizaron fueron:

Cuadro N.2: Recursos económicos empleados para la realización de la mentoría

Unidad	Materiales	Costo
1	Servicio de Internet	35€
1	Impresiones	20€
1	Papel Bond	10€
Total		65€

Fuente: Registro sobre los gastos realizados para la investigación
Elaborado por: Oviedo, A. (2016)

CAPÍTULO III
RESULTADOS ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

3.1. Características psicopedagógicas de los mentorizados

Para determinar las características psicopedagógicas de los mentorizados se aplicó un cuestionario para evaluar habilidades de pensamiento y hábitos de estudio, elaborado por el equipo gestor de mentoría de la universidad.

El cuestionario tuvo como objetivo obtener información sobre las formas en que aprenden, las estrategias que desarrollan para aprender y las dificultades que presentan los estudiantes de primer ciclo de Modalidad a Distancia de la UTPL. El mismo está compuesto por 70 reactivos, divididos en 5 sub campos: Pensamiento Crítico, Tiempo y lugar de estudio, Técnicas de estudio, Concentración y Motivación. El análisis de los resultados está basado en el siguiente cuadro:

Cuadro N.3: Escala de los porcentajes para las tablas estadísticas

Escala	Significado
De 0 a 29%	Bajo
De 30 a 49%	Regular
De 50% a 69%	Bueno
De 70% a 89%	Muy buena
De 90% a 100%	Sobresaliente

Fuente: Recuperado del EVA archivo EXTERIOR Análisis de resultados 2016 (07.01.2016)

Elaborado por: Oviedo, A. (2016)

3.1.1. Análisis Individual

El cuestionario fue aplicado a dos estudiantes de primer ciclo por parte de la UTPL. Los resultados individuales se presentan a continuación:

Cuadro N.4 Resultados estudiante 1

Subcampo	Puntuación		Ponderación
	Lograda	Máxima	
<i>Pensamiento crítico</i>	50	64	78,1
<i>Tiempo y lugar de estudio</i>	37	40	92,5
<i>Técnicas de estudio</i>	66	76	86,8
<i>Concentración</i>	39	40	97,5
<i>Motivación</i>	52	60	86,7
Total de reactivos	244	280	

Fuente: Recuperado del EVA Resultados de habilidades de pensamiento. Envío UTPL (26.01.2016)

Elaborado por: Oviedo, A. (2016)

El estudiante # 1 obtuvo 244/280 puntos lo que representa el 87,14%, es decir, que sus habilidades de pensamiento son muy buenas, casi sobresalientes. Las habilidades de pensamiento son altas, lo que le permitirá comprender e interpretar la información de manera adecuada durante sus estudios. Los puntajes de este alumno son elevados en todos los campos. Tanto la concentración como el uso del tiempo y el lugar de trabajo son sobresalientes, las técnicas de estudio, la motivación y el pensamiento crítico son muy buenos. Este estudiante tiene excelentes herramientas para llegar a su meta de manera exitosa.

Cuadro N.5 Resultados estudiante 2

Subcampo	Puntuación		Ponderación
	Lograda	Máxima	
<i>Pensamiento crítico</i>	33	64	51,6
<i>Tiempo y lugar de estudio</i>	37	40	92,5
<i>Técnicas de estudio</i>	43	76	56,6
<i>Concentración</i>	24	40	60,0
<i>Motivación</i>	50	60	83,3
Total de reactivos	187	280	

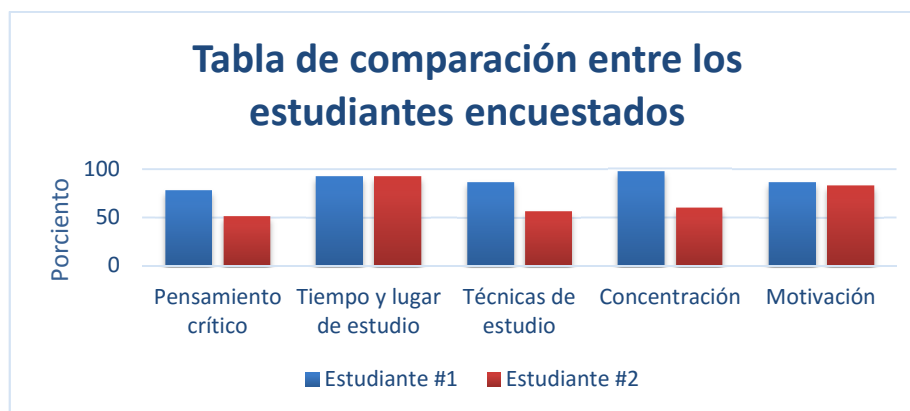
Fuente: Recuperado del EVA Resultados de habilidades de pensamiento. Envío UTPL (26.01.2016)

Elaborado por: Oviedo, A. (2016)

El estudiante #2 obtuvo un puntaje de 187/280 lo que equivale al 66,79%. Sus habilidades de pensamiento son buenas, cercanas a muy buenas. Esto quiere decir que las habilidades de pensamiento del alumno le permitirán comprender e interpretar la información de manera adecuada durante sus estudios. Los puntajes de los cinco sub campos diversos. El uso del tiempo y el lugar de trabajo son sobresalientes, los niveles de concentración, las técnicas de estudio y el pensamiento crítico son muy buenos; el nivel de concentración es bueno. Este estudiante tendrá que trabajar mucho en su concentración para llegar a culminar exitosamente su carrera.

A continuación, se presenta un cuadro comparativo entre los resultados de los dos estudiantes encuestados, en donde se puede observar sus diferencias:

Figura 2. Tabla de comparación del cuestionario pensamiento de habilidades entre los estudiantes encuestados



Elaborado por: Oviedo, A. (2016)

Los estudiantes obtuvieron resultados similares en tiempo y lugar de estudios, así como en motivación por lo cual no se necesitaría un apoyo adicional. El estudiante #1 sobresale y destaca en del pensamiento crítico, técnicas de estudio y concentración mientras el estudiante #2 necesitaría más apoyo en estos aspectos.

3.1.2. Análisis Global

Para proceder al análisis global se considera los resultados de todos los estudiantes encuestados y se saca un promedio que se presenta continuación:

Cuadro N. 6. Valoración de las respuestas habilidades de pensamiento

Promedio	Puntuación				
	Sub campo	Lograda	Ponderada a 100	Máxima	Calificación
	<i>Pensamiento crítico</i>	41,5	64,84	64	<i>Bueno</i>
	<i>Tiempo y lugar de estudio</i>	37	92,50	40	<i>Sobresaliente</i>
	<i>Técnicas de estudio</i>	54,5	71,71	76	<i>Muy buena</i>
	<i>Concentración</i>	31,5	78,75	40	<i>Muy buena</i>
	<i>Motivación</i>	51	85,00	60	<i>Muy buena</i>
	Total	215,5	78,56	280	

Fuente: Recuperado del EVA Resultados de habilidades de pensamiento. Envío UTPL (26.01.2016)

Elaborado por: Oviedo, A. (2016)

3.1.3. Pensamiento crítico

La calificación promedio lograda por los estudiantes en pensamiento crítico es de 41,5/64, es decir, el 64,84% que corresponde una calificación de bueno.

Desde el aspecto científico Díaz Navarro & Mejía, (2014) dicen que:

El pensamiento crítico es una herramienta fundamental para aprender. Es así que los alumnos deben ampliar habilidades para lograr este objetivo y, por ende, el conocimiento. Desde la perspectiva del aprendizaje y la enseñanza en la educación virtual o a distancia, (Unesco, 2004), recomienda generarlo a través de la solución de problemas. (párr.14)

No obstante, el pensamiento crítico en términos generales *“tiene que ver con la capacidad para razonar eficientemente, hacer juicios y tomar decisiones así como para resolver problemas* (Cubas Montaña, n.a. párr.3).

El pensamiento crítico sirve para razonar, tomar decisiones y resolver problemas, por lo que es una herramienta indispensable durante toda la educación superior.

3.1.4. Lugar y tiempo de estudio

La resultado promedio obtenidos en este subcampo fue de 37/40, es decir, 92,50% lo que equivale a una calificación de sobresaliente. Esto permite deducir que los dos estudiantes que participaron en esta encuesta están muy concientes de cómo lograr una excelente organización de su lugar de estudio y rendimiento de su tiempo.

Rubio Gómez, (2007) supone que para lograr buenos hábitos de estudio es importante estudiar siempre en el mismo lugar, esto evita distracciones innecesarias y pérdida de tiempo. Además explica empíricamente que un lugar solitario facilita la concentración para la mayoría de las personas. Por eso el lugar de estudio debe de tener las siguientes condiciones: tranquilidad y ausencia de ruido, mobiliario adecuado, buena iluminación, una temperatura adecuada, y evitar elementos distractores. Sobre el orden del tiempo explica que para crear un hábito es mejor estudiar de forma metódica y siempre en el mismo momento. (p. 194-196)

Se puede concluir que los estudiantes saben como utilizar el tiempo y lugar de estudio para lograr un estudio efectivo durante su proceso de aprendizaje, por lo que no se requeriría un apoyo adicional en este tema.

3.1.5. Técnicas de estudio

El resultado promedio del sub campo de las técnicas de estudio fue de 54,5/76, es decir, el 71,71% lo que representa un muy buen uso de las mismas.

(...) hay una serie de técnicas que ayudan a mejorar y a rentabilizar el estudio; no son, en modo alguno, infalibles, ni tampoco imprescindibles para todos. Cada persona deberá, en todo caso, primeramente conocerlas, y, después, elegir aquellas que mejor se adapten a su forma de aprender y retener los contenidos, e, incluso, «adaptarlas» o «inventar» nuevas maneras de llevarlas a la práctica. Lo importante es que nos sean útiles, que nos sirvan para aprender mejor (Araceli, Ballesteros, Sánchez Gacía, n.a., pág. 3).

Los hábitos y técnicas de estudio son indispensables para mejorar y fortalecer el proceso de aprendizaje del estudiante. Las técnicas de estudio ayudan a lograr disciplina durante el proceso y son de suma importancia para los estudiantes de educación a distancia, puesto que el alumno estudia de forma independiente y autónoma.

Los estudiantes encuestados cuentan con muy buenas técnicas de estudio, sin embargo, éstas pueden ser fortalecidas para asegurar su éxito en el ámbito académico.

3.1.6. Concentración

El grado promedio de concentración de los estudiantes encuestados es del 78,75%, con un resultado 31,5/40, lo representa una calificación de muy buena. Esto indica que los estudiantes mentorizados tienen, en promedio, un muy buen nivel de concentración.

Según Polanco, Treviño & Cabera (2013): “La concentración es la capacidad para dirigir la atención voluntariamente en una dirección determinada y mantenerla durante el tiempo deseado” (p.8).

La concentración es esencial para lograr buenos resultados en el estudio y en el trabajo. Si bien el promedio es adecuado, la realidad de cada estudiante es diversa al revisar el puntaje individual.

3.1.7. Motivación

El último subcampo es la Motivación que obtuvo el 85%, con un puntaje de 51/60 que la califica como muy buena. Esto quiere decir, que los estudiantes presentan una alta motivación al iniciar sus estudios a distancia.

La motivación es importante como lo presenta Rubio Gómez (2007) en su libro Orientación y Metodología para la Educación a Distancia, en donde menciona: “Es importante renovar la motivación dando racionalidad al acto de estudiar, siendo consciente de su utilidad y relacionar el nuevo aprendizaje con lo que ya se sabe” (p. 213).

Para mantenerse motivado siempre hay que recordar la meta que uno tiene y lo que se quiere lograr y pensar positivamente. De acuerdo al análisis es necesario reforzarla. Sin embargo, es importante que se mantenga durante todo el proceso de aprendizaje.

3.2. Necesidades de orientación

A continuación presento mis expectativas, temores y necesidades de orientación durante el proceso de aprendizaje como estudiante de la UTPL modalidad a distancia. Adicionalmente, se incluyen los resultados de la encuesta de necesidades de orientación, aplicada por la UTPL. La encuesta tenía como objetivo conocer las necesidades de orientación de los estudiantes de primero ciclo de modalidad a distancia y fue respondida por siete alumnos.

Cuadro N. 7 Resultados cuestionario Necesidades de Orientación

Pregunta	Respuestas					Total
	Nunca (1)	Poco (2)	Regular (3)	Bastante (4)	Mucho (5)	
4.1. Adaptación al sistema de Educación a Distancia	0 (0%)	0 (0%)	1 (14%)	2 (29%)	4 (57%)	7 (100%)
4.2. De orden académico	0 (0%)	1 (14%)	1 (14%)	4 (57%)	1 (14%)	7 (100%)
4.3. De apoyo personal y social	0 (0%)	1 (14%)	2 (29%)	4 (57%)	0 (0%)	7 (100%)
4.4. De carácter administrativo	0 (0%)	0 (0%)	1 (14%)	4 (57%)	2 (29%)	7 (100%)

Fuente: Recuperado del EVA cuestionario necesidades de orientación. (26.01.2016)

Elaborado por: Oviedo, Alexandra (2016)

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

El proceso de introducción de los estudiantes al sistema de educación a distancia es muy importante ya que para muchos, es la primera vez que optan por esta modalidad.

Las encuestas aplicadas reflejan que la necesidad de orientación para la adaptación al sistema de educación a distancia es regular para el 14% de los encuestados, bastante para el 29% y mucha para el 57%. La falta de orientación es inminente ya que el 100% de los estudiantes encuestados necesitan mayor apoyo en este aspecto.

El Centro Internacional de Madrid que atiende a los estudiantes de Europa, dicta al inicio de la carrera una asesoría sobre el sistema educativo a distancia y sobre técnicas de autoestudio. Esta capacitación es una introducción al estudiante en el uso del sistema de educación a distancia, por otro lado le proporciona herramientas para autoestudio lo cual es de gran ayuda durante toda la carrera.

3.2.2. De orientación académica

Molina (2004) dice que la orientación académica es un "(...) proceso dirigido a ofrecer ayuda y atención al alumno para que alcance un alto rendimiento académico y progrese en sus estudios" (párr. 35).

Los resultados de la encuesta demuestran el nivel de uso de los estudiantes de diversas técnicas de estudio. El 33% las utiliza mucho, el 34% bastante, el 19% lo hace de forma regular, el 11% poco y el 3% nunca. En cuanto a la necesidad de los estudiantes de orientación académica, los resultados demuestran que el 57% necesita bastante orientación, el 14% poco, otro 14% regular y el restante 14% mucho. Es decir, más de la mitad de los estudiantes, el 71% tienen una alta necesidad de este tipo de apoyo.

El conocimiento adquirido durante la asesoría inicial para uso del sistema, permite solucionar las dificultades que se presentan cuando las instrucciones del profesor no son claras. Las consultas que se hacen a través del EVA son resueltas por los docentes de manera oportuna, en la mayoría de los casos.

El estudiante precisa de una orientación académica puntualizada e individualizada. El conocimiento sobre la metodología y los hábitos de estudio son importantes ya que con esto se logra un estudio autónomo y responsable. Según los resultados de la encuesta, es indispensable incrementar la orientación académica por parte de la UTPL.

3.2.3. De orientación personal

Rodríguez Dieguez (1989) (como se citó en Echeverría Samanes et al., 2008) quien afirma: “La orientación es el proceso de ayuda a los individuos (...) que les permitan un conocimiento de sí mismos, de las oportunidades laborales a su alcance (...), una toma de decisiones conscientes dirigidas hacia su realización personal y social, mediante el desempeño de una profesión.” (p.142).

La encuesta aplicada valora la importancia dada por los estudiantes a la orientación personal. Los resultados demuestran que el 39% la considera extremadamente importante, el 43% bastante importante, el 16% medianamente importante y el 2 % poco importante. Al consultar las necesidades de orientación personal y social de los estudiantes, los resultados demuestran que el 57% tiene bastante necesidad, el 29% regular y el 14% poca. Es decir, que el 86% de los estudiantes tiene mucha necesidad de orientación personal, la cual resulta indispensable para una culminación exitosa de la carrera.

Al ser estudiante de la UTPL modalidad distancia, fue evidente la necesidad insatisfecha de orientación personal durante todas las etapas de la carrera.

La asesoría y orientación personal son muy importantes en el proceso educativo, especialmente en la educación a distancia. Ésta contribuye al desarrollo personal y académico del estudiante, lo mantiene motivado durante el proceso de estudio y es clave para lograr llegar a su meta. Este tipo de orientación debe ser considerado por la UTPL para sus estudiantes, ya que de él depende la motivación para culminar una carrera con éxito y no desertar en el camino.

3.2.4. De información

De acuerdo a Sánchez García et. at., (2008) "(...) variedad de necesidades de orientación entre los universitarios, que va desde el requerimiento de la pura información puntual, hasta la demanda de una ayuda mucho más compleja y a más largo plazo, para desarrollar satisfactoriamente la vida profesional y personal." (p.332)

La encuesta aplicada demuestra que el 57% de los estudiantes necesitan mucha orientación de carácter administrativo y el 29% bastante. Es decir, el 86% de los estudiantes encuestados necesitan una orientación importante en temas administrativos ya que de ellos también depende la fluidez de la carrera universitaria. La encuesta refleja también el grado de satisfacción de los estudiantes frente a los procesos administrativos. El 18% se muestra nada satisfecho, el 4% poco satisfecho, el 29% medianamente satisfecho, el 13 % bastante satisfecho y el 30% extremadamente satisfecho.

Los retrasos en la entrega de material bibliográfico fueron constantes e incidían negativamente en el rendimiento académico, por la falta de tiempo para preparar exámenes. También se presentaron inconvenientes en las evaluaciones presenciales como cambios de fecha y de lugar de encuentro que no fueron notificados oportunamente a los estudiantes. En ocasiones, esto generó que se deban rendir exámenes supletorios, con todas las complicaciones logísticas que incluyen trasladarse de país.

3.3. Las percepciones y necesidades de ayuda

La mejor lección aprendida ha sido que nada es imposible y que hay que ser flexible ante los cambios. El aprender a ser autodidacta, autosuficiente y proactiva frente a los problemas hicieron posible culminar con éxito la carrera. La comunicación con otros estudiantes de la misma carrera, generó el apoyo mutuo y la solidaridad. Es importante estar siempre bien informados y es recomendable guardar toda la información recibida, para utilizarla cuando se presente una dificultad académica o administrativa.

Las principales consultas realizadas eran de índole administrativa, principalmente sobre la fecha de llegada del material bibliográfico, entrega de notas e inicio de la investigación final. Las consultas no eran atendidas de manera oportuna por el centro de Madrid que siempre tenía problemas de coordinación y comunicación con Loja.

Las preguntas académicas fueron muy puntuales, ya que los docentes normalmente explicaban y aclaraban los temas a través del EVA de manera oportuna.

3.4. Valoración de los estudios a distancia

Los estudios a distancia aportan al crecimiento personal y de la sociedad, a través de una formación superior. En la actualidad, las nuevas tecnologías de información y comunicación acortan las distancias y abren canales de comunicación, por lo que permiten que esta modalidad sea cada día una mejor opción. La educación a distancia permite conocer estudiantes de diferentes partes del mundo, que están teniendo la misma experiencia lo que enriquece el proceso.

La UTPL ofrece a la comunidad universitaria el entorno de aprendizaje EVA que permite al estudiante acceder a cursos virtuales, bibliotecas, información, chats, entre otros. Este excelente entorno virtual es un espacio para que los estudiantes y profesores lo utilicen de acuerdo a sus necesidades.

3.4.1. Interacción y comunicación (estudiantes, profesor)

El EVA o entorno virtual de aprendizaje permite la fluidez de la comunicación entre el docente y el alumno, así como entre alumnos. Generalmente, los maestros enviaban información e indicaciones a través del EVA, algunos optimizan su uso a través del uso del chat, foros y tutorías sincrónicas. En casos puntuales, los docentes no hacían uso del entorno virtual de aprendizaje y tampoco respondieron preguntas.

Los problemas administrativos se solucionan telefónicamente con el centro de Madrid. En algunos casos se daba solución inmediata, pero en muchos ésta demoraba ya que debían hacerse consultas adicionales a Loja.

Durante el trabajo de investigación, la interacción y comunicación con los tutores ha sido medianamente satisfactoria. La comunicación no ha sido fluida, las respuestas han tardado e incluso algunas no han llegado.

El uso adecuado de las tecnologías de la información y la comunicación por parte de docentes y alumnos es indispensable, ya que abre las puertas a un mundo de información sin límites, ya que:

Las implicaciones educativas para el presente y las expectativas futuras de las telecomunicaciones mediante el internet son de incalculable magnitud. Esta tecnología dinámica posee el potencial de radicalmente alterar de manera positiva y efectiva la naturaleza tradicional del proceso de enseñanza-aprendizaje para los educadores y

estudiantes, el mundo virtual del internet ofrece unas herramientas muy valiosas (Rubio Gómez, 2007, pág. 102).

El acceso a internet ha permitido una comunicación fluida sin importar el tiempo ni espacio, esto es posible gracias al uso del correo electrónico, chat, celular etc.

3.4.2. Motivación y expectativas como estudiante:

La alta motivación al inicio de la carrera, fue disminuyendo por las constantes dificultades que se presentaron durante los cuatro años de estudio:

- El material bibliográfico constantemente llegaba tarde, lo que limitó el tiempo de estudio. Esto impactó negativamente en las notas.
- En las evaluaciones presenciales en el centro de Madrid, se presentaron inconvenientes como: Ausencia docente en una prueba y cambios de lugares de encuentro, sin notificación a alumnos.
- Se espero un año para iniciar el proyecto de investigación. Esto ocurrió por la falta de información y organización del centro de Madrid y la secretaría en Loja.
- Las fechas y los procesos no se cumplían conforme lo ofrecido a los estudiantes

El apoyo al estudiante en estos casos fue bajo o inexistente lo que genera frustración en el estudiante.

3.4.3. Valoración general del proceso de formación profesional

El que exista una posibilidad de poder estudiar a distancia es excelente. El objetivo de la universidad a distancia es eliminar los límites y fronteras para que el acceso a estudiar esté al alcance de todos.

El apoyo brindado a los alumnos por parte de los docentes, era diverso. Dependía del profesor y su motivación personal. Su interés por ayudar al estudiante se reflejaba en cuanto interactuaban con los alumnos y que tan rápido atendían las dudas. Los agentes administrativos del centro de Madrid mostraban interés en dar una ayuda adecuada y rápida, pero estaban limitados al depender de Loja.

3.5. FODA - UTPL Modalidad a Distancia, estudiante en Europa

Cuadro N. 8 FODA - UTPL Modalidad a Distancia

	Positivo	Negativo
Interno	Fortalezas <ul style="list-style-type: none"> • La UTPL tiene varios años de experiencia en educación a distancia. • La UTPL tiene un centro de apoyo en Madrid y otro en Roma para los estudiantes que están en Europa. • El entorno virtual EVA es una excelente herramienta de comunicación para estudiantes y profesores. • Los costos de la UTPL en su modalidad a distancia, son accesibles para Europa. 	Debilidades <ul style="list-style-type: none"> • Proceso de inserción y adaptación al sistema de educación a distancia. • Falta de orientación académica y personal. • Falta de información por parte de la UTPL. La coordinación entre el centro de Madrid y Loja es deficiente. • Existe poca interacción profesor – estudiante y entre estudiantes.
	Oportunidades <ul style="list-style-type: none"> • La educación a distancia es una excelente opción, el estudiante puede elegir cuándo y dónde estudiar. • La tecnología permite que la educación a distancia sea cada vez más vivencial y que el estudiante acceda a gran cantidad de recursos e información. • La educación a distancia fomenta el autoaprendizaje. • La educación a distancia permite conocer estudiantes de diferentes partes del mundo, que están teniendo la misma experiencia lo que enriquece el proceso. 	Amenazas <ul style="list-style-type: none"> • El temor hacia las nuevas tecnologías por parte de docentes y alumnos potenciales. • La educación a distancia limita el contacto personal. • Los estudiantes que optan por la educación superior no siempre tienen un pensamiento lógico bien desarrollado. • La oferta de universidades con modalidad a distancia, se incrementa de forma permanente por lo que el alumno puede escoger que mejor responde a sus necesidades.
Externo		

Elaborado por: Oviedo, A. (2016)

3.6. Matriz de la problemática del centro de Madrid - Modalidad a Distancia

A continuación se presenta una matriz de la problemática que se presentaron en el centro de Madrid. Los problemas se enuncian de forma global.

Cuadro N. 9 Matriz de la problemática centro de Madrid- Modalidad a Distancia

Problema	Causa	Efecto	Fuente
Proceso de inserción y adaptación al sistema de educación a distancia.	El estudiante es capacitado pero no existe un seguimiento durante su carrera (Tutor)	El estudiante no siente apoyo durante la carrera.	Investigación de fin de carrera.
Falta de orientación académica y personal.	Falta de un seguimiento permanente para guiar al estudiante en aspecto académicos y personales (Tutor)	La falta de orientación genera desconocimiento, inseguridad y desmotivación en el estudiante.	Investigación de fin de carrera.
Falta de información adecuada y oportuna	Falta de claridad en los procesos administrativos. Falta de coordinación entre el centro de Madrid y Loja.	Los retrasos en procesos administrativos repercuten negativamente en el rendimiento del estudiante y su motivación.	Investigación de fin de carrera.
La coordinación, organización y procesos administrativos entre el centro de Madrid y la UTPL Loja es deficiente.	Los procesos administrativos entre las sedes de Madrid y Loja son deficientes o inexistentes.	Los estudiantes se ven afectados por las demoras y errores que generan retrasos, estrés y gastos adicionales	Resultados encuesta estudiantes-mentorizados.

Elaborado por: Oviedo, A. (2016)

CAPITULO IV
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. CONCLUSIONES

- La educación a distancia es una gran oportunidad para todas las personas que quieren superarse, sin limitarse en lo que respecta el tiempo y espacio. La EaD permite que uno se convierte en un autodidacta y autosuficiente, lo que es de un inmenso valor para luego desarrollarse y enfrentarse a la vida diaria. El uso de las nuevas tecnologías permiten a los estudiantes a distancias, que la educación sea más vivencial y brinda acceso a una enorme cantidad de información.
- El proceso de mentoría es de gran utilidad para el estudiante mentorizado ya que apoya de manera personal al estudiante de nuevo ingreso.
- Las encuestas fueron aplicadas a los estudiantes nuevos y evidenciaron las necesidades de orientación de los estudiantes. El 100% de los estudiantes necesitan orientación en la inserción y adaptación al sistema de Educación a Distancia. El 71% de los estudiantes tiene una mucha necesidad de orientación académica. El 86% de los estudiantes tiene mucha necesidad de orientación personal. Y por último el 86% de los estudiantes necesitan una orientación importante en procesos administrativos ya que de ellos también depende la fluidez de la carrera universitaria. Apenas el 30% de los estudiantes están extremadamente satisfechos con este tipo de procesos.
- El taller introductorio dictado por el Centro de Madrid ayuda al estudiante en su proceso de adaptación. Los problemas con procesos administrativos y la falta de información se dan durante toda la carrera. Se evidenció la falta de coordinación adecuada y oportuna entre el centro de Madrid y UTPL Loja.
- Los estudiantes a distancia que residen en el exterior tienen dificultades y necesidades específicas que no son consideradas y atendidas. Generalmente se considera que están en igualdad de condiciones que quienes habitan en Ecuador, lo cual no responde a su realidad.

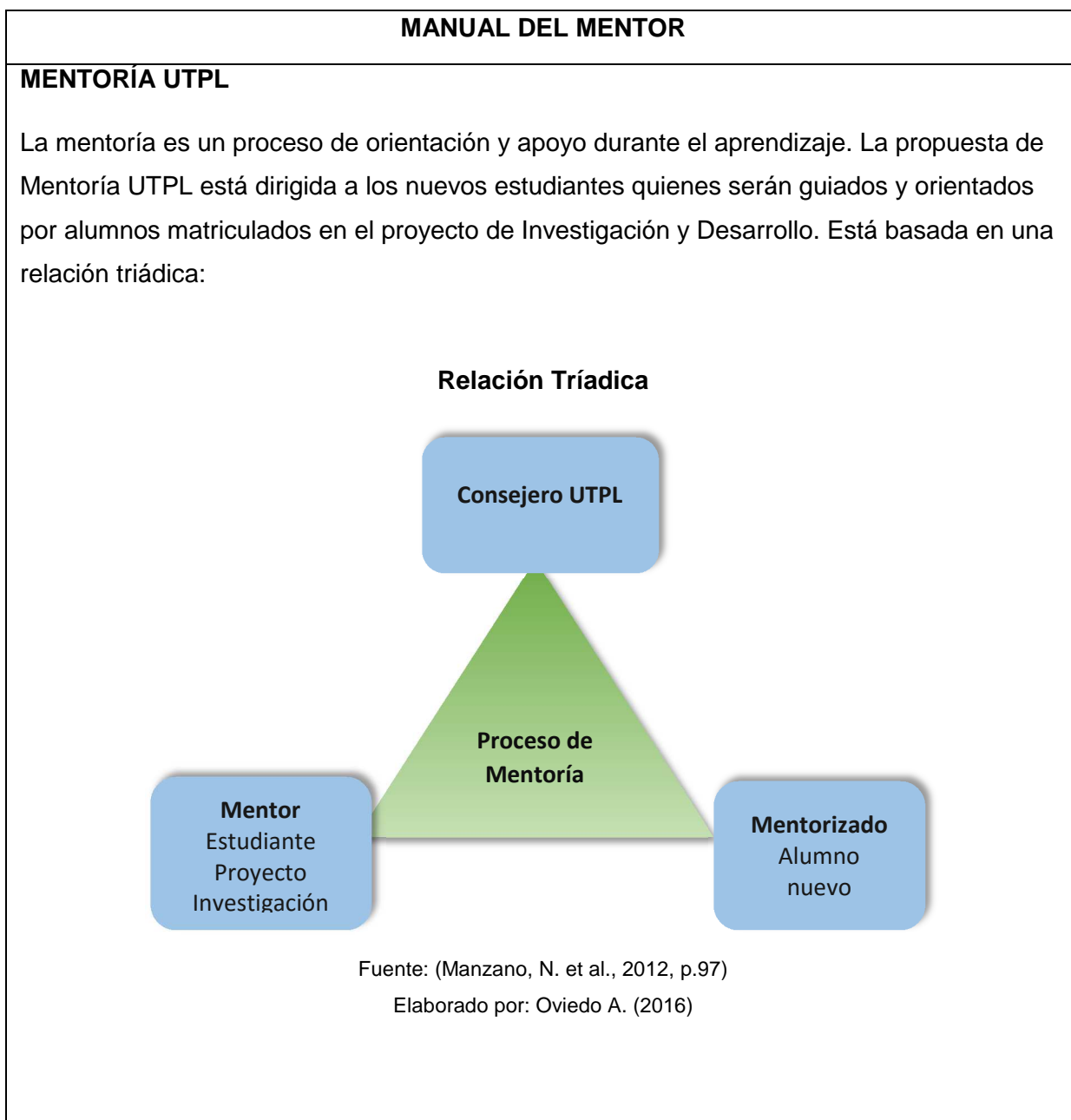
4.2. RECOMENDACIONES

- La UTPL debe convertirse en líder en Educación a Distancia a nivel mundial a través de la innovación, la tecnología y la certificación en procesos internacionales de calidad educativa.
- Es indispensable llevar a cabo los talleres de orientación para los estudiantes de primer ciclo. Adicionalmente, se recomienda mantener un plan de mentoría con los estudiantes de nuevo ingreso para que cuenten con este apoyo durante la etapa de inserción. Cada estudiante debe contar un tutor capacitado, parte del equipo docente de la UTPL, durante todo el proceso de aprendizaje.
- Las encuestas deben aplicarse de forma regular, tanto a los estudiantes matriculados como a los egresados. El conocer la opinión de los alumnos permite que la UTPL identifique sus necesidades reales y pueda satisfacerlas de la manera más adecuada.
- Los procesos administrativos entre las sedes de Madrid y Loja deben ser estandarizados. El personal del Centro de Madrid debe estar capacitado y empoderado para tomar decisiones, sin tener que consultar a Ecuador. Es indispensable para la UTPL dar a los estudiantes una orientación administrativa clara, oportuna y dentro de las fechas establecidas.
- Las necesidades de los estudiantes del extranjero son diferente que las de los estudiantes en Ecuador, ya que viven en realidades distintas. Se recomienda que la UTPL realice un estudio específico para los estudiantes que no están en Ecuador.

4.3. PROSPECTIVA

A continuación se presentan las principales acciones para la ejecución de una mentoría adecuada. La propuesta parte del presente estudio, ya que la autora no ha podido experimentar personalmente la mentoría puesto que la UTPL no le asignó alumnos para ejecutarla.

El manual del mentor es una herramienta de gran importancia y debe estar alineada con una Educación a Distancia de excelencia. El estudio presenta recomendaciones para que la UTPL sea líder en Educación a Distancia en el Extranjero.



NECESIDADES DE ORIENTACIÓN

- De inserción y adaptación al sistema de Educación a Distancia.
- Orientación académica.
- Orientación personal.
- De información.

OBJETIVOS

General

Realizar una propuesta con acciones coherentes para ejecutar la mentoría según las necesidades de los estudiantes.

Específicos

- Promover el desarrollo profesional y personal del mentorizado.
- Compartir con el mentorizado su conocimiento y experiencia.
- Apoyarlo al estudiante al inicio de su carrera a distancia.
- Conocer más sobre la UTPL y sus procesos administrativos y académicos.
- Desarrollar competencias útiles para aplicar la mentoría en su vida profesional

PERFIL DEL MENTOR

El mentor es un estudiante egresado de la UTPL – Modalidad a Distancia, quien tiene mayor conocimiento y experiencia dentro del ámbito universitario lo que lo convierte en la persona ideal para ayudar y orientar a un estudiante nuevo.

El mentor debe tener estas competencias básicas para un buen desempeño:

- Compromiso.
- Querer y saber ayudar.
- Tener una buena formación.
- Estar abierto a situaciones desprevénidas y no perder el humor.
- Tener buenas habilidades personales, ser comunicativo, empático, saber escuchar etc.
- Tener tiempo para realizar esta acción.
- Tener lo conocimientos básicos actualizados.
- Ser honesto, respetuoso y positivo.
- Generar confianza.
- Tener una posición de igualdad, con el fin de acompañar al estudiante mentorizado durante el periodo académico.

Acciones y estrategias:

- Organizar reuniones con los mentorizados.
- Generar un ambiente agradable y de confianza.
- Promover la socialización.
- Escuchar las necesidades de los mentorizados.
- Aclarar las dudas y brindar la ayuda necesaria si es posible.
- Mantener la comunicación activa a través de los medios de comunicación como internet, EVA, Skype, Whatsup, Facebook, Smartphones

RECURSOS

Humanos:

- Mentor
- Mentorizado
- Consejero

Tecnológicos:

- Laptops
- Internet
- EVA
- Correo electrónico
- Celular
- Skype
- Whatsup
- Facebook

Recursos económicos:

- Costos de comunicación - Teléfono e internet

Bibliografía

- Alvarez Pérez, P. (2006). La Tutoría y la Orientación Universitaria en la Nueva Conyuntura de la Enseñanza Superior: El Programa "Velero". *CONTEXTOS EDUCATIVOS*, 281-293. Retrieved from <https://publicaciones.unirioja.es/ojs/index.php/contextos/article/view/569>
- Alvarez Rodriguez de la Torre , A. (2009). Cambio de hábitos en la gestión personal a través del coaching. *Mentoring & Coaching*, 291-300.
- Araceli, S., Ballesteros, B., & Sánchez Gacía, M. F. (n.a.). *Técnicas de estudio*. España: Universidad Nacional de Educación a distancia. Retrieved from http://qinnova.uned.es/archivos_publicos/qweb_paginas/3439/tecnicasdeestudio.pdf
- Avila, C. S. (2013). *Gestión Universitaria Integral del Abandono: Qué es la Mentoría? Memoria entre iguales entre enornos Universitarios*. Madrid: Alfa. Retrieved from <http://www.cse.edu.uy/sites/www.cse.edu.uy/files/documentos/Que-es-la-mentoría.pdf>
- Avila, C. S. (2013). *Qué es la Mentoría*. Madrid: Alfa. Retrieved from <http://www.cse.edu.uy/sites/www.cse.edu.uy/files/documentos/Que-es-la-mentoría.pdf>
- Barrera Dabrio, A., Durán Delgado, R., & Gonzáles Japón, C. (2007). *Guía para la elaboración del plan de orientación en educación infantil y educación primaria*. Sevilla: Junta de Andalucía. Retrieved from <http://www.redes-cepalcala.org/inspector/DOCUMENTOS%20Y%20LIBROS/PROYECTO-CENTRO/GUIA%20PARA%20LA%20ELABORACION%20DEL%20POAT.pdf>
- Bermúdez L., M. d. (1993). La Orientación estudiantil en las Universidades a Distancia: Situación actual y perspectivas. *Informe de Investigaciones Educativas Vol. VII No. 1-2*, 79-98. Retrieved from <http://postgrado.una.edu.ve/asesoria/paginas/bermudezorientacion.pdf>
- Buele Maldonado, M., Bravo Ojeda, C. S., & Jaramillo Serrano, F. (2015). *Desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación a Distancia, Guía Didáctica*. Loja-Ecuador: EDILOJA.
- Center for Health Leadership & Practice Public Health (CHLP). (Noviembre de 2003). Guía de Mentoría: Guía para Mentores. *Ethics in Science and Engineering National Clearinghouse*, pág. 22. Obtenido de Scholarworks@UMass Amherst: <http://scholarworks.umass.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1304&context=essence>
- Cubas Montaña, M. (n.a.). *Universidad Panamericana*. Retrieved from *Cómo desarrollar una pensameinto crítico?*: http://www.up.edu.mx/sites/default/files/como_desarrollar_un_pensamiento_critico.pdf
- Díaz Navarro, S. A., & Mejía, L. G. (2014, 08 12). El pensamiento crítico ¿Una forma de generar nuevas ideas o un proceso para analizar diversas ideas? *Revista mexicana de bachillerato a distancia*, p. n.a. Retrieved from <http://bdistancia.ecoesad.org.mx/?articulo=el-pensamiento-critico-una-forma-de-generar-nuevas-ideas-o-un-proceso-para-analizar-diversas-id>
- Diccionario de la lengua española*. (2015, Noviembre 17). Retrieved from Real Academia Española: <http://dle.rae.es/?w=necesidad&o=h>

- Echeverría Samanes, B., Isus Barado, S., Martínez Clares, M. P., & Sarasola Ituarte, L. (2008). *Orientación Profesional*. Barcelona: UOC. Retrieved from <https://books.google.com.pe/books?id=jYe6KtaJTiwC&pg=PA144&dq=triangulo+de+orientacion&hl=de&sa=X&ved=0ahUKEwjx97u18KPJAHWGUhQKHfLjA90Q6AEIKjAB#v=onepage&q=triangulo%20de%20orientacion&f=false>
- Ferre , X., Tobajas, F., Córdoba, M. L., & Armas de, V. (2009). Guía para la puesta en marcha de un programa de Mentoría en un centro universitario. *Mentoring & Coaching*, 133-151. Retrieved from <http://raptor.ls.fi.upm.es/redmentoriamentoring/files/GuiaPuestaEnMarcha.pdf>
- García , García, M., Carpintero, Molina, E., Biencito, López, C., & Nuez del Río, M. C. (2014). La evaluación del proyecto SOU-estuTutor: percepción de los mentores. *Revista Complutense de Educación*, 433-455. Retrieved from https://www.google.de/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKEwjJ0tb90KnJAhVC0xQKHT2_DFEQFggiMAA&url=https%3A%2F%2Frevistas.ucm.es%2Findex.php%2FRCED%2Farticle%2Fdownload%2F41661%2F42944&usg=AFQjCNGmVhQx3TY2VojP0NFsI5DkouLTuw&cad=rja
- García Sánchez, M., Manzano Soto, N., Rísquez, López, A., & Suárez, Ortega, M. (2010, 05 31). Evaluación de un modelo de orientación tutorial y mentoría en la Educación Superior a distancia. *Revista de Educación*, 719-732.
- Gómez Paredes, M. I. (2009). *Filosofía de la Educación*. Loja: Editorial de la Universidad Técnica Particular de Loja.
- Hernández Arámburo, R., & García Oramas, M. J. (2006, Junio 30). La mentoría como estrategia para el empoderamiento del preadolescente en el riesgo social. *Revista de Psicología Procesos Psicológicos y Sociales*, 14. Retrieved from <http://www.uv.mx/psicologia/files/2013/09/La-mentoriamentoring-como-estrategia-para-el-empoderamiento-del-preadolescente-en-riesgo-social.pdf>
- Manzano Soto, N., Cuadrado, A. M., & Sánchez García, M. (2012). EL ROL DEL MENTOR EN UN PROCESO DE MENTORÍA UNIVERSITARIA (THE ROLE OF MENTOR IN HIGHER EDUCATION MENTORING PROCESS). (U. Universidad Nacional de Educación a Distancia, Ed.) *Educación XX1: Revista de la Facultad de Educación*, 93-118. Retrieved from <http://revistas.uned.es/index.php/educacionXX1/article/viewFile/128/94>
- Maríana Buele Maldonado, C. S. (2015). *Desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación a Distancia*, *Guía Didáctica*. Loja-Ecuador: EDILOJA.
- Martínez Uribe, C. H. (2008, Septiembre). La educación a distancia: sus características y necesidades en la educación actual. *Educación*, Vol. XVII, 27. Retrieved from [file:///C:/Users/Alex/Downloads/Dialnet-LaEducacionADistancia-5057022%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Alex/Downloads/Dialnet-LaEducacionADistancia-5057022%20(1).pdf)
- Martínez-Ortero Pérez, V., & Torres Barberis, L. (2000). Análisis de los hábitos de estudio en una muestra de alumnos universitarios. *Revista Iberoamericana de Educación*. Retrieved from <http://www.rioei.org/deloslectores/927MartinezOtero.PDF>
- Mentor National Mentoring Partnership. (2005). Cómo construir un programa de mentoría exitoso Utilizando los Elementos de la Práctica Efectiva. *Mentor National Mentoring Partnership [MNMP]*, 187. Retrieved from http://www.mentoring.org/downloads/mentoring_414.pdf

- Molina Contreras, D. L. (2004, Agosto 10). Concepto de Orientación Educativa: DIVERSIDAD Y APROXIMACIÓN. *Revista Iberoamericana de Educación*. Retrieved from <http://www.rieoei.org/deloslectores/736Molina108.PDF>
- Moncada Mora, L. (2014, 05 13). La integración académica de los estudiantes universitarios como factor determinante del abandono de corto plazo. Un análisis en el sistema de educación superior a distancia del Ecuador. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, pp. 173-196. Retrieved from <http://revistas.uned.es/index.php/ried/article/viewFile/12683/11877>
- Painepán, B., Kuhne, W., Matus, O., & Saavedra, M. L. (2013). Integración Académica en estudiantes de Ingeniería de primer año con apoyo de un curso de Métodos de estudio. *Claves Tercera Conferencia Latinoamericana sobre el Abandono en la Educación Superior* (p. 10). Chile: Guía Gestión Universitaria Integral del Abandono. Retrieved from http://www.alfaguia.org/www-alfa/images/ponencias/clavesIII/LT_2/ponencia_com
- Pinto Molina, M. (2011, Abril 13). *Necesidades de Información*. Retrieved from Electronic Content Management Skills: http://www.mariapinto.es/e-coms/nece_info.htm
- Polanco Rodríguez, I., Treviño Miramontes, Y. E., & Cabrera Zapata, A. (2013). Factores que influyen en la falta de atención y concentración en la clase y en el estudio de la materia Aspectos Básicos. *XVI Congreso Internacional sobre Innovaciones en Docencia e Investigación en Ciencias Económico Administrativas* (p. 22). Chihuahua: UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIHUAHUA MEXICO. Retrieved from <http://fca.uach.mx/apcam/2014/04/04/Ponencia%20114-UACH.pdf>
- Puig Llobert, M., Sabater Mateu, P., & Rodríguez Avila, N. (2012, Julio Agosto Septiembre). Necesidades Humanas: Evolución del Concepto según la Perspectiva Social. *aposta Revista de ciencias sociales*, 12. Retrieved from <http://www.apostadigital.com/revistav3/hemeroteca/monpuigllob.pdf>
- Rubio Gómez, M. J. (2007). *Orientación y Metodología para la Educación a Distancia* (1 ed.). Loja, Ecuador: Editorial de la Universidad Técnica Particular de Loja.
- Rubio, Gómez, M. (2009). *Guía General de Educación a Distancia*. Loja: Editorial de la Universidad Técnica Particular de Loja.
- Sánchez Avila, C. (2009). Red de Mentoría en entornos Universitarios: Encuadre y Objetivos. *Revista de Mentoring & Coaching*, pp. 11-25. Retrieved from http://innovacioneducativa.upm.es/web_revista/Revista_09.pdf
- Sánchez Avila, C. (2013, Julio). *Guía Gestión Universitaria Integral del Abandono*, Red de Mentorías en Latinoamérica. (Alfa, Editor) Retrieved from <http://www.alfaguia.org/www-alfa/index.php/es/>: <http://www.cse.edu.uy/sites/www.cse.edu.uy/files/documentos/Que-es-la-mentoría.pdf>
- Sánchez García, M. F., Guillamón Fernández, J. R., Ferrer Sama, P., Villalba Vílchez, E., Martín Cuadrado, A. M., & Pérez Gonzáles, J. C. (2008). Situación actual de los servicios de orientación universitaria: estudio descriptivo. *Revista de Educación*, 329-352. Retrieved from http://www.revistaeducacion.mec.es/re345/re345_14.pdf
- Sánchez García, M., Manzano Soto, N., Martín-Cuadrado, A., Oliveros, L., Rísquez, A., & Suárez, M. (2009). Desarrollo de un Sistema de Orientación Tutorial en la UNED: Primeros Resultados del

- Programa de Mentoría. *Mentoring & Coaching*, 2, pp. 39-55. Retrieved from <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4537946>
- Sánchez García, M., Manzano Soto, N., Rísquez, L. A., & Suárez, O. M. (2010, 05 31). Evaluación de un modelo de orientación tutorial y mentoría en la Educación Superior a distancia. *Revista de Educación*, 719-732. doi:10.4438/1988-592X-RE-2010-356-119
- Sánchez García, M., Manzano Soto, N., Suárez, M., Rísquez, A., Oliveros, L., Martín Cuadrado, A., & Román, M. (2010). *Sistema de Orientación Tutorial en la UNED: Tuoría, Mentoría y E-Mentoría*. UNED. Retrieved from <http://raptor.ls.fi.upm.es/docs/programaMentoriaUNED.pdf>
- Sánchez-Avila, C., Palma Villalón, E., & Ferré Grau, X. (2009). Captación, Selección y Adjudicación de Alumnos Mentores y Mentorizados. *Mentoring & Coaching*, 207-218. Retrieved from http://innovacioneducativa.upm.es/web_revista/Revista_09.pdf
- Santamaría Lancho, M., & Sánchez-Elvira Paniagua, A. (2007). Claves para la adaptación metodológica de la UNED al EES. *La UNED ante el EEES Redes de investigación en innovación docente 2006/2007*, 19-56. Retrieved from http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:500859/Santamaria_Sanchez-Elvira_Claves_UNED_EEES_2009.pdf
- Santamaría Lancho, M., & Sánchez-Elvira Paniagua, A. (n.a.). Guía para estudiantes nuevos de la UNED. I Competencias Necesarias para estudiar a distancia. *Plan de acogida para nuevos estudiantes*, p. 37. Retrieved from http://qinnova.uned.es/archivos_publicos/qweb_paginas/3439/competenciasnecesarias.pdf
- Thompson, I. (2006). *PromoNegocioS.net*. Retrieved from PromoNegocioS.net: <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/necesidad-definicion.html>
- Valverde Macías, A., Ruiz de Miguel, C., García Jiménez, E., & Romero Rodríguez, S. (04 de Febrero de 2004). *Dialnet Contextos Educativos Revista de Educación*. Obtenido de Innovación en la Orientación Universitaria: La Mentoría como Respuesta: dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/1049470.pdf
- Villena Martínez, M. D., Muñoz García, A., & Polo Sánchez, M. T. (2012, 11 19). La Unidad de Orientación de Centro como instrumento para la Orientación Universitaria. *Revista de docencia universitaria*, pp. 43-62. Retrieved from <http://red-u.net/redu/index.php/REDU/index>

ANEXOS

Anexo 1: Carta de compromiso

Yo, Alexandra Rita Oviedo Kienitz , con C.I, 1711071728 perteneciente al CUA Madrid, después de haber recibido el material informativo a través del EVA, para el trabajo de fin de titulación, con el conocimiento de la implicación y trabajo del mismo, acepto libre y voluntariamente, matricularme, desarrollar y concluir el tema propuesto para el periodo octubre 2015 - febrero 2016; “Desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación Superior a Distancia, Centro Universitario Asociado de Madrid”, y a realizar todo el esfuerzo que ello implica, ateniéndome a las consecuencias de la no culminación del mismo, para constancia, firmo la presente carta de compromiso.

Atentamente,



.....

Alexandra Rita Oviedo Kienitz

C.I. 1711071728

Anexo 2: Cuestionario 2 de necesidades de orientación

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

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

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

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

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

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

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