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 de Quito – Villaflora, ciclo académico diciembre 2014 – julio 2015.

TRABAJO DE TITULACIÓN.

AUTOR: Peralvo Romero, Daniel Oswaldo

DIRECTOR: Andrade Quizhpe, Livia Isabel, Mgs.

CENTRO UNIVERSITARIO QUITO

2015

APROBACIÓN DE LA DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Mgs.

Livia Andrade Quizhpe.

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de fin de titulación: “Desarrollo y Evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes del primer ciclo de Educación Superior a Distancia del Centro Universitario Asociado de Quito - Villaflora”, realizado por Peralvo Romero Daniel Oswaldo ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, julio de 2015

f)…….

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo Peralvo Romero Daniel Oswaldo declaro ser autor(a) del presente trabajo de fin de titulación: Desarrollo y Evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes del primer ciclo de Educación Superior a Distancia del Centro Universitario Asociado de Quito - Villaflora, de la Titulación de Psicología, siendo Andrade Quizhpe Livia Isabel 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 que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”

f…….

Autor: Peralvo Romero Daniel Oswaldo

Cédula: 1803453826

DEDICATORIA

La vida es de las personas que luchamos, el destino lo forjamos con constancia y sacrificio, después de haber trabajado 9 años en Europa, en los oficios más humildes y sencillos, 6 años alternando mi trabajo de Auxiliar de Servicios (Camillero) con mis estudios universitarios, finalmente he cumplido una de las metas más ansiadas en mi vida, es por eso que primeramente le dedico el presente trabajo y mi futura carrera a Dios, por darme la salud, la vida y sobre todo la oportunidad de ayudar a los demás mediante esta noble profesión.

A mis padres, por estar pendientes de mi cuando más los necesité y de manera especial a mi madre, que aparte del apoyo económico, siempre me apoyo moralmente para qué continúe con mis estudios, me dio la fuerza, la fe y la motivación para proseguir.

A mi esposa que ha estado a mi lado todo este tiempo apoyándome moralmente para vencer los obstáculos que pretendieron truncar mi profesión.

A mi querida hija Estefanía Renata que es mi motivación para seguir adelante, para superarme y continuar estudiando.

Al resto de mi familia que siempre ha estado pendiente de mí, apoyándome desinteresadamente.

DANIEL

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento va principalmente a los docentes de la Universidad Técnica Particular de Loja que me acompañaron y me guiaron durante el largo trayecto de mi formación profesional, con sus conocimientos y su profesionalismo enmarcado siempre en lo ético alumbraron constantemente mi camino con el faro de su sabiduría, afianzando mis conocimientos, ayudándome a desarrollar tanto personal como profesionalmente y catapultándome siempre hacia adelante para cumplir con mis objetivos.

A mi Directora de Tesis la Magister Livia Isabel Andrade Quizhpe, que con su disponibilidad de tiempo, respondió siempre a mis inquietudes y se acopló a mis necesidades personales y académicas. Además con su sabiduría, conocimiento y experiencia supo asesorarme de la manera más adecuada, con la finalidad que el presente trabajo investigativo se desarrolle y culmine de la mejor manera, incentivándome siempre a buscar el profesionalismo, y el descubrimiento continuo de nuevas experiencias.

Y también un agradecimiento a todas las personas de directa o indirectamente permitieron la finalización de mis estudios universitarios.

DANIEL

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	CARÁTULA	i
	CERTIFICACIÓN	ii
	DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	iii
	DEDICATORIA	iv
	AGRADECIMIENTO	v
	INDICE DE CONTENIDOS	vi
	RESUMEN EJECUTIVO	1
	ABSTRACT	2
	INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO		7
1.1	La orientación	8
1.1.1	Concepto	8
1.1.2	Funciones	9
1.1.3	Modelos	10
1.1.4	Importancia en el ámbito universitario	12
1.2	Necesidades de orientación en la educación a distancia	13
1.2.1	Concepto de necesidades	13
1.2.2	Necesidades de autorrealización (Maslow)	14
1.2.3	Necesidades de orientación en Educación a Distancia	15
1.2.3.1	Para la inserción y adaptación	17
1.2.3.2	De hábitos y estrategias de estudio	18
1.2.3.3	De orientación académica	20
1.2.3.4	De orientación personal	21
1.2.3.5	De información	23
1.3	La mentoría.	24
1.3.1	Concepto	24
1.3.2	Elementos y procesos de Mentoría	25
1.3.3	Perfiles de los involucrados en el proceso de mentoría	27
1.3.4	Técnicas y estrategias que se pueden aplicar en el desarrollo de la Mentoría	29
1.4	Plan de Orientación y Mentoría	31
1.4.1	Definición del plan de orientación y mentoría	31
1.4.2	Elementos del plan de Orientación Mentoría	32
1.4.3	Plan de orientación y mentoría para el grupo de estudiantes	33
CAPÍTULO II METODOLOGÍA		35
2.1	Diseño de investigación	36
2.2	Contexto	37
2.3	Participantes	38
2.4	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	38
2.4.1	Métodos	38
2.4.2	Técnicas	39
2.4.3	Instrumentos	40
2.5	Procedimiento	42
2.6	Recursos	44
2.6.1	Humanos	44
2.6.2	Materiales Institucionales	45

2.6.3	Económicos	46
CAPÍTULO III RESULTADOS ANÁLISIS Y DISCUSIÓN		47
3.1	Características psicopedagógicas de los mentorizados	48
3.2	Necesidades de orientación de los estudiantes	52
3.2.1	De inserción y adaptación al sistema de Educación a Distancia	54
3.2.2	De orientación académica	55
3.2.3	De orientación personal	57
3.2.4	De información	58
3.3	Las percepciones del mentor y la relación de ayuda	60
3.4	Valoración de la mentoría	61
3.5	FODA del proceso de mentoría desarrollado	65
3.6	Matriz de problemáticas de mentoría	67
	CONCLUSIONES	69
	RECOMENDACIONES	71
	BIBLIOGRAFIA	81
	ANEXOS	89

RESUMEN

El presente proyecto denominado “Desarrollo y Evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes del primer ciclo de Educación Superior a Distancia del Centro Universitario Asociado de Quito - Villaflora”, tuvo como objetivo implementar, desarrollar y evaluar un proyecto piloto sostenible de mentoría para los estudiantes de primer ciclo de la MaD, en la perspectiva de impulsar el mejoramiento de la calidad de los procesos de orientación académica que favorezca el aprendizaje significativo.

La investigación se realizó en el Centro Universitario de Quito - Villaflora, se contó con la participación de 5 estudiantes mentorizados. El proceso fue dirigido para aportar y atender las diferentes necesidades de orientación y mentoría, fortaleciendo los procesos motivacionales y de gestión de aprendizaje de los estudiantes. Se aplicaron los métodos de IAP, analítico-sintético y estadístico; técnicas de investigación bibliográfica y de investigación de campo además de instrumentos específicos como hojas de datos informativos y cuestionarios.

Se concluyó que las acciones de mentoría impulsan el mejoramiento de la calidad académica, se brinda una adecuada solución a las necesidades de orientación y se fomenta el autodesarrollo.

PALABRAS CLAVE: proyecto, evaluación, necesidades, mentoría, desarrollo.

ABSTRACT

This project entitled "Development and Evaluation of a pilot mentoring experience with undergraduate students of Higher Distance Education University Center Associate Quito - Villaflora", aimed to implement, develop and evaluate sustainable mentoring pilot project for undergraduates of MaD, in the perspective of promoting quality improvement processes academic orientation that favors meaningful learning.

The research was conducted at the University Center of Quito - Villaflora, was attended 5 mentees students. The process was intended to provide and meet the different needs of guidance and mentoring, motivational and strengthening the management of student learning processes. IAP methods, analytic-synthetic and statistical applied; library research techniques and field research as well as specific instruments informative fact sheets and questionnaires.

It was concluded that the actions of mentoring drive improved academic quality, adequate solution to the needs of guidance is provided and self encouraged.

KEYWORDS: project, evaluation, needs, mentoring, development.

INTRODUCCIÓN

En el contexto educativo de la Educación a Distancia, los estudiantes que inician sus estudios en esta modalidad, presentan necesidades de orientación y mentoría en sus diferentes dimensiones, lo que genera un índice relativamente alto de deserción estudiantil.

Tomando en cuenta esta problemática, la presente investigación está orientada en recopilar información real sobre las necesidades de orientación y mentoría de los estudiantes de nuevo ingreso de la MaD y construir un modelo de mentoría ajustado a la realidad del estudiante a distancia de la UTPL y del Ecuador.

La UTPL propone la presente experiencia piloto de mentoría, específicamente con 5 alumnos mentorizados de las Titulaciones de Psicología y de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, del Centro Universitario Villaflora de la ciudad de Quito, con la finalidad de determinar cuáles son las necesidades de orientación que inciden negativamente en la adaptación al nuevo sistema de educación y en el abandono temprano de los estudios.

Cuando se investiga el tema de mentoría se puede evidenciar que existen algunas investigaciones, la mayor parte de ellas llevadas a cabo en otros contextos educativos. Investigadores como Castellano (1995), Álvarez y García (2002), Valverde et al. (2004), Pagano (2008), Velaz de Medrano (2011), la (UNED, 2014), entre otros autores e instituciones, coinciden en afirmar que la mentoría es una estrategia eficaz para mejorar la realidad de los mentorizados. Además concuerdan en afirmar que los alumnos de nuevo ingreso presentan necesidades de orientación en diferentes dimensiones, lo que repercute desfavorablemente en la continuidad de sus estudios universitarios.

En lo referente al abandono temprano, la investigación de Bernardi y Cebolla (2014), concluye que “Se debe a características especiales como las derivadas de los estudiantes, las derivadas de la calidad educativa y las derivadas de la naturaleza de los diferentes tipos de aprendizaje” (p.22)

En nuestro contexto educativo, tenemos pocas investigaciones sobre el tema, por lo tanto la UTPL con el proyecto piloto de mentoría pretende recabar información valiosa sobre esta problemática. Además, mediante la instauración de un sistema de “mentoría entre pares”, la institución trata de mejorar la calidad de la educación y sobre todo fortalecer el

desarrollo profesional y las competencias de investigación del egresado además de incrementar la creatividad y aprendizaje de los mentorizados.

Con los resultados obtenidos se busca también elaborar “El manual del mentor”, como una propuesta por parte del egresado para mejorar las futuras experiencias de mentoría, de acuerdo a las debilidades detectadas en la investigación y ajustadas a las particularidades de los estudiantes de la MaD de la UTPL.

Los objetivos se pudieron comprobar mediante la aplicación de los esquemas básicos preestablecidos para el marco conceptual del proceso, la investigación de campo, los aspectos metodológicos y la presentación de los resultados obtenidos en la experiencia de mentoría. Además de la colaboración del centro asociado y la colaboración desinteresada de los participantes.

Para la presente investigación se desarrollaron cuatro grandes apartados, como parte interactiva del proceso.

Capitulo 1. Marco teórico, en este apartado se intenta describir los conceptos y proporciones sobre la orientación educativa, las necesidades de orientación, la mentoría y el plan de orientación y mentoría.

Capitulo 2. Metodología, en esta fase se procura instaurar un proceso ordenado y los aspectos metodológicos propuestos para el proyecto como el diseño de investigación, los métodos, técnicas e instrumentos además de los recursos humanos, institucionales y económicos.

Capitulo 3. Resultados análisis y discusión, este apartado se trata de presentar el significado, alcance y limitaciones de los resultados de la investigación en lo referente a las necesidades de orientación y mentoría, percepción de la ayuda del mentor además de la valoración, FODA y matriz de problemáticas de la mentoría.

Capitulo 4. Conclusiones recomendaciones y manual del mentor, finalmente en esta última fase del proceso se intenta concluir los aspectos más significativos de la investigación y la elaborar el “Manual para el mentor” como un modelo de mentoría ajustado a la realidad de los estudiantes de la MaD de la UTPL.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

General.

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

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 el 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 la mentoría entre pares.
- Analizar la gestión del programa de mentoría e intercambia 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 de psicología.

PROBLEMATIZACIÓN

Preguntas de investigación.

Las interrogantes básicas a responder con esta investigación son:

- ¿Cómo definir a la orientación y mentoría?
- ¿Qué modelos de orientación y mentoría existen?
- ¿Qué aspectos debe contemplar un Plan de orientación y mentoría?
- ¿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?

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. La orientación.

1.1.1. Concepto.

La orientación educativa abarca un concepto verdaderamente amplio, debido a la infinidad de enfoques y a la corriente ideológica de los diferentes autores. A continuación se hará un recorrido por los conceptos más representativos que se acoplan a nuestra investigación:

Iniciando este recorrido citaremos a Molina (2001), el cual afirma “La orientación educativa es un proceso dirigido al desarrollo de habilidades y destrezas para aprender a aprender y formar hábitos, actitudes, valores y comportamientos positivos hacia el medio escolar en relación a las actividades de aprendizaje” (p.13).

En la misma línea de pensamiento Martínez (2002), menciona “La orientación educativa es un proceso de acción continuo, dinámico, integral e integrador, dirigido a todas las personas, en todos los ámbitos, facetas y contextos a lo largo de todo su ciclo vital y con un carácter fundamentalmente social y educativo” (párr.4).

Terminando este marco conceptual el autor Santana (2012), hace énfasis en la orientación como una acción de transferir información, en este sentido concluye “Orientar es la transmisión de ideas y de criterios de valor que permiten al ser humano elegir entre varias opciones, que les sirven de guía a las personas en una cuestión esencial: qué hacer con sus vidas” (p.81).

En base a lo mencionado anteriormente se puede inferir que la orientación educativa es un proceso enfocado en promover y facilitar el desarrollo integral del estudiante, mediante la ayuda personalizada de los gestores, con el afán de cubrir sus necesidades académicas y guiarles para impulsar un aprendizaje de calidad. Además la orientación educativa permite que el estudiante comprenda el papel que debe desempeñar en su autoaprendizaje para que pueda cumplir con todos sus objetivos académicos fijados, en una modalidad tan exigente como es la Educación a Distancia.

1.1.2. Funciones.

Delimitar las funciones de la orientación educativa resulta intrincado, debido a la complejidad del proceso y a los factores que directa o indirectamente no permiten llegar a un consenso igualitario de las partes. Revisaremos los aportes más representativos que tratan de esclarecer esta temática:

Iniciamos con Velaz de Medrano (1988), que con relación a las funciones señala “Es aquella que se apoya en el uso de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación (la informática, el video, la televisión, las redes telemáticas, etc.) permitiendo con estos medios mejorar y extender la influencia de la orientación” (p.10).

Por su parte Rodríguez (1996), nos proporciona su aporte personal de acuerdo a sus investigaciones:

> Las funciones de la orientación educativa convergen en: 1) Función de ayuda, encaminada a la consecución de la adaptación para prevenir desigualdades y adoptar medidas correctivas en su caso, 2) Función educativa y evolutiva, dirigida a trabajar estrategias y procedimientos de resolución de problemas y desarrollo de potenciales (p.18).

Del mismo modo Álvarez (1994), con relación a esta temática concluye:

> Las funciones de la orientación educativa dependen en gran medida de los contextos, los modelos de intervención, los destinatarios, los métodos o estrategias de intervención y las funciones asignadas para cuya determinación es preciso tener en cuenta dos factores: externos e internos del contexto educativo (p.15).

