



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ÁREA SOCIOHUMANÍSTICA

TÍTULO 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 Quito, ciclo académico octubre 2014 – febrero
2015.**

TRABAJO DE TITULACIÓN.

AUTORA: Jarrín Moncayo, Lorena Sophia

DIRECTORA: Chacón Castro, Jackeline, Dra.

CENTRO UNIVERSITARIO QUITO

2015

APROBACIÓN DE LA DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Doctora.

Jackeline Chacón Castro.

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 Quito, ciclo académico octubre 2014 – febrero 2015, realizado por Jarrín Moncayo Lorena Sophia, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, mayo de 2015

f).....

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“ Yo Jarrín Moncayo Lorena Sophia declaro ser autor (a) del presente trabajo de titulación: Desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación Superior a Distancia, Centro Universitario Asociado de Quito, ciclo académico octubre 2014 – febrero 2015, de la Titulación de Psicología, siendo la Dra. Jackeline Chacón director (a) del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

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

f.....

Autor Jarrín Moncayo Lorena Sophia

Cédula 1710497049

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de investigación a todos aquellos que se esfuerzan cada día por construir un mundo mejor.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a quienes me apoyaron, guiaron y acompañaron a lo largo de mi carrera, gracias a ustedes he logrado alcanzar mis metas. Con sus palabras y sugerencias supieron animarme a seguir adelante, gracias de todo corazón.

INDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DE LA DIRECTORA DEL TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
INDICE DE CONTENIDOS.....	vi
INDICE DE TABLAS.....	x
INDICE DE GRÁFICOS.....	x
RESUMEN.....	1
ABSTRACT.....	2
INTRODUCCIÓN.....	3
CAPÍTULO 1.....	6
MARCO TEÓRICO.....	6
1.1 La orientación educativa.....	7
1.1.1 Concepto.....	7
1.1.2 Funciones.....	8
1.1.3 Modelos.....	9
1.1.4 Importancia en el ámbito universitario.....	13
1.2 Necesidades de orientación en Educación a Distancia.....	15
1.2.1 Los desafíos de la educación a distancia.....	15
1.2.2 Concepto de necesidades.....	17
1.2.3 Necesidades de autorrealización.....	18
1.2.4 Necesidades de orientación en Educación a Distancia.....	20
1.2.4.1 Orientación para la inserción y adaptación.....	20
1.2.4.2 De hábitos y estrategias de estudio.....	21
1.2.4.3 Necesidades de orientación académica.....	22
1.2.4.4 De orientación personal y de información.....	23
1.3 La Mentoría.....	24
1.3.1 Concepto.....	24

1.3.2	Elementos y procesos de Mentoría.....	26
1.3.3	Perfiles de los involucrados en el proceso de mentoría.....	30
1.3.4	Técnicas y estrategias que se pueden aplicar en el desarrollo de la Mentoría. 32	
1.4	Plan de orientación y mentoría	35
1.4.1	Definición del plan de orientación y mentoría.....	35
1.4.2	Elementos del plan de orientación y mentoría.....	36
1.4.3	Plan de orientación y mentoría para el grupo de estudiantes.....	37
	CAPÍTULO 2	41
	METODOLOGÍA.....	41
2.1	Diseño de investigación	42
2.1.1	Objetivos de la investigación.....	42
2.1.1.1	General.....	42
2.1.1.2	Específicos.....	42
2.1.2	Problematización.....	42
2.2	Contexto	43
2.3	Participantes.....	45
2.4	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	48
2.4.1	Métodos.....	48
2.4.2	Técnicas.....	49
2.4.3	Instrumentos.....	51
2.5	Procedimiento	52
2.5.1	Investigación bibliográfica.....	52
2.5.2	Desarrollo de la mentoría.....	52
2.5.3	Informe de investigación.....	58
2.6	Recursos.....	59
2.6.1	Humanos.....	59
2.6.2	Institucionales.....	59
2.6.3	Materiales.....	60
2.6.4	Económicos.....	60

CAPÍTULO 3	61
RESULTADOS, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.....	61
3.1 Características psicopedagógicas de los mentorizados.....	63
3.1.1 Pensamiento crítico.	64
3.1.2 Tiempo y lugar de estudio.....	66
3.1.3 Técnicas de estudio.....	68
3.1.4 Concentración.	70
3.1.5 Motivación.	72
3.2 Necesidades de orientación de los estudiantes	75
3.2.1 De inserción y adaptación al sistema de Educación a Distancia.	75
3.2.2 De orientación académica.	78
3.2.3 De orientación personal.....	86
3.2.4 De información.	88
3.3 Las percepciones del mentor y la relación de ayuda	93
3.3.1 Desarrollo de la mentoría.....	93
3.3.2 Actitud de los mentorizados.....	94
3.3.3 Lecciones aprendidas.....	94
3.3.4 Consultas realizadas.	95
3.3.5 Principales dificultades de los mentorizados.....	96
3.3.6 Principales aportes de la mentoría.....	96
3.4 Valoración de la mentoría.....	97
3.4.1 Interacción y comunicación.....	97
3.4.2 Motivación y expectativas de los participantes (mentorizados y mentores).....	98
3.4.3 Valoración general del proceso de mentoría.....	99
3.5 FODA del proceso de mentoría desarrollado.....	103
3.6 Matriz de problemáticas de la mentoría.....	104
4. CONCLUSIONES	105
5. RECOMENDACIONES	107
6. PROPUESTA DE MANUAL DE MENTORÍA	108
6.1 Título: Manual para el Mentor	108

6.2	Justificación.....	108
6.3	Necesidades de orientación y mentoría.....	108
6.4	Objetivos	109
6.4.1	General.....	109
6.4.2	Específicos.	109
6.5	Definición del mentor	109
6.6	Perfil del mentor	110
6.7	Acciones y estrategias de Mentoría	111
6.7.1	Acciones.....	111
6.7.2	Estrategias.	118
6.8	Recursos.....	119
6.8.1	Humanos.....	120
6.8.2	Materiales pedagógicos.....	120
6.8.3	Económicos.....	120
6.8.4	Tiempo.	121
	BIBLIOGRAFÍA.....	122
	ANEXOS	125
	ANEXO 1: CARTA DE COMPROMISO.....	126
	ANEXO 2: CERTIFICACIÓN	128
	ANEXO 3: MODELO DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	130
	ANEXO 4: INVITACIÓN PARA LOS MENTORIZADOS	131
	ANEXO 5: FOTOGRAFÍAS DEL TALLER PRESENCIAL ACTIVIDAD N° 1	132
	ANEXO 6: EJEMPLO DE INSTRUMENTOS APLICADOS MENTORIZADO N° 1	133
	ANEXO 7: EJEMPLOS DE DOCUMENTOS ENVIADOS	134
	ANEXO 8: MANUAL DEL ESTUDIANTE ENVIADO.....	135

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Clasificación modelos de intervención en Orientación.....	11
Tabla 2: Temario Programa de Orientación y Mentoría	38
Tabla 3: Cronograma de actividades desarrolladas en la mentoría.....	55
Tabla 4: Descripción de actividades realizadas.....	56
Tabla 5: Recursos económicos del proyecto de investigación	60
Tabla 6: FODA del proceso de mentoría.....	1033
Tabla 7: Matriz de problemáticas de la mentoría.....	1044
Tabla 8: Formato de plan de acción.....	115
Tabla 9: Cuadro de actividades en un proceso de mentoría	116

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Personas para la mentoría	46
Gráfico 2: Puntuación obtenida en pensamiento crítico en cada reactivo.....	64
Gráfico 3: Puntuación total obtenida por los estudiantes en el constructo de pensamiento crítico.....	65
Gráfico 4: Porcentaje alcanzado en el constructo de pensamiento crítico.....	65
Gráfico 5: Puntuación individual obtenida en el constructo de tiempo y lugar de estudio... ..	66
Gráfico 6: Puntuación total obtenida en el constructo de tiempo y lugar de estudio.....	67
Gráfico 7: Porcentaje obtenido por los mentorizados en el constructo de tiempo y lugar de estudio.....	67
Gráfico 8: Puntuación individual obtenida en las preguntas del constructo de técnicas de estudio.....	68
Gráfico 9: Puntuación total lograda en las preguntas del constructo de técnicas de estudio.....	69
Gráfico 10: Porcentaje alcanzado por los mentorizados en el constructo de técnicas de estudio.....	69
Gráfico 11: Puntuación individual obtenida en las preguntas referentes a la concentración.....	70
Gráfico 12: Puntuación total lograda en las preguntas del constructo de concentración.....	71
Gráfico 13: Porcentaje alcanzado por los mentorizados en el constructo de concentración.....	71
Gráfico 14: Puntuación individual obtenida en las preguntas referentes a la motivación.....	72
Gráfico 15: Puntuación total lograda en las preguntas del constructo de motivación	73

Gráfico 16: Porcentaje alcanzado por los mentorizados en el constructo de motivación.....	74
Gráfico 17: Porcentaje de interés en asesoramiento en la toma de decisiones.....	76
Gráfico 18: Porcentaje de interés en aptitudes y conocimientos previos.....	77
Gráfico 19: Porcentaje de interés en las particularidades del estudio a distancia.....	77
Gráfico 20: Porcentaje de revisión de las orientaciones de la guía didáctica.....	79
Gráfico 21: Porcentaje de revisión del texto básico.....	79
Gráfico 22: Porcentaje de realización de una lectura comprensiva.....	80
Gráfico 23: Porcentaje de utilización de la técnica de subrayado.....	81
Gráfico 24: Porcentaje de memorización.....	81
Gráfico 25: Porcentaje de elaboración de esquemas y cuadros sinópticos.....	82
Gráfico 26: Porcentaje de estudiantes que elaboran resúmenes	82
Gráfico 27: Porcentaje de estudiantes que desarrollan las actividades de la guía didáctica	83
Gráfico 28: Porcentaje de estudiantes que estudian a medida que desarrollan los trabajos.	84
Gráfico 29: Porcentaje de valoración sobre la ayuda psicológica.....	87
Gráfico 30: Porcentaje de valoración sobre la orientación para el desarrollo personal.....	88
Gráfico 31: Porcentaje de satisfacción de los procesos de admisión.....	89
Gráfico 32: Porcentaje de satisfacción con los procesos de matrícula.....	90
Gráfico 33: Porcentaje de satisfacción con las modalidades de pago	90
Gráfico 34: Porcentaje de satisfacción con los trámites de cambio de centro universitario .	91
Gráfico 35: Porcentaje de satisfacción con los trámites de convalidación.....	91
Gráfico 36: Porcentaje de satisfacción con las becas y ayuda para el estudio.....	92
Gráfico 37: Porcentaje de satisfacción con el proceso de convalidación.....	92
Gráfico 38: Nivel de satisfacción con la mentoría por parte de los mentorizados	99
Gráfico 39: Valoración de la utilización de recursos	100
Gráfico 40: Valoración de la metodología	100
Gráfico 41: Valoración de los objetivos del taller	100
Gráfico 42: Valoración de la participación del grupo	101
Gráfico 43: Valoración de la utilidad del taller	101
Gráfico 44: Valoración de la organización del taller.....	102

RESUMEN

La presente investigación “Desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación Superior a Distancia, ciclo académico octubre 2014 – febrero 2015” tiene como objetivo implementar, desarrollar y evaluar un proyecto piloto sostenible de mentoría para los estudiantes pertenecientes a la Modalidad a Distancia, en la perspectiva de impulsar el mejoramiento de la calidad de los procesos de orientación académica, y el surgimiento de una cultura de acompañamiento, que favorezca el aprendizaje significativo, así como la efectiva contribución al desarrollo de la Educación a Distancia y de la UTP.

A través de un proceso de investigación de tipo cualitativo-cuantitativo, exploratorio y descriptivo, se trabajó con un grupo de tres estudiantes mentorizados utilizando diversas técnicas investigativas como encuestas y entrevistas que permitieron evidenciar que existe un alto porcentaje de desinformación respecto a las particularidades de la educación a distancia.

Así mismo se identificaron las características psicopedagógicas de los mentorizados, planteando sugerencias y recomendaciones que contribuyan a lograr una adecuada inserción y adaptación de los nuevos estudiantes.

PALABRAS CLAVES: orientación educativa, necesidades de orientación, mentoría.

ABSTRACT

This research "Development and evaluation of a pilot mentoring experience with undergraduate students of higher distance education, academic year in October 2014 - February 2015" aims to implement, develop and evaluate sustainable mentoring pilot project for students from to distance learning, with a view to promote the improvement of the quality of the processes of academic orientation, and the emergence of a culture of support, favoring the significant learning and effective contribution to the development of distance education and UTPL.

Through a process of research quantitative-qualitative, exploratory and descriptive type, worked with a group of three students mentees using various investigative techniques such as surveys and interviews that allowed evidence that a high percentage of misinformation about the particulars of the long distance education.

Also psychoeducational characteristics mentees identified, raising suggestions and recommendations to help achieve proper insertion and adaptation of new students.

KEYWORDS: educational guidance, needs guidance, mentoring.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo constituye una investigación en torno al desarrollo de un proyecto piloto de mentoría dirigido a los estudiantes de primer ciclo de la modalidad de estudios a distancia de la Universidad Técnica Particular de Loja; con el objetivo de lograr una adecuada inserción y adaptación de los estudiantes y promover el mejoramiento de los procesos de orientación de la universidad.

El sistema de estudios a distancia implica un desafío tanto para los docentes como para los nuevos estudiantes que ingresan a él, ya que requiere poseer ciertas habilidades y competencias a fin de desarrollar un aprendizaje autónomo. Es por ello que se ve la necesidad de que exista un mayor acompañamiento y orientación hacia los estudiantes a través de aquellos que ya han vivido la experiencia, que vendrían a ser los estudiantes egresados de la UTPL.

En el ámbito internacional, especialmente en países como España y Estados Unidos se han realizado algunas investigaciones sobre las necesidades de orientación en los estudiantes de la modalidad a distancia y se han implementado algunas experiencias al respecto, demostrando claramente el beneficio en cuanto a la disminución de la tasa de abandono, incremento en el rendimiento académico y satisfacción por parte de los estudiantes respecto a su carrera profesional. Sin embargo, a nivel nacional no existe un estudio realizado a profundidad sobre esta realidad, frente a lo cual la Universidad Técnica Particular de Loja se ha planteado contribuir al mejoramiento de la calidad educativa en la modalidad a distancia a través de una serie de investigaciones, las mismas que arrojarán luces frente a las mejoras que se deben implementar y las buenas prácticas a seguir.

La presente investigación constituye un desafío para la Universidad ya que permite realizar un diagnóstico de la realidad de los estudiantes de primer ciclo a fin de plantear acciones que promuevan una mayor integración al sistema educativo. Así mismo, es de suma importancia para los estudiantes egresados de la carrera de Psicología ya que constituye una plataforma de práctica de los conocimientos y habilidades adquiridas, es por ello que el presente estudio se lo realizó con el objetivo de contribuir con la adaptación e inserción de los nuevos estudiantes a través de compartir la experiencia adquirida.

Como parte fundamental de esta investigación, el estudiante que ha sido designado como mentorizado ha tenido su vivencia ya que la mentoría constituye una oportunidad de

aprender y compartir su experiencia, así como contar con el acompañamiento de aquellas personas que han vivido lo mismo y han logrado superar los obstáculos.

Para el desarrollo de la presente investigación se contó con el apoyo institucional de la Universidad a través de un Equipo de Gestión altamente capacitado quienes guiaron el proyecto a nivel nacional. Un recurso importante es el apoyo de los tutores, a fin de guiar el desarrollo de las actividades y brindar apoyo a los mentores encargados del proceso. Sin duda, el recurso más importante es la experiencia adquirida por el mentor quien es la persona responsable del desarrollo de la mentoría y de la investigación, para ello fue importante contar con recursos materiales y económicos que permitieron llevar adelante el proyecto planteado.

Al ser una modalidad de estudios a distancia uno de los factores importantes característicos de los estudiantes es la falta de tiempo, el mismo que se transformó en un limitante para un desarrollo más profundo de la mentoría, limitando el trabajo presencial entre mentor y mentorizados.

Se plantearon una serie de objetivos específicos, los mismos que se los cumplieron con responsabilidad y compromiso. Uno de los objetivos fue fundamentar teóricamente los modelos y procesos de orientación y mentoría en el ámbito universitario, lo mismo que se realizó a través de una exhaustiva investigación, plasmándolos en el marco teórico del presente trabajo. Otro objetivo alcanzado fue el desarrollo de acciones de orientación psicopedagógicas con los estudiantes mentorizados a través de una serie de actividades en torno a temas relevantes que permitan su incorporación al sistema educativa de una manera más fácil.

Después de realizado el proceso de intervención, se procedió a cumplir con el objetivo específico de describir las acciones desarrolladas con los estudiantes, las mismas que se plasmaron en el capítulo correspondiente a la metodología. Así mismo, se analizó la gestión del programa de mentoría y se elaboró un manual del mentor que reúne toda la experiencia alcanzada a fin de que sirva como guía para los futuros mentores.

Como último objetivo planteado fue estructurar el informe de investigación de fin de titulación en Psicología, lo que se logró completar gracias a la dirección y guía del tutor designado. El informe de investigación reúne todas las actividades desarrolladas así como los resultados encontrados, con su respectivo análisis e interpretación.

En el presente trabajo se realiza una introducción a la orientación como un eje fundamental dentro de la educación y una manera de promover un aprendizaje significativo en los estudiantes. Después se procede a analizar las necesidades de orientación específicas de los estudiantes en una modalidad de estudios a distancia, tales como las necesidades de inserción y adaptación, de información, de orientación académica, entre otras.

Una vez analizada la orientación se procede a conceptualizar la mentoría como un proceso de orientación dirigido a estudiantes a través de aquellas personas que han vivido lo mismo y han adquirido la experiencia necesaria para transmitirla a los demás. Dentro del análisis de un proceso de mentoría se presenta los elementos y las técnicas que se pueden aplicar.

Dentro del marco teórico se presenta en qué consiste un plan de orientación y mentoría, sus elementos y cómo aplicar un plan a los estudiantes de primer ciclo de la UTPL. En la segunda parte del trabajo, se presenta la metodología utilizada respecto a los procedimientos, recursos y técnicas aplicadas para la investigación realizada.

El tercer capítulo corresponde a la presentación de los resultados alcanzados con la investigación, a través de un análisis profundo se muestran conclusiones y recomendaciones respecto a los mismos. En este apartado se puede encontrar los hallazgos realizados en torno a las principales necesidades de orientación detectadas en el grupo objetivo tales como información, manejo de la guía didáctica, entre otras. Así mismo se realiza un análisis de las características psicopedagógicas de los estudiantes de primer ciclo en torno a seis constructos tales como el pensamiento crítico, concentración, motivación, tiempo y espacio de estudio, entre los principales.

Por último, existe una sección destinada a la propuesta del manual del mentor que pretende ser un aporte a la Universidad y a los futuros investigadores, el objetivo es que sirva de guía para los mentores que vayan a implementar un programa de mentoría, reúne toda la experiencia adquirida y las recomendaciones que permitirán lograr con éxito los objetivos planteados, así como contribuir eficazmente a la inserción y adaptación de los nuevos estudiantes.

La investigación realizada arroja algunos hallazgos que se espera contribuyan a mejorar el sistema educativo nacional a fin de formar de mejor manera a los futuros profesionales del país, construyendo así un mejor futuro para todos.

CAPÍTULO 1
MARCO TEÓRICO

1.1 La orientación educativa

“Los saberes, habilidades, destrezas, actitudes, normas y valores adquiridas por el alumnado habrá de convertirse en su <<pasaporte para la vida>> (Santana Vega, 2013, p. 273)

1.1.1 Concepto.

La educación constituye un factor esencial para el desarrollo humano, social y económico; permite promover el desarrollo de los pueblos y, tal como lo afirma Trianes y Gallardo (2008), a través de la educación hoy se busca “no sólo la adquisición de conocimiento y habilidades cognitivas ligadas al aprendizaje de las materias escolares, sino habilidades o capacidades en el ámbito social, afectivo o moral, y para la vida, etc., desde una consideración integral del alumno como persona” (p. 32).

Un sistema educativo de calidad debe contemplar y respetar de modo adecuado a la diversidad del alumnado y ofrecer una educación con un carácter más personalizado e integral, y para lograrlo, cuenta con una serie de herramientas entre las que se incluye la orientación.

La orientación sin duda impregna el quehacer educativo y, por tanto, es consustancial a la función de todos los profesionales que forman parte de este proceso; y, constituye una disciplina muy importante que contribuye al desarrollo de las personas a través de un conjunto de actividades que realiza y emprende.

Como toda disciplina, la orientación educativa ha estado sujeta a las vicisitudes de los tiempos. Surge como un movimiento organizado con carácter científico a principios del siglo XX, pero tal como lo plantea Santana Vega (2013), sus cimientos vienen desde la época de Platón, Aristóteles o Sócrates; y sus prácticas han tenido un origen tanto extraescolar como intraescolar.

Existen múltiples y variadas definiciones de orientación educativa que de alguna manera reflejan las visiones de sus proponentes. Utilizando la definición de la Real Academia de la Lengua (2001), la palabra orientación viene de orientar que significa encaminar alguna actividad hacia un objetivo o dirigirlo hacia él. Dentro del ámbito educativo, el objetivo de la orientación es poder proporcionar al estudiante las herramientas necesarias para que puedan culminar sus estudios de la mejor manera y promover su autonomía a fin de que consigan insertarse en la sociedad a través de un papel activo y

protagónico. Así, busca potenciar las capacidades del individuo permitiendo el desarrollo de las competencias necesarias que le permitan desenvolverse adecuadamente en la sociedad.

Al ser el proceso educativo tan complejo y la orientación estar inmerso en él de manera paralela, juega un papel primordial en la vida de los estudiantes puesto que busca fomentar las competencias necesarias que les permitan identificar, analizar y seleccionar las mejores alternativas acorde al potencial de cada uno.

Por tanto, orientación y educación constituyen dos caras de un mismo proceso con una meta en común, el desarrollo de personas maduras, autónomas y con capacidad crítica en su relación con el entorno. Al respecto Santana (2013) plantea que “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 de un estudiante” (p. 43).

Sus funciones y tareas han ido adaptándose a las características propias de cada sociedad generando de esta manera una respuesta oportuna a las necesidades y demandas del medio cambiante. Su mismo concepto ha sufrido una serie de cambios de acuerdo a la época “desde un modelo clínico, centrado en el sujeto, como una actividad básicamente de diagnóstico y de carácter puntual, hacia un modelo psicopedagógico que toma en cuenta la evolución del alumno y en el que está implicado toda la comunidad educativa” (Domínguez, Álvarez y López, 2012, p. 18).

De lo analizado se concluye que el concepto de orientación es educar para la vida, asesorar sobre opciones-alternativas, fomentar la capacidad para tomar decisiones y capacitar para el propio aprendizaje.

1.1.2 Funciones.

Las funciones, tareas y actividades de la orientación se basan en una serie de principios que marcan el accionar de esta disciplina. Aunque varios autores plantean algunos principios, tales como Miller (citado en Santana, 2013, p. 39) que ha formulado siete principios, existen tres funciones principales de la orientación: la prevención, desarrollo e intervención social.

La prevención se refiere a las estrategias implementadas para reducir la incidencia de alguna situación, identificando y eliminando las condiciones que contribuyen o generan este efecto. En orientación educativa, busca detectar de manera temprana problemas

diversos como de adaptación al sistema educativo, rendimiento académico, de comportamiento; y se enfoca en brindar las herramientas necesarias para evitar estos problemas. Por ejemplo al orientar al estudiante sobre los hábitos y técnicas de estudio que le permitan tener un mejor rendimiento.

Otra de las funciones que cumple en concordancia con uno de los objetivos esenciales de la educación, es promover el desarrollo integral de los individuos. La educación busca propiciar cambios positivos en las personas, es decir, contribuir al progreso de los individuos y de la sociedad en su conjunto, justamente la orientación contribuye a la formación en valores en los individuos y promueve un desarrollo integral de los mismos.

A través de las herramientas y estrategias que utiliza, es posible contribuir al desarrollo integral del estudiante, es por ello que esta función de desarrollo es primordial para alcanzar el axioma de la educación que es llevar al hombre a la perfección.

La educación pretende mejorar al sujeto, dilatar sus conocimientos, habilidades y actitudes para su más plena realización e integración sociocultural. Ha de llevarle de lo que es a lo que debe ser, o dicho de otro modo hacerle más valioso. Ese paso del *ser al deber ser* nos obliga a precisar ambos términos, así como a establecer una estrategia adecuada para llevar al sujeto de su limitada condición actual a un superior nivel futuro. (Ibáñez, 1992, citado en Rubio Gómez, 2005, p. 45)

Por último la orientación tiene como función la intervención social; al estar inmersa en el contexto educativo ejerce su accionar no solamente sobre los estudiantes sino en toda la comunidad educativa abarcando desde el plano familiar, institucional y social; por tanto, se vuelve una promotora del cambio de las realidades, individuales, institucionales y sociales. A través del ejercicio de estas funciones, cumple con su papel de promover el perfeccionamiento de los individuos y de esta manera contribuir con la educación como herramienta para el desarrollo humano.

1.1.3 Modelos.

La orientación, al pertenecer a las ciencias sociales, posee diversos enfoques que marcan su accionar. Comprender que el ser humano se encuentra en permanente evolución permite entender el porqué de los cambios constantes en las teorías de las ciencias humanas, esto debido a que se realizan nuevos descubrimientos e investigaciones sobre la complejidad de los pensamientos, emociones y actitudes de las personas. Es así que la

orientación ha tenido a lo largo de los años distintos enfoques, los mismos que a su vez han marcado diversas maneras de intervenir.

Este cambio constante es lo que le da amplitud y profundidad a toda ciencia, puesto que permite profundizar en el conocimiento del ser humano y ampliar su accionar. Este es el caso en la orientación, las diversas perspectivas teóricas han propiciado distintas formas de entender la práctica profesional, lo que conlleva a diversas maneras de actuación de acuerdo a los marcos de referencia establecidos en cada uno de los enfoques.

De las diversas perspectivas teóricas (psicométrica, clínico-médica, humanista, sociológica, didáctica) surgen varios modelos de actuación en la intervención de la orientación. Estos modelos constituyen el marco de referencia para las estrategias que se implementen. Obviamente, las perspectivas teóricas que influyen en la orientación son las mismas que lo hacen en otras ciencias como la psicología, sociología, antropología, entre otras; debido que el ser humano es sumamente complejo, para comprenderlo de mejor manera existen estas teorías que intentan esbozar las respuestas al gran interrogante sobre el funcionamiento del ser humano.

Antes de analizar los modelos de intervención en orientación, es importante entender qué se entiende con la palabra “modelos”. Según la Real Academia de la Lengua (2001), significa “arquetipo o punto de referencia para imitarlo o reproducirlo” (p. 1029). Partiendo de esta definición, un modelo en el contexto de la orientación se puede entender como aquella forma de actuar que sirve de referencia para enmarcar las acciones que se van a realizar; es decir, se convierte en una forma de actuar, sugiere procesos, procedimientos y estrategias de actuación que son consideradas “guías” o “arquetipos”.

Tal como lo menciona Sánchez (2013) en orientación educativa existen algunas definiciones de modelos de orientación que permiten entender para qué sirven (p.45). Los modelos “son estrategias fundamentales que sirven de guía en el desarrollo del proceso de orientación en su conjunto (planificación, puesta en práctica y evaluación) o en alguna de sus fases...” (Bisquerra, 1992, citado en Sánchez, 2013, p. 45).

Es decir que un modelo es un marco de referencia para el accionar en la orientación, marca los lineamientos generales de la intervención a través del planteamiento de su estructura, diseño y componentes. Sin embargo no existe un consenso claro sobre los tipos de modelos en orientación, por un lado por la escasa literatura existente y, por otro, existen una serie de perspectivas teóricas que influyen en la práctica profesional del orientador.

Es por ello que existen varias propuestas de clasificación de los modelos de intervención en orientación, dependiendo de los criterios utilizados para ello. Por ejemplo, existe una clasificación usando un criterio histórico; otros autores como Parker (1868, citado en Santana, 2013) quien clasifica los modelos en función del estilo y la actitud del orientador; también se toma en cuenta el tipo de relación que se establece entre orientador y orientado; es así que existen clasificaciones dependiendo de la perspectiva del autor.

Tabla 1: Clasificación modelos de intervención en Orientación

Autores	Clasificación de modelos de intervención en Orientación
Rodríguez Espinar y otros (1993) Álvarez González (1995)	<ul style="list-style-type: none"> • Modelo de intervención directa individual (Modelo de <i>counseling</i>) • Modelo de intervención grupal (Modelo de Servicios vs. Programas). • Modelo de intervención indirecta individual y/o grupal (Modelo de consulta). • Modelo tecnológico.
Álvarez Rojo (1994)	<ul style="list-style-type: none"> • Modelo de servicios. • Modelo de programas. • Modelo de consulta centrado en los problemas educativos. • Modelo de consulta centrado en las organizaciones.
Bisquerra y Álvarez (1996)	<ul style="list-style-type: none"> • Modelo Clínico. • Modelo de Servicios. • Modelo de Programas. • Modelo de Consulta. • Modelo Tecnológico. • Modelo Psicopedagógico.
Repetto (1996)	<ul style="list-style-type: none"> • Modelo de consejo (<i>counseling</i>). • Modelo de servicios. • Modelo de programas. • Modelo de consulta. • Modelo tecnológico.
Jiménez Gámez y Porras Vallejo (1997)	<ul style="list-style-type: none"> • Modelo de <i>counseling</i> (acción psicopedagógica directa individualizada). • Modelo de programas (acción psicopedagógica directa grupal). • Modelo de consulta (acción psicopedagógica indirecta individual o grupal).
Sanz (2001)	<ul style="list-style-type: none"> • Modelo de <i>counseling</i> • Modelo de consulta

Fuente: Santana Vega, 2013, p. 96

De lo revisado se determina que existen una serie de modelos de intervención planteados por diversos autores, muchos de ellos utilizan criterios de clasificación que se refieren más a una forma de organización o a la utilización de ciertos recursos, que propiamente a un modelo específico. Existen otro tipo de criterios que forman parte de un modelo y ya se incluyen como parte de él más que como un modelo separado, tal es el caso

del modelo por consulta que abarcaría al modelo psicopedagógico planteado por Bisquerra y Álvarez.

Analizando todos los criterios utilizados y buscando lineamientos generales que enmarquen los modelos, y considerando el planteamiento de Santana, se considera que existen tres modelos que de manera constante aparecen en las clasificaciones revisadas: el modelo de *counseling*, el modelo de programas y el modelo de consulta/asesoramiento.

Para poder delimitar el marco general es importante analizar que existen ciertos criterios que se refieren más a la forma de prestación de apoyo, como en el caso de los modelos por programas, o en otro caso se refieren a si el alcance de la intervención es individual, grupal o comunitaria.

Partiendo de este análisis, y sobre la base de la clasificación expuesta por Sanz (citado en Santana, 2013) y Santana (2013); y, sus dos modelos de orientación: de *counseling* y de consulta/asesoramiento; sobre los cuales señalan, “en esencia, la prestación de ayuda está básicamente delimitada por la dimensión directa: modelo de *counseling* (acción psicopedagógica directa, que puede ser individualizada o grupal), o indirecta: modelo de consulta/asesoramiento (acción psicopedagógica indirecta, individual o grupal)” (p. 97); es necesario profundizar sobre cada uno de ellos.

El modelo de *counseling* y de consulta/asesoramiento posee los criterios generales que abarcan las diversas intervenciones que se realizan en orientación, por ende son los modelos que sirven de marco de referencia a la hora de diseñar planes de actuación.

El modelo de *counseling*, definido por Shertzer y Stone (1972 citado en Santana, 2013) 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 finita” (p. 98); propone una relación directa e interpersonal entre el consejero y el cliente; siendo su objetivo principal la mejora y la adecuada solución de los problemas.

En cuanto al modelo de consulta/asesoramiento, la intervención no se realiza de manera directa por el orientador sino a través de otros agentes tales como los padres o profesores pero con el asesoramiento del especialista. El modelo de consulta de acuerdo a la descripción de Rodríguez Espinar (1986, citado en Santana, 2013) es

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 los 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).

La orientación como disciplina se nutre de varios enfoques teóricos, modelos y prácticas diversas, que buscan contribuir al proceso de enseñanza-aprendizaje. En este sentido es importante mencionar que las intervenciones en orientación deben partir del análisis de las necesidades del grupo objetivo con el cual se va a intervenir para realizar un diseño de orientación adaptado a las realidades y que contribuya con el mejoramiento de la situación actual.

1.1.4 Importancia en el ámbito universitario.

Todo proceso de transición implica enfrentarse a nuevos desafíos que demandan competencias y habilidades distintas. El ingreso al ámbito universitario es uno de ellos y supone el enfrentamiento del estudiante con una nueva realidad.

Para que este proceso educativo pueda darse de la mejor manera, sin duda el estudiante va a necesitar una guía y orientación. La educación a nivel universitario implica una mayor independencia del alumno frente a sus estudios, tiene otra modalidad de trabajo donde exige autonomía por parte del estudiante, autodirección y de alguna manera la educación es auto-dirigida.

Dentro de la educación superior se han dado una serie de cambios en línea con los vertiginosos adelantos de la sociedad actual, esto ha llevado a diversificar la forma de enseñanza y aprendizaje. Por ejemplo se ha notado que actualmente ingresan a la universidad un mayor número de estudiantes adultos, algunos de ellos con títulos universitarios previos o con experiencia laboral, lo que ha llevado a que se tenga distintas expectativas del aprendizaje; esto exige una adaptación de las estrategias utilizadas por los docentes. Tal como lo afirma (Wisker, Exley, Antoniou, & Ridley, 2012) “el aumento del número de estudiantes de la ES y la mayor diversidad de orígenes, experiencia y capacidades de los estudiantes hace que ya no sirvan los métodos tradicionales de enseñanza” (p.12).

