



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**

*La Universidad Católica de Loja*

**ÁREA SOCIO HUMANÍSTICA**

TITULO DE LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

**Desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría con  
estudiantes de primer ciclo de Educación Superior a Distancia,  
Centro Universitario Asociado de la Villa Flora periodo diciembre  
2014 – julio 2015.**

TRABAJO DE TITULACIÓN.

AUTOR: Seis Espinosa, Alex Patricio

DIRECTORA: Andrade Quizhpe, Livia Isabel, Mgtr.

CENTRO UNIVERSITARIO QUITO VILLA FLORA

2015

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

Magister.

Livia Isabel Andrade Quizhpe

### **DOCENTE DE LA TITULACIÓN**

De mi consideración:

El presente trabajo de fin 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 la Villa Flora periodo diciembre 2014 – julio 2015, realizado por Seis Espinosa Alex Patricio, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, agosto de 2016

f). . . . .

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo Seis Espinosa Alex Patricio declaro ser autor del presente trabajo de fin 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 la Villa Flora periodo diciembre 2014 – julio 2015, de la Titulación de Psicología, siendo Livia Isabel Andrade Quizhpe directora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

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

f).....

Autor: Seis Espinosa Alex Patricio

Cédula: 171426257-1

## **DEDICATORIA**

A mi familia: Verónica, David, Dylan y Danna, quienes me enseñaron a educar mi voluntad y me demostraron por qué ser un hombre de bien importa, los amo y me siento muy orgulloso de estar al frente de esta mi familia.

A mis padres que se negaron el beneficio de estudiar por conceder el valor de la formación a todos sus hijos.

## **AGRADECIMIENTO**

Me permito agradecer a mi familia primeramente por la comprensión, apoyo ante esta etapa de mi vida que me siento y me sentiré por siempre orgulloso por haberla superado.

A Verónica, mi esposa por ser quien en los momentos de desmayo estuvo para darme palabras de aliento, que hicieron que vuelva a despertar mi voluntad y con su amor restaurador llenarme de nuevas energías para seguir adelante.

A David, Dylan y Danna, mis hijos que llenan mi vida de felicidad, gracias por aceptar el que no estuve junto a ellos las veces que me pidieron jugar un momento después de no verme todo el día por mi trabajo, por mostrarme lo incondicionales que pueden ser para conmigo, gracias por creer en mí y por toda su paciencia.

A mis padres quienes me dieron vida, educación, apoyo y consejos, hasta donde pudieron hacerlo, gracias por enseñarme que cada persona es hacedor de su vida, responsable de sus acciones.

A mis suegros, que en todo momento y lugar me han apoyado de forma personal y económica a cuidar de mi familia y seguir adelante.

A mi empresa y los líderes que laboran en ella por permitirme llevar de la mano dos actividades que son pilares en mi desarrollo profesional y personal, gracias por la flexibilidad de tiempo para cubrir mis responsabilidades académicas.

## INDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
INDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT .....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	1
Tema 1: La orientación educativa .....	5
Concepto de orientación.....	5
Funciones.....	6
Modelos.....	8
1.1.1 Modelo de counselling: acción psicopedagógica directa individualizada o grupal. ....	10
1.1.2 Modelo de consulta/asesoramiento: acción psicopedagógica indirecta o grupal. ....	11
Importancia de la orientación en el ámbito universitario .....	12
Tema 2: Necesidades de Orientación en la Educación a Distancia .....	14
Concepto de necesidades .....	14
Necesidades de Autorrealización de Maslow .....	15

Las Necesidades de Orientación en la Educación a Distancia .....	16
1.1.3 Para la inserción y adaptación .....	17
1.1.4 De hábitos y estrategias de estudio .....	18
1.1.5 De orientación académica.....	19
1.1.6 De orientación personal .....	21
1.1.7 De información.....	22
Tema 3: La Mentoría .....	22
Concepto.....	22
Elementos y procesos de Mentoría .....	23
Perfiles de los involucrados en el procesos de mentoría .....	25
1.1.8 Perfil del Mentor.....	25
1.1.9 Rol del Mentor.....	26
1.1.10 Perfil del Mentorizado.....	27
1.1.11 Rol del Mentorizado.....	27
1.1.12 Perfil del Tutor.....	28
1.1.13 Rol del Tutor.....	29
Técnicas y estrategias que se pueden aplicar en el desarrollo de la Mentoría:.....	30
Tema 4: Plan de Orientación y Mentoría.....	31
Definición del plan de orientación y mentoría .....	31
Elementos del plan de orientación mentoría.....	32
Plan de orientación y mentoría para el grupo de estudiantes .....	33
TEMA 2: INVESTIGACIÓN DE CAMPO .....	37
Objetivo general.....	37

Objetivos específicos.....	37
Diseño de investigación.....	37
Contexto.....	38
Participantes .....	40
Métodos, técnicas e instrumentos de investigación. ....	40
1.1.14    Métodos.....	40
1.1.15    Técnicas. ....	41
1.1.15.1    Técnicas de investigación bibliográfica.....	41
1.1.15.2    Técnicas de investigación de campo. ....	42
1.1.15.3    Instrumentos.....	42
Procedimiento .....	43
1.1.16    Fase 1. Investigación bibliográfica. ....	43
1.1.17    Fase 2. Investigación de campo (desarrollo de la mentoría).....	44
1.1.18    Fase 3. Estructuración del informe de investigación. ....	46
Recursos .....	46
1.1.19    Humanos. ....	46
1.1.20    Materiales institucionales.....	47
1.1.21    Económicos.....	47
Características psicopedagógicas de los mentorizados.....	49
Necesidades de orientación de los estudiantes.....	55
Las percepciones del mentor y la relación de ayuda .....	58
Valoración de mentoría .....	59
1.1.22    Interacción y comunicación (mentor-mentorizado).....	59

1.1.23	Motivación y expectativas de los participantes (mentorizados y mentores)..	59
1.1.24	Valoración general del proceso.	60
	FODA del proceso de mentoría desarrollado.....	62
	Matriz de problemáticas de la mentoría.....	63
	Discusión.....	64
	CONCLUSIONES.....	67
	RECOMENDACIONES .....	68
	Propuesta: Manual para el mentor.....	69
1.1.25	Justificación.....	69
1.1.26	Necesidades de orientación y mentoría.....	70
1.1.27	Objetivos. ....	71
1.1.27.1	Objetivo general. ....	71
1.1.28	Objetivos específicos.....	71
1.1.29	Definición del mentor.....	71
1.1.30	Perfil del mentor. ....	71
1.1.31	Acciones y estrategias de mentoría.....	72
1.1.31.1	Directrices generales para los diferentes acercamientos.....	72
1.1.31.2	Escucha activa. ....	74
1.1.31.3	Comunicación.....	75
1.1.31.4	Disociar al mentorizado. ....	75
1.1.31.5	Mini Max.....	75
1.1.31.6	Lo que nunca se debe hacer .....	76

1.1.31.7	Actividades.....	76
1.1.32	Recursos.....	78
1.1.32.1	Evaluación.....	78
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....		79
1.1.33	Modelos de los instrumentos de la investigación .....	88

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: .....	49
Tabla 2: .....	50
Tabla 3: .....	50
Tabla 4: .....	60
Tabla 5: .....	60

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Objetivos de la orientación educativa.....	6
Figura 2. Funciones generales del área de orientación.....	8
Figura 3. Importancia de la orientación educativa en el ámbito universitario.....	13
Figura 4. Tecnologías para desarrollar orientación en la Educación a Distancia..	20
Figura 5. Fases de desarrollo de la mentoría.....	24
Figura 6. Protagonistas del Proceso de Mentoring, (Profesores Tutores - Estudiante Mentor – Estudiante Mentorizado) .....	25
Figura 11. Actividades desarrolladas en el proceso de mentoría .....	45
Figura 14. Estimación de gastos durante el proyecto mentoría.....	47
Figura 15. Promedio y Variación estándar del porcentaje alcanzado de los mentorizados en los sub campos de las habilidades de pensamiento. ....	52
Figura 16. Porcentaje de Actitud ante el uso de estrategias .....	53
Figura 17. Estado académico de los mentorizados.....	54
Figura 18. Porcentaje de necesidades de mentorizados.....	56
Figura 20. FODA del proceso de mentoría.....	62
Figura 21. Matriz de problemáticas de la mentoría .....	63

## RESUMEN

El Programa de Mentoría Modalidad a Distancia fue desarrollado con el objetivo de: Implementar, desarrollar y evaluar un proyecto piloto sostenible para los estudiantes de primer ciclo, con la perspectiva de mejorar de la calidad de los procesos de orientación académica, y el surgimiento de una cultura de acompañamiento, que favorezca el aprendizaje significativo.

Esta investigación realizada en la UTPL Centro Villa Flora, tuvo una muestra de seis estudiantes, con quienes se utilizó el Método de Investigación Acción Participativa, basado en la participación procesual del mentorizado para asumir retroalimentación y mediante su reflexión llegar a estrategias concretas mediante una planeación realizable.

Entre las técnicas de investigación utilizadas se encuentran: Hoja datos informativos, cuestionario expectativas y temores, cuestionario necesidades de orientación, evaluación primer encuentro de mentoría, test de hábitos de estudio, evaluación final del proceso, entrevistas, observación.

Se pudo identificar las siguientes necesidades de orientación; estrategias de aprendizaje, metodología de estudios, hábitos de estudio, planificación de estudio, manejo del EVA, información de horarios, lugares, tutorías, temarios para preparación de exámenes, las mismas que fueron solventadas.

Palabras Clave: Mentoría, mentor, mentorizado, orientación.

## ABSTRACT

The Program of Mentoría Modality at Distance was developed with the objective of: To implement, to develop and to evaluate a project sustainable pilot for the students of first cycle, with the perspective of improving of the quality of the processes of academic orientation, and the emergence of an accompaniment culture that favors the significant learning.

This investigation carried out in the UTPL Centers Villa Flora, he/she had a sample of six students with who the Method of Investigation Action Participativa was used, based on the participation procesual of the mentorizado to assume feedback and by means of its reflection to arrive to concrete strategies by means of a realizable planeación.

Among the used investigation techniques they are: Leaf informative data, questionnaire expectations and fears, questionnaire orientation necessities, evaluation first mentoría encounter, test of study habits, final evaluation of the process, interviews, observation.

You could identify the following orientation necessities; learning strategies, methodology of studies, study habits, study planning, handling of the EVA, information of schedules, places, tutorships, temarios for preparation of exams, the same ones that were paid.

Words Key: Mentoría, mentor, mentorizado, orientation.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la educación está centrada en el estudiante y busca su formación integral, esto se evidencia en el compromiso de las universidades al buscar sistemas de orientación especializados con el objetivo de impulsar una orientación educativa integral.

Es por eso que la Universidad Técnica Particular de Loja comprometida con la innovación en educación superior, es gestora del proyecto de Mentoría que se sustenta en un acompañamiento y guía a estudiantes de nuevo ingreso, responsabilidad que llevan a cabo los docentes y estudiantes de último semestre. Su funcionalidad consiste en facilitarles estrategias y recursos prácticos que garanticen permanencia y culminación de sus estudios, tomando en cuenta sus diversas características tales como; formas de aprendizaje, edad, simultaneidad de estudios, trabajo y familia.

Este trabajo de fin de titulación está constituido de tres capítulos cuya descripción consta en los siguientes párrafos:

Capítulo I: En este capítulo se trata el marco teórico, en el cual se abordan cuatro categorías conceptuales: la orientación educativa, necesidades de orientación en educación a distancia, la mentoría y el plan de orientación y mentoría, lo que dará paso al conocimiento y objetividad del tema.

Capítulo II: Se exponen los aspectos metodológicos del proyecto de investigación, como por ejemplo, la descripción de las características de la Educación a Distancia y del grupo de estudiantes mentorizados, tipo de investigación, métodos, técnicas e instrumentos, procesos para el desarrollo de la investigación bibliográfica, de campo, estructura del informe y los recursos disponibles de la investigación.

Capítulo III: Se encuentra detallado el análisis e interpretación de resultados, en el mismo consta el procesamiento de los resultados obtenidos de cada uno de los instrumentos (Hoja datos informativos, cuestionario expectativas y temores, cuestionario necesidades de orientación, evaluación primer encuentro de mentoría, test de hábitos de estudio, evaluación final del proceso, entrevistas, observación) el análisis de forma cuantitativa, culminando con la discusión de los resultados.

La mentoría va constituyéndose como una herramienta innovadora y precisa ante la demanda de necesidades de orientación de los estudiantes. De ahí que la importancia que

tiene esta investigación es indiscutible debido a sus aportes, ya que transparenta su realidad y a la vez da a conocer el alcance y limitaciones de los resultados obtenidos, así como las estrategias viables. En general conocimientos sustentados en la experiencia que se adaptaran a la cultura de la UTPL, haciendo posible una mentoría más eficaz que aportará a la mejora de la calidad de la enseñanza universitaria, mejor adaptabilidad de los estudiantes al entorno y al progreso de la sociedad en general.

Las situaciones que favorecen y motivan una comunicación más frecuente, es el interés e implicación que muestra el mentor, cuando se produce el apoyo de parte del equipo guía se crea un clima de mayor confianza porque al estar tan cerca de sus necesidades se puede entender de mejor manera la problemática y así proponer alternativas.

En programa de mentoría alcanzó un porcentaje de asistencia del 50%, un 17% no acogió el programa y el 33% restante optó por la deserción temprana. Con el 50% de mentorizados se desarrolló en un clima de confianza, durante el proceso se trabajaron acciones que apoyaron al cumplimiento de metas, con las cuales se logró una ideal adaptación al sistema de educación a distancia, fortaleciendo cada vez más la perspectiva de mejorar sus logros académicos y dando como resultado una continuidad al siguiente semestre.

El proceso de mentoría atribuye ciertas oportunidades y facilidades como por ejemplo: permite a los estudiantes y los docentes consolidar sus conocimientos, desarrollar una experiencia netamente práctica fortaleciendo sus competencias técnicas y personales, en el estudiante mentorizado entre otras competencias lo fortalece para un estudio autónomo y auto dirigido, propiciando una mejora en el rendimiento académico y en la motivación.

La distancia, edad adulta, trabajo, roles de los mentorizados, son factores que causan un alto índice de ausentismo a reuniones planificadas dentro del programa, la poca predisposición para desarrollar competencias, hábitos y estrategias de estudio, pueden ser consideradas como limitantes para el normal avance de la práctica, aquí juega un papel importante la empatía alcanzada entre mentor y mentorizado, si no se da una relación de confianza difícilmente se podrá influir a una eficaz adaptación a la modalidad de estudios a distancia.

La metodología empleada es la investigación de acción participativa, descriptiva, analítico-sintética, Inductivo-deductivo y estadística, medios precisos para concluir el presente trabajo obteniendo resultados veraces para el establecimiento del plan de mentoría.

CAPITULO I  
MARCO  
TEÓRICO

## TEMA 1: LA ORIENTACIÓN EDUCATIVA

### Concepto de orientación

En los siguientes párrafos se planteara distintas definiciones desde los cuales los autores citados han visualizado la Orientación:

En la perspectiva de Martín y Solé (2011) la orientación “es un recurso para lograr instituciones más colaborativas y cohesionadas, capaces, en definitiva, de suprimir el mayor número de barreras al aprendizaje y de acordar formas de intervención que favorezcan el desarrollo y el bienestar de todos sus miembros” (p. 22). Es por ello, que la orientación es un recurso de la calidad de la enseñanza, que suministra a cada estudiante la respuesta educativa que le ayudará a desarrollarse en todas sus competencias.

Por otro lado Santana (2013), dice lo siguiente:

Generalmente educación y orientación son las dos caras de un mismo proceso, ya que con frecuencia dirigen sus esfuerzos hacia una meta compartida; desarrollo de personas maduras, autónomas y con capacidad crítica en su relación con el entorno. La orientación está asociada fundamentalmente con la ayuda a los alumnos para su mejor autoconocimiento y con la necesidad de alcanzar una visión holística y sintetizadora de la vida del estudiante (p.43).

Dentro de este marco Toscano (2002), define a La orientación en la universidad “como un proceso continuo de intervención conscientemente programada en respuesta a unas necesidades evaluadas previamente en el contexto social y universitario” (p. 1).

En el siguiente cuadro presentamos algunos objetivos de la orientación citado por Molina (2002) y Rodríguez (1993):

OBJETIVOS DE LA ORIENTACIÓN EDUCATIVA
Lograr la adaptación y el ajuste al entorno académico, atendiendo a la diversidad para garantizar una respuesta educativa más personalizada y especializada, adaptándola a sus intereses, potencialidades y áreas de mejora.
Asegurar la continuidad educativa a través de programas, asesoramientos, metodologías, estrategias, políticas con un enfoque preventivo.
Facilitar los procesos de madurez personal, social y profesional, de desarrollo de la propia identidad y del sistema de valores para lograr auto comprensión y aceptación.

Apoyar a un aprendizaje óptimo y a la progresiva toma de decisiones del alumnado.

Considerar el equilibrio que debe existir en los diferentes ámbitos en los cuales el educando este inmerso (personal, familiar, social, cultural) para lograr una mayor coherencia entre ellos.

Figura 1. Objetivos de la orientación educativa

Fuente: Contextualizado de Molina (2002) y Rodríguez (1993).

Elaborado por: Autoría propia

Sobre la base de los conceptos de estos autores, se puede definir a la orientación como el acto de ayudar, guiar, conducir, indicar y acompañar de forma continua a los estudiantes a lo largo de su vida académica, con el objetivo de potenciar el desarrollo en todas sus áreas. A través de un proceso que asiste al estudiante, con el fin de ayudarlo a obtener pleno rendimiento en sus actividades académicas y al mismo tiempo estimular su capacidad de decisión para seleccionar entre varias alternativas acordes a sus potencialidades y áreas de mejora.

### **Funciones**

Para analizar las funciones de la orientación se pueden mencionar los siguientes conceptos:

De acuerdo a Negro, (2006) hace su propuesta de categorizar las funciones de la orientación educativa por ser amplias y numerosas, siendo éstas: de coordinación, de asesoramiento, de evaluación e intervención y de docencia directa (p. 24).

Por su parte, Pérez, Sebastián y De Lara (Citado en Sánchez, 1998) afirman lo siguiente: En los servicios de orientación cabe atribuir funciones de atención directa a los alumnos, tanto en aspectos académicos (como es informar y orientar sobre el funcionamiento de la universidad, las características de las carreras, las peculiaridades de las asignaturas en relación a las dificultades en el estudio) como profesionales y de desarrollo de la carrera profesional (orientación sobre salidas profesionales, para la toma de decisiones vocacionales, el mercado laboral, la búsqueda de empleo y el éxito profesional) (p.98).

También deben derivarse funciones que impliquen una actuación desde el propio contexto educativo, la evaluación de la acción social de la propia universidad, es importante mantener una relación profesional con las distintas personas que desarrollan

su labor en la universidad y con los equipos directivos de la educación secundaria para afrontar mejor la problemática derivada de la transición escuela–universidad. Igualmente, importante es mantener una relación amplia con el contexto social, profesional y empresarial que facilite una adecuada inserción profesional de los titulados (Repeto y Anaya Citado por Sánchez, 1998, p. 99).

A continuación en la figura 2 daremos a conocer las funciones generales del proceso de orientación desde las perspectivas de Blasco y Pérez (2012):

Ámbitos	Funciones Generales
Orientación para el desarrollo personal, escolar y profesional del alumnado	<p>Organizar, coordinar y realizar tareas de orientación personal, escolar y profesional con la finalidad de que el alumnado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Consiga un desarrollo equilibrado de su identidad personal, en sus dimensiones afectiva, cognitiva y de destrezas (dimensión personal-familiar).</li> <li>➤ Alcance el nivel adecuado de aprovechamiento escolar, fomentando sus potencialidades y compensando sus limitaciones (dimensión escolar-social).</li> <li>➤ Elabore paulatinamente un proyecto de vida congruente para su realización personal, proyecto que se concretará con las elecciones acertadas sobre sus estudios y profesión (dimensión vocacional-profesional).</li> </ul>
Refuerzo pedagógico	<p>Organizar, coordinar y realizar las tareas de refuerzo pedagógico dirigidas bien a grupos de alumnos (aula, curso, nivel...) bien a alumnos en particular.</p> <p>En el ámbito de los grupos de alumnos, el refuerzo pedagógico supone básicamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Prevenir las dificultades que pueden derivarse de carencias socioculturales, ritmos madurativos lentos.</li> <li>➤ Compensar las carencias socioculturales o de aptitudes, así como las lagunas en una adquisición insuficiente o defectuosa de la base escolar.</li> <li>➤ Reforzar los aprendizajes escolares con el fin de estimular y aumentar el rendimiento académico del alumnado.</li> </ul> <p>Respecto a los alumnos con dificultades o problemas de aprendizaje, de adaptación, de personalidad, de conducta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Diagnosticar la dificultad, o problema y sus causas.</li> <li>➤ Elaborar y llevar el seguimiento de los programas de intervención y de las adaptaciones curriculares que se precisen.</li> </ul>

Asesoramiento y apoyo técnico	Realizar tareas de asesoramiento y apoyo técnico al profesorado en su acción docente, en su acción tutorial, investigadora e innovadora así como el centro educativo como tal.
-------------------------------	--

Figura 2. Funciones generales del área de orientación

Fuente Blasco y Pérez, (2012).

Elaborado por: Autoría propia

Dicho de otro modo, según Shertzer y Stone (Citados en Santana, 2009) “La clarificación del rol permitirá diferenciar funcionalmente los servicios ofrecidos por los orientadores, las funciones de un orientador diferirán de las de otros, según el contexto de trabajo, su personalidad su formación y su experiencia” (p. 49).

Basado en la información citada anteriormente se puede concluir que, la razón de ser de la orientación en el ámbito educativo, es ser apoyo y facilitador de la práctica, por ende el orientador debe ser un animador pedagógico que cumpla con las siguientes funciones:

- a. Contribuir con el desarrollo del plan de acción tutorial y al programa de orientación académica-profesional.
- b. Evaluar e intervenir en aspectos como evaluaciones psicopedagógicas, prevención y detección de problemas de aprendizaje, planificación y desarrollo de adaptaciones curriculares.
- c. Diseñar programas educativos con un enfoque preventivo, destinados al entrenamiento de habilidades, destrezas y conocimientos, con el objetivo de promover el desarrollo y adaptación del estudiante.
- d. Brindar asesoría individual y grupal.

Un aspecto que cabe destacar en la función que ejerce el orientador, es la atención personal íntegra que brinda al estudiante, tomando en cuenta sus características, sentimientos, necesidades e intereses para su formación. Aspectos importantes que permitirán al orientador obtener resultados favorables en su desempeño profesional.

### **Modelos**

Precisemos, antes que nada que se suele entender la acepción de modelo como una representación simplificada de la realidad, a continuación algunos autores con sus definiciones de modelo:

Bisquerra y Álvarez, 1998 (Citado por Santana, 2009), mencionan que “un modelo suele utilizarse como una representación que refleja el diseño, la estructura y los componentes esenciales de un proceso de intervención en orientación” (p. 95).

Otra idea expresada por Arencilla y Guarro (1999) leída en el trabajo de Santana (2009), afirma que, un modelo tiene “la finalidad de caracterizar, comprender, en definitiva, dar sentido al complejo entramado de papeles, funciones y tareas realizadas por los sistemas de apoyo” (p. 95).

Podríamos resumir a continuación los postulados referentes a los modelos de orientación de Álvarez y Bisquerra, 1997 (Citado por Matas, 2007):

- a) Modelo teórico: formulaciones elaboradas por los teóricos de las diversas corrientes.
- b) Modelos básicos de intervención: incluyen el clínico, de servicios, de programas y de consulta.
- c) Modelos mixtos de intervención: combinan apropiadamente elementos para generar un modelo mixto que satisfaga las necesidades de un contexto determinado.
- d) Modelos organizativos: propuestas en un contexto determinado en un momento dado (institucionales: administraciones públicas, organizativos privados: centros educativos y particulares: en el marco de un modelo institucional, se inspira en un modelo teórico y pone el énfasis en alguno de los modelos básicos (pp. 4-5).

Según Matas (2007), “un modelo científico es una representación simbólica y simplificada de un fenómeno real, favoreciendo la comprensión del suceso y el análisis del mismo” (p. 3), de su parte resalta los siguientes modelos de orientación:

- El modelo de consulta que generalmente capacita a maestros y tutores para que sean quienes realicen las intervenciones de orientación. Este modelo surge vinculado al ámbito de la salud y se desarrolla en tres campos: clínico, educativo y organizacional.
- El modelo de counselling con las siguientes perspectivas básicas: la vocacional, sustentada en la teoría de la psicología diferencial y el diagnóstico psicológico fomentando la personalización de la orientación, y la terapéutica, que está centrada en el cliente y permanece al margen de la visión médica o psicoanalítica.

- El modelo de servicios que se centra principalmente en las necesidades del alumnado que presenta dificultades de aprendizaje o que se encuentra en situación de riesgo.
- El modelo de programas coordina los siguientes puntos: actividad planificada, se aplica en un contexto determinado, se diseña y realiza con objetivos concretos y se desarrolla a partir de la identificación de necesidades (pp. 5-6-7-8).

En atención a lo expuesto y para concluir este tema tomaremos la clasificación propuesta por Jiménez y Porras (1997) (Citado por Santana, 2009):

En definitiva, los tres modelos que con mayor frecuencia aparecen en las clasificaciones revisadas son: el modelo de Counselling (acción psicopedagógica directa individualizada), el modelo de Programas (acción psicopedagógica directa o indirecta grupal), y el Modelo de Consulta/Asesoramiento (acción psicopedagógica indirecta y grupal) (p. 97).

Visto de esta forma, para construir un modelo de orientación, el investigador debe considerar los elementos de su interés, con el objetivo de construir un sustituto simbólico que simplifique la complejidad de dicha realidad y que facilite su estudio, entendimiento y explicación.

### **1.1.1 Modelo de counselling: acción psicopedagógica directa individualizada o grupal.**

Diversos autores perciben esta cuestión de manera diversa, cabría plantear sus conceptos a continuación:

La british Association of Counselling, 1984 (Citado en Fernández, 2004) dice que el “El término counseling incluye el trabajo con individuos y relaciones que pueden ser de desarrollo, de apoyo en situaciones de crisis, psicoterapéuticas, de guía o solución de problemas” (p. 61).