Complementado este marco conceptual, el autor Vendrell (1996), nos proporciona las funciones que según su punto de vista son inherentes a la orientación educativa “Función de coordinación o de gestión informativa, función de mediación, función de detención de necesidades y análisis, función de organización, planificación o estructuración y función de programación, o acciones sistemáticas, planificadas y orientadas a sus metas” (pp. 225-235).

Teniendo en cuenta las aportaciones de estos autores, podemos concluir que las funciones de la orientación educativa están encaminadas a resolver las diferentes problemáticas presentes en las distintas dimensiones del sistema educativo, acoplándose a las nuevas realidades educativas del medio y permitiendo que la educación se modernice y evolucione sistemáticamente para que se centre en las características especiales de los nuevos estudiantes.

1.1.3. Modelos.

Rescatando los modelos tradicionales que son el cimiento de la orientación educativa, los aportes más significativos en este ámbito son los siguientes:

Primeramente autores como Álvarez y Bisquerra (1998), con relación a los modelos aclaran “Los modelos de orientación educativa ponen el énfasis en la interrelación entre los diversos programas de intervención y podemos distinguir entre modelos teóricos, de intervención y organizativos (pp.78-82)

Por su parte Pantoja (2004), establece una clasificación personal de las definiciones de modelos y en este aspecto señala “Los modelos se clasifican según sea su vinculación a la teoría o a la práctica: próximo a la teoría, próximo a la práctica, intermedio entre teoría y práctica y definición comprensiva” (p.17).

Estudios recientes agrupan los modelos más representativos de las diferentes corrientes para estudiar a detalle aquellos modelos que aparecen con mayor frecuencia en la mayoría de las clasificaciones realizadas. Particularmente Santana (2012) propone una síntesis de todos los modelos de intervención en orientación educativa que está representada en la siguiente tabla de contenidos:

Tabla 1. Clasificación de modelos de intervención en orientación.

Autores	Clasificación de modelos de intervención en orientación
Rodríguez Espinar y otros (1993) Álvarez González (1995)	• Modelo de intervención directa individual (Modelo de *counseling*). • Modelo de intervención grupal (Modelo de Servicios vs. Programas). • Modelo de intervención directa individual y/o grupal (Modelo de consulta). • Modelo tecnológico.
Álvarez Rojo (1994)	• 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)	• Modelo clínico. • Modelo de servicios. • Modelo de programas. • Modelo de consulta. • Modelo tecnológico • Modelo psicopedagógico.
Repetto (1996)	• Modelo de consejo (*counseling*). • Modelo de servicios. • Modelo de programas. • Modelo de consulta. • Modelo tecnológico.
Jiménez Gámez y Porras Vallejo (1997)	• Modelo de *counseling* (acción psicopedagógica directa individualizada). • Modelo de programas (acción psicopedagógica directa grupal). • Modelo de consulta (acción psicopedagógica indirecta individual o grupal).
Sanz (2001)	• Modelo de *counseling*. • Modelo de consulta.

Fuente: Orientación Educativa

Elaborado por: Santana (2012).

Los modelos presentados por los autores tienen diferentes puntos de vista, sin embargo todos coinciden en afirmar que la elección de un modelo en particular sirve como marco de referencia a la hora de diseñar planes específicos de investigación, siendo este el aspecto más importante de su implementación en la orientación educativa.

1.1.4. Importancia en el ámbito universitario.

Los aspectos más sobresalientes con respecto a la importancia de la orientación educativa en el ámbito universitario son los detallados a continuación:

Según el autor García Nieto (2008), la importancia en el ámbito universitario guarda relación con:

> Los factores que concurren y que nos llevan a la consideración de que la dimensión orientadora es un elemento sumamente importante en el actual contexto universitario se deben principalmente a que la actualidad, en la universidad ha aumentado el número de alumnos, el estudiante necesita de alguien ante quien dirigirse en sus problemas y necesidades.
>
> En la universidad es muy elevado el número de alumnos que comienzan y no terminan sus estudios. Gran parte del alumnado universitario no elige sus estudios en relación a sus intereses y aptitudes vocacionales (pp.18-21).

Por otra parte Geli de Ciurana (2000), con respecto a la importancia en el ámbito universitario señala que:

> La Universidad debe asumir un papel determinante en dos aspectos: Como ámbito de reflexión intelectual, tiene la obligación de liderar los cambios que conducen al progreso social y humano. Como responsable de asegurar el nivel de preparación, tiene que promover los principios de equidad e igualdad para todos los que quieran acceder a la educación universitaria y desarrollarse a través de ella (p.5).

Autores como García Nieto, García, Muñoz y Carballo (2005), coinciden en afirmar que:

> La orientación educativa es importante en el ámbito universitario, debido a aspectos y circunstancias puntuales que en conjunto permiten una ayuda desinteresada al estudiante, en las siguientes dimensiones:
>
> a. Académica.
> b. Profesional.
> c. Personal
> d. Social.
> e. Administrativo (pp. 189-195)

Nuevamente el autor García Nieto (2008), contribuye a esclarecer la importancia de la orientación educativa, en este sentido concluye:

> Todas las acciones y experiencias a lo largo de todo este tiempo, han puesto de manifiesto la necesidad de la orientación y el asesoramiento entre los universitarios, un buen asesoramiento y un adecuado desarrollo de la acción orientadora y tutorial desde el primer año en la universidad podrían aminorar esta situación (p.5).

Estos seleccionados autores concuerdan en resaltar la importancia de la orientación educativa en el ámbito universitario, no solo como un mecanismo eficaz para cumplir con los objetivos académicos, sino además como un complemento para satisfacer las necesidades de los estudiantes en sus diferentes realidades. Por lo que podemos concluir que la orientación en la universidad es sumamente imprescindible porque permite que el alumnado universitario cuente con una guía especializada, que brinda la ayuda necesaria para mejorar la calidad del aprendizaje, centrando en una enseñanza personalizada y poniendo en relevancia el manifiesto que en la actualidad la orientación universitaria ha tomado un nuevo rumbo.

1. 2. Necesidades de orientación en educación a distancia.

1.2.1. Concepto de necesidades.

El concepto de necesidades tiene diferentes concepciones dependiendo de la dimensión específica de actuación. Pero recabando los conceptos más relevantes que se relacionan con nuestra investigación tenemos:

De acuerdo a los autores Kotler y Armstrong (2006), la necesidad es "Un estado de carencia percibida” (p. 15), complementando ésta definición, los mencionados autores señalan que las necesidades humanas "Incluyen necesidades físicas básicas de alimentos, ropa, calor y seguridad; necesidades sociales de pertenencia y afecto, y necesidades individuales de conocimiento y autoexpresión" (p. 2)

De modo similar Fisher y Espejo (2006), definen a la necesidad como la "Diferencia o discrepancia entre el estado real y el deseado" (p. 2)

Por otra parte para Sandhusen (2006), las necesidades son "Estados de carencia física o mental" (p. 3)

Todos estos términos nos dan una noción precisa de lo que son las necesidades humanas, pero adentrándonos dentro del campo psicológico tenemos las investigaciones realizadas por Maslow (1941), (como se cito en Cloninger, 2012), en los que se distinguen los siguientes tipos de necesidades "Necesidades fisiológicas, necesidades de seguridad, necesidades de pertenencia y amor**,** necesidades de estima, motivacion del ser y necesidades de autorrealización" (pp. 409-416).

Teniendo en cuenta las anteriores definiciones, Thompson (2006), sintetiza el concepto de necesidades en la siguiente afirmación, "Las necesidades son un estado de carencia percibida que puede ser física o mental, del que es difícil sustraerse porque genera una discrepancia entre el estado real y el deseado" (p.32).

Las anteriores definiciones tienen un criterio en común al señalar a las necesidades como una carencia percibida en cualquiera de las dimensiones de actuación del ser humano, las cuales directa o indirectamente pueden influenciar en la consecución de las metas propuestas para lograr la autorrealización. Además como afirman estos especialistas que la no resolución de estas necesidades puede constituir un verdadero obstáculo para el desarrollo personal del individuo.

1.2.2. Necesidades de autorrealización (Maslow).

Maslow realizó muchas investigaciones a lo largo del tiempo con respecto a las necesidades de autorrealización, rescatando los aspectos más relevantes de sus estudios tenemos:

En sus primeras investigaciones Maslow (1991) sitúa a la autorrealización en el último peldaño de su pirámide de necesidades y afirma "A medida que se satisface cada nivel de necesidad, la persona avanza en la jerarquía hasta llegar a la autorrealización, conformen maduran y se satisfacen sus necesidades de orden inferior, las personas desarrollan motivaciones mas exclusivamente humanas" (p. 275),

Con respecto al termino autorrealización Maslow (1991) define como "La realización continua de potenciales, capacidades y talentos como el cumplimiento de la misión, como un conocimiento pleno de la naturaleza intrínseca de la persona, como una tendencia incesante hacia la unidad, la integración o sinergia dentro de la persona" (p.279).

Subsiguientemente Maslow (1994) actualizando su concepción de las necesidades de autorrealización señala:

> Las personas generalmente niegan su potencial interno y van contra su propia naturaleza, menos del 1% del total de la gente se autorrealiza, por lo que es difícil definir con precisión el concepto de autorrealización, los psicólogos pueden equivocarse al etiquetar a la gente exitosa como autorrealizada, de hecho mucha gente exitosa no cumple los criterios de la autorrealización (pp. 30-37).

Posteriormente Maslow (1994) continuando con sus investigaciones describió algunas características que las personas autorrealizadas deben presentar: “Percepción eficiente de la realidad, aceptación, espontaneidad, centrados en los problemas, necesidad de privacidad, experiencias cumbre, relación humana, humildad y respeto, relaciones interpersonales, ética y valores, sentido del humor, creatividad, resolución de dicotomías” (p.37-48)

Finalmente Maslow (1994) sintetiza su aporte sobre las necesidades de autorrealización y afirma “Para que una persona obtenga la autorrealización debe satisfacer muchas necesidades previas para que éstas no interfieran ni utilicen energías que están abocadas a este desarrollo” (p. 57)

Maslow con sus investigaciones sobre las necesidades de autorrealización nos dona un recurso muy importante para entender el desarrollo humano desde la perspectiva humanista. Su trabajo nos ofrece un modelo para que la sociedad establezca prioridades al esforzarse para proveer a sus miembros y facilitar su realización como seres humanos.

1.2.3. Necesidades de orientación en Educación a Distancia.

Las necesidades de orientación en Educación a Distancia más representativas y que se ajustan a nuestra realidad son las propuestas por los siguientes autores:

Valverde, Ruiz, García y Romero (2004), coinciden en afirmar que las necesidades de orientación surgen:

> Debido a factores como: escasa o ineficaz orientación previo al ingreso a la universidad, necesidad de orientación en relación a todos los ámbitos (personal, académico y profesional), creciente heterogeneidad y masificación del estudiante

> universitario, gran diversificación, optatividad y flexibilidad del currículum universitario y alto índice de fracaso académico.
>
> La orientación es un proceso continuo si bien en algunos momentos de la vida universitaria se hace más necesaria. Además existe una escasa tradición en materia de orientación universitaria, debido a la poca coordinación entre los servicios de atención al estudiante (pp. 88-89).

En cambio autores como Pérez Juste (1990), determinan que “Existen tres tipos de necesidades de orientación: 1) Derivadas de las características de los alumnos, 2) Derivadas de la calidad educativa y la naturaleza del sistema y 3) Derivada de la naturaleza de los diferentes tipos de aprendizaje” (p.24).

Desde otra perspectiva Rodríguez (1996), concluye:

> Las necesidades de orientación surgen debido a un mayor porcentaje de alumnado adulto, estudiantes que compaginan la actividad laboral con los estudios, estudiantes con déficits en estrategias de aprendizaje, estudiantes con diferentes niveles de formación, estudiantes extranjeros, estudiantes con experiencia profesional, estudiantes procedentes de minorías (p.55).

En estudios más recientes como los llevados a cabo por Velaz de Medrano (2011) y posteriormente señalados en la Revista de Educación, número extraordinario (2012), sostienen que “Las necesidades de orientación en educación a distancia surgen debido a carencias y falta de seguimiento del sistema educativo, especialmente en los siguientes ámbitos: Orientación personal y académica, tutoría, orientación de familias, orientación profesional y atención a la diversidad” (pp.140-145).

Las necesidades de orientación en Educación a Distancia adquieren características particulares de acuerdo a estas afirmaciones. Podemos concluir por lo tanto que dichas necesidades se intensifican debido a las dimensiones y a la metodología específica inherente a la modalidad, por lo que una adecuada revisión de estas necesidades permitirá una ayuda personalizada que se ajuste a las diferentes realidades y problemáticas que enfrentan los estudiantes.

1.2.3.1. *Para la inserción y adaptación.*

Las necesidades de inserción y adaptación en el contexto de Educación a Distancia, es la dimensión que más investigaciones presenta, pero los aportes que mejor se aproximan a nuestra experiencia son los siguientes:

El autor Sánchez (2005), de acuerdo a sus investigaciones sostiene:

> Las necesidades de inserción y adaptación son comunes en la mayoría de los estudiantes universitarios debido a aspectos como: escasa e inexistente orientación previa al ingreso a la universidad, características de los estudios, peculiaridades de las asignaturas y de la modalidad, compaginar el estudio con el trabajo, compaginar los estudios con las responsabilidades familiares, etc. (pp.47-55).

Por otro lado los autores Freixas y Ramas (2014), aportan la siguiente definición con relación a estas necesidades:

> Para la inserción y adaptación del estudiante hasta su posterior egreso, se debe conocer la situación individual de cada estudiante, elaborar el plan de trabajo tutorial, apoyar al estudiante en la identificación y logro de sus metas, intervenir en aspectos relacionados con la motivación, organización del tiempo de estudio y fomentar una comunicación abierta con los estudiantes.
>
> Para ayudar a que el estudiante de nuevo ingreso sea y se sienta integrado a una comunidad de aprendizaje se debe informar sobre los apoyos que ofrece la institución, canalizar los servicios de apoyo apropiados a la problemática y desarrollar proyectos de investigación relacionados con el campo de acción (pp. 9-10).

Nuevamente Freixas y Ramas (2014), hacen énfasis en la resolución de estas necesidades y concluyen:

> Para una adecuada inserción y adaptación de los estudiantes, estos deben ser participes activos especialmente en los siguientes aspectos: ser responsables de su propio aprendizaje, ser capaces de administrar su proceso de aprendizaje, realizar actividades de planeación y administración del tiempo, evaluar sus logros y avances académicos e integrar a comunidades de aprendizaje (p.11).

Estos estudios concluyen que las necesidades de inserción y adaptación en la MaD, son comunes en la mayoría de estudiantes de nuevo ingreso, independientemente del

contexto social y cultural en los que se encuentran inmersos, debido sobre todo a que la mayoría de los estudiantes que ingresan a este sistema están lejos de inserirse y adaptarse fácilmente porque desconocen el funcionamiento del sistema y carecen de las habilidades indispensables para el estudio.

Deducimos por lo tanto que un adecuado manejo de la función orientadora con relación a estas necesidades ayudan a fortalecer los procesos académicos y motivacionales de los estudiantes para que puedan concluir con éxito su formación académica.

1.2.3.2. *De hábitos y estrategias de estudio.*

Con relación a los hábitos y estrategias de estudio recabamos las concepciones más importantes de los diferentes autores:

En este sentido el autor Prado (2011), en su investigación argumenta que:

> Las principales necesidades de hábitos y estrategias de estudio se manifiestan por estudiar en cualquier sitio y no en un lugar prefijado, estudiar sin horario fijo, estudio pesimista y sin motivación inicial, lectura lenta, pesada e improductiva, estudio desorganizado, desconectado, atomizado y caótico, estudio pasivo y memorístico, estudio inútil y poco práctico y finalmente estudio inversivo, aborrecido y doloroso (pp.5-6).