De hecho uno de los objetivos de la enseñanza actual es buscar que los alumnos “aprendan a aprender” ya que esto les permitirá desarrollar las competencias necesarias para enfrentar los nuevos desafíos de la sociedad actual. Pero para que el estudiante pueda enfrentarse a estos desafíos sin duda necesita la ayuda de alguien que pueda guiarle en el camino, justamente aquí es donde cobra importancia la orientación educativa.

nuevo papel del *alumno independiente*, requiere una orientación sobre todo en los primeros pasos [...] Al igual que en cualquier otro campo humano que iniciamos y nos es desconocido, necesitamos estar informados y orientados en los procesos mismos con los cuales nos hemos de enfrentar” (Rubio Gómez, 2005, p. 154).

La orientación, tal y como se la analiza en la primera parte de esta investigación, constituye una disciplina que busca proporcionar o contribuir a un adecuado desarrollo de las capacidades pedagógicas y psicológicas de los estudiantes; y de esta manera contribuye a que los alumnos alcancen sus objetivos y metas en el ámbito universitario.

Algunos investigadores plantean que la orientación debe dirigirse al desarrollo de capacidades tales como:

- Formarse una imagen ajustada de sí mismo, de sus características y posibilidades.
- Tomar decisiones responsables, fruto del contraste entre el autoconocimiento, la observación y la comprensión del entorno.
- Reforzar competencias que permitan el desarrollo de un proyecto de vida satisfactorio.
- Desarrollar la capacidad de seguir aprendiendo

En este sentido, la orientación es fundamental para garantizar que el alumno pueda culminar su carrera de la mejor manera. Su finalidad última es el desarrollo de todas las potencialidades del individuo, por lo que la universidad al ser el ámbito que busca formar a los individuos más allá de una preparación académica, una formación para la vida, por lo que debe tomar en cuenta la práctica y principios de la orientación.

En este contexto se plantean una serie de áreas de intervención de la orientación en el ámbito universitario. Las áreas de intervención prioritaria de la orientación son:

- a) *orientación académica* (información de estudios, materias optativas, estrategias de aprendizaje, becas y ayudas al estudio);

- b) *orientación profesional* (ayuda a la inserción sociolaboral, bolsa de trabajo):
 - c) *orientación personal*: prevención y desarrollo humano en sentido amplio;
 - d) *atención a la diversidad* (minorías, grupos específicos, dimensión europea, etc.).
- (Bisquerra, 2001, p. 136)

Así mismo la orientación en el ámbito universitario deberá enfocarse en un área de acción muy importante que son las estrategias de aprendizaje; la educación debe promover que los estudiantes adquieran la habilidad de seguir formándose por sí mismos a lo largo de toda la vida. Aquí radica el objetivo de “aprender a aprender”, que puedan adquirir estrategias de aprendizaje autónomo, lo que normalmente no se adquiere en las asignaturas ordinarias de la universidad sino a través de la orientación educativa; de hecho según la investigación realizada ahora son más las universidades que incorporan dentro de su personal a profesionales especializados en orientación.

Es importante entender que la orientación en la universidad, como en los otros niveles educativos, debe ser un proceso constante, es decir que debe estar presente en el continuo del ciclo académico. Es así que la intervención orientadora dentro del ámbito universitario tendrá cuatro grandes fases, siguiendo el planteamiento de Bisquerra (2001): a) antes de la entrada en la universidad; b) en el momento de iniciar los estudios universitarios; c) a lo largo de los estudios; d) al final de los estudios.

De lo revisado y analizado se establece que la orientación es de suma importancia dentro del ámbito universitario puesto que guía a los estudiantes a lo largo del camino académico y permite que el proceso de enseñanza-aprendizaje se lleve a cabo exitosamente. Sin duda, el éxito universitario no depende enteramente de la misma, pero ésta va a permitir el desarrollo de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes en los estudiantes que les ayuden a tomar decisiones correctas y construir su plan de vida.

1.2 Necesidades de orientación en Educación a Distancia

1.2.1 Los desafíos de la educación a distancia.

La educación a distancia implica *per se* un gran desafío tanto para los alumnos como para el docente, esto debido que constituye una modalidad diferente de estudio que exige mayor compromiso y entrega. Una de las características generales de la educación a distancia es que la comunicación no es personal, es decir no existen clases presenciales donde el alumno esté en contacto físico con el profesor sino que mantienen una

comunicación indirecta a distancia y se utilizan otros mecanismos de comunicación para llevar adelante el proceso de enseñanza-aprendizaje.

El principal medio que utiliza la educación a distancia es el virtual, es decir se apoya en las nuevas tecnologías de la información y comunicación, Tics, para llevar adelante el proceso de enseñanza. Esto permite romper las barreras de acceso a la educación y la utilización de diversos recursos pedagógicos con el objeto de favorecer la construcción del conocimiento.

Precisamente esta modalidad facilitó la democratización de la enseñanza y el cumplimiento del derecho de educación para todos, rompiendo las barreras físicas y de tiempo que impedían muchas veces que una gran parte de la población acceda o culmine sus estudios universitarios. En este sentido, Mansur (2000) al referirse a sus orígenes indica que “La educación a distancia nació y se desarrolló, desde sus inicios, como respuesta a un cúmulo importante de necesidades educativas (alfabetización, incorporación cada vez más temprana al mundo del trabajo, población aislada de los centros urbanos” (p. 53).

Es decir que la modalidad de educación a distancia acerca la universidad al alumno, permite llegar al lugar en el que se encuentra y se acomoda a su disponibilidad; liberando a los alumnos de las limitaciones de tiempo y espacio que muchas veces impiden llevar a cabo los estudios; así mismo ofrece oportunidades flexibles de aprendizaje y formación, las mismas que van a depender del compromiso individual del estudiante con su autoaprendizaje.

Siguiendo el planteamiento de Romero y Rubio (2004), las características principales de esta población son: dispersión geográfica, edad y estado, género, motivación, intereses profesionales, formación continua, falta de tiempo y aislamiento, y deserción.

A manera de resumen se podría decir que los alumnos de educación a distancia se sitúan en una edad promedio entre los 25 y 40 años, muchos de los cuales tienen otro tipo de responsabilidades ya sea laborales o familiares que les impiden asistir a clases presenciales; de igual manera la dispersión geográfica al encontrarse alejados de los centros tradicionales de educación superior, puede incidir en su nivel de participación.

Otra característica importante de este grupo de estudiantes es la alta motivación que poseen hacia los estudios ya que muchos han elegido libremente su carrera buscando alguna satisfacción personal o cumplir con un objetivo profesional; el tener una alta

motivación deriva en un compromiso mayor con su propia educación lo que les impulsa a buscar medios adecuados que les permitan llevar adelante su carrera. Al respecto, existe una característica, señalada por Romero y Rubio (2004), que es el aislamiento y deserción.

El aislamiento puede tener varios contextos, por un lado, el estudiante se encuentra solo estudiando, no conoce a los compañeros, empieza a tener dificultades con las temáticas planteadas, por la falta de tiempo, de apoyo académico y en general por los vacíos educativos que no sabe cómo llenar ni a quien preguntar (p. 189).

Es decir que en la educación a distancia es fundamental una adecuada orientación educativa que permita evitar la deserción; toda vez que implica un desafío y compromiso mayor por lo que es necesario poder darle al estudiante todas las herramientas necesarias para que pueda llevar adelante este proceso de aprendizaje autónomo y para cumplir con el objetivo de lograr el acceso real a la educación superior de todas las personas permitiendo la igualdad de oportunidades y el respeto a los derechos humanos.

Ahora bien, para poder alcanzar tan noble objetivo es importante entender cuáles son las necesidades de orientación de los estudiantes a distancia; una vez que se ha definido la educación a distancia y las características de la población estudiantil que potencialmente pueden acceder a ella, se puede inferir las posibles necesidades, lo que demanda en primera instancia de entenderlas y definir las.

1.2.2 Concepto de necesidades.

La palabra necesidad viene del latín *necessitas* y significa “carencia de las cosas que son menester para la conservación de la vida” (Real Academia Española, 2001, p. 1065). En el ámbito educativo se refiere a aquello indispensable para llevar el proceso de aprendizaje, es decir lo que permite o facilita el proceso educativo. Este concepto está íntimamente vinculado al de motivación puesto que ésta surge a partir de una necesidad existente en el individuo la misma que promueve una conducta específica. Es decir, parafraseando a Brophy (1998, citado en Díaz & Hernández, 2002) el término motivación es un constructo que se lo utiliza para explicar el comportamiento, especialmente al que se produce cuando se tiene una meta específica.

Diversas teorías psicológicas han intentado explicar el comportamiento humano y dentro del ámbito educativo las que han ejercido más influencia son el conductismo, el humanismo y el cognoscitivismo. De hecho el concepto de necesidad surge desde la visión humanista que se centra en la persona en su totalidad y toma en cuenta sus necesidades de

libertad, autoestima, búsqueda de autorrealización personal, etc. Justamente de esta corriente surge el planteamiento de la jerarquía de necesidades humanas de Abraham Maslow.

En el ámbito educativo la motivación explica la capacidad de los alumnos de invertir sus esfuerzos en los estudios. “Un motivo es una necesidad o deseo específico que activa al organismo y dirige la conducta hacia una meta” (Morris & Maisto, 2005, p. 329); de ahí que esté íntimamente ligado al concepto de necesidades.

Una necesidad es un sentimiento poderoso de que existe una deficiencia en algún aspecto de la vida de una persona, la cual le produce una tensión incómoda. Esta tensión se convierte en la fuerza que motiva al individuo y lo lleva a emprender acciones para satisfacer la necesidad, reducir la tensión y disminuir la intensidad de la fuerza que le motiva (Hellriegel, Jackson, & Slocum, 2009, p. 483).

La búsqueda de la satisfacción de una necesidad se transforma en el motor que impulsa una conducta, por lo que es importante determinar el tipo de necesidades que tiene un grupo específico para que las acciones que se planteen permitan satisfacer las mismas, de esta manera los individuos se sentirán más comprometidos y motivados a cumplir con las actividades.

1.2.3 Necesidades de autorrealización.

Partiendo de lo analizado en la sección anterior y del concepto de necesidad, en 1954 el psicólogo humanista Abraham Maslow formula su teoría de la jerarquía de necesidades, clasificándolas en cinco tipos, dispuso los motivos en orden jerárquico y los ordenó en forma de una pirámide, de tal manera que en la base se encuentran aquellos motivos cuyo origen es corporal y conforme se avanza hacia la cúspide los motivos tienen orígenes más sutiles hasta llegar a la cima donde Maslow creía que estaba la necesidad de autorrealización definida como la pulsión de realizar todo el potencial personal.

Los cinco tipos de necesidades o motivos planteados por Maslow son: fisiológicas (en la base), de seguridad, afiliación, estima y autorrealización (en la cima). Los primeros cuatro niveles de la jerarquía de necesidades se enfocan en la superación del sentimiento de deficiencia o escasez, por eso se las denomina también como motivación deficitaria; el último nivel de la pirámide se la denomina motivación del ser o autorrealización.

Las necesidades fisiológicas se encuentran en la base de la pirámide y refieren a la comida, vestimenta, abrigo, agua, sueño, etc., estas necesidades son esenciales para la supervivencia humana y normalmente se buscan satisfacer antes que las demás. En el siguiente nivel se encuentran las necesidades de seguridad, donde la motivación predominante es garantizar la seguridad y estabilidad, así como la ausencia de dolor, amenaza y enfermedad. Continuando vienen las necesidades de afiliación que se refieren a un deseo de amistad, amor y pertenencia; Maslow describió a estas necesidades como una fuerte fuente de desajustes con la sociedad. Las siguientes necesidades son las de estima que abarcan el deseo de tener respeto por sí mismo, sentimiento de logros personales y el reconocimiento de otros. De hecho, los esfuerzos por alcanzar logros como prestigio, estatus, son manifestaciones de las necesidades de estima.

Por último, en el nivel superior se encuentran las necesidades de autorrealización, lo que Maslow denominó motivación del ser; las que se refieren al deseo de tener crecimiento personal, satisfacción personal y realización de todo el potencial del individuo. Maslow (1943, citado en Cloninger, 2003) refleja la esencia de esta idea cuando señala que “un músico debe hacer música, un artista debe pintar, un poeta debe escribir, si es que quiere ser feliz. Un hombre debe ser lo que puede ser. Llamamos autorrealización a esta necesidad” (p. 448).

El concepto de autorrealización es preponderante en esta teoría, puesto que manifiesta que los seres humanos alcanzan su plenitud y desarrollo al satisfacer esta necesidad. De hecho vincula fuertemente a la educación con las mismas, ya que plantea que la educación ejerce “un rol central en el propiciar que el niño vaya logrando satisfacer estas necesidades, hasta llegar a satisfacer la necesidad de autoactualización, que le permitirá transformarse en una persona completa” (Arancibia, Herrera, & Strasser, 1999, pp. 161-162).

Esta teoría plantea que la educación debería enfocarse en promover la curiosidad natural de las personas para que alcancen su autorrealización; en este sentido el aprendizaje autodirigido como el que se desarrolla en la educación a distancia permite la autorrealización de los individuos. Maslow (1943, citado en Cloninger, 2003) describía que la meta de la educación era “la autorrealización de la persona, el ser humano pleno, el desarrollo de la mayor altura que la especie humana puede alcanzar o a la que puede llegar el individuo particular” (p. 459).

Es decir que la necesidad de autorrealización es sumamente importante dentro del proceso educativo, más aún si se consideran las características primordiales de la población estudiantil de educación a distancia; dado que influyen en la motivación hacia las metas académicas que se plantea el estudiante, las mismas que definen el interés que tienen hacia el aprendizaje y van de la mano con la autorrealización.

1.2.4 Necesidades de orientación en Educación a Distancia.

La importancia de la orientación en el ámbito universitario radica en su contribución al proceso de enseñanza-aprendizaje; aunque tradicionalmente se han considerado como funciones de la universidad la docencia y la investigación, actualmente debido a los diversos cambios que se han dado en las universidades de todo el mundo, la orientación ha cobrado importancia puesto que existe un nuevo paradigma dentro del ámbito universitario en el cual se debe brindar atención a todos los aspectos del desarrollo de los estudiantes. Especialmente en Educación a Distancia se ha visto la necesidad de brindar apoyo y guía a los estudiantes para lograr una mejor adaptación al sistema de estudios. A continuación se detallan las principales necesidades de orientación identificadas en los estudiantes a distancia.

1.2.4.1 Orientación para la inserción y adaptación.

La modalidad de estudios a distancia *per se* ciertas necesidades en los estudiantes debido a que demanda un mayor compromiso y autonomía en los estudios. Una de ellas es la necesidad de orientación para la inserción y adaptación; el tener la modalidad a distancia sus propias características, entre ellas la distancia del alumno con la universidad, el estudiante se enfrenta a un ambiente totalmente distinto de enseñanza.

Para lograr una adecuada inserción del estudiante, es importante que la universidad pueda otorgarle una introducción al modelo de estudio y a la metodología de enseñanza. Por otro lado, la adaptación a esta nueva experiencia se da de dos maneras de acuerdo a la teoría de Piaget, por un lado se presenta al inicio un proceso de asimilación a través de la incorporación de las nuevas experiencias y, por otro, una vez asimilada la nueva realidad se da un proceso de acomodación que es cuando se modifican los esquemas, es decir, el estudiante entiende por un lado el nuevo contexto educativo y se adapta a la nueva realidad.

Para que esto se logre es importante que la universidad pueda brindar una asesoría inicial a los nuevos estudiantes; un ejemplo de ello es la metodología utilizada por la Universidad Técnica Particular de Loja que a través de las Jornadas de Asesoría se pretende dar las orientaciones necesarias para la inserción y adaptación.

[...] le asesora en los Centros Universitarios a través de las Jornadas de Asesoría de Sistemas con lo que comenzará su carrera mucho más seguro, al tener la oportunidad de interactuar personalmente con los profesores y compañeros compartiendo inquietudes y consultando los aspectos desconocidos o nuevos para él. (Rubio Gómez, 2005, p. 112)

El proceso de adaptación a un nuevo sistema de estudios conlleva cierto tiempo y requiere de la orientación necesaria en cuanto a la modalidad de estudios, el sistema de calificación, procesos internos de la universidad y todos aquellos detalles que le permitan al nuevo estudiante comprender cómo está organizada la universidad y cuál es el perfil que se espera dentro de la educación a distancia. Esta asesoría inicial es fundamental para lograr una adecuada inserción y adaptación de los estudiantes, aquí juega un papel importante la información brindada por la universidad.

1.2.4.2 De hábitos y estrategias de estudio.

La enseñanza a distancia exige el compromiso individual del estudiante con el autoaprendizaje por lo que promueve el aprendizaje autónomo, autodirigido. Los estudios universitarios exigen mayor autonomía del alumno en comparación con aquellos realizados a nivel del colegio, puesto que no están sujetos a un horario ni a directrices del profesor. Muchas veces los estudiantes se enfrentan a la falta de tiempo y a una mala utilización del tiempo disponible, es aquí donde cobra importancia el tener adecuados hábitos y estrategias de estudio.

Se asume para los fines de la presente investigación la definición de Pérez Juste citado en Rubio Gómez (2005) sobre el hábito de estudio que lo considera como el “modo de hacer preferido a otro, estable en el tiempo, y que es fruto de la práctica o costumbre” (p. 190). Un hábito de estudio se vuelve una actividad que se la realiza de manera automática y que permite ciertos resultados. Para ello, Rubio Gómez (2005) plantea ciertas características de los hábitos:

- Da lugar a que las actividades se realicen de un modo más fácil, rápido y perfecto.
- Cuando se pierde por desuso se regresa pronto mediante el ejercicio.
- Su logro requiere actos conscientes y en lo posible emocionalmente positivos (queridos).
- La clave de su asentamiento es la implicación activa del sujeto.

- La meta es el comportamiento adecuado en forma natural, espontánea e intuitiva (pp. 190-191).

De ahí la importancia de la adquisición de hábitos de estudio que sirvan de apoyo para llevar eficazmente el proceso educativo en la universidad. El estudiante requiere de orientación en cuanto a los hábitos de estudio, es importante que conozca estrategias de aprendizaje que le permitan incorporar de mejor manera el conocimiento. Las estrategias de estudio o aprendizaje permiten planificar las acciones y seleccionar aquellos recursos o técnicas de estudio que se adapten a cada estudiante y sean útiles para lograr las competencias necesarias.

Las estrategias de aprendizaje-estudio son conductas que facilitan el aprendizaje, que van desde acciones como lecturas rápidas, subrayado de las ideas principales, realización de esquemas, resúmenes; y abarcan hasta procesos de pensamiento complejos como el relacionamiento del conocimiento previo con la nueva información. Las “estrategias de aprendizaje son procesos que sirven para efectuar tareas intelectuales, que tienen carácter intencional, están dirigidas a una meta y son herramientas básicas para adquirir, procesar, recupera y transformar la información” (Iglesias, 2006, p. 132).

Es importante conocer los tipos de estrategias de aprendizaje que se pueden explicar a los estudiantes como métodos que les permitan aprender de mejor manera; entre las que destaca la clasificación expuesta por Iglesias (2006, p. 133) basada en la de Weinstein y Mayer (1986); Pozo (1989,1990) y Monereo y Clariana (1993): estrategias de repetición, de elaboración, de organización y de regulación. De esta forma se establece que existen múltiples estrategias de estudio, que son fundamentales que el estudiante conozca y aplique a lo largo de su carrera universitaria. Esta utilización va a garantizar que adquiera un aprendizaje significativo, pertinente y funcional.

1.2.4.3 Necesidades de orientación académica.

La orientación académica se refiere a las necesidades de los estudiantes en lo referente a conocer la información académica necesaria, especialmente sobre las materias, organización de los estudios, ciclos, etc. Así lo expresa Iglesias (2006) al referirse a los ámbitos y áreas académicas a tomar en cuenta:

Dentro del *ámbito relacionado con los programas y medios educativos* se han de tener en cuenta las *áreas* que están relacionadas con los siguientes aspectos: la exploración de las necesidades, los objetivos y contenidos de las materias

curriculares, las actividades de aprendizaje, la metodología didáctica, los recursos existentes (materiales, personales, económicos, temporales, etc.). (Iglesias, 2006, p. 60)

La orientación académica se refiere a todos aquellos aspectos relacionados con los diseños curriculares y vinculados al plan de estudios de la Universidad. De un proyecto de mentoría realizado por las Universidades de Sevilla, Complutense de Madrid y Politécnica de Madrid; se identificaron las siguientes necesidades de orientación en el ámbito académico:

- ✓ Desconocimiento de los Planes de Estudio en general
- ✓ Necesidades relativas al estudio
- ✓ En la realización de tareas burocráticas-administrativas. (Maldonado & Bravo, 2014, p. 54)

Resalta que la necesidad de orientación académica más apremiante es la información sobre la estructura curricular de la carrera, así como los procesos internos de la Universidad tanto para la aprobación de materias, trámites académicos y todos los asuntos relacionados con su formación académica.

1.2.4.4 De orientación personal y de información.

Además de los ámbitos académicos y de estudio, el estudiante de educación a distancia tiene unas características específicas que implican una mayor necesidad de orientación personal; tal y como lo plantea Iglesias en cuanto a que los alumnos tienen ciertas desventajas respecto al tiempo disponible ya que muchos de ellos tienen varios roles además del papel de estudiante, como el profesional y obligaciones familiares. Así mismo al mantener cierta distancia física de la universidad, sus profesores y compañeros, no obtienen información inmediata. Esto conlleva a que existan ciertas necesidades sociopersonales y profesionales de los estudiantes:

- ✓ Poca planificación y toma de decisiones
- ✓ Necesidades relativas a las salidas profesionales
- ✓ Profesionalización de la enseñanza universitaria
- ✓ Alta Presión y dedicación exclusiva al estudio. (Maldonado & Bravo, 2014, p. 54)

La orientación personal debe tener como objetivo la prevención de la deserción y el abandono, así como el desarrollo integral de los individuos. Así mismo se debe buscar

promover las habilidades de empleabilidad que constituyen competencias necesarias para insertarse en el medio profesional tales como la responsabilidad, el dominio de cierto idioma, manejo de instrumentos informáticos, habilidades de comunicación, capacidad para trabajar y todas aquellas que le permitan desenvolverse adecuadamente en cualquier trabajo.

1.3 La Mentoría

1.3.1 Concepto.

El concepto de mentoría o "*mentoring*" tiene sus orígenes en la antigua Grecia, específicamente en el poema épico La Odisea escrita por Homero. En esta obra aparece por primera vez la palabra mentor de donde surgiría después el *mentoring* o mentoría.

La Odisea cuenta el viaje que realiza Ulises (Odiseo) rey de Ítaca en el marco de la guerra de Troya; cuando se preparaba para ir a la guerra confía en su anciano amigo Mentor para que le guíe, cuide y eduque a su hijo Telémaco, y a su vez le prepare para convertirse en rey. De esta relación surge el término mentor al que se le atribuyen las características de hombre sabio y justo, conocedor de las tradiciones y que sirve de guía para los más jóvenes; de hecho la Real Academia de la Lengua (2001) define la palabra mentor como "consejero o guía" (p. 1009).

Un mentor es una persona que transfiere su experiencia y conocimientos a otra, normalmente más joven o con menos experiencia en determinado ámbito. Es, por tanto, un modelo, consejero, fuente de inspiración y estímulo para la superación. Un mentor ejerce una influencia positiva en su tutelado o mentorando y goza de su admiración y respeto (Valderrama, 2009, pp. 3-4).

Esta figura de mentor dio paso a lo que se conoce ahora como *mentoring* y que constituye una herramienta de aprendizaje y desarrollo aplicada en varios ámbitos como el empresarial, educativo y de la comunidad. El *mentoring* como proceso se expandió principalmente en Estados Unidos, Europa y Asia; sin embargo existen una serie de definiciones y perspectivas sobre el mismo; de hecho es un constructo que ha ido cambiando en las últimas décadas tanto en su enfoque como en el énfasis a diferentes aspectos. El European Mentoring and Coaching Council (1999) define el mentoring como la

ayuda que una persona da a otra para hacer transiciones significativas en conocimiento, trabajo o pensamiento. El mentoring es el proceso por el cual una

persona ayuda en el desarrollo personal y profesional de otra, en una relación de confianza y compromiso (citado en Soler, 2003, p. 23).

Esta relación implica que exista alguien más experimentado que pueda guiar a otra en un proceso, fomentando la adquisición de habilidades y estrategias, al mismo tiempo que brinda apoyo y capacita. Por tanto, la mentoría se convierte en una actividad de formación continua entre el mentor y el mentorizado, al que muchas veces se le llama “Telémaco” en alusión al hijo de Ulises o “tutelado” por estar inmerso en un proceso de tutoría por parte del mentor.

Según la investigación bibliográfica realizada por Alonso, Calles, & Sánchez (2012), la definición de mentoría en la que existe mayor acuerdo se refiere a “un intensivo intercambio interpersonal entre un mentor y un “telémaco”. El mentor proporciona apoyo, dirección y retroalimentación con respecto a los planes de carrera y al desarrollo personal, de su “telémaco” y éste recibe la acción de mentoring” (p. 19).

En esta definición se deja entrever algunos aspectos propios del mentoring concebido como un proceso de apoyo y guía. Por un lado, menciona que existe un intensivo intercambio personal que se refiere a que entre el mentor y el mentorizado se dan una serie de reuniones donde se tratan temas de interés ya sea para un desarrollo académico o profesional. Otro aspecto importante es que en este proceso se brinda “apoyo, dirección y retroalimentación” que lo convierte en un programa de desarrollo ya que el mentor guiará a la persona a través de información, herramientas, retroalimentación, etc.

Por último, en la definición analizada se menciona que el *mentoring* servirá para los planes de carrera y desarrollo personal, lo que enfatiza en la relación de ayuda ya que permite que el mentorizado alcance sus objetivos. En línea con la definición analizada que concibe al *mentoring* como un proceso de desarrollo, Margo Murray (1991) ofrece una definición en la cual por primera vez se asume el *mentoring* como un proceso de desarrollo de personas.

Es una estructura y una serie de procesos diseñados para crear relaciones de *mentoring* eficaces, orientar el cambio de comportamiento deseado de los implicados y evaluar los resultados para el tutelado, los mentores y la organización, con el primer propósito de sistematizar, desarrollar habilidades y capacidades de liderazgo de los miembros menos experimentados de la organización (Murray, 1991, citado en Soler, 2003, p. 25).

En el *mentoring* existe un énfasis en el desarrollo profesional y personal, donde los mentores comparten su conocimiento y experiencia a fin de ampliar las competencias del mentorizado dentro de la organización en la cual se encuentre. Constituye por ende una metodología de aprendizaje muy potente y de formación continua. Al ser un proceso organizado consta de ciertas características como ser una relación entre una persona con más experiencia y alguien de menor experiencia; recíproca en el sentido que ambos pueden beneficiarse ya que el mentor al mismo tiempo desarrolla capacidades de liderazgo; a su vez es una relación asimétrica ya que el mentor busca el crecimiento y desarrollo del mentorizado.

Por último, Soler (2003) ofrece una definición sencilla que resume lo analizado en este apartado: “Definimos la estrategia del *mentoring* como el proceso mediante el cual una persona con más experiencia (el mentor) enseña, aconseja, guía y ayuda a otra (el tutelado) en su desarrollo personal, profesional, invirtiendo tiempo, energía y conocimientos” (Soler, 2003, p. 27). Por tanto el mentoring constituye una estrategia en la cual se aprovecha el conocimiento adquirido por quienes vivieron una experiencia para que les sirva de guía a aquellas personas que están iniciando el mismo camino.

1.3.2 Elementos y procesos de Mentoría.

La mentoría como proceso organizado tiene ciertos objetivos que permiten comprender de mejor manera los elementos que lo componen. Independientemente del ambiente en el que se desarrolle, sea este empresarial, educativo o de la comunidad; va a implicar un trabajo en conjunto en pos de objetivos claros, que a la larga benefician a todos los involucrados.

Parece importante presentar los objetivos recopilados por Alonso, Calles, & Sánchez (2012) en su libro “Diseño y desarrollo de programas de mentoring en organizaciones”, debido a su amplia experiencia en el tema, especialmente enfocados en el ámbito educativo al ser profesores de universidades de Madrid y formar parte del Comité Organizador de las Jornadas Internacionales de Mentoring y Coaching Universidad/Empresa.

1. Generar el interés por el aprendizaje activo.
2. Apoyar y fomentar el desarrollo del liderazgo y del conocimiento del telémaco.
3. Ayudarle a comprender y apreciar la naturaleza de los desafíos.
4. Exponerle a nuevos retos y responsabilidades. (Alonso, Calles, & Sánchez, 2012, p. 23)

Existen distintos tipos de mentoring de acuerdo al tipo de relación que se da entre sus elementos, aunque son prácticamente los mismos difieren en uno u otro componente. Al ser una estrategia formativa que implica una relación entre los participantes, las personas no mantienen siempre un mismo tipo de relación y por eso se dan los diversos tipos de mentoring. De lo analizado en la investigación bibliográfica hay tres tipos de mentoring: situacional, informal y formal.

El mentoring *situacional* como su nombre lo indica es aquel que se da en una situación concreta, sucede en un momento breve sin necesidad de que existan roles específicos sino que un individuo proporciona información o ideas que sirven a alguien o a un grupo. En el mentoring *informal* la relación que se establece se da de manera informal basada en la confianza y el respeto, en este tipo de mentoring están presentes dos elementos el mentor y el mentorizado quienes no están sujetos a ningún programa ni obligaciones sino que se basa en una relación de ayuda.

Por último, el tercer tipo de mentoring es el *formal* que constituye un programa estructurado con planificación, evaluación y objetivos claros; se enmarca dentro de una organización por lo que afecta no sólo a los individuos que participan del proceso sino a la organización misma. Dentro del ámbito educativo este tipo de relación es la más utilizada ya que permite plantearse metas y objetivos claros, así como realizar una medición y evaluación. Shea (1999) citado en Alonso, Calles, & Sánchez (2012) plantea las características más relevantes del mentoring formal:

1. Establecimiento de objetivos a alcanzar y beneficios esperados.
2. Determinar la duración del proceso en función de los objetivos marcados.
3. Exigencia de control, a corto, medio plazo y de seguimiento.
4. Presencia de la organización a través de la figura del coordinador. (Alonso, Calles, & Sánchez, 2012, pp. 36-37)

Por tanto, el mentoring formal es un proceso organizado y como tal está conformado básicamente por cuatro elementos: a) mentor; b) tutelado (mentorizado o Telémaco); c) coordinador; y, d) organización.

El coordinador cumple la función de puente entre los elementos que conforman el mentoring. Dentro del contexto académico de la universidad como organización, estos elementos mencionados serían los siguientes: estudiante de un ciclo avanzado (mentor), estudiante de primer ciclo (tutelado), profesor encargado del programa (coordinador) y la

universidad vendría a ser la organización. Sin duda un programa de mentoría ofrece una serie de beneficios que han sido analizados por diversos autores, tanto para el mentor como para el mentorizado y para la organización también. Entre los beneficios que genera el mentoring en el ámbito educativo están:

1. Mejora la autoestima y madurez personal.
2. Mantener a los jóvenes en la escuela, menor abandono académico y mejorar su promedio de asistencia.
3. Mejorar las habilidades académicas.
4. Facilitar recursos a los jóvenes que por sí mismos no podrían encontrar.
5. Dar apoyo a nuevos comportamientos, actitudes y ambiciones (Alonso, Calles, & Sánchez, 2012, p. 29)

El proceso de mentoring supone ciertas fases que permiten el desarrollo de esta herramienta. La mayoría de autores señalan la existencia de cuatro fases o procesos del mentoring: iniciación, desarrollo, separación y redefinición. Cada una de estas fases tiene sus características propias y permiten que el proceso se dé adecuadamente.

I. Iniciación o fase de inicio:

Como su nombre lo indica esta fase corresponde al período inicial de la relación donde se producen las primeras interacciones entre el mentor y el mentorizado. Es un proceso donde ambas partes tienen expectativas distintas respecto a la relación y van generando una relación de confianza y entendimiento en la medida que van conociéndose y aclarando los objetivos del mentoring; parafraseando a Soler, el objetivo de cada fase es consolidar la relación por esto la denomina como “orientación y construcción de la base”.

Tal como lo plantea Soler, en este primer encuentro se conocen ambas partes y aclaran sus expectativas así como los objetivos a conseguir. Para ello debe haber una preparación de los encuentros en donde se pueda obtener información relevante de los mentorizados así como indagar las necesidades que tienen para poder diseñar un plan de acción. A partir de esta fase se planificarán los próximos encuentros y las acciones a realizar.

II. Fase de desarrollo:

Constituye la fase más larga en donde se va a dar el proceso de mentoring, en la cual el mentorizado aprende del mentor y éste le guía y apoya en el cumplimiento de los

objetivos que se plantee. En esta fase se desarrolla el potencial de cada uno de los agentes y se comprometen acciones específicas.

Esta fase se caracteriza por el aprendizaje continuo y la experiencia, los agentes del mentoring aprenden más sobre las capacidades del otro, y optimizan los beneficios de la situación. Tienen lugar experiencias y acciones determinantes, se establecen acuerdos, que se ponen en práctica, se reflexiona sobre los pasos dados y se sacan conclusiones (Alonso, Calles, & Sánchez, 2012, pp. 69-70).