De acuerdo a Shertzer y Stone (1972), plantean al counseling como el “proceso de interacción que facilita una comprensión significativa del yo y del medio y da como resultado el establecimiento y/o esclarecimiento de las metas y los valores con miras a la conducta futura” (p. 46)

Por su parte Blocher (1966) (Citado por Santana, 2013) entendía el counseling como la ayuda a un individuo para que tome conciencia de sí mismo y de los modos en que reacciona a las influencias que ejerce el ambiente sobre su conducta; a dar algún significado personal a esta conducta y a desarrollar y clarificar metas y valores que la orientan (p. 98).

Para continuar dentro de este marco de ideas, Jimenez y Porras (1997), entienden el counseling “como un proceso terapéutico (siempre supone la solución o mejora de un aspecto problemático) en individualizado (no tiene por qué ser siempre de uno a uno) de ayuda personal” (p. 30).

Debe señalarse el enunciado de los autores que dieron a conocer “el término counselling, a través de su obra *Workbook in Vocations* para identificar el proceso psicopedagógico encaminado a ayudar al sujeto a comprender la información relativa a sus aptitudes, intereses y expectativas, con el objetivo de tomar una decisión vocacional” (Proctor, Benefield y Wrenn 1931, citado por Parras, Madrigal, Redondo, Vale, Navarro, 2012, p. 29).

Sobre esta base conceptual se puede concluir que el método de counselling es una relación enmarcada en el servicio de orientación, la intervención es individualizada y se la realiza mediante la entrevista a nivel cognitivo y emocional, dicha interacción tiene las siguientes finalidades: influir sobre la conducta que el estudiante voluntariamente resuelve modificar y proporcionar las condiciones que faciliten el cambio voluntario del estudiante, habilitándolo a una comprensión significativa del yo y del medio, le da la oportunidad de conocerse, preparar sus decisiones, hacer planes y resolver problemas personales con miras a la conducta futura.

### **1.1.2 Modelo de consulta/asesoramiento: acción psicopedagógica indirecta o grupal.**

A continuación se recogen algunas concepciones sobre la consulta/asesoramiento

De acuerdo a Carreño (2002), “El modelo de consulta es un modelo de intervención indirecta, con preferencia a proyección grupal y centrado en la relación entre dos profesionales (normalmente un orientador o un psicopedagogo y un profesor o tutor)” (p. 6).

Por su parte Repetto (2015) sostiene que “El modelo de consulta (consultation), denominado “asesoramiento” por algunos autores se define esencialmente como una intervención indirecta que puede aplicarse al individuo o al grupo” (p. 1).

Según Rodríguez (1986) citado en Santana (2013), la consulta se entiende como un proceso de intercambio de información e ideas entre el consultor y otra persona o grupo de personas que permita el consenso sobre las decisiones a tomar en cada una de las fases del plan de acción en aras de alcanzar objetivos. De ahí que todo el proceso de consulta sea considerado de naturaleza relacional, participando de las características básicas de la relación orientadora, teniendo como objetivo la ayuda a un tercero o cliente (p. 107).

De acuerdo a Santana (2013) en el modelo de consulta “la intervención no es realizada directamente por el orientador, sino que es asumida por otros agentes significativos directamente relacionados con el alumno” (p. 106).

Por tanto y a manera de conclusión se diría que el modelo de consulta/asesoramiento, es un modelo de intervención indirecta, centrado en la relación entre dos profesionales, un consultor o asesor y un consultante o asesorado, que a su vez ayuda y orienta a otras personas o clientes. De este modo, aumentaran las competencias del profesor en el ejercicio de la orientación y la tutoría respecto de sus alumnos, este, a su vez orienta posteriormente al alumno o al grupo. En otras palabras, el maestro debería ser el orientador del grupo y el especialista deberá brindar soporte al profesor en sus labores de orientación, formando de este modo un robusto equipo psicopedagógico que llevaran la nueva propuesta de los sistemas de apoyo basados en el asesoramiento y que a su vez darán lugar a nuevos estilos de trabajo.

### **Importancia de la orientación en el ámbito universitario**

Para tratar la importancia de la orientación en el ámbito educativo se citaran los autores más importantes que desarrollaron este tema, iniciando con Ferrer (Citado en Mayurí y Santiváñez, 2011) que manifiesta que la orientación es “una actividad de carácter formativo que incide en el desarrollo integral de los estudiantes universitarios en su dimensión intelectual, académica, profesional y personal” (p. 6).

En un estudio realizado en la facultad de educación de la Universidad de Laguna, de acuerdo a lo que menciona Álvarez (2006) en su trabajo se encontró que;

La atención a los problemas que expresan los estudiantes (escaso conocimiento de los estudios, poca orientación recibida, dificultades para adaptarse al nuevo espacio vital, diferencias en el proceso de enseñanza/aprendizaje, baja motivación, etc.) ha hecho que la acción orientadora universitaria haya comenzado a emerger en los últimos tiempos. Y, como consecuencia, los procesos de tutorización, orientación e información al alumnado, se han empezado a contemplar como un indicador importante de calidad en las universidades. (p. 3).

Existe una coincidencia entre García Nieto (2008), Lázaro (2008); Pantoja y Campoy (2009), en su planteamiento sobre el contexto universitario en el cual “la orientación ha de ser un proceso de carácter formativo que se ha de desarrollar a lo largo del ciclo vital de cada persona” (Citado en Amor, 2012, p. 79).

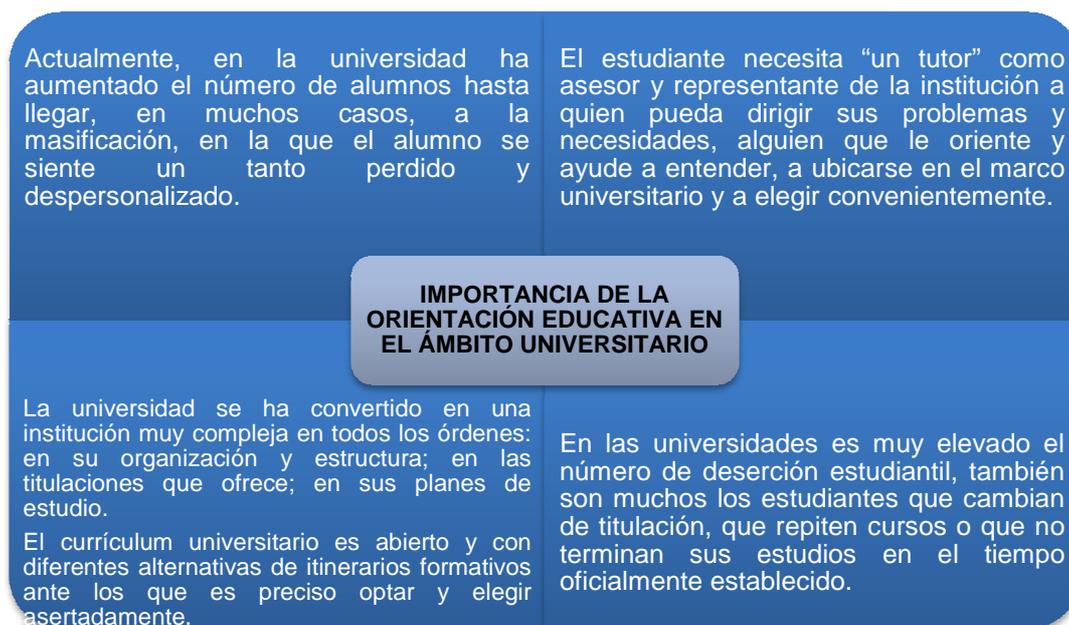


Figura 3. Importancia de la orientación educativa en el ámbito universitario

Fuente Amor, M. (2012).

Elaborado por: Autoría propia.

Por tanto, se concluye la vital importancia de que en las instituciones educativas, a más de pensar en los contenidos académicos cognoscitivos, se debe contemplar todos aquellos que pertenecen al ámbito personal, social y profesional de los estudiantes, dichos

contenidos deben ser elaborados de una manera sistemática, ordenada y planificada. En la actualidad el nivel de exigencia que el sector empresarial demanda a las instituciones académicas es muy alto, es por ello que se debe apostar por el desarrollo de esas otras competencias generales que ayudaran a los estudiantes a ser líderes asertivos en el mundo laboral, aquellas destrezas que no se aprenden en los programas de las distintas asignaturas y que se deberían potenciar desde el espacio de la tutoría, como por ejemplo; ser estimulador de la inteligencia de quienes lo rodean, responsable y comprometido, que demuestre e incentive la cooperación constante, que involucra a los miembros del equipo con una perspectiva de adaptación al cambio. Finalmente se puede decir que la formación en la universidad debe constituirse de conocimientos y procedimientos, ellos, sentados sobre una plataforma de valores, normas y actitudes, buscando siempre el pleno desarrollo personal del alumnado.

## **TEMA 2: NECESIDADES DE ORIENTACIÓN EN LA EDUCACIÓN A DISTANCIA**

### **Concepto de necesidades**

Recordando lo planteado por Zepeda (2008), una necesidad se identifica con una carencia y por lo mismo, dicha necesidad provocara acciones (p. 268).

Por lo tanto, las necesidades son un conjunto de carencias propias del ser humano provocando el deseo de satisfacerlas. Dentro del contexto, mencionaremos la perspectiva de Marx que 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” (Citado en Puig, Sabater y Rodríguez, 2012, p. 2).

Gairín (1994), considera al término necesidad “desde una óptica relacional hace referencia a la relación existente entre dos situaciones, o dicho de otro modo, se refiere a la discrepancia – observada o percibida – entre la condición real y una condición deseada o aceptable” (p. 292)

Con el afán de complementar las ideas de los autores anteriores citaremos a Malinowski, (1944), que mencionó que “la necesidad es entendida como un sistema de condiciones, las cuales, en el organismo humano, en el contexto cultural y en sus mutuas relaciones en el ambiente, son necesarias y suficientes para la sobrevivencia de un grupo o individuo” (p. 39).

Por lo que podríamos concluir que las necesidades son inherentes al ser humano, se manifiestan a lo largo de la vida desde lo más básico a lo más sublime de cada persona, convirtiéndose en la motivación o impulso para lograr y alcanzar sus metas.

### **Necesidades de Autorrealización de Maslow**

En la teoría de Maslow se presuponen los siguientes principios:

La motivación cambia conforme se asciende la jerarquía de necesidades, esto se explica de la siguiente manera: por lo general las personas inician su desarrollo con necesidades básicas que son perceptiblemente diferentes de la motivación animal. Conforme maduran y se satisfacen las necesidades de orden inferior, las personas desarrollan motivaciones humanas superiores. Maslow sostiene que “esta jerarquía consta de cinco niveles: cuatro niveles de motivación deficitaria y un último nivel altamente desarrollado a los que se denomina “motivación del ser o autorrealización” (Citado por Cloninger, 2003, p. 445).

Para Maslow, “cuando una necesidad está satisfecha, no es motivadora ya que el individuo se centra en la satisfacción de las necesidades de los niveles superiores” (Citado por Aldave, López y Varela, 2014, p. 28).

Esto significa que la actualización o realización del potencial humano mediante la satisfacción de la necesidad de autorrealización es la meta de un proceso de desarrollo que iniciándose en la satisfacción de las necesidades fisiológicas, pasa a través de la jerarquía de las necesidades básicas hasta que emerge la necesidad de autorrealización, (...). ¿Qué es la autorrealización? La respuesta de Maslow es que las experiencias cumbre son el paradigma o el modelo de autorrealización y felicidad, cuando las describe como el momento más gozoso feliz y dichoso de toda la vida. (Citado por Zuazua, 2007, p. 232).

Por tanto podemos concluir que las necesidades de Maslow, tiene una jerarquía ascendente que va de lo físico a lo místico, debido a que cuando las necesidades de primer orden son satisfechas surgen las necesidades idiosincrásicas de autorrealización, si existe una correcta aplicación de las competencias ante las oportunidades se podría alcanzar la verdadera vocación, en general los seres humanos viven situaciones en las que deben elegir entre crecimiento y seguridad, las elecciones de seguridad les mantiene en su zona

de comodidad, sólo las de crecimiento permiten avanzar hacia la autorrealización. En definitiva el termino autorrealización se refiere al pleno desarrollo del potencial humano.

### **Las Necesidades de Orientación en la Educación a Distancia**

En los últimos tiempos la atención de algunos autores se ha concentrado en tratar de dar a conocer las necesidades de orientación en la educación a distancia;

Algunos estudios se refieren de modo más específico a variables relacionadas con la orientación académica. Entre ellos se encuentran los trabajos de Latiesa (1989) sobre los motivos de elección de carrera; Grao y otros (1991), sobre la demanda y rendimiento académico en la educación superior; de Hernández Fernandez y otros (1993) que estudiaba los determinantes de la elección de estudios; o de Zamorano y Oliveros (1994) sobre los influjos personales y los motivos de elección.

Otra amplia serie de trabajos incluye tres dimensiones – académica, profesional y personal - partes interrelacionadas de una necesidad global. De este conjunto de investigaciones (Díaz Allué, 1989; Echeverría y Rodríguez Espinar, 1989; Lobato y Muñoz, 1994; Castellano, 1995; Ausín y otros, 1997; Sebastián, Ballesteros y Sánchez, 1996) se constata que: Existe un escaso conocimiento previo sobre los estudios elegidos. Las necesidades de orientación afectan a todos los estudiantes, de todos los cursos. Sin embargo, las necesidades son diferentes y específicas al principio de iniciar los estudios, durante y al finalizarlos (Sánchez, 1998, p. 4).

Como ocurre en muchos países en el ámbito educativo, González (2011) afirma que “los diferentes ritmos de aprendizaje, las capacidades, intereses, motivaciones, expectativas y necesidades son una muestra fehaciente de la gran diversidad que existe entre el alumnado” (p. 1). Todo esto a su vez conforma una necesidad global no solo para la educación a distancia, de ahí, que es indispensable respetar el principio de igualdad de oportunidades.

Por otra parte Sewart (1983), implica la necesidad de un soporte institucional que vaya más allá de una información o una tutoría centrada exclusivamente en el contenido o en los requisitos curriculares o de un curso o programa académico. La orientación entendida como una diversidad de servicios interconectados e interdependientes, puede estar llamada a constituir dicho soporte (Citado por Mantilla, 2008, p. 200).

Se puede concluir que las necesidades de orientación en la Educación a Distancia son diferentes y específicas al principio de iniciar los estudios, durante y al finalizarlos, ahora bien, es importante identificarlas; existe una insatisfacción generalizada con la orientación recibida, como por ejemplo; falta de conocimientos sobre los estudios elegidos, sobre el rendimiento académico en la educación superior, determinantes, influencias y motivos de la elección de estudios, los diferentes ritmos de aprendizaje, las capacidades, intereses, motivaciones, expectativas, diversidad y condiciones personales. Conscientes de que estas necesidades de orientación afectan tanto a la dimensión académica, personal y profesional de los estudiantes los entornos educativos le han puesto atención necesaria.

A continuación se exponen algunas de las necesidades de orientación consideradas con más frecuencia entre la población estudiantil:

### **1.1.3 Para la inserción y adaptación**

Uno de los principales problemas que conciernen a toda institución de educación superior, es el nivel de deserción académica dados los costos que son representativos tanto para las instituciones como para el estudiante (costos económicos y sociales). “Es importante además entender que el abandono puede ser causado por diferentes factores, lo que implica que no todos los tipos de deserción requieran el mismo seguimiento o necesiten la misma intervención” (Villegas y Acosta, 2014, p. 2).

Otros autores han expuesto su opinión:

La inserción en una institución compleja como la universidad, no se concibe como la implementación de un servicio con la especificidad propia de la modalidad atendiendo una problemática delimitada, sino como el desarrollo de un sistema integral, aprovechando las oportunidades que las herramientas tecnológicas ofrecen. De esta manera, propicia la ampliación de los tiempos disponibles para la formación de los alumnos y demás actividades académicas, el fortalecimiento de la relación docente – alumno y entre pares, los procesos de reflexión sobre las propias prácticas, y el diseño e implementación de propuestas diferentes de proyectos pedagógicos innovadores, teniendo como premisa el fortalecimiento de los cuerpos académicos y la articulación de profesionales del más alto nivel con los jóvenes que se inician en el mundo científico. (Aranciaga, Lucero y Santos, 2011, pp. 3-4)

Otros autores por su parte han aportado lo siguiente:

Los protagonistas educativos, proyectos, redes, dispositivos que interactúan dinámicamente entre sí y con el entorno, tienen los siguientes propósitos: a) Lograr la adaptación exitosa del estudiante a la modalidad a distancia y en ambientes virtuales de aprendizaje; b) incrementar la proporción de estudiantes que permanecen, progresan y culminan satisfactoriamente sus programas de estudio, con el acompañamiento y orientación permanente en los diferentes momentos de su formación; y, c) implementar programas, proyectos y estrategias de permanencia para prevenir la deserción estudiantil a través de una acción pedagógica (Villegas y Acosta, 2014, p. 2).

En fin se puede decir que el programa de inserción, adaptación y permanencia estudiantil es una responsabilidad institucional porque ahí se constituyen las estrategias para promover la permanencia de los alumnos hasta la finalización de su carrera, es por ello, que debe facilitar al alumno ingresante su conexión con la vida universitaria, brindándole información, herramientas, conocimientos y motivaciones que le permitan enfrentar, con mayor efectividad, los desafíos académicos de la etapa universitaria.

#### **1.1.4 De hábitos y estrategias de estudio**

Nisbet y Shucksmith (Citado en González y Díaz, 2006 y Malander, 2014), han considerado los hábitos y las estrategias de aprendizaje desde el siguiente enfoque:

Como una actividad y actitud fundamental a lo largo de la vida de un individuo, debido a que el estudiante tendrá que recurrir continuamente a las mismas para enfrentar y resolver con éxito los problemas que emanan del ejercicio de su profesión, por el hecho de estar relacionadas con el aprendizaje significativo y con el aprender a aprender, al mismo tiempo mencionan que es evidente que los estudiantes que ingresan al nivel superior necesitan de sus profesores orientación y guía para desarrollar, probar y poner en práctica diferentes estrategias que puedan transformarse en herramientas útiles, para lograr aprendizajes significativos y duraderos. (p. 4).

Por consiguiente Cortés (2012) afirma:

Que la educación a distancia, se caracterizaba por ser una actividad solitaria que exigía mucha disciplina; hoy, aunque sigue siendo una actividad individual, los

beneficios que aportan las tecnologías en relación al tiempo, al espacio y al contenido han cambiado sus características. De ahí que esta modalidad mantiene un equilibrio entre flexibilidad e interacción pero, al incorporar recursos tecnológicos otorga una mayor personalización de acuerdo a las necesidades específicas de cada usuario, facilita el aprendizaje de contenidos gracias a una mayor conexión audiovisual, posibilita el acceso a un gran volumen de información y, además, permite la interacción activa del estudiante durante el aprendizaje gracias a la comunicación permanente, de manera sincrónica o asincrónica, entre los participantes. (p. 2).

Sucede pues que, el modo en que un estudiante lleva a cabo las tareas de aprendizaje, puede catalogarse como algo más que actuaciones azarosas ya que responden a modos de funcionamiento mental con cierta estabilidad, aunque modificables. La estrategia no es más que el modo, manera o forma preferente en que el sujeto percibe el medio, resuelve situaciones o actúa. (Pérez, González, Díaz, 2004, p. 2).

En todo caso, en nuestra opinión dentro del estudio independiente deben considerarse los siguientes aspectos: las metas, la motivación, la planeación y las estrategias de aprendizaje. El estudiante debe ser quien plantee sus propias metas, consciente de los recursos, herramientas y materiales que tenga a su disponibilidad formándose hábitos de estudio que harán más llevadera esta responsabilidad.

### **1.1.5 De orientación académica**

Los siguientes autores Mora, Rodríguez, Zambruno, García (2011) mencionaron lo siguiente:

Partimos del hecho, que el surgimiento de las necesidades de orientación se encuentra influidos por una multiplicidad de factores que interactúan entre sí. Entre ellos, hemos considerado, por la relevancia que poseen, las siguientes variables: el alumno, la familia, el profesorado, el marco legal vigente y el mundo laboral (p. 4).

Según el estudio de Timón y Gómez (2010) “La orientación académica y profesional no funciona ajena a la aplicación de las tecnologías de la información y comunicación, de hecho, los proyectos más innovadores en orientación se realizan teniendo en cuenta el impulso y las funcionalidades de las TIC” (p. 37).

A manera de complemento, se expondrá que los profesionales de la educación han tratado de aprovechar las potencialidades de las herramientas tecnológicas para mejorar y dotar de nuevas dimensiones a los procesos de orientación académica. Ésta puede darse de manera individual o colectiva con el objetivo de “fortalecer condiciones de los estudiantes con dificultades académicas, bajo una evaluación de fortalezas y debilidades para desarrollar capacidades necesarias para que alcance el logro” (Llinás, 2009, citado en Tirado en 2014, p. 29).

Entre las tecnologías que más se toman en cuenta para desarrollar la orientación a distancia, podríamos destacar las siguientes:



Figura 4. Tecnologías para desarrollar orientación en la Educación a Distancia

Fuente: Rubio, M. J. (2014).

Elaborado por: Autoría propia.

Para resumir, es indiscutible que las universidades puedan asumir las nuevas necesidades de formación en la orientación académica y profesional aplicando las tecnologías de la información y comunicación, para ello es importante que los orientadores

conozcan las TIC, que dicho conocimiento sea una competencia, y sobre todo que estén dispuestos a compartirla. Esto dado que, el alumno es el principal receptor de las acciones de orientación, de modo que las capacidades, destrezas, conocimientos de los alumnos faciliten y no condicionen el proceso de orientación.

### **1.1.6 De orientación personal**

En primer lugar se expondrá un postulado según Guillamón, Manzano y Malik (2015), “existen servicios universitarios especializados en el asesoramiento personal al alumnado que, siguiendo el modelo de counselling, funcionan como gabinetes o unidades de atención psicológica” (p. 5), puesto que llevan a cabo programas específicos de desarrollo personal relacionados con ámbitos tales como las habilidades sociales, educación para la salud, educación sexual, etc.

Dentro de este orden de ideas, Sánchez, Guillamón, Ferrer, Villalba, Martín y Pérez (2008) mencionan que “los servicios de orientación ofrecen habitualmente a los estudiantes atención psicológica personalizada, si bien esta atención en la mitad de los casos se reduce al diagnóstico y en la otra mitad abarca también el tratamiento” (p. 341).

De acuerdo a Ortiz (2011) se identifica el área de intervención personal en el campo de acción del Orientador Educativo: En esta área se distinguen los niveles individual, grupal e intergrupal, y aborda cuestiones como el desarrollo de los alumnos, su proyecto de vida, las relaciones interpersonales en el grupo, la colaboración y el intercambio. En relación con ésta área, se menciona como una función del tutor promover acciones para estimular la autoestima y desarrollar el potencial de los estudiantes, orientar y canalizar a sus alumnos a las instancias adecuadas, para apoyar su desarrollo (p. 5).

En síntesis, “el desempeño docente es ahora más complejo y de mayor incidencia, porque maneja teorías y estrategias pedagógicas y psicológicas, así como también, teorías y estrategias sociales y grupales” Krichesky, Molinari, Weisberg, Cappellacci. (Citado por Ortiz, 2011, p, 13), por tanto, los servicios universitarios cada vez deben especializarse mejor en el asesoramiento personal al alumnado porque al prestar un apoyo personalizado al alumno se favorece a su desarrollo integral, suponiendo que exista apoyo psicológico e interrelacional a los estudiantes de las universidades, la conclusión final será que todos

estos servicios universitarios influirán positivamente en su desempeño académico y profesional, aspectos que a su vez cambiarán su forma de vida.

### **1.1.7 De información**

Siguiendo a Llinás (2009) con respecto a su mención sobre los alumnos recién ingresados al ámbito universitario, ellos “requieren gran cantidad de información sobre su proceso formativo, en éste tiene un papel preponderante el uso de las TIC para brindar un adecuado servicio de consultoría respecto al manejo de dificultades académicas o personales y trámites académicos diversos”. (Citado por Tirado, 2014, p. 30).

Otros autores confirman el predominio de las funciones de información, ya sea sobre ofertas formativas en general o sobre la propia universidad. No obstante, no es despreciable el dato de que cerca de una universidad de cada dos ofrece asesoramiento personalizado para la toma de decisiones en la elección de los estudios tanto en el ingreso en la universidad como en la elección de estudios posteriores (postgrados y doctorados). (Sánchez, Guillamón, Ferrer, Villalba, Martín, y Pérez, 2008, p. 340).

Cabe señalar como conclusión que el éxito de la educación a distancia se basa en la información de la oferta educativa, la estructura de la universidad, los programas de becas, financiación y movilidad en el caso ofertas de la formación internacional, masterados y postgrados, así como de una orientación profesional que incluya pasantías, empleabilidad, planificación de carrera y proyecto profesional que le permitan al estudiante tener una amplia visión de su desarrollo, formación y su futuro.

## **TEMA 3: LA MENTORÍA**

### **Concepto**

La mentoría para Rodríguez (2012) “es una práctica mediante la cual una persona facilita el desarrollo de otra a través del intercambio de sus propios recursos, conocimientos, valores, habilidades, perspectivas, actitudes y competencias” (p.20). A la vez sostiene que esta práctica permite a los protagonistas principales (mentor - mentorizado) adquirir durante un periodo de tiempo determinado un compromiso para compartir sus vivencias, experiencias y contribuir al desarrollo personal y profesional del mentorizado.

Por su parte Sánchez (2013), menciona que “la mentoría entre iguales es una estrategia de orientación en la que alumnos de últimos cursos más experimentados ayudan a los alumnos de nuevo ingreso a adaptarse más rápidamente a la Universidad, bajo la supervisión de un profesor tutor” (p. 1).

Espinosa, Archundia y Contreras (2011) afirman que la mentoría muestra el desarrollo humanista ante la dirección, ya que plantea una forma de continuo soporte y protección, ofreciendo una relación continua de desarrollo emocional, personal, de apoyo y respeto entre las partes que lo llevan a cabo, presentando dedicación, esfuerzo, entendimiento de consecuencias de decisiones. (p. 15).