Por su parte Palmeros, Coeto y Pérez (2011), nos proporcionan su aporte, fruto de sus investigaciones en el tema y concluyen:

> Las estrategias y hábitos de estudio se logran sobre la base de una disposición existente, dan lugar a que las actividades se realicen de un modo más o menos fácil, rápido y perfecto; pueden ser practicadas con el mínimo control consistente, su logro requiere actos emocionalmente positivos; la clave de su asentamiento es la implicación activa y la meta es el comportamiento adecuado en forma espontanea y emotiva (pp.8-9).

Autores como García - Huidobro, Gutiérrez y Condemarín (2005) definen a los hábitos de estudio “Como la repetición del acto de estudiar realizado bajo condiciones ambientales de espacio, tiempo y características iguales. El hábito de estudio es el primer paso para activar y desarrollar la capacidad de aprender en los alumnos” (p.15).

Nuevamente de acuerdo a Palmeros et al. (2011), para que los hábitos de estudio se consoliden como una herramienta eficaz para un aprendizaje significativo es imperioso que:

> El estudiante de Educación a Distancia además valore la importancia del estudio, reflexione sobre los motivos que tiene para estudiar, se fije metas u objetivos a conseguir, recapacite sobre las posibles dificultades a la hora de concentrarse, reflexione y valore su capacidad lectora, conozca cómo realizar el subrayado, los esquemas y los resúmenes y conozca cómo prepararse para los exámenes (p.12).

Con respecto a las estrategias de estudio Rubio (2015), manifiesta:

> Para lograr una adecuada implementación de las estrategias se debe renovar la motivación y dirigirla para:
>
> a. Comprobar que se afronte el estudio en buenas condiciones:
> b. Disponer a aprender de modo activo.
> c. Implicar el máximo de sentidos corporales para favorecer el recuerdo.
> d. Implementar una adecuada técnica de lectura (pp.30-44).

Para Díaz y Hernández (2002), las estrategias de estudio son muy variadas pero señalan que la mayor parte de ellas se centran en “Estrategias cognitivas, estrategias metacognitivas y estrategias de manejo de recursos” (pp.3-15).

Finalmente otros autores como Weinstein y Valenzuela (2000), proponen un tipo de clasificación que reúne las estrategias citadas anteriormente y las resumen en “Estrategias de repetición para tareas elementales de aprendizaje, estrategias de elaboración, estrategias de organización, estrategias de regulación y control y estrategias afectivo motivacionales” (p.17).

Podemos concluir al analizar estos aportes que las necesidades de hábitos y estrategias de estudio pueden transformarse en un potencial obstáculo que interfieren en la adaptación del estudiante a su nueva etapa de estudios superiores, por lo que identificar estas necesidades inicialmente para potenciar, fortalecer e instaurar en los procesos educativos rutinarios es una tarea indispensable por parte de la institución para evitar la deserción estudiantil temprana.

1.2.3.3. *De orientación académica.*

El principal marco conceptual con relación a la orientación académica en la Educación a Distancia constituye:

Para el autor Toscano (2003), las necesidades de orientación académica abarcan distintas problemáticas internas, en este sentido manifiesta:

> Las principales necesidades de orientación académica surgen debido al desconocimiento y falta de información de un plan de estudios; ausencia de estrategias para la toma de decisiones asertivas; desconocimiento de técnicas de trabajo intelectual, fuentes de consulta y ausencia de un plan de aprendizaje; carencias formativas y académicas comunes y falta de información en aspectos relativos a la modalidad (pp.5-6).

Desde otra perspectiva para los autores Portales y Mejía (2011), la orientación académica, es un tema de primer orden, que debe ser tratado por la Universidad y en este aspecto mencionan:

> La dirección de orientación académica corresponde a la institución y de manera especial al tutor, que debe desarrollar las siguientes funciones didácticas: aclarar los objetivos, contenidos y criterios de evaluación, orientar sobre la organización y desarrollo del proceso de aprendizaje, prevenir posibles dificultades de aprendizaje y aclarar las dudas que aparezcan.
>
> Además el gestor debe adaptar los contenidos y actividades a las características del alumno, enmarcar los aprendizajes realizados por el alumno en contextos más amplios, fomentar el uso de recursos educativos y culturales complementarios y finalmente evaluar el proceso de enseñanza-aprendizaje (pp. 45-52).

Por su parte autores como Nogueira, Fernández, Muradás y Porta (2012), concluyen que:

> Para dar solución a las necesidades académicas es indispensable contar con los medios y las herramientas adecuadas, mediante un adecuado uso de las nuevas tecnologías como: el uso del e-mail, el uso de los foros-web, el uso del chat y el uso de la videoconferencia (pp. 1622-1623).

Finalmente las funciones de orientación en cada nivel tienen diferentes peculiaridades y tendencias, en lo referente a la orientación académica el panorama depende de la singularidad y percepción del estudiante, en este sentido Castellano (1995), nos brinda la siguiente impresión “Las necesidades y funciones de los servicios académicos no es sentida de igual forma por parte de toda la comunidad. La visión en torno a las necesidades y servicios estaría ligando a la propia concepción del modelo educativo universitario” (p. 89).

Por consiguiente sustentando estas afirmaciones podemos deducir que las necesidades de orientación académica en Educación a Distancia se deben ajustar a la singularidad de los estudiantes de esta modalidad, permitiendo una continua y sostenible adaptación e integración del estudiante a su nuevo nivel universitario, proporcionando estrategias y técnicas de estudio que permitan mejorar el desempeño académico, además de promover acciones que favorezcan la permanencia en la institución.

1.2.3.4. *De orientación personal.*

Al igual que el resto de necesidades las de orientación personal tienen diferentes concepciones de acuerdo a la línea de pensamiento de los autores y a las características de los estudios realizados, a continuación recabamos los aspectos más representativos:

La orientación personal del alumnado de Educación a Distancia como destaca el autor Sánchez, M (2008), debe ser:

> Una acción integrada en la función del docente. La orientación que se reproduzca en la escolarización del alumnado, será muy relevante para este a lo largo de toda su vida; este trabajo ayudará a los estudiantes a tomar decisiones primordiales, tanto a corto como a largo plazo (p.19).

Nuevamente recabando los aspectos más importantes del estudio realizado por Prado (2011), mencionamos que:

> Las necesidades de orientación personal están presentes en los estudiantes universitarios debido a la falta de implicación personal para asumir continuamente la dirección de sus actuaciones, limitación personal al conocerse en profundidad sus aptitudes, intereses, motivaciones, direcciones, etc.

> Influyendo también la falta de dirección, no sabe responder quién es, cómo es, dónde está, a dónde quiere ir y a dificultades de articular la vida de estudiante con las responsabilidades laborales y familiares (p19).

Por otro lado el autor Bausela (2012) propone las siguientes funciones de la orientación:

> Las siguientes dimensiones son acordes con las actuales necesidades personales:
>
> 1. Consultiva, para todos los grupos de interés.
> 2. Organizadora, diseño e implantación de programas, sesiones de orientación, elaboración y difusión de recursos.
> 3. Diagnóstica en el ámbito psicopedagógico.
> 4. Evaluadora y auto evaluadora de la acción orientadora.
> 5. Investigadora (p.62).

Complementando el marco conceptual el autor Pagano (2008), en su artículo “Los tutores en la Educación a Distancia. Un aporte Teórico”, manifiesta:

> Las funciones de orientación personal en esta modalidad se pueden resumir en las siguientes tareas por parte del docente y de la institución:
>
> - Evitar que el alumno se sienta solo y ayudar a aclarar cuáles son sus metas.
> - Comunicarse personalmente con el alumno para motivarlo a estudiar
> - Orientar al alumno en la resolución de problemas personales.
> - Motivar, generar confianza y promover su autoestima.
> - Ayudar a superar las eventuales dificultades personales (pp.6-7).

Al comparar estos estudios podemos visualizar a la orientación personal como un proceso de guía, ayuda y sobre todo acompañamiento del estudiante de nuevo ingreso durante su nueva etapa educativa. Además de acuerdo a lo referido en la teoría, dar una solución a esta problemática permite al estudiante comprenderse mejor a sí mismo, para que descubra cuales son los recursos que posee y desarrolle su potencial al máximo, promoviendo su crecimiento interior, que le permitirá terminar con éxito sus estudios superiores.

1.2.3.5. *De información.*

Los aportes más destacados con relación a las necesidades de información y los que mejor se acoplan a la realidad de la MaD, son los detallados a continuación:

Primeramente el autor Pinto (2011), señala que "Es importante que el estudiante aprenda a definir cuáles son sus necesidades de información reales y potenciales para afrontar cualquier tarea de aprendizaje y de investigación" (parr.3).

Posteriormente el autor Pinto complementa su aporte y concluye:

> Existen tres estadios de necesidades de información: 1) Necesidad real, centrada en aquella información que el estudiante desearía obtener, 2) Necesidad expresada, explicitada en forma de petición de búsqueda al sistema de información: biblioteca, centro de documentación y 3) Necesidad reconocida, es aquella que el sistema es capaz de reconocer y entender para resolver la demanda de información. (párr. 5).

Las necesidades de información según Medina (2012) constituyen:

> Una brecha en el conocimiento de una persona que se experimenta en el nivel consciente como una pregunta, da lugar a una búsqueda de una respuesta. Si la necesidad es urgente, la búsqueda puede llevarse a cabo con la diligencia hasta que el deseo se ha cumplido (p.1).

Por su parte Castillo (2012), distingue las principales necesidades de información que están presentes en la educación a distancia, afirmando que estas problemáticas guardan relación con "Los procedimientos y prácticas habituales del estudio, equipos de soporte, la información, las personas y los conocimientos" (p.3).

De acuerdo a los autores Florido y Florido, M. (2003), con respecto a las necesidades de información destacan "Las transformaciones que se han operado en los procesos formativos provocados por los nuevos entornos virtuales de aprendizaje mediados por las tecnologías de la Información, están contribuyendo a definir nuevos roles y funciones entre los implicados en los procesos" (p.8).

Finalmente tomando como referencia el aporte de Rubio (2015), tenemos una síntesis de las necesidades de información, el autor resume y concluye la temática señalando que:

> Estas necesidades se presentan por las deficiencias o falta de conocimientos en aspectos como: metodología de estudio, modelo educativo, sistema docente, sistema de evaluación, proceso de enseñanza aprendizaje y otros contenidos.
>
> Además de aspectos referentes a la motivacion en el aprendizaje adulto, uso de las nuevas tecnologías, apoyo de las nuevas tecnologías, factores cognoscitivos, motivacionales y socioambientales, etc. (pp.28-44).

Estos aportes hacen énfasis en la de búsqueda de respuestas por parte de los estudiantes como una manera de suplir estas necesidades. Este sentido podemos afirmar que dar una solución objetiva a las necesidades de información que presentan los estudiantes de nuevo ingreso, permite un conocimiento adecuado de las diferentes dimensiones que presenta la modalidad a distancia, para que ellos se familiaricen con su nuevo entorno y utilicen eficazmente todas las herramientas disponibles para su desarrollo personal y educativo.

1. 3. La mentoría.

1.3.1. Concepto.

En el presente apartado presentamos una visión rápida de los conceptos de mentoría que tradicionalmente engloban todo el proceso, destacando las contribuciones más representativas que se ajustan a nuestra investigación, encontramos las siguientes afirmaciones:

Según el autor Soler (2003), señala “La estrategia del mentoring es un proceso por el cual una persona con más experiencia (el mentor) general enseña, aconseja, guía y ayuda a otra (el tutelado) en su desarrollo personal y profesional, invirtiendo tiempo, energía y conocimientos” (p.91).

Para autores como Álvarez y García (2002) la mentoría es “Una relación «vertical» entre una persona de mayor estatus y otra en una posición inferior. Sin embargo es también posible una modalidad «horizontal», simétrica o entre pares, en la que mentor y mentorizado se encuentran en situaciones similares” (p.215).

Por otro lado para Sánchez, C. (2013), “La mentoría entre pares es una estrategia de orientación en la que los alumnos de últimos cursos más experimentados, ayudan a los alumnos de nuevo ingreso a adaptarse más rápidamente a la universidad, bajo la supervisión del tutor” (p.1)

En nuestro país de acuerdo a lo citado por el (Ministerio de Educación del Ecuador, 2014) a la mentoría se la define como:

> Una nueva función dentro de la carrera docente, establecida en el artículo 114 de la Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI)”, que afirma: Los mentores realizarán capacitación y acompañamiento pedagógico a otros maestros fiscales dentro de sus escuelas y aulas de clase, con el objetivo de mejorar sus prácticas de enseñanza y así contribuir al mejoramiento de la calidad de los aprendizajes estudiantiles (p.3).

Los conceptos citados anteriormente son los más relevantes a la hora de entender la definición de mentoría, el trabajo que agrupa las diferentes concepciones es el propuesto por Valverde et al. (2004), en el que concluye:

> La mentoría ante todo comprende rasgos específicos que mejoran los procesos de ayuda y guía ante el aprendizaje, el beneficio mutuo, supone ayuda o guía en la adquisición de conocimientos, habilidades o competencias, ayuda a desarrollar el máximo potencial de cada uno.
>
> Se trata de una relación voluntaria y no obligada, siempre es intencional aunque puede ser planificada, se trata de un proceso constructivo en pos de la optimización del aprendizaje y del desarrollo máximo del potencial humano (pp.17-18).

Al comparar el marco conceptual de estas definiciones podemos concluir que la mentoría se enfoca principalmente en la guía como un mecanismo de acción de trabajo favorecedora de experiencias personales y grupales que permiten una adaptación adecuada del estudiante de nuevo ingreso a su nuevo ambiente universitario, mejorando la calidad de educación y facilitando el desarrollo de vivencias enriquecedoras dentro de un marco de solidaridad mutua.

1.3.2. Elementos y procesos de la mentoría.

Los elementos y procesos que mayor impacto tienen en la implementación de estudios y experiencias de mentoría son los citados a continuación:

Según el informe de (Mentor/National Mentoring Partnership [MNMP], 2005) para una mentoría exitosa es indispensable que:

> Al momento de elaborar un proceso de mentoría a nivel de educación superior, se ejecuten los elementos necesarios para su normal desarrollo.
>
> 1. Diseño y planificación del programa.
> 2. Manejo del programa.
> 3. Operaciones del programa**.**
> 4. Evaluación del programa (pp.1-15)

En relación a los procesos de la mentoría destacamos la publicación de Sánchez, Manzano, López y Ortega (2009), en el que afirman:

> El proceso de la mentoría se basa en un modelo de consulta, estableciendo por tanto una relación tríadica, en la que el consejero asesora y supervisa al compañero-mentor y este orienta de forma directa al estudiante mentorizado, desde una relación de mentoría entre iguales (p.724).

El proceso de mentoría y sus elementos difieren mucho de acuerdo al tipo específico de programa y la duración del mismo, en este sentido los autores Sánchez et al. (2009), confirman esta aseveración y recalcan "No existe ninguna fórmula estricta para definir la duración de cada etapa de la mentoría" (p.725)

Nuevamente los autores Sánchez et al. (2009) con respecto a los elementos y procesos de mentoría concluyen:

> El éxito de la implementación de estas fases recae en: desarrollar una mentoría en la que destaca el plano de igualdad, mantener un compromiso personal de ayuda al compañero, lograr un clima de confianza, respeto y buena relación.
>
> Además se debe realizar un seguimiento continuo y una relación constante, claridad de los propósitos, trabajar en equipo, usar los recursos y medios disponibles para la comunicación, mantener una actitud de iniciativa y de apertura hacia el otro (pp. 726-727).