De la información analizada se identifica que la fase de desarrollo implica algunas acciones, tales como establecer un plan de acción donde se detallan los pasos a seguir para alcanzar el objetivo propuesto, establecer los tiempos en lo que se pretende alcanzar y los recursos necesarios.

Así mismo se debe realizar un seguimiento, monitoreo y evaluación constante del progreso de los objetivos planteados, es decir en qué medida las acciones que se están realizando están contribuyendo a que el mentorizado aprenda y desarrolle las competencias necesarias y se dé cumplimiento al plan de acción programado. Esta evaluación permite corregir posibles errores o desviaciones a fin de lograr el objetivo. Obviamente esta fase tiene una duración mayor ya que necesita un tiempo prudencial para llevar a cabo todas las acciones planteadas.

III. Fase de separación:

Este proceso se da cuando concluye la relación formal ya sea porque se cumple el tiempo establecido o porque se han alcanzado los objetivos propuestos. Después de haber compartido varias sesiones, el mentor debe propiciar en el mentorizado el aprendizaje autónomo a fin de que pueda continuar solo, en este momento se da la separación física y psicológica entre los dos agentes. En esta fase es importante que el mentor promueva el diálogo y una relación menos formal a fin de evitar un sentimiento de pérdida en el mentorizado.

IV. Fase de redefinición:

Constituye el último proceso y consiste en un replanteamiento de la relación, en el sentido de definir si se separan o continúan manteniendo una relación pero informal y de amistad. Cada relación es diferente debido que están involucradas personas con sentimientos, emociones e intereses diversos, por tanto dependerá de cada uno si continúa o no con una relación informal.

De lo analizado y revisado, se infiere que el mentoring tiene una serie de procesos organizados y estructurados que permiten el desarrollo de destrezas tanto en el mentor como en el mentorizado; estos procesos internos de la mentoría permiten que sea un programa ordenado y sostenible de formación continua, y que contribuye con el proceso de enseñanza-aprendizaje en diversos ámbitos educativos.

1.3.3 Perfiles de los involucrados en el proceso de mentoría.

La mentoría supone una interrelación entre varios agentes, principalmente mentor y mentorizado, los mismos que construyen una relación humana con una intención, dentro de una organización. Como elementos de este proceso tienen ciertas características que contribuyen a esta actividad de formación continua.

Para poder llevar a cabo este propósito cada uno de los elementos tienen ciertas características que definen el perfil de su rol. Wisker et al (2012, pp. 25-26) definen ciertas competencias que debe tener el mentor de manera general para lograr el trabajo con los estudiantes mentorizados: escucha activa, observación, empatía, postura acrítica, autenticidad y tener la capacidad de establecer relaciones.

El mentor por tanto debe tener ciertas habilidades que le permitan ejercer este rol, por un lado debe ser una persona con más experiencia para que sirva de guía al mentorizado y, por otro, poseer ciertas capacidades que le permitan tener el rol de “sabio” que es lo que significa ser mentor. Soler (2003) por su lado caracteriza de manera resumida el perfil del mentor:

Necesita poseer una experiencia mayor para poder guiar a éste [el tutelado] mediante consejos, enseñanzas y prestarle la ayuda adecuada, no sólo en el ámbito profesional sino también en el personal. Debe llevar a cabo su rol de la forma más idónea y correcta, disponer de tiempo para dedicarlo a su tutelado, ofrecer sus conocimientos de forma desinteresada y tener mucha energía para volcarse, fomentar y mantener una relación de este tipo (p. 27).

En términos generales se podría decir que el mentor debe ser un modelo de valores y cualidades personales, poseer lo que Daniel Goleman denominó inteligencia emocional, que engloba una serie de habilidades internas que permiten promover el crecimiento de los demás. Valderrama (2009) en su libro “Desarrollo de competencias de Mentoring y Coaching” hace una extensa descripción de los valores y cualidades del mentor así como un

análisis de las etapas de preparación personal que debería tener el mentor que son: conocerse uno mismo, desarrollarse uno mismo, conocer a los demás y desarrollar a los demás.

Por otro lado, el mentorizado o tutelado también debe tener un perfil a fin de que tenga éxito el proceso de mentoría, puesto que es una construcción entre las dos personas. El tutelado o mentorizado es aquel individuo que está inmerso en un proceso de mentoría y que posee un mentor quien le guía hacia el cumplimiento de los objetivos planteados.

El mentorizado debe estar dispuesto a recibir ayuda, es decir estar abierto o deseoso de aprender para mantener una actitud proactiva en el proceso. Una forma de mostrar esta actitud proactiva es:

1. Detectar los problemas antes de que se produzcan.
2. Enunciar y experimentar nuevos planteamientos.
3. Iniciar actividades de aprendizaje y desarrollo.
4. Identificar qué quiere o necesita de su mentor.
5. Establecer planes de acción para poder cumplir con sus objetivos. (Alonso, Calles, & Sánchez, 2012, p. 58)

La actitud proactiva demuestra las ganas de aprender que tiene el tutelado o mentorizado, y esto permite crear una relación de doble vía, generando sinergia entre las dos partes. La base de la relación entre mentor y tutelado es mantener una buena comunicación, por lo que el mentorizado también debe poseer esta cualidad que le permite expresar sus inquietudes, crear un clima de confianza y, recibir y proporcionar *feedback*.

Es fundamental que el mentorizado esté abierto a nuevas experiencias puesto que la mentoría le va a ofrecer grandes beneficios en la medida que se involucre, es decir que obtendrá lo que invierta en tiempo, apertura, búsqueda, etc.

Por último, existe otro agente involucrado en el proceso de mentoría que es el coordinador del programa, quien cumple el papel de puente entre la organización, sea ésta una empresa o institución educativa, y los participantes del programa de mentoría: mentores y mentorizados. Este papel es fundamental para delinear los objetivos del programa y mantener alineados a todos los involucrados.

El rol del coordinador de un programa de *mentoring* es mantener la finalidad y los objetivos del proceso en primer plano, tanto para los participantes como para la organización. El coordinador debe tener un conocimiento excelente de la organización y de las habilidades interpersonales (Soler, 2003, p. 94).

El coordinador, por tanto, debe tener ciertas características como el tener suficiente experiencia en el tema para generar la mayor confianza de los directores de la organización y poder guiar el proceso adecuadamente. Así mismo debe tener habilidades de gestión de procesos que le permitan dirigir la orientación, resolver los conflictos que se presenten y realizar un seguimiento, monitoreo y evaluación del programa. Debido al rol que desempeña el coordinador, existe cierta formación básica que necesita tener y que marcan el perfil del mismo; Soler (2003, pp. 101-104) plantea en su libro “Mentoring” ciertas áreas fundamentales de formación: gestión del conocimiento, mediación y resolución de conflictos, *coaching*, entre otras. Consecuentemente, el coordinador tiene un perfil de facilitador del proceso y sus habilidades van en función de garantizar que el programa de mentoring se dé acorde a los objetivos planteados.

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

La mentoría tal y como ha sido analizada a lo largo de este apartado supone un proceso de beneficio mutuo, tanto para el mentor como para el mentorizado. Muchos estudios han demostrado que gracias a la implementación de un programa de mentoría existe menos deserción estudiantil, lo que mejora los índices de calidad del centro educativo; pero a su vez, genera beneficios para los que participan de él.

El mentoring permite el desarrollo de habilidades y capacidades en los individuos, lo que de por sí implica un beneficio. Conlleva, parafraseando a Valderrama (2009, p. 13), una concepción de contribución altruista en el sentido de que busca influir positivamente en la vida de otros a través de la dedicación, entrega y el compartir conocimientos y experiencias; por tanto, implica un compromiso personal de ayuda a los demás. Por ello uno de los factores primordiales es la empatía hacia el otro, la misma que está estrechamente relacionada con el comportamiento altruista de ayuda a los demás.

Dentro del ámbito académico, el mentoring supone una oportunidad, para el mentor y el mentorizado, de desarrollar habilidades interpersonales, incrementar los conocimientos y aumentar la autoestima. Adicionalmente, “en el ámbito escolar y universitario, con las relaciones de mentoring pueden lograrse mejores expedientes académicos, mayor

satisfacción con los estudiantes y mayor autoestima” (Alonso, Calles, & Sánchez, 2012, p. 30). Según varias investigaciones realizadas, a través de los procesos de mentoring se ha logrado disminuir el índice de deserción universitario y un mejor nivel académico en los estudiantes.

Para lograr todos estos objetivos y beneficios del mentoring existen ciertos aspectos claves y algunas técnicas y estrategias que permiten incrementar las posibilidades de alcanzar los objetivos planteados. Algunas técnicas descritas por Alonso, Calles, & Sánchez (2012) consisten en utilizar el arte de hacer preguntas, elaborar planes de acción, el uso de la narración de historias como técnica para promover *insight* en las personas, entre las principales. El mentoring al ser una estrategia de orientación debe buscar descubrir aquellas necesidades básicas que el mentorizado tiene para de esta manera plantearse acciones concretas de ayuda; y una de las técnicas para descubrir estas necesidades es el uso de las preguntas para explorar la realidad y comprender la situación actual. “A través de la indagación se ayuda al telémaco a ampliar la perspectiva, tanto en relación con lo que ocurre como en relación con lo que desearía que ocurriese” (Alonso, Calles, & Sánchez, 2012, p. 78).

El mentor al provocar una conversación a través de preguntas está utilizando la mayéutica planteada por Platón logrando de esta manera clarificar lo que el otro quiere decir, eliminando prejuicios pero al mismo tiempo logra transparentar las emociones, frustraciones o sentimientos del mentorizado; supone una técnica que se la puede aplicar en el desarrollo de la mentoría obteniendo mejores resultados.

Otra técnica fundamental en un proceso de mentoría es la elaboración de un plan de acción que permite delimitar las actividades que se van a realizar de acuerdo a los objetivos planteados y realizar un monitoreo y seguimiento de las mismas, lo que sin duda provoca mayor efectividad en el programa. Dentro de un plan de acción se plantean objetivos, resultados esperados, acciones concretas y fechas para el desarrollo del objetivo. El plan de acción constituye una técnica muy importante al momento de planificar la mentoría y debe ser realizado en conjunto entre el mentor y el mentorizado; es decir que debe ser acordado entre ambas partes para garantizar que se ajuste a las necesidades de orientación y el compromiso con su cumplimiento.

Además de las técnicas y estrategias analizadas, Valderrama (2009) plantea en su libro “Desarrollo de Competencias de Mentoring y Coaching”, una metodología propia para

el proceso de mentoría, que de manera didáctica plantea las actividades y habilidades que se pueden poner en práctica en el desarrollo de un programa de mentoría.

Esta metodología la denomina con las siglas de CERCA por las acciones que se deben llevar a cabo: clima, escuchar, retar, construir y acción. Tal como lo menciona Valderrama (año) “El mentor ha de estar CERCA del mentorando con el fin de ayudar a desarrollar al máximo su potencial” (p. 76). Las actividades de esta estrategia se resumen en los siguientes puntos: 1) Crear una relación de Confianza y Compromiso; 2) Explorar y Escuchar con Empatía; 3) Retar y ayudar a Redefinir y Resolver problemas; 4) Construir Comprensión y Capacidad; y, 5) Apoyar la Acción Autónoma.

Esta metodología permite utilizar ciertas técnicas y estrategias para crear una relación entre mentor y mentorizado basada en la comprensión y el respeto, así como fomentar el desarrollo de habilidades, las mismas que permitirán el éxito del programa.

Existen otro tipo de técnicas que se pueden utilizar y son aquellas basadas en las nuevas tecnologías de la información y comunicación, Tics. Sin duda actualmente existen una serie de herramientas y aplicaciones de la web 2.0 que pueden ofrecer nuevas formas de comunicación y espacios para crear colaboración a través de comunidades educativas. Debido que la educación a distancia tiene sus características propias, sin duda el uso de estas tecnologías permiten llevar adelante un proceso de mentoría con los estudiantes de educación a distancia. Pantoja (2008) citada en Domínguez, Álvarez, & López (2012) plantea:

Las nuevas posibilidades que nos ofrecen las TIC favorecen la construcción de espacios educativos sin limitaciones convencionales de espacios y tiempo de la educación presencial. Estos característicos espacios educativos, también llamados Entornos Virtuales de Aprendizaje (EVA), se estructuran sin la necesaria presencia física de alumnos, profesores y/o orientadores. (Domínguez, Álvarez, & López, 2012, p. 49)

Esta facilidad de comunicación que ofrece la red permite mantener un canal constante donde compartir conocimientos, inquietudes y aprendizajes. Tanto la orientación como la mentoría pueden hacer uso de estas herramientas como una técnica para su desarrollo. Es así que existen ciertos espacios virtuales como blogs de orientación y mentoría, grupos de Facebook de orientación, páginas web, entre otros espacios, que permiten una interacción constante con los mentorizados; facilitan la comunicación de

manera amplia y compartir materiales de interés. Así mismo el uso de las Tics promueve una orientación más personalizada y acorde a las necesidades de los estudiantes, los mismos que se los denomina actualmente “nativos digitales” puesto que pertenecen a una generación que ha nacido y crecido en una sociedad marcada por la tecnología.

1.4 Plan de orientación y mentoría

1.4.1 Definición del plan de orientación y mentoría.

La mentoría y la orientación suponen métodos de intervención social cuyo objetivo es contribuir con el proceso de enseñanza-aprendizaje de un grupo determinado de estudiantes, pero para que estas técnicas tengan éxito es necesaria una planificación previa que, como todo proceso de intervención debe tener lineamientos y directrices plasmados en un plan.

Existen una serie de factores, técnicas y estrategias que se pueden aplicar dentro de un programa de mentoría, así como los elementos que lo componen. Por tanto la orientación y mentoría no constituyen una actividad al azar sino que lleva detrás una planificación estructurada. Siguiendo la definición de Fantova (2009)

Planificación es el proceso mediante el cual, partiendo de unos determinados antecedentes (por ejemplo, información aportada por evaluaciones previas o políticas o planificaciones de nivel superior) se toman decisiones que permiten establecer tanto los objetivos que se desea alcanzar como la manera de alcanzarlos (señalando, por ejemplo, actividades y recursos necesario). (p. 55)

La planificación es subyacente a todo proceso de gestión e incluye una serie de etapas, basadas en la descripción del proceso de planificación propuesto originalmente por Jorge Ahumada (1969) citado en Álvarez García (2010), quien plantea las siguientes etapas: diagnóstico, programación, discusión-decisión, formulación y evaluación de alternativas, ejecución o instrumentación y evaluación. Es decir que el diseño o definición del plan de orientación y mentoría implica una serie de pasos y fases, los mismos que permiten direccionar las actividades a fin de cumplir con el objetivo planteado.

De lo analizado se establece que un plan de orientación y mentoría constituye una serie de actividades planificadas con el objetivo de guiar al mentorizado en el desarrollo de su carrera; en este plan van a verse involucrados una serie de agentes tales como el

coordinador, mentor y mentorizado; los mismos que constituyen actores clave para el éxito del programa.

El plan de orientación y mentoría permite plantear actividades y estrategias que contribuyen a las necesidades de orientación de los mentorizados. Dichas actividades y estrategias deberán apuntar al cumplimiento del objetivo final.

1.4.2 Elementos del plan de orientación y mentoría.

Un plan constituye las acciones que se van a desarrollar para alcanzar ciertos objetivos y metas; para ello se identifican los medios que permitirán plasmar estos fines. Existen una serie de enfoques sobre los componentes de un plan; desde el enfoque manejado por organismos internacionales basado en el marco lógico en la planificación; así como el enfoque de gestión de proyectos. Fantova (2009) por su parte, plantea cuatro componentes de un plan a manera de grandes bloques: antecedentes, objetivos, actividades y recursos. Cada uno de estos componentes a su vez tiene ciertos elementos.

Los antecedentes se refieren a toda aquella información previa sobre el fenómeno investigado, aquellos factores que se deben tomar en cuenta como historia de aquello que se está analizando y permiten crear un marco de referencia. En este componente entra la evaluación de necesidades, la identificación del plan, el grupo al cual está destinado, un marco de referencia a manera de justificación, entre otros aspectos que enmarcan el plan.

El segundo elemento que plantea Fantova son los objetivos que serían las metas planteadas con el plan y a las que se quiere alcanzar a través de ciertas acciones. Justamente el tercer elemento son las actividades que constituyen la estructura del plan y es, parafraseando a Fantova, aquello que se realizará para conseguir los objetivos deseados. Las actividades están en función de los objetivos planteados y de los beneficiarios del plan. Dentro del componente de las actividades constan acciones de evaluación y realización, así como responsables de las actividades.

Por último, el tercer componente planteado por Fantova son los recursos, que involucran no sólo a los recursos económicos sino humanos, materiales, de información y materiales. La determinación de los recursos significa saber qué se necesita, cuánto y cuándo a fin de prever su disponibilidad y cómo administrarlos de la mejor manera.

Enmarcando en un proceso de mentoring, ya sea en un contexto empresarial o educativo, la investigación realizada por Alonso, Calles, & Sánchez (2012), define ciertos elementos del plan de mentoring:

1. Población a la que va dirigida el plan.
2. Objetivos generales del programa.
3. Tipo de mentoring que se utilizará.
4. Estructuración del programa.
5. Naturaleza del programa.
6. Resultados esperados para los mentores, telémacos y para la organización
7. Período, horario, duración y frecuencia de las reuniones entre mentores y telémacos.
8. Lugar de reuniones entre mentor y telémaco.
9. Difusión y promoción del programa.
10. Formas de evaluación del programa.

Son diversos los elementos que componen un plan de orientación y mentoring; razón por la cual y a manera de resumen se acoge el esquema presentado por Rodríguez Espinar (1986) citado en Santana Vega (2013). Espinar plantea que las fases de un plan, programa o proyecto son los siguientes: planteamiento del programa, diseño del programa, ejecución del programa y evaluación del programa. Estas fases contemplan todas las dimensiones que se han revelado importantes para el desarrollo de un plan, que se asemejan a las planteadas por los autores investigados.

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

Utilizando como base los lineamientos planteados en la Guía Didáctica del Programa Nacional de Investigación de la UTPL (Maldonado & Bravo, 2014), se plantea el siguiente plan de orientación y mentoría dirigido a los estudiantes de primer ciclo de la modalidad a distancia de la Universidad

1.4.3.1 Objetivo general.

Desarrollar acciones de orientación psicopedagógica con los estudiantes de primer ciclo con la finalidad de facilitar su incorporación al sistema de educación a distancia, mejorar sus logros académicos y disminuir la tasa de abandono temprano. (Maldonado & Bravo, 2014, p. 13)

1.4.3.2 Marco referencial.

Los temas a tratar en el Plan de Orientación y Mentoría se han definido de acuerdo al perfil de los estudiantes en la modalidad a distancia y las necesidades detectadas; y serán divididos los conceptos en los siguientes bloques educativos:

Tabla 2: Temario Programa de Orientación y Mentoría

TEMARIO
<p>MÓDULO 1: Introducción al Proyecto de Mentoría</p> <ul style="list-style-type: none"> • Primer encuentro presencial de mentores y mentorizados; jornada de bienvenida.
<p>MÓDULO 2: Proceso de evaluación a distancia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mi experiencia en la evaluación de los aprendizajes (distancia y presencial).
<p>MÓDULO 3: Planificación de los estudios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Importancia de planificar, plantearse metas y organización del tiempo para estudiar “el proyecto de vida académico”.
<p>MÓDULO 4: Importancia de la lectura</p> <ul style="list-style-type: none"> • La lectura en los estudios a distancia • Estrategias para la búsqueda de información en fuentes bibliográficas impresas y digitales.
<p>MÓDULO 5: Estrategias de aprendizaje</p> <ul style="list-style-type: none"> • Técnicas y estrategias de estudio • Preparación para la segunda evaluación presencial / El estudio eficaz
<p>MÓDULO 6: La Educación a Distancia</p> <ul style="list-style-type: none"> • El estudiante universitario a distancia: su significado y el perfil del alumno autónomo y exitoso.
<p>MÓDULO 7: Evaluación final</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autoevaluación de la gestión de su aprendizaje y ¿Cómo superar las dificultades en el estudio?” • Taller para evaluar los resultados de aprendizaje y el Proceso de Mentoría. • Preparando la evaluación final-estrategias

Fuente: Elaboración propia de la autora

1.4.3.3 Metodología.

El proceso de intervenir en un grupo es sumamente complejo, pues se entrecruzan variables socio económicas, sociales, culturales, intereses diversos, como diversos son los actores sociales que interactúan alrededor de las instituciones, las organizaciones sociales, especialmente, las comunidades educativas.

El Programa de Orientación y Mentoría empleará el Método Educativo del *Empowerment*, con el fin de generar un involucramiento de los estudiantes a través de la

activa participación tanto al inicio en el momento del diagnóstico como en todo el proceso de intervención, de esta manera se buscará generar que se apropien del programa y formen parte de él como protagonistas.

Este método educativo busca promover las capacidades necesarias en los individuos a fin de que puedan ser ellos los generadores de respuestas a sus problemas, de esta manera se logra una sostenibilidad en los procesos ya que son los propios individuos quienes buscan las soluciones y las implementan. *Empowerment* quiere decir potenciación o empoderamiento de los participantes, que genera un sentimiento de que son dueños de su propio trabajo.

1.4.3.4 Descripción general.

NOMBRE:	PROGRAMA DE ORIENTACIÓN Y MENTORÍA CON ALUMNOS DE PRIMER CICLO DE LA UTPL
OBJETIVO GENERAL:	Desarrollar acciones de orientación psicopedagógica con los estudiantes de primer ciclo con la finalidad de facilitar su incorporación al sistema de educación a distancia, mejorar sus logros académicos y disminuir la tasa de abandono temprano
GRUPO OBJETIVO:	Estudiantes de primer ciclo de la UTPL
LUGAR DE INTERVENCIÓN:	Provincia de Pichincha, cantón Quito.
RESPONSABLE DE IMPLEMENTACIÓN:	Sofía Jarrín.
DURACIÓN:	3 meses
RECURSOS:	<ul style="list-style-type: none"> • Material bibliográfico y pedagógico • Presentaciones • Videos informativos • Cartulina y marcadores

1.4.3.5 Evaluación.

Para la evaluación del Programa de Orientación y Mentoría se utilizarán una serie de instrumentos planteados en la Guía Didáctica del Programa Nacional de Investigación de la UTPL (Maldonado & Bravo, 2014), entre ellos un test individual para determinar el nivel de satisfacción con el Programa, en el cual cada uno de los participantes podrá calificar el nivel de ejecución del Programa, así como su utilidad en la vida práctica.

Así mismo se realizará una evaluación de los talleres presenciales realizados con los estudiantes, donde se obtendrá un polígono de acuerdo a la calificación dada por cada uno de los participantes. Para esta evaluación se utilizará el formato planteado por Maldonado & Bravo (2014, p. 53).

El proceso de evaluación permitirá corregir errores o impulsar aquellas acciones que más beneficios le generen a la población objetivo del plan. Adicional, se utilizarán una serie de instrumentos proporcionados por el Equipo de Gestión de la UTPL a fin de evaluar una serie de aspectos de los mentorizados (Maldonado & Bravo, 2014).

- **Hoja de datos informativos:** para el registro de los datos generales de los estudiantes.
- **Entrevista sobre expectativas y temores:** identificación de las expectativas que tienen los estudiantes frente a sus estudios.
- **Cuestionario de autoevaluación de necesidades de orientación:** instrumento para evaluar las necesidades de los mentorizados.
- **Registro de observación de las actividades de mentoría presencial:** ficha de observación para registrar las actividades desarrolladas.
- **Cuestionario para evaluar habilidades de pensamiento:** matriz para la identificación de las formas de aprender de los estudiantes, las estrategias, analizando varios componentes.
- **Escala de valoración de taller:** consiste en un instrumento de evaluación sobre el nivel de satisfacción de los talleres presenciales que se desarrollen.

CAPÍTULO 2
METODOLOGÍA

2.1 Diseño de investigación

2.1.1 Objetivos de la investigación.

2.1.1.1 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, así como la efectiva contribución al desarrollo de la Educación a Distancia y de la UTPL. (Maldonado & Bravo, 2014, p. 13)

2.1.1.2 Específicos

- Fundamentar teóricamente los modelos y procesos de orientación y mentoría en el ámbito universitario.
- Desarrollar acciones de orientación psicopedagógica con los estudiantes de primer ciclo con la finalidad de facilitar su incorporación al sistema de educación a distancia, mejorar sus logros académicos y disminuir la tasa de abandono temprano.
- Describir las acciones desarrolladas para, la gestión de un clima de comunicación sustentado en la confianza de la relación mentor-estudiante.
- Intercambiar información y determinar metas con la finalidad de analizar y valorar las acciones de mentoría entre pares.
- Analizar la gestión del programa de mentoría e intercambiar información entre pares, con la finalidad de valorar las acciones realizadas en el proceso de mentoría, para diseñar un manual del mentor.
- Estructurar el informe de investigación de fin de titulación en psicología. (Maldonado & Bravo, 2014, p. 13)

2.1.2 Problematización

Las interrogantes básicas a responder con esta investigación son:

- ¿Cómo definir a la orientación, necesidades de orientación y mentoría?
- ¿Qué modelos de orientación y mentoría existen?
- ¿Qué tipo de necesidades de orientación presentan los estudiantes de primer ciclo de Educación a Distancia?

- ¿Qué acciones o actividades se planifican en un plan de mentoría para primer ciclo de universidad?
- ¿Cómo lograr un proceso de comunicación entre mentor y mentorizado para sustentar la relación en la confianza?
- ¿Cuáles son los beneficios de la mentoría en la inserción y adaptación de los alumnos de educación superior a distancia?
- ¿Qué acciones desarrolladas resultaron de mayor interés?
- ¿Cuál es la valoración al plan de mentoría desarrollado? (Maldonado & Bravo, 2014, p. 14)

Para el desarrollo de esta investigación se ha diseñado un plan basado en los principios de la investigación científica que utiliza una serie de procedimientos y técnicas a fin de obtener el conocimiento buscado.

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 cuanto al desarrollo de un programa piloto de práctica de mentoría.
- Descriptivo: Se podrán indagar las características y necesidades de orientación.

2.2 Contexto

El desarrollo de la investigación se realizó con estudiantes de primer ciclo de la Modalidad Abierta y a Distancia de la Universidad Técnica Particular de Loja, matriculados en la ciudad de Quito. Esta modalidad de estudios así como los estudiantes poseen ciertas características particulares en comparación con la modalidad presencial.

El rasgo distintivo de la modalidad consiste en la mediatización de las relaciones entre los docentes y los alumnos. Esto quiere decir, fundamentalmente, que se reemplaza la propuesta de asistencia regular a clase por una nueva propuesta en la que los docentes enseñan y los alumnos aprenden mediante situaciones no convencionales, en espacios y tiempos que no comparten. (Litwin, 2000, p. 15)

A través de esta modalidad de estudios se permite el acceso a la educación superior de todas aquellas personas que por falta de tiempo no pueden acudir a clases presenciales, cumpliendo de esta manera con el compromiso de que la educación sea para todos y de forma permanente, garantizando la igualdad de oportunidades.

Por otro lado, siguiendo lo planteado por Rubio (2005) la educación a distancia tiene como característica fundamental el mantener una comunicación no directa entre profesores y estudiantes, es decir que durante el proceso de enseñanza-aprendizaje, el estudiante se encuentra físicamente distante del profesor y de la Universidad. Para suplir esta distancia física se utilizan ciertos mecanismos de comunicación a través de las Tic's que permiten llevar a cabo el proceso educativo en el horario y tiempo disponible del estudiante, tales como el uso de los entornos virtuales de aprendizaje (EVA), trabajos a distancia, videoconferencias, tutorías a distancia, entre otros.

Así mismo, Rubio (2005) realiza un análisis como la educación a distancia ha facilitado el cumplimiento del derecho universal a la educación, llevándola de manera directa donde se encuentran las personas; acortando fronteras y revalorizando el entorno cultural en el cual se encuentra inmerso el estudiante. De alguna manera la población estudiantil de esta modalidad tiene una alta motivación hacia sus estudios, ya que han elegido libremente continuar o iniciar su formación profesional, ya sea por aspiraciones profesionales o por cumplir con anhelos que tenían hace tiempo y que por diversas razones dejaron atrás.

El estudiante a distancia posee ciertas características comunes que les lleva a optar por esta modalidad de estudios, resumiendo lo planteado por Rubio (2005) se señala las más importantes tales como: disponer de poco tiempo debido a diversas responsabilidades laborales y personales; ubicación geográfica dispersa, por lo general se encuentran alejados de los centros de educación superior; poseen una edad avanzada en comparación con el perfil del estudiante presencial, la mayoría se sitúan entre los 25 y 40 años; y tienen responsabilidades familiares que deben alternar con sus obligaciones estudiantiles.

En el caso de los estudiantes mentorizados de la presente investigación, se ajustan al perfil del profesional a distancia por el hecho de encontrarse en un rango de edad entre 23 y 26 años, la media aritmética de edad es de 23,33. En ciertos casos trabajan tiempo completo y en otros son madres con obligaciones familiares que cumplir, por lo que no disponen de tiempo y deben cumplir con varios roles a la vez, además de ser estudiante son padres, profesionales, empleados, madres que deben guiar a sus hijos, entre otras responsabilidades. Algunos de ellos han tenido una experiencia anterior en estudios

presenciales, sin culminarlos o teniendo que abandonarlos por falta de tiempo. El enfrentarse a esta nueva modalidad implica que el estudiante sea a la vez alumno y profesor, que pueda planificar su aprendizaje así como cumplir con lo planteado por la universidad; esta realidad muchas veces genera un enfrentamiento con la desorientación y frustración, frente a lo cual los estudiantes buscan apoyo en aquellos que ya han vivido esta misma experiencia y que les puedan brindar una guía en este nuevo desafío.

La educación a distancia promueve el desarrollo de habilidades de estudio y la formación de un alumno autónomo e independiente, con la capacidad de generar autoaprendizaje y plantearse desafíos en el crecimiento profesional. A través de esta modalidad de estudios se genera capacidades en los estudiantes que les permite enfrentarse a las dificultades con mayor formación, voluntad y autonomía. Pero para alcanzar estas metas, es necesaria una adecuada orientación y guía a aquellos estudiantes que al iniciar se enfrentan al desafío de estudiar solos.

2.3 Participantes

El conjunto completo de individuos estudiados corresponde a 236 nuevos estudiantes de primer semestre del ciclo académico octubre 2014 – febrero 2015. La población fue seleccionada en base al factor de riesgo de abandono temprano y dificultad en los logros académicos, debido que en la prueba de aptitudes generales no superaron la media aritmética. De la población seleccionada se designó una muestra de 3 a 5 estudiantes por mentor para llevar a cabo la investigación específica.

Además de la población seleccionada, participaron en el proceso de investigación de la experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo: 13 docentes de la UTPL ejerciendo funciones de consejeros y directores de tesis; y 41 mentores que corresponden a estudiantes egresados de la carrera de Psicología.

En el proceso general de mentoría planteado por la Universidad intervinieron tres participantes principales a través de una relación triádica: el consejero, el mentor y el estudiante mentorizado.

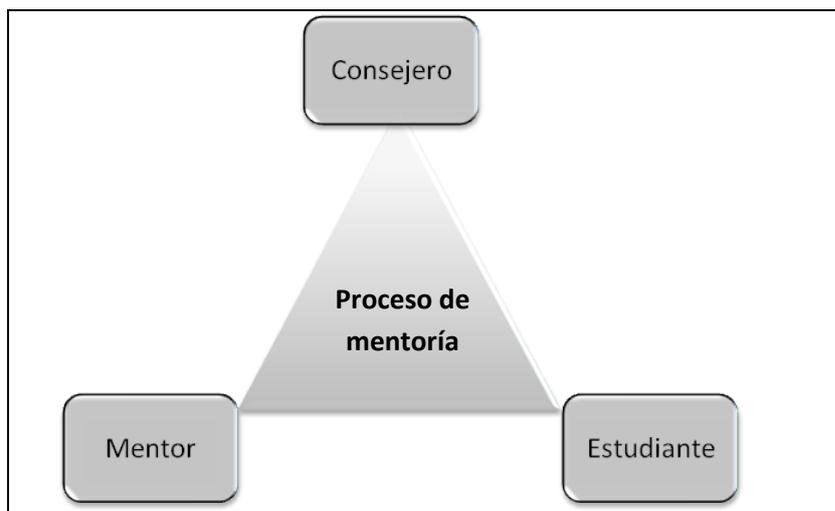


Gráfico 1: Personas para la mentoría

Fuente: Manzano, 2012, en Maldonado & Bravo, 2014.

Siguiendo las indicaciones de la guía didáctica de la UTPL, (Maldonado & Bravo, 2014), cada uno de estos actores cumplió con un rol específico. El **consejero** cuyo rol principal fue el de tutor hacia los mentores, guiando el desarrollo de la investigación y acompañando en el proceso de mentoría a través de indicaciones, consejos y enmarcando las acciones en los objetivos planteados por la Universidad.

El **mentor**, quien es un estudiante egresado de la Universidad de la carrera de Psicología fue el encargado de desarrollar las actividades dirigidas hacia los estudiantes mentorizados, llevar adelante la investigación y redactar el presente informe; su papel fue fundamental en el logro de los objetivos planteados.

Por último, los **estudiantes mentorizados** quienes fueron seleccionados por el Equipo de Gestión de la UTPL y corresponden a cinco estudiantes de primer ciclo de la Modalidad Abierta y a Distancia de la UTPL, del ciclo académico octubre 2014 – febrero 2015; fueron ellos los beneficiarios directos del proyecto de mentoría, aportaron con opiniones respecto al mismo y sirvieron de muestra para la investigación.