En consecuencia a los conceptos citados se puede concluir que la mentoría es una práctica en donde un estudiante experimentado facilita el desarrollo de un nuevo estudiante debido a que ha pasado por la misma o similar situación a la que éste enfrenta, compartiendo sus propios recursos como: experiencias, conocimientos y habilidades para que de alguna manera se acelere su proceso de adaptación, desarrollo y aprendizaje, considerando que cada estudiante nuevo necesita de un tratamiento diferente.

### **Elementos y procesos de Mentoría**

Los siguientes autores; Sánchez, Manzano, Suárez, Rísquez, Oliveros, Martín y Román (2009) pusieron énfasis en los elementos de mentoría, explicaron que “en el modelo de mentoría que generalmente se propone, el proceso de orientación tiene lugar en el marco de una relación tríadica, en el cual intervienen básicamente tres agentes: el mentor, el mentorizado, y el tutor” (p. 6).

Por su parte, Valderrama (2009), propone un proceso de mentoría “que se concreta en las siglas clima, escuchar, retar, construir, acción (CERCA). Ya que de acuerdo a su visión el mentor ha de estar cerca del mentorizado con el fin de ayudar a desarrollar al máximo su potencial” (p. 5).

Cabe considerar, por otra parte las relaciones de la mentoría se desarrollan en cuatro fases, Estas fases no son totalmente independientes y se pueden solapar, podemos encontrarnos en pleno proceso regresando a una fase anterior, es parte del normal desarrollo de la relación (Rodríguez, 2012, p. 37), a continuación se describirán las 4 fases del proceso de Mentoría:

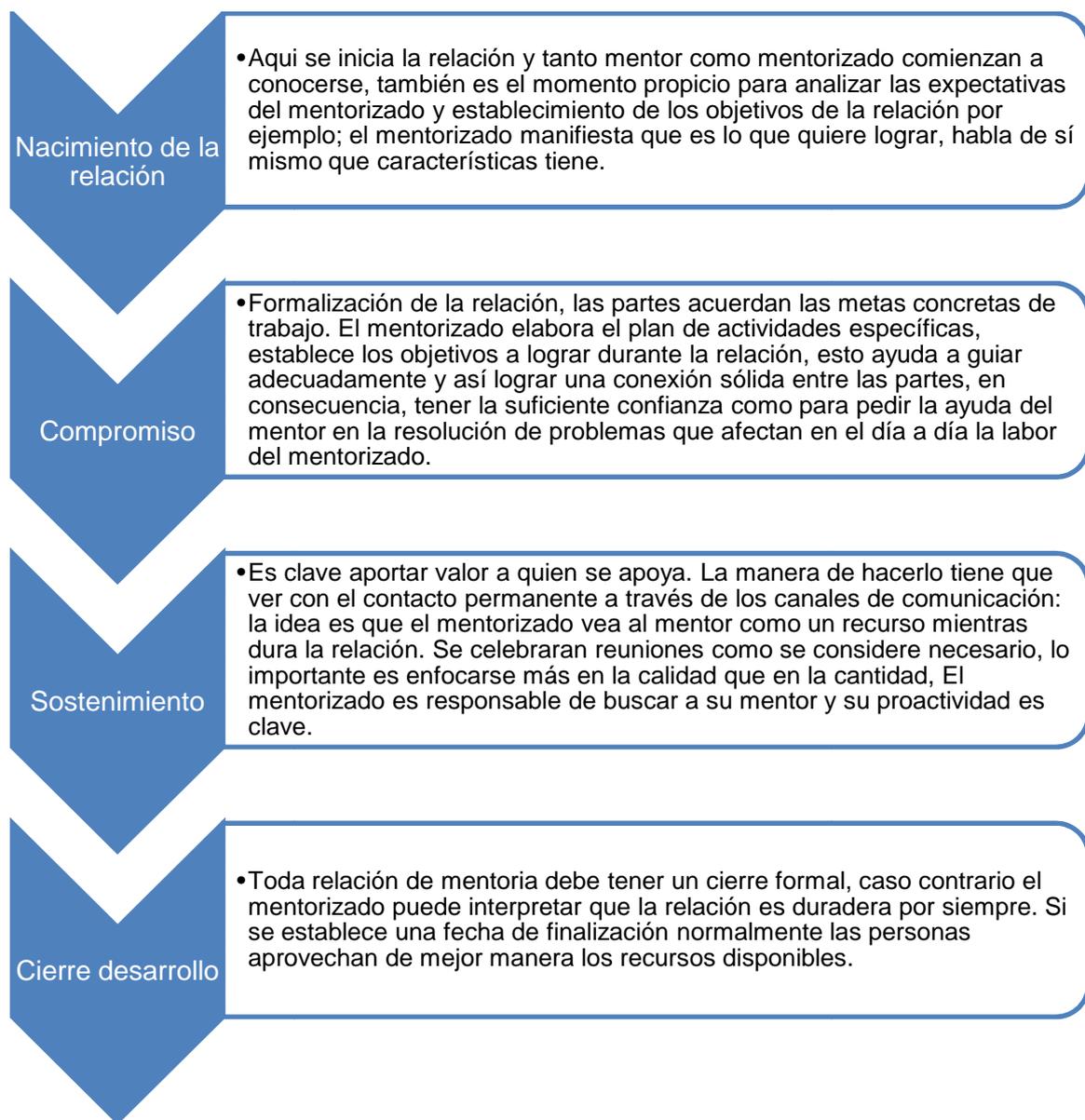


Figura 5. Fases de desarrollo de la mentoría

Fuente: Rodríguez, J. (2012).

Elaborado por: Autoría propia.

Sobre la base conceptual citada, a continuación se establecerá la siguiente conclusión sobre los procesos de la mentoría, Primero, debe existir la definición estratégica en donde se establecen las razones del programa, tiempo del mismo, el grupo a impulsar, los criterios de incorporación de los mentorizados y selección de los mentores. Segundo, el input para la relación debe ser la necesidad del mentorizado, la necesidad manifestada es lo que nos

tiene que llevar a los mentores adecuados. Tercero, realizar el desarrollo de la relación en sí, Cuarto y último, transcurrido el período acordado, se procederá al cierre formal de la relación y se iniciará el proceso de evaluación de la misma.

### Perfiles de los involucrados en el procesos de mentoría

En el siguiente organizador grafico se dará a conocer de manera general el perfil de los involucrados en el proceso de la mentoría:

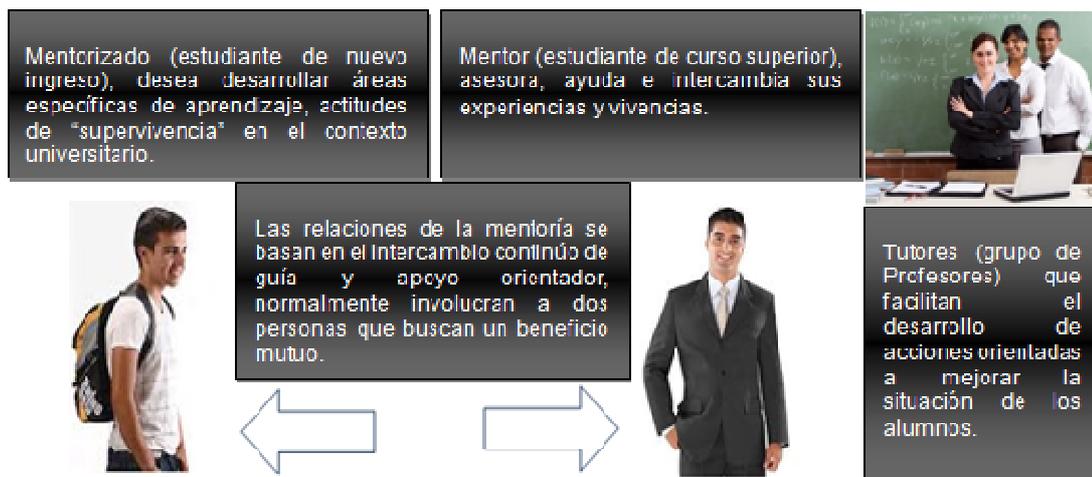


Figura 6. Protagonistas del Proceso de Mentoring, (Profesores Tutores - Estudiante Mentor – Estudiante Mentorizado)

Fuente Rodríguez, J. (2012). Romero et al. (2002).

#### 1.1.8 Perfil del Mentor.

Contextualizando a Núñez (2012) “se trata de una persona con mayor bagaje de conocimientos y experiencias. Esta circunstancia le sitúa como persona idónea para ayudar y orientar, en su proceso de desarrollo o superación de necesidades, a otra que carece de dicho bagaje” (p. 9). Por lo tanto es él, quien media, facilita, favorece y potencia al estudiante en su desarrollo y resolución de necesidades para alcanzar una mayor eficacia.

En cuanto a su perfil profesional y humano, según Ruiz (2011):

El mentor deberá ser capaz de: transmitir madurez humana y profesional al mentorizado, ser referente respecto a la encarnación de los valores del carácter propio, generar comunicación en un clima de confianza, ganarse la autoridad en la transparencia y

sinceridad en cada observación realizada, mostrar sensibilidad ante las reacciones personales, cultivar el sentido de la comunicación interpersonal y de la reflexión pedagógica, equilibrar la identidad y la comprensión durante el período de adaptación, experimentar e interiorizar su historial como educador del centro y ser objetivo en sus juicios durante el desarrollo del mentorizado (párr. 2).

A manera de conclusión se exponen algunas características del mentor, deberá querer y saber ayudar, para esto es necesario una buena formación y experiencia que le haya hecho competente para orientar y asesorar, y además, disponer de habilidades personales como por ejemplo; comunicación, empatía, confianza, escucha, solución de problemas, toma de decisiones, al mismo tiempo ser buen ejemplo de los valores/cualidades que promueven la institución. En otras palabras, deberá ser el responsable de generar un clima abierto, positivo y constructivo de comunicación.

#### **1.1.9 Rol del Mentor.**

Rodríguez (2012) manifiesta que:

Un mentor es quien asume su responsabilidad durante la duración del programa para orientar a su mentorizado en las necesidades de aprendizaje y en las áreas de desarrollo que éste defina, para lograrlo el mentor debe ser recurso, consejero, maestro, entrenador, modelo, promotor, asesor, coach o guía incluso si es preciso, facilitar el acceso a los expertos adecuados. (p. 24).

El mentor es quien facilita el proceso de pensamiento a través del planteamiento y búsqueda de opciones, obtiene información a través de preguntas, de la escucha activa y el constante cuestionamiento a través de palabras claves que se dan durante la conversación (Enríquez 2014), para que el mentorizado tome la mejor decisión que por sí solo no podría hacerlo.

Alguna de las manifestaciones de Rodríguez (2012) menciona que “el mentor debe familiarizarse con los intereses, luchas, historias, pasiones, aspiraciones y metas del mentorizado, esto le ayudará a identificar las temáticas en las que tendrá que centrar sus esfuerzos” (p. 29)

Por tanto podríamos resumir a continuación que el mentor es quien por un periodo de tiempo definido cumplirá la misión de apoyar, motivar, guiar, asesorar y enseñar al mentorizado, a través de un proceso que consista en escuchar, hacer preguntas, brindar feed-back, todo esto para propiciar la acción reflexiva. Y además, es quien apoyará a desarrollar en el mentorizado estrategias de aprendizaje autónomo y autorregulado, competencias vitales para el desarrollo personal y social con el objetivo de mejorar su capacidad para resolver problemas.

#### **1.1.10 Perfil del Mentorizado.**

El perfil del mentorizado es ser un estudiante recién ingresado a la universidad, caracterizado por encontrarse en un periodo crítico de transición, tener necesidades de orientación, carecer de ciertas habilidades y competencias para su desarrollo personal y profesional, y quien decide de forma voluntaria recibir la ayuda y orientación de otra persona con mayor experiencia (Valverde, Ruiz, García y Romero, 2004, p. 99).

Por último es conveniente anotar que el mentorizado debe ser flexible ante el aprendizaje y la adaptación, presentar una actitud activa y participativa, practicar habilidades como la escucha activa, ser autodidacta y autónomo, también ser crítico y aceptar críticas, poseer habilidades sociales e interpersonales, ser consciente de su propia situación y conocedor de hacia dónde quiere ir. En otras palabras, estar siempre comprometido con el rol que va asumir y dispuesto a seguir los lineamientos del programa.

#### **1.1.11 Rol del Mentorizado.**

La clave en la relación de mentoría es el mentorizado, Rodriguez (2012) afirma que: “es quien debe buscar a su mentor y tener interés genuino en aprender, es el único responsable de su propio desarrollo, y durante la duración del programa debe comprometerse a trabajar en las áreas de aprendizaje que él mismo establezca” (p. 26).

Por su parte la Escuela de Mentoring (2009), aporta con la siguiente descripción sobre el rol del mentorizado:

Debe poseer madurez para ser consecuente en sus comportamientos, disposición para invertir en sí mismo y voluntad para acoger los cambios, apertura a nuevos entornos, asuntos, personas, situaciones y aprendizajes, sinceridad respecto a sus necesidades y

deficiencias e interés por el futuro, autocrítica y apertura a la retroalimentación, proactividad en la relación personalizada con el mentor y asunción de la responsabilidad de gestión de su propio aprendizaje (p. 4)

Por consiguiente el mentorizado es el verdadero motor de la relación, como punto de partida debe evaluar sus puntos fuertes y áreas de mejorar, y defina los temas sobre los que desea profundizar con el objeto de ayudar a centrar mejor los esfuerzos de su mentor durante la duración del programa.

#### **1.1.12 Perfil del Tutor.**

A continuación mencionaremos diversas acepciones del término tutor vinculadas a la orientación en el ámbito educativo:

Para iniciar Moliner (2000) define el término de tutor como “el profesor encargado de orientar más de cerca a determinado grupo de alumnos, y hacer de coordinador entre ellos y los demás profesores o los padres” (Citado por González y Vélaz de Medrano, 2014, párr. 1). En otras palabras, en el tutor recae la responsabilidad de guiar al tutorando.

En atención a la problemática expuesta, Martínez, Laguna, García, Vázquez y Rodríguez, (2005) mencionan que las siguientes cualidades y habilidades son indispensables en un tutor; “Una actitud abierta, inquisitiva y crítica para identificar sus intereses, sus motivaciones, sus fortalezas y debilidades académicas, Además de tener una actitud empática dinámica y propositiva” (p. 30).

Los autores Valverde, Ruiz, García y Romero (2004), mencionan sobre el perfil del tutor lo siguiente:

El tutor es el coordinador del programa, ejerce funciones de información y orientación, de seguimiento y evaluación, teniendo que cumplir como premisa, conocer los procesos de mentorización en profundidad, sus fases y las actividades planteadas en el plan de orientación, así como también los diferentes entresijos, ante todo, el tutor ha de defender los intereses de la organización a la que representa (p. 100).

Para concluir, un tutor competente debe reunir una serie de competencias que le permitan el logro de los objetivos académicos. En sí, el desempeño docente es de naturaleza compleja y multidimensional porque implican conocimientos, habilidades,

actitudes, valores, investigación, orientación, organización, supervisión. Por lo que es necesario que el tutor mediante sus cualidades y habilidades estimulen las ideas y propuestas que generen los estudiantes en su proceso de formación hacia una vida académica independiente, al mismo tiempo que harán que se establezca una adecuada relación interpersonal entre el tutor y el tutorado mientras dure el proceso.

### **1.1.13 Rol del Tutor.**

Parece oportuno iniciar este apartado con un enunciado dado por González y Vélaz de Medrano (2014):

Por tanto, el tutor asume dos roles: el de docente y el de orientador; roles que tienden a influirse y condicionarse mutuamente dada la interposición de funciones entre ambos, las funciones y el papel que desempeña el tutor no sustituyen a las del orientador sino son complementarias para contribuir a la adecuada intervención orientadora global del alumnado (párr. 3)

De acuerdo a Solano y Siles (2013), el tutor debe estar preparado para “afrentar y reconducir todo tipo de situaciones que se les planteen a los alumnos, desde las más convencionales y rutinarias, hasta las emergentes más inadvertidas e imprevisibles, invitando a la reflexión del proceso” (párr. 23).

En el mismo contexto Siles (1997), dice que

Será responsabilidad del tutor, la coordinación y la comunicación con el resto de profesionales con los que el estudiante se encontrará en el desarrollo de sus actividades, además de colaborar con el personal docente de la Universidad para la planificación del aprendizaje, favoreciendo de esta manera la necesidad de superar las diferencias entre la teoría y la práctica (párr. 19).

Sobre la base citada se concluye que el tutor es quien impulsa, coordina y recoge las aportaciones y sugerencias de todos los agentes de la comunidad educativa. Por ende debe ser quien conoce mejor a sus alumnos, quien se responsabiliza de orientarles de una manera directa e inmediata, doliente de transmitir conocimientos y crear posibilidades para su producción o construcción. Si fuese necesario generalizar el rol de un tutor en el ámbito académico, se podría decir que, debe interesarse por los seres humanos y por atender sus

problemáticas, recibir empáticamente las mismas de una manera individual, grupal e institucional.

### **Técnicas y estrategias que se pueden aplicar en el desarrollo de la Mentoría:**

Para iniciar revisemos lo que dice Manzano (2012), sobre la temática, pues bien, todas las estrategias planteadas van en pos de “desarrollar una práctica progresiva y positiva de mentoría, en sintonía con las habilidades de la mentoría; la construcción gradual de confianza, escucha activa, definición de metas y construcción de capacidades, el aliento y estímulo” (pp. 101-102).

Por su parte, Valverde, Ruiz, García, Romero (2004), respecto a las técnicas y estrategias en mentoría mencionan lo siguiente; “Se utilizarán estrategias de escucha al compañero, se plantearán preguntas o se proporcionará retroalimentación, también se introducirán otras estrategias como son el reconocimiento de fortalezas y debilidades, compartir experiencias e historias personales” (p. 104).

En los postulados anteriores, los autores mencionan a la escucha activa, Enríquez (2014) refiere que para que se dé una comunicación efectiva lo esencial es practicar la escucha activa, es decir escuchar más que hablar, ya que la comunicación no ocurre a menos que se aprenda a escuchar.

Otra idea prioritaria demuestra que la comunicación efectiva es una aptitud importante para los seres humanos y que sería ideal que la posean los protagonistas del proceso de mentoría por la siguiente razón:

Permite el establecimiento de una relación entre las partes que interactúan, cuando el mensaje es recibido correctamente por el receptor, éste vuelve a emitir otro mensaje hacia el emisor, y se convierte en emisor, por ende el emisor inicial se convierte en receptor y así consecutivamente. Este proceso de ir y venir un mensaje es lo que se llama feedback o retroalimentación, y es, en ese momento que se produce la comunicación. (Larrea, 2006, p. 13).

A manera de complemento se puede decir que la comunicación debe ser constante y los medios para hacerlo pueden ser “llamadas telefónicas, mensajes de texto, correos, etc., con

el fin de mantener una relación cercana que muestre apertura para responder ante cualquier duda o problema” (Rodríguez, 2012, p. 66).

El interés del mentorizado es trascendental, Ortega (2014) explica que, para provocar en ellos el deseo de aprender de la experiencia y conocimientos del mentor se requiere de dos puntos indispensables: Percibir las necesidades del mentorizado, conocer sus motivaciones y capacidades para aprender. Y ser creativos para activar su curiosidad y predisposición a aprender.

En síntesis, las estrategias que se pueden aplicar en el desarrollo de la Mentoría son las siguientes; indispensable practicar una comunicación efectiva utilizando como medio la escucha activa, hay que preguntar para obtener información con el fin de enfocar al mentorizado, constante cuestionamiento, porque solo así hacemos que el mentorizado tome decisiones por sí solo, es importante ir educando la voluntad “Hacer que la persona quiera y entienda el para qué”, compartir experiencias siendo creativos a fin de que se active la curiosidad y predisposición a aprender, siempre retroalimentar para que resuelva, decida y solucione, en tres palabras que tome decisiones.

#### **TEMA 4: PLAN DE ORIENTACIÓN Y MENTORÍA**

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

A continuación se menciona la definición del plan de orientación propuesta por Sánchez, Manzano, Rísquez y Suárez (2010):

Es un documento nuclear de todo el programa de orientación tutorial y mentoría en un centro académico. Está diseñado por una comisión integrada por el conjunto de consejeros participantes, los responsables de orientación del centro, una representación de los estudiantes, y personas directivas del centro.

A través del plan se establecen el proceso de difusión del programa, los mecanismos organizativos internos, los compromisos, los procedimientos de asignación de participantes a cada grupo y subgrupo de mentoría, y las estrategias de evaluación (pp. 722-723).

Para Santana (2013) el plan de acción tutorial es “un documento marco donde quedan reflejados la organización y el funcionamiento de las tutorías”. (p. 168).

Por su parte el Centro de Orientación, información y empleo de la UNED elaboró su plan de orientación y mentoría bajo la premisa de que sea:

Un modelo que busca que trabajen conjuntamente los servicios de Orientación especializados de la Universidad y el Sistema de Orientación Tutorial / Mentoría, modelo que llevan a cabo los profesores y los estudiantes de cursos avanzados. Puesto que, si se trabaja en red es posible lograr un plan de orientación y mentoría para los estudiantes (Sánchez, Manzano, Suárez, Rísquez, Oliveros, Martín y Román, 2009, párr. 3).

Se puede concluir que el POM es un herramienta de planificación donde consta el marco en el cual se detallan los criterios de la organización y las líneas prioritarias de funcionamiento del programa, es un modelo enfocado en la intervención educativa y orientadora, se ocupa de los aspectos académicos de los estudiantes, de la mejora de su rendimiento, de la ampliación de sus expectativas y de su orientación profesional, adicional trata de impulsar a todos los profesionales especializados, profesores, tutores, y demás servicios de apoyo para que asuman plenamente las funciones del rol asignado dentro de la orientación.

### **Elementos del plan de orientación mentoría**

A continuación se dará a conocer los elementos que deben contemplarse en el plan de orientación y mentoría:

Suele contener una serie de elementos en su planificación: 1) Justificación del plan de acción tutorial en función del análisis de las necesidades y prioridades en el aquí y ahora del centro (teniendo como referentes el proyecto educativo, el proyecto curricular de etapa y programación general anual, se fijan los campos de actuación preferentes de la atención tutorial). 2) Objetivos a alcanzar. 3) Actuaciones previstas, con sus correspondientes propuestas de actividades y tiempos asignados. 4) Previsión de los recursos materiales y humanos. 5) Seguimiento y evaluación de la acción tutorial (procedimientos y criterios). (Vélaz de Medrano, 1998, p. 194)

Desde el enfoque de Sánchez, Manzano, Suárez, Rísquez, Oliveros, Martín y Román (2009) articulan el plan de orientación en torno a: “Programas de acción tutorial, mecanismos de coordinación, agentes de orientación: funciones y características de los protagonistas, reconocimiento e incentivos de los participantes, procesos de selección y formación de los participantes y el plan de evaluación de los resultados” (p. 2).

Por su parte Miranda y León (2013) afirman que “un plan de orientación debe incluir como mínimo los siguientes elementos: introducción, objetivos, estructura del plan, organización del centro para la gestión del plan, acciones y actividades, planificación temporal y seguimiento y evaluación” (p. 297).

En conclusión un plan de orientación debe reunir una serie de elementos esenciales con el objetivo de convertirlo en una herramienta útil de trabajo y no en una sobrecarga: 1) Debe contextualizar las características de los estudiantes, las características de los docentes, los recursos personales, materiales y organizativos. 2) Objetivos factibles, viables y claros 4) Se debe apoyar en principios teóricos que lo sustenten y justifiquen. 3) Consensuado por todos los quienes lo materialicen. 4) El plan debe ser flexible, dinámico, integral y medible para hacer posible la educación integral del alumnado.

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

De acuerdo a Sánchez, Manzano, Suárez, Rísquez, Oliveros, Martín y Román (2009) el plan de orientación y mentoría para el grupo de estudiantes:

En primer lugar se toma en consideración las pautas para la organización, coordinación y seguimiento de las actividades tutoriales, se tienen en cuenta los servicios ya existentes en la universidad (de orientación, de inserción laboral, de atención a los estudiantes) y los mecanismos de interconexión institucional, en segundo lugar, la selección de tutores y de los mentores mismas que son entrenadas para adquirir conocimientos acerca de orientación, tutoría y estrategias de actuación, en tercer lugar está el establecimiento del ratio y mecanismos de asignación, como cuarto punto está el programa de actividades que reconoce las necesidades de los estudiantes y la institución, como quinto punto el calendario de trabajo, que incluye fechas y objetivos de las reuniones de coordinación, de los cursos de formación, de las entrevistas y reuniones de los consejeros con los estudiantes, número de horas de atención semanal de los consejeros y de los mentores a

los estudiantes y como están los mecanismos de evaluación que sirven para supervisar la evolución y resultados del programa de mentoría (pp. 1-2-3-4).

De acuerdo a García, Moreno y Torrego (1996) la metodología para la construcción de un plan de orientación se concreta en las siguientes fases:

#### Autorrevisión general

1. Negociar el marco y contenidos de trabajo.
2. Hacer un listado consensuado de logros y necesidades y validarlo.
3. Ordenar el listado por categorías (ámbito de funciones).
4. Representar gráficamente y de forma relacionada las categorías de logros y necesidades, comprobando si responden a la realidad del centro.

#### Priorización y análisis del ámbito de mejora

5. Priorizar la categoría por la que decidimos grupalmente comenzar a revisar y buscar soluciones.
6. Encontrar manifestaciones en las conductas de los alumnos, profesores, centros, de la categoría/problema.
7. Formular la categoría priorizada en términos de problemas con una sugerencia de solución.
8. Aportar soluciones viables al problema.

#### Planificación

9. Elaborar el plan incorporando las soluciones de mejora y los logros de los que, como centro ya disponemos.
10. Elaborar un plan de apoyo a la puesta en práctica por el profesorado.

#### Seguimiento y evaluación

11. Aprender entre nosotros describiendo conjuntamente lo que hemos hecho y por qué, valorando y señalando propuestas de mejora.
12. Evaluar lo realizado hasta ahora, decidir mejoras tanto en la secuencia de resolución de problemas como en el problema recién abordado y decidir el nuevo ámbito/categoría/problema a resolver. (p. 160-161).