Finalmente, los procesos exitosos de mentoría según lo publicado por los autores Valverde et al. (2004), permiten:

> Generar un proceso de ayuda y guía ante el aprendizaje del alumnado, potenciar el desarrollo global, generar un recurso que sirve de puente ante periodos de transición, ayudar a desarrollar el más importante potencial humano y social con el que cuenta la universidad: sus alumnos.
>
> Gestionar la diversidad cultural del propio centro, ayudar al alumnado en sus aspiraciones, ampliando sus horizontes en término de metas de aprendizaje, desarrollo de la carrera y consolidación de un proyecto personal y profesional (pp.1-4).

El aporte de estos autores permite tener una concepción global de los elementos y procesos presentes en un estudio de planeación y ejecución de mentoría. En base a esta información podemos concluir que cada unos de los elementos y los procesos tanto internos como externos facilitan un adecuado manejo del proyecto, para que el desarrollo del programa de mentoría sea operativo, funcional y cumpla con los objetivos planteados.

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

De acuerdo a los estudios realizados en diferentes contextos, los perfiles de los involucrados en el proceso de mentoría se detallan en los siguientes párrafos.

En primer lugar las investigaciones realizadas por autores como Murray (2001), Miller (2002), Clutterbuck y Ragins (2002) señalan que existen tres agentes implicados en el proceso de mentoría: “El mentor, el mentorizado y el tutor”.

En base a esta clasificación destacamos los perfiles de estos integrantes:

El mentor. Según lo citado por autores como Manzano, Martin, Sánchez, Rísquez y Suarez (2012), el mentor constituye “Una persona que media, facilita, favorece y potencia la resolución de necesidades y el desarrollo del estudiante, alcanzando en definitiva una mayor eficacia” (p.99).

Por otra parte para autores como Valverde, Ruiz, García y Romero (2004), “El mentor es una persona con un mayor bagaje de conocimientos y experiencias, que le sitúa como una persona idónea para ayudar a otra que carece de dicho bagaje en su proceso de desarrollo o superación de necesidades” (p. 98).

Con respecto a las características especificas del perfil del mentor, los autores Manzano et al. (2012) concluyen:

> El perfil del mentor debe englobar aspectos específicos como:
>
> 1. Equilibrio entre su estudio y otras ocupaciones y responsabilidades.
> 2. Éxitos en la superación de los sucesivos cursos académicos.
> 3. Aporte de experiencias de su trayectoria académico-vital y su conocimiento de la universidad y del, aprendizaje a distancia.
> 4. Disponibilidad del tiempo para dedicar al programa.
> 5. Firmar un compromiso de participación en el programa de mentoría (p.100).

El mentorizado. Para el autor Carr (1999) el mentorizado es "Un alumno de nuevo ingreso en la institución universitaria, que adquiere muchas ventajas por su participación en procesos de mentoría". (p.95).

Para los autores Valverde et al. (2004), el mentorizado se distingue por ser "Una persona caracterizada por encontrarse en una posición desventajosa y que decide de forma voluntaria a recibir orientación de otra persona con mayor experiencia" (p.99).

Nuevamente los autores Manzano et al. (2012), con relación al mentorizado concluyen:

> Las características básicas y el perfil que ha de poseer un mentorizado deben estar enmarcados en las siguientes condiciones:
>
> 1. Comprometerse con el rol que ha de asumir.
> 2. Desarrollar una actitud de escucha, de apertura al aprendizaje.
> 3. Mostrar una actitud activa, participativa y tener una visión positiva de sí mismo.
> 4. Ser sincero, además debe ser flexible ante el aprendizaje y la adaptación (p.11).

El tutor. Tomando en cuenta la definición de Valverde et al. (2004), el tutor es el complemento del proceso, en este sentido afirman:

> El tutor es el coordinador de la actuación, ejerciendo funciones de seguimiento, formación y evaluación dentro de dicho proceso, teniendo que cumplir como premisa, conocer los procesos de mentorización en profundidad, como todos los entresijos de la actuación a desarrollar. Ante todo el tutor ha de defender los interese de la institución a que representa (p. 100).

Por su parte el autor Murray (2001), con referencia al tutor sostiene “La relación entre estudiante mentor y compañero, se debe caracterizar al menos por la empatía, la trasparencia y la aceptación incondicional del compañero mentorizado, bajo el continuo seguimiento del tutor” (p.29).

Nuevamente los autores Valverde et al. (2004) en relación al tutor concluyen:

> Para un adecuado seguimiento del proceso, el tutor debe: promocionar el programa tanto dentro como fuera de la propia empresa o institución, asesorar en determinados momentos a los mentores y rara vez a los mentorizados y coordinar la actuación a varios niveles (p. 102).

El mentor, el mentorizado y el tutor como involucrados directos del proceso de mentoría según lo estipulado por los autores, cumplen con perfiles específicos que les permiten interactuar positivamente entre ellos para lograr las metas y objetivos planteados para el desarrollo y consecución del proceso. Además al analizar las características de los perfiles podemos concluir que cada uno de ellos representa un engranaje muy importante del sistema, que en conjunto permite generar una cultura de acompañamiento en los estudiantes de nuevo ingreso, enfocados sobre todo en un aprendizaje verdaderamente significativo.

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

Según el marco conceptual investigado, las técnicas y estrategias más eficaces que se pueden aplicar en el desarrollo de la mentoría son las presentadas a continuación:

Según el informe del (Centro para el Liderazgo y la Práctica en Salud, [CHLP] por sus siglas en ingles, 2003), referente a esta temática afirma:

> Las técnicas y estrategias de la mentoría deben estar dirigidas a establecer acciones generales que han de planearse y desarrollarse de acuerdo a las necesidades de los mentorizados. Razón por la que no hay una fórmula específica para una buena mentoría, pero sí habilidades en el tutor que favorecen el éxito de la mentoría (p. 15).

En la misma línea de pensamiento los autores Manzano, Martin, Sánchez, Rísquez y Suarez señalan:

> La mentoría como estrategia de orientación y ayuda es una herramienta útil que facilita al estudiante su incorporación a la Universidad en general, y a su titulación en particular, proporcionándole con sus técnicas y estrategias un refuerzo académico en la superación de las exigencias académicas facilitándole además su desarrollo sociopersonal y profesional (p.89).

Por su parte el autor Phillips-Jones (2001), afirma que “Las técnicas y estrategias deben estar enfocadas en promover relaciones de mentoría exitosos. Las habilidades a implementarse para cumplir los objetivos del programa son: escucha activa construcción gradual de confianza definición de metas y construcción de capacidades aliento e inspiración” (p. 47).

Nuevamente el (CHLP, 2003), complementando su aportación concluye “Las técnicas y estrategias son habilidades claves, infalibles para un programa de mentoría exitoso. Estas son: escucha activa, construcción gradual de la confianza, definición de metas y construcción de destrezas y aliento e inspiración” (pp.16-18).

En lo referente a las estrategias que se pueden aplicar en el desarrollo de la mentoría, Hernández y García (2011), proponen las siguientes pautas:

> Se debe contar con elementos particulares estructurados a partir de las necesidades del contexto. Además es importante establecer una actividad de mentoría en tres modalidades:
>
> 1. La mentoría uno a uno “cara a cara”, o con la ayuda de las nuevas tecnologías.
> 2. La mentoría grupal.
> 3. Combinación de ambas estrategias para las diversas áreas de impacto del programa (dinámicas de grupo, trabajo en diadas, trabajos individuales y grupales) (pp.9-12).

Complementando en marco conceptual los autores Dubon, Navarro, Segura, Packhrou y Martínez (2011), sintetizan todos los aportes e infieren que:

> Las técnicas a emplearse en un programa de mentoría deben fomentar un trabajo colaborativo. Las herramientas más importantes son: técnicas de aprendizaje colaborativo, aprender juntos y solos, aprendizaje cooperativo, aprendizaje basado en problemas, aprendizaje autónomo y técnicas interpersonales y de equipo (pp.32-39).

En base a la información expuesta anteriormente podemos concluir que la elección de las técnicas y estrategias eficaces que se pueden implementar para el desarrollo adecuado de un programa de mentoría, dependen básicamente del tipo de investigación a implementarse y de las características particulares del contexto. Pero el aspecto más importante es que la elección adecuada de estas herramientas permita generar una innovación en la Educación a Distancia, acoplándose a las características personales de los involucrados.

1.4. Plan de orientación y mentoría.

1.4.1. Definición de plan de orientación y mentoría.

El marco conceptual del plan de orientación y mentoría varía dependiendo del contexto en el que va a instaurarse y de las características especificas del estudio. Las definiciones que se acoplan a nuestro contexto, distinguen:

Los autores Ferré, Tobajas Córdoba y Armas (2008), concluyen que “La puesta en marcha de un plan de orientación y mentoría en la universidad constituye un reto y una labor importante de muchas universidades. Esta tarea sin duda conlleva una excelente planificación, organización y cooperación (p.1).

Por su parte la (Junta de Castilla y León [JCL], 2015) señala lo siguiente con relación al plan de orientación y mentoría “La orientación aportada en el ámbito educativo, debe centrarse en el logro del mejor ajuste de la respuesta educativa, a las características de cada alumno, a la vez que desarrolla su capacidad para orientarse por sí mismo” (p.5).

Según el informe de la (Universidad Nacional de Educación a Distancia [UNED], 2015), “Un plan de orientación y mentoría es facilitar a los estudiantes de nuevo ingreso, su incorporación y adaptación, proporcionándoles refuerzo académico, desarrollando habilidades básicas de estudio, ayudarles a superar las exigencias académicas” (p.8).

De igual manera los autores Sánchez, Jiménez, Leube y Giles (2009), resaltan los aspectos mencionados anteriormente y simultáneamente concluyen “Un plan de mentoría tiene el objetivo de acompañar al alumno en su proceso de desarrollo académico y personal; en el contexto universitario, caracterizado por buscar que el estudiante conozca sus opciones, las analice, reflexione y tome decisiones adecuadas (p.8).

Estos conceptos nos ayudan a aproximarnos a la verdadera concepción del plan de orientación y mentoría, para posteriormente aplicarlo satisfactoriamente a nuestro proyecto. Por lo que podemos concluir que un plan de acción y mentoría constituye en un reto profesional encaminado a cumplir con los objetivos propuestos para la realización del programa, brindando una ayuda eficaz y desinteresada a los mentorizados, para que puedan utilizar eficazmente todas las herramientas que el sistema ofrece, con el afán de lograr aprendizajes significativos que fomenten la consecución de sus estudios superiores.

1.4.2. Elementos del plan de Orientación Mentoría.

El plan de Orientación Mentoría contempla muchos elementos, los más utilizados al momento de elaborar un estudio específico, son los señalados por los siguientes autores:

Los autores Ferré, Imbert, Martínez y Muñoz (2009), en relación a los elementos del plan de Orientación Mentoría afirman:

> Los elementos que deben formar parte de un plan de orientación de mentoría exitoso, deben correlacionarse entre ellos y deben abarcar aspectos tales como:
>
> 1. Recursos humanos.
> 2. Apoyo institucional y soporte informático.
> 3. Modelo a implantar.
> 4. Aspectos normativos y de apoyo institucional.
> 5. Planificación, documentación y evaluación del programa.
> 6. Difusión del proyecto y captación.
> 7. Desarrollo e elaboración de informes.
> 8. Herramientas de soporte electrónico.
> 9. Evaluación de las actividades de los estudiantes mentores.
> 10. Evaluación del programa.
> 11. Conclusiones (pp.2-15).

Según Díaz y Bastías (2013) “Los elementos del plan de Orientación Mentoría constituyen una serie de estrategias propias del sistema, como son las señales verbales y no verbales, la escucha activa, el lenguaje corporal, la calidez y sobre todo el apoyo del mentor” (p.28).

En conclusión estos autores básicamente concuerdan en afirmar que los elementos del plan de Orientación Mentoría se deben elegir en función al contexto educativo donde se va a implantar el programa, deben abarcar todas las dimensiones del mismo y sobre todo deben estar orientados en facilitar la gestión adecuada del proceso, mediante una labor previa de preparación y planificación con el objetivo de alcanzar los resultados esperados.

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

Con relación al plan de orientación y mentoría para el grupo de estudiantes el marco conceptual utilizado fue el siguiente:

Los autores Sánchez, Manzano, Suarez, Rísquez, Oliveros, Cuadrado y Román (2009) señalan que “Un plan de orientación y mentoría para el grupo de estudiantes permite a los mentorizados beneficiarse no sólo de las enseñanzas y consejos del mentor, sino también del intercambio de ideas y retroalimentación que reciben de los otros componentes del grupo” (pp. 2-8).

Por otro lado el informe de (MNMP, 2005), destaca que “Para un plan adecuado de orientación y mentoría dirigido a un grupo de estudiantes, es importante implementar una mentoría grupal o una mentoría en equipo” (pp.11- 15).

El informe de la (Universidad Complutense de Madrid [UCM], 2012) para su “Curso de Formación de Mentores”, señala “Un plan de orientación y mentoría para el grupo de estudiantes abarca las siguientes fases: 1) Formación presencial del mentor, detallada en el programa de formación. 2) Proceso de mentorización entre el mentor y los alumnos” (pp. 2-6).

Nuevamente la (UCM, 2012), en referencia a esta temática concluye:

> Para un adecuado plan de orientación y mentoría para un grupo de estudiantes, es importante cumplir con las siguientes fases: entrevista inicial y actividades; sesiones grupales, seguimiento y control del proceso entre el mentor y el tutor; supervisiones grupales con el tutor y evaluación; cuestionario inicial de los mentores y mentorizados; seguimiento diario con los aspectos importantes del proceso de mentorías y utilización del Blog e Informe o memoria final (p.5-6).

El plan de orientación y mentoría para grupo de estudiantes, según lo citado anteriormente permite mediante una adecuada formación del mentor, facilitar el proceso de guía y asesoramiento hacia los estudiantes mentorizados, con un esquema predefinido por la institución para que puedan inserirse adecuadamente al sistema de Educación a Distancia, facilitando además en los mentorizados la adquisición de hábitos y herramientas de autoaprendizaje que permitan superar logros académicos y continuar con sus estudios superiores.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1. Diseño de investigación.

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:

- **Cualitativa-cuantitativa:** Se ha empleado este diseño para analizar los datos con referencia a las cualidades y la naturaleza de las realidades del proceso, además permitió interpretar la información en forma numérica, en modelos estadísticos y cifras que facilitaron una clasificación adecuada con relación a las características de la investigación.

- **Exploratorio:** Permitió analizar un tema poco estudiado en nuestro contexto educativo, para obtener un nuevo conocimiento y posibilitar que futuras investigaciones cuenten con bases y con una visión aproximada sobre esta realidad.

- **Descriptivo:** Se utilizó este método para indagar las características y necesidades de orientación y mentoría. Posibilitó también conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes de los integrantes del proceso, además permitió analizar la información y describir los resultados obtenidos extrayendo generalizaciones significativas que contribuyen al conocimiento.

- **El método de Investigación Acción Participativa (IAP):** Este método se empleó con el propósito de obtener información mediante la participación directa de los involucrados y el desarrollo de actividades estratégicas, orientadas en mejorar la realidad de los alumnos del primer ciclo de la MaD.