La muestra de estudiantes mentorizados estuvo compuesta por 3 estudiantes seleccionados por el equipo de gestión del proyecto. La media aritmética de edad, es decir el promedio, es de 23,33 y las características particulares de cada uno son las siguientes:

- **Mentorizado 1:**

Estudiante de sexo femenino, perteneciente al Centro Asociado Carcelén de la UTPL de la ciudad de Quito, matriculada en la carrera de Psicología, con 26 años de edad. Estado civil casado con una hija de 8 años y un segundo hijo en gestación de 4 meses. De nivel socioeconómico medio-alto con domicilio en un conjunto habitacional privado en Pomasqui. Posee estudios previos en Gastronomía, los mismos que no pudo finalizar debido a que se quedó embarazada. Trabaja tiempo completo en un centro de Medicina Homeopática como asistente, después del trabajo permanece en la casa de sus padres donde realiza sus tareas y pasa con su hija ayudándole con sus deberes hasta que el esposo le pase recogiendo para ir a su hogar. Decidió estudiar a distancia por las responsabilidades familiares y laborales que posee, sin embargo logra organizar su tiempo entre estudiar, trabajar y atender a su hija. Le gusta mucho el estudio y ha tenido logros por su capacidad organizativa y evidente responsabilidad. Considera que la Psicología es una carrera de mucho compromiso con la comunidad y piensa trabajar con personas de escasos recursos a través de ayuda psicológica que mejore sus estilos de vida personal y familiar.

- **Mentorizado 2:**

Estudiante de sexo femenino perteneciente al Centro Asociado de Carcelén de la UTPL en la ciudad de Quito, matriculada en la carrera de Psicología. Posee una edad de 22 años, casada con un hijo de 1 año de edad. Nivel socioeconómico medio, vive en el sector de Carcelén y no trabaja, el esposo es quien sustenta la familia para que pueda dedicarse al cuidado de su hijo. Realizó estudios previos en Medicina pero los abandonó por la dificultad que presentaban desarrollarlo al mismo tiempo que su embarazo. Por motivos familiares de cuidar a su hijo decidió estudiar a distancia, seleccionó la carrera de Psicología porque considera que es una manera de mejorar y ayudar a la sociedad, tiene deseos de terminar su carrera para poder aportar a su familia y porque le gusta ayudar a los demás.

- **Mentorizado 3:**

Estudiante de la carrera de Psicología de 22 años de edad, sexo masculino. Perteneciente al Centro Asociado de Carcelén de la UTPL en la ciudad de Quito. Posee un nivel socioeconómico medio, de estado civil soltero y sin cargas familiares. Vive en el sector del Condado con sus padres y su tiempo lo dedica a su trabajo combinando con sus estudios, posee muy poco tiempo ya que debe movilizarse largas distancias Trabaja tiempo completo en una fábrica de cortinas propiedad de su abuelo ubicada en el centro-norte de la ciudad, aunque su empleo no está relacionado con su área de estudios y por tanto es temporal, considera que le sirve para incrementar su nivel de responsabilidad y para apoyar económicamente a su familia. Ha cursado un semestre de Ingeniería Química y dos

semestres de Química pura, ambas carreras tuvo que abandonar por la falta de puntaje, seleccionó la carrera de Psicología porque piensa que es una de las ciencias que pueden contribuir con el desarrollo personal de la gente y en base a esto poder construir una mejor sociedad; tiene afición por la Psicología Organizacional.

2.4 Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

2.4.1 Métodos.

En el diseño de la presente investigación se plantearon una serie de métodos a utilizarse como medios para alcanzar el objetivo propuesto, aunque se los presenta de manera separada, durante el proceso de investigación se interrelacionaron.

Método Investigación Acción Participativa, IAP, “su finalidad es ayudar a resolver problemas cotidianos de manera inmediata, para lograr un cambio en los estudiantes mentorizados” (Maldonado & Bravo, 2014, p. 18). La aplicación de este método se realizó durante la práctica del proceso de mentoría desarrollado con los estudiantes, al mismo tiempo que se interviene con los estudiantes, se investiga la mejor manera de resolver los problemas que se presentan. Es decir que en la acción de la mentoría se da una colaboración entre los participantes donde se plantean una serie de problemáticas por parte de los estudiantes, a la vez que el mentor investiga y aconseja sobre la mejor manera de resolverlos, se busca de esta manera un involucramiento directo del mentorizado en la búsqueda de la solución a través de su participación e interés.

Así mismo, el desarrollar el proceso de mentoría implicó una investigación constante por parte del mentor para conocer la mejor manera de intervenir, las mismas que fueron llevadas a la práctica a través de las diversas acciones desarrolladas e involucrando la participación de los actores. Es así que el método IAP parte del conocimiento de la problemática presente, la investigación para su solución, la puesta en marcha de las diversas opciones encontradas a través de la participación constante de los actores involucrados y por último, la asimilación de la experiencia vivida.

En el proceso de mentoría se aplicó este método en cada una de las sesiones desarrolladas, a través de conocer la experiencia de cada uno de los mentorizados y la constante investigación de las posibles soluciones a las mismas; en las actividades desarrolladas hubo una alta participación de los estudiantes así como la resolución de las inquietudes y problemas encontrados.

Método descriptivo, que consiste en exponer las características de la situación investigada que en este caso se refiere a los estudiantes de primer ciclo a través del análisis de las necesidades de orientación de esta población y la descripción de su realidad.

Método analítico-sintético, a través de la descomposición de la Mentoría en sus diversas partes y procesos que permitieron comprender cada una de sus fases y la estructuración de un programa completo de mentoría con la integración de cada una de sus partes. En la presente investigación se partió del análisis de cada uno de los componentes de la mentoría, tales como los agentes, el perfil de los participantes, las actividades a desarrollarse; y a partir de este análisis se sintetizó y concretó en un Plan de Orientación y Mentoría dirigido a los estudiantes de primer ciclo de la UTPL.

Método inductivo-deductivo, a partir del estudio de casos particulares de procesos de mentoría se obtuvieron conclusiones para el planteamiento del Programa de Mentoría desarrollado. Así mismo se realizó un estudio exhaustivo sobre la orientación y las necesidades de orientación de los estudiantes para poder determinar las actividades a desarrollarse. Por otro lado, a partir de un planteamiento general para el desarrollo de la presente investigación se obtuvieron conclusiones particulares aplicables al grupo de estudiantes seleccionados para participar en el proceso de mentoría.

Método estadístico, a través de la aplicación de técnicas e instrumentos estadísticos se consolidó la información obtenida a lo largo del desarrollo del proceso de orientación y mentoría, la misma que se analizó a través de fórmulas para obtener una comprensión del fenómeno estudiado.

2.4.2 Técnicas.

En todo proceso investigativo es importante el apoyo de técnicas de investigación que permitan recopilar la información a lo largo de todo el proceso, las mismas que permiten medir las variables estudiadas y deben cumplir con dos características primordiales: validez y confiabilidad. La validez se refiere a “que la calificación o resultado obtenido mediante la aplicación del instrumento, mida lo que realmente se desea medir” (Münch & Ángeles, 2011). Para lograr la validez de los instrumentos aplicados es importante evitar el sesgo del investigador, para lo cual en la presente investigación contó con una tercera persona que validaba la información obtenida. Por otro lado, la confiabilidad se refiere a la consistencia en los resultados obtenidos en el sentido que si se aplican nuevamente los instrumentos estos serán iguales. La confiabilidad se logra sin la manipulación de los datos ni de la muestra a través del uso de sistemas informáticos para el registro de los mismos.

Las técnicas utilizadas en la investigación se dividen en bibliográficas y de campo, de acuerdo al trabajo realizado para el desarrollo de la mentoría y del presente informe.

2.4.2.1 Técnicas de investigación bibliográfica.

En la investigación documental sobre orientación y mentoría se utilizaron algunas técnicas que sirvieron para recopilar la información necesaria para su posterior análisis.

- **La lectura**, “como medio importante para conocer, analizar y seleccionar aportes teóricos, conceptuales y metodológicos” (Maldonado & Bravo, 2014, p. 18). Al respecto se realizó una lectura amplia de artículos, libros y revistas sobre orientación, mentoría y educación a distancia.
- **Fichas bibliográficas**, a través de las cuales se registró las diversas fuentes utilizadas para la investigación bibliográfica con los datos completos de los documentos consultados en la investigación: libros, revistas, artículos, etc.
- **Fichas de cita textual**, donde se transcribió literalmente lo dicho por los diversos autores investigados, con la información bibliográfica respectiva para poder incluir en el marco teórico.
- **Resumen o paráfrasis**, como medio para favorecer la comprensión de un tema y lograr una mejor redacción del mismo. Después de la lectura de los textos bibliográficos se realizó un resumen de cada uno de los temas para un mejor entendimiento y para lograr la construcción teórica del mismo.

2.4.2.2 Técnicas de investigación de campo.

La investigación de campo se realizó con el grupo de estudiantes asignados para el proceso de mentoría y se utilizaron algunas técnicas para la recolección y análisis de los datos obtenidos a lo largo del proceso.

- **La observación**, constituye una de las técnicas fundamentales de todo proceso de investigación, ya que permite obtener datos del fenómeno investigado. A través de la observación se registra la información obtenida para su posterior análisis. En la presente investigación se realizó una observación constante de los estudiantes mentorizados con el fin de determinar sus necesidades de orientación y poder detallar las actividades desarrolladas en el marco del proceso de mentoría; para el registro de la información se utilizó una ficha de observación, la misma que fue llenada por un tercer investigador a fin de lograr la mayor fiabilidad posible.

- **La entrevista**, es una de las técnicas más utilizadas en investigación ya que permite la interacción del investigador con la persona/personas estudiadas a través del diálogo. Se realizó una serie de entrevistas con los estudiantes mentorizados, tanto estructuradas como no estructuradas a través de diverso medios: electrónicos, teléfono y presenciales, para poder conocer a profundidad a cada uno de los estudiantes y determinar sus aspiraciones, temores y necesidades.
- **La encuesta**, es otra de las técnicas que se utilizó para obtener datos de las personas que forman parte de la investigación. Su aplicación fue pertinente ya que permitió obtener información de las variables y pudo ser aplicado de forma individual, a la vez que permitió cuantificar las respuestas y obtener los resultados de manera objetiva. Su utilizó un cuestionario previamente elaborado por el Equipo de Gestión de la UTPL, con preguntas cerradas concretas para determinar las habilidades de pensamiento de los estudiantes seleccionados.

2.4.3 Instrumentos.

Para el desarrollo de la investigación se utilizaron los siguientes instrumentos:

- **Hoja de datos informativos**: para el registro de los datos generales de los estudiantes, los mismos que permitieron realizar una descripción de cada uno.
- **Entrevista sobre expectativas y temores**: con el objetivo de reflexionar sobre los desafíos de la educación a distancia y el compromiso individual de los estudiantes frente a sus estudios, en el formato de entrevista se colocó dos temores y expectativas.
- **Cuestionario de autoevaluación de necesidades de orientación**: el objetivo del cuestionario fue realizar un diagnóstico de las necesidades que los estudiantes presentan en los procedimientos de estudio, aspectos de orden personal y la satisfacción con los procesos administrativos.
- **Registro de observación de las actividades de mentoría presencial**: ficha de observación con el detalle de las acciones realizadas en la mentoría desarrollada con los estudiantes, registrando fecha, hora y actividades revisadas.
- **Diario de registro de las actividades desarrolladas en la mentoría**: formato para documentar todas las acciones emprendidas por el mentor en su proceso de mentoría, tanto como encuentros presenciales, información enviada, etc.
- **Cuestionario para evaluar habilidades de pensamiento**: el objetivo fue obtener información acerca de las formas en que los estudiantes aprenden y las estrategias que desarrollan.

- **Escala de valoración de taller:** consiste en un instrumento de evaluación aplicado a los estudiantes con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción con el taller presencial desarrollado por el mentor, así como sugerencias para el desarrollo de actividades.

2.5 Procedimiento

El procedimiento metodológico realizado a lo largo de la investigación se dividió en tres fases: la primera fase de investigación bibliográfica, la segunda fase de desarrollo de la mentoría y la tercera fase constituye la estructuración del informe de investigación.

2.5.1 Investigación bibliográfica.

Con el fin de obtener un marco teórico donde se expongan las diversas teorías existentes sobre orientación y mentoría, se realizó una investigación bibliográfica de diversas fuentes y autores que sirvieron para obtener un conocimiento teórico del problema analizado. A partir de la primera asesoría recibida en la sede central de la UTPL en la ciudad de Loja, se procedió a consultar en libros especializados, artículos de revistas científicas, bibliografía personal, entre otras fuentes, sobre los temas de: orientación, necesidades de orientación en educación a distancia, mentoría, agentes y perfil de los involucrados en un proceso de mentoría, fases de una mentoría y diseño, estructuración y planteamiento de un plan de orientación y mentoría.

Con el conocimiento alcanzado se construyó el marco teórico del presente informe y se diseñó el plan de mentoría a aplicarse con los estudiantes asignados. Como un aporte a la investigación bibliográfica se consultó en el Entorno Virtual de Aprendizaje (EVA) las indicaciones dadas por el Equipo de Gestión sobre el proceso a desarrollarse con los estudiantes mentorizados, en estas indicaciones constaban revisiones bibliográficas de gran ayuda que permitieron comprender el desarrollo de un Programa de Mentoría y encaminar las acciones.

2.5.2 Desarrollo de la mentoría.

Como parte de la presente investigación, se desarrolló un proceso de mentoría con los estudiantes asignados al mentor. El desarrollo de la mentoría se dividió en tres fases: primera fase de acercamiento o inicio, segunda fase de desarrollo y tercera fase de finalización. Antes de dar inicio a la primera fase, se procedió a solicitar al Equipo de Gestión de la Universidad, la lista de mentorizados asignados a fin de iniciar las actividades. Una vez obtenida la lista de estudiantes con su respectiva carta de invitación se procedió a

realizar un primer contacto a través de correo electrónico a fin de darles a conocer el proyecto e invitarles a participar del mismo.

2.5.2.1 Primera fase: Acercamiento.

Una vez acordada la fecha para el primer taller presencial, se preparó la documentación necesaria que se utilizaría en este primer encuentro y se solicitó al Centro Regional Quito la autorización para utilizar una sala de reuniones. El objetivo del encuentro fue presentar el proyecto a cada uno de los estudiantes y acordar un plan de acción que se implementaría a partir del primer encuentro.

En este primer encuentro se realizó un acercamiento entre el mentor y los mentorizados, a través del conocimiento de cada uno y de sus expectativas frente al Programa de Mentoría. Se utilizó la hoja de datos informativos para recopilar la información general de los mentorizados y se complementó con una comunicación abierta acerca de las características personales, profesionales y sociales de cada uno de los participantes.

Para poder realizar un diagnóstico de la realidad de los estudiantes y sus metas a alcanzar se realizó una entrevista sobre las expectativas y temores de cada uno, así como un análisis de los desafíos a los cuales se han enfrentado en la educación a distancia, se utilizó como apoyo la redacción de las expectativas, temores y compromisos por parte de los estudiantes para su posterior análisis.

En este primer encuentro se aplicó el cuestionario de autoevaluación de necesidades de orientación a fin de poder realizar un diagnóstico del grupo objetivo y plantear un plan de acción específico adaptado a la realidad de cada uno de los mentorizados.

Antes de finalizar esta primera fase se realizó recomendaciones generales sobre los medios de comunicación de la Universidad, tales como el EVA y consultar al profesor, para que los estudiantes se apoyen en estos medios y mantengan una comunicación constante con los docentes. Por último se utilizó una escala de valoración del taller para que los participantes puedan expresar su nivel de satisfacción con la actividad llevada a cabo y realizar sugerencias de mejora oportuna al proceso de mentoría.

En este primer encuentro desarrollado con los mentorizados se manejó la siguiente agenda:

1. Presentación general del proyecto a los mentorizados
2. Presentación de cada uno de los participantes, utilización del instrumento hoja de datos informativos
3. Aplicación de la entrevista sobre expectativas y temores
4. Análisis de lo mencionado por cada uno de los mentorizados respecto a las expectativas y temores
5. Aplicación del cuestionario de autoevaluación de necesidades de orientación
6. Diálogo sobre la modalidad de estudios a distancia de la UTPL
7. Recomendación a los mentorizados sobre la visita al EVA y las formas de comunicación y contacto
8. Cierre del taller y aplicación de la escala de valoración del taller

Todos los instrumentos que fueron aplicados constan en el anexo 3 con el fin de que puedan ser utilizados en futuras investigaciones de la Universidad.

2.5.2.2 Segunda fase: Desarrollo de la mentoría.

Esta fase constituye propiamente el desarrollo de la mentoría, a partir de la identificación de necesidades de orientación del grupo objetivo se planteó una serie de actividades a realizar, las mismas que complementaron las actividades propuestas por el Equipo de Gestión de la UTPL.

A partir del primer encuentro se acordó mantener una comunicación constante a través de diversos medios, para ello se creó un grupo en común en la aplicación *whatsapp* llamado "Mentoría UTPL" a través del cual se envió mensajes que acompañaban a la información enviada por correo electrónico. Se inició un proceso de orientación mediante el envío de información relevante al grupo de mentorizados que sirva de aporte para una adecuada inserción en el sistema de educación a distancia.

La experiencia vivida por el mentor en este ámbito permitió guiar y resolver las inquietudes de los estudiantes respecto a diversos temas como el proceso de calificación, la malla curricular, expectativas de la carrera, entre otras. En el siguiente cuadro se puede apreciar las actividades desarrolladas.

Tabla 3: Cronograma de actividades desarrolladas en la mentoría

Actividades	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo
FASE 1: Proceso de iniciación				
1. Acercamiento				
2. Taller presencial				
3. Evaluación de necesidades				
4. Planificación de actividades				
5. Cuestionario de habilidades de pensamiento				
FASE 2: Desarrollo de la mentoría				
1. Orientación individual				
2. Comunicación fluida				
3. Recomendaciones				
4. Tema: Proceso de evaluación a distancia				
5. Tema: Importancia de la lectura				
6. Tema: Estrategias de investigación				
7. Tema: Técnicas y estrategias de estudio				
8. Preparación para exámenes presenciales				
9. Tema: Perfil del estudiante a distancia				
10. Evaluación del aprendizaje adquirido				
FASE 3: Conclusiones y finalización				
1. Aprendizajes				
2. Manual del estudiante				
3. Evaluación del proceso de mentoría				

Fuente: Elaboración propia de la autora

A continuación se presentan las actividades desarrolladas en el proceso de mentoría, en las mismas se detalla el tiempo utilizado así como en qué consistieron las actividades. En la sección de anexos constan los documentos correspondientes a los medios de verificación.

Tabla 4: Descripción de actividades realizadas

FECHA	ACTIVIDADES	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
17-diciembre-2014	Acercamiento con los mentorizados	Envío de correo electrónico con la invitación de la UTPL a participar del proceso de mentoría, bienvenida y coordinación de las actividades.	Correo electrónico (ver Anexo 4)
20-diciembre-2014 22-diciembre-2014 27-diciembre-2014	Actividad 1 Primer encuentro presencial de mentores y mentorizados; jornada de bienvenida	Desarrollo del taller presencial con el mentorizado 1, aplicación de los instrumentos pertinentes	Fotos (ver anexo 5)
20-diciembre-2014 22-diciembre-2014 27-diciembre-2014	Aplicación de instrumentos de investigación	Se aplicó a los mentorizados los instrumentos: hoja de datos informativos, entrevista sobre expectativas y temores, el cuestionario de autoevaluación de necesidades de orientación y la escala de valoración del taller	Instrumentos aplicados (ver anexo 3 y 6)
6-enero-2015	Actividad 2: Mi experiencia en la evaluación de aprendizajes modalidad a distancia	Envío de video con información sobre el sistema de educación a distancia, consejos mantenidos en los talleres presenciales.	Documento enviado
11-enero-2015	Actividad 3: Importancia de planificar, plantearse metas y organización del tiempo para estudiar “el proyecto de vida académico	Elaboración y envío de presentación power point sobre los hábitos de estudio, como planificar y organizarse en el proyecto de vida académico	Presentación power point
13-enero-2015	Actividad 4: la lectura en los	Envío de documento Word sobre la importancia de	Documento Word

	estudios a distancia”	lectura, cómo realizarla de manera rápida y eficaz	enviado
17-enero-2015	Actividad 5: Estrategias para la búsqueda de información en fuentes bibliográficas impresas y digitales”.	Envío de documento Word con algunas estrategias eficaces para la búsqueda de información en fuentes bibliográficas	Documento enviado
20-enero-2015	Actividad 6 Técnicas y estrategias de estudio	Envío de presentación power point sobre las estrategias de aprendizaje	Documento enviado
22-enero-2015	Actividad 7 Preparación para la segunda evaluación presencial	Envío de documento word y video sobre consejos para rendir los exámenes y evaluaciones	Documento enviado
27-enero-2015	Actividad 8 el estudiante universitario a distancia: su significado y el perfil del alumno autónomo y exitoso”	Envío de video sobre las habilidades de un estudiante a distancia	Video enviado
4-febrero-2015	Actividad 11 Autoevaluación de la gestión de su aprendizaje y ¿Cómo superar las dificultades en el estudio?	Envío de presentación power point sobre cómo superar las dificultades en el estudio	Documento enviado
11-febrero-2015	Aplicación instrumento de investigación	Se aplicó a los mentorizados el instrumento “Cuestionario para evaluar habilidades de pensamiento”	Instrumentos aplicados (ver anexo 3 y 6)
22-febrero-2015	Actividad 9 Preparando la evaluación final - Estrategias.	Envío de documento Word sobre el estudio eficaz	Documento enviado
7-marzo-2015	Conclusiones	Entrega a los mentorizados de un “Manual práctico para estudios a distancia”, con información relevante para el estudiante tales como consejos, tips, etc.	Documento enviado (ver anexo 7)

Fuente: Elaboración propia de la autora

2.5.2.3 Tercera fase: Finalización.

Una vez finalizado el Plan de Orientación y Mentoría planteado, se procedió a elaborar las conclusiones del proceso vivido a través de la recopilación de los consejos principales en un manual de estudios para los mentorizados, este manual recoge la experiencia del mentor en educación a distancia y espera convertirse en una guía para los mentorizados a lo largo de su carrera.

Para finalizar el proceso de mentoría se realizó la aplicación del cuestionario de evaluación del taller a fin de evaluar todas las actividades desarrolladas. Esta evaluación permitirá valorar el aporte brindado por el mentor y el nivel de satisfacción de los estudiantes involucrados.

A lo largo de todo el proceso de mentoría se utilizó una comunicación fluida entre mentor y mentorizados ya sea de manera personal o a través de vía telefónica, correo electrónico, mensajes, recursos digitales como aplicaciones de comunicación, etc., permitiendo mantener una relación directa con los estudiantes y solventar todas sus inquietudes.

Así mismo, para el desarrollo de la mentoría se contó con el apoyo del Equipo de Gestión de la UTPL, quienes cumplieron el papel de coordinadores a través del envío de las indicaciones en el EVA, facilitando información relevante sobre la mentoría, contribuyendo en la planificación de las actividades, proporcionando la guía didáctica con indicaciones precisas para el desarrollo del informe de investigación y realizando un seguimiento constante al proceso general.

2.5.3 Informe de investigación.

Como parte final del procedimiento realizado en la investigación, se procedió con la elaboración del informe de investigación para lo cual se tomó en cuenta las normas APA en la redacción de informes técnicos, las indicaciones proporcionadas en el EVA y el asesoramiento del tutor asignado.

Para el desarrollo del informe de investigación se inició con el marco teórico utilizando la investigación bibliográfica realizada para luego redactar la metodología utilizada. Una vez obtenidos los resultados se procedió al análisis de los mismos a fin de obtener las conclusiones y recomendaciones.

Por último, como un aporte a la Universidad y a los futuros estudiantes de la carrera de Psicología, se elaboró un “Manual del Mentor” donde constan las recomendaciones necesarias para un mejor desarrollo de un proceso de mentoría con estudiantes de primer ciclo de la Modalidad Abierta y a Distancia de la UTPL.

2.6 Recursos

2.6.1 Humanos.

1. **Equipo de Gestión del Proyecto:** constituido por los docentes de la Universidad Técnica Particular de Loja en la Modalidad Abierta y a Distancia, encargados del Proyecto de Mentoría 2014-2015. A través del EVA este equipo se encargó de brindar los lineamientos y asesoramiento para el desarrollo de la investigación.
2. **Consejero tutor:** docente delegado por la Universidad para ejercer la función de tutor hacia un grupo de mentores, el apoyo brindado constituyó en asesoramiento para el desarrollo del informe de investigación, coordinación de las actividades a desarrollarse, resolver las inquietudes de los mentores y el seguimiento a las actividades.
3. **Mentor:** estudiante egresado de la carrera de Psicología quien se encarga de realizar la investigación, desarrollar la mentoría con los estudiantes asignados y preparar el informe de investigación.
4. **Mentorizados:** grupo de estudiantes pertenecientes al primer ciclo académico, período octubre 2014 – febrero 2015, quienes fueron asignados para participar en el proyecto de mentoría y constituyen en el grupo objetivo de la presente investigación.
5. **Personal de apoyo:** se contó con el apoyo de una compañera para el registro de las conversaciones mantenidas con los mentorizados en los talleres presenciales y para el registro fotográfico.

2.6.2 Institucionales.

Las instituciones que brindaron apoyo en la presente investigación fueron las siguientes: Universidad Técnica Particular de Loja – sede Loja; Centro Regional Quito de la UTPL; y, bibliotecas de la FLACSO, UDLA y PUCE.

2.6.3 Materiales.

Se contó con diversos materiales, tanto bibliográficos como aquellos destinados al desarrollo de los talleres presenciales:

- Guía didáctica del Programa Nacional de Investigación, elaborada por Mariana Maldonado y Cecilia Bravo, 2014.
- Artículos informativos desarrollados por el Equipo de Gestión del Proyecto publicados en el EVA.
- Documentos y artículos referentes a los temas de Orientación, Mentoría, Educación a Distancia, recopilados en la investigación bibliográfica.
- Equipo informático para registro de fotografías y grabación de voz
- Suministros de oficina tales como papelógrafos, marcadores, proyector, impresiones, copias, etc.
- Presentaciones y videos informativos como apoyo para los estudiantes.

2.6.4 Económicos.

Los costos financieros generados en el desarrollo de la investigación se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 5: Recursos económicos del proyecto de investigación

DESCRIPCIÓN	P. UNITARIO	CANTIDAD	TOTAL
Transporte	\$ 8,00	3	\$ 24,00
Suministros de oficina (papelógrafos, marcadores)	\$ 5,00	1	\$ 5,00
Alimentación	\$ 10,00	2	\$ 20,00
Copias e impresiones	\$ 0,05	40	\$ 2,00
Gastos de comunicación (llamadas/ sms)	\$ 0,08	60	\$ 4,80
Matrícula proyecto de investigación	\$ 420,00	1	\$ 420,00
			\$ 475,80

Fuente: Elaboración propia de la autora

CAPÍTULO 3

RESULTADOS, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

A continuación se presentan los resultados obtenidos a lo largo de la investigación realizada, para lo cual se utilizó los instrumentos detallados en la metodología, los mismos que permitieron recabar los datos necesarios para su posterior análisis. Una vez obtenidos los datos se procedió al análisis respectivo en relación al marco teórico planteado en el primer capítulo.

La muestra objeto de investigación estuvo constituida por 3 estudiantes de primer semestre del ciclo académico octubre 2014 – febrero 2015 de la Universidad Técnica Particular de Loja. Los resultados obtenidos se han organizado de acuerdo a los grandes constructos de la investigación que son: las características psicopedagógicas de los mentorizados y necesidades de orientación de los estudiantes.

Se ha realizado también un análisis de las percepciones del mentor, de acuerdo a lo desarrollado en el proceso de mentoría; una valoración de la mentoría donde se presentan los resultados obtenidos de la aplicación de las encuestas de valoración.

Así mismo, se elaboró un análisis FODA del proceso de mentoría desarrollado y una matriz de problemáticas encontradas en la mentoría.

El objetivo del presente capítulo es poder contrastar la información obtenida en la investigación desarrollada con la presentada por diversas teorías analizadas en el primer capítulo. Para lograr la veracidad de los datos recopilados se utilizaron las técnicas de investigación científica detalladas en el apartado de metodología y se realizó un análisis estadístico de la información presentando los resultados tabulados en sus respectivas tablas o gráficos estadísticos para su análisis respectivo.

Se considera que la información obtenida puede contribuir a lograr una mejor inserción de los estudiantes de primer ciclo en el sistema de estudios a distancia a través de la elaboración de un plan de mentoría que se enfoque en las necesidades del grupo objetivo partiendo de los resultados obtenidos en la presente investigación; a partir de las acciones que se emprendan se logrará disminuir la tasa de abandono universitario y se fomentará un mayor nivel en los logros académicos de los estudiantes.

3.1 Características psicopedagógicas de los mentorizados

De la muestra analizada, el 66% corresponde al género femenino y son madres de familia y el 34% al género masculino, sin hijos. La muestra total pertenece al nivel socioeconómico medio y financian sus estudios por medios propios.

Para poder determinar las características psicopedagógicas de los mentorizados se utilizó el cuestionario de para evaluar habilidades de pensamiento, el mismo que está dividido en cinco grandes constructos, los mismos que se analizarán detenidamente.

Cada uno de esos constructos consta de varios reactivos que permitieron obtener una puntuación sobre las estrategias que desarrollan cada uno de los estudiantes para aprender y las habilidades de aprendizaje; los reactivos se analizaron según la frecuencia que se utiliza una estrategia y su dificultad para hacerlo, y la puntuación para cada uno se encuentra en una escala del 0 al 4, siendo 4 la calificación máxima. Para obtener la calificación se asignó una puntuación a cada una de las respuestas.

El nivel correspondiente a la frecuencia en que hace una actividad puede tener tres respuestas: siempre, algunas veces y nunca; y el nivel correspondiente a la dificultad para hacerlo tiene tres opciones: fácil, difícil y muy difícil. Cada uno de las opciones tenía una calificación específica, la misma que revela cuán de acuerdo estaban los encuestados respecto a la afirmación.

El sistema de calificación fue el siguiente:

	Columna X			Columna Y		
	Frecuencia que lo haces			Dificultad para hacerlo		
	Siempre	Algunas veces	Nunca	Fácil	Difícil	Muy difícil
Valor asignado	2	1	0	2	1	0

A partir de las respuestas emitidas por los estudiantes se obtuvo una calificación de cada uno de los reactivos, y a su vez un total de acuerdo a cada uno de los atributos evaluados. Debido a que cada constructo revela una forma de actuar específica se los revisará de manera separada para poder determinar las características del grupo objetivo de acuerdo al constructo analizado.

3.1.1 Pensamiento crítico.

El pensamiento crítico se refiere a la capacidad de análisis que realiza el estudiante respecto a la información obtenida de sus estudios, implica relacionar el conocimiento previo con el nuevo, una adecuada resolución de problemas, capacidad investigativa y una actitud favorable hacia el uso de estrategias de estudio.

En el siguiente gráfico se presenta la puntuación alcanzada por cada uno de los sujetos en las diversas preguntas realizadas, las mismas que se encuentran graficadas a través de un polígono que presenta los valores obtenidos en relación a la puntuación máxima.

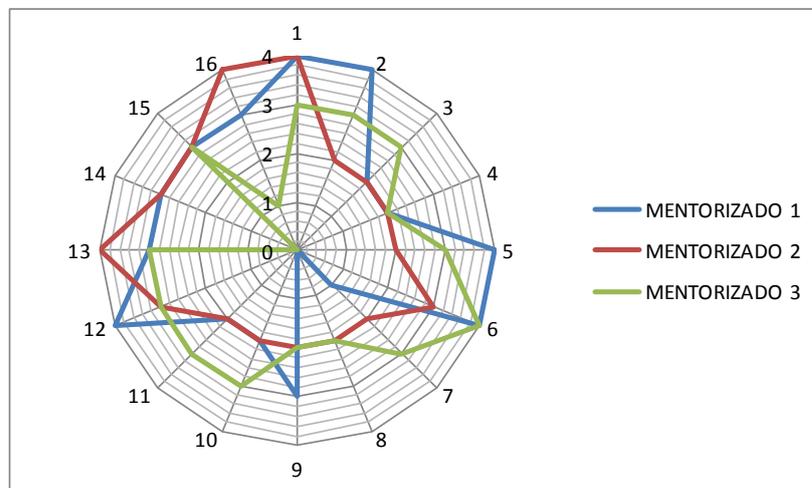


Gráfico 2: Puntuación obtenida en pensamiento crítico en cada reactivo
Fuente: Cuestionario de habilidades de pensamiento, UTPL.

Se puede observar que cada uno de los estudiantes mentorizados tiene distintos niveles en cuanto al pensamiento crítico. Existen algunas preguntas en las cuales la diferencia entre los niveles es significativa como en el caso de la pregunta 8, 14 y 16. La gráfica permite comparar a los mentorizados entre sí y en relación al nivel esperado que en este caso corresponde a 4 la puntuación máxima a obtener.

Las calificaciones obtenidas en cada uno de los reactivos permiten obtener un puntaje en relación al máximo esperado, después del análisis realizado se puede observar que el promedio de calificación de los mentorizados es de 42 sobre la nota máxima de 64, en el siguiente gráfico se observa la calificación obtenida por cada uno de los mentorizados.

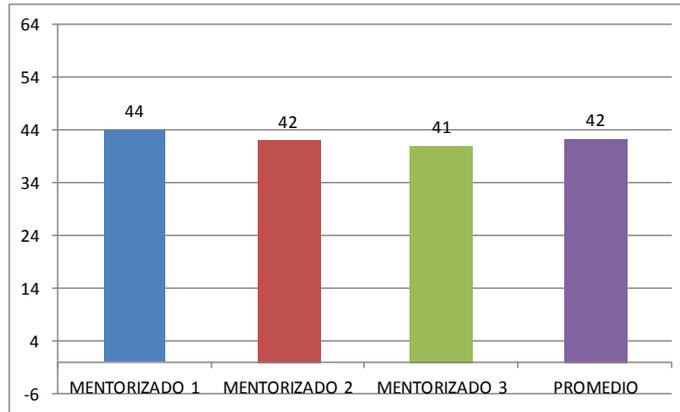


Gráfico 3: Puntuación total obtenida por los estudiantes en el constructo de pensamiento crítico

Fuente: Cuestionario de habilidades de pensamiento, UTPL.

En el siguiente gráfico se presenta el porcentaje alcanzado por cada uno de los mentORIZADOS ponderando el valor obtenido sobre una escala de 100, el porcentaje promedio es de 66,15%. Esta calificación obtenida corresponde a un nivel BUENO y revela que el nivel de pensamiento crítico en los estudiantes que inician una carrera universitaria en modalidad a distancia no es muy avanzado.

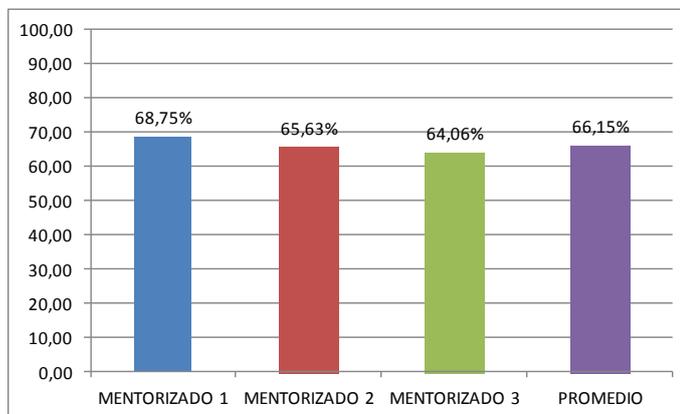


Gráfico 4: Porcentaje alcanzado por los estudiantes en el constructo de pensamiento crítico

Fuente: Cuestionario de habilidades de pensamiento, UTPL.

Por otro lado, no existe mayor diferencia entre los sujetos en cuanto a las calificaciones obtenidas lo que lleva a inferir que los resultados obtenidos de la muestra se podrían aplicar a la población total, y evidencian una brecha entre lo deseado y la realidad, en cuanto a que tener un mayor nivel de pensamiento crítico garantiza un mejor aprendizaje en los estudiantes. Esto lleva a la conclusión que es necesario trabajar sobre el desarrollo de esta habilidad que les permita a los estudiantes superar los obstáculos académicos y utilizar habilidades de pensamiento que contribuyan a construir un aprendizaje significativo.

3.1.2 Tiempo y lugar de estudio.

El segundo constructo investigado corresponde al manejo y distribución del tiempo para el estudio, los reactivos utilizados analizan la planificación que realiza el estudiante del tiempo dedicado para el estudio en cuanto a horario, actividades, utilización de un lugar adecuado para el estudio, distribución de las tareas a realizar a fin de terminar a tiempo con lo solicitado y todo lo referente al tiempo y lugar de estudio.

Para el análisis de este constructo se utilizaron 10 preguntas, las mismas que daban una puntuación máxima de 40 al contestar favorablemente a todas. El objetivo es evaluar la forma en que los estudiantes utilizan su tiempo y distribuyen sus actividades diarias a fin de cumplir con lo solicitado por la Universidad.

En el siguiente gráfico se presenta el resultado obtenido por cada uno de los mentorizados en cada una de las preguntas planteadas, están marcadas las calificaciones individuales en un polígono a fin de evaluar la diferencia entre el grupo objetivo y la calificación máxima esperada.

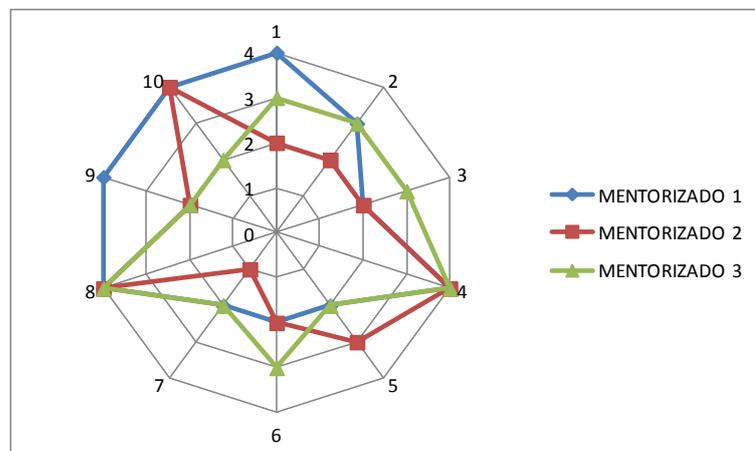


Gráfico 5: Puntuación individual obtenida en el constructo de tiempo y lugar de estudio

Fuente: Cuestionario de habilidades de pensamiento, UTPL.

En el gráfico 5 se puede observar que existe un buen nivel respecto al manejo del tiempo y lugar de estudio por cuanto las calificaciones obtenidas se alejan del centro y se acercan más al nivel óptimo. Únicamente en la pregunta 7 sobre si “hacen una lista de actividades académicas con fecha de entrega”, se puede ver una calificación inferior. En el resto de preguntas tienen un buen promedio, especialmente el mentorizado 1 que en cuatro preguntas alcanza el puntaje máximo.

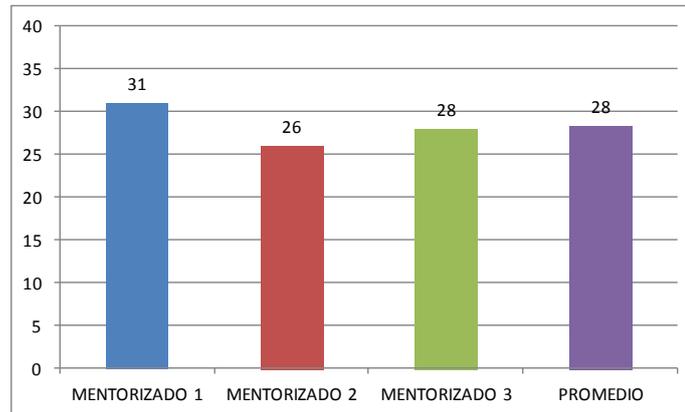


Gráfico 6: Puntuación total obtenida en el constructo de tiempo y lugar de estudio

Fuente: Cuestionario de habilidades de pensamiento, UTPL.

Realizando un promedio del puntaje individual, el grupo tiene 28 puntos sobre los 40 máximos, lo que constituye un buen promedio en este constructo. En el gráfico anterior se observa cada uno de los puntajes. Del análisis realizado, estas calificaciones se ponderaron sobre 100 a fin de determinar el porcentaje del nivel del buen uso del tiempo y lugar de estudio que realizan los mentORIZADOS.

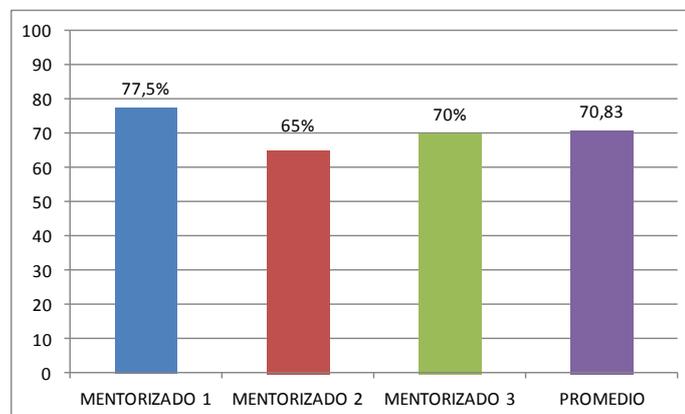


Gráfico 7: Porcentaje obtenido por los mentORIZADOS en el constructo de tiempo y lugar de estudio

Fuente: Cuestionario de habilidades de pensamiento, UTPL.

En el gráfico 7 se observa el porcentaje individual obtenido, realizando un promedio el grupo de mentORIZADOS tienen un porcentaje de 70,83% de uso adecuado del tiempo y lugar de estudio. Lo que significa una calificación correspondiente a MUY BUENA y revela un manejo adecuado de los recursos para el desarrollo de las actividades solicitadas por la universidad.

3.1.3 Técnicas de estudio.

El tercer constructo analizado corresponde a las técnicas de estudio que suponen todas aquellas estrategias de aprendizaje que se utilizan como la elaboración de resúmenes, esquemas, mapas conceptuales, subrayado de ideas principales, lectura eficaz, búsqueda de nuevas fuentes de información. Es decir aquellas actividades que permitan el aprendizaje de las materias.

Para el análisis de este constructo se utilizaron 19 preguntas, cada una de ellas refiriéndose a las diversas técnicas de estudio que se pueden aplicar, las respuestas obtenidas permitieron determinar las habilidades de los estudiantes para el uso de las técnicas de estudio.

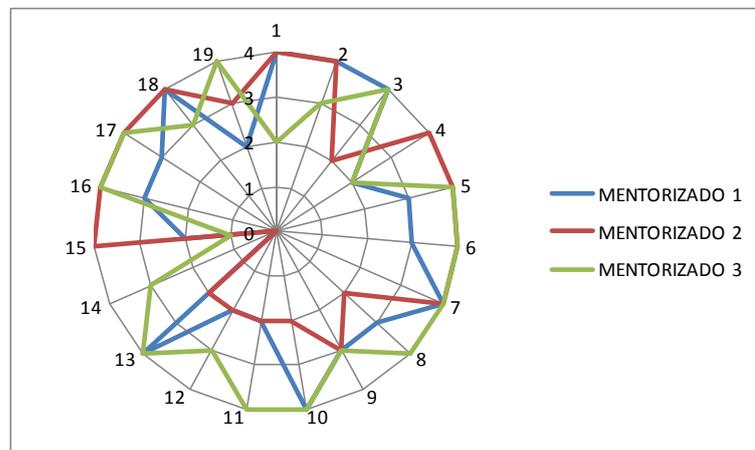


Gráfico 8: Puntuación individual obtenida en las preguntas del constructo de técnicas de estudio

Fuente: Cuestionario de habilidades de pensamiento, UTPL.

En general se aprecia en el gráfico 8 que los estudiantes mentorizados fruto de esta investigación tienen habilidades para el uso de técnicas de estudio, en la mayoría de preguntas tienen puntuaciones sobre el rango 2. En el caso de la pregunta 14 generó confusión porque la pregunta dice: Mi rendimiento académico a pesar de que tengo problemas; frente a lo cual la mayoría de estudiantes dejó en blanco la respuesta, es por ello que se ve una baja en la tendencia.

El promedio total de la puntuación lograda por los mentorizados es de 59 sobre un máximo de 72. Este puntaje hubiera sido superior si no se tomaba en cuenta la pregunta 14 que generó confusión, sin embargo cada uno de los mentorizados mostró que utilizaba con bastante frecuencia las diversas estrategias de aprendizaje planteadas y las mismas son

consideradas de fácil aplicación. En algunas preguntas se puede apreciar coincidencia entre las respuestas, lo que revelaría una manera de actuar propia de los estudiantes.

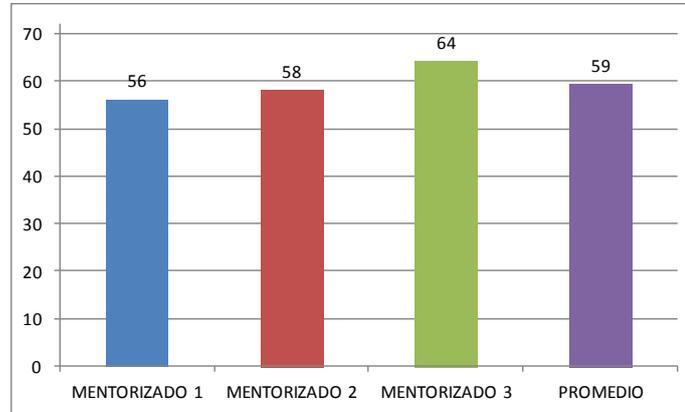


Gráfico 9: Puntuación total lograda en las preguntas del constructo de técnicas de estudio

Fuente: Cuestionario de habilidades de pensamiento, UTPL.

En el gráfico 9 se puede observar que el mentorizado 3 tiene una mejor calificación puesto que tiene más de 60 puntos. El promedio alcanzado por los estudiantes refleja una alta predisposición hacia el uso de técnicas de estudio.

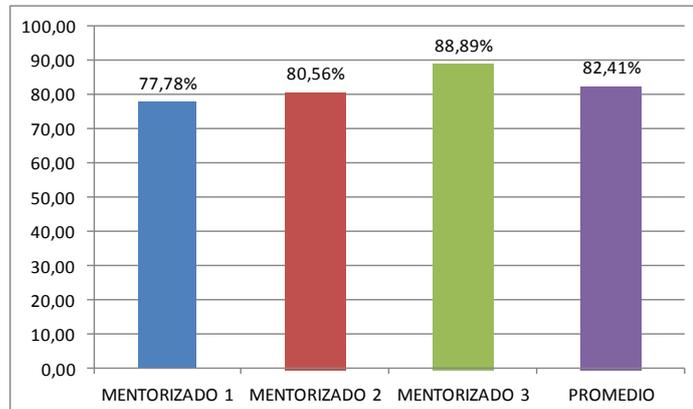


Gráfico 10: Porcentaje alcanzado por los mentorizados en el constructo de técnicas de estudio

Fuente: Cuestionario de habilidades de pensamiento, UTPL.

Realizando una ponderación de los puntajes alcanzados se obtiene el porcentaje que se ve reflejado en el gráfico anterior, en el cual el promedio del grupo es de 82,41% el mismo que corresponde a un nivel de MUY BUENO en la utilización de técnicas de estudio. Refleja, por ende, un alto nivel de predisposición respecto al uso de las estrategias de

aprendizaje en el desarrollo de los estudios. Se puede inferir que los estudiantes comprenden la importancia del uso de técnicas de estudio en su carrera y cómo esto puede influir en el logro de un mejor aprendizaje. Debido a las diferencias existentes entre los tres sujetos analizados se concluye que el resultado de la muestra no se podría aplicar a la población total puesto que no son iguales los resultados obtenidos, existen diferencias sustanciales que posiblemente se vean reflejadas en el rendimiento académico.

3.1.4 Concentración.

La concentración se refiere a la capacidad de mantener la atención sobre algo a pesar de las distracciones del entorno. Para analizar este constructo se utilizaron 9 reactivos referentes a si logran mantener la concentración a pesar de los ruidos. De igual manera se utilizó las opciones de respuesta sobre la frecuencia de la acción y la dificultad para realizarla.

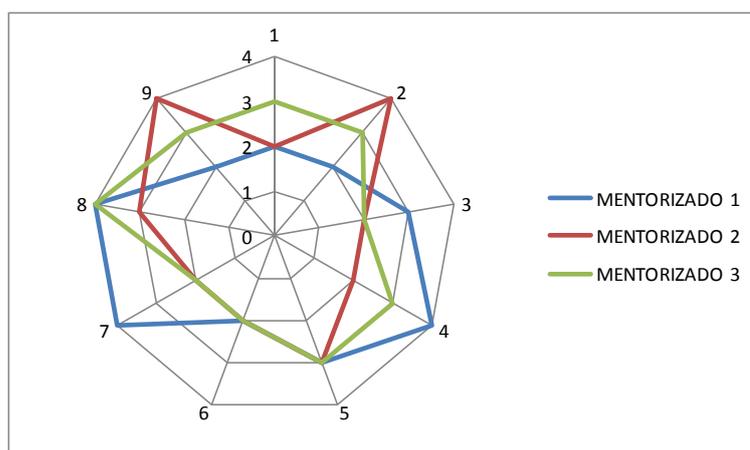


Gráfico 11: Puntuación individual obtenida en las preguntas referentes a la concentración

Fuente: Cuestionario de habilidades de pensamiento, UTPL.

En el gráfico 11 se observa que los mentorizados poseen un nivel moderado de concentración puesto que no alcanzan la mayor nota posible, únicamente en una o dos preguntas. En algunos puntos coinciden en el puntaje como es el caso de la pregunta 5, que se refiere a buscar la manera en que los ruidos externos no impidan el estudio. No existe mucha igualdad en las respuestas individuales frente a cada pregunta pero para poder analizar de mejor manera los resultados se plantea el gráfico siguiente con las puntuaciones individuales obtenidas de manera total.

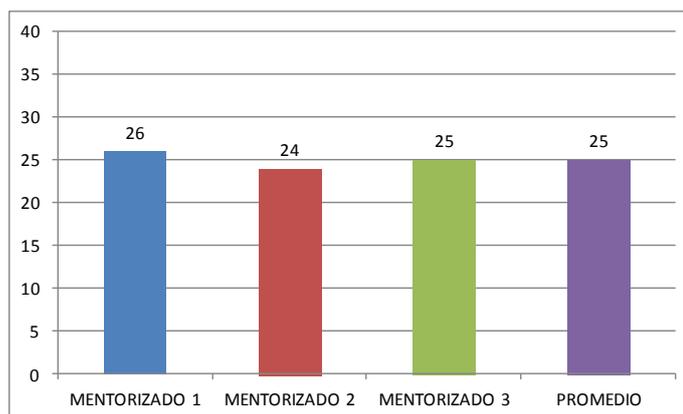


Gráfico 12: Puntuación total lograda en las preguntas del constructo de concentración

Fuente: Cuestionario de habilidades de pensamiento, UTPL.

Analizando los resultados se ve en la gráfica 12 que el promedio del puntaje alcanzado corresponde a 25 sobre la nota máxima posible de 40, lo que revela el mismo resultado del gráfico anterior en el sentido que poseen un nivel moderado de concentración. De manera individual y realizando un análisis del total obtenido se infiere que poseen un mismo nivel de concentración puesto que el puntaje es casi el mismo con apenas un punto de diferencia. Se evalúa los resultados obtenidos ponderándolos sobre 100 a fin de obtener el porcentaje del nivel de concentración de manera individual y el promedio del grupo, los resultados se presentan en el siguiente gráfico.

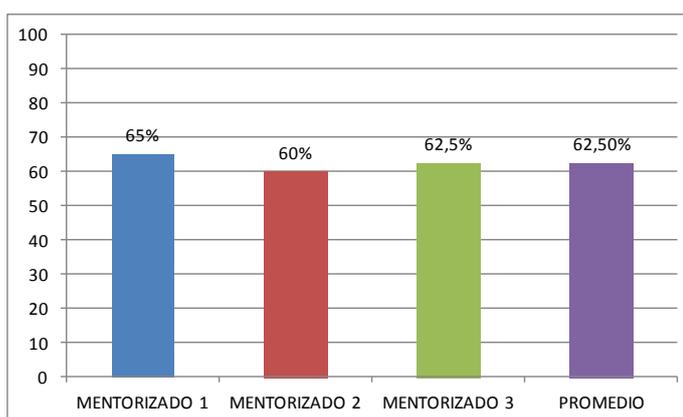


Gráfico 13: Porcentaje alcanzado por los mentORIZADOS en el constructo de concentración

Fuente: Cuestionario de habilidades de pensamiento, UTPL.

Se aprecia en el gráfico 13 que el porcentaje promedio alcanzado por el grupo corresponde a 62,50% sobre 100, lo que revela un valor correspondiente a BUENO que si bien no es baja pero no tiene un nivel suficiente para considerar que los mentORIZADOS

poseen alta concentración, esto puede afectar definitivamente en el rendimiento académico. De manera individual, el porcentaje es parecido entre los tres sujetos lo que se podría utilizar como un indicador extrapolable a la población total, revela esto un problema en los sujetos parte de esta investigación en el sentido que existen varios distractores a la hora de estudiar y no logran la concentración necesaria. El porcentaje esperado como óptimo sería a partir del 75% considerando que los estudiantes tienen otras responsabilidades y están en un entorno que genera distracción; sin embargo sería importante analizar el rendimiento académico de los mentorizados a fin de poder determinar si ambas variables se corresponden entre sí.

3.1.5 Motivación.

El último constructo analizado corresponde a la motivación y se refiere a qué tan comprometida se encuentra la persona con sus estudios y cuanta motivación tiene hacia el aprendizaje a pesar de las dificultades y obstáculos que se le presentan.

Para el análisis de este constructo se plantearon 16 preguntas al respecto, donde se analiza el comportamiento individual frente a los estudios y en relación a la motivación que mantienen. Los resultados obtenidos se tabularon tomando como referencia la nota máxima alcanzable en cada pregunta de 4, considerando si la persona realiza frecuentemente lo planteado y la dificultad para hacerlo.

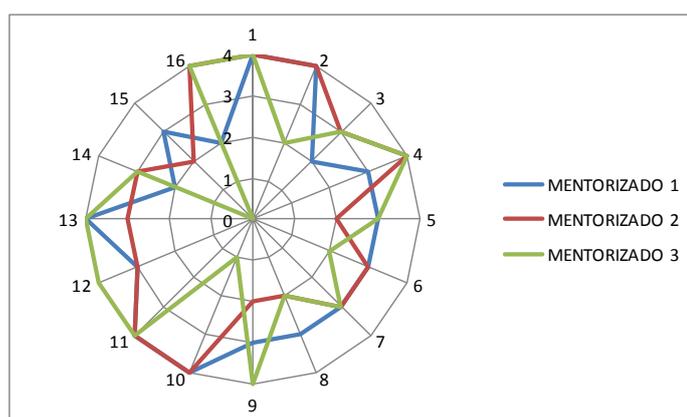


Gráfico 14: Puntuación individual obtenida en las preguntas referentes a la motivación

Fuente: Cuestionario de habilidades de pensamiento, UTPL.

En el gráfico 14 se aprecia qué tan motivados se encuentra cada uno de los mentorizados respecto a sus estudios, si bien no se analizan de manera individual las respuestas, permite comparar a los estudiantes entre sí y frente a la máxima calificación que

corresponde al círculo externo. Se observa que en la pregunta 10 y 15, existe una baja motivación de parte del mentorizado 3, por un lado la pregunta 10 plantea si pregunta los temas que no entienden al profesor, por lo que al tener una baja calificación se evidencia poca interacción con el profesor; por otro lado, la pregunta 15 plantea lo siguiente: visita exposiciones industriales o de otro tipo que tengan relación con mis estudios; por lo que una baja calificación denota desinterés en el tema.

Analizando los resultados generales de los tres mentorizados y comparándolos entre sí, se aprecia que mantienen un nivel alto de motivación, y existe similitud entre ellos; esto revela que los estudiantes de primer ciclo tienen motivación al iniciar su carrera, a la vez que poseen expectativas sobre la misma. Para analizar los resultados se ha obtenido una puntuación total de cada uno de los estudiantes y un promedio de los tres en relación a la nota máxima posible.

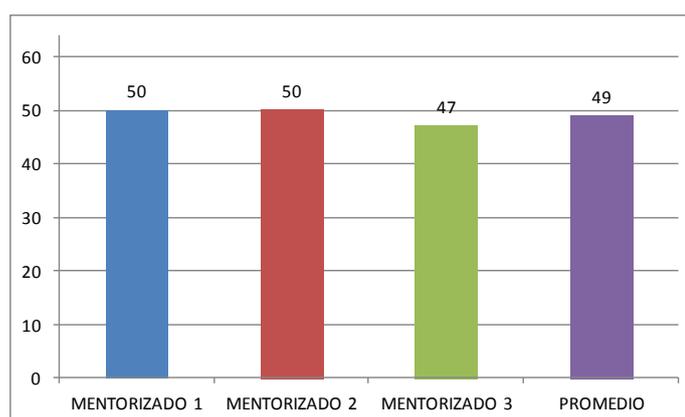


Gráfico 15: Puntuación total lograda en las preguntas del constructo de motivación

Fuente: Cuestionario de habilidades de pensamiento, UTPL.

Se aprecia en el gráfico 15 que el promedio de puntaje obtenido es de 49 sobre un total de 64. Las calificaciones totales obtenidas por cada uno de los mentorizados se asemejan, tal como se plantea en el anterior análisis, existe mucha semejanza en el comportamiento de los sujetos estudiados. Esto podría permitir que el resultado obtenido en la muestra analizada se utilice para aplicar a la población total a fin de utilizar como insumo para las acciones que plantee la universidad en cuanto a orientación.

Los estudiantes analizados manifiestan motivación hacia el aprendizaje lo que significa que están entusiasmados con sus estudios y con la carrera seleccionada. Esto

revela que al iniciar una carrera mantienen un compromiso con la decisión que han tomado y esto les lleva a emprender acciones para seguir adelante.

Es importante también analizar qué porcentaje de motivación poseen los estudiantes sujetos de la investigación a fin de determinar su nivel, para ello se ponderaron las respuestas obtenidas sobre 100 y se obtuvo un porcentaje. Así mismo se sacó el promedio del grupo para analizar en conjunto la muestra. El porcentaje considerado alto va desde el 70% para arriba, considerando que la motivación es una emoción que tiene sus altos y bajos, y que muchas de las preguntas se enfocan también a lo que el estudiante hace además de lo que le plantea la universidad para ampliar su conocimiento.

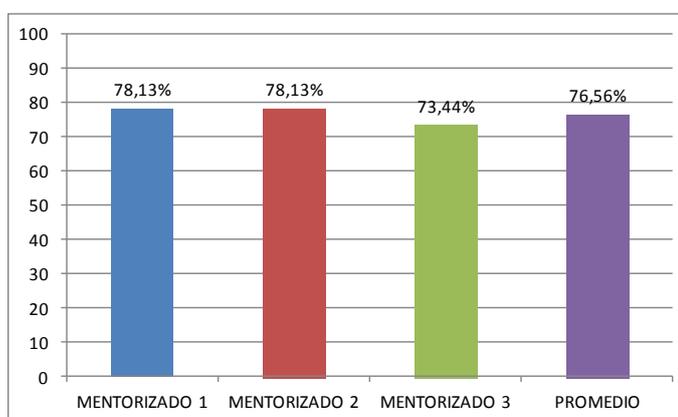


Gráfico 16: Porcentaje alcanzado por los mentorizados en el constructo de motivación

Fuente: Cuestionario de habilidades de pensamiento, UTPL.

En la gráfica 16 se aprecia que el porcentaje alcanzado por el grupo es de 76,56% que significa un nivel de MUY BUENO de motivación hacia los estudios, así mismo el puntaje alcanzado de manera individual revela que todos los mentorizados tienen un buen nivel de motivación hacia el aprendizaje. Esto permite demostrar que el estudiante que ingresa por primera vez a la universidad tiene una alta motivación por cumplir sus metas y llevar adelante su carrera. El resultado encontrado es muy importante porque permite capitalizar esta motivación hacia el aprendizaje de técnicas y estrategias que les permita adquirir el conocimiento deseado.

A manera de resumen, de los datos obtenidos se infiere que los estudiantes de primer ciclo de la modalidad a distancia poseen una alta motivación hacia los estudios, tal como plantea Romero y Rubio (2004) una de las características de los estudiantes a distancia es justamente poseer una alta motivación. Poseen un buen manejo de técnicas de

estudio con un porcentaje del 82,41% que les permite superar los obstáculos que se les presente y avanzar adecuadamente en sus estudios. Es importante reforzar el pensamiento crítico y la concentración a fin de que el conocimiento alcanzado sea significativo. Por último, en el manejo del tiempo y lugar de estudio se lo considera una oportunidad de mejora que aunque no es bajo el nivel se puede incrementar a fin de que el nivel académico mejore. Los resultados obtenidos en cuanto a similitud entre los sujetos analizados se podría decir que se mantienen y se podría extrapolar a la población total a fin de que sirvan para plantear acciones de mejora en los aspectos planteados. Así mismo, es importante utilizar las fortalezas de los estudiantes para que contribuyan a un mejor desarrollo de la carrera.

3.2 Necesidades de orientación de los estudiantes

En el marco teórico planteado se analizó la importancia de la orientación a los estudiantes de primer ciclo de modalidad a distancia puesto que constituye una modalidad distinta de estudios en la cual el estudiante se enfrenta de manera individual a su aprendizaje. Uno de los problemas principales es la alta tasa de abandono en el primer año puesto que los estudiantes se ven enfrentados a un entorno nuevo y distinto que implica una adaptación para poder seguir adelante. Bisquerra (2001) plantea que “El alumnado que inicia estudios universitarios necesita una serie de conocimientos que le permitan situarse en el contexto universitario y desenvolverse sin dificultad” (p. 129).

Para que la orientación que se brinde a los estudiantes sea adecuada es necesario partir de un diagnóstico de las mismas, a fin de encaminar las acciones con un propósito claro y que refuercen aquellas necesidades reales de los individuos. A fin de determinar las necesidades reales, se utilizó el instrumento mencionado en el apartado de metodología: Cuestionario de autoevaluación de necesidades de orientación. Con las respuestas obtenidas se determinó las necesidades de orientación agrupadas en los siguientes puntos.

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

El sistema de estudios de modalidad a distancia implica un proceso diferente al sistema presencial ya que el estudiante se encuentra físicamente distante del profesor y en general de la universidad. Muchos factores llevan a los estudiantes a optar por esta modalidad de estudios aunque tengan poco conocimiento de su funcionamiento.

En el caso de los estudiantes mentorizados que formaron parte de esta investigación efectivamente se presentó un desconocimiento absoluto sobre el sistema educativo. Los tres mentorizados manifestaron como uno de los problemas principales: “el no saber cómo

estudiar ni por dónde empezar, no saber cómo matricularse ni cómo hacer después de la matrícula para los libros y guías que se iban a entregar”.

Para los mentorizados el principal problema al ingresar al sistema de educación a distancia fue la falta de información y orientación, por lo que desde el primer encuentro presencial y a lo largo del desarrollo de la mentoría se les ofreció información y respuesta a las necesidades planteadas.

Con la finalidad de poder determinar las necesidades de orientación para una mejor inserción y adaptación al sistema de estudios se planteó tres preguntas en las que se solicitaba valorar la importancia de recibir orientación sobre los temas planteados, en un rango desde nada importante hasta extremadamente importante. Ninguno de los mentorizados planteó que la orientación sea nada importante por lo que la escala comienza desde medianamente importante.

Pregunta 1: Asesoramiento en la toma de decisiones: elección y/o reorientación de estudios

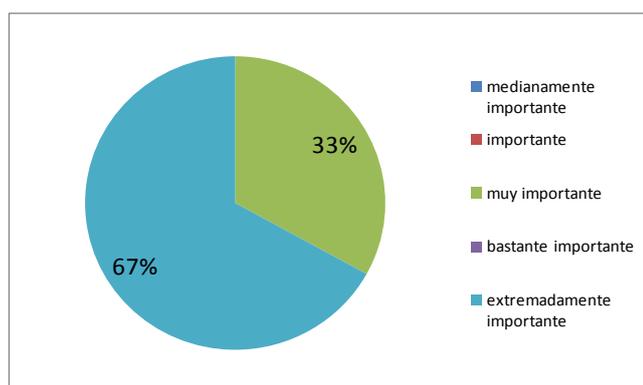


Gráfico 17: Porcentaje de interés en asesoramiento en la toma de decisiones
Fuente: Cuestionario de autoevaluación de necesidades de orientación, UTPL.

El 67% de los mentorizados considera extremadamente importante recibir asesoramiento en la toma de decisiones respecto a los estudios, y el 33% considera muy importante. Esto permite comprender la necesidad de orientación al inicio de los estudios ya que los estudiantes manifiestan que es importante una guía en el proceso de toma de decisiones, frente a lo cual se podría realizar una jornada de orientación previa a la decisión de matricularse, con el objetivo que los estudiantes puedan tomar de mejor manera sus decisiones.

Pregunta 2: Aptitudes y conocimientos previos para iniciar los estudios de la carrera

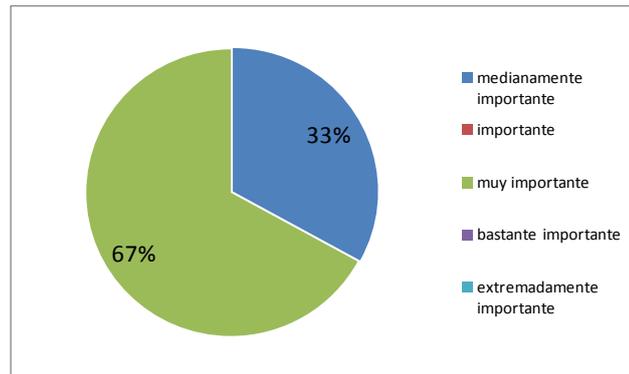


Gráfico 18: Porcentaje de interés en aptitudes y conocimientos previos

Fuente: Cuestionario de autoevaluación de necesidades de orientación, UTPL.

En esta pregunta se analiza si los estudiantes consideran necesaria orientación respecto al tema, frente a lo cual el 67% lo considera como muy importante y el 33% como medianamente importante; es decir que está en un rango medio de importancia, revela que los estudiantes si poseen conocimientos previos respecto a la carrera que están cursando. Adicional no consideran tan importante puesto que al momento de decidir sobre la carrera han realizado un análisis previo de las aptitudes y conocimientos necesarios.

En el gráfico 2 se observa los distintos rangos de valoración frente a la pregunta y cómo las respuestas se ubican en un nivel medio de interés. Se podría asumir que no es necesario un enfoque fuerte en los conocimientos previos puesto que al tomar la decisión respecto a la carrera han analizado detenidamente las materias.