El modelo que actualmente está trabajando la UNED (2009) consta de dos fases:

- a) Divulgación y sensibilización del modelo de orientación tutorial y mentoría.
- b) Puesta en marcha, implementación y expansión
  1. Selección de los profesores-tutores que actúan como Consejeros, y selección de mentores.
  2. Formación (técnicas de mentoría) de Consejeros y mentores
  3. Elaboración del POT (procedimientos organizacionales y de coordinación, funciones, dedicación, ratio, mecanismos, de asignación, programa de actividades, calendario, vías de atención a estudiantes.
  4. Orientación tutorial continua.
  5. Evaluación general y retroalimentación.
  6. Desarrollo-expansión de la innovación. (p. 9).

Sobre la base de las ideas expuestas se resumirá los pasos que estructuran un plan de orientación y mentoría para los estudiantes; a) Pautas para la organización, coordinación y seguimiento de actividades tutoriales, b) Procedimiento de selección de consejeros y de mentores, c) La ratio y mecanismos de asignación, d) Programa de actividades, e) Vías de comunicación y de atención a tutelados, f) Calendario de trabajo, g) Mecanismos de evaluación de plan. Es importante mencionar que el POM debe estar expuesto a evaluaciones generales con el objetivo de ir introduciendo las mejoras y modificaciones necesarias de acuerdo a las necesidades detectadas entre los estudiantes.

# CAPITULO II

# METODOLOGÍA

## **TEMA 2: INVESTIGACIÓN DE CAMPO**

### **Objetivo general.**

Implementar, desarrollar y evaluar un proyecto piloto sostenible de mentoría para los estudiantes de primer ciclo de Modalidad Abierta y a Distancia, en la perspectiva de impulsar el mejoramiento de la calidad de los procesos de orientación académica, personal, el surgimiento de una cultura de acompañamiento, que favorezca el aprendizaje significativo.

### **Objetivos específicos.**

1. Facilitar la incorporación de los mentorizados al sistema de educación a distancia, en la perspectiva de mejorar sus logros académicos.
2. Identificar las necesidades de orientación de los estudiantes mentorizados para estructurar un manual del mentor funcional y práctico donde se delimiten las directrices principales para llevar a cabo el proceso.
3. Conseguir que los mentorizados adquieran las competencias necesarias para afrontar con motivación los inconvenientes en los estudios.
4. Apoyar a una permanencia y continuidad de los estudiantes mentorizados asignados en la universidad.

### **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, p. 120) Un diseño debe responder a las preguntas de investigación, qué personas son estudiadas, cuándo, dónde y bajo qué circunstancia. La meta de un diseño de investigación sólido es proporcionar resultados que puedan ser considerados creíbles (citado en Buele y Bravo 2014, p. 15).

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

- Exploratorio: Se trata de un conocimiento inicial en un momento específico.
- Descriptivo: Se indagó las características y necesidades de orientación, en una muestra poblacional dada (mentorizados).
- El Método de Investigación Acción Participativa (IAP): el propósito de este método se basó en producir acción a través de un cambio, una transformación de la realidad de los alumnos del primer ciclo de la MaD. La misión del investigador está dada por el desarrollo de actividades y estrategias que permitan desarrollar un acompañamiento efectivo sustentado en la participación de los involucrados (pp.15-16).

Explicar además que la estructura del método de investigación acción participativa, se basó en la dinámica propia de cada uno de los grupos de estudiantes y las características del mentor, así como en las características de las actividades de mentoría. El proceso a seguir es: a) Intercambio de experiencias, b) Problematización de la experiencia en base a la reflexión, c) Análisis del aprendizaje de la experiencia adquirida, encontrando estrategias e instrumentos que permitan recolectar datos, d) Sistematización de la experiencia para generar la acción o intervención, el procesamiento de datos de la información y la valoración de la acción (Buele y Bravo, 2014, p. 16).

### **Contexto**

“La educación a distancia es una forma de enseñar y aprender basada en un diálogo didáctico mediado entre el profesor y el estudiante que ubicado en espacio diferente al de aquél, puede aprender de forma independiente y también colaborativa” (García, 2002, p. 41). Su mediación es casi en su totalidad a través de las TIC.

Por lo general los estudiantes de Modalidad Abierta y a Distancia de la UTPL tienen las siguientes particularidades:

- El alumno es quien autorregula el tiempo, espacio y ritmo en los que estudia.
- No disponen de tiempo para desplazarse a las aulas universitarias y cumplir con un horario de clases exigido en universidades de modalidad presencial.
- No les es posible desplazarse a las universidades convencionales por lejanía, ubicación geográfica, discapacidad o enfermedad.
- Personas adultas que retoman sus estudios después de un tiempo considerable que no se adaptarían al ambiente en una universidad con población de jóvenes.

- Horarios de trabajo que le imposibilita la asistencia a las aulas.
- Personas que cumple obligaciones familiares que requieren su atención.

De acuerdo a los requerimientos mencionados la Universidad Técnica Particular de Loja es pionera en la educación a distancia en el Ecuador y Latinoamérica. Actualmente, “hace posible la formación superior a mas de 24.000 estudiantes a nivel nacional e internacional en titulaciones de pregrado y posgrado y programas especiales a través de sus centros universitarios” (UTPL, 2015, párr. 1).

Cuenta con 83 centros nacionales dentro de los cuales se encuentran los regionales. Uno de ellos es el centro universitario Villa Flora en la ciudad de Quito, mismo que fue inaugurado en agosto de 2005. Éste se encuentra ubicado en la calle Chambo S8-507 y Cerro Hermoso, tras el Supermercado Santa María, en el sector Villaflores. “En sus inicios acogió a un total de 302 estudiantes de la Modalidad Abierta y a Distancia, más hoy cuenta con más de 1026 alumnos se benefician de los servicios universitarios” (UTPL, 2011, párr. 4).

El Centro Universitario Villaflores es uno de los cinco más importantes a nivel nacional, cuenta con el servicio de aulas virtuales y permite el desarrollo de tutorías presenciales a los estudiantes de las 18 carreras de la Modalidad Abierta y a Distancia (UTPL, 2011, párr. 5).

De acuerdo a los planteamientos de Tinto, Donoso y Schiefelbein (2007) y Cabrera, Bethencourt, Alvarez y González (2006), citados en Moncada (2014) el modelo de integración tiene dos componentes: “Uno que se mide a través de los resultados o calificaciones obtenidas en el ciclo de estudio; y dos, la integración social que se mide por el número de participaciones o actividades no obligatorias con sus compañeros y profesores” (p. 177).

En el mismo contexto se puede mencionar que en el Ecuador la demanda de educación superior en el sistema de estudios a distancia “ha tenido un crecimiento promedio del 10% por semestre; este importante crecimiento se ve fuertemente afectado por la desalentadora tasa de abandono que en promedio afecta al 50% de cada cohorte de estudiantes” (Moncada, 2014, p. 175).

Por tanto el Programa de Mentoría de la UTPL, busca solventar las diversas necesidades de los estudiantes de primer ciclo promoviendo el modelo de la mentoría entre pares para favorecer la permanencia estudiantil en la educación superior.

### **Participantes**

En la investigación participaron seis estudiantes del Centro Regional Villa Flora de la Universidad Técnica Particular de Loja de la modalidad a distancia. De los cuales dos fueron de la carrera de Psicología y cuatro estudiantes de la carrera de Contabilidad y Auditoría, con las siguientes características:

- Cinco estudiantes de género femenino y un estudiante es de género masculino.
- Cuatro estudiantes viven en el sur y dos estudiantes viven en el centro de Quito.
- Cinco estudiantes trabajan a tiempo completo y un estudiante no trabaja.
- Dos estudiantes son casados y cuatro estudiantes son solteros.
- En el rango de edad tres estudiantes están entre 20 y 30 años y dos estudiantes entre 30 y 40 años y un estudiante esta sobre los 40 años.
- Tres estudiantes tienen hijos y cuatro estudiantes no.
- Los estudiantes escogieron la modalidad a distancia por la flexibilidad de tiempo para compaginar con sus otros roles, para mejor oportunidades laborales, por cuidado de sus hijos,

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

#### **1.1.14 Métodos.**

El método de Investigación Acción Participativa (IAP), contribuyó con la conceptualización de los mentorizados y los habilitó “como sujetos partícipes, interactuando para generar un equipo de investigación integrado, ser los propios gestores del mismo y por ende, protagonistas de la transformación de su propia realidad y constructores de su proyecto de vida” (Bernal, 2006, p. 58), pudiendo resolver los problemas cotidianos de manera inmediata.

Según el aporte de Munch y Ángeles (2009). El método cualitativo descriptivo permitió exponer las características de una situación o un fenómeno con “la captación y recopilación de información mediante la observación, la entrevista y el focus group” (p. 33), por

consiguiente, se pudo explicar y analizar las actividades y los resultados obtenidos en la investigación.

En cambio, el método analítico, permitió “distinguir los elementos de un fenómeno y proceder a revisarlos ordenadamente cada uno de ellos por separado” (Munch y Ángeles, 2009 p. 17). Y mediante el método sintético se pudo “relacionar hechos aparentemente aislados para posteriormente formular una teoría que unifique los diversos elementos de la investigación” (Munch y Ángeles, 2009, p. 16).

Por otra parte, el método inductivo facilitó “el estudio de casos particulares, obteniendo conclusiones o leyes universales que permitieron explicar y a la vez relacionar los fenómenos estudiados”. Por otra parte, también se utilizó el método deductivo que facilitó “la obtención de conclusiones particulares a partir de una proposición general” (Munch y Ángeles, 2009, pp. 15-16).

En esta perspectiva el método estadístico, al ser un método cuantitativo facilitó la medición, validación y comprobación de los fenómenos de la información estadísticamente. (Munch y Ángeles, 2009, p. 33).

Finalmente puede afirmarse que el método forma parte esencial de la ciencia, y que la metodología de la investigación científica, su proceso, métodos y técnicas son fundamentales para el desarrollo de la ciencia, siendo indispensables para la elaboración de trabajos de tesis, Siempre que sea combinada con la inteligencia y creatividad del investigador, el método será aplicado con mayor eficacia. En conclusión, en este caso los métodos fueron una gran herramienta para sustentar la práctica de mentoría.

#### **1.1.15 Técnicas.**

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

De entre las técnicas que facilitaron el proceso de investigación bibliográfica, tenemos las siguientes:

Se utilizaron técnicas como la lectura, a través de la cual se analizó y seleccionó aportes teóricos conceptuales y metodológicos sobre orientación y mentoría. Así como también se utilizó mapas conceptuales y organizadores gráficos para facilitar la comprensión y síntesis de los apoyos teóricos conceptuales, el resumen y la paráfrasis se utilizó como

técnica para captar, entender la esencia de los temas y concluir una redacción exacta y de calidad (Buele y Bravo, 2014, pp. 18-19).

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

Para la recolección y análisis de información empírica se utilizó las siguientes técnicas de investigación de campo: la observación, entrevista, la encuesta y la entrevista, por ser facilitadores para la medición de variables de la investigación.

Mediante la observación se obtuvieron datos concretos sin intermediarios que puedan alterar de alguna manera los resultados. De igual manera por medio de las encuestas, se obtuvo información cualitativa y cuantitativa de los mentorizados que permitió conocer más de cerca sus necesidades de orientación, aquí los cuestionarios previamente elaborados con preguntas concretas facilitaron la obtención de respuestas precisas para su tabulación. Mientras tanto que a través de entrevistas se trataron aspectos puntuales sobre una determinada necesidad de orientación, las mismas se realizaron por medios electrónicos, teléfono y video llamada. Con los grupos focales permitieron realizar el análisis y discusión de las diferentes necesidades de orientación de los mentorizados, así como del planteamiento de técnicas y estrategias de estudio adecuadas de acuerdo a su tiempo y necesidades (Buele y Bravo, 2014, p. 19).

#### **1.1.15.3 Instrumentos.**

Al interpretar los resultados de su trabajo Buele y Bravo (2014, p. 19) sugirieron los siguientes instrumentos, mismos que fueron utilizados en la investigación:

1. El cuestionario de habilidades de pensamiento permitió obtener información acerca de formas de aprendizaje, estrategias desarrolladas y las dificultades para aprender. Está constituido por 70 afirmaciones con opciones de respuesta, con una puntuación máxima de 280, en el cual se evalúan las siguientes áreas: pensamiento crítico, tiempo y lugar de estudio, técnicas de estudio, concentración y motivación
2. La agenda del primer encuentro presencial mentor- estudiantes, permitió conocer a los mentorizados y recabar información importante sobre ellos; esta agenda contempla 8 pasos a seguir para el desarrollo de la reunión.

3. La Hoja de datos informativos recopiló información sociodemográfica, razones de estudio a distancia, tiempo adecuado y medios de comunicación de los mentorizados.
4. El Cuestionario de expectativas y temores provocó la reflexión sobre la experiencia de estudiar a distancia, así como recopilar información sobre sus expectativas en el estudio, temores, motivaciones y compromisos personales.
5. El Cuestionario de necesidades de orientación permitió compartir su primera experiencia en la educación a distancia, contempla preguntas sobre los problemas enfrentados, sus causas, apoyos o ayudas, soluciones y aprendizajes de la misma, amplía el panorama de los mentorizados y valorando la frecuencia con que realizan cada uno de los ítems.
6. El Cuestionario de control de lectura fortaleció los conocimientos del mentor sobre mentoría, ya que presenta 10 casos de los cuales el mentor debe escoger con el o los que se identifica y adicionalmente explicar el por qué de su elección.
7. La Evaluación del primer encuentro de mentoría permitió medir la gestión de los procesos realizados (mentor – mentorizado) en ese día, contemplan áreas como: organización, desempeño del mentor, utilidad, participación del grupo, objetivos, metodología y recursos.
8. La Evaluación final del proceso de mentoría permitió valorar la gestión total del proceso de mentoría, contemplando áreas como: organización, desempeño del mentor, utilidad, participación del grupo, objetivos, metodología, utilización de recursos.

### **Procedimiento**

Para la presente investigación se utilizó el siguiente procedimiento:

#### **1.1.16 Fase 1. Investigación bibliográfica.**

Después de la primera asesoría presencial realizada en el Centro de Convenciones UTPL de Loja, se procedió a revisar y organizar la información de la Guía Didáctica y la publicada

en el EVA por parte del Equipo gestor del Proyecto de Mentoría, para posteriormente elaborar los diferentes apartados.

Con las instrucciones de los gestores se procedió a la elaboración del Marco teórico conceptual y para garantizar la calidad de los fundamentos teóricos de la investigación, se tomó en consideración elaboración de un índice tentativo, que sirvió como guía en la investigación, posteriormente se revisó fuentes bibliográficas y publicaciones actuales en bibliotecas, librerías virtuales e internet, mismas que fueron analizadas y organizadas para utilizarlas de forma precisa.

### 1.1.17 Fase 2. Investigación de campo (desarrollo de la mentoría).

Una vez recibida la lista de estudiantes mentorizados, enviado por el Equipo gestor del Proyecto de Mentoría mediante correo electrónico, se procedió al contacto con los alumnos indicados por diferentes medios de comunicación para comprometerlos en la participación del proyecto.

El contacto con el Coordinador del Centro Universitario Asociado de Quito-Villaflora, fue indispensable para presentar la necesidad de apoyo logístico para la fase presencial del Proyecto de Mentoría.

El primer taller presencial del Proyecto de Mentoría “Conociéndonos” se realizó en las instalaciones del Centro UTPL de la Villa Flora y en mi domicilio, el taller se efectuó en 3 sesiones debido a la dificultad personal de los mentorizados para asistir el mismo día. La información recopilada facilito establecer el enfoque de trabajo, a continuación el cronograma de actividades:

Fecha	Actividad	Metodología	Tiempo
<b>5 al 9 de enero de 2015</b>	Bienvenida, compartir expectativas y temores del mentor para incitar su compromiso grupal	Tutoría presencial grupal	2 horas
	Presentación de objetivos y lineamientos para el grupo, establecimiento de un cronograma de trabajo, medios de comunicación, periodo de finalización		
	Aplicar cuestionarios para el levantamiento de información (hoja datos informativos, necesidades de información, evaluación de la		

	reunión de inicio del proceso)		
<b>12 al 16 de enero de 2015</b>	Compartir las técnicas y estrategias de estudio en la modalidad a distancia (apoyado en el video de la UTPL Técnicas y hábitos de estudio)	Tutoría vía web individual	2 horas
<b>19 al 23 de enero de 2015</b>	Enseñar una lectura más productiva en los estudios a distancia (estrategias para la búsqueda de información en fuentes bibliográficas impresas y digitales) Envío de un instructivo de metodologías utilizadas para planificación de tareas académicas y forma de estudiar para exámenes presenciales. Enseñar cómo se debe preparar para la evaluación presencial.	Tutoría vía web y telefónica individual	4 horas
<b>enero de 2015</b>	Acompañamiento al examen presencial de los mentorizados con el objetivo de motivarlos y respaldarlos.	Presencial y telefónica	1 hora
<b>febrero 2015</b>	Enseñar cómo superar las dificultades en el estudio. Envío de herramientas excel para mejorar la planificación de estudio, soporte mediante reuniones vía web para tratarlas.	Tutoría vía web y telefónica individual	4 horas
<b>9 al 13 de febrero 2015</b>	Realizar un taller para evaluar los resultados de aprendizaje y el Proceso de Mentoría.	Tutoría presencial grupal	2 horas
<b>16 al 20 de febrero 2015</b>	Reforzar conocimientos de cómo se debe preparar para evaluaciones, hacer énfasis en estrategias.	Tutoría vía web y telefónica individual	4 horas
<b>enero – abril de 2015</b>	Motivar a que se convierta en un estudiante autónomo y eficiente.	Tutoría vía web y telefónica individual	Inicio - fin del proceso de mentoría

Figura 7. Actividades desarrolladas en el proceso de mentoría

Fuente: Cronograma de actividades establecidas por el Equipo de Gestión de Mentoría de la UTPL.

Elaborado por: Autoría propia.

### **1.1.18 Fase 3. Estructuración del informe de investigación.**

La estructuración del informe de investigación se llevó a cabo en diferentes fases que consistieron en elaboración - revisión/observaciones - corrección - aprobación y estaban sujetas al cronograma preestablecido por el Equipo gestor del Proyecto de Mentoría.

1. La primera fase consistía en armar la investigación bibliográfica y redactar el marco teórico para su envío digital, adicional la aplicación del cuestionario de diagnóstico de hábitos de estudio a los mentorizados y realización de la tabulación de los datos en una matriz excel proporcionada por el equipo gestor para su posterior envío.
2. La segunda fase consistía en la elaboración del apartado de metodología para su envío digital.
3. La tercera fase consistía en la elaboración del apartado: análisis, interpretación y discusión de resultados para su envío digital.
4. En una cuarta fase se dio lugar a la segunda asesoría presencial realizada en los centros regionales de la UTPL, se estableció la revisión del primer borrador de investigación que debían contemplar los preliminares, resumen, introducción, marco teórico, metodología. En esta tutoría presencial se brindó orientaciones para ser más precisos en la elaboración del análisis y discusión de resultados.
5. La quinta fase consistía en la elaboración del apartado de conclusiones, recomendaciones, manual del mentor y aspectos formales para su envío digital.
6. Como último el envío al tutor del trabajo de fin de titulación completo de manera digital para su revisión con el objetivo de obtener sus directrices finales para su posterior aprobación.

## **Recursos**

### **1.1.19 Humanos.**

1. Equipo de Gestión del Proyecto de Mentoría de la UTPL
2. Consejero
3. Mentor
4. Mentorizados

### 1.1.20 Materiales institucionales.

1. Instalaciones de la Universidad Técnica Particular de Loja, puntualmente el Centro regional Villa Flora
2. Entorno de Aprendizaje Virtual EVA
3. Servicios académicos
4. Tutorías
5. Datos informativos de los mentorizados
6. Material didáctico para mentores
7. Material bibliográfico digital
8. Guía didáctica de fin de titulación
9. Cuestionarios, encuestas y formatos para recabar información

### 1.1.21 Económicos.

<b>Descripción</b>	<b>Valor</b>
<b>Telefonía celular</b>	<b>\$ 30,00</b>
Telefonía convencional	\$ 2,00
<b>Internet</b>	<b>\$ 20,00</b>
Energía eléctrica	\$ 15,00
<b>Alimentación</b>	<b>\$ 10,00</b>
Transporte	\$ 15,00
<b>Material didáctico</b>	<b>\$ 5,00</b>
<b>Gasto Total</b>	<b>\$ 97,00</b>

Figura 8. Estimación de gastos durante el proyecto mentoría

Fuente: Facturas varias y servicios básicos.

Elaborado por: Autoría propia.

**CAPITULO III**  
**RESULTADOS,**  
**ANÁLISIS Y**  
**DISCUSIÓN**

## Características psicopedagógicas de los mentorizados

Del cuestionario de habilidades de estudio aplicado a los mentorizados, se pudo extraer información relevante con respecto al manejo de las técnicas de estudio. A continuación se presentan los resultados obtenidos en la investigación realizada durante el Programa de Mentoría:

Tabla 1:

Resultados del cuestionario de habilidades del pensamiento del mentorizado 1

<b>Subcampo</b>	<b>Puntuación lograda M. 1</b>	<b><sup>a</sup>Puntuación máxima</b>	<b>Ponderación al 100% (M. 1)</b>	<b><sup>b</sup>Ponderación del ítem</b>	<b><sup>c</sup>Frecuencia de la habilidad de estudio</b>
<b>Pensamiento crítico</b>	47	64	<b>73.4%</b>	<b>20%</b>	Frecuente
<b>Tiempo y lugar de estudio</b>	32	40	<b>80.0%</b>	<b>17%</b>	Frecuente
<b>Técnicas de estudio</b>	42	72	<b>58.3%</b>	<b>25%</b>	La mitad del tiempo
<b>Concentración</b>	23	40	<b>57.5%</b>	<b>18%</b>	La mitad del tiempo
<b>Motivación</b>	42	64	<b>65.6%</b>	<b>20%</b>	Frecuente
<b><sup>a</sup>General habilidades</b>				<b>66.3%</b>	<b>Actitud muy favorable</b>

Fuente: Cuestionario para evaluar habilidades del pensamiento del Programa de experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación Superior a Distancia de la UTPL.

Elaborado por: Autoría propia.

- a. Esta establecido una puntuación máxima para cada sub campo.
- b. Para calcular el desempeño general en el uso de habilidades del pensamiento, se estableció una ponderación a cada sub campo de acuerdo a su impacto.
- c. Equivalencias: <=37.5% es Ocasional, <=62.5% es La mitad del tiempo, <=87% es Frecuente y >87% es Siempre.
- \* Desempeño general de habilidades considerando las ponderaciones establecidas a cada sub campo; si es <=37.5%,"No se presenta", <=62.5%,"Atención en la actitud hacia el uso de estrategias", <=87%,"Actitud muy favorable", >87%,"Excelente".

En la tabla 1 podemos observar que el primer investigado, aplica el pensamiento crítico en un 73.4%, manteniendo una actividad frecuente. En el ítem de lugar y tiempo definido alcanza un 80%, es decir que esta habilidad la aplica frecuentemente. En la práctica de técnicas de estudio el mentorizado alcanza el 58.3%, lo que muestra una frecuencia de la mitad del tiempo. En el ítem de concentración alcanza el 57.5% manteniendo la práctica de esta habilidad la mitad del tiempo. Y en el ítem de motivación alcanzó un porcentaje de 65.6%, que muestra una práctica frecuente. Esto nos permite concluir que mantiene una actitud muy favorable en su desempeño académico.

Tabla 2:

Porcentaje numérico de respuestas que reflejan la frecuencia del uso de las habilidades del pensamiento del mentorizado 2

<b>Subcampo</b>	<b>Puntuación lograda ML 2</b>	<b><sup>a</sup>Puntuación máxima</b>	<b>Ponderación al 100% (ML 2)</b>	<b><sup>b</sup>Ponderación del ítem</b>	<b><sup>c</sup>Frecuencia de la habilidad de estudio</b>
<b>Pensamiento crítico</b>	<b>50</b>	<b>64</b>	<b>78.1%</b>	<b>20%</b>	<b>Frecuente</b>
<b>Tiempo y lugar de estudio</b>	<b>38</b>	<b>40</b>	<b>95.0%</b>	<b>17%</b>	<b>Siempre</b>
<b>Técnicas de estudio</b>	<b>52</b>	<b>72</b>	<b>72.2%</b>	<b>25%</b>	<b>Frecuente</b>
<b>Concentración</b>	<b>27</b>	<b>40</b>	<b>67.5%</b>	<b>18%</b>	<b>Frecuente</b>
<b>Motivación</b>	<b>49</b>	<b>64</b>	<b>76.6%</b>	<b>20%</b>	<b>Frecuente</b>
<b><sup>a</sup>General habilidades</b>				<b>77.3%</b>	<b>Actitud muy favorable</b>

Fuente: Cuestionario para evaluar habilidades del pensamiento del Programa de experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación Superior a Distancia de la UTPL.

Elaborado por: Autoría propia.

En la tabla 2 podemos observar que el segundo investigado posee un pensamiento crítico del 78.1%, por mantener una frecuencia en ésta actividad. En el ítem de lugar y tiempo definido alcanza un 95%, es decir que esta habilidad la pone en práctica siempre. En la práctica de técnicas de estudio el mentorizado alcanza el 72.2%, lo que muestra que mantiene la frecuencia. En la concentración alcanza el 67.5% manteniendo la práctica de esta habilidad frecuentemente. Y en el ítem de motivación alcanzó un porcentaje de 76.6%, que muestra también una práctica frecuente. Esto nos permite concluir que mantiene una actitud muy favorable en su desempeño académico.

Tabla 3:

Porcentaje numérico de respuestas que reflejan la frecuencia del uso de las habilidades del pensamiento del mentorizado 3

<b>Subcampo</b>	<b>Puntuación lograda M. S</b>	<b><sup>a</sup>Puntuación máxima</b>	<b>Ponderación al 100% (M. S)</b>	<b><sup>b</sup>Ponderación del ítem</b>	<b><sup>c</sup>Frecuencia de la habilidad de estudio</b>
<b>Pensamiento crítico</b>	35	64	<b>54.7%</b>	<b>20%</b>	la mitad del tiempo
<b>Tiempo y lugar de estudio</b>	18	40	<b>45.0%</b>	<b>17%</b>	la mitad del tiempo
<b>Técnicas de estudio</b>	54	72	<b>75.0%</b>	<b>25%</b>	frecuente
<b>Concentración</b>	22	40	<b>55.0%</b>	<b>18%</b>	la mitad del tiempo
<b>Motivación</b>	34	64	<b>53.1%</b>	<b>20%</b>	la mitad del tiempo
<b>*General habituales</b>				<b>67.9%</b>	<b>Atención en la actitud hacia el uso de estrategias</b>

Fuente: Cuestionario para evaluar habilidades del pensamiento del Programa de experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación Superior a Distancia de la UTPL.

Elaborado por: Autoría propia.

En la tabla 3 podemos observar que el tercer investigado posee un pensamiento crítico del 54.7%, por practicar esta actividad la mitad del tiempo. En el ítem de lugar y tiempo definido alcanza un 45%, es decir que esta habilidad también la practica la mitad del tiempo. En la práctica de técnicas de estudio el mentorizado alcanza el 75%, lo que muestra usarlas frecuentemente. En la concentración alcanza el 55% manteniendo la práctica de esta habilidad la mitad del tiempo. Y en el ítem de motivación alcanzó un porcentaje de 53.1%, que también la mantiene la mitad del tiempo. Por lo cual podemos concluir que necesita mayor atención y motivación para su desempeño académico.

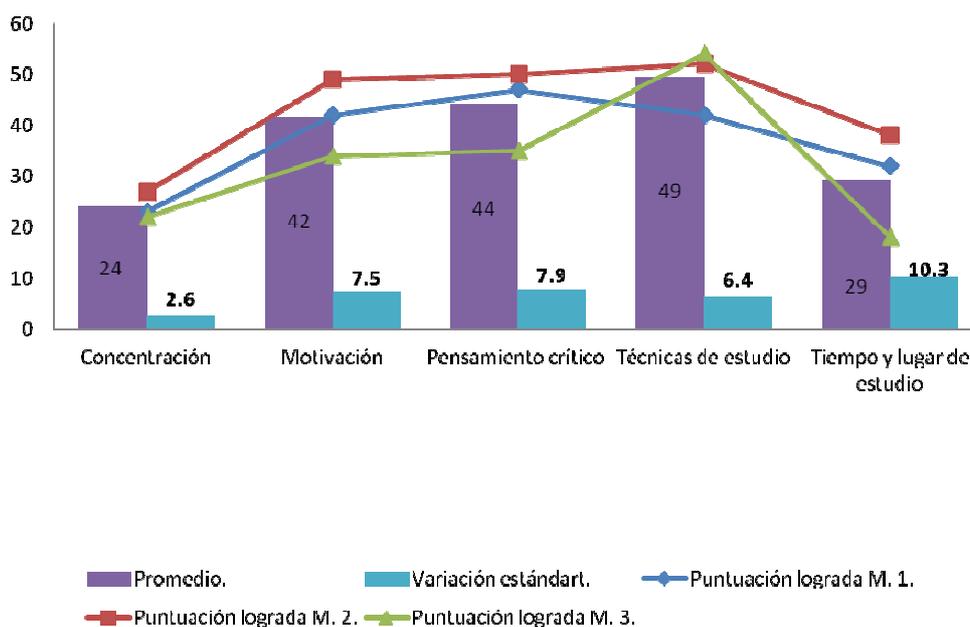


Figura 9. Promedio y Variación estándar del porcentaje alcanzado de los mentorizados en los sub campos de las habilidades de pensamiento.

Fuente: Cuestionario para evaluar habilidades del pensamiento del Programa de experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación Superior a Distancia de la UTPL.

Elaborado por: Autoría propia.

En la figura 15 se presentan los sub campos de las habilidades del pensamiento como la concentración, motivación, pensamiento crítico, técnicas de estudio, así como el tiempo y lugar de estudio, adicional están los porcentajes obtenidos de los mentorizados en cada uno de estos, los cuales se obtuvieron de la tabulación del cuestionario de habilidades del pensamiento, en definitiva se puede apreciar un comparativo de los porcentajes alcanzados en el uso de habilidades del pensamiento de los mentorizados.

A simple vista se puede observar que el mentorizado 3 es quien obtiene más baja puntuación en el testeado de uso de las habilidades del pensamiento y podría catalogarse como el más susceptible al abandono universitario, Coromidas (2001) menciona que según las estadísticas de deserción, al final del primer semestre de estudios es cuando se reduce considerablemente el cohorte de estudiantes (Citado en Moncada, 2014, p. 174). Sin embargo hay un dato importante que resaltar, en el sub campo de técnicas de estudio obtienen la más alta puntuación lo que indica que es quien más las practica, este factor puede aportar a sus logros académicos, con la figura 15 también se puede concluir la

desviación que existe entre el grupo de mentorizados en cada sub campo con lo cual se identifica el enfoque y prioridad de soporte; la desviación estándar que existió en el sub campo de tiempo y lugar de estudio es de 10.3, en el pensamiento crítico es de 7.9, la motivación tuvo una desviación de 7.6, en técnicas de estudio existió una desviación de 6.4.

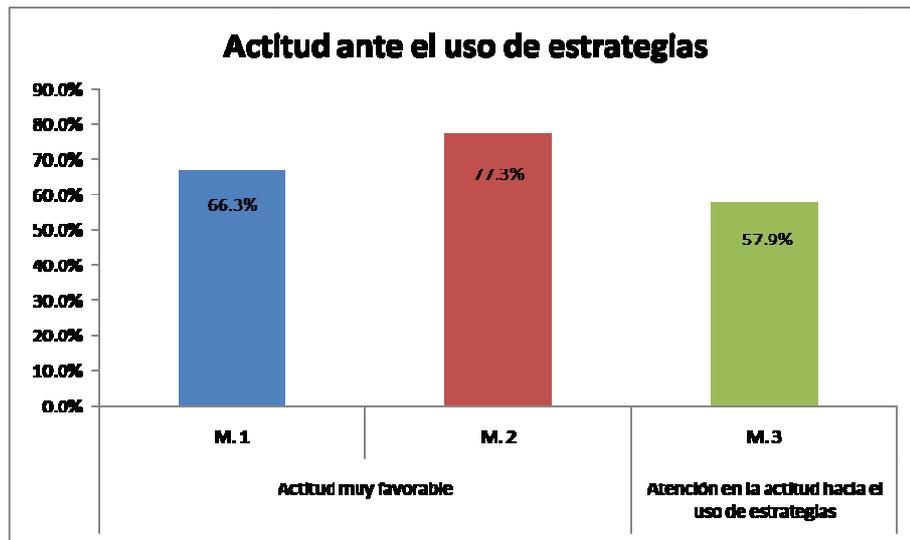


Figura 10. Porcentaje de Actitud ante el uso de estrategias

Fuente: Cuestionario para evaluar habilidades del pensamiento del Programa de experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación Superior a Distancia de la UTPL.

Elaborado por: Autoría propia.

En la figura 16 se presentan la actitud de los mentorizados ante el uso de las estrategias de estudio, en ella también se presentan los porcentajes alcanzados que fueron concluidos de la generalización de la medición de los sub campos de las habilidades del pensamiento, grupalmente alcanzan un 67.17% de práctica de las estrategias de estudio, adicionalmente se puede apreciar que el M1 y M2 presentan una actitud muy favorable y el M3 requiere atención en la actitud hacia el uso de estrategias.

Por tanto es importante mencionar lo que dice Moncada (2014) atribuir al trabajo, la situación económica, edad, el escaso tiempo familiar, etc., no ayuda a clarificar la verdadera razón para la deserción estudiantil. En estudios realizados a una muestra de estudiantes con deserción académica, tiene como argumento principal la falta de tiempo para dedicarle al estudio, sin embargo se ha podido determinar la existencia de otros

problemas académicos ya que su sistema de estudios exige predisposición, dedicación, auto motivación, actividad, investigación, creatividad, y ordenamiento de la conducta (p. 177).

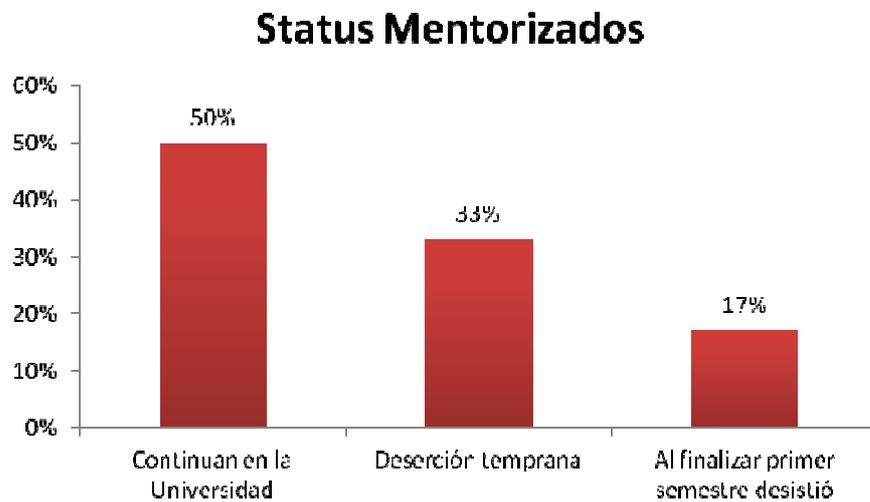


Figura 11. Estado académico de los mentorizados

Fuente: Sistema de matriculación de la Universidad Técnica Particular de Loja

Elaborado por: Autoría propia.

Al término del primer semestre se pudo evidenciar los logros que cada investigado alcanzó mediante el programa de Mentoría, siendo los resultados los siguientes:

Los que se acoplaron al programa: mentorizado 1 aprobó 6 de 6 materias, rindió un supletorio de segundo bimestre satisfactoriamente y al momento se encuentra matriculado en el segundo semestre. Mientras que el mentorizado 2 aprobó 6 de 6 materias, rindió un examen supletorio de segundo bimestre satisfactoriamente y al momento está matriculada en el segundo semestre. En cambio el mentorizado 3 aprobó 2 de 5 materias, rindió supletorios de las tres materias sin resultados favorables y al momento esta matriculada en el segundo semestre tomando las materias no aprobadas.

Los que no participaron en el programa: El mentorizado 4 aprobó 2 materias de 6, rindió exámenes supletorios de las 4 materias sin resultados favorables, al momento no se encuentra matriculada en la universidad.

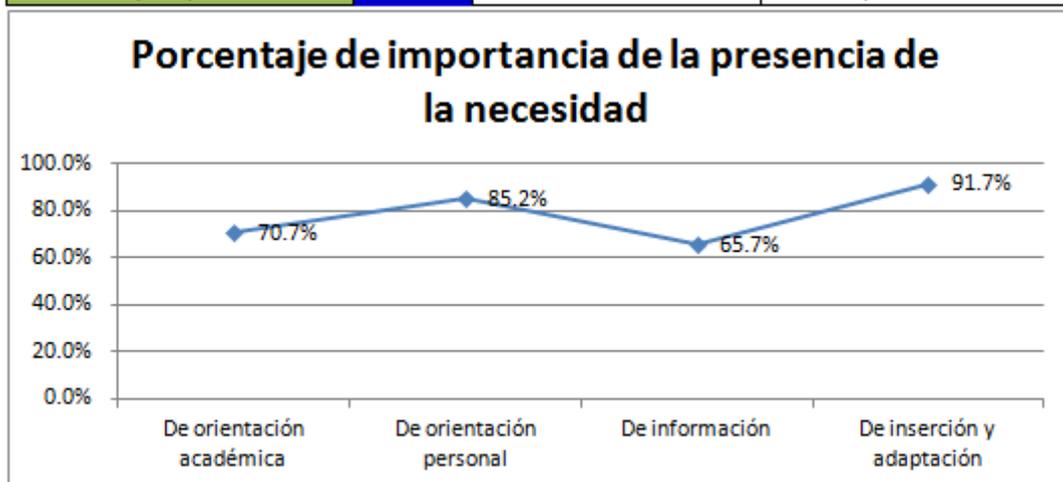
Los que desde un inicio desertaron: mentorizados 5 y 6 que solo se presentaron a la jornada de asesoría, no presentaron pruebas a distancia ni asistieron a los exámenes presenciales en ningún bimestre, al momento no se encuentran matriculados en la universidad.

En conclusión el 50% de los mentorizados actualmente no están matriculados en la universidad, prefiriendo optar por el abandono al enfrentar problemas académicos, tal como lo menciona Moncada en 2014 en su investigación realizada en 2004 al 2012 en la Universidad Técnica Particular de Loja, la cual muestra el mismo comportamiento estudiantil durante ese periodo y señala que el 50% de los estudiantes toman la decisión de abandonar los estudios. (p. 188).

### Necesidades de orientación de los estudiantes

De acuerdo a dos criterios se expondrán las necesidades identificadas en el grupo de mentorizados: por su importancia y por el nivel de satisfacción fueron las siguientes:

Categoría	Puntaje	Percepción de la necesidad	Satisfacción sobre la necesidad
De orientación académica	70.7%	Prioritaria	Medianamente satisfechos
De orientación personal	85.2%	Prioritaria	Medianamente satisfechos
De información	65.7%	Necesaria	Medianamente satisfechos
De inserción y adaptación	91.7%	Prioritaria	Muy Satisfechos



## Figura 12. Porcentaje de necesidades de mentorizados

Fuente: Cuestionario para evaluar las necesidades de orientación del Programa de experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación Superior a Distancia de la UTPL.

Elaborado por: Autoría propia.

En la figura 18 se presentan las necesidades de orientación de los mentorizados, los porcentajes alcanzados que fueron concluidos de la medición en el cuestionario de necesidades de orientación, su prioridad y el nivel de satisfacción con la cual la perciben los mentorizados.

Las necesidades de orientación personal para los mentorizados se presentan como prioritarias y se encuentran medianamente satisfechos con referente a su respuesta, por ejemplo, con referente al asesoramiento en la toma de decisiones: elección y/o reorientación de estudios 87.8%, las aptitudes y conocimientos previos para iniciar los estudios de la carrera 85.6%, particularidades del estudio a distancia 92.2%, estrategias de aprendizaje y técnicas de estudios 94.4%, ayuda psicológica personal 80.0%, planificación del proyecto profesional 73.3% y como último las orientaciones para el desarrollo personal y de valores 83.3%, las respuestas dadas a los cuestionamientos abiertos se enmarcan en las necesidad de solventar las singularidades de la modalidad a distancia, las estrategias de aprendizaje y técnicas de estudios, alta dedicación exclusiva al estudio.

Ortiz (2011) identifica en los estudiantes las esferas individual y grupal y se aproxima a aspectos como su desarrollo, su proyecto de vida, las relaciones interpersonales en el grupo, la colaboración y el intercambio, por lo cual resalta lo importante de fomentar actos para motivar la autoestima, desarrollar su potencial, orientar y canalizarlos a las instancias adecuadas. De esta manera se aportará a su autorrealización facilitándolo como un ser humano que muestre sobrevivencia, talentos, motivación predispuesto a una sociedad demandante.

A continuación, las necesidades de orientación académica de acuerdo a la práctica que realizan los mentorizados se presentan como prioritarias y están medianamente satisfechos con referente a su respuesta, por ejemplo: lectura de las orientaciones en la guía didáctica 82.2%, lectura rápida para identificar los títulos, gráficos, resúmenes, esquemas entre otros 82.2%, lectura comprensiva para identificar las ideas principales y secundarias 84.4%, subrayado de los aspectos de mayor importancia 77.8%, memorización 60.0%, elaboración de esquemas, cuadros sinópticos 44.4%, elaboración de resúmenes 48.9%, desarrollo de

las actividades de aprendizaje de la guía didáctica 77.8%, estudio a medida que del desarrollo de la evaluación a distancia 68.9%, énfasis en el estudio la semana de evaluaciones presenciales 80.0%. Las respuestas de los mentorizados en los cuestionamientos abiertos se generalizaron en desconocimiento de la metodología de la modalidad a distancia como de los hábitos de estudio, una mejor planificación de estudio, necesidad de más tiempo, problemas para adaptarse a la metodología, un mejor aprendizaje de la bibliografía entregada, problemas en el manejo del EVA, preparación para los exámenes.

De forma general se puede concluir que la necesidad de tutoría se basa en profundizar los temas y facilitar el conocimiento de forma práctica y entendible. Las necesidades de orientación académica podrían estar enfocadas en la forma correcta de estudiar, un mejor manejo del contenido de las materias, en el desarrollo de habilidades de aprendizaje significativo, por lo que el profesor juega un papel primordial asumiendo una serie de funciones orientadoras, como lo menciona Rodríguez (1990). Es de enfatizar lo que salió a relucir en estudios realizados a una muestra de estudiantes con deserción académica, por lo general tienen como argumento principal la falta de tiempo para dedicarle al estudio, sin embargo se ha podido determinar la existencia de otros problemas académicos ya que su sistema de estudios exige predisposición, dedicación, auto motivación, actividad, investigación, creatividad, y ordenamiento de la conducta (Moncada, 2014).

Las necesidades de información se presentaron en menor magnitud, de acuerdo a los mentorizados se presentan como necesarias y están medianamente satisfechos con referente a su respuesta, a continuación las que consideran importante socializarlas son los procesos de admisión e ingreso 93.3%, procesos de matrícula 95.6%, modalidades de pago 84.4%, trámites de cambio de centro universitario 51.1%. A los cuestionamientos expusieron que tienen la necesidad de información sobre todo cuando se acercan las evaluaciones presenciales y se encuentran deseosos de información acerca de fechas, horarios, lugares, tutorías, temarios.

Llinás (2009) menciona que los alumnos recién ingresados al ámbito universitario, requieren gran cantidad de información sobre su proceso formativo, que hay que brindar un adecuado servicio de consultoría respecto al manejo de dificultades académicas o personales y trámites académicos diversos. Se debería aclarar que la responsabilidad en

este aspecto no recae solo en la institución o en sus representantes, lo esencial en esta modalidad de estudio es que el estudiante realice autogestión, que se fortalezca su competencia de autonomía y diligencia, no esperar que le faciliten la información, sino que la busque, que se interese por conseguirla, partiendo de esta base se puede decir que la orientación es un proceso educativo que pretende que los estudiantes adquieran consciencia hermenéutica e interpretativa, capaz de afrontar una gran cantidad de inputs informativos, para elaborar sus propios proyectos de vida personal Blasco (2006).

A manera de una conclusión general sobre la necesidades de orientación se puede decir que para lograr la adaptación exitosa del estudiante a la modalidad a distancia y en ambientes virtuales de aprendizaje y que culminen satisfactoriamente sus programas de estudio. A más de que los protagonistas educativos, acciones pedagógicas, programas, redes, interactúen dinámicamente entre sí, es indispensable que por parte de los estudiantes haya predisposición, dedicación, auto motivación, actividad, investigación, creatividad. De esta forma, los beneficios de permanecer en la institución serán percibidos como mayores que los costos personales.

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

En el desarrollo del programa de mentoría, existió una limitada acción del mentor, debido a la falta de participación del 50% de los mentorizados, por lo cual el trabajo en sí fue a medias contando solo con tres participantes permanentes. Sin embargo cabe resaltar que su activo interés por aprender permitió realizar la mentoría obteniendo resultados favorables.

El principal problema no fue lograr un acercamiento asertivo, sino lograr compaginar el tiempo disponible de cada participante al mismo tiempo, ya que por motivos de trabajo, horarios extendidos o problemas de tipo familiar o personal no fue posible. Esto obligó a una orientación más personalizada, ya que el mentor se vio obligado a realizarla por separado.

Las preguntas más frecuentes se basaron en la organización de tiempo, elaboración de evaluaciones a distancia, preparación para exámenes presenciales, problemas puntuales en algunas asignaturas que requerían de un tutor académico y sobre cómo lograr equilibrar los diferentes ámbitos de sus vidas.

La mejor experiencia del programa de mentoría, fue conocer y desarrollar capacidades que me permitieron ser un apoyo y guía para quienes se encontraban en la misma posición que yo hace unos años, y a la vez lograr una relación de confianza idónea para su desarrollo sin crear dependencia.

Como mentor fue grato obtener resultados favorables con el 50% de mentorizados que permanecieron de inicio a fin en el programa de mentoría y que a la vez mantuvieron una participación activa, mostrándome que los pequeños detalles (como asistir a sus exámenes como muestra de apoyo), son lo que hace posible una relación de confianza.

## **Valoración de mentoría**

### **1.1.22 Interacción y comunicación (mentor-mentorizado).**

El 33% de los estudiantes mentorizados mantuvieron comunicación con el mentor una vez cada 15 días por medio de vía telefónica y correo, con las siguientes inquietudes: confirmación de reuniones, agradecimiento por la ayuda prestada, envío de información requerida, consultas de profesores particulares, inquietudes sobre el manejo del entorno virtual y sobre técnicas de estudio. Un 17% mantuvieron una comunicación pasiva respondiendo solo a las comunicaciones del mentor por medio de correos y mensajes, con una frecuencia de una vez al mes. El 33% restante respondieron a las 2 primeras llamadas telefónicas mostrando total desinterés a lo planteado y optando por no responder ninguna comunicación posterior y el 17% restante nunca respondió ni se comunicó durante el periodo de mentoría.

Cabe destacar el aporte de la tecnología durante el proceso, ya que ha sido la facilitadora para la comunicación e intercambio de información de manera instantánea y oportuna.

### **1.1.23 Motivación y expectativas de los participantes (mentorizados y mentores).**

El programa de mentoría inició con gran expectativa por parte del mentor y de la mitad de los participantes. Durante su desarrollo se obtuvieron respuestas desfavorables, de poca o nula colaboración por parte del 50% de los mentorizados, dando lugar a un decrecimiento de la motivación. Sin embargo, hubo un contraste con la participación del otro 50% de mentorizados que presentaron excelente actitud y predisposición de inicio a fin.

Finalmente, cabe mencionar que cuando se muestra un genuino interés por ayudar se fomenta la participación activa de los mentorizados, el ponerse en sus zapatos para entenderlos mejor, permite ser una verdadera ayuda. Por otra parte, recibir la gratitud de los mentorizados por la gestión realizada fue muy vivificante.

#### 1.1.24 Valoración general del proceso.

Tabla 4:

Porcentaje numérico que refleja la evaluación del Taller 1

<sup>a</sup> Ponderación	<sup>b</sup> Ponderación Dimensiones	33.34% M 1	33.33% M 2	33.33% M 3	Porcentaje general
12%	Utilización de recursos	100%	100%	100%	100%
13%	Metodología	100%	100%	100%	100%
10%	Objetivo del taller	100%	100%	100%	100%
5%	Participación del grupo	20%	40%	20%	27%
20%	Utilidad	100%	80%	100%	93%
20%	Desempeño del mentor	100%	100%	100%	100%
20%	Organización	100%	100%	100%	100%
<sup>c</sup> Evaluación general del taller 1					95%

Nota: Evaluación del Taller 1 de mentoría.

Fuente: Información provista por el Equipo de gestión, Tutor y resultados del programa piloto de Mentoría de la UTPL

Elaborado por: Autoría propia

- a. Para calcular el desempeño general del taller se estableció una ponderación a cada dimensión de acuerdo a su impacto.
- b. Para calcular el porcentaje general de evaluación, se distribuyó una ponderación a cada evaluación del mentorizado.
- c. Equivalencias en el porcentaje general: <=55% no genero valor, <=75 contempla áreas de mejora: <=100% efectivo.
- \* La dimensión participación del grupo tiene el porcentaje general más bajo.

Tabla 5:

Evaluación general del programa de mentoría

	<sup>b</sup> Ponderación	33.34%	33.33%	33.33%	Porcentaje general
<sup>a</sup> Ponderación	Dimensiones	M 1	M 2	M 3	
12%	Utilización de recursos	100%	100%	100%	100%
13%	Metodología	80%	80%	80%	80%
10%	Objetivo del taller	60%	80%	40%	60%
5%	Participación del grupo	70%	70%	70%	70%
20%	Utilidad	100%	100%	60%	87%
20%	Desempeño del mentor	100%	100%	80%	93%
70%	Organización	100%	100%	100%	100%
<sup>c</sup> Evaluación general del programa					85%

Nota: Evaluación general del programa de mentoría.

Fuente: Información provista por el Equipo de gestión, Tutor y resultados del programa piloto de Mentoría de la UTPL.

Elaborado por: Autoría propia

La dimensión de participación grupal es la que presenta el menor porcentaje alcanzado, debido a las diferentes funciones u obligaciones que cada mentorizado debía cumplir en sus diferentes roles, por lo que no fue posible lograr la unión e interacción del grupo.

Mediante este análisis se puede apreciar que la dimensión de objetivos del taller obtuvo un porcentaje que considera áreas de mejora, esto debido a que no se logró formar un equipo sólido en el cual pueda compartir experiencias e interactuar, por otro lado el rendimiento académico de los mentorizados tampoco alcanzó el rango establecido como equipo.

Al ponderar la evaluación general, se consideró el primer taller con un alcance del 95% (constituye el 35% del total) y la segunda evaluación que midió el desempeño del programa con el 85% (constituye el 65% del total), se puede concluir que el porcentaje total de desempeño del programa es 88.5%, calificándolo como Efectivo.

## FODA del proceso de mentoría desarrollado

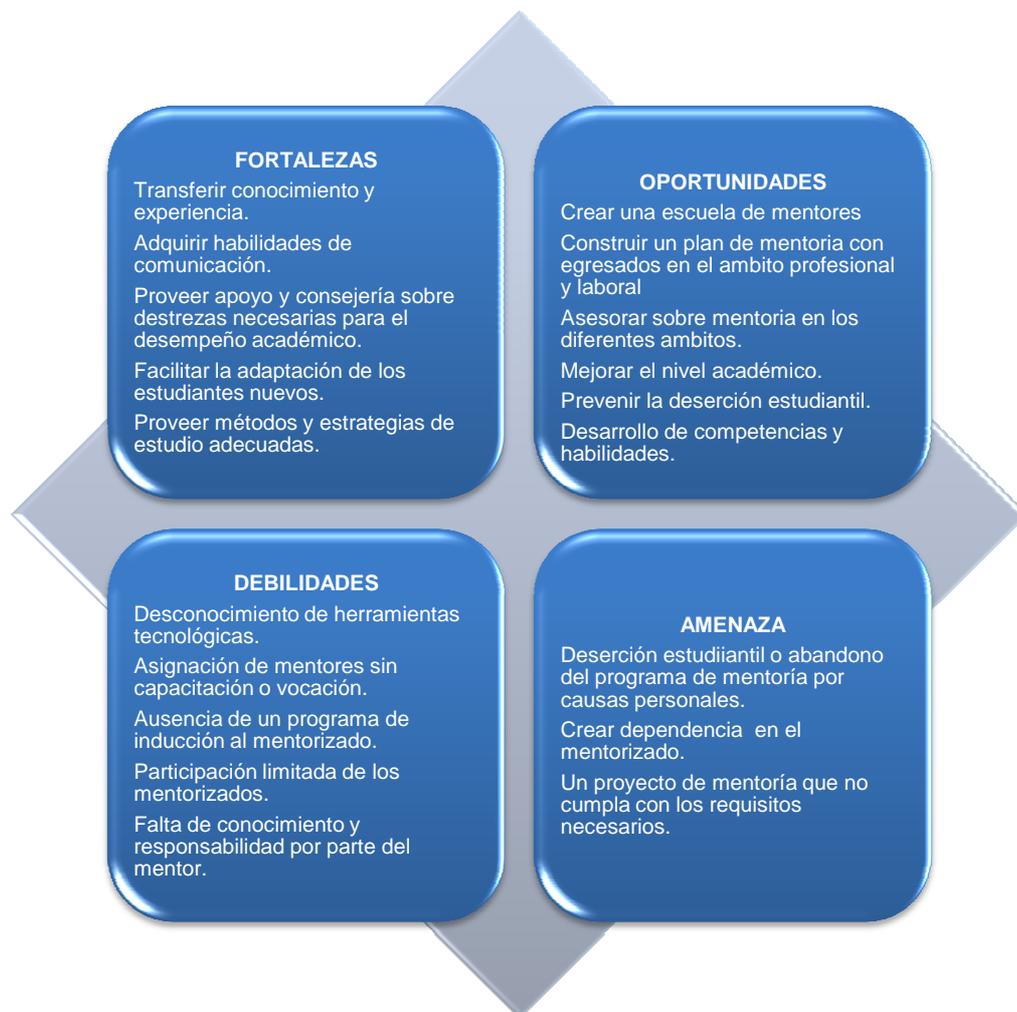


Figura 13. FODA del proceso de mentoría

Fuente: Información provista por el Equipo de gestión, Tutor y resultados del programa piloto de Mentoría de la UTPL.

Elaborado por: Autoría propia

## Matriz de problemáticas de la mentoría



Figura 14. Matriz de problemáticas de la mentoría

Fuente: Información provista por el Equipo de gestión, Tutor y resultados del programa piloto de Mentoría de la UTP.

Elaborado por: Autoría propia

## Discusión

Considerando los resultados obtenidos de la investigación, el 85% presentan necesidades de orientación personal, el 70.7% necesidades de orientación académica y el 65.7% de información, su presencia está determinada por los resultados obtenidos de los cuestionarios, en base a la literatura podemos encontrar el estudio de Mora, Rodríguez, Zambrano y García (2011) cuyos resultados concluyen que la evaluación de necesidades debe circunscribirse a las circunstancias del momento, el cambio en la condición de los alumnos, las características del sistema educativo y de la sociedad nos llevan a tener en continua revisión las necesidades presentadas. Como afirma Isus (1990), no hay ninguna determinación de necesidades definitiva y completa, cualquier enumeración de necesidades es de hecho provisional. De ahí que la exploración de necesidades concretas de orientación es un paso necesario si queremos establecer programas de orientación válidos y efectivos. Ander-Egg (1990) defiende desde el marco acción participativa, un modelo de evaluación dinámica. De esta manera, en concordancia con la literatura se evidencia la importancia de identificar las necesidades de orientación específicas para con esta información establecer el foco de la mentoría y así facilitar la incorporación y mejores logros académicos de los mentorizados.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación el desempeño del programa de mentoría es del 88.5%, calificándolo como efectivo, sin embargo es necesario enfatizar que el 21% reprobó materias en el primer semestre, de acuerdo a los estudios realizados por Moncada (2014) en la UTPL, el 52% de asignaturas matriculados fue reprobado y el 47% aprobado. Este fenómeno de acuerdo a las estadísticas es preocupante en el caso de los estudiantes al situarse sobre la media establecida, el efecto que esto conlleva es una mayor exposición al abandono. De acuerdo a la literatura sobre este tema, según el Senescyt (2014) el 26% abandonó su carrera en los primeros semestres. Por su parte según estimaciones de Santos (2012), la deserción puede estar entre el 30 y 70% dependiendo de las carreras, siendo las más duras – medicina e ingenierías – las de mayor abandono. Por otro lado otros datos proporcionados por el Centro de Investigación, documentación y evaluación del MEC (1994) sitúan las tasas de abandono de los estudios de los universitarios españoles entre el 30 y 50%. De esta manera, se evidencia que los resultados de los estudiantes de nuestra investigación difieren de la presentada en la literatura, al existir aspectos de la mentoría que facilitan la permanencia y la continuidad y a la vez

apoyan a un mejoramiento académico, lo cual se puede verificar porque el 100% de los mentorizados que acogieron el programa de mentoría están actualmente matriculados en el siguiente semestre con mayor experiencia y competencia para afrontar los inconvenientes académicos.

No obstante, hay que revisar el resultado que arrojó el cuestionario para evaluar el número de los estudiantes que desarrollan técnicas y habilidades de estudio. El 32.83% de la muestra no los aplican en ninguna ocasión. Lo cual se puede ratificar en las respuestas que se dieron en el resto de instrumentos de investigación: desconocimiento de uso o escasa práctica de estrategias de estudio. Está claro, si suponemos la conveniencia de que los estudiantes desarrollen habilidades y técnicas de estudio, que este resultado es de considerarlo como una variable de posible riesgo para un bajo rendimiento académico. En base a la literatura con un conjunto de datos más general, para diversas universidades americanas, Astin, Korn y Green (1987) encuentran que los alumnos que practican técnicas de estudio tienen una probabilidad del 81% de graduarse en 4 años. En el extremo contrario, los estudiantes que no suelen practicarlas sólo se gradúan en el 5% de los casos. A manera de complemento D'Orazio (2008) menciona que las técnicas de estudio son estrategias, procedimientos o métodos, que se ponen en práctica para adquirir aprendizajes, ayudando a facilitar el proceso de memorización y estudio, para mejorar el rendimiento académico. De esta manera, con la literatura presentada se evidencia y ratifica la importancia de practicar las técnicas de estudio, cada estudiante con sus propios métodos y ritmo. En conclusión es imprescindible practicarlas para mejorar el rendimiento académico y así facilitar considerablemente la aprehensión de conocimientos.

Por otro lado, al analizar y discutir la actitud ante las estrategias de estudio, alcanzan un porcentaje del 67.17% la cual se la podría definir como aceptable, específicamente se puede apreciar que dos de los mentorizados presentan una actitud muy favorable y uno de ellos requiere atención en la actitud hacia el uso de estrategias, de acuerdo a la literatura se puede mencionar el aporte de (Kirton, 2000; Wasserman, 2001; Landry, 2003; González y col, 2005, entre otros) cuyos resultados determinan los aspectos que generan el abandono: depende tanto de las características psicológicas como educativas, se señala la falta de capacidades o habilidades para hacer frente a las demandas de los estudios universitarios, conocimientos previos no adecuados, actitudes inapropiadas hacia el aprendizaje. Algo decisivo que puede hacer que se presente una mejor predisposición ante las estrategias de

aprendizaje es la motivación, por lo tanto, de acuerdo a los resultados obtenidos, se tiene que el 65.10% de la muestra investigada la presenta, en las entrevistas realizadas aseguran que al inicio existía mayor presencia de motivación y que por las dificultades que se han presentado reconocen que ha ido en descenso, lo que demuestra que es un riesgo potencial en la deserción temprana. De acuerdo a la literatura según los trabajos de Tinto (1975, 1993) y Pascarella y Terenzini (1991) la mayor recompensa para un estudiante son los resultados inmediatos, al no tener los resultados esperados se desmotiva porque no cumple con sus expectativas de buen rendimiento académico. De ahí que el fracaso académico está influenciado por la desesperanza aprendida que es una sensación experimentada por los alumnos de que sin importar lo que hagan ya están condenados al fracaso (Woolfolk, 1996). Por el contrario, aquellos estudiantes con una alta motivación y con expectativas positivas hacia el rendimiento no se plantean el abandono y suelen cosechar éxitos académicos (Landry, 2003). Con este contraste de información podemos concluir que es tan decisivo a la hora de tomar una decisión de abandonar o permanecer un plan académico como la motivación, iniciación, dirección, intensidad y persistencia del comportamiento en los estudiantes.

## CONCLUSIONES

- El desempeño del programa de mentoría es del 88.5%, calificándolo como efectivo, lo cual se puede verificar porque el 100% de los mentorizados que acogieron el programa están actualmente matriculados en el siguiente semestre.
- Se identificaron las necesidades más frecuentes y prioritarias en los mentorizados (estrategias de aprendizaje, metodología de estudios, hábitos de estudio, planificación de estudio, manejo del EVA, información de horarios, lugares, tutorías, temarios para preparación de exámenes) de acuerdo a su nivel de satisfacción, mismas que ayudaron a lograr un enfoque en el trabajo de la mentoría.
- De acuerdo a la experiencia se estructuró un funcional y práctico manual para los posteriores estudiantes que cumplan el rol de mentor.
- El programa de mentoría facilitó la incorporación al sistema de educación a distancia a los mentorizados que permanecieron en el programa hasta su culminación, logrando fortalecer sus áreas de mejora y asegurando su continuidad educativa. Por tanto se puede señalar a la mentoría como una eficiente herramienta de orientación.
- La mentoría contribuyó a los mentorizados a fortalecimiento de las competencias necesarias para llevar a cabo sus estudios. Al mismo tiempo que apoyo a mejorar sus logros académicos y al logro de un óptimo aprendizaje.
- El 50% de estudiantes asignados no acogieron el programa, específicamente el 17% se lo invitó a participar y decidió no incluirse, el 33% optó por la deserción temprana (solo asistieron a la jornada de bienvenida a la universidad). Ninguno de ellos continúan en la universidad, lo que marca como indispensable no solo el acompañamiento sino el seguimiento a los alumnos que ingresan al primer ciclo de universidad, con el fin de apoyar su desarrollo y su continuidad.
- Los mentorizados encuentran que en el entorno universitario hay relaciones cordiales y de respeto, existe cooperación, considera que la institución se preocupa de desarrollar y mantener programas que aportan a su rendimiento y adaptación por lo cual se concluye que están muy satisfechos, el porcentaje alcanzado es de 91.7%.
- A manera de conclusión general se menciona que la responsabilidad en la formación académica no recae solo en la institución educativa o en sus representantes, lo esencial en esta modalidad de estudio es que el estudiante realice autogestión, que se fortalezca su competencia de autonomía y diligencia, no esperar que le faciliten la información, sino que la busque, que se interese por conseguirla.

## RECOMENDACIONES

- Ahora que ya se realizó el programa de mentoría se podría sugerir ejecutar la planificación para aprovechar de manera eficaz y precisa la información obtenida.
- Se puede sugerir la creación de círculos de trabajo con mentorizados de otros mentores para generar ideas, provocar la creatividad o compartir información.
- Es indispensable realizar una capacitación profunda y eficiente a los mentores mediante adiestramientos que ayuden a desarrollar sus habilidades, de tal modo que al unir sus capacidades con su experticia puedan apoyar asertivamente a otro estudiante.
- Realizar un programa de inducción al mentorizado respaldado por la universidad con el objetivo de que desde el inicio sepan que es un programa formal de la institución.
- Con la información recopilada es recomendable la definición y difusión del manual del mentor para que sirva como punto de partida para el desarrollo de la experiencia.
- Sería oportuno fomentar la consolidación de un equipo de mentores en asignaturas específicas, con la finalidad de llenar las necesidades académicas de los estudiantes que tienen vacíos o que desconocen de ellas en su totalidad; así como de establecer horarios de tutorías acordes a las características de los estudiantes de la modalidad a distancia.
- Implementar reuniones de análisis de resultados y avances entre mentores y tutores por regiones, donde se dé lugar a compartir experiencias, estrategias entre mentores, retroalimentación a los mentores del desempeño del proceso.
- Implementar en el programa indicadores de gestión que sirvan para evaluar y mejorar la gestión de los mentores.

## **Propuesta: Manual para el mentor**

### **1.1.25 Justificación.**

La modalidad abierta y a distancia presenta una creciente demanda de estudiantes caracterizada por disponer de poco tiempo como para asistir a una modalidad presencial. Las Universidades que ofrecen esta alternativa de educación se encuentran hoy en día con el dilema de un alto índice de deserción estudiantil temprana, debido a varios factores entre los que prevalecen la falta de tiempo, hábitos de estudios así como la poca motivación que se da por los primeros resultados desfavorables poniéndolos ante la encrucijada de continuar o no con sus estudios.

Por tal razón la Universidad Técnica Particular de Loja, al detectar el mismo comportamiento por parte de sus estudiantes de reciente ingreso, realizó un programa de mentoría entre pares para beneficiar a los estudiantes de primer ciclo con la experiencia de los estudiantes egresados que han logrado sobresalir ante los problemas encontrados a lo largo de su carrera, dicho programa tuvo un alcance del 88.5% de desempeño, lo que lo califica como efectivo, durante el proceso se solventó las necesidades más frecuentes y prioritarias que se presentaron en los mentorizados asignados como por ejemplo; estrategias de aprendizaje, metodología de estudios, hábitos de estudio, planificación de estudio, manejo del EVA, información de horarios, lugares, tutorías, temarios para preparación de exámenes. Al haber realizado el programa de mentoría existe la facilidad de plasmar dentro del manual una propuesta ejecutable, con técnicas y estrategias prácticas (temas de los talleres, cronograma de actividades, recursos y evaluación), técnicas que contribuyeron a los mentorizados que al momento continúan en la universidad en el semestre siguiente.

Dentro de este contexto, este manual pretende convertirse en una guía de ayuda a los mentores para que realicen eficazmente el proceso de mentoría con el objetivo de que los mentorizados adquieran las competencias necesarias para afrontar con motivación los inconvenientes en los estudios y así acelerar y facilitar su incorporación y permanencia al sistema de educación a distancia

### **1.1.26 Necesidades de orientación y mentoría.**

Dentro de las necesidades más frecuentes se encuentran la de orientación personal con un porcentaje de 85.2% y la consideran como prioritaria para el proceso: asesoramiento en la toma de decisiones: elección y/o reorientación de estudios, aptitudes y conocimientos previos para iniciar los estudios de la carrera, particularidades del estudio a distancia, estrategias de aprendizaje y técnicas de estudios, ayuda psicológica personal, orientaciones para el desarrollo personal y de valores.

Dentro de las necesidades de orientación académica con un porcentaje de 70.7% y de acuerdo a su práctica consideran prioritario dar lectura de las orientaciones en la guía didáctica, lectura rápida para identificar los títulos, gráficos, resúmenes, esquemas, lectura comprensiva para identificar las ideas principales y secundarias, subrayado de los aspectos de mayor importancia, desarrollar actividades de aprendizaje de la guía didáctica, asesoría de materias específicas (contabilidad), mayor énfasis en el estudio la semana de evaluaciones presenciales.

Y la de información con un porcentaje de 65.7%, las que consideran importante socializarlas son los procesos de admisión e ingreso, procesos de matrícula, modalidades de pago.

De acuerdo a sus respuestas de los cuestionarios de preguntas abiertas las necesidades de mayor frecuencia entre los estudiantes son: la dificultad de adaptarse a la modalidad a distancia y llevar un estudio autónomo e independiente, la planificación de estudio, el tiempo y dedicación, la preparación para los exámenes, como captar la bibliografía entregada, el manejo del EVA, manejar la demanda de una dedicación exclusiva al estudio dificultando el desarrollo de otras facetas personales.

Basando la importancia de la orientación en las necesidades anteriormente mencionadas se puede deducir la importancia de un programa de mentoría para los estudiantes de primer ciclo de la UTPL.

### **1.1.27 Objetivos.**

#### **1.1.27.1 Objetivo general.**

- Implementar, desarrollar y evaluar un manual de mentoría que sirva de guía en el proceso, que enseñe técnicas, estrategias y modele el comportamiento de los mentores para apoyar a la permanencia y continuidad de los estudiantes de reciente ingreso al sistema de educación a distancia.

### **1.1.28 Objetivos específicos.**

- Definir el perfil del Mentor (descripción del rol y necesidades de capacitación o desarrollo de habilidades) que se requiere para el desarrollo de las actividades.
- Diseñar una propuesta ejecutable con técnicas y estrategias prácticas para hacer mentoría
- Identificar los recursos que se utilizan en el proceso de mentoría guiado por un compromiso de recursividad.

### **1.1.29 Definición del mentor.**

El mentor es un estudiante de nivel avanzado de la UTPL, cuya experiencia y competencias, lo califican como idóneo para apoyar, acompañar, guiar y formar a estudiantes de primer ciclo, favoreciendo a la correcta adaptación y desarrollo académico.

### **1.1.30 Perfil del mentor.**

Núñez (2012), menciona sobre el mentor que es una persona con un mayor bagaje de conocimientos y experiencias, lo cual lo habilita como una persona idónea para ayudar a otra que carece de dicho bagaje en su proceso de desarrollo o superación de necesidades. El estudiante mentor es quien media, facilita, favorece y potencia la resolución de necesidades y el desarrollo del estudiante mentorizado, alcanzando una mayor eficacia. (p.8).

Según Ruiz (2011), el mentor deberá ser capaz de:

- a. Transmitir madurez humana y profesional al mentorizado.
- b. Generar comunicación en un clima de confianza.

- c. Ganarse la autoridad en la transparencia y sinceridad en cada observación realizada.
- d. Ser objetivo y neutral en sus aportaciones.
- e. Ser compromiso con su rol.
- f. Querer y saber ayudar, es necesaria una buena formación.
- g. Capacidad de ayudar, orientar y asesorar.
- h. Disponer de habilidades personales como; comunicación, empatía, confianza, escucha, solución de problemas y toma de decisiones.
- i. Poseer una actualizada base de conocimientos en general y en particular en relación a las carencias que el mentorizado posee.
- j. Ser buen ejemplo de los valores/cualidades propias de la institución donde se desarrolla el proceso.
- k. Predisposición al aprendizaje mutuo y continuo.
- l. Disponer de un buen bagaje de experiencias (tanto positivas como negativas).
- m. Hacer preguntas abiertas y escuchar cuidadosamente para dar una buena respuesta con el objetivo de propiciar la acción reflexiva.
- n. Activar continuamente el proceso de mentorización: feedback positivo

### **1.1.31 Acciones y estrategias de mentoría.**

#### ***1.1.31.1 Directrices generales para los diferentes acercamientos.***

Lo determinante para originar una buena relación es lograr que el mentorizado se conecte emocionalmente con el programa o simplemente con lo que hace, para romper el hielo se puede hablar del mentor (presentarse, por ejemplo la familia, la formación académica, el perfil profesional) hasta llegar a tener cierta apertura, el objetivo será generar credibilidad y confianza “ser y parecer”.

La primera reunión debe realizarse de forma presencial, la cercanía ayuda a que las relaciones fluyan de una manera mucho más natural, es aconsejable escoger un sitio neutral, como por ejemplo las cede de la universidad, es importante durante el desarrollo ir identificando áreas en la cuales trabajar posteriormente.

Como mentores debemos esmerarnos en conocer bien a nuestro mentorizado, evaluar la velocidad de pensamiento, de acción, sus limitaciones. El mentor es quien debe acoplarse al ritmo de la conversación, procurar al máximo no ser invasivos en la forma de preguntar.

A través de preguntas se debe buscar la emoción predominante, si esta es positiva o negativa, siempre debemos partir de lo general a lo específico como por ejemplo:

- ✓ ¿Cómo te sientes hoy en la universidad?
- ✓ ¿Qué carrera sigues en la universidad, que es lo que más te gusta de esa carrera?
- ✓ ¿Qué es lo que menos te gusta?
- ✓ ¿Cómo te sientes con eso?

Es importante saber filtrar la información y ver qué sirve y qué no.

Mientras se dan acercamientos entre mentor - mentorizado sean estos de tipo personal, telefónico o por algún medio tecnológico debemos aprender a leer actitudes, leer el cuerpo, los ojos, comprender tono de voz, conforme se vaya interactuando con el mentorizado se podrá saber cómo es, entender sus disparadores emocionales (familia, trabajo, asensos, dinero, pobreza, amigos, etc.). Cuando haya dudas sobre los detalles de la conversación es mejor preguntar directamente, Cuando no haya una respuesta rápida a nuestras preguntas, es mejor no presionar una contestación y sutilmente pasar a otra pregunta.

Hay dos formas de afiliar a nuestro mentorizado: Hay personas que por lo general son desconfiadas y verán al mentor como espía, como alguien que quiere sacar provecho personal. Se debe quitar esa percepción rápido aclarando y demostrando el interés genuino de ayudar y el otro extremo es alguien que cree que le vamos a solucionar la vida, con ellos debemos ser claros y realistas aclarando que existirá apoyo y guía de parte del mentor pero que en él será el protagonista y quien tome las decisiones. No debemos sobreproteger al mentorizado. El secreto está en educar para que él mismo aprenda y asuma su responsabilidad. El mentor debe facilitar las opciones, razón por la que debemos ser neutros, no podemos resolver el problema, sino facilitar el proceso de pensamiento.

El éxito de la mentoría es que el mismo mentorizado a cada problema plantee las opciones para que en conjunto (mentor - mentorizado) se las evalué. El papel real del mentor es acercar la percepción a la realidad para minimizar los problemas.

En cada opción o alternativa que plantee el mentorizado debe decir que es lo mejor y lo peor de que eso suceda. Debe ser capaz de tomar decisiones todo el tiempo. Una vez que se identifica las opciones se escoge la viabilidad, se establece tiempos y responsables para cada una de las funciones.

Es importante aclarar en todo momento que las decisiones son de ellos. Enfatizar la importancia de tomar decisiones, debe conocer que todas tienen una consecuencia, incluso el no hacer nada conlleva una consecuencia.

No se debe dejar pasar más de tres semanas sin tener contacto con el mentorizado, hay que buscar acceso no solo a través de reuniones presenciales, también lo podemos hacer a través de correos, llamadas telefónicas, mensajes de textos, chat.

Es una muestra de verdadero interés en ayudar al mentorizado los acompañamientos al examen presencial con el objetivo de motivarlos y respaldarlos.

#### **1.1.31.2 Escucha activa.**

Para una efectiva comunicación lo esencial es practicar la escucha activa, por lo cual es importante “escuchar más que hablar”. Para esto las siguientes directrices:

Prestar completa atención a la conversación: Mirarlo a los ojos, mostrar una postura corporal abierta y predispuesta a escuchar, no interrumpir mientras habla, preguntar solo cuando sea necesario, esto transmite a la otra persona que es de gran valor para quien lo está escuchando.

Evitar pensar en lo que se va a decir después: Solamente se debe escuchar, esforzarse por entender el mensaje.

Establecer un dialogo: Se debe resumir lo que se escucha y dar la opinión en ciertos momentos guiando la conversación hacia donde el mentorizado pueda examinar sus pensamientos.

Ser curioso en el buen sentido: Pedir aclaración no suponer, cuando se pregunta para buscar claridad se demuestra que se está interesado en lo que está diciendo.

Respetar el silencio: Si hay pausas no se debe tratar de llenar instantáneamente el vacío, las personas necesitan tiempo para entender lo que se conversaba o para pensar.

Mantener la paciencia y no interrumpir: El mensaje que se da cuando se interrumpe es que es más importante lo que se tiene que decir que lo que el mentorizado dice.

Pensar antes de hablar: Solo si la contribución a la conversación va a ser relevante y es el momento oportuno se debe hablar.

### **1.1.31.3 Comunicación.**

Hay que fortalecer la comunicación con el mentorizado estableciendo conversaciones casuales sobre su trabajo, sus proyectos, deportes, comida, aficiones o cualquier cosa que pueda conducir a una relación más familiar y cómoda, cuando haya un ambiente más amigable, es cuando se puede generar preguntas que ayuden al mentorizado a reflexionar sobre algún tema específico.

Se debe ser muy cuidadosos con los términos que se utilizan como mentores a la hora de comunicarnos, es importante conducirse con frases valederas como:

- ✓ Estas tomando en cuenta que
- ✓ Si tomas esa decisión estas considerando que

### **1.1.31.4 Disociar al mentorizado.**

Se debe lograr que la persona esté consciente de lo que siente, porqué y como. Al estar disociado se tiene conciencia externa de lo que está haciendo, pensando o sintiendo.

### **1.1.31.5 Mini Max.**

Como mentor hay que escuchar activamente, hacer preguntas para obtener información con el fin de enfocar al mentorizado. Con esto se determina el insumo que tiene más peso, sobre este evento se trae a colación y se genera la conversación para que el mentorizado establezca las opciones pertinentes a la problemática dada. (3 opciones, lo ideal serian 4 o 5), lo importante es que el mentorizado esté consciente de lo bueno y malo que puede pasar en cada opción. El cuestionamiento al mentorizado se lo debe realizar porque solo así hacemos que tome decisiones por sí solo, el proceso es el siguiente; empezar sobre la mas negativa para destruirla y sobre la más positiva para influenciarla y potencializarla. Luego se

destruye la segunda negativa. El objetivo es contemplar las 2 más importantes y mismas que deben ser cuestionadas para que el mentorizado tome la decisión.

#### **1.1.31.6 Lo que nunca se debe hacer**

1. Bajo ningún concepto se debe etiquetar a un mentorizado.
2. No asumir, si hay duda preguntar directamente.
3. El mentor debe en todo momento evitar caer en la tentación de sobrevenderse.
4. Ninguna reunión debe realizarse con un fin ajeno al programa, las reuniones son con un fin netamente académico o dentro de los parámetros del programa.
5. Prohibido engancharse. No se debe involucrar emocionalmente en los problemas de los mentorizados.
6. Nunca se le debe decir qué hacer, lo que sí se debe es brindar retroalimentación global con el objetivo de buscar que se involucre.
7. No jefe, no niñera no guía espiritual, el mentor es un facilitador del pensamiento.

#### **1.1.31.7 Actividades.**

Es indispensable que se traten los temas mencionados a través de talleres o envío de correos electrónicos con información valiosa, como por ejemplo artículos y lecturas que inviten a la reflexión y generen ideas.

**Estudiante autónomo y eficiente:** apoyado en el video de la UTPL “Metodología de estudio”.

**Manejo del Eva:** apoyado con el “Manual estudiante EVA”.

**Las técnicas y estrategias de estudio en la modalidad a distancia:** apoyado en el video de la UTPL “Técnicas y hábitos de estudio”, es recomendable relacionar los conocimientos aprendidos con la vida cotidiana para que se de lugar a un aprendizaje significativo, practicar resúmenes, mapas conceptuales, matrices, cuestionarios, comprender antes que memorizar, delimitar ideas principales de secundarias.

**Enseñar una lectura más productiva en los estudios a distancia:** Día tras día hacer que la lectura sea un hábito de estudio, leer el índice y los apartados más importantes primero, leer los fundamentos aprendidos con anterioridad sirven de mucho para los nuevos temas, al leer otras fuentes sobre el mismo tema se amplían los conocimientos. Es vital ejemplificar lo que se vaya leyendo, mientras lee hay que tener a disposición enciclopedias, diccionarios, acceso a internet para entender términos que no se dominen.

**Estrategias para la búsqueda de información en fuentes bibliográficas impresas y digitales:** Identificar palabras claves, cuando se lee los textos impresos se debe resaltar las ideas principales lo cual facilitara la búsqueda de cierta información, identificar el tema general para que se facilite encontrar lo específico.

**Metodologías utilizadas para planificación de tareas académicas y forma de estudiar para exámenes presenciales:** Encontrar el tiempo en el cual se pueda facilitar la concentración y convertirlo en hábito, si es necesario buscar tutorías o clases particulares, Resolver los cuestionarios de las guías y realizar las actividades complementarias, elaborar los propios cuestionarios, desarrollar los cuestionarios que cargaron en el EVA. Revisar las tutorías de la UTPL disponibles en you tube, repasar la evaluación a distancia.

**Enseñar cómo superar las dificultades en el estudio:** apoyado del video realizado por la UTPL “Como mejorar el rendimiento académico”. Orientar el mayor esfuerzo a las materias que se debe mejorar, si es necesario buscar tutorías o clases particulares.

**Reforzar conocimientos de cómo se debe preparar para evaluaciones, hacer énfasis en estrategias:** Realizar resúmenes de lo entendido, mapas conceptuales, esquemas o diagramas como apuntes, esto ayuda a reforzar conocimientos. Al estudiar es importante realizar esquemas del contenido donde se diferencie las ideas principales y secundarias. Procurar imaginar que preguntas podrían estar en el examen, elaborar los propios cuestionarios. Analizar las gráficas y las tablas porque contienen información muy importante. Comprender la información es mejor que memorizarla. Descargar videos o mp3 de los temas específicos para escucharlos mientras se transporta algún lugar.

**Materias que requieran de mayor práctica:** Si como Mentor existe la disponibilidad para identificar a algún experto se debe facilitar una cita con él, buscar tutorías.

### **1.1.32 Recursos.**

- Humanos: mentor, mentorizado, consejero.
- Tecnológicos: computadora, internet, skype, material audiovisual, teléfono.
- Económicos: teléfono, transporte, internet, copias e impresiones, luz y alimentación con un gasto aproximado de \$90.

#### **1.1.32.1 Evaluación.**

Es indispensable que se realice después de la primera reunión presencial la evaluación para saber de dónde se va a partir, a medio programa volver a evaluar para discutir los resultados de la gestión, identificar las áreas de mejora, proponer planes de acción y realizar retroalimentación, y para el cerrar el programa realizar una nueva evaluación para identificar la eficacia del programa.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilera, F. (2007). *Técnicas de estudio a distancia y presencial*. Quito: Enfoque ediciones.
- Aldave, S. López, M. Varela, S. (2014). *Características y necesidades de las personas en situación de dependencia*: España: Gohegraf
- Álvarez, M. y Bisquerra, R. (2012) *Orientación Educativa*. :Wolters Kluwer Educacion
- Álvarez, P. y González, M. (2008). *Análisis y valoración conceptual sobre las modalidades de tutoría universitaria en el Espacio Europeo de Educación Superior*. Zaragoza: Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 22(1): 21-48. Recuperado de: [https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0CCUQFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.tutoria.unam.mx%2FEUT2010%2FmemoriaEUT%2Fseminario%2Fvalor.pdf&ei=fD-VVfaUKlygNvXistgK&usg=AFQjCNGficfliRPs6YOpdmSlkmNm9H2UKw&sig2=-cZczSsxR4RPaYtZL9\\_h7g](https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0CCUQFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.tutoria.unam.mx%2FEUT2010%2FmemoriaEUT%2Fseminario%2Fvalor.pdf&ei=fD-VVfaUKlygNvXistgK&usg=AFQjCNGficfliRPs6YOpdmSlkmNm9H2UKw&sig2=-cZczSsxR4RPaYtZL9_h7g)
- Álvarez, P. (2006). *La tutoría y la orientación universitaria en la nueva coyuntura de la enseñanza superior: El programa "Velero"*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2091408.pdf>
- Amor, M. (2012). *La Orientación y la Tutoría universitaria como elementos de calidad e innovación en la Educación Superior. Modelo de Acción Tutorial*. Córdoba. Recuperado de <http://helvia.uco.es/xmlui/bitstream/handle/10396/7665/556.pdf?sequence=1>
- Aranciaga, I., Lucero, J. y Santos, H. (2011) *La inserción institucional de la educación a distancia en una universidad pública*. Río Gallegos: UNPA. Recuperado de: <http://gte2.uib.es/edutec/sites/default/files/congresos/edutec07/aprobedutec07/docs/82.pdf>
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Naucalpan: Editorial Pearson Educación
- Blasco, P. (2006). *Estrategias psicopedagógicas para la atención a la diversidad en la educación secundaria*. Valencia: Editorial AU llibres
- Blasco, P. y Pérez, A. (2012). *Enfoques y aplicaciones prácticas en Orientación y Acción Tutorial*. Valencia: Editorial Nau Llibres.
- Buele, M. y Bravo, C. (2014). *Trabajo de titulación (Prácticum 4)*. Loja: Editorial EDILOJA

Bortone, R. (2010). Perfil de las necesidades de desarrollo personal en estudiantes de ingeniería. San Cristóbal: UNET. Recuperado de:  
<https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=4&cad=rja&uact=8&ved=0CDAQFjAD&url=http%3A%2F%2Fwww.remow.ws%2FSEPARATAS%2FSEPARATA%25209.pdf&ei=-iedVbvUOYq5ggSvo4D4CQ&usg=AFQjCNHaGj8A0XNV0cvoK96wtnZSUSqheQ&sig2=C4--sfa7FXI9CKLMCSyMpg>

Centro de escritura Javeriano. (2014). *Normas APA-2014.pdf*. Recuperado de  
<http://es.scribd.com/doc/160826388/Normas-APA-2014-pdf#scribd>

Cloninger, S. (2003). *Teorías de la personalidad*. México: Editorial Pearson Educación.

Cortés, A. (2012). *La educación a distancia y el estudio independiente*. Revista e-Formadores. Recuperado de  
[http://red.ilce.edu.mx/sitios/revista/e\\_formadores\\_oto\\_09/articulos/Angeles\\_Cortes.pdf](http://red.ilce.edu.mx/sitios/revista/e_formadores_oto_09/articulos/Angeles_Cortes.pdf)

Díaz, A. (2012) *Modelos de Orientación y asesoramiento*. Grupo Stellae. Recuperado de:  
<https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad=rja&uact=8&ved=0CCUQFjAC&url=http%3A%2F%2Fstellae.usc.es%2Fred%2Fblog%2Fview%2F22186%2Fmodelos-de-orientacion-y-asesoramiento&ei=mZqSVdCkKMLNgwTonoSQCA&usg=AFQjCNHQuuPcEBrrQ0forlKarCMLcBeP9A&sig2=QWZMyyStCwlwzTz0Hkr0PA>

Echeverría, B. (1993). *Teoría y práctica de la orientación Educativa*. Barcelona: Editorial S.A.

Enríquez, L. y Ortega E. (2014). *Programa Camaradas: Entrenamiento Camaradas*. Quito

Espinosa, R. Archundia, E. Contreras, R. (2011). *Mentoría y estrategias*. *Eumed.net*. Recuperado de:  
[https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CBwQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.eumed.net%2Flibros-gratis%2F2012a%2F1151%2F1151.pdf&ei=DxKUVc7BCsXx-AG-vo-gDg&usg=AFQjCNHtqaqoMN7dPxjAclMjoB0NuSualQ&sig2=-wak8u\\_GP8BcVbICY-o8Hg](https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CBwQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.eumed.net%2Flibros-gratis%2F2012a%2F1151%2F1151.pdf&ei=DxKUVc7BCsXx-AG-vo-gDg&usg=AFQjCNHtqaqoMN7dPxjAclMjoB0NuSualQ&sig2=-wak8u_GP8BcVbICY-o8Hg)

Fernández, S. (2004). *La acción Psicopedagógica en los institutos de educación secundaria: análisis de su reconstrucción y procesos de socialización de los psicopedagogos/as*. España. S. N.

- González, A. Vélaz de Medrano, C. (2014). *La acción tutorial en el sistema escolar*. Madrid, España: Editorial Uned.
- González, F. (2011) *Estudios e investigaciones: Inclusión y atención al alumnado con necesidades educativas especiales en España*. Salamanca: Universidad de Salamanca  
Obtenido de:  
<https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CBwQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.mecd.gob.es%2Frevista-cee%2Fpdf%2Fn18-gonzalez-gil.pdf&ei=sqKSVfnnE4a5ggSMu4CQBQ&usg=AFQjCNHIBQIXs99sxcHwI83tHKYiG28cg&sig2=HyXG3QontYIK6w4WpCnOLA>
- González, D. y Díaz, Y. (2006). *La importancia de promover en el aula estrategias de aprendizaje para elevar el nivel académico en los estudiantes de psicología*. Revista Iberoamericana de Educación, 40(1). Recuperado de:  
[www.rieoei.org/investigacion/1379Gonzalez.pdf](http://www.rieoei.org/investigacion/1379Gonzalez.pdf)
- Guillamón, J., Manzano, N. y Malik, B., (2015). *Los centros de orientación e inserción laboral en la educación superior*. Recuperado de  
<http://www.uned.es/edu-4-teoria-y-procesos-de-la-orientacion/paginas/Esquemas-resumen/Esquemas-resumenes/TEMA%2014%20%2828%20UDD%29.doc>
- Larrea, S. (2007). *Comunicación Efectiva – Programación Neurolingüística: Comunicación Efectiva PNL*. Quito
- Malander, N. (2014) *Estrategias de aprendizaje y hábitos de estudio en el nivel superior: diferencias según el año cursado*. Posadas: Revista Apunt. Univ. 9, vol. 4, N° 1. Universidad nacional de misiones. Recuperado de:  
<https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CBwQFjAA&url=http%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F4757914.pdf&ei=9a6TVdvGK4us-QGtwZaQCw&usg=AFQjCNHYkGV69af0dHOS8qAQDSv-03pA-Q&sig2=cH7ORvO8bZsv7vCMz5pL2Q>
- Mantilla, J. (2008). *Propuesta de estrategias andragógicas para optimizar la Interacción orientador - estudiante del curso*. Recuperado de  
<http://biblo.una.edu.ve/docu.7/bases/marc/texto/t35055.pdf>
- Manzano, S. (2012). *El rol del mentor en un proceso de mentoría universitaria. Educación siglo XXI*. Red de revistas científicas de América latina, el Caribe, España y Portugal. 15(2), 95, 101-103.
- Martín, E., Solé, I., Almirall, R., Babío, M., Bassedas, E., Castell, N., et al. (2011) *Orientación Educativa Modelos y estrategias de intervención*. Barcelona: Editorial GRAÓ

Martínez, A. Laguna, J. García, M. Vázquez, M. Rodríguez, R. (2005). Perfil de competencias del tutor de Posgrado de la Universidad Nacional Autónoma de México. México: S. N.

Matas, A. (2007) *Modelos de orientación*. San Francisco: Aidesac. Recuperado de: [https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CBwQFjAA&url=http%3A%2F%2Friuma.uma.es%2Fxmlui%2Fbitstream%2Fhandle%2F10630%2F4713%2Fmodelos\\_de\\_orientacion\\_281207.pdf%3Fsequence%3D1&ei=A6aSVaCiKcu7ggTLtr\\_ADA&usg=AFQjCNE9sm91\\_09IMpHxsmYABQktbKzr7A&sig2=BK4ZleEeqp8SGUBXYpBjmw](https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CBwQFjAA&url=http%3A%2F%2Friuma.uma.es%2Fxmlui%2Fbitstream%2Fhandle%2F10630%2F4713%2Fmodelos_de_orientacion_281207.pdf%3Fsequence%3D1&ei=A6aSVaCiKcu7ggTLtr_ADA&usg=AFQjCNE9sm91_09IMpHxsmYABQktbKzr7A&sig2=BK4ZleEeqp8SGUBXYpBjmw)

Mayurí, F. y Santiváñez, V. (2011). *Boletín informativo semestral del instituto para la calidad de la educación USMP*. Lima. Recuperado de <http://icedusmp.com/attachments/article/60/BOLETIN%20ICED%2001.pdf>

Molina, D. (2002). *Concepto de orientación educativa: Diversidad y aproximación*. Recuperado de [http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=10&cad=rja&uact=8&sqj=2&ved=0CEAQFjAJ&url=http%3A%2F%2Fwww.rieoei.org%2Fdeloslectores%2F736Molina108.PDF&ei=eaLDVnKaHYq5ggTNqoCwCg&usg=AFQjCNFQGxW-Nu3jOkTmvuQ6CZjry\\_2FBw](http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=10&cad=rja&uact=8&sqj=2&ved=0CEAQFjAJ&url=http%3A%2F%2Fwww.rieoei.org%2Fdeloslectores%2F736Molina108.PDF&ei=eaLDVnKaHYq5ggTNqoCwCg&usg=AFQjCNFQGxW-Nu3jOkTmvuQ6CZjry_2FBw)

Moliner, M. (2008). Diccionario de uso español: definición de tutor. Madrid: Editorial Gredos, 3º edición, Vol. 2

Moncada, L. (2014). *La integración académica de los estudiantes Universitarios como factor determinante del Abandono de corto plazo. Un análisis en el sistema de Educación superior a distancia del ecuador*. Recuperado de <file:///C:/Users/aseis/Downloads/12683-19106-1-PB.pdf>

Mora, J. Rodríguez, M. Zambruno, M. García, L. (2011). *Las necesidades de orientación para el acceso a la universidad de los alumnos preuniversitarios*. Recuperado de [http://institucional.us.es/revistas/universitaria/extra/art\\_5.pdf](http://institucional.us.es/revistas/universitaria/extra/art_5.pdf)

Munch, L. y Ángeles, E. (2009). *Métodos y técnicas de investigación*. México: Editorial Trillas

Negro, A. (2006). *La orientación en los centros educativos: Organización y funcionamiento desde la práctica*. Barcelona: Editorial GRAÓ

Ortiz, M. (2011). *Ponencia: Importancia de la orientación educativa y tutoría en algunos niveles de intervención*. Recuperado de [http://ujed.mx/Todo/documentos/pdf/eje\\_2/2\\_09.pdf](http://ujed.mx/Todo/documentos/pdf/eje_2/2_09.pdf)

- Parras, A. (2012). *Orientación educativa: fundamentos teóricos, modelos institucionales y nuevas perspectivas*. Madrid: Editorial Omagraf S.L. Recuperado de:  
[https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0CCIQFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.apega.org%2Fattachments%2Farticle%2F379%2Forientacion\\_educativa.pdf&ei=kKaSVZjaMMTdgwTL9oqoDg&usg=AFQjCNHKIIYr4Ga6OUByVKZle2O3-reonA&sig2=aK6dDFmxTrTLZMxCutieug](https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0CCIQFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.apega.org%2Fattachments%2Farticle%2F379%2Forientacion_educativa.pdf&ei=kKaSVZjaMMTdgwTL9oqoDg&usg=AFQjCNHKIIYr4Ga6OUByVKZle2O3-reonA&sig2=aK6dDFmxTrTLZMxCutieug)
- Prieto, J. (2010). *Plan de orientación y acción tutorial II*.
- Pérez, D. González, D. y Díaz, Y. (2004) *El talento: antecedentes, modelos, indicadores, condicionamientos, estrategias y proceso de identificación. Una propuesta desde la universidad cubana y el enfoque histórico cultural*. Santiago de Cuba: Centro universitario José Martí Pérez. Recuperado de:  
[https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CB0QFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.rieoei.org%2Finvestigacion%2F1379Gonzalez.pdf&ei=gVGSVZedCISrNr-Mg5AE&usg=AFQjCNE18PNsvDxnkB13\\_Bhk\\_JkTeOwElw&sig2=bcGwLC92qIbsehp4IsrzFg&bvm=bv.96783405,d.eXY](https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CB0QFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.rieoei.org%2Finvestigacion%2F1379Gonzalez.pdf&ei=gVGSVZedCISrNr-Mg5AE&usg=AFQjCNE18PNsvDxnkB13_Bhk_JkTeOwElw&sig2=bcGwLC92qIbsehp4IsrzFg&bvm=bv.96783405,d.eXY)
- Puig, M. Sabater, P y Rodríguez, N. (2012) *Necesidades humanas: evolución del concepto según la perspectiva social*. Barcelona: Aposta revista de ciencias sociales. Recuperado de:  
<https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CBwQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.apostadigital.com%2Frevistav3%2Fhemeroteca%2Fmonpuigllob.pdf&ei=g6SSVfTVOILEgwT5voHQDA&usg=AFQjCNHA-n41bvJYueFECiGex5mhY2x05A&sig2=QcYcJHBvxBEkRYUU612nKQ>
- Repetto, E. y Guillamón, J. (2002) *Segundo encuentro nacional de orientadores: La consulta o el asesoramiento indirecto al profesorado y a las familias de los alumnos*. Mérida: <http://studylib.es/doc/460269/la-consulta-o-el-asesoramiento-indirecto-al>
- Repetto, E. Peña, M. y Lozano, S. (2007) *El programa de competencias socio-emocionales (POCOSE)*. MADRID: UNED. Recuperado de:  
<http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/2081/b15168359.pdf?sequence=1>
- Rodríguez, J. (2012). *Mentoring para emprendedores: Guía práctica*. Recuperado de  
<https://apoyoalmentoring.files.wordpress.com/2012/09/libro-mentoring-para-emprendedores-julio-rodriguez-diaz.pdf>
- Rodríguez, M. (2012) *Introducción general a la metodología de la investigación*. Recuperado de:  
<https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad=rja&uact=8&ved=0CCoQFjAC&url=https%3A%2F%2Fguiadetesis.wordpress.com%2F2013%2F08%2F19%2Facerca-de-la-investigacion-bibliografica-y->

documental%2F&ei=QqSKVcHuJsOnggS6hYCADw&usg=AFQjCNEwekelD0-pvaTaB0jIVhL2NymL4A&sig2=UajRD4I5QihuB21Ube4P0A

Romero, S. (Ed) (2002). *Proyecto mentor: la mentoría en la Universidad*. Recuperado de [google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCoQFjAA&url=http%3A%2F%2Fflorien.die.upm.es%2F~macias%2Fdoc%2Fpubs%2Faidipe03%2FFPROYEC%2FTOMENTOR-Granada-Ponenciadefinitiva.doc&ei=xj9xU8CdJ4KpsATPjIGAAw&usg=AFQjCNFi5ub\\_Da2ek652WdYjxkdaNndWNg&bvm=bv.66330100,d.cW](http://google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCoQFjAA&url=http%3A%2F%2Fflorien.die.upm.es%2F~macias%2Fdoc%2Fpubs%2Faidipe03%2FFPROYEC%2FTOMENTOR-Granada-Ponenciadefinitiva.doc&ei=xj9xU8CdJ4KpsATPjIGAAw&usg=AFQjCNFi5ub_Da2ek652WdYjxkdaNndWNg&bvm=bv.66330100,d.cW)

Rubio, M. (2014). *Guía general de educación a distancia*. Loja: Ediloja.

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

Sánchez, C. (Dir) (2009). Universidad y empresa. Madrid: Universidad Politécnica de Madrid, Revista Mentoring y coaching, N° 2. Recuperado de: [https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0CCUQFjAB&url=http%3A%2F%2Finnovacioneducativa.upm.es%2Fweb\\_revista%2FRevista\\_09.pdf&ei=x0eZVZe\\_IHbgwT\\_8YHABg&usg=AFQjCNEB3qIRLS9SmlkjpCK9BZ12xnA5Ug&sig2=Vfesil6ewTR4HNPeGBxVjQ&bvm=bv.96952980,d.eXY](https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0CCUQFjAB&url=http%3A%2F%2Finnovacioneducativa.upm.es%2Fweb_revista%2FRevista_09.pdf&ei=x0eZVZe_IHbgwT_8YHABg&usg=AFQjCNEB3qIRLS9SmlkjpCK9BZ12xnA5Ug&sig2=Vfesil6ewTR4HNPeGBxVjQ&bvm=bv.96952980,d.eXY)

Sánchez, C. (2013). *¿Qué es la mentoría? Mentoría entre iguales entre entornos Universitarios*. Recuperado de <http://www.cse.edu.uy/sites/www.cse.edu.uy/files/documentos/Que-es-la-mentoría.pdf>

Sánchez, M. (2004). *Manual de trabajo social Volumen 1 de Metodología y práctica del trabajo social*. Colonia San Rafael, México: Editorial Plaza y Valdés S. A.

Sánchez, M. (Coord). (2008). *Situación actual de los servicios de orientación universitaria: estudio descriptivo*. Madrid: UNED. Recuperado de <http://raptor.ls.fi.upm.es/docs/programaMentoriaUNED.pdf>

Sánchez, A. (2009) *Orientación educativa*. Granada: Revista digital innovación y experiencias educativas. Recuperado de: [https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CBwQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.csi-csif.es%2Fandalucia%2Fmodules%2Fmod\\_ense%2Frevista%2Fpdf%2FNumero\\_21%2FANTONIA\\_SANCHEZ\\_1.pdf&ei=qamSVby5LsKpNvuWhOgB&usg=AFQjCNEATC4qtnxckI2R4Bs8NO1iS10yKg&sig2=AL1TBEotorwl8yB0K-u31A](https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CBwQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.csi-csif.es%2Fandalucia%2Fmodules%2Fmod_ense%2Frevista%2Fpdf%2FNumero_21%2FANTONIA_SANCHEZ_1.pdf&ei=qamSVby5LsKpNvuWhOgB&usg=AFQjCNEATC4qtnxckI2R4Bs8NO1iS10yKg&sig2=AL1TBEotorwl8yB0K-u31A)

Sánchez, M. (Ed). (2010). *Evaluación de un modelo de orientación tutorial y mentoría en la*

- Santana, L. (2009). *Orientación educativa e intervención psicopedagógica*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Solano, M. y Silas, J. (2013). La figura del tutor en el proceso de prácticas en el grado de enfermería. Granada: Index Enferm vol. 22, no.4. Obtenido de: <http://dx.doi.org/10.4321/S1132-12962013000300014>
- Timón, L. Gómez, E. (2010). *La orientación académica y profesional en la ESO. El plan de orientación, propuestas e innovación*. Sevilla, España: Editorial Wanceulen.
- Tirado, K. (2014). *Sistema de mentoría para los Nuevos Estudiantes de Primer Ciclo, Modalidad Abierta y a Distancia de la Universidad Técnica Particular de Loja: Evaluación de una Experiencia*. (Tesis de pregrado). Universidad Técnica Particular de Loja. Quito, Ecuador
- Toscano, M. (2002) *Necesidad de la Orientación en la Universidad*. Recuperado de: <http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/3445/b15760492.pdf?sequence=1>
- UTPL. (2011). *UTPL inaugurará nuevas instalaciones de centro universitario en Villaflora*. Recuperado de <http://www.utpl.edu.ec/comunicacion/utpl-inaugurara-nuevas-instalaciones-de-centro-universitario-en-villaflora/>
- Valverde, A. (Ed). (2004). *Innovación en la orientación universitaria: La mentoría como respuesta*. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/1049470.pdf>
- Valderrama, B. Icarán, E. (2009). *Mentoring y Acción Tutorial: guía práctica para su aplicación en la Universidad*. Recuperado de <http://abacus.universidadeuropea.es/bitstream/handle/11268/2748/SEG05.pdf?sequence=1>
- Villegas, F. y Acosta, J. (2014). *El sistema de consejería de la universidad nacional abierta y a distancia UNAD, como una estrategia dirigida a lograr la permanencia estudiantil en primera matrícula*. Recuperado de [http://www.alfaguia.org/www-alfa/images/PonenciasClabes/5/ponencia\\_130.pdf](http://www.alfaguia.org/www-alfa/images/PonenciasClabes/5/ponencia_130.pdf)
- Zavala, S. (2009). *Guía a la redacción en el estilo APA, 6ta edición*. Recuperado de [http://www.suagm.edu/umet/biblioteca/pdf/guia\\_apa\\_6ta.pdf](http://www.suagm.edu/umet/biblioteca/pdf/guia_apa_6ta.pdf)
- Zuazua, A. (2007). *El proyecto de autorrealización. Cambio, curación y desarrollo*. España: Editorial Club Universitario

## Videos:

LIDlearning, (2014). *Webinar "Mentoring Empresarial" - Julio Rodriguez [Vídeo]*. Disponible en <https://youtu.be/DHNF2IDhmu4>

Ramírez, D. (2014). *¿Qué es el mentoring? [Vídeo]*. Disponible en <https://youtu.be/p9PeyhqtHUM>

Rodríguez - Diaz, J. (2012). *¿Qué es el mentoring? [Vídeo]*. Disponible en <https://youtu.be/31GO-FsiTxg>

Rodríguez - Diaz, J. (2012). *M0 – Mentoring [Vídeo]*. Disponible en [https://youtu.be/V0\\_9Lqf1Syl](https://youtu.be/V0_9Lqf1Syl)

Rodríguez - Diaz, J. (2012). *M1 - ¿Qué es el mentoring? [Vídeo]*. Disponible en <https://youtu.be/8bWqQ9GrH58>

Rodríguez - Diaz, J. (2012). *M2 - Responsabilidades del Mentorizado [Vídeo]*. Disponible en <https://youtu.be/HyxDwxlijSM>

Rodríguez - Diaz, J. (2012). *M3 - Tipos de Mentoring [Vídeo]*. Disponible en <https://youtu.be/FUfUXube6cl>

Rodríguez - Diaz, J. (2012). *M4 - Características del programa mentoring [Vídeo]*. Disponible en <https://youtu.be/QYScicM9ZG8>

Rodríguez - Diaz, J. (2012). *M5 - El mentoring primeros pasos [Vídeo]*. Disponible en <https://youtu.be/gyqJWq2bf-s>

Rodríguez - Diaz, J. (2012). *M6 - Habilidades del mentor [Vídeo]*. Disponible en [https://youtu.be/ZHe7mdt\\_eyk](https://youtu.be/ZHe7mdt_eyk)

Rodríguez - Diaz, J. (2012). *M7 - Procesos del programa mentoring [Vídeo]*. Disponible en <https://youtu.be/-oUuS9klL1k>

UTPL. (2014). *Citas y referencias bibliográficas normas APA. [Vídeo]*. Disponible en <https://youtu.be/G36lw4OBGb8>

# ANEXOS

### 1.1.33 Modelos de los instrumentos de la investigación

#### HOJA DE DATOS INFORMATIVOS

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

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

## CUESTIONARIO DE EXPECTATIVAS Y TEMORES

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

### 2 Expectativas (aspiraciones) sobre mis estudios:

.....

.....

.....

.....

### 2 Temores (miedos) sobre mis estudios:

.....

.....

.....

.....

### Mi compromiso:

.....

.....

.....

.....

## CUESTIONARIO DE NECESIDADES DE ORIENTACIÓN

Fuente: Sánchez, MF. (2009)

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

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

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

¿Qué problema enfrentó?

.....  
.....

¿Cuál fue la causa del problema?

.....  
.....

¿Quién le ayudó?

.....  
.....

¿Cómo solucionó?

.....  
.....

¿Qué aprendió de esta experiencia?

.....  
.....

**Muchas gracias su aporte.**

## CUESTIONARIO DE NECESIDADES DE ORIENTACIÓN

<p style="text-align: center;">1. ¿Existen relaciones cordiales y de respeto en su entorno académico inmediato?</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td style="text-align: center;"></td> <td style="text-align: center;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">SI</td> <td style="text-align: center;">MÁS O MENOS</td> <td style="text-align: center;">NO</td> </tr> </tbody> </table>				SI	MÁS O MENOS	NO
							
SI	MÁS O MENOS	NO					
<p style="text-align: center;">2. Encuentra cooperación de personas externas que no sean sus tutores para lograr su adaptación en la modalidad de estudios</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td style="text-align: center;"></td> <td style="text-align: center;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">SI</td> <td style="text-align: center;">MÁS O MENOS</td> <td style="text-align: center;">NO</td> </tr> </tbody> </table>				SI	MÁS O MENOS	NO
							
SI	MÁS O MENOS	NO					
<p style="text-align: center;">3. Considera que la institución se preocupa en desarrollar y mantener programas de orientación que mejoren la adaptación académica en el primer semestre</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td style="text-align: center;"></td> <td style="text-align: center;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">SI</td> <td style="text-align: center;">MÁS O MENOS</td> <td style="text-align: center;">NO</td> </tr> </tbody> </table>				SI	MÁS O MENOS	NO
							
SI	MÁS O MENOS	NO					
<p style="text-align: center;">4. Recomendaría un familiar o amigo, estudiar en la modalidad a distancia</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td style="text-align: center;"></td> <td style="text-align: center;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">SI</td> <td style="text-align: center;">MÁS O MENOS</td> <td style="text-align: center;">NO</td> </tr> </tbody> </table>				SI	MÁS O MENOS	NO
							
SI	MÁS O MENOS	NO					
<p style="text-align: center;">5. Le gustaría que un par experimentado le apoye durante su periodo de adaptabilidad a la modalidad de estudio a distancia</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td style="text-align: center;"></td> <td style="text-align: center;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">SI</td> <td style="text-align: center;">MÁS O MENOS</td> <td style="text-align: center;">NO</td> </tr> </tbody> </table>				SI	MÁS O MENOS	NO
							
SI	MÁS O MENOS	NO					

## 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.

<b>Procedimientos de estudio</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
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. Suelo desarrollar 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.					

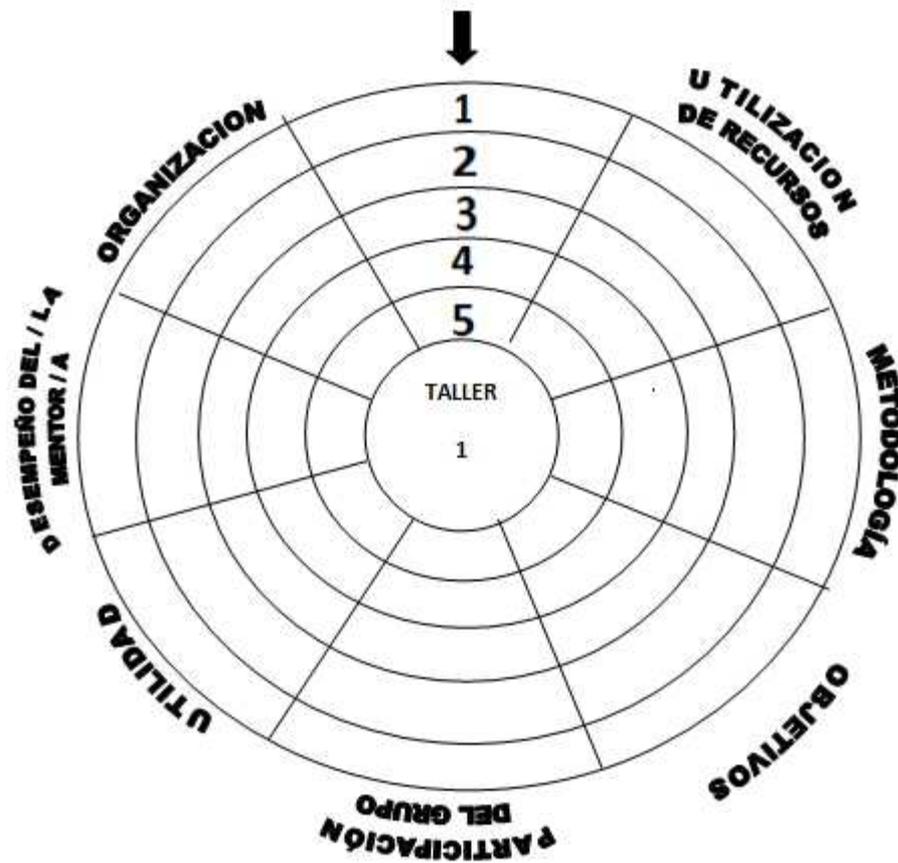
2. Valore la importancia que tiene, a su juicio, recibir orientación sobre los siguientes aspectos de orden personal. Utilice una escala de valoración de 0 (nada importante) a 10 (extremadamente importante). Por favor, intente asignar, en la medida de lo posible, valoraciones diferentes a cada ítem.

<b>Aspectos de orden personal</b>	<b>Importancia</b>
2.1. Asesoramiento en la toma de decisiones: elección y/o reorientación de estudios.	
2.1. Aptitudes y conocimientos previos para iniciar los estudios de la carrera	
2.2. Particularidades del estudio a distancia	
2.3. Estrategias de aprendizaje y técnicas de estudio	
2.4. Ayuda psicológica personal	
2.5. Planificación del proyecto profesional	
2.6. 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 UTP. Utilice una escala de valoración de 0 (nada satisfecho) a 10 (extremadamente satisfecho). Por favor, intente asignar, en la medida de lo posible, valoraciones diferentes a cada ítem.

<b>Satisfacción con los Procesos administrativos</b>	<b>Valoración</b>
3.1. Procesos de admisión e ingreso	
3.2. 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) .....	

## EVALUACIÓN DEL PRIMER ENCUENTRO DE MENTORÍA



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

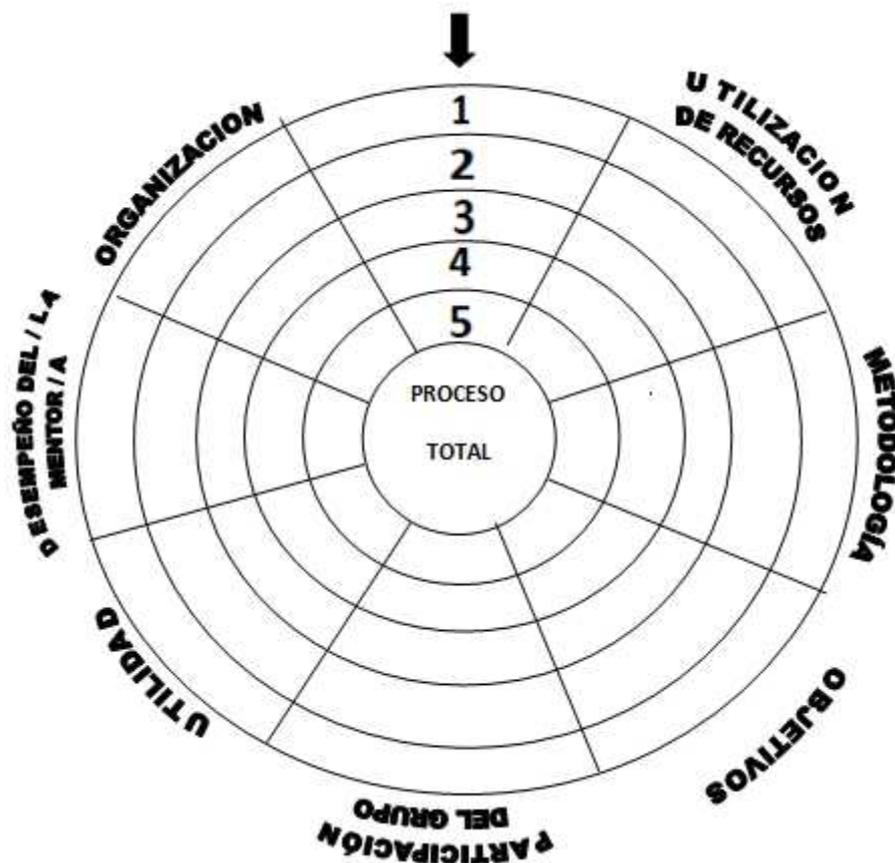
.....

.....

.....

Muchas gracias

## EVALUACIÓN FINAL DEL PROCESO DE MENTORÍA



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

.....

.....

.....

Muchas gracias

## TEST DE HÁBITOS DE ESTUDIOS DE LOS MENTORIZADOS



Nombre:		
Apellido paterno	Apellido materno	Nombre(s)

PENSAMIENTO CRÍTICO	Columna X			Columna Y		
	Frecuencia que lo haces			Dificultad para hacerlo		
	Siempre	Algunas veces	Nunca	Fácil	Difícil	Muy difícil
1. Al estudiar un nuevo tema me doy cuenta que los fundamentos aprendidos con anterioridad me sirven de mucho.						
2. Al estudiar un tema acostumbro hacer esquemas del contenido, delimitando las ideas principales y secundarias.						
3. Amplío la información recibida en clase, buscando otras fuentes sobre el mismo tema						
4. Busco caminos alternativos para resolver problemas.						
5. Busco establecer analogías para comprender mejor un fenómeno o un tema.						
6. Logro crear mis propias conclusiones de un tema visto en clase.						
7. Logro ejemplificar en ideas concretas, conceptos generales.						
8. Para enriquecer y ampliar lo que estoy aprendiendo, busco información que contradiga lo que dice mi profesor.						
9. Puedo redactar con suficiente orden y claridad un trabajo académico.						
10. Soy capaz de encontrar alternativas para resolver un problema.						
11. Soy capaz de encontrar una semejanza o patrón en un conjunto de hechos o eventos.						
12. Soy capaz de evaluar los efectos						

positivos y/o negativos de una situación o acción.						
13. Soy capaz de relacionar contenidos de distintas materias.						
14. Participo en grupos de estudio para intercambiar puntos de vista sobre un tema.						
15. Suelo ponerme metas y cumplirlas.						
16. Trato de relacionarme con profesionales de las áreas a las que pienso dedicarme en el futuro.						

TIEMPO Y LUGAR DE ESTUDIO	Columna X			Columna Y		
	Frecuencia que lo haces			Dificultad para hacerlo		
	Siempre	Algunas veces	Nunca	Fácil	Difícil	Muy difícil
17. Acostumbro planificar el tiempo que le voy a dedicar al estudio y lo llevo a cabo.						
18. Acostumbro tener un horario fijo para estudiar o hacer actividades académicas.						
19. Administro mi tiempo de estudio de acuerdo con lo que necesita el material a aprender						
20. Estudio en un lugar adecuado al realizar mis actividades académicas en casa.						
21. Busco que exista un equilibrio en los tiempos destinados para actividades recreativas, de estudio y de descanso.						
22. Estudio para estar preparado en cualquier momento para contestar un examen.						
23. Hago una lista de actividades académicas con fecha de entrega pues me ayuda a cumplir con ellas.						
24. Normalmente cuando estudio o realizo una actividad académica tengo a mi disposición fuentes de información como enciclopedias, diccionarios, acceso a Internet.						
25. Normalmente termino los trabajos, tareas y actividades a tiempo.						
26. Al contestar un examen organizo el tiempo de modo que me alcance a contestar todas las preguntas						

TÉCNICAS DE ESTUDIO	Columna X			Columna Y		
	Frecuencia que lo haces			Dificultad para hacerlo		
	Siempre	Algunas veces	Nunca	Fácil	Difícil	Muy difícil
27. Acostumbro hacer mapas conceptuales, esquemas o diagramas como apuntes durante las clases.						
28. Acostumbro leer el índice y los apartados más importantes antes de comenzar la lectura de un libro.						
29. Al estudiar un tema acostumbro hacer esquemas del contenido, delimitando las ideas principales y secundarias.						
30. Al presentar un examen, comprendo lo que se me pide que haga.						
31. Considero importante ponerle atención a las gráficas y a las tablas que aparecen en el texto cuando estoy leyendo.						
32. Consulto el diccionario cada vez que no entiendo un término o tengo dudas de cómo se escribe.						
33. Cuando leo un texto puedo reconocer las ideas principales y las ideas secundarias.						
34. Para guiar mi estudio y prepararme para un examen, procuro imaginarme lo que me van a preguntar.						
35. Cuando preparo un examen, acostumbro comprender la información antes de memorizarla.						
36. Después de realizar una lectura acostumbro hacer esquemas, resúmenes, mapas conceptuales de la misma.						
37. Estudio un tema consultando diferentes fuentes de información.						
38. Puedo comprender con claridad el contenido de lo que estudio.						
39. Resumo en pocas palabras lo que he leído.						
40. Mi rendimiento académico a pesar de que tengo problemas.						
41. Suelo tomar notas de lo que dice el profesor en clase.						
42. Me interesan en temas culturales aunque aparentemente estén alejados de lo que						

tengo que estudiar.						
43. Me interesan en temas culturales aunque aparentemente estén alejados de lo que tengo que estudiar.						
44. Trato de leer revistas y publicaciones referentes a la profesión que estoy estudiando.						
45. Constantemente busco nuevas fuentes de información.						
<b>CONCENTRACIÓN</b>	<b>Columna X</b>			<b>Columna Y</b>		
	<b>Frecuencia que lo haces</b>			<b>Dificultad para hacerlo</b>		
	<b>Siempre</b>	<b>Algunas Veces</b>	<b>Nunca</b>	<b>Fácil</b>	<b>Difícil</b>	<b>Muy difícil</b>
46. Entiendo sin dificultad lo que el maestro me explica en el salón de clase.						
47. Aunque tengo problemas logro concentrarme.						
48. Me concentro sin importar sonidos, voces o luces.						
49. Logro concentrarme en lo que estoy haciendo.						
50. Busco la manera de que los ruidos externos no impidan mi estudio.						
51. Logro poner atención a algo cuando existe mucho ruido a mi alrededor.						
52. Mantengo mi atención sin ningún problema durante toda la clase.						
53. Me mantengo algún tiempo estudiando aunque de principio no me concentro.						
54. Soy capaz de clasificar un conjunto de hechos o eventos.						
55. Me gusta trabajar personalmente para profundizar en la comprensión de los contenidos de las materias.						
<b>MOTIVACION</b>	<b>Columna X</b>			<b>Columna Y</b>		
	<b>Frecuencia que lo haces</b>			<b>Dificultad para hacerlo</b>		
	<b>Siempre</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Nunca</b>	<b>Fácil</b>	<b>Difícil</b>	<b>Muy difícil</b>
56. Considero mis estudios como algo realmente personal.						
57. Considero mi tiempo de aprendizaje como						

digno de ser vivido con intensidad.						
58. Considero que lo que estudio tiene relación con mis intereses.						
59. El contenido de las materias que curso son interesantes.						
60. Estoy buscando constantemente nuevos retos y los cumplo						
61. Me intereso en conocer los planes de estudio de otras universidades que tengan estudios semejantes a los que curso.						
62. Participó activamente en las propuestas de los profesores y compañeros						
63. Mi asistencia diaria a clases es muy importante para orientarme en mi proceso de estudio.						
64. Suelo preguntar los temas que no entiendo al profesor.						
65. Tengo capacidad de seguir las explicaciones del profesor en la clase.						
66. Tomo nota de la ficha bibliográfica de los libros o revistas que consulto.						
67. Trato de relacionar la nueva información con elementos de la vida cotidiana.						
68. Utilizo todos los servicios que están a mi disposición dentro y fuera de mi universidad.						
69. Visito las exposiciones industriales o de otro tipo que tengan relación con mis estudios.						
70. Cuento con papelería necesaria cuando estudio o realizo una actividad académica.						

## MANUALITO

**Actividad N° 1:** Mi experiencia en la evaluación de los aprendizajes (distancia y presencial) en la modalidad a distancia.



En realidad hubieron muchos aprendizajes, un gran porcentaje fueron descartados de mi mente y el otro porcentaje podría decir que se transformaron en aprendizajes significativos porque de alguna manera me impactaron y aún los tengo presente aunque pase el tiempo.

Lo que hago, hasta hoy. Es relacionar los conocimientos aprendidos con mi vida cotidiana, con el tiempo también empecé a practicar estrategias de estudio como realizar resúmenes, mapas conceptuales, matrices, cuestionarios, comprender antes que memorizar me ayudó mucho, delimitar ideas principales de secundarias, todo esto cimentó dichos conocimientos.

**Actividad N° 2:** importancia de planificar, plantearse metas y organización del tiempo para estudiar “el proyecto de vida académico”.

¡Todos podemos desarrollar la capacidad de planificar y organizar los recursos disponibles!

Es muy importante hacerlo ya que nos ayuda a buscar la mejor forma para realizar los trabajos y actividades, planeando, preparando y estableciendo planes de acción que permitan obtener resultados favorables para nosotros mismos, como es el encontrar el equilibrio para las actividades recreativas, descanso y de estudio.

También es importante porque te suministra métodos para que se puedan desempeñar las actividades eficientemente, con menor esfuerzo. Evita lentitud e ineficiencia de las actividades, reduce o elimina la duplicidad de esfuerzos porque delimita las actividades.

#### Pasos del proceso de Planificación



**Actividad N° 3:** “la lectura en los estudios a distancia”



- Haz un hábito de estudio
- Acostúmbrate a leer el índice y los apartados más importantes primero.
- Cuando lees, los fundamentos aprendidos con anterioridad sirven de mucho para los nuevos temas.
- Cuando lees otras fuentes sobre el mismo tema amplias los conocimientos.
- Ejemplifica lo que vayas leyendo, sirve de mucho.
- Mientras lees ten a tu disposición enciclopedias, diccionarios, acceso a internet para entender términos que tengas dudas

**Actividad N° 4:** “Estrategias para la búsqueda de información en fuentes bibliográficas impresas y digitales”.



- Lee del índice y los apartados más importantes
- Cuando leas los textos impresos resalta las ideas principales lo cual te va a facilitar la búsqueda de cierta información.
- En La mayoría de cuestionarios las preguntas van ordenadas progresivamente al igual que la información que consta en los textos, identifica el tema general y será más fácil encontrar lo específico.
- Cuando busques en fuentes bibliográficas digitales identifica palabras claves para que se te facilite la búsqueda.

### Actividad N° 5: Técnicas y estrategias de estudio”



- Realiza mapas conceptuales, esquemas o diagramas como apuntes, esto te ayudara a reforzar tus conocimientos.
- Al estudiar realiza esquemas del contenido donde diferencies las ideas principales y secundarias.
- Procura imaginar que preguntas podrían estar en el examen, elabora tus propios cuestionarios.
- Analiza las gráficas y las tablas porque contienen información muy importante.
- Comprende la información es mejor de que trates de memorizarla.
- Después de realizar una lectura acostúmbrate a hacer esquemas, resúmenes y mapas contextuales.
- Cuando son temas conceptuales procura realizar tu propio resumen de lo que entendiste.
- Descarga mp3 de los temas específicos para escucharlos mientras te transportas algún lugar.

### Actividad N° 6: “Preparación para la segunda evaluación presencial”

- Orienta tu mayor esfuerzo a las materias que debes mejorar, si es necesario busca tutorías o clases particulares, esto sin descuidar tus otras materias.
- Resuelve los cuestionarios de las guías y realiza las actividades complementarias.
- Elabora tus propios cuestionarios, también desarrolla los cuestionarios que cargaron en el eva.
- Revisa las tutorías de la UTPPL disponibles en you tube.
- Repasa la evaluación a distancia que desarrollaste.

**Actividad N° 7:**“el estudiante universitario a distancia: su significado y el perfil del alumno autónomo y exitoso”

Los alumnos que perseveran y logran sus objetivos son cazadores de riesgos, no tienen miedo para asumir grandes retos y desafíos, trascienden sus límites, siempre atraen a otros como ellos, escalan en la vida y salen tras alcanzar el máximo nivel de crecimiento. Genialidad que contribuye a la expansión y crecimiento social.

Son personas seguras, hábiles, capacitados, vivos, centrados, equilibrados, productivos, empoderados, independientes, autosuficiente abiertos al cambio, llenos de coraje.

**Actividad N° 8:** “Preparando la evaluación final - Estrategias”.

- Si es necesario busca tutorías o clases particulares.
- Revisa la evaluación presencial del parcial suspenso
- Resuelve los cuestionarios de las guías y realiza las actividades complementarias.
- Elabora tus propios cuestionarios, también desarrolla los cuestionarios que cargaron en el eva.
- Revisa las tutorías de la UTPL disponibles en you tube.
- Repasa la evaluación a distancia que desarrollaste.

**Actividad N° 9:** “Autoevaluación de la gestión de su aprendizaje y ¿Cómo superar las dificultades en el estudio?”.

En realidad creo personalmente que todas las dificultades que se pueden presentar es porque no se dedica tiempo suficiente para estudiar, es indispensable la planificación y que en realidad se lleve a cabo, si quieres aprender debes dedicar tiempo a hacerlo.

Lee las directrices que constan en este “manualito” toma las que te parezcan, incorpora tus propias estrategias, lo importante es que estructures un plan, hagas tu propia metodología pero invierte tiempo de calidad a tus estudios.

# HERRAMIENTAS EXCEL PARA PLANIFICACIÓN

Parking Lot Mentorizados - Microsoft Excel

Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista

Cortar Copiar Copiar formato Portapapeles Fuente Alineación Número Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda Insertar Eliminar F Celdas

A1

ÍTEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	Fecha inicio	Fecha límite	Conclu	Fecha Conclui	Días pl.	Estado	Observaciones
1	Entrega pantalones termicos	Viviana Baquero	jueves, 05 de febrero	sábado, 14 de febrero			Replanificar	FALSO	
2	Pañales marzo	Alba Nuñez	jueves, 05 de febrero	martes, 10 de febrero			Replanificar	FALSO	
3	Pañales abril	Alba Nuñez	jueves, 05 de febrero	viernes, 20 de febrero			Replanificar	FALSO	
4	Pañales enero	Alba Nuñez	jueves, 05 de febrero	martes, 10 de febrero			Replanificar	FALSO	
5	Pañales mayo	Alba Nuñez	jueves, 05 de febrero	jueves, 05 de febrero				Listo	

Cuenta de Estado Rótulos de col.  Urgente  Atrasado  Pendiente  Listo

Rótulos de fila	Urgente	Atrasado	Pendiente	Listo
Viviana Baquero	1	2	1	1
Alba Nuñez	1	2	1	1
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

Urgente Atrasado Pendiente Listo

Viviana Baquero Alba Nuñez

Parking Lot JF Hoja1

Agenda - Microsoft Excel

Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista

Cortar Copiar Copiar formato Portapapeles Fuente Alineación Número Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda Insertar Estilos

A1

TAREAS							2015	APUNTES		
ABRIL	L	M	Mi	J	V	S	D	<b>CRÍTICAS</b> <b>IMPORTANTES</b> <b>RELEVANTES</b> <b>IRRELEVANTES</b> <b>REUNIONES</b>		
	30	31	1	2	3	4	5			
	6	7	8	9	10	11	12			
	13	14	15	16	17	18	19			
	20	21	22	23	24	25	26			
	27	28	29	30	1	2	3			
	4	5	6	7	8	9	10			
	Programación semanal									
	LUN	MAR	MIE	JUE	VIE					

Enero Febrero Marzo Abril Mayo Junio Julio Agosto Septiembre Octubre Noviembre Diciembre

Listo