  Adicionalmente con la implementación del método IAP se trató de compaginar la dinámica propia de cada uno de los grupos de estudiantes y las características del mentor, así como las características de las actividades de mentoría, en relación a:

  1. Intercambio de experiencias.
  2. Problematización de la experiencia en base a la reflexión.

3. Análisis de la lección o aprendizaje de la experiencia vivida.
4. Sistematización de la experiencia para generar la acción.
5. Valoración de la acción.

2.2. Contexto.

El contexto en el que se desarrolló el proceso investigativo fue el siguiente:

La Universidad Técnica Particular de Loja oferta la Modalidad Abierta y a Distancia, que es coesencial al desempeño de la misión de la universidad, por la función social que tiene, posibilitando el acceso a la educación superior a quienes por diversos motivos no pueden hacerlo de otra forma.

La MaD, actualmente trata de dar respuesta a las necesidades de educación de las diferentes poblaciones, con la creación de nuevas titulaciones y centros universitarios en los lugares más recónditos del país e incluso en el extranjero, tratando de facilitar el acceso a una titulación universitaria.

Los alumnos de nuevo ingreso de la Modalidad Abierta y a Distancia de la Universidad Técnica Particular de Loja, presentan una variedad de características inherentes a este sistema de estudios, en aspectos tales como: orientación, necesidades de adaptación, de hábitos de estudio, de gestión académica y de información que inciden en la continuidad de sus estudios.

La presente experiencia piloto de mentoría se desarrolló en el Centro Universitario Asociado de Quito – Villaflora, el mismo que constituye uno de los 5 más importantes a nivel nacional, cuenta con el servicio de aulas virtuales y permite el desarrollo de tutorías presenciales a los estudiantes de las 18 carreras de la Modalidad Abierta y a Distancia.

El Centro Universitario Villaflora constituye además un enlace entre la universidad, los alumnos y la sociedad, y permite el desarrollo de actividades académicas, culturales y sociales, donde el estudiante es el actor central.

Los alumnos mentorizados del Centro Universitario Asociado de Quito - Villaflora, son alumnos de nuevo ingreso que pertenecen a las titulaciones de Psicología y de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría.

Las necesidades de orientación que presentaron los alumnos mentorizados participantes de la investigación convergieron en las siguientes dimensiones:

- De inserción y adaptación.
- De hábitos y estrategias de estudio.
- De orientación académica.
- De orientación personal.
- De información.

2.3. Participantes.

La presente investigación tuvo como participantes 5 estudiantes del primer ciclo de la MaD de la UTPL, procedentes de las siguientes titulaciones: 3 de Psicología y 2 de Ing. En Contabilidad y Auditoría, los mismos que pertenecen al Centro Universitario Quito-Villaflora.

2.4. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación.

Los diferentes métodos, técnicas e instrumentos que se implementaron para el desarrollo de la investigación fueron:

2.4.1. Métodos.

Para el desarrollo del programa piloto de mentoría se utilizaron los siguientes métodos:

- **Método Investigación Acción Participativa.** Este método permitió realizar algunas actividades con el objetivo de solucionar las problemáticas de los mentorizados, mediante el trabajo cooperativo.

  Se implementó este método porque permite identificar las diferentes necesidades de orientación y las dificultades que afectan a los mentorizados, mediante el trabajo mancomunado. Además es el más utilizado en la mentoría entre pares y facilita la ayuda inmediata a los participantes.

- **El método analítico-sintético.** Se ha utilizado este método para descomponer el problema en todas sus partes y la explicación de las relaciones entre los elementos y el todo.

Además este método posibilitó analizar adecuadamente el inventario de las tareas y actividades del proceso de mentoría, para entender las limitaciones y los alcances del mismo.

- **Método estadístico.** Este método contribuyó para determinar la muestra de sujetos, aplicar las herramientas de recolección de datos, tabular los datos obtenidos y establecer generalizaciones apropiadas a partir de los resultados.

  El método estadístico en la investigación facilitó también la presentación de los resultados, el análisis y la discusión de manera general y por grupo de subcampos, mediante la aplicación de herramientas gráficas y estadísticas.

2.4.2. Técnicas.

Durante el desarrollo de la investigación se aplicaron además las siguientes técnicas:

2.4.2.1. *Técnicas de investigación bibliográfica.*

- **La lectura.** Esta técnica permitió conocer, analizar y seleccionar los aportes teóricos, conceptuales y metodológicos sobre la orientación y mentoría.

  Además con la lectura se logró una maximización de la comprensión de las diferentes fuentes bibliográficas.

- **Los mapas conceptuales y los organizadores gráficos.** Estas técnicas facilitaron los procesos de comprensión y las síntesis de los apoyos teóricos - conceptuales.

  Igualmente permitieron sintetizar la información consultada en representaciones gráficas mejorando el conocimiento, la comprensión y el análisis de los diferentes temas de la investigación.

- **El resumen.** Esta técnica favoreció la comprensión de todo el marco conceptual, además permitió sintetizar la información bibliográfica, distinguir la información relevante y comprimir los contenidos fundamentales para la investigación y mentoría.

2.4.2.2. *Técnicas de investigación de campo.*

En la presente investigación se utilizaron las siguientes técnicas:

- **La observación estructurada.** Esta técnica posibilitó analizar y estudiar la conducta de los participantes mediante la ayuda de elementos técnicos y tecnológicos.

  Esta técnica asimismo permitió con la ayuda de recursos auxiliares tener un registro sistemático de la conducta de los mentorizados en sus diferentes dimensiones. Los recursos auxiliares implementados fueron:

  - Fichas.
  - Grabaciones.
  - Fotografías.
  - Web cam.
  - Lista de chequeo de datos, etc.

- **La entrevista.** Esta técnica posibilitó dilucidar el contenido de las interrogantes expuestas en los instrumentos de investigación.

  La entrevista igualmente permitió obtener información valiosa mediante la comunicación verbal, escrita y gestual como complemento para detectar las necesidades de orientación en los mentorizados.

- **La encuesta.** Esta técnica sirvió para conocer las características de la población a partir de sus respuestas en encuestas, test o cuestionarios.

  Específicamente se empleó la encuesta de control de lectura para mentores, con el objetivo de detectar las necesidades de orientación de los mentorizados y obtener respuestas precisas que permitieron gestionar una rápida tabulación de los resultados obtenidos.

2.4.3. Instrumentos.

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

- **Hojas de datos informativos.** Estructuradas con 8 preguntas, posibilitaron recuperar información relevante del alumno mentorizado con relación a su perfil básico.

Además de utilizó la Hoja de datos informativos para tener una información ordenada y detallada de los mentorizados.

- **Cuestionario de necesidades de orientación.** Estructurado con 5 preguntas en el Cuestionario 1 y 25 preguntas en el Cuestionario 2, permitieron obtener información sobre las necesidades y los problemas que enfrentan los estudiantes al inicio de su etapa de educación superior en la MaD.

  Se implementó el Cuestionario de necesidades de orientación, dirigida a los alumnos mentorizados, con el objetivo de detectar las principales necesidades para la inserción y adaptación, de hábitos y estrategias de estudio, de orientación académica, de orientación personal y de información.

- **Cuestionario de control de lectura para mentores.** Compuesto de 11 preguntas, posibilitaron que el mentor sepa distinguir fehacientemente entre situaciones de mentoría y tutoría.

  Este instrumento además permitió que los mentores lleven un control de lo que aprendieron en las lecturas preliminares de mentoría y actúen eficazmente según el caso hipotético propuesto.

- **Cuestionarios de evaluación de taller.** Ordenados con un grado creciente de valoración en 5 dimensiones diferentes y 7 elementos a valorarse además de sugerencias para mejorar próximos eventos de mentoría. Se utilizaron para evaluar los encuentros iniciales y finales del proyecto.

  Estos instrumentos también se implementaron para que los participantes puedan evaluar las diferentes dimensiones del taller de mentoría después de su aplicación y para obtener una valoración positiva o negativa de las estrategias implementadas por el mentor, además de contar con sugerencias y mejoras para próximas experiencias de mentoría.

- **Cuestionario para evaluar habilidades de pensamiento.** Estructurado con 70 preguntas divididas en 5 subcampos, permitieron obtener la información necesaria acerca de las formas en que los mentorizados aprenden, las estrategias que desarrollan para aprender y las dificultades que se presentan para el aprendizaje.

Este instrumento se implementó también para analizar dimensiones específicas como: el pensamiento crítico, tiempo y lugar de estudio, técnicas de estudio, concentración y motivación; datos que servirán para generar acciones de intervención específicas.

2.5. Procedimiento.

Para la presente investigación se utilizó el siguiente procedimiento:

Fase 1. Investigación bibliográfica.

Después de la primera asesoría presencial realizada en el Centro de Convenciones UTPL de Loja, se procedió a revisar y organizar la información de la Guía Didáctica y la publicada en el EVA por parte del Equipo gestor del Proyecto de Mentoría, para posteriormente elaborar los diferentes apartados.

Con las instrucciones de los gestores se procedió a la elaboración del Marco teórico conceptual tomando en consideración el material bibliográfico subido en el entorno virtual del aprendizaje (EVA), consultando las fuentes de información secundaria (textos, revistas, folletos, periódicos, hemerotecas e internet), bibliografía complementaria y utilizando fuentes de consulta alternativas para enriquecer el contenido.

Cumpliendo con todos los requisitos de elaboración, el borrador del marco teórico se envió al Director de Trabajo de Fin de Titulación, respetando el cronograma y los tiempos de entrega establecidos, para su revisión y aprobación.

Culminada la fase de investigación bibliográfica se procedió al desarrollo de las siguientes fases del Programa Piloto de Mentoría, algunas de las cuales se realizó paralelamente debido al escaso tiempo disponible.

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

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

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

El primer taller presencial del Proyecto de Mentoría “Conociéndonos” se realizó en las instalaciones del Centro UTPL Asociado, el taller se efectuó en algunas sesiones debido a la dificultad personal de los mentorizados para asistir el mismo día. La información recopilada en este taller se envió al Técnico de Proceso de Mentoría.

Cumpliendo con las actividades del Equipo Gestor del proyecto de Mentoría, se citó nuevamente a los alumnos mentorizados para la aplicación del Cuestionario de habilidades de pensamiento, la información recopilada se tabuló en la Matriz Excel proporcionada por el equipo y la tabulación se envió al Técnico del proceso de Mentoría en las fechas establecidas.

La agenda de las actividades de mentoría se cumplió de acuerdo al cronograma vigente respetando los tiempos para cada actividad y acoplándose a las necesidades personales de los mentorizados.

Las 11 actividades entre mentor y mentorizados propuestas en el cronograma del proyecto de investigación, se realizaron de una manera virtual cada semana, ya sea por medio de las redes sociales y por medio del correo electrónico, debido a la dificultad de los mentorizados que no podían asistir semanalmente.

Cabe destacar que en algunos estudiantes el proceso se llevo solamente de una manera virtual, ya sea con el empleo de los medios tecnológicos de comunicación y por medio del teléfono.

Fase 3. Estructuración del informe de investigación.

La estructuración del informe de investigación se llevo a cabo en diferentes fases de acuerdo al cronograma preestablecido por el Equipo gestor del Proyecto de Mentoría.

Como primera fase cumpliendo con el cronograma de la investigación, se estructuró la investigación bibliográfica y redacción del marco teórico, información que se envió en borrador, se corrigió de acuerdo a las observaciones del tutor y posteriormente se reenvió para su aprobación final por parte del Director de Trabajo de Fin de Titulación.

La siguiente fase fue la elaboración del apartado de metodología, al igual que el apartado anterior se cumplió con todos los lineamientos establecidos y en los tiempos estipulados por el equipo gestor del proyecto.

Posteriormente se elaboró el apartado referente al análisis, interpretación y discusión de resultados, se emplearon nuevamente todos los lineamientos recomendados para la elaboración del informe de investigación.

Como última fase se procedió a la elaboración del apartado de (conclusiones, recomendaciones, manual del mentor y aspectos formales), nuevamente se respetó los tiempos de entrega y se cumplió con los aspectos formales de envío, revisión y rectificación de estos apartados.

Cumplidos todos estos aspectos se culminó con la elaboración del informe de fin de titulación por parte del egresado.

2.6. Recursos.

Para cumplir con el presente trabajo investigativo fue necesario contar con los siguientes recursos: humanos, materiales, institucionales y económicos.

Dichos recursos han sido fundamentales para el desarrollo, consecución y finalización de tan importante proyecto investigativo. Por su importancia en la investigación son citados detalladamente a continuación:

2.6.1. Humanos.

Los recursos humanos que participaron en el desarrollo del proyecto investigativo fueron:

- El Equipo Gestor del proyecto de Mentoría.
- Director de Trabajo de Fin de Titulación.
- Los alumnos mentorizados de nuevo ingreso de la Modalidad Abierta y a Distancia de la UTPL.
- El Coordinador del Centro Universitario Asociado de Quito- Villaflora.
- El egresado de la Titulación de Psicología.

2.6.2. Materiales Institucionales.

Los materiales que permitieron el desarrollo y la evidencia del Programa Piloto de Mentoría y de manera especial aquellos que posibilitaron la recolección de información en la investigación de campo para su posterior análisis e interpretación fueron los siguientes:

- Guía Didáctica de la UTPL.
- Entorno Virtual de Aprendizaje EVA.
- Fuentes de información secundaria (textos, revistas, folletos, periódicos, hemerotecas e internet).
- Materiales de oficina.
- Copias de talleres y cuestionarios.
- Computadoras.
- Pen drive.
- Medios telefónicos.
- Instrumentos de recolección de información y presentación de resultados.
- Cámara.
- Filmadora.
- Web-cam, etc.

En lo referente a los recursos institucionales se contó fundamentalmente con el apoyo de la UTPL y el Departamento de Titulación de Psicología, que proporcionó en todo momento diferentes alternativas para el inicio, desarrollo y finalización de la investigación como:

- Asesorías presenciales.
- Contacto con del Director de Trabajo de Fin de Titulación.
- Guía didáctica.
- EVA.
- Plataforma virtual (AULA Proyecto de Mentoría Psicología 2014-2015).
- Instrumentos base para recopilar la información.
- Instrumentos base para tabular la información.
- Seguimiento por parte del Equipo Gestor del proyecto de Mentoría.

Este recurso institucional nos posibilitó un apoyo incondicional para el normal desarrollo del proceso investigativo.

Además otro recurso institucional sumamente importante fueron las aulas del Centro Universitario Asociado de Quito- Villaflora, que gentilmente fueron prestadas por parte del coordinador del centro para la realización de los talleres presenciales y de las diferentes actividades de mentoría.

2.6.3. Económicos.

Los recursos económicos en su totalidad fueron asumidos por parte del egresado y el detalle aproximado se presenta en la siguiente tabla de contenidos:

Tabla 1. Recursos y gastos utilizados durante la investigación.

Recursos y Materiales Económicos	**Valor**
Gastos de movilidad y transporte.	10,00
Gastos de internet (consumo 4 meses)	100,00
Recargas de celular.	50,00
Teléfono convencional.	20,00
Impresiones.	10,00
Material de oficina.	15,00
Copias.	5,00
Anillados	20,00
Total de Gastos	**$ 230,00**

Fuente: Registro de datos sobre gastos de investigación.

Elaborado por: Peralvo, D. (2015).

CAPÍTULO III

RESULTADOS ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

A continuación se realiza la interpretación, el análisis y la discusión de los resultados obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos a los alumnos mentorizados de nuevo ingreso de la MAD, de la UTPL.