Pregunta 3: Particularidades del estudio a distancia

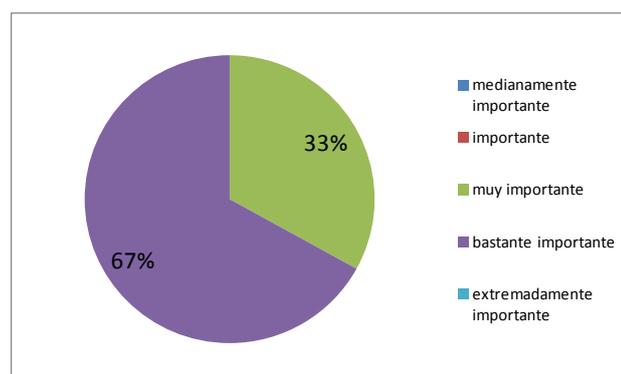


Gráfico 19: Porcentaje de interés en las particularidades del estudio a distancia

Fuente: Cuestionario de autoevaluación de necesidades de orientación, UTPL.

Frente a la valoración de recibir orientación sobre las particularidades del estudio a distancia el 67% considera que es bastante importante y el 33% manifiesta como muy importante la orientación sobre el tema. En esta pregunta se ve un nivel más elevado de valoración sobre el tema lo que revela la necesidad de orientación respecto al sistema de estudios, el mismo que implica un cambio de modalidad a los estudios presenciales y enfrenta al estudiante a una nueva realidad donde el aprendizaje autónomo es necesario.

Las respuestas obtenidas en las tres preguntas corroboran lo analizado en el marco teórico sobre la necesidad de que la propia universidad brinde la información necesaria al nuevo estudiante especialmente sobre la modalidad de estudios. Rubio Gómez (2005) planteaba como solución el desarrollo de las jornadas de asesoría al estudiante de primer ciclo. En el desarrollo de la mentoría se presentó una serie de inquietudes de los mentorizados justamente enmarcados en el desconocimiento de la modalidad de estudios, por lo que de la experiencia recogida se plantea que los estudiantes de primer ciclo requieren una orientación respecto a la modalidad de estudios, procesos internos de la universidad y el papel del estudiante en este proceso de enseñanza-aprendizaje.

3.2.2 De orientación académica.

La orientación académica se refiere a aquella información relacionada con la estructura curricular de la carrera que incluye información sobre las materias, estrategias de aprendizaje, técnicas de estudio. Iglesias (2006) mencionaba que este ámbito se refiere a los programas y medios educativos que posee la universidad.

Es importante señalar que la orientación académica también incluye la metodología pedagógica propia de la universidad y del sistema de estudios, frente a esto muchos de los mentorizados manifestaron desconocer el manejo adecuado de las guías didácticas así como el desarrollo de los trabajos a distancia solicitados por los profesores. El 100% de los estudiantes manifestaron dudas acerca de la manera de desarrollar los trabajos y prepararse para los exámenes.

Una de las preguntas que manifestaron todos los individuos es la relacionada a la malla curricular en el sentido de las materias que debían seguir obligatoriamente, aquellas que se encuentran concatenadas y las posibilidades en las de libre configuración. Así mismo hubo inquietudes acerca de las prácticas a desarrollarse al final de la carrera, persistía en todos los mentorizados preocupación al respecto.

Para analizar las necesidades de orientación en el ámbito académico se plantearon 10 preguntas concernientes a la frecuencia con la que utilizan ciertos procedimientos a fin de determinar las necesidades reales del grupo objetivo.

Pregunta 1: Primero leo las orientaciones de cada unidad en la guía didáctica

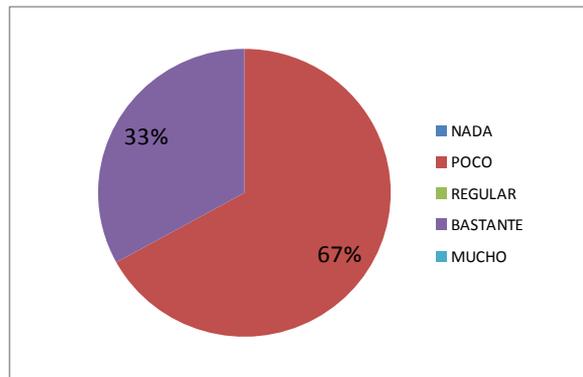


Gráfico 20: Porcentaje de revisión de las orientaciones de la guía didáctica

Fuente: Cuestionario de autoevaluación de necesidades de orientación, UTPL.

El 67% de los mentorizados encuestados manifestó que leía muy poco las orientaciones de cada unidad en la guía didáctica frente al 33% que lo hace bastante. Esto revela una falta de información sobre el manejo de la guía didáctica fruto del desconocimiento. Esta actividad en particular puede generar problemas al momento de desarrollar los trabajos a distancias así como al prepararse para los exámenes, por lo que se considera necesaria una orientación básica sobre el manejo de la guía didáctica.

Pregunta 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.

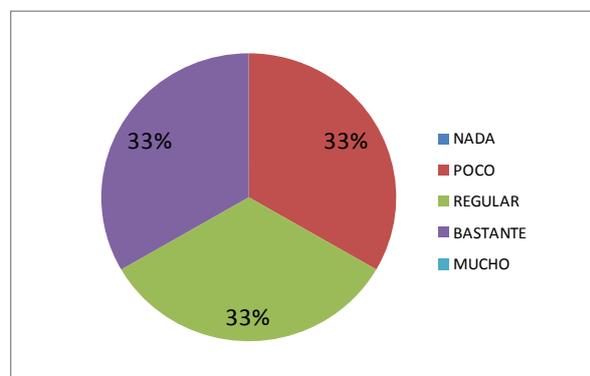


Gráfico 21: Porcentaje de revisión del texto básico

Fuente: Cuestionario de autoevaluación de necesidades de orientación, UTPL.

En el gráfico anterior se muestran los resultados obtenidos frente a la pregunta planteada, se aprecia que cada uno de los mentorizados realiza distintos procedimientos en cuanto a la revisión del texto básico. Un 33% manifestó que lo realizaban poco, otro 33% de manera regular y el 33% restante bastante. Esto revela que cada uno de ellos maneja distintas estrategias para el estudio del texto básico lo que puede afectar a su rendimiento académico. Lo óptimo es que puedan realizar una revisión previa general antes de proceder a estudiar. En este caso puntual se recomienda fortalecer estrategias de lectura de textos a fin de que el aprendizaje se logre de mejor manera. Es importante recalcar que este comportamiento genera una necesidad de orientación en cuanto a estrategias de aprendizaje.

Pregunta 3: Doy una lectura comprensiva para identificar y señalar las ideas principales y secundarias de cada tema.

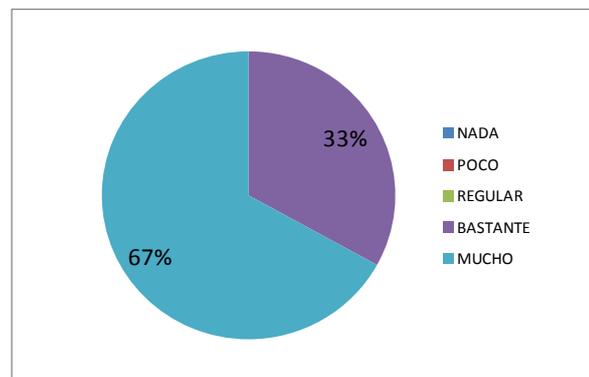


Gráfico 22: Porcentaje de realización de una lectura comprensiva

Fuente: Cuestionario de autoevaluación de necesidades de orientación, UTPL.

En la presente pregunta el 67% de los encuestados manifiesta realizar con mucha frecuencia la actividad planteada, mientras que el 33% restante lo realiza bastante. Esto revela que los mentorizados practican una buena estrategia de aprendizaje en cuanto a la lectura comprensiva ya que el 100% se encuentra en un buen nivel de utilización del procedimiento. Esto permite que logren mayor comprensión de los temas y les apoye al momento de estudiar para los exámenes.

Pregunta 4: Subrayo los aspectos de mayor importancia.

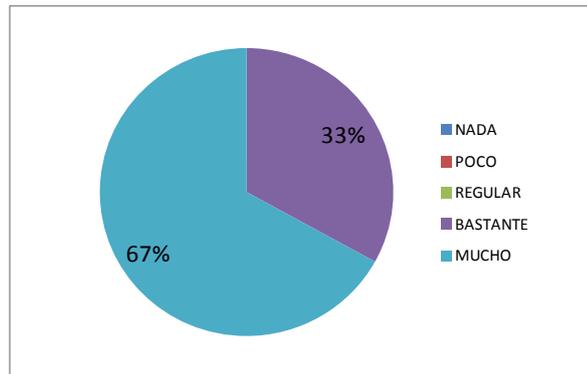


Gráfico 23: Porcentaje de utilización de la técnica de subrayado

Fuente: Cuestionario de autoevaluación de necesidades de orientación, UTPL.

En línea con las respuestas obtenidas en la pregunta anterior, el 67% de los sujetos manifiesta subrayar mucho los aspectos de mayor importancia y el 33% lo realiza bastante. Este resultado demuestra que los estudiantes utilizan adecuadas estrategias de aprendizaje que se deberían mantener a lo largo de la carrera, se recomienda un estudio comparativo en los siguientes años para determinar si se mantiene esta utilización de estrategias.

Pregunta 5: Intento memorizarlo todo.

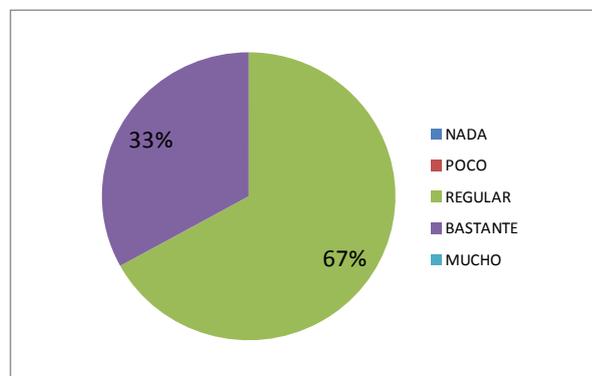


Gráfico 24: Porcentaje de memorización

Fuente: Cuestionario de autoevaluación de necesidades de orientación, UTPL.

Frente a esta pregunta el 67% manifiesta que realiza la actividad de manera regular frente al 33% que lo hace bastante. En este caso es preferible que la mayoría de los sujetos no intenten memorizarlo todo puesto que esto no lleva a un aprendizaje significativo, además que es necesario un análisis para diferenciar lo importante de lo accesorio a fin de no memorizar información que no sea valiosa. Se recomienda promover un aprendizaje constructivo y significativo en los alumnos a fin de no crear un conocimiento memorístico.

Pregunta 6: Elaboro esquemas, cuadros sinópticos.

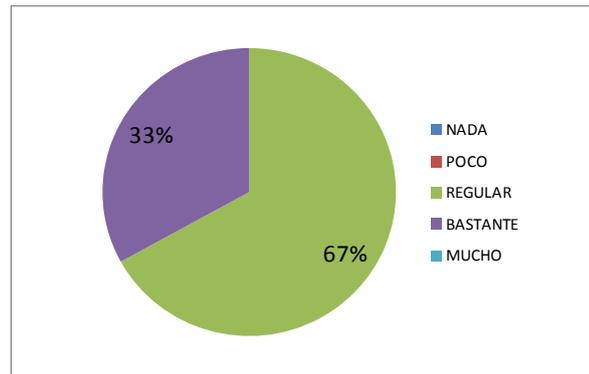


Gráfico 25: Porcentaje de elaboración de esquemas y cuadros sinópticos

Fuente: Cuestionario de autoevaluación de necesidades de orientación, UTPL.

En cuanto a la elaboración de esquemas y cuadros sinópticos el 67% manifiesta hacerlo de manera regular frente al 33% que lo hace bastante. La mayoría de estudiantes no utiliza esta técnica de aprendizaje lo que lleva a inferir que desconocen su importancia y aplicación en los estudios universitarios. Sería recomendable promover el uso de estas técnicas como un apoyo en el estudio de las materias.

Pregunta 7: Elaboro resúmenes.

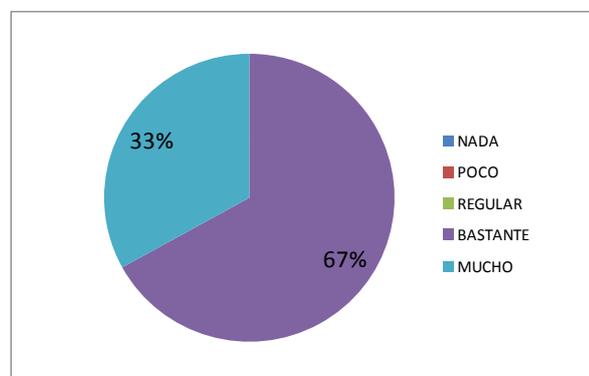


Gráfico 26: Porcentaje de estudiantes que elaboran resúmenes

Fuente: Cuestionario de autoevaluación de necesidades de orientación, UTPL.

En la utilización de resúmenes como apoyo para el estudio de una materia, la mayoría manifiesta un uso alto, el 67% lo hace bastante y el 33% mucho. Esto revela una alta predisposición hacia el uso de esta herramienta que permite estudiar de mejor manera la información revisada ya que el resumen es una estrategia que transforma lo complicado en sencillo a fin de que el estudiante pueda asimilar la información. Es importante de acuerdo a la experiencia del investigador fomentar el uso de esta herramienta, especialmente en la preparación para los exámenes.

Pregunta 8: Suelo desarrollar las actividades de aprendizaje que se sugieren en la guía didáctica de cada asignatura.

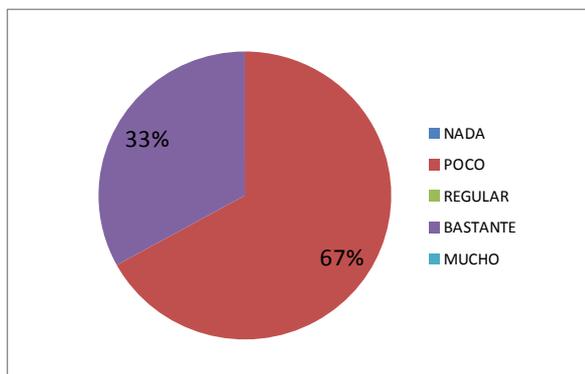


Gráfico 27: Porcentaje de estudiantes que desarrollan las actividades de la guía didáctica

Fuente: Cuestionario de autoevaluación de necesidades de orientación, UTPL.

El 67% de los mentorizados desarrolla muy poco las actividades propuestas en la guía didáctica y apenas el 33% lo realiza bastante. Esto revela un desconocimiento del manejo de la guía didáctica, tal como se analizó en la primera pregunta que se obtuvo el mismo resultado. Las actividades propuestas en la guía didáctica contribuyen al aprendizaje que se espera que el alumno adquiera por lo que no desarrollarlas puede ocasionar consecuencias en el rendimiento académico. Se sugiere que se promueva el uso de la guía didáctica y las actividades planteadas estén alineadas con lo solicitado en los trabajos a distancia, de esta manera van a significar un apoyo hacia el estudiante.

Cada asignatura tiene un nivel distinto de complejidad por lo que la guía didáctica constituye las indicaciones del profesor para el desarrollo de la materia, es así que muchas veces la guía sintetiza la información y permite que al momento de estudiar el texto básico se comprenda de mejor manera la materia, es importante incentivar el uso de la guía didáctica en los estudiantes, especialmente al inicio de los estudios.

Pregunta 9: Reviso y estudio a medida que desarrollo la evaluación a distancia.

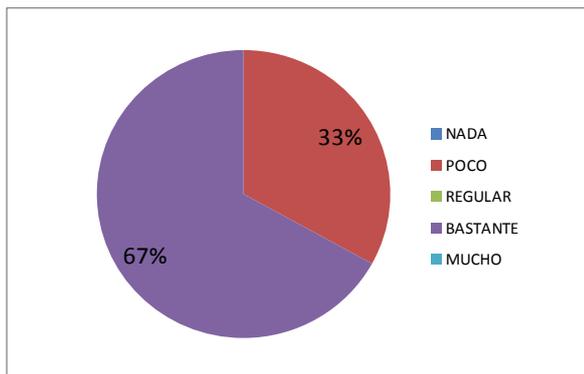


Gráfico 28: Porcentaje de estudiantes que estudian a medida que desarrollan los trabajos

Fuente: Cuestionario de autoevaluación de necesidades de orientación, UTPL.

En lo que se refiere al estudio de las materias, el 67% comenta que estudia bastante en la medida que desarrolla la evaluación a distancia, frente al 33% que lo hace poco. Es decir que la mayoría de estudiantes realiza un trabajo de aprendizaje mientras desarrolla los trabajos lo que constituye una buena práctica ya que interioriza el conocimiento y no se dedican únicamente a cumplir con lo planteado por el profesor. Es importante promover hábitos de estudio en los estudiantes para que cada actividad que realicen contribuya al aprendizaje.

Pregunta 10: Pongo énfasis en el estudio y repaso la semana de las evaluaciones presenciales.

El 100% de los sujetos encuestados manifiestan que pone mucho énfasis en el estudio y el repaso de las materias para el examen presencial. Esto revela que los estudiantes asumen con responsabilidad las evaluaciones y dedican más tiempo al estudio de las materias. Sin duda el compromiso es una de las características de los estudiantes a distancia que se ve reflejada en este comportamiento que se acaba de analizar.

Resultados

Resumiendo las necesidades de orientación académica y una vez realizado el análisis e interpretación se infiere que los estudiantes de primer ciclo académico de la UTPL, poseen un buen nivel en cuanto a los procedimientos de estudio, realizan una lectura comprensiva a fin de determinar las ideas principales y secundarias de cada tema, subrayan los aspectos más importantes, elaboran resúmenes y estudian la materia a medida que desarrollan la evaluación a distancia. Sin embargo, denotan un mal manejo de la guía

didáctica puesto no leen las orientaciones presentadas en la misma, ni desarrollan las actividades planteadas. De manera regular intentan memorizar todo y elaboran esquemas o cuadros sinópticos, es decir que no constituyen prácticas constantes.

Los resultados revelan que existe un compromiso serio con sus estudios pero no poseen una adecuada utilización de la metodología de la universidad lo que puede afectar a su rendimiento posterior y al fracaso como estudiante universitario de la modalidad a distancia donde los aspectos metodológicos cobran mayor importancia ya que el alumno se encuentra alejado del profesor.

Las áreas que se deben fortalecer en los estudiantes son:

- Revisión de las orientaciones en la guía didáctica (pregunta 1)
- Realizar una lectura rápida del texto básico para tener una idea general en cuanto a los títulos, esquemas, resúmenes. (pregunta 2)
- Promover que se memorice la información a medida que se revisa para interiorizarla (pregunta 5)
- Elaborar esquemas y cuadros sinópticos de la información relevante como una técnica de estudio (pregunta 6)
- Desarrollar las actividades de aprendizaje propuestas en la guía como medio para lograr un mejor aprendizaje (pregunta 8)

Existen algunas fortalezas que se deben mantener y reforzar, ya que permiten el estudio de las materias:

- Realizar una lectura comprensiva para identificar las ideas principales y secundarias (pregunta 3)
- Subrayar los aspectos importantes (pregunta 4)
- Elaborar resúmenes (pregunta 7)
- Revisar y estudiar a medida que desarrollan la evaluación (pregunta 9)
- Énfasis en el estudio y repaso en la semana de evaluaciones (pregunta 10)

El adecuado uso de las técnicas de aprendizaje contribuye a un incremento en el rendimiento académico y permiten que el proceso de enseñanza-aprendizaje en educación a distancia sea más fácil para los estudiantes, ya que las técnicas van a permitir reemplazar a las clases presenciales que se dan en la otra modalidad de estudios.

Es importante que los estudiantes que inician sus estudios en una modalidad a distancia desarrollen las habilidades necesarias para el aprendizaje autónomo frente a lo cual se debe promover el uso de las herramientas pedagógicas que les faciliten el estudio.

Por lo tanto se concluye que la orientación académica necesaria para los estudiantes de primer ciclo de la UTPL debe enfocarse en el uso de herramientas y técnicas de estudio, así como una adecuada comprensión de la metodología planteada a través de la guía didáctica. Si los estudiantes no realizan un uso eficaz de la guía didáctica su aprendizaje no será adecuado y tendrán vacíos en la comprensión de la materia. Por ello es importante orientar a los estudiantes en el uso de técnicas de estudio como la elaboración de esquemas y cuadros sinópticos que permitan sintetizar la información y adquirir un conocimiento significativo, donde el estudiante sea el protagonista de su aprendizaje.

En la educación a distancia se busca que el alumno logre la autonomía necesaria para que sea el protagonista de su carrera, es por ello importante fortalecer el uso de metodologías adecuadas para el aprendizaje y promover el uso de las herramientas que la universidad pone a disposición como es la guía didáctica. En una modalidad de estudios a distancia el material pedagógico constituye al apoyo que el alumno va a tener para aprender, por lo que es importante promover que aprenda a aprender a fin de que las herramientas sirvan de apoyo en su desarrollo.

3.2.3 De orientación personal.

Los estudiantes que cursan sus estudios en modalidad a distancia por primera vez sienten la necesidad de una orientación personal en cuanto tienen características específicas tales como cumplir con varios roles a la vez, disponer de poco tiempo y mantener distancia física con el profesor, la universidad y sus compañeros.

De la experiencia adquirida en la interacción con los mentorizados existe necesidad de recibir orientación personal sobre el plan de carrera, una de las preguntas frecuentes fue el ejercicio profesional que podrían llegar a realizar. Se plantearon tres preguntas a fin de determinar las necesidades personales del grupo, los estudiantes debían valorizar la importancia de recibir orientación sobre ciertos aspectos.

Las respuestas obtenidas se encontraban en un rango desde medianamente importante hasta extremadamente importante, por lo que nadie calificó de manera inferior como nada importante.

Pregunta 1: Ayuda psicológica personal

En relación a la pregunta planteada, cada uno de los mentorizados tenían una percepción distinta, el 33% considera sólo importante recibir esta orientación, otro 33% califica como muy importante y el 33% restante de extremadamente importante. Esta diferencia revela que cada uno de los sujetos es psicológicamente diferente por lo que algunos consideran más importante recibir orientación psicológica mientras que otros no le dan importancia.

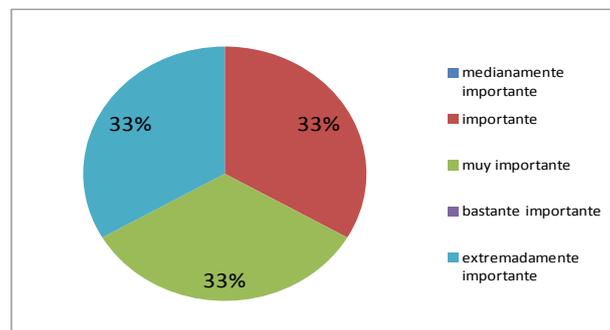


Gráfico 29: Porcentaje de valoración sobre la ayuda psicológica

Fuente: Cuestionario de autoevaluación de necesidades de orientación, UTPL.

Se aprecia que no es una necesidad apremiante en el grupo por lo que no se sugiere intervenir de esta manera, de ser necesario sería importante aplicar un cuestionario psicológico a fin de poder determinar cómo se encuentran los estudiantes en ciertos aspectos emocionales, anímicos, etc.

Pregunta 2: Planificación del proyecto profesional

El 100% de los mentorizados encuestados consideran extremadamente importante el recibir orientación para la planificación del proyecto profesional. Esto indica lo que en otros apartados se ha resaltado, el compromiso de los estudiantes con su carrera, a la cual consideran muy importante y por ello le dan importancia a la planificación de su profesión. Es importante resaltar esta necesidad de orientación sociopersonales de los estudiantes, dado que el resultado obtenido en el 100% de los encuestados pertenecientes a la muestra, se podría asumir que la población total presenta la misma necesidad. De ahí la importancia que la universidad pueda brindar una guía al respecto, realizando jornadas de asesoría en cuanto al proyecto profesional que los estudiantes pueden realizar.

Pregunta 3: Orientaciones para el desarrollo personal y de valores

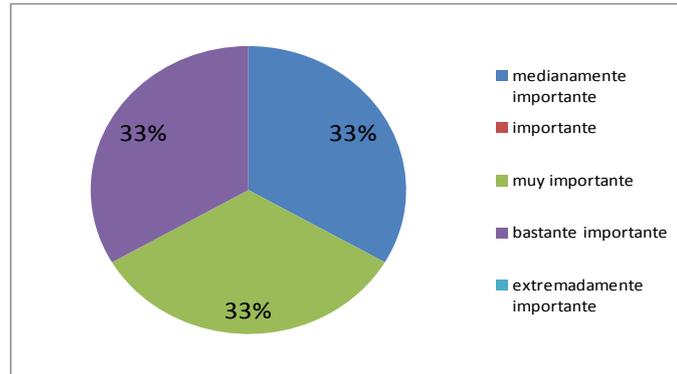


Gráfico 30: Porcentaje de valoración sobre las orientaciones para el desarrollo personal

Fuente: Cuestionario de autoevaluación de necesidades de orientación, UTPL.

Del gráfico anterior se desprende que los mentorizados consideran importante recibir orientaciones para el desarrollo personal y de valores pero en diferente medida, un 33% califica como medianamente importante, otro 33% como muy importante y el 33% restante afirma que es bastante importante.

El resultado revela que cada uno de los mentorizados tiene diferentes niveles de formación personal y en valores, lo que les lleva a valorar de distinta manera la importancia de la orientación. Los estudiantes con mayor madurez personal consideran medianamente importante la orientación mientras que aquellos que son de menor edad y sin experiencia personal afirman que es bastante importante.

En conclusión se puede determinar que los estudiantes de primer ciclo requieren orientación personal en cuanto al proyecto profesional, lo que corrobora lo planteado en el marco teórico en cuanto que las necesidades de orientación de los estudiantes se refieren a la profesionalización y a la empleabilidad que les permitan insertarse en el medio profesional. Cabe resaltar que los estudiantes de modalidad a distancia son adultos con formación por lo que no es necesaria una ayuda psicológico u orientación en el desarrollo personal, este resultado corrobora lo planteado en el marco teórico en el sentido que el perfil de los estudiantes es de una persona adulta con algunas responsabilidades y formación específica que buscan concluir su carrera a fin de lograr una mejor profesionalización.

3.2.4 De información.

La modalidad de estudios a distancia conlleva que el estudiante mantenga cierta distancia física del profesor, la universidad y sus compañeros, esto implica que no accedan

fácilmente a la información que necesitan. Como se mencionó anteriormente, los mentorizados presentaron una serie de inquietudes referentes a las materias, forma de prepararse para los exámenes, desarrollo de las evaluaciones a distancia así como información sobre la universidad.

Una de las inquietudes presentadas en el 100% de los mentorizados era referente a trámites académicos como calificación de los exámenes, becas, requisitos para aprobar una materia; lo que revela que hace falta mayor información relacionada con los trámites universitarios así como los diferentes canales de comunicación disponibles para el estudiante.

Es importante recalcar que existe desconocimiento sobre las oportunidades que ofrece la universidad para ampliar los estudios, es decir en cuanto a post-gradados que pueden ser de interés para los estudiantes. Se recomienda reforzar la información que la universidad brinda a los estudiantes a fin de que puedan comprender el entorno en el que se encuentran y las facilidades que ofrece la universidad.

Para valorar los procesos administrativos que realiza la universidad al momento del ingreso de los nuevos estudiantes, se consultó a los mentorizados sobre su nivel de satisfacción acerca de ciertos procesos específicos.

Pregunta 1: Procesos de admisión e ingreso

El 67% de los sujetos encuestados manifiesta estar extremadamente satisfecho con los procesos de admisión, y el 33% se encuentra muy satisfecho; el resultado revela un adecuado manejo administrativo por parte de la universidad en el proceso de ingreso de los nuevos estudiantes. Ninguno de ellos tuvo problemas en su proceso de admisión por lo que estaban totalmente satisfechos.

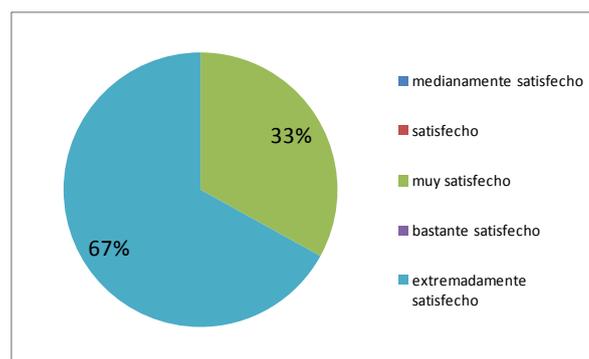


Gráfico 31: Porcentaje de satisfacción de los procesos de admisión

Fuente: Cuestionario de autoevaluación de necesidades de orientación, UTPL.

Pregunta 2: Procesos de matrícula

En cuanto al proceso de matrícula, cada uno de los estudiantes tenía diversa percepción, sin embargo las calificaciones se encontraban en un rango alto con el 33% muy satisfecho, 33% bastante satisfecho y 33% extremadamente satisfecho. Esto revela que al momento de matricularse cada individuo tiene su particularidad y vive un proceso individual, ello lleva a que valoren de distinta manera el proceso, sin embargo no existe insatisfacción entre los estudiantes, lo que es un signo de un buen manejo administrativo.

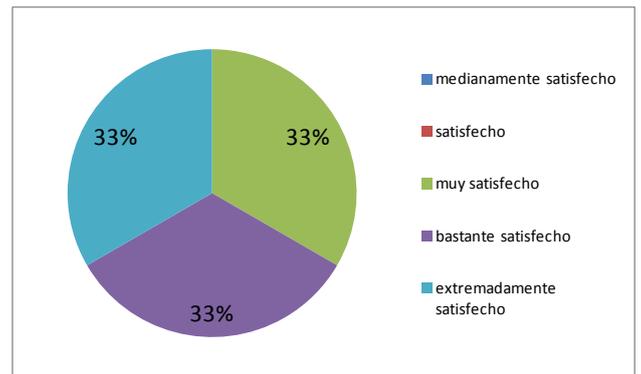


Gráfico 32: Porcentaje de satisfacción con los procesos de matrícula

Fuente: Cuestionario de autoevaluación de necesidades de orientación, UTPL.

Pregunta 3: Modalidades de pago

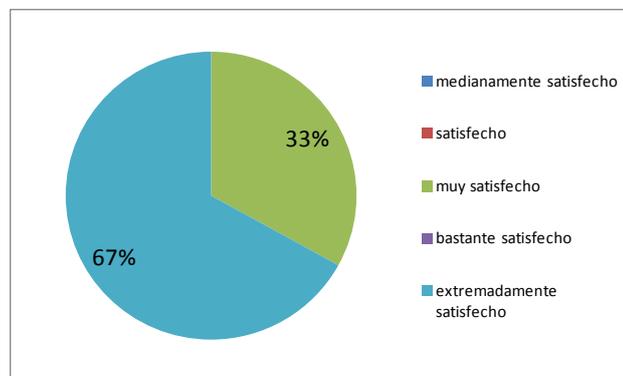


Gráfico 33: Porcentaje de satisfacción con las modalidades de pago

Fuente: Cuestionario de autoevaluación de necesidades de orientación, UTPL.

El 67% de la muestra se encuentra extremadamente satisfecho con las modalidades de pago, frente al 33% que está muy satisfecho. Esto revela satisfacción respecto a las facilidades que ofrece la universidad.

Pregunta 4: Trámites de cambio de centro universitario

En cuanto a los trámites de cambio de centro universitario, cada uno de los mentorizados manifestó distintos niveles de satisfacción, un 33% se encontraba satisfecho, 33% muy satisfecho y el otro 33% extremadamente satisfecho. Lo que el gráfico presenta es que cada uno de los estudiantes experimentó diversos procesos en cuanto al cambio de centro universitario, sin bien no existe inconformidad se recomienda reforzar el proceso a fin de que se obtenga una mejor calificación al respecto.

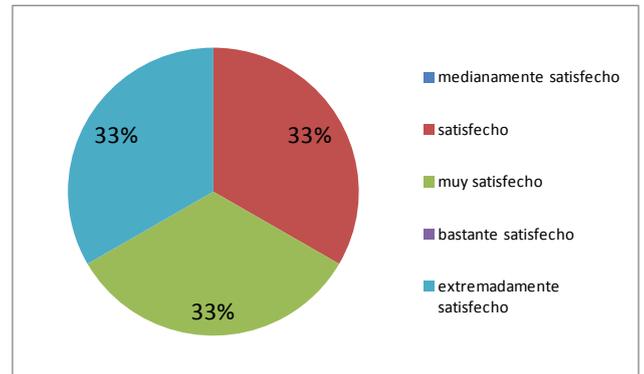


Gráfico 34: Porcentaje de satisfacción con los trámites de cambio de centro universitario

Fuente: Cuestionario de autoevaluación de necesidades de orientación, UTPL.

Pregunta 5: Trámites de convalidación de asignaturas

En el gráfico 35 se puede apreciar que los tres mentorizados mantienen distinta percepción sobre los trámites de convalidación de asignaturas, el 33% se encuentra muy satisfecho, 33% bastante satisfecho y otro 33% extremadamente satisfecho. De igual manera que el resultado anterior, existen diversas percepciones pero no hay una mala percepción lo que implica que se solucionó el problema pero para obtener una calificación alta de extremadamente satisfecho sería importante revisar el proceso a fin de mejorarlo.

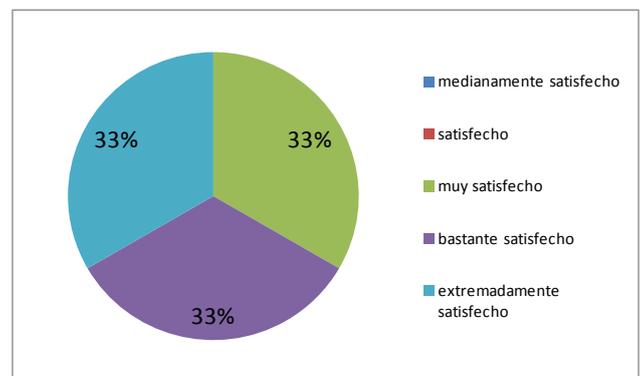


Gráfico 35: Porcentaje de satisfacción con los trámites de convalidación

Fuente: Cuestionario de autoevaluación de necesidades de orientación, UTPL.

Pregunta 6: Becas y ayuda para el estudio

En lo referente a las ayudas que proporciona la universidad para el estudio, el 67% se encuentra muy satisfecho y el 33% extremadamente satisfecho. Si bien no es una calificación baja, lo deseado es que todos los estudiantes se encuentren extremadamente satisfechos, sin embargo considerando que la realidad financiera y académica de cada estudiante es distinta, es comprensible que la universidad no pueda brindar apoyo a todos los estudiantes; esto puede significar que no todos estén totalmente satisfechos.

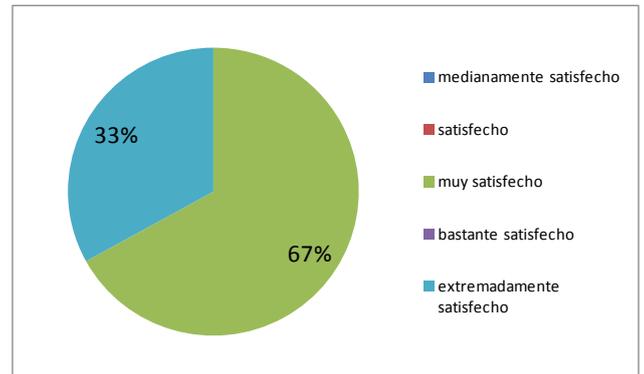


Gráfico 36: Porcentaje de satisfacción con las becas y ayuda para el estudio

Fuente: Cuestionario de autoevaluación de necesidades de orientación, UTPL.

Se recomienda revisar la política de becas y ayudas para el estudio de la universidad y socializar con los estudiantes a fin de que tengan pleno conocimiento del proceso. De esta manera se logrará una mayor información al respecto y por ende una mejor calificación al proceso.

Pregunta 7: Convalidación de estudios de las asignaturas cursadas en otras carreras/universidades

Esta pregunta constituye la última y se refiere a la convalidación de estudios anteriores con las materias que oferta la carrera seleccionada. Como se analizaba en el marco teórico muchos estudiantes tienen estudios previos que no han culminado por diversas razones, de ahí el interés de este procedimiento administrativo.

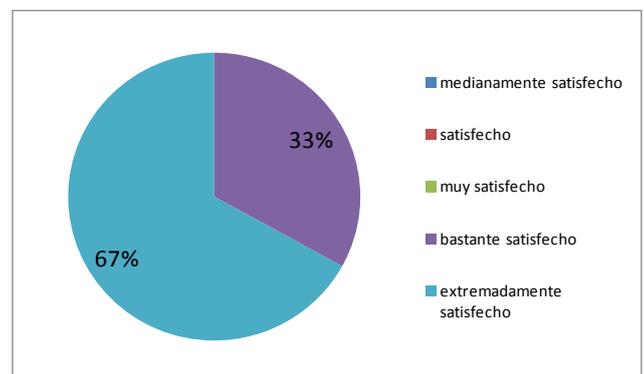


Gráfico 37: Porcentaje de satisfacción con el proceso de convalidación

Fuente: Cuestionario de autoevaluación de necesidades de orientación, UTPL.

Del gráfico anterior se concluye que la mayoría de estudiantes, el 67% se encuentra extremadamente satisfecho con el proceso y el 33% bastante satisfecho. Esto revela un excelente nivel de servicio de la universidad en el proceso administrativo de convalidar las materias. Es muy importante que los estudiantes puedan contar con este apoyo puesto que han invertido tiempo en sus anteriores estudios y la universidad les presenta la oportunidad de convalidar sus estudios.

A manera de conclusión respecto a las necesidades de información que presentan los estudiantes de primer ciclo de la UTPL, se ha podido apreciar que existe interés en desarrollarse profesionalmente para lo cual requieren orientación en la planificación de su proyecto. Esto conlleva a plantear que la universidad debería brindar asesoramiento al respecto a fin de que los estudiantes se sientan motivados a seguir adelante en sus estudios. Existe desconocimiento de parte de los mentorizados sobre los procesos de aprobación de las materias, así como el desarrollo de las evaluaciones a distancias, ya que lo han manifestado de manera recurrente en los talleres de mentoría desarrollados.

Se sugiere prestar mayor información sobre los procedimientos académicos de acuerdo con las diversas carreras existentes. Así mismo, reforzar la importancia del manejo del EVA como medio de interacción con el profesor y los compañeros. De esta forma se garantizará que los estudiantes estén completamente informados y hagan uso de las herramientas que la universidad posee.

3.3 Las percepciones del mentor y la relación de ayuda

3.3.1 Desarrollo de la mentoría.

El proyecto de mentoría se desarrolló de una manera eficaz y pertinente, se realizaron todas las actividades planteadas por el Equipo de Gestión del Proyecto, se involucró a los estudiantes asignados y se logró transmitir la experiencia del mentor hacia los mentorizados.

En un inicio existió un poco de descoordinación por parte de la Universidad puesto que no designaron a tiempo a los mentorizados y el cronograma se envió de manera tardía. Superado este inconveniente se procedió a trabajar con los mentorizados partiendo de un acercamiento para el primer encuentro y a partir de ahí se fueron desarrollando las actividades a través del correo electrónico.

Lamentablemente la mentoría se la pudo realizar únicamente con tres mentorizados puesto que uno de los mentorizados no quiso participar puesto que se encontraba en un centro lejano a la ciudad y nunca asistió al taller presencial. El otro mentorizado nunca contestó al celular ni al correo electrónico, frente a lo cual la universidad indicó que se proceda con los mentorizados que sí querían participar.

El desarrollo de la mentoría se la hizo en aproximadamente tres meses, desde finales de diciembre a inicios de marzo. En todo el proceso se mantuvo una comunicación abierta con los mentorizados, resolviendo sus inquietudes y transmitiendo información valiosa para el desarrollo de su carrera. Por el factor tiempo de cada uno de los mentorizados se realizó un taller presencial de manera individual, permitiendo esto que la orientación sea más personalizada y acorde a las inquietudes de cada uno.

3.3.2 Actitud de los mentorizados.

A lo largo del proceso de mentoría, los estudiantes se presentaron abiertos y receptivos a la información. En los talleres presenciales desarrollados estuvieron alegres, colaboradores, entusiastas del proyecto, con expectativas de las actividades y dispuestos a aprender técnicas y estrategias que les sirvan para llevar adelante sus estudios.

Surgieron una serie de preguntas respecto a las materias específicas de su carrera, frente a lo que el mentor supo darles las indicaciones necesarias. Así mismo, se presentaron en los tres talleres presenciales desarrollados inquietudes sobre la preparación para los exámenes, frente a lo cual se les brindó una guía y demostración de la manera de rendir las pruebas y cómo prepararse para ellas.

La participación en el desarrollo de las actividades no fue muy activa en el sentido que recibían la información por correo electrónico pero no respondían, esto debido a la falta de tiempo de los estudiantes, factor que incidió en realizar únicamente un taller presencial.

3.3.3 Lecciones aprendidas.

De la experiencia desarrollada con los estudiantes mentorizados se puede concluir que el estudiante a distancia posee una serie de responsabilidades, tanto como profesional, personal, como alumno. Por ello, es importante que el apoyo que se busque brindar no interrumpa sus actividades sino que sea un apoyo a aquellas que ya se encuentran realizando.

Es importante empezar con una mentoría desde el inicio del ciclo académico dónde se enfrentan por primera vez a los problemas, debido que en el segundo bimestre ya han tenido ciertas experiencias por sí solos y no ven tan importante la ayuda que se les pueda brindar. Se recomienda realizar el acercamiento entre mentor y mentorizados en la Jornada de Asesoría de Sistemas a fin de que la relación se afiance y el mentor pueda contribuir de mejor manera en el proceso de inserción y adaptación de los estudiantes a la nueva modalidad de estudios.

Otra lección aprendida es que el factor tiempo influye para no poder desarrollar mayores encuentros presenciales, que aunque son de suma importancia, los mentorizados no lo ven así por las diversas tareas que deben desarrollar. En muchos casos los talleres presenciales se suspendieron puesto que tenían video conferencias de otras materias, las mismas que les permitían acumular puntos, frente a lo cual los mentorizados preferían asistir a estas actividades que a la mentoría. Por tanto, es importante que si se desarrolla un proyecto de mentoría les genere un beneficio adicional a los estudiantes en cuanto a puntos en las materias, de esta manera se logra un mayor involucramiento en el proceso y mejores resultados.

3.3.4 Consultas realizadas.

Los mentorizados realizaron una serie de consultas al mentor que se pueden resumir en las siguientes:

- Sistema de calificación de los exámenes
- Método de aprobación de las materias
- Maneras de prepararse para los exámenes presenciales
- Estudio de las materias
- Medios de comunicación con la universidad
- Organización de la malla curricular
- Elaboración de los trabajos a distancia
- Técnicas de estudio
- Hábitos de estudio
- Proceso de las prácticas pre-profesionales
- Importancia de la guía didáctica
- Campo ocupacional para la carrera de psicología

3.3.5 Principales dificultades de los mentorizados.

El grupo de mentorizados presentó algunas dificultades en el proceso de la mentoría como en su carrera:

- Falta de tiempo para asistir para asistir a las reuniones
- Dificultad en estudiar las materias porque se habían matriculado en muchas
- Comunicación con la universidad
- Poco entendimiento de lo solicitado por los profesores
- Problemas en la calificación de los exámenes
- Dificultad para revisar los textos en la tablet, algunos preferían imprimir la información para poder estudiar
- Uso adecuado de técnicas de estudio
- Falta de tiempo para estudiar las materias ya que la mayoría trabaja tiempo completo

3.3.6 Principales aportes de la mentoría.

El proyecto de mentoría buscó contribuir con la inserción y adaptación de los estudiantes de primer ciclo de la UTPL, para ello se diseñaron actividades sobre temáticas pertinentes que les permitan superar los obstáculos.

Los principales aportes de la mentoría desarrollada fueron los siguientes:

- Entrega de información valiosa sobre diversos temas de interés
- Apoyo en las dificultades presentadas
- Resolución de inquietudes de los mentorizados
- Enlace entre la universidad y los estudiantes
- Motivación constante al grupo de mentorizados
- Transmisión de la experiencia adquirida por el mentor en su carrera
- Preparación para el desarrollo de la carrera

En resumen, se puede apreciar que la actitud de los mentorizados fue favorable la mayor parte del tiempo, aunque por factores de tiempo no se pudo desarrollar más talleres presenciales y los mentorizados no podían responder a tiempo las solicitudes del mentor como la respuesta a cuestionarios.

Considerando lo analizado, se recomienda que un proceso de mentoría se lo realice desde el inicio del semestre para generar mayores beneficios en los mentorizados y que se reconozca la participación de los estudiantes a través de la adquisición de puntos que mejoren sus calificaciones, esto debido a que los mentorizados prefieren darle más importancia a sus estudios que al proceso de mentoría debido que están concentrados e aprobar las materias, además poseen diversas responsabilidades laborales y familiares que les impiden destinar tiempo a un proyecto de mentoría. Esto constituye un factor clave para el éxito del programa, aunque el proyecto es muy positivo y genera beneficios tanto en el mentor como en el mentorizado es importante que esté enmarcado en las actividades que deben desarrollar los estudiantes para contar con una mayor participación.

Por último, es importante reflexionar sobre las necesidades analizadas para plantear acciones que contribuyan a formar individuos autónomos y que logren un aprendizaje significativo. El proyecto de mentoría tuvo el éxito deseado pero puede contribuir más si se logra el compromiso de los estudiantes desde el inicio de su carrera, en el proceso mismo de matriculación, de esta forma se obtendrán mayores resultados.

3.4 Valoración de la mentoría

La valoración permite identificar la eficacia de la metodología aplicada a fin de incorporarlos como experiencia para la universidad y plantear futuros programas orientados a los estudiantes. El programa de mentoría incluye varios ejes de acción que forman parte del mismo, sobre los cuales se realiza la valoración respectiva a continuación.

3.4.1 Interacción y comunicación.

El trabajar con un grupo humano implica que cada uno tenga su propia realidad psicológica, emocional, social y ambiental. Este caso no fue la excepción ya que no hubo suficiente participación activa de los estudiantes debido a la falta de tiempo, muchos de ellos poseen responsabilidades laborales y familiares que les impedían destinar tiempo al programa de mentoría. Razón por la cual únicamente se pudo realizar un taller presencial, muchos de los estudiantes manifestaron que “estudiaban a distancia porque no tenían tiempo y no podían asistir a ninguna reunión”. Este factor dificultó una mayor interacción entre mentor y mentorizados.

Por otro lado, se mantuvo una comunicación constante con los mentorizados a través de los medios digitales. Lamentablemente esta comunicación fue de una vía en el sentido que no se obtuvo nunca una respuesta de los estudiantes.

Los principales medios de comunicación que se mantuvieron fueron:

- Personal, cara a cara en las reuniones mantenidas.
- Vía telefónica
- Comunicación por correo electrónico
- Comunicación escrita a través de mensajes de texto

La comunicación mantenida fue abierta, motivadora y directa, sin embargo se considera oportuno mejorar los canales de comunicación para mantener una interacción constante. Se sugiere que la Universidad habilite un sistema de comunicación más directo con los estudiantes, sea a través de las instalaciones o a través del EVA.

Un indicador encontrado es que la mayoría de estudiantes no posee acceso a internet en la casa lo que impide que puedan revisar su correo electrónico, a pesar de ello se motivó a que lo hagan y revisen la información enviada.

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

A lo largo del proceso de mentoría se proveyó de información valiosa al grupo objetivo conociendo las necesidades de los estudiantes se prestó ayuda en los temas de interés del grupo. Así mismo, se elaboró varios documentos informativos como presentaciones, manuales, etc., que sirvan como bibliografía de consulta disponible para los momentos que lo necesiten.

El mentor mantuvo una motivación constante a pesar de las dificultades presentadas en cuanto a la falta de respuesta de los mentorizados o la imposibilidad de realizar mayores encuentros presenciales. Las expectativas del mentor fueron poder crear un grupo de trabajo con reuniones constantes e intercambio de experiencias, lamentablemente la realidad de los mentorizados impidió cumplir esta expectativa. Sin embargo, mantuvo el ánimo y motivación de poder ayudar a los nuevos estudiantes en su proceso de aprendizaje e inserción a la universidad.

Por su lado, los mentorizados tuvieron expectativas y motivación al inicio del programa a través de preguntas e inquietudes que planteaban, sin embargo le dedicaban más concentración a sus estudios y esto impedía que participen plenamente en el programa. Manifestaron que la información que recibieron fue de mucha utilidad por lo que el objetivo se cumplió y se contribuyó a que posean las herramientas necesarias para su carrera.

3.4.3 Valoración general del proceso de mentoría.

Para realizar una valoración de la satisfacción del programa de mentoría se utilizó el instrumento “Escala de valoración del taller”, el mismo que consta de una calificación de 1 a 5, siendo 5 la nota más alta y 1 la nota más baja, la valoración se la realizó sobre 7 aspectos desarrollados en la mentoría.

Al ser un programa dirigido a los mentorizados es importante contar con su valoración ya que son ellos los beneficiarios directos del mismo. Los resultados obtenidos se encuentran tabulados para un mejor análisis. Se ha realizado una gráfica de pentágono para visualizar el nivel de eficacia del programa de mentoría.

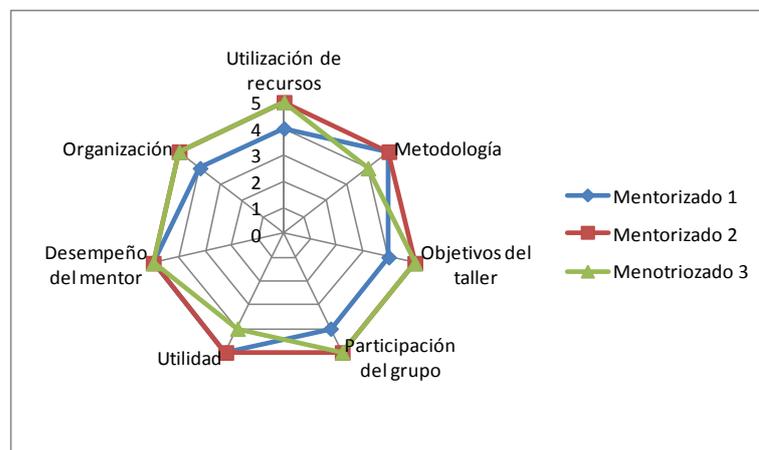


Gráfico 38: Nivel de satisfacción con la mentoría por parte de los mentorizados
Fuente: Escala de valoración, UTPL.

En la gráfica 38 se observa las respuestas dadas por cada uno de los mentorizados, las mismas que fueron muy favorables respecto a la mentoría desarrollada. La puntuación máxima era de 5 y representa el círculo exterior de la gráfica, mientras las líneas se acercan más a esta línea significa que la valoración es alta.

Todas las respuestas dadas se encuentran a partir de la puntuación 4 y el 67% se ubican en el rango 5, lo que revela que los mentorizados estuvieron satisfechos con la mentoría desarrollada. Desglosando las respuestas por cada aspecto analizado, se puede apreciar la opinión general de las actividades desarrolladas, para ello se ha asignado un criterio de valoración.

1. Utilización de recursos:

El 67% de los mentorizados considera excelente la utilización de recursos en el desarrollo de la mentoría, debido a que se utilizó material visual, gráfico y ejemplos reales que les permitieron visualizar la información transmitida.

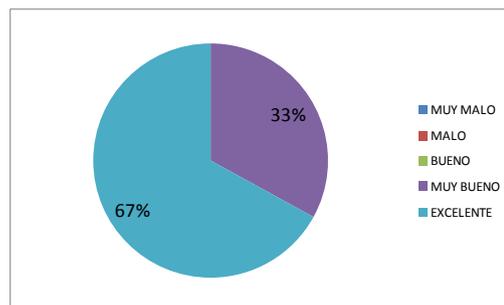


Gráfico 39: Valoración de la utilización de recursos

Fuente: Escala de valoración, UTPL.

2. Metodología:

En cuanto a la metodología empleada en el desarrollo de la mentoría presencial, el 67% considera excelente frente al 33% que califica como muy buena. Como se explicó en el apartado concerniente a la metodología, se aplicó el método educativo del *empowerment* que busca la activa participación de los actores y la asunción de las soluciones de manera propia. La metodología desarrollada permitió que se sientan protagonistas de su propio proceso de enseñanza-

aprendizaje y se fomentó la autoestima como estudiante autónomo y responsable.

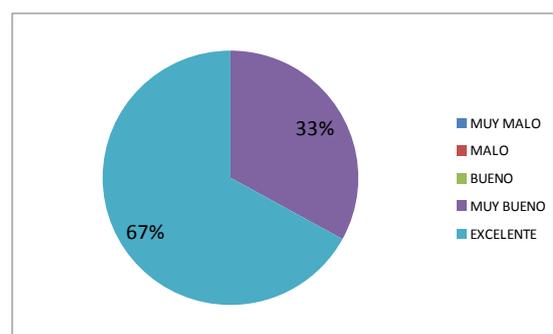


Gráfico 40: Valoración de la metodología

Fuente: Escala de valoración, UTPL.

3. Objetivos del taller:

Respecto a los objetivos planteados del taller, el 67% manifiesta que fueron excelentes y el 33% califican como muy buenos. Los objetivos planteados fueron la presentación general del proyecto, diagnóstico de las necesidades de orientación, expectativas y temores de los estudiantes, introducción a la educación a distancia, preparación de las evaluaciones a distancia y presenciales, y malla curricular de la carrera.

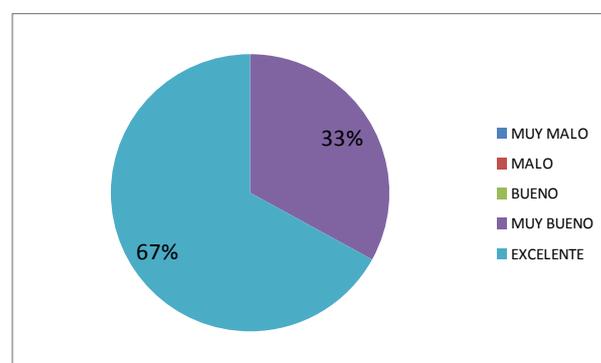


Gráfico 41: Valoración de los objetivos del taller

Fuente: Escala de valoración, UTPL.

4. Participación del grupo:

La participación del grupo fue activa, a pesar de que los talleres se realizaron de manera personalizada e individual, se contó con el apoyo de una compañera. Frente a esto el 67% de los mentorizados califica como excelente la participación y el 33% como muy buena, debido a que se promovió la intervención de todos los asistentes con sus opiniones, inquietudes y comentarios. Dentro del proceso del *empowerment* un factor de éxito para lograr que el proceso sea sostenido es la activa participación del grupo, aspecto que

fue logrado y se evidencia en la calificación recibida.

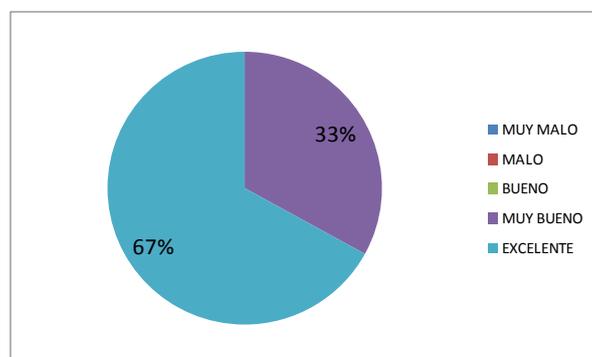


Gráfico 42: Valoración de la participación del grupo

Fuente: Escala de valoración, UTPL.

5. Utilidad:

En cuanto a la utilidad del taller de mentoría, los estudiantes manifestaron como excelente el 67% y muy buena el 33%. Reflejando en sus respuestas que la información dada, así como los consejos son de suma utilidad para su proceso de adaptación a la educación a distancia y al entorno universitario que se enfrentan. En el gráfico siguiente se aprecia las respuestas y el nivel de satisfacción alcanzado.

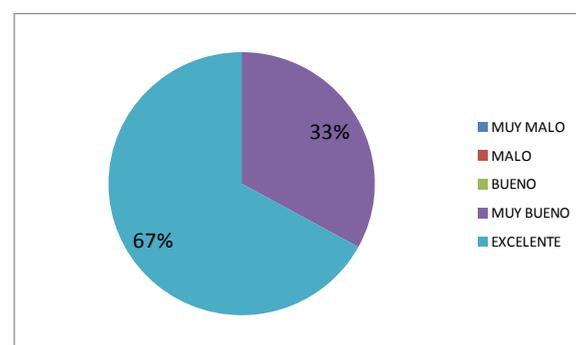


Gráfico 43: Valoración de la utilidad del taller

Fuente: Escala de valoración, UTPL.

Es importante que este aspecto tenga una buena valoración puesto que el objetivo del programa es poder beneficiar a los estudiantes, por ende al obtener un buen resultado en la calificación revela que sí es útil para ellos.

6. Desempeño del mentor:

El sexto aspecto evaluado corresponde al desempeño del mentor en el proceso de mentoría, frente a lo cual el 100% de los mentorizados califica como excelente. Este resultado revela una adecuada formación adquirida por el mentor en la carrera de psicología de la UTPL, debido que como psicólogo debe estar preparado para intervenir con

grupos sociales, demostrando toda la formación impartida; el obtener esta calificación revela el éxito del método educativo impartido por la universidad.

7. Organización:

El último aspecto valorado fue organización del taller de mentoría frente a lo cual el 67% lo considera excelente y el 33% muy bueno. Esto refleja la planificación realizada y apertura para poder adaptarse a la realidad de los mentorizados. La organización implicó la preparación del material a ser enseñado, el lugar, espacio, tiempo, entre otros aspectos fundamentales que permitieron que se obtenga una buena valoración respecto al tema.

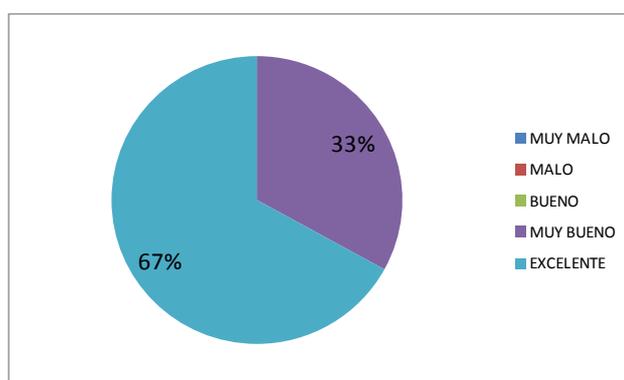


Gráfico 44: Valoración de la organización del taller

Fuente: Escala de valoración, UTPL.

En conclusión se infiere que el taller de mentoría desarrollado tuvo una excelente calificación por parte de los mentorizados, el 67% lo considera excelente y el 33% muy bueno. Esto revela el compromiso y preparación realizada por el mentor a fin de lograr los objetivos propuestos. Se asume que todo proceso puede ser objeto de perfección por lo que con una adecuada comunicación e iniciando desde el principio del semestre se hubieran obtenido mejores resultados con los estudiantes.

De todas maneras, se considera que el programa de mentoría fue muy bueno, se logró orientar y brindar información relevante a los mentorizados a fin de que puedan adaptarse a la modalidad de estudios y continuar su carrera con los éxitos académicos esperados. Se sugiere mejorar la comunicación entre los mentores y la universidad a fin de que exista coordinación en las actividades y buscar que las mismas contribuyan a lo que los estudiantes se encuentran desarrollando en sus materias, de esta forma se logrará mayor participación e involucramiento.

3.5 FODA del proceso de mentoría desarrollado

Tabla 6: FODA del proceso de mentoría

FORTALEZAS (F)	OPORTUNIDADES (O)
<ul style="list-style-type: none"> • Asesoría y guía por parte del Equipo de Gestión de la UTPL. • Formación en psicología y manejo de grupos. • Experiencia en el tema al ser estudiante egresado de la modalidad de estudios a distancia de la UTPL. • Posibilidad de ayudar y guiar a los estudiantes en su adaptación e inserción a los estudios a distancia. • Respaldo de la universidad para el proyecto. • Contar con el apoyo de las instalaciones físicas de la UTPL para la mentoría. • Tener un grupo de mentorizados designados. • Objetivos y metas claras para el proyecto. • Designación de actividades a realizar • Contar con instrumentos para la investigación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Desconocimiento de los estudiantes nuevos del sistema de estudios de la modalidad a distancia de la UTPL. • Creación de un programa de mentoría a nivel nacional para estudiantes de primer ciclo de la UTPL. • Servir de modelo para futuros proyectos de mentoría a desarrollarse en instituciones educativas a distancia. • Cambios en las políticas públicas de Educación Superior. • Necesidad de acreditación de las universidades a través de proyectos innovadores como la mentoría. • Generar un espacio de práctica educativa para los estudiantes de nivel superior dentro de las mismas universidades donde egresaron. • Colaborar con la inserción y adaptación de los nuevos estudiantes al sistema de educación superior a distancia.
DEBILIDADES (D)	AMENAZAS (A)
<ul style="list-style-type: none"> • Iniciar la mentoría en el segundo bimestre y no al inicio del semestre. • Falta de tiempo de los mentorizados para reunirse y realizar las actividades. • No contar con la lista de mentorizados a tiempo. • Desarrollo al mismo tiempo de la mentoría y del informe de investigación. • Falta de disponibilidad de las salas en los centros de la UTPL para el desarrollo de la mentoría. • Demasiadas actividades a desarrollar en poco tiempo. • Falta de compromiso de los mentorizados. • Indicaciones a destiempo por parte de la universidad. • Falta de respuesta de los mentorizados. • Fecha de inicio de la mentoría inoportuna por ser fin de año y feriados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Demanda de tiempo de los mentorizados en sus responsabilidades laborales y familiares. • Acontecimientos nacionales como feriados y recuperación de vacaciones que dificultan el trabajo. • Falta de recursos económicos designados para proyectos de investigación. • Métodos educativos caducos en ciertos sistemas que imposibilitan ejercen otro tipo de educación a través de la orientación y mentoría. • Desconocimiento general de la sociedad ecuatoriana de los sistemas de mentoría y orientación en educación superior. • Cambios en las políticas públicas respecto a educación superior que exijan un cambio de la malla curricular. • La investigación no sea tomada como referente para mejorar las debilidades.

Fuente: Elaboración propia de la autora

3.6 Matriz de problemáticas de la mentoría

Tabla 7: Matriz de problemáticas de la mentoría

PROBLEMA	CAUSA	EFEECTO	FUENTE
Imposibilidad de desarrollar un taller presencial con todos los mentorizados	Falta de tiempo de los mentorizados	Pérdida de tiempo y la no integración del equipo de mentorizados	Experiencia del mentor
Falta de compromiso de los mentorizados	Desconocimiento de los beneficios de la mentoría y falta de tiempo	Poco involucramiento de los mentorizados	Experiencia del mentor
Distancia física con los mentorizados	Los mentorizados correspondían a otro centro asociado	No poder reunirse en el centro asociado al cual pertenecían	Experiencia del mentor
Falta de tiempo para el desarrollo de los trabajos a distancia	Matriculación en demasiadas materia por parte de los mentorizados	Trabajos realizados al apuro y por ende malas calificaciones	Experiencia de los mentorizados
Dificultad para el estudio de las materias	Desconocimiento de los hábitos y técnicas de estudio	Aprendizaje poco profundo y no aprobación de algunas materias	Experiencia de los mentorizados
Falta de respuesta de los mentorizados	Demasiadas responsabilidades personales, familiares e universitarias	No se puede generar un grupo de trabajo colaborativo y en constante comunicación	Experiencia del mentor

Fuente: Elaboración propia de la autora

Se aprecia que una de las problemáticas recurrentes, tanto para el mentor como para los mentorizados es la falta de tiempo para el desarrollo de las actividades, esto repercute en la interacción entre el grupo y la falta de respuesta y participación de los mentorizados. Muchos de ellos tienen varias responsabilidades laborales y familiares que les impiden participar en programas que no se vinculen con aquello que deben desarrollar en las materias. Por otro lado, el desconocimiento de hábitos y técnicas de estudio lleva a que el aprendizaje no sea significativo afectando el rendimiento de los estudiantes.

Existe una sobresaturación de actividades hacia los mentorizados, lo mismo que genera apatía en ellos y un rechazo a cualquier programa que se plantee. Este fue uno de los problemas principales puesto que no contribuye a incrementar sus notas y por ende no es valorado como un aporte a su carrera. Otro de los problemas analizados es la falta de compromiso y respuesta de los mentorizados a las actividades desarrolladas, por lo que generó que la mentoría se vuelva un proceso de una vía.

4. CONCLUSIONES

Una de las conclusiones más importantes es que existe un alto porcentaje de desinformación respecto a las particularidades de la educación a distancia, el 67% de los sujetos investigados manifestó que era extremadamente importante recibir guía y orientación sobre los estudios a distancia, sus requisitos y consideraciones.

De igual manera existe un mal manejo de la guía didáctica de la universidad lo que influye en el aprendizaje obtenido por los estudiantes, el 67% manifestó que leen muy poco las orientaciones. De igual manera, un factor común en los mentorizados participantes de la presente investigación es la falta de tiempo debido a las responsabilidades laborales y familiares que poseen, lo que afecta directamente en el tiempo destinado para los estudios, se logró identificar que existe una mala organización y distribución del tiempo para el desarrollo de las tareas.

Así mismo, en la investigación realizada se pudo observar que existe la necesidad de orientación en la planificación de la carrera profesional, el 100% de los mentorizados manifestó que era extremadamente importante recibir orientación al respecto por lo que se concluye que es de vital importancia brindar asesoría sobre el proyecto profesional que cada estudiante puede realizar.

Se identificó las características psicopedagógicas de los mentorizados, concluyendo que existen algunas falencias en cuanto al pensamiento crítico de los estudiantes, la muestra analizada obtuvo una calificación correspondiente al 66% lo que revela la necesidad de fomentar este tipo de pensamiento. Otro factor que requiere un mejoramiento es la concentración ya que el porcentaje alcanzado por los estudiantes mentorizados es del 62%, revelando que es necesario reforzar la concentración de los estudiantes a fin de obtener un mejor rendimiento académico.

Se identificaron también algunas fortalezas en los mentorizados, entre ellas un alto nivel de predisposición respecto al uso de las estrategias de aprendizaje, el promedio alcanzado por el grupo fue de 82,41%. Así mismo se concluye que los estudiantes de primer ciclo de la modalidad a distancia poseen una alta motivación hacia los estudios, el porcentaje alcanzado por el grupo fue de 76,56%. Por último, en el manejo del tiempo y lugar de estudio se lo considera una oportunidad de mejora que aunque no es bajo el nivel se puede incrementar a fin de que el nivel académico mejore.

De la evaluación realizada al programa de mentoría se concluye que el proceso implementado permitió guiar y ayudar a los mentorizados en su inserción y adaptación a la modalidad de estudios de la UTPL. Concluyendo de esta manera que toda acción que se desarrolle con el objetivo de brindar las herramientas necesarias a los estudiantes contribuyen a mejorar el sistema educativo de la modalidad a distancia y de la UTPL. De las características identificadas de los estudiantes a distancia se concluye que existe una mayor necesidad de acompañamiento por parte de un mentor en esta modalidad de estudios debido a la lejanía que existe del estudiante frente a la universidad, por lo que es importante lograr la institucionalización de un programa de orientación y mentoría dirigidos a los nuevos estudiantes.

Una conclusión importante es que la mayoría de datos obtenidos en la muestra analizada se pueden extrapolar a la población total, debido a la similitud en los resultados, de esta manera se puede elaborar un plan nacional de mentoría para los estudiantes de primer ciclo, mejorando de esta manera la educación a distancia y el sistema educativo de la UTPL.

Se concluye que el aporte brindado por la mentoría desarrollada permitirá generar cambios institucionales en el sistema educativo superior a distancia a fin de lograr una mejor inserción y adaptación de los estudiantes, y reducir la tasa de abandono contribuyendo de esta manera a cumplir el objetivo máximo de lograr una educación para todos. Se concluye que la experiencia adquirida por el mentor puede ser replicada por otros egresados para lo cual se elaboró un manual de mentor, así mismo los hallazgos realizados en la presente investigación permitirán el diseño de una política universitaria enfocada a brindar asesoramiento, guía y acompañamiento a los nuevos estudiantes.

5. RECOMENDACIONES

De los hallazgos realizados en la presente investigación se infiere las siguientes recomendaciones:

- Institucionalizar un programa nacional de mentoría para los estudiantes de primer ciclo de la modalidad a distancia de la UTPL con el objetivo de ayudar en su adaptación y contribuir al desarrollo de su carrera profesional.
- Promover la participación de los estudiantes de último ciclo en el proceso de mentoría como parte de las prácticas que deben realizar.
- Desarrollar el programa de mentoría desde el inicio del primer semestre para tener la oportunidad de acompañar en todo el proceso de inserción y adaptación del estudiante.
- Fortalecer en los estudiantes el uso de estrategias adecuadas de lectura de textos a fin de que el aprendizaje se logre de mejor manera.
- Reconocer la participación de los mentorizados en el programa de mentoría a fin de lograr un mayor involucramiento de los mismos, se recomienda que constituya un puntaje extra en las materias.
- Realizar el acercamiento entre mentor y mentorizados en la Jornada de Asesoría de Sistemas a fin de que la relación se afiance y el mentor pueda contribuir de mejor manera en el proceso de inserción y adaptación de los estudiantes a la nueva modalidad de estudios.
- Reforzar la información que brinda la universidad a los estudiantes a fin de que puedan comprender el entorno en el que se encuentran y las facilidades que ofrece la universidad.
- Continuar contribuyendo con el mejoramiento del sistema educativo nacional y en particular de la modalidad de estudios a distancia a través del fomento de este tipo de proyectos de mentoría.

6. PROPUESTA DE MANUAL DE MENTORÍA

6.1 Título: Manual para el Mentor

6.2 Justificación

Un programa de mentoría implica un involucramiento del mentor con el mentorizado con el objetivo de acompañarle en el proceso de inserción y adaptación al modelo de Educación a Distancia, al ser una intervención que se realiza con sujetos diversos es importante tener una guía sobre el procedimiento a seguir, las competencias y habilidades que debe tener el mentor para el desarrollo de la mentoría y aquellas problemáticas identificadas así como las posibles soluciones frente a las mismas, a fin de que el proceso se lo lleve de la mejor manera posible y contribuya efectivamente con los estudiantes mentorizados.

6.3 Necesidades de orientación y mentoría

El estudiante que ingresa por primera vez a un sistema de estudios a distancia se enfrenta a una nueva realidad que demanda ciertas destrezas y habilidades. Para poder superar esta incertidumbre necesita la orientación de aquellos que ya han vivido esta experiencia.

Las necesidades más apremiantes de los estudiantes de primer ciclo de modalidad a distancia se relacionan con:

- *Información sobre las particularidades de la Educación a Distancia.*
- *Características del estudiante a distancia exitoso: autonomía, disciplina y compromiso.*
- *Sistema de calificación de las evaluaciones a distancia y presencial de la UTPL.*
- *Importancia de la utilización de técnicas y estrategias de aprendizaje.*
- *Manejo adecuado de la Guía Didáctica de las materias.*
- *Orientación en la planificación de la carrera profesional, opciones que presenta la Universidad, selección de las materias, sistema de aprobación.*
- *Fomento del pensamiento crítico y concentración de los estudiantes.*
- *Distribución y manejo adecuado del tiempo de estudio.*

El mentor constituye aquella persona que ha vivido estos obstáculos e inquietudes y tiene la experiencia necesaria para brindar el asesoramiento, orientación y guía a los nuevos estudiantes.

6.4 Objetivos

6.4.1 General.

Proveer una guía adecuada y oportuna al mentor acerca del procedimiento, habilidades y competencias necesarias para llevar a cabo un proceso de mentoría dirigido a estudiantes de primer ciclo de la modalidad a distancia de la UTPL, a fin de que las acciones que implemente vayan en beneficio real de los mentorizados

6.4.2 Específicos.

- Especificar las funciones principales que el mentor debe tener dentro de un proceso de mentoría.
- Detallar las actividades y estrategias que se pueden implementar en el proceso de mentoría.
- Ofrecer un modelo para la implementación de un programa de mentoría, analizando la mejor manera de lograr una ejecución eficaz.

6.5 Definición del mentor

Un mentor es un orientador que ayuda y guía a los nuevos estudiantes de la modalidad de estudios a distancia a través de recomendaciones y acompañamiento que facilitarán el proceso de inserción y adaptación al sistema educativo de la UTPL.

El mentor constituye un estudiante egresado, preferentemente de la carrera de Psicología de la Universidad Técnica Particular de Loja, que ha recibido una formación amplia y ha adquirido ciertas competencias y destrezas en educación, orientación, manejo de grupos, técnicas de aprendizaje, entre otros temas importantes para una intervención social, pero principalmente ha pasado por todo el proceso educativo adquiriendo la experiencia necesaria para poder transmitir y guiar a los nuevos estudiantes.

Por definición el mentor es aquella persona con experiencia en el proceso que están cursado los nuevos estudiantes, lo que le permite asesorar, guiar y acompañar a aquellos que se encuentran iniciando el mismo proceso.



6.6 Perfil del mentor

El mentor debe tener ciertas características para llevar a cabo el trabajo con los estudiantes mentorizados, entre las más importantes e imprescindibles se encuentran:

- **EMPATÍA:** es la capacidad de ponerse en el lugar del otro a fin de comprender sus sentimientos, necesidades, inquietudes y saber llegar a él de la mejor manera.
- **ESCUCHA ACTIVA:** mantener una relación atenta hacia lo que el mentorizado demanda, es decir prestar la suficiente atención a las demandas del otro a través de brindarle atención, disponibilidad y apertura.
- **AUTOESTIMA Y AUTOCONOCIMIENTO:** implica poseer una valoración propia que lleva a conocerse completamente, sus debilidades, puntos fuertes con el objetivo de poder transmitir la experiencia adquirida sin buscar elevar la autoestima sino con un sentido de ayuda al otro.
- **CAPACIDAD DE GENERAR RELACIONES:** poseer un espíritu abierto que genere confianza en el otro y permita crear un ambiente de intercambio y compañerismo con el mentorizado.
- **SER AUTÉNTICO:** implica entablar una relación sincera a través de la autenticidad, generando confianza en el otro.
- **COMPROMISO Y RESPONSABILIDAD:** ser mentor implica comprometerse con el desarrollo del otro y asumir el rol de una manera responsable ya que cualquier trabajo que se realice con sujetos debe ser realizado de una manera ética.
- **DESEO DE AYUDAR:** es imprescindible que el mentor tenga vocación de servir a los demás, de esta manera invertirá tiempo para lograrlo.
- **DISPONIBILIDAD DE TIEMPO:** desarrollar una mentoría implica destinar tiempo para el mentorizado por lo que el mentor debe disponer de este para poder dedicarlo a los demás.
- **GENEROSIDAD:** una de las cualidades que el mentor debe poseer es la capacidad de compartir los conocimientos y experiencia adquirida, esto le permitirá entregar de manera desinteresada su tiempo, herramientas, consejos y todo aquello que pueda beneficiar al mentorizado en su camino a lo largo de la vida profesional.

Por tanto, un mentor debe ser un líder experimentado capaz de guiar, orientar y ayudar a los demás en su inserción y adaptación al nuevo sistema educativo. El perfil profesional óptimo de un mentor es el de psicólogo o pedagogo debido a la amplia formación que tienen específicamente en el trabajo con personas y al conocimiento profundo sobre el ser humano, esto les permite llevar adelante la mentoría de una manera profesional.



6.7 Acciones y estrategias de Mentoría

Toda intervención con un grupo humano debe responder a las particularidades de los sujetos a fin de que sea efectiva y oportuna la ayuda brindada, sin embargo se pueden delinear acciones y estrategias generales para el desarrollo de un programa de mentoría, las mismas que deben adaptarse según la realidad del grupo humano.

6.7.1 Acciones.

El programa de mentoría se lo puede dividir en tres fases importantes: fase de inicio, fase de desarrollo y fase de finalización, a continuación se plantean las actividades que se pueden desarrollar en cada una de estas fases.

6.7.1.1 Fase de inicio.

Esta fase corresponde al acercamiento con los mentorizados y preparación de la mentoría a desarrollar. A partir de esta primera fase se entablará una relación, se conocerán los participantes, se definirán las actividades a desarrollar y se realizará un diagnóstico del grupo a fin de entablar las acciones pertinentes. El proceso sugerido a seguir es el siguiente:

1. Contacto con los mentorizados

Realizar un contacto previo vía telefónica o correo electrónico invitándoles a participar del programa de mentoría y convocándoles al primer encuentro presencial. Es importante tratar de coordinar una fecha adecuada en la cual puedan asistir todos los mentorizados involucrados a fin de generar una relación efectiva entre todo el grupo.

2. Preparación del primer taller presencial

Se recomienda preparar con anticipación todo el material a ser usado en el desarrollo del primer taller presencial, tanto los instrumentos a aplicar como la información a presentar.

Se sugiere elaborar los siguientes documentos:

- Presentación power point sobre qué es un programa de mentoría, actores involucrados, objetivos, importancia, rol del mentor y del mentorizado.
- Instrumento para recabar información sobre los mentorizados: hoja de datos informativos para obtener datos relevantes a fin de conocerse mutuamente.
- Presentación power point sobre la educación a distancia y el perfil del estudiante en esta modalidad de estudios.
- Cuestionario de necesidades de orientación a ser aplicado a los mentorizados para poder determinar qué puntos son de interés
- Preguntas para obtener información sobre la realidad del mentorizado, propósito, planes, proyecto personal y profesional.
- Escala de valoración del taller: utilizar una escala para evaluar el desempeño del taller en varios aspectos como organización, participación, metodología, desempeño del mentor, etc.

3. Primer encuentro

La primera sesión que realice con sus mentorizados debe ser en un lugar adecuado donde exista confianza e institucionalidad, es preferible realizarla en las instalaciones de la Universidad para darle seriedad al programa, de esta manera ambos se sentirán más a gusto.

En el primer taller presencial que se realice se recomienda las siguientes acciones:

- *Presentación de los miembros*: para ello se presentará el mentor describiendo su experiencia como estudiante, su vida profesional, sin necesidad de ahondar en aspectos personales. Posteriormente se pedirá a cada uno de los mentorizados que se presenten, explicando su realidad profesional y estudiantil.

- *Aplicación del instrumento hoja de datos informativos*: proceder a llenar la hoja de datos por todos los miembros.
- *Presentación del programa de mentoría*: realizar la presentación del programa, con los objetivos generales, funciones de los actores involucrados y proceso a seguir; se utilizará la presentación elaborada.
- *Lluvia de ideas sobre las expectativas de la mentoría*: para entender el propósito de la mentoría es importante presentar los puntos de vista de todos los involucrados, mentores y mentorizados, para ello se pueden realizar preguntas relevantes a fin de comprobar las expectativas del mentor y del mentorizado, las mismas que se colocaron por escrito a fin de llegar a un acuerdo acerca de los objetivos que se espera alcanzar.

Se pueden utilizar preguntas poderosas como: ¿Por qué le han asignado un mentor/mentorizado?, ¿Qué espera de la mentoría?, ¿Cuáles son los resultados deseados?

- *Determinación de objetivos*: una vez elaborada la lluvia de ideas con las expectativas de los participantes, se procederá a plantear los objetivos a alcanzar con la mentoría. Es importante fijarse uno o dos objetivos a alcanzar los mismos que serán medidos y evaluados a fin de determinar si las acciones que se desarrollan contribuyen a esos objetivos. La pregunta a responder sería: ¿Cuáles son mis objetivos en mi aprendizaje y desarrollo? ¿Cómo puede el mentor ayudar a alcanzar estos objetivos?

Los objetivos deben ser acordados entre todos los miembros involucrados y colocados por escrito.

- *Presentación sobre la Educación a Distancia*: utilizar la presentación elaborada y presentar una visión general sobre las particularidades de la modalidad a distancia, características de la Universidad y perfil esperado del estudiante, acorde a la experiencia obtenida.
- *Diagnóstico sobre necesidades de orientación*: aplicar el instrumento elaborado y conversar acerca de las necesidades puntuales de los mentorizados a fin de elaborar un plan de acción acorde a las necesidades reales del grupo.

- *Acuerdo de cooperación:* se recomienda elaborar un acuerdo de cooperación entre mentor y mentorizados, el mismo que debe ser firmado por todos los involucrados donde se plantearán los siguiente puntos:
 - Fecha de inicio y de finalización
 - Objetivos a alcanzar
 - Áreas en las que se trabajará
 - Encuentros previstos y tiempo destinado
 - Cláusula de confidencialidad y compromisoEl objetivo del acuerdo es generar un involucramiento de las partes participantes y un compromiso con el programa de mentoría a fin de que tenga éxito en el tiempo.

- *Valoración del taller:* por último se recomienda aplicar un instrumento de valoración del taller desarrollado a fin de tomar las oportunidades de mejora e implementar las sugerencias planteadas por los mentorizados.

Se recomienda que el primer taller presencial tenga una duración de no más de una hora a hora y media, considerando que los estudiantes a distancia no poseen tiempo disponible. Los instrumentos propuestos para el presente Manual se encuentran en la sección de anexos, en el anexo 3.

6.7.1.2 Fase de desarrollo de la mentoría.

Constituye propiamente el desarrollo de la mentoría por parte del mentor dirigida a los estudiantes, donde se realizan una serie de actividades partiendo de los objetivos propuestos y las necesidades identificadas. A continuación se proponen los pasos a seguir y las acciones a realizar en cada uno de ellos.

1. Diagnóstico

Utilizando la información recabada con los instrumentos aplicados en el primer encuentro presencial, el mentor debe analizar la información y realizar un diagnóstico de las necesidades de orientación de los estudiantes mentorizados.

El análisis de la información permitirá identificar las áreas que necesitan soporte y acompañamiento, así como las fortalezas del grupo. Es preciso que el análisis se complemente con la experiencia adquirida por el mentor a lo largo de su propia carrera a fin de obtener un diagnóstico real. Es sumamente importante identificar las necesidades específicas del grupo objetivo a fin de plantear acciones oportunas.

2. Plan de acción

Una vez identificados los objetivos a alcanzar y las necesidades de orientación de los mentorizados, es imprescindible elaborar un plan de acción que consiste en una matriz donde constan los objetivos específicos a alcanzar, los pasos que se seguirán para conseguirlo y las acciones que permitirán lograrlo, así como los tiempos determinados y recursos necesarios.

El plan de acción constituye la hoja de ruta que va a seguir el mentor para guiar y acompañar a los mentorizados en el proceso de desarrollar las habilidades necesarias que les permitirán cumplir con sus metas a largo plazo, así como enmarca las actividades que el mentor desarrollará para lograr la inserción y adaptación eficaz del estudiante en el sistema educativo a distancia.

Los campos que el plan de acción puede tener son los siguientes, basados en la información desarrollada por la UTPL:

Tabla 8: Formato de plan de acción

OBJETIVO GENERAL:

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

Fuente: Maldonado & Bravo, 2014.

Es importante que el mentor elabore el plan de acción después del primer encuentro y lo revise junto con los mentorizados, a fin de que recoger todos los aportes necesarios que permitan enriquecer el plan.

3. Sesiones o actividades

A partir del plan de acción se desarrollarán las sesiones o actividades, lo óptimo es realizar un encuentro mensual pero si por razones de tiempo no se pueden establecer estas sesiones, las actividades se pueden desarrollar a través de la utilización de las nuevas tecnologías de la información.

Las actividades que se desarrollen estarán encaminadas a cumplir los objetivos propuestos y deberán estar acorde a lo planteado en el plan. Se sugieren los siguientes

temas para desarrollar en la mentoría, y posibles actividades a realizar en cada uno de ellos, es importante recalcar que las mismas deberán ser revisadas de acuerdo al diagnóstico realizado:

Tabla9: Cuadro de actividades en un proceso de mentoría

TEMAS PROPUESTOS PARA LA MENTORÍA	ACTIVIDADES A REALIZAR
Metodología de Educación a Distancia de la UTPL- adecuado uso de la Guía didáctica	<ul style="list-style-type: none"> - Introducción a la Educación a distancia (videos educativos) - Explicación del manejo de la guía didáctica - Perfil del estudiante autónomo
Sistema de evaluación de aprendizajes (a distancia y presencial) en la modalidad de estudios a distancia	<ul style="list-style-type: none"> - Taller sobre cómo desarrollar los trabajos a distancia - Consejos para preparar y rendir los exámenes, presentación power point
Organización del tiempo y espacio de estudio	<ul style="list-style-type: none"> - Presentación power point sobre la importancia de distribuir el tiempo - Necesidad de planificar los estudios cada semestre
Estrategias de aprendizaje	<ul style="list-style-type: none"> - Presentación power point sobre los hábitos de estudio - Utilización de las estrategias de aprendizaje - Caso práctico: cómo realizar resúmenes.
Importancia de una lectura eficaz	<ul style="list-style-type: none"> - Consejos para realizar una lectura comprensiva - Presentación sobre tips de la lectura
Investigación en los estudios a distancia	<ul style="list-style-type: none"> - Técnicas para la búsqueda de información - Tipos de fuentes bibliográficas disponibles
Planificación de la carrera profesional	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión del currículum y formas de planificar la carrera - Presentación de las opciones que presenta la universidad
Evaluación del aprendizaje	<ul style="list-style-type: none"> - Formas de evaluar el conocimiento adquirido - Importancia del aprendizaje significativo

Fuente: Elaboración propia de la autora

4. Evaluación

Es importante realizar una evaluación constante de la mentoría, para ello se sugiere elaborar una escala de valoración o un cuestionario sencillo para evaluar cada sesión. El objetivo de la evaluación es poder medir el progreso de la mentoría, la validez del plan de acción y de las actividades que se están desarrollando, así como implementar las mejoras necesarias a fin de beneficiar de mejor manera a los mentorizados.

En la evaluación se deben revisar los siguientes aspectos:

- Cumplimiento de los objetivos

- Pertinencia de las actividades
- Relación entre mentor y mentorizados
- Plan de acción

Para la evaluación de las sesiones se podrían implementar una serie de preguntas:

- ¿Cómo estuvo el desarrollo de la sesión?
- ¿Se cumplieron los objetivos?
- ¿Qué actividades propondría cambiar?
- ¿Cuáles fueron los aspectos positivos de la sesión?
- Recomendaciones

Al final del proceso se utilizará una evaluación general de toda la mentoría, a fin de determinar si se cumplieron los objetivos propuestos y el desempeño del mentor en su rol de guía. Para ello se sugiere elaborar un pequeño cuestionario o una escala de valoración que debe ser llenado por todos los mentorizados participantes.

6.7.1.3 Fase de finalización.

Todo proceso de intervención debe constar de un inicio y un final para cerrar el ciclo, en esta fase correspondiente a la finalización de la mentoría se busca llegar a conclusiones generales y plantear futuras acciones. Se recomienda en esta fase proceder a elaborar un manual para el estudiante con aquellos consejos importantes que el mentor puede compartir a fin de que sirva de guía a lo largo de la carrera del mentorizado.

Para realizar el cierre de la mentoría desarrollada es importante compartir cierta información con los mentorizados, tales como los progresos alcanzados, los conocimientos aprendidos y la experiencia adquirida. Para ello se sugiere aplicar nuevamente el instrumento de evaluación de las necesidades de orientación a fin de determinar la mejora alcanzada, así mismo si se aplicó un cuestionario para evaluar habilidades de pensamiento, es recomendable volverlo a aplicar al final del programa para presentar los resultados comparativos a los estudiantes y puedan valorar el crecimiento alcanzado.

Dependiendo de la relación mantenida entre mentor y mentorizados se continuará con la relación pero fuera del proceso de mentoría formal, de no ser así se cerrará con las conclusiones del proceso desarrollado.

6.7.2 Estrategias.

En todo proceso de intervención con un grupo humano es importante tomar en cuenta ciertas estrategias que favorecerán el desarrollo de la mentoría, estas estrategias son fruto de la experiencia adquirida y pueden ser aplicadas de manera transversal al proceso de mentoría.

6.7.2.1 Comunicación efectiva.

La base para lograr una relación de confianza y poder trabajar mutuamente entre mentor y mentorizado es mantener una comunicación constante, abierta y sincera. Es imperativo que el mentor utilice una serie de canales de comunicación para entablar el diálogo con los mentorizados, para ello se propone utilizar los siguientes medios de comunicación:

- Directa de manera personal en las sesiones mantenidas.
- Vía telefónica fija o red celular.
- Comunicación por correo electrónico.
- Comunicación escrita a través de mensajes de texto o aplicaciones como *whatsapp*.
- Creación de un grupo de trabajo en las redes sociales, ya sea a través de un blog, EVA, facebook o cualquier otro medio informático que permita compartir información constantemente y resolver inquietudes de los mentorizados.

Es importante que el mentorizado se mantenga cerca y en la medida de lo posible disponible para los mentorizados a fin de poder resolver sus inquietudes.

6.7.2.2 Planificación.

El mentor tiene la responsabilidad de llevar adelante el proceso de mentoría, al haber asumido el compromiso y deber moral ante los mentorizados, para poder garantizar que el proceso se dé adecuadamente es importante que invierta tiempo y recursos en una adecuada planificación de cada una de las sesiones a desarrollarse y en las actividades planteadas. Una buena planificación permite prever los contratiempos que se puedan presentar y buscar posibles soluciones a los mismos.



Para ello el mentor debe llevar un control de la mentoría a través de un cronograma de actividades y planificación, a fin de poder medir el cumplimiento alcanzado, así como entablar planes de acción frente a las dificultades.

6.7.2.3 Consideración hacia los mentorizados.

A lo largo del desarrollo de la mentoría es importante que el mentor tenga en cuenta al sujeto participante de la mentoría, esto implica poner en práctica aquellas cualidades necesarias como la empatía, capacidad de escucha, entre otras, para adaptar el mensaje de acuerdo a la realidad del sujeto con el que se interactúa. Es decir, que para que se logre una transmisión adecuada de los mensajes, se debe tomar en cuenta la edad, situación personal, género, entre otras particularidades con el fin de que el lenguaje esté acorde a las circunstancias.

6.7.2.4 Compromiso y responsabilidad.

Entre las estrategias que se pueden utilizar, una de las más efectivas es el verdadero compromiso del mentor por el desarrollo de los mentorizados, lo que implica el involucramiento necesario en sus necesidades y requerimientos. Así mismo, el mentor asume una responsabilidad personal con el mentorizado respecto a su proyecto profesional, en el cual va a influir decididamente; por ello se considera como una estrategia fundamental mantener y renovar constantemente su compromiso y responsabilidad para contribuir decididamente al desarrollo de los mentorizados.



6.8 Recursos

Para el desarrollo de la mentoría dirigida a estudiantes de primer ciclo de la Modalidad a Distancia de la UTPL, es necesario contar con ciertos recursos a fin de garantizar la sostenibilidad de la intervención.

6.8.1 Humanos.

1. **Equipo de Gestión del Proyecto:** constituye el grupo de docentes designados para el proyecto, quienes se encargarán de guiar y velar por el desarrollo de la mentoría.
2. **Consejero tutor:** es un docente delegado por la Universidad quien guiará al mentor en el desarrollo de la mentoría y acompañará el proceso de intervención.
3. **Mentor:** se refiere al estudiante egresado de la carrera de Psicología quien se encargará de ejecutar las actividades planteadas con los mentorizados.
4. **Mentorizados:** es importante contar con el grupo de estudiantes pertenecientes al primer ciclo académico, quienes han sido asignados para participar en el proyecto de mentoría, constituyen un recurso fundamental de la mentoría.
5. **Personal de apoyo:** se recomienda contar con el apoyo de otros mentores a fin de brindar soporte en el desarrollo de los talleres presenciales con los mentorizados, ya que permite ayudar a registrar la conversación, fotografías, etc.

6.8.2 Materiales pedagógicos.

Es importante contar con suficientes materiales de apoyo para el desarrollo de la mentoría, tanto como material bibliográfico como de apoyo para las inquietudes que se presenten respecto a la Educación a Distancia, entre los materiales que se recomienda tener, se destacan los siguientes:

- Guía didáctica de la Universidad Técnica Particular de Loja
- Artículos informativos desarrollados por el Equipo de Gestión del Proyecto publicados en el EVA.
- Documentos y artículos referentes a los temas de Orientación, Mentoría, Educación a Distancia, recopilados en la investigación bibliográfica.
- Equipo informático para registro de fotografías y grabación de voz
- Suministros de oficina tales como papelógrafos, marcadores, proyector, impresiones, copias, etc.
- Presentaciones y videos informativos como apoyo para los estudiantes.

6.8.3 Económicos.

Todo proceso de intervención implica un costo económico, el mismo que se debe prever a fin de desarrollarlo de la mejor manera, entre los recursos indispensables se considera lo siguiente:

DESCRIPCIÓN	VALOR ESTIMADO
Movilización durante 3 meses	\$40,00
Suministros de oficina (papelógrafos, marcadores, etc.)	\$10,00
Refrigerios para los mentorizados	\$30,00
Copias e impresiones	\$5,00
Gastos de comunicación (llamadas, internet, etc.)	\$7,00
TOTAL:	\$92,00

6.8.4 Tiempo.

Uno de los recursos más importantes que se debe contar para el desarrollo de la mentoría es la disponibilidad de tiempo, tanto del mentor como de los mentorizados. Es fundamental destinar un tiempo específico para el desarrollo de la mentoría, ya sea que se realice de manera presencial o por medios electrónicos, sin embargo es necesario contar con este tiempo disponible.

El mentor debe realizar un primer análisis de la disponibilidad de tiempo para poder armar el plan de acción acorde al tiempo que posee, por tanto, este recurso constituye uno de los más importantes a considerar en todo programa de mentoría, mientras se cuente con la mayor cantidad de tiempo disponible se podrá desarrollar un programa más profundo y efectivo.

BIBLIOGRAFÍA

- Alonso, M., Calles, A., & Sánchez, C. (2012). *Diseño y desarrollo de programas de mentoring en organizaciones*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Álvarez García, I. (2010). *Planificación y desarrollo de proyectos sociales y educativos*. México: LIMUSA.
- Arancibia, V., Herrera, P., & Strasser, K. (1999). *Psicología de la Educación* (2a. Edición ed.). México, D.F.: Alfaomega.
- Bisquerra, R. (2001). El psicopedagogo en la orientación universitaria. En B. Del Rincón Igea, *Presente y futuro del trabajo psicopedagógico* (págs. 125-158). Barcelona: Editorial Ariel S.A.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México: McGraw-Hill.
- Cloninger, S. (2003). *Teorías de la personalidad*. México: Pearson Educación.
- Colom, R. (2009). *Psicología de las diferencias individuales. Teoría y práctica*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Díaz, F., & Hernández, G. (2002). *Estrategias docentes para un aprendizaje significativo* (2a. edición ed.). México: Mc Graw Hill.
- Domínguez, G., Álvarez, F., & López, E. (2012). *Orientación educativa y TIC. Nuevas respuestas para nuevas realidades*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Fainholc, B. (1999). *La interactividad en la educación a distancia*. Buenos Aires: Paidós.
- Fantova, F. (2009). *Manual para la gestión de la intervención social. Políticas, organizaciones y sistemas para la acción*. Madrid: Editorial CCS.
- Hellriegel, D., Jackson, S., & Slocum, J. (2009). *Administración. Un enfoque basado en competencias*. México: Cengage Learning Editores.
- Iglesias, M. J. (2006). *Diagnóstico escolar: Teorías, ámbitos y técnicas*. Madrid: Pearson Educación, S.A.
- Kail, R., & Cavanaugh, J. (2006). *Desarrollo Humano. Una perspectiva del ciclo vital*. México: Thomson.
- Litwin, E. (2000). *La educación a distancia. Temas para el debate en una nueva agenda educativa*. Buenos Aires: Amorrortu editores.

- Maldonado, B., & Bravo, S. (2014). *Programa Nacional de Investigación. Guía didáctica*. Loja: Universidad Técnica Particular de Loja.
- Mansur, A. (2000). La gestión en la educación a distancia: nuevas propuestas, nuevos interrogantes. En E. (. Litwin, *La educación a distancia. Temas para el debate en una nueva agenda educativa* (págs. 53-72). Buenos Aires: Amorrortu editores.
- Mena, M. (2004). *La educación a distancia en América Latina. Modelos, tecnologías y realidades*. Buenos Aires: Ediciones La Crujía; Stella; ICDE - UNESCO.
- Mena, M., Rodríguez, L., & Diez, M. L. (2005). *El diseño de proyectos de educación a distancia. Páginas en construcción*. Buenos Aires: Ediciones La Crujía; Editorial Stella.
- Morris, C., & Maisto, A. (2005). *Psicología*. México: Pearson Educación.
- Real Academia Española. (2001). *Diccionario de la Lengua Española* (Vigésima segunda edición ed., Vol. 1). Madrid: Espasa.
- Renton, J. (2010). *Coaching y mentoring. Técnicas para el desarrollo de los recursos humanos*. Quito: The Economist.
- Rincón Igea, B. (. (2001). *Presente y futuro del trabajo psicopedagógico*. Barcelona: Ariel.
- Romero, L., & Rubio, M. J. (2004). Lineamientos generales para la educación a distancia. En M. (. Mena, *La educación a distancia en América Latina. Modelos, tecnologías y realidades* (págs. 175-205). Buenos Aires: La Crujía; Stella; ICDE - UNESCO.
- Rubio Gómez, M. J. (2005). *Orientación y metodología para la Educación a Distancia*. Loja, Ecuador: Universidad Técnica Particular de Loja.
- Sánchez León, C. D. (2013). *Orientación. Guía didáctica*. Loja: Universidad Técnica Particular de Loja.
- Santana Vega, L. E. (2013). *Orientación educativa e intervención psicopedagógica* (Tercera edición ed.). Madrid: Ediciones Pirámide.
- Soler, R. (2003). *Mentoring. Estrategia de desarrollo de recursos humanos*. Barcelona: EPISE; Training Club; Gestión 2000.
- Trianes, M. V., & Gallardo, J. A. (2008). *Psicología de la Educación y del Desarrollo en Contextos Escolares*. Madrid: Ediciones Pirámide.

Valderrama, B. (2009). *Desarrollo de competencias de mentoring y coaching*. Madrid: Pearson Educación.

Wisker, G., Exley, K., Antoniou, M., & Ridley, P. (2012). *Trabajando individualmente con cada estudiante. Tutoría personalizada, coaching, mentoría y supervisión en Educación Superior*. Madrid: Narcea, S.A. de Ediciones.

ANEXOS

ANEXO 1: CARTA DE COMPROMISO

CARTA COMPROMISO

Yo, LORENA SOPHIA JARRIN MONCAYO, con C.I. 1710497049, perteneciente al Centro Universitario Asociado de Quito, después de haber participado en la primera asesoría presencial en la ciudad de Loja, para el trabajo de fin de titulación, con el conocimiento de la implicación y trabajo del mismo, acepto libre y voluntariamente, matricularme, desarrollar y concluir el tema propuesto por la titulación de Psicología para el período octubre 2014 – febrero 2015: **“Desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación Superior a Distancia, Centro Universitario Asociado de Quito”**, y a realizar todo el esfuerzo que ello implica, ateniéndome a las consecuencias de la no culminación del mismo, para constancia, firmo la presente carta de compromiso.

Atentamente,

.....

C.I. 1710497049

ANEXO 2: CERTIFICACIÓN

CERTIFICACIÓN

Chacón Castro, Jackeline, Dra.

DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN DE PSICOLOGÍA

CERTIFICA:

Que el presente trabajo, denominado Programa Nacional de Investigación. Tema: **“Desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación Superior a Distancia, Centro Universitario Asociado de Quito, ciclo académico octubre 2014 – febrero 2015”**, de la estudiante LORENA SOPHIA JARRIN MONCAYO cumple con los requisitos establecidos en las normas generales para la Graduación en la Universidad Técnica Particular de Loja, tanto en el aspecto de forma como de contenido, por lo cual me permito autorizar su presentación para los fines pertinentes.

Loja, mayo de 2015.

f).....

ANEXO 3: MODELO DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

ANEXO 4: INVITACIÓN PARA LOS MENTORIZADOS

ANEXO 5: FOTOGRAFÍAS DEL TALLER PRESENCIAL ACTIVIDAD N° 1

ANEXO 6: EJEMPLO DE INSTRUMENTOS APLICADOS MENTORIZADO N° 1

ANEXO 7: EJEMPLOS DE DOCUMENTOS ENVIADOS

ANEXO 8: MANUAL DEL ESTUDIANTE ENVIADO