3.1. Características psicopedagógicas de los mentorizados.

Al aplicar el Cuestionario de Habilidades de Pensamiento, se pudo apreciar que los alumnos mentorizados presentan características psicopedagógicas particulares como las detalladas en la siguiente tabla de contenidos:

- Cabe resaltar que sumadas las habilidades de pensamiento nos da un 500%.

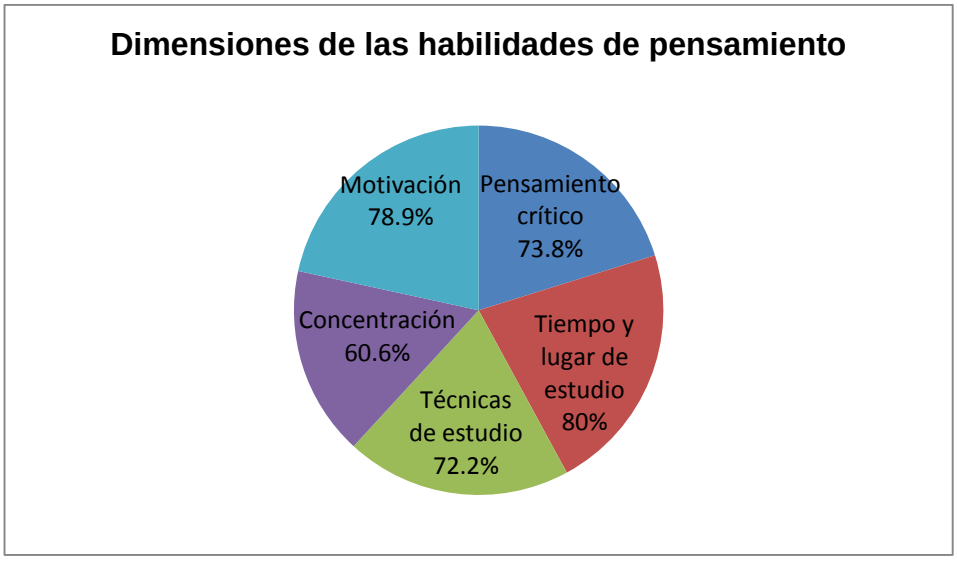
Tabla 1. Habilidades de pensamiento.

HABILIDADES DE PENSAMIENTO.										
	Pensamiento crítico		Tiempo y lugar de estudio		Técnicas de estudio		Concentración		Motivación	
Alumnos	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
1	47	73.4	35	87.5	65	90.2	22	55	55	85.9
2	58	90.6	38	95	54	75	36	90	52	81.2
3	35	54.6	21	52.5	35	48.6	21	52.5	33	51.5
4	49	76.5	34	85	54	75	18	45	462	96.8
Total:	**73.8 %**		**80 %**		**72.2 %**		**60.6 %**		**78.9%**	

Fuente: Cuestionario Habilidades de pensamiento (UTPL).

Elaborado por: Peralvo, D (2015).

Figura 1. Dimensiones de las habilidades de pensamiento.



Fuente: Cuestionario Habilidades de pensamiento (UTPL).

Elaborado por: Peralvo, D (2015).

3.1.1. Pensamiento crítico.

Los resultados obtenidos en relación a esta dimensión específica, según la tabla 1, indican que el 73.8 % del grupo de alumnos mentorizados tienen un pensamiento crítico adecuado, por lo que encajan dentro de los parámetros de una calificación cualitativa Muy Buena. Además como observamos en la figura 1, el pensamiento crítico con un porcentaje adecuado complementa el conjunto de habilidades de pensamiento que debe disponer el alumno de nuevo ingreso.

Esta adecuada habilidad de pensamiento como afirman Díaz y Mejía (2014) “Es una herramienta fundamental para aprender. Es así que los alumnos deben ampliar habilidades para lograr este objetivo y, por ende, el conocimiento. Desde la perspectiva del aprendizaje y la enseñanza en la educación virtual o a distancia” (p.4)

Estudios realizados por entidades educativas superiores como la UNED de España, con su autor Velaz de Medrano (2012), señalan que “El desarrollo del pensamiento crítico, genera en los estudiantes la capacidad de análisis, interpretación y evaluación sustentados por la autorregulación y la actitud investigativa, capacitando a los estudiantes a enfrentar adecuadamente a los desafíos que genera la modalidad a distancia” (p.15).

Tomando en consideración estas afirmaciones y de acuerdo a los resultados obtenidos en nuestro estudio podemos ratificar que el pensamiento crítico se convierte en una herramienta eficaz para que los alumnos de nuevo ingreso se acoplen perfectamente a la modalidad a distancia, facilitando el éxito académico y evitando deserciones tempranas.

3.1.2. Tiempo y lugar de estudio.

Con relación a esta dimensión, observando la tabla 1, tenemos resultados altos, el 80% del grupo de alumnos mentorizados indican que no tienen problemas con relación al tiempo y lugar de estudios, lo que arroja una calificación cualitativa nuevamente Muy Buena.

El tiempo y lugar de estudios según señala la (UNED, 2014) “Es uno de los recursos más apreciados, que facilitan la inserción del estudiante en su nuevo ambiente de estudios superiores” (p.14), además destaca que “Administrar adecuadamente el tiempo y proveerse de un lugar adecuado de estudio, implica: dedicación, organización y seriedad de parte de los estudiantes para cumplir con los objetivos académicos” (p.14).

Los alumnos mentorizados de la MaD, de la UTPL del Centro asociado de Quito-Villaflora, según los resultados obtenidos aseguran organizar sus compromisos con anticipación, programar sus tiempos para la realización de sus actividades y contar con un adecuado lugar de estudio, sin la necesidad de ser presionados.

Estas afirmaciones positivas se correlacionan con la teoría que resalta la importancia de generar y desarrollar en los estudiantes un manejo oportuno del tiempo y un lugar adecuado de estudio, como recursos imprescindibles generadores de éxitos académicos que estarán presentes durante toda su carrera universitaria.

3.1.3. Técnicas de estudio.

Como podemos apreciar en la tabla 1, el 72.2 % de los alumnos encuestados acepta que dispone de adecuadas técnicas de estudio, arrojando por ende una calificación cualitativa Muy Buena. Además de acuerdo al gráfico 1, observamos que las técnicas de estudio, como complemento de las habilidades de pensamiento tiene un puntaje relativamente alto, lo que denota que no existen problemas por parte de los mentorizados en esta dimensión.

Las técnicas de estudio, según las investigaciones realizadas por Sánchez, Ballesteros y Araceli (2012), “Ayudan a mejorar y rentabilizar el estudio, no son en modo alguno, infalibles, ni tampoco imprescindibles para todos, cada estudiante debe primeramente conocerlas y elegir aquellas que mejor se adapte a su forma de aprender” (p.3).

Los encuestados expresan que saben elegir y perfeccionar las técnicas de estudio más adecuadas para sus necesidades, lo cual les permite contar con herramientas eficaces que mejoran la concentración, para cambiar positivamente la dirección del curso académico y para que puedan reflexionar permanentemente sobre su forma de adecuada de estudio.

3.1.4. Concentración.

Considerando los resultados globales de la tabla 1, se puede apreciar que el 60.6 % de los alumnos mentorizados tienen un nivel de concentración medianamente estable, con una apreciación cualitativa Buena. Esta dimensión presenta un ligero declive en el porcentaje hasta al momento sostenible, como podemos visualizar en el gráfico 1.

La concentración es un factor importante para el éxito académico, según el resultado de ciertas investigaciones como las realizadas por autores como Hernández y García (2005), en el que afirman “Las técnicas de concentración son efectivas en el estudio y en la mejora de sus experiencias de rendimiento, en concreto de sus éxitos y fracasos” (p. 4).

Un nivel medianamente sostenible en esta dimensión otorga a los mentorizados la capacidad para dirigir la atención voluntariamente en una dirección adecuada, durante el tiempo necesario para que se produzcan los cambios oportunos que favorezcan un aprendizaje verdaderamente significativo y por consiguiente el éxito académico.

3.1.5. Motivación.

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede apreciar que la motivación como última dimensión de las habilidades de pensamiento, según la tabla 1, presenta una calificación Muy Buena, con un porcentaje del 78.9%. Los mentorizados por ende presentan un adecuado nivel de motivacion que incide positivamente en el éxito académico.

Estudios sobre la motivación en la educación a distancia como los llevados a cabo por López (2011), sugieren que “Crear un ambiente de motivación, dosificando el desafío, genera un clima agradable de confianza que les ayuda a los estudiantes a asumir el

riesgo de revelar lo que sienten y ambicionan, para alcanzar el éxito en su proceso educativo” (p.6).

Es un aspecto excelente que los alumnos mentorizados cuenten con un puntaje alto en esta dimensión, por lo que según la teoría y las investigaciones este factor incide en el éxito en sus estudios superiores, además redirecciona positivamente el interés que tiene el estudiante por su propio aprendizaje o por las actividades que le conducen a él.

3.2. Necesidades de orientación de los estudiantes.

Durante el desarrollo del proceso investigativo se presentaron marcadas necesidades de orientación en los alumnos mentorizados, estas fueron:

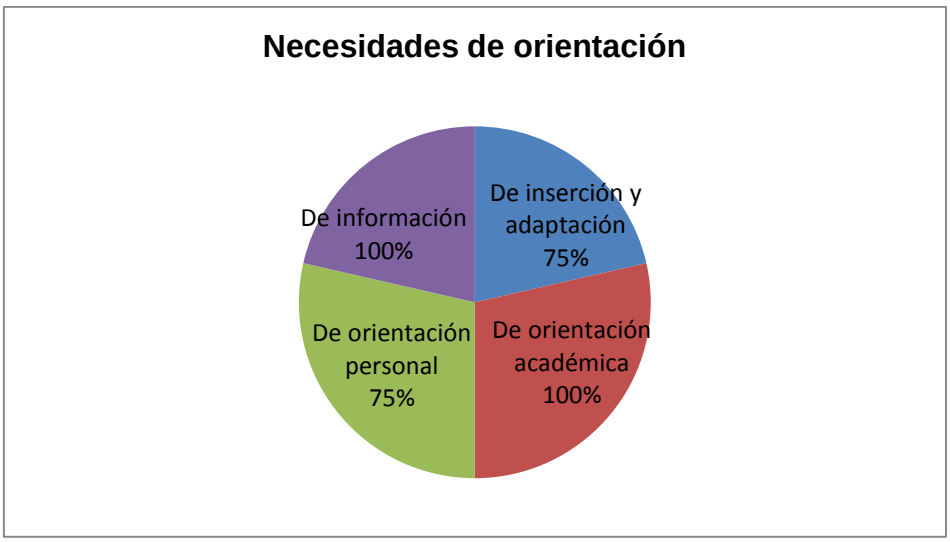
Tabla 2. Necesidades de orientación de los estudiantes.

NECESIDADES DE ORIENTACIÓN DE LOS ESTUDIANTES.				
	De inserción y adaptación	De orientación académica	De orientación personal	De información
Alumnos	Frecuencia	Frecuencia	Frecuencia	Frecuencia
1	1	1	0	1
2	1	1	1	1
3	0	1	1	1
4	1	1	1	1
Porcentaje Total:	**75%**	**100%**	**75%**	**100%**

Fuente: Formato de necesidades de orientación, expectativas y temores (Guía UTPL)

Elaborado por: Peralvo, D (2015).

Figura 2. Necesidades de orientación de los estudiantes.



Fuente: Formato de necesidades de orientación, expectativas y temores (Guía UTPL)

Elaborado por: Peralvo, D (2015).

Como podemos apreciar en la tabla 2, las necesidades de inserción y adaptación y de orientación personal comparten un porcentaje similar en los resultados, en estas dimensiones, el 75% de los encuestados señalan que tienen problemas, lo que puede aumentar el índice de abandono temprano e inferir en el normal desarrollo de sus actividades académicas.

El 100% de los alumnos mentorizados concuerdan en que tienen problemas en relación a las necesidades de información y de orientación, constituyéndose en un eventual obstáculo que puede derivar en fracaso académico.

Además como podemos evidenciar en la figura 2, los encuestados presentan problemas en las 4 dimensiones de las necesidades de orientación, con un porcentaje proporcional entre las mismas, lo que da entender que estas necesidades pueden generar factores de riesgo para el rendimiento académico.

Los resultados obtenidos en la presente investigación guardan estrecha relación con los resultados obtenidos en estudios específicos como los llevados a cabo por Velaz de Medrano (2011) y posteriormente señalados en la Revista de Educación, número extraordinario (2012), en el que sostienen que “Las necesidades de orientación en educación a distancia surgen debido a carencias y falta de seguimiento del sistema

educativo, especialmente en los ámbitos académicos, personales, de adaptación e inserción ” (p.140).

Esto nos lleva a la conclusión que las necesidades de orientación de los alumnos de nuevo ingreso son similares, independientemente del contexto educativo en el que se encuentra inmersos, estos resultados evidencian que las necesidades en sus diferentes dimensiones son inherentes a la MaD, pero una adecuada revisión de las mismas permite una ayuda personalizada que se ajusta a las diferentes realidades y problemáticas que enfrentan los estudiantes.

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

Analizando específicamente esta dimensión y de acuerdo a los resultados de la tabla 2, observamos que el 75% de los encuestados señalan que tienen problemas de inserción y adaptación al sistema de Educación a Distancia. Revisando a detalle esta sección encontramos los siguientes datos cuantitativos:

Tabla 3. Principales necesidades de inserción y adaptación.

PRINCIPALES NECESIDADES DE INSERCIÓN Y ADAPTACIÓN.					
	Compaginar el estudio con el trabajo y la familia y los diferentes factores	Escasa orientación previo al ingreso a la universidad	Desconocimiento de las características de la Educación a Distancia	Incapacidad para administrar su proceso de aprendizaje	Problemas en el manejo de las nuevas tecnologías y del sistema global de la modalidad.
Alumnos	Frecuencia	Frecuencia	Frecuencia	Frecuencia	Frecuencia
1	1	1	0	1	1
2	1	1	1	1	1
3	0	1	0	1	1
4	1	1	1	1	1
Total:	**75%**	**100%**	**75%**	**100%**	**100%**
Porcentaje global: 90%					

Fuente: Formato de necesidades de orientación, expectativas y temores (Guía UTPL)

Elaborado por: Peralvo, D (2015).

Como se puede apreciar en los resultados de la tabla 3, con relación a las necesidades específicas de esta dimensión, observamos que un 90%, del grupo de mentorizados considera que tiene problemas para insertarse y adaptarse a su nuevo sistema educativo. Estas necesidades sugieren que la transición a la MaD, generan dificultades que si no son tratadas en su momento pueden afectar su desempeño académico.

Aseverando esta afirmación el autor Sánchez (2005), señala "Las necesidades de inserción y adaptación son comunes en la mayoría de los estudiantes universitarios debido a los siguientes aspectos puntuales como escasa e inexistente orientación previa al ingreso a la universidad, problemas para compaginar los estudios con otras actividades."(p. 9).

Los resultados obtenidos en nuestro estudio guardan estrecha relación con los obtenidos en el contexto europeo. Los mentorizados manifiestan además que estas necesidades obstaculizan de alguna manera su desarrollo académico y en cierto grado limita la capacidad de insertarse y adaptarse fácilmente porque desconocen el funcionamiento del sistema y carecen de las habilidades indispensables para el estudio.

3.2.2. De orientación académica.

La interpretación de la tabla 2, en la que se aprecian los datos sobre las necesidades de orientación académica, permite observar que la totalidad de los alumnos mentorizados 100%, afirman que tienen dificultades en esta dimensión.

Este porcentaje relativamente alto siguiere que los problemas que presentan los estudiantes están directamente relacionados con la dificultad de adquirir competencias académicas fiables.

Durante el desarrollo del programa piloto de mentoría se logró además identificar ciertas necesidades específicas de orientación académica que están presentes en la mayoría de los participantes, cuantitativamente dichas necesidades fueron:

Tabla 4. Principales necesidades de orientación académica.

PRINCIPALES NECESIDADES DE ORIENTACIÓN ACADÉMICA.					
	Desconocimiento de los planes de estudio en general	Necesidades relativas al estudio	Problemas para adaptarse a la metodología	Problemas para la preparación de exámenes	Problemas para la realización de tareas burocráticas y administrativas.
Alumnos	Frecuencia	Frecuencia	Frecuencia	Frecuencia	Frecuencia
1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1
Total:	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**
Porcentaje global: 100%					

Fuente: Formato de necesidades de orientación, expectativas y temores (Guía UTPL)

Elaborado por: Peralvo, D (2015).

Como podemos visualizar en la tabla 4, el 100% de los encuestados afirman que tienen dificultades de orientación académica, en aspectos puntuales como: planes de estudio, necesidades relativas al estudio, problemas para adaptarse a la metodología, problemas para la preparación de exámenes y problemas para la realización de tareas burocráticas y administrativas, todas ellas relacionadas directamente con la gestión del aprendizaje.

El autor Castellano (1995), nos brinda la siguiente impresión con referencia a las necesidades académicas “Las necesidades y funciones de los servicios académicos no es sentida de igual forma por parte de toda la comunidad. Es decir la visión en torno a las necesidades y servicios estaría ligando a la propia concepción del modelo educativo universitario” (p. 89).

Por lo tanto los resultados dejan ver que la percepción de los estudiantes con relación a las necesidades de orientación académica comparten aspectos puntuales en su transición a la MaD, por lo que se puede concluir que compensar esas dificultades resulta una

acción imperante por parte del mentor, evitando que estas dificultades puedan constituirse en un detonante para el fracaso académico.

3.2.3. De orientación personal.

Revisando nuevamente la tabla 2, con relación a la orientación personal se puede percibir que el 75 % de los alumnos de nuevo ingreso afirman que tienen dificultades relacionadas con los diferentes ámbitos de esta dimensión.

Además durante el desarrollo de la investigación se logró identificar dificultades específicas dentro de esta dimensión de orientación, que están presentes en la mayoría de los mentorizados:

Tabla 5. Principales necesidades de orientación personal.

PRINCIPALES NECESIDADES DE ORIENTACIÓN PERSONAL.					
	Poca planificación y toma de decisiones	Dificultades de autoconocimiento	Escasa preparación para configurar sus itinerarios formativos	Dificultad para estructurar las perspectivas de su entorno	Problemas para la adaptación y conocimiento de si mismo
Alumnos	Frecuencia	Frecuencia	Frecuencia	Frecuencia	Frecuencia
1	1	1	1	1	0
2	1	1	1	1	1
3	0	1	0	1	0
4	1	1	1	1	1
Total:	**75%**	**100%**	**75%**	**100%**	**50%**
Porcentaje global: 80%					

Fuente: Formato de necesidades de orientación, expectativas y temores (Guía UTPL)

Elaborado por: Peralvo, D (2015).

La lectura de la tabla 5, nos indica que de manera global el 80% de los alumnos mentorizados presentan algún tipo de necesidad específica de orientación personal.

Con respecto a la interpretación de las necesidades específicas de orientación personal abordadas, observamos que las dificultades de autoconocimiento y las dificultades para estructurar las perspectivas de su entorno, comparten un porcentaje similar, puesto que el 100% de los mentorizados reiteran que tienen dificultades en estas dimensiones. Con un porcentaje relativamente más bajo, el 75% de los encuestados afirman tener problemas referentes a la poca planificación y toma de decisiones y la escasa preparación para configurar sus itinerarios formativos. Finalmente solo el 50% de los participantes señalan que tienen problemas para la adaptación y conocimiento de sí mismo.

Los resultados de esta dimensión en nuestro entorno educativo se correlacionan con los estudios realizados por el autor Prado (2011), en el que concluye que las necesidades de orientación se debe a "Falta de implicación personal para asumir continuamente la dirección de sus actuaciones, limitación personal, problemas de dirección, dificultades de articular la vida de estudiante con otras responsabilidades" (p.19).

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta dimensión se puede concluir que las necesidades de orientación pueden limitar el éxito académico, por lo que es conveniente brindar una solución oportuna a estas necesidades, para que el estudiante descubra cuales son los recursos que posee y desarrolle su potencial al máximo potenciando su aprendizaje.

3.2.4. De información.

Analizando la última dimensión de las necesidades de orientación de los mentorizados, de acuerdo a los resultados de la tabla 2, encontramos que el 100% de ellos asegura que tiene dificultades de información con relación a las características globales de la MaD.

Además de acuerdo a las acciones y actividades incluidas durante el desarrollo del proyecto se encontraron las siguientes problemáticas en el grupo de estudiantes:

Tabla 6. Principales necesidades de información.

PRINCIPALES NECESIDADES DE INFORMACIÓN.					
	Dificultades en la metodología de estudio	Dificultades para entender el sistema docente y de evaluación	Problemas en el manejo de los implementos y de las nuevas tecnologías	Escasa comprensión del proceso de enseñanza y aprendizaje	Problemas referentes a los trámites administrativos y estudiantiles
Alumnos	Frecuencia	Frecuencia	Frecuencia	Frecuencia	Frecuencia
1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1
Total:	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**
Porcentaje global: 100%					

Fuente: Formato de necesidades de orientación, expectativas y temores (Guía UTPL)

Elaborado por: Peralvo, D (2015).

Analizando la tabla 6, el 100% de los encuestados señalan que tienen dificultades relacionadas con el sistema global de la modalidad, con el manejo del sistema y con la utilización de las nuevas tecnologías, con el sistema de evaluación y aprendizaje y con los diferentes trámites administrativos y estudiantiles que se realiza en la MaD.

Para los estudiantes de nuevo ingreso estas dificultades son inherentes a la MaD y el estudiante busca los medios para satisfacer estas necesidades, esto se relaciona con la afirmación de Pinto (2011) “Las necesidades de información son una brecha en el conocimiento de una persona que se experimenta en el nivel consciente como una pregunta, da lugar a una búsqueda de una respuesta” (p.21).

Según estos resultados es posible concluir que las necesidades de información que presentan los estudiantes de nuevo ingreso, son factores que deben ser solucionados a corto plazo, porque pueden transformarse en obstáculos que no le permite al estudiante

avanzar, dando lugar a abandonos tempranos debido a la dificultad de entender la modalidad.

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

La implementación del programa de mentoría además de recopilar información real sobre las diferentes necesidades de orientación de los estudiantes, permitió un desarrollo profesional y personal sostenido de cada uno de los participantes y de manera especial del mentor.

3.3.1. Actitudes de los mentorizados.

Durante el desarrollo del programa de mentoría se pudo evidenciar diferentes actitudes por parte de los mentorizados. Entre las actitudes positivas se destaca la colaboración durante todo el proceso, el respeto hacia el mentor, la puntualidad para asistir a los talleres, el compromiso para cumplir con las actividades designadas, la entrega para cumplir con los objetivos del proyecto, la capacidad para trabajar individualmente y en equipo, entre otros aspectos que permitieron contar con un grupo medianamente colaborador que permitió el normal desarrollo del proyecto de mentoría.

En lo referente a las actitudes negativas podemos mencionar el desinterés por parte de algunos estudiantes para cumplir con las actividades del programa, la poca entrega o falta de tiempo para asistir personalmente a los talleres, poca colaboración pero no generalizada y la necesidad de insistir continuamente para que cumplan con los objetivos del programa. En todo caso algunos factores no se pueden interpretar como actitudes negativas de los mentorizados puesto que no dependieron directamente de ellos sino de factores externos que dificultaron la participación completa y activa en el proyecto.

3.3.2. Impacto del desarrollo de la mentoría.

Los mentorizados percibieron el proyecto de mentoría como una relación de ayuda y de solidaridad de parte de un compañero que ha pasado las mismas vicisitudes de ellos.

El proyecto de mentoría en primera instancia fue visto como algo novedoso, algo nuevo para ellos y tenían cierto recelo en ser participantes activos del proyecto. Después del primer taller presencial el panorama cambio, los mentorizados habían comprendido el sistema y los alcances del proyecto y aprovecharon al máximo los talleres para satisfacer sus dudas y necesidades con relación a la modalidad en la que se encontraban inmersos.

Durante el desarrollo del proyecto se fueron clarificando cada una de las necesidades en sus diferentes aspectos, mediante los talleres continuos proporcionados por el equipo gestor y mediante una asesoría personalizada se realizó un seguimiento continuo de los mentorizados esclareciendo todas sus dudas con relación al nuevo universo que para ellos representa la MaD.

La Mejor lección fue el potenciar el desarrollo de competencias investigativas y profesionales en el mentor, la ayuda desinteresada hacia los mentorizados no solo en aspectos netamente académicos, sino en aspectos más íntimos, escuchando, aconsejando y guiando en la solución de sus problemas personales para que no interfieran en sus estudios y puedan dar continuidad a su carrera.

Sin duda el mayor impacto del proyecto de la mentoría fue el cambio en la dirección de los objetivos de los mentorizados, el algunos de ellos el cambio fue solamente en la satisfacción de sus necesidades de orientación, pero en otro la ayuda fue más profunda, puesto que algunos al no inserirse en la modalidad habían pensado abandonar sus estudios, en estos casos la relación de ayuda incluyo el cambio en aspectos psicológicos que permitieron encaminar sus objetivos a la continuidad de la carrera, motivándolos continuamente para que continúen y no abandonen sus estudios.

3.4. Valoración de la mentoría.

Durante el desarrollo del proyecto se valoraron aspectos específicos de la mentoría con relación a los participantes y al sistema en general, estos incluyeron los siguientes apartados:

3.4.1. Interacción y comunicación (mentorizados, mentor).

Se mantuvo un adecuado nivel de comunicación durante la implementación del proyecto de mentoría, la frecuencia con que se comunicaron los participantes se visualiza en la siguiente tabla:

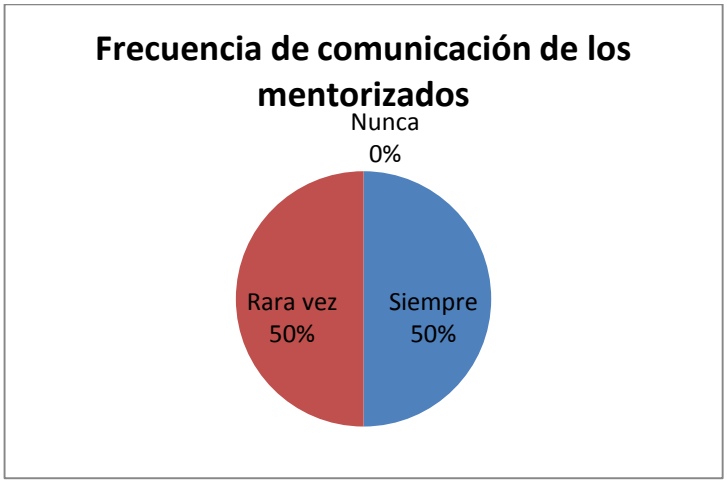
Tabla 7. Frecuencia de comunicación de los mentorizados.

FRECUENCIA DE COMUNICACIÓN DE LOS MENTORIZADOS			
	Frecuencia		
Alumnos	Siempre	Rara vez	Nunca
1	x		
2	x		
3		x	
4		x	
Total:	**50%**	**50%**	**0%**

Fuente: Apuntes del desarrollo del programa de mentoría.

Elaborado por: Peralvo, D (2015).

Figura 3. Frecuencia de comunicación de los mentorizados.



Fuente: Apuntes del desarrollo del programa de mentoría.

Elaborado por: Peralvo, D (2015).

Como podemos apreciar en la tabla 7 y en la figura 3, se dio un canal de comunicación medianamente estable con los mentorizados.

El 50% del grupo se comunicó constantemente después del primer taller presencial, para consultar aspectos relacionados con la modalidad en general y con sus diferentes

necesidades de orientación en particular, además con ellos se pudo lograr una comunicación más profunda, respecto a problemas personales que en ese momento estaban atravesando y que de alguna manera obstaculizaban su normal rendimiento académico. Con ellos además se dio una relación de ayuda psicológica y de comunicación encaminada a resolver estas problemáticas.

Con el 50% restante la comunicación fue esporádica, se les invitaba constantemente a participar tanto en los talleres presenciales como en las diferentes actividades del proyecto, la comunicación fue un poco restringida debido a las características personales y a los factores externos que dificultaban entablar una comunicación eficaz. Este grupo de mentorizados comentaban que no podían comunicarse constantemente por las actividades laborales que realizaban y por turnos extenuantes de trabajo, además con ellos la mentoría fue personalizada, acoplándose a sus necesidades mediante una comunicación más por vía telefónica y por medio de las nuevas tecnologías, pero solo cuando ellos disponían de un poco de tiempo para dedicar al proyecto.

El uso de las nuevas tecnologías (correo electrónico, chat, celular, redes sociales, el EVA, etc.) fueron instrumentos valiosos para entablar un canal de comunicación constante con los mentorizados, debido a las dificultades personales que algunos estudiantes presentaban para asistir personalmente a los talleres, estas herramientas permitieron continuar con la mentoría de una manera virtual acoplándose a sus necesidades.

Con los estudiantes que pudieron asistir a los talleres presenciales el logro alcanzado fue más significativo, aparte de los objetivos inherentes a la mentoría, a ellos se pudo dar un seguimiento psicológico adecuado.

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

La motivacion durante el desarrollo de la mentoría por parte del mentor fue constante, debido a que el trabajo de titulación es el último peldaño para alcanzar el tan anhelado título profesional.

En el grupo de estudiantes mentorizados en cambio la motivacion no fue siempre constante, el grupo necesitaba alguien que les llame, que este pendiente de ellos, que les invite en continuación a revisar las actividades del proyecto y les guíe en el desarrollo de sus actividades académicas.

Los mentorizados presentaron etapas de desmotivación y frustración debido a dificultades propias de la modalidad y problemas personales que limitaban su aprendizaje, algunos de ellos pensaban abandonar sus estudios debido a estas problemáticas y a factores psicológicos que distorsionaban la percepción de sus objetivos. En este caso la motivacion estuvo orientada en estimular el interés del estudiante hacia las diferentes actividades académicas, centrando la ayuda en la resolución de sus necesidades de orientación y redirigiendo su motivación al cumplimiento de sus objetivos estudiantiles.

La frustración en el grupo de estudiantes se dio especialmente cuando la mayoría de ellos se quedo a supletorios, a pesar que se le brindó las pautas para fortalecer los procesos motivacionales y se les brindó además la información necesaria para que mejoren su gestión de aprendizaje. Aunque este aspecto quedaba fuera del alcance de la mentoría se les brindó ayuda para que superen esta frustración indicando que el recorrido hacia un emprendimiento exitoso está lleno de subidas y bajadas, de pequeños logros y también de fracasos.

3.4.3. Valoración general del proceso.

El programa piloto de mentoría en si tiene una valoración positiva tanto por parte del mentor como por parte de los mentorizados.

Tabla 8.Valoracion general de programa piloto de mentoría.

VALORACIÓN GENERAL DEL PROCESO DE MENTORÍA.			
	Valoración		
Alumnos	Buena	Mala	N/A
1	x		
2	x		
3	x		
4	x		
Total:	**100%**	**0%**	**0%**

Fuente: Evaluaciones de los encuentros de mentoría (Guía UTPL).

Elaborado por: Peralvo, D (2015).

La mayor parte de los mentorizados valoró positivamente el programa, el 100% de los participantes indico que el proyecto les ayudo positivamente a la resolución de los problemas de orientación y de sus necesidades específicas relacionadas con universo particular que encierra la MaD.

Los estudiantes mentorizados dieron calificaciones altas en lo referente a la organización del proyecto, la utilización de recursos, la metodología empleada, los objetivos, la utilidad, el desempeño del mentor y la participación del grupo. Todos estos aspectos valorados positivamente enriquecen moralmente y profesionalmente al mentor como futuro profesional.

La gestión de ayuda hacia los mentorizados permite además del desarrollo personal del mentor, crecer profesionalmente, exteriorizar todos los conocimientos teóricos recibidos a lo largo de la instrucción superior, en beneficio de los participantes, no solo en aspectos académicos e inherentes a los objetivos de la mentoría, sino además en aspectos psicológicos propios de la profesión, para brindar la ayuda especializada según el caso, para que los mentorizados puedan superar estas problemáticas y complementarse de manera conjunta con la ayuda que brinda la mentoría, enfocados en superar logros académicos y continuar con sus carrera universitarias.

3.5. FODA del proceso de mentoría desarrollado.

Durante el desarrollo del programa de mentoría se pudo identificar claramente ciertos aspectos importantes de la investigación como las fortalezas, las oportunidades, las debilidades y las amenazas que estuvieron presentes durante la implantación del programa.

A continuación mediante la siguiente tabla de contenidos presentamos la matriz FODA del proceso de mentoría:

Tabla 9. Matriz FODA de la mentoría.

FORTALEZAS(F)	OPORTUNIDADES(O)
• Ayuda enfocada en generar habilidades y conocimientos en los mentorizados. • Aprendizaje de doble vía, tanto para el mentor como para el mentorizado. • Comunicación adecuada basada en relaciones. • Sistema instaurado de ayuda profesional de parte de una persona con mayor experiencia. • Estudios comprobados de factibilidad del programa. • Instauración de ideas y alternativas para solucionar las necesidades de orientación. • Implantación de reflexiones profundas en los participantes. • Orientación hacia nuevos aprendizajes. • Sistema comprobado de acompañamiento, de guía y de ayuda para la inserción en ambientes educativos nuevos. • Sistema que propicia mejorar los sistemas de aprendizaje. • Sistema que se enfoca en propiciar aprendizajes verdaderamente significativos.	• Crecimiento personal y profesional por parte de los participantes. • Ayuda desinteresada a los mentorizados para que puedan superar sus necesidades de orientación. • Práctica de los conocimientos teóricos recibidos a lo largo de su preparación superior. • Aprendizaje constante para adquirir destrezas necesarias para el ejercicio profesional. • Mejoramiento de la actitud de los mentorizados con relación a la modalidad a distancia. • Gestión adecuada de enseñanza por parte del mentor y de aprendizaje por parte de los mentorizados. • Fortalecimiento de las competencias de investigación. • Construcción de un modelo de mentoría enfocado en nuestro contexto educativo. • Mejoramiento de la calidad de la educación universitaria a distancia.
DEBILIDADES(D)	**ANENAZAS (A)**
• Tendencia a los cambios en sistema educativo superior. • Poco entrenamiento practicó por parte de los mentores en aspectos específicos del proceso. • Poca capacitación para la implementación, seguimiento y mantenimiento de la mentoría. • Falta de identidad como grupo de alumnos mentorizados. • Énfasis en las actividades y no en el seguimiento. • Impuntualidad en el grupo de participantes. • Falta de colaboración en las diferentes actividades programadas. • Abandono temprano de los estudios.	• Poca estructuración y planificación de las actividades. • Información tardía proporcionada por el equipo gestor. • Mentorizados que no pueden asistir a los talleres presenciales. • Alejamiento de los mentorizados del proyecto por problemas personales importantes. • Estereotipos de diferente índole que obstaculicen la entrega completa de los participantes. • Escasa preparación por parte del mentor en los aspectos generales del proyecto. • Falta de motivacion de los mentorizados. • No comprender los alcances y limitación de la mentoría.

• Dificultades para participar en el proyecto debido a características especiales de los estudiantes que no disponen de tiempo. • Problemas externos que generan abandono. • Pocos estudios realizados en nuestro contexto.	• No comprender adecuadamente el rol del mentor y su relación de ayuda.

Fuente: Anotaciones de los encuentros de mentoría.

Elaborado por: Peralvo, D (2015).

3.6. Matriz de problemáticas de la mentoría.

Las problemáticas de la mentoría fueron aspectos que estuvieron presentes durante el desarrollo del programa, se identificaron ciertas dificultades inherentes a la implantación de la mentoría, las cuales en mayor o en menor grado dificultaron el normal desarrollo del proceso.

Las principales problemáticas de la mentoría se pueden resumir en la siguiente tabla de contenidos:

Tabla 10. Matriz de problemáticas de la mentoría.

MATRIZ DE PROBLEMÁTICAS DE LA MENTORÍA.			
Problema	**Causa**	**Efecto**	**Fuente**
Poca participación de los mentorizados.	Falta de disponibilidad de tiempo.	Alteración en las actividades preestablecidas.	Indagación personal.
Poca preparación del mentor.	Dificultad para tratar temas puntuales del proceso.	Percepción negativa de los mentorizados.	Valoración de los mentorizados.
Administración tardía del proyecto.	Dificultades en la organización del programa piloto de mentoría.	Interferencia con las actividades que realizan los mentorizados.	Valoración de los mentorizados.
Impuntualidad.	Falta de disponibilidad de tiempo, roces con el horario de trabajo.	Alteración en el desarrollo de los talleres presenciales.	Registro de asistencia.
Lagunas en temas específicos de la mentoría.	Talleres presenciales escasos.	Vacios con respecto a ciertas necesidades.	Valoración de los mentorizados.
Dificultad asistir personalmente a los talleres.	Diversos compromisos personales y profesionales.	Recolección de datos por medio digitales y teléfono que pueden distorsionar la información.	Registros de mentoría.
Deserción temprana.	Problemas de diversa índole.	Alteración significativa del proyecto	Sistema de asistencia.
Perdida de información de contacto.	Robo de celular, cambio de cuenta de correo electrónica, cambio de número telefónico.	Problemas para poder contactar y mantener una línea de comunicación.	Sistema.
Dificultad para seguir el cronograma de actividades	Poca colaboración de los participantes.	Retardo en la recolección de información.	Registros de asistencia.

Fuente: Evaluaciones de los encuentros de mentoría.

Elaborado por: Peralvo, D (2015).

CONCLUSIONES

Luego de la aplicación de los instrumentos y el desarrollo de la experiencia piloto de mentoría, se concluye lo siguiente:

1. Para los estudiantes de nuevo ingreso de la MaD, la implementación, el desarrollo y la evaluación del programa de mentoría, constituye una oportunidad de ayuda, para mejorar ciertos aspectos académicos y para acoplarse de una manera exitosa a la modalidad.
2. Las acciones de mentoría impulsan el mejoramiento de la calidad académica, mediante la orientación continua que realiza el mentor, se brinda una adecuada solución a las necesidades y se direcciona los procesos motivacionales hacia un aprendizaje significativo.
3. La información teórica referente a los modelos y procesos de orientación y mentoría ejecutados en investigaciones precedentes, permiten comprender los alcances y las limitaciones de la investigación y los resultados sirven de referencia a la hora de implementar un estudio ajustado a nuestra realidad.
4. Se puede evidenciar que las acciones de orientación psicopedagógica implementadas en el programa de mentoría mejoran significativamente los procesos de adaptación del mentorizado hacia la MaD. Además la guía y el asesoramiento del mentor facilita en los mentorizados la elección de técnicas y herramientas de autoaprendizaje adecuadas, que generan aprendizajes de calidad, permitiendo la continuidad de sus estudios superiores.
5. El proyecto de mentoría mejora la calidad de comunicación, mediante el intercambio de información flexible y adaptada a las características de los participantes. La comunicación adecuada a más de permitir recopilar información, propicia la confianza mutua, genera un sentimiento de pertenencia y colaboración, no solo en los aspectos netamente académicos e inherentes a la investigación, sino en aspectos más profundos relacionados con el desarrollo y crecimiento personal.
6. El proyecto de mentoría además utiliza los canales alternativos de comunicación como complemento de la investigación, permitiendo que el proceso de mentoría entre pares, se ajuste a las necesidades de los participantes.
7. La mentoría como un proceso de ayuda mutua, aporta beneficios a todos los participantes, en los mentorizados genera una adecuada optimización del aprendizaje y un sostenido desarrollo personal encaminado al logro de los objetivos académicos,

en el mentor potencia la adquisición de competencias que ayudan a mejorar la calidad del desempeño profesional.

8. Los resultados obtenidos al final de la investigación, permite que la institución cuente con información verídica sobre las problemáticas y las necesidades que enfrentan los alumnos de nuevo ingreso.
9. La gestión adecuada del programa, la comunicación sostenida entre pares y los resultados obtenidos permiten la elaboración del “Manual del mentor”, como un modelo que se ajusta a nuestro contexto educativo, en el que se sintetizan los aspectos más relevantes del programa y se proporciona las directrices para los potenciales mentores.
10. El informe de investigación de fin de titulación en psicología, aporta información sobre el marco teórico conceptual, sobre los resultados analizados e interpretados a la luz de la teoría, sobre las conclusiones y recomendaciones más importantes de la investigación y culmina con la elaboración del manual del mentor.

RECOMENDACIONES

Al finalizar la presente investigación las recomendaciones más importantes son las siguientes:

1. Mejorar la coordinación por parte de los gestores del proyecto en lo referente a los tiempos de implementación del programa, para que coincida con el inicio del ciclo estudiantil, permitiendo de esta manera que los estudiantes coordinen con anterioridad sus diferentes actividades y se tenga una mejor entrega de los participantes.
2. Se sugiere a los mentores realizar talleres presenciales más frecuentes con el afán de esclarecer las innumerables necesidades de orientación que presentan los mentorizados y realizar actividades recreativas y de grupo como complemento del proyecto.
3. Se recomienda a la UTPL desarrollar periódicamente nuevas experiencias de mentoría con el objetivo de monitorear constantemente las diferentes dificultades y las necesidades de orientación que presentan los estudiantes de nuevo ingreso, para que con dicha información las autoridades tomen cartas en el asunto, desarrollando acciones específicas que eviten la deserción temprana de los estudiantes.
4. Se sugiere a las diferentes titulaciones fomentar una cultura de mentoría continua, con los estudiantes egresados y de los últimos niveles como una acción de solidaridad hacia los estudiantes de nuevo ingreso, para que su transición hacia la universidad y a la MaD, sea más llevadera.
5. Instaurar un “Curso para mentores” por parte de los gestores del proyecto, antes de la iniciación del proceso, para que el mentor desarrolle las competencias necesarias para la correcta aplicación del sistema, especialmente en temas de oratoria en público, motivación, relaciones humanas, escucha activa y canales de comunicación.
6. Realizar un seguimiento por parte del equipo gestor del proyecto, a los alumnos participantes, después de la finalización del proceso, con el objetivo de analizar y monitorizar los alcances y las limitaciones de la mentoría.
7. Se propone a la UTPL buscar los medios para que los alumnos seleccionados participen y colaboren activamente en el proyecto de mentoría, ya sea con una nota cuantitativa o créditos que incentiven su cooperación.
8. Finalmente se sugiere a los directores de tesis brindar una mayor flexibilidad con los tiempos de entrega de resultados, porque muchos egresados laboramos y tenemos actividades personales que nos dificultan dedicarnos de lleno al trabajo de titulación.

PROPUESTA: MANUAL CON ESTRATEGIAS DE TRABAJO PARA EL MENTOR EN RELACIÓN A LAS NECESIDADES DE ORIENTACIÓN DE LOS ALUMNOS DE NUEVO INGRESO DE LA MAD.

Durante la ejecución del proyecto piloto de mentoría se detectaron ciertas falencias, en las diferentes fases y ciclos de la investigación, debido especialmente a la implementación de información teórica, de modelos y de procesos de mentoría de contextos educativos diferentes al nuestro. Con el afán de solucionar estas problemáticas, se propone el siguiente manual, ajustado a las características especiales de nuestros estudiantes y especialmente diseñado al contexto cultural de nuestro país.

El manual del mentor contempla los siguientes elementos:

1. Título.

Manual con estrategias de trabajo para el mentor en relación a las necesidades de orientación de los alumnos de nuevo ingreso de la MaD.

2. Justificación.

El manual de mentoría fue elaborado con la intención de construir un modelo adecuado que se ajuste a las características y a los requerimientos específicos que demandan los estudiantes de nuevo ingreso de la MaD de la UTPL.

El manual del mentor proporciona a los potenciales mentores las directrices específicas para que puedan implementar, desarrollar y evaluar de una manera exitosa las nuevas experiencias de mentoría. Sirve como fuente de información para que los mentores puedan comprender, interpretar y establecer diferencias y similitudes en aspectos técnicos como el análisis conceptual y metodológico, el estudio empírico, el análisis de resultados, las conclusiones entre otros aspectos sobresalientes del programa.

El manual del mentor también permite informar sobre cuáles fueron las principales necesidades de orientación encontradas en los alumnos de nuevo ingreso. Información que les servirá de base para el planteamiento de nuevos objetivos, el mejoramiento de gestión del proyecto y diseño de actividades específicas que potencien las futuras investigaciones y prácticas de mentoría.

Además el presente manual pretende que se conozca de una manera más profunda el rol del mentor, las reglas, la metodología a seguir y sobre todo la elección de estrategias eficaces para guiar y aconsejar efectivamente al mentorizado. Con el afán que los mentores limiten los alcances de su ayuda, monitoricen el desarrollo normal de cada fase del ciclo de mentoría e implementen las acciones y estrategias dirigidas a cumplir con los objetivos del programa.

3. Necesidades de orientación y mentoría

En la investigación se detectaron diferentes necesidades de orientación y mentoría presentes en los alumnos de nuevo ingreso de la MaD.

Los mentorizados presentaban problemas en las cuatro dimensiones de las necesidades de orientación, con un porcentaje ligeramente variable entra las mismas, lo que sugería la dificultad de los estudiantes para la transición y el mantenimiento en su nueva etapa de estudios superiores.

En el análisis detallado de la matriz de problemáticas se pudo evidenciar que las necesidades de información y de orientación académica, son percibidas como las que mayor incidencia por parte de los mentorizados, los resultados sugerían que todos los encuestados presentaban problemas en estas dimensiones.

En un segundo plano con un porcentaje ligeramente inferior, las necesidades de inserción y adaptación y de orientación personal constituían otro factor de riesgo para los mentorizados, se evidenció serias dificultades según la percepción de los encuestados, lo que podía dificultar el aprendizaje e inferir directamente en el alto índice de deserción estudiantil.

Los resultados obtenidos en la investigación guardaban estrecha relación con los resultados obtenidos en otros contextos culturales, por lo que se concluía que las necesidades de orientación y de mentoría de los alumnos de nuevo ingreso son similares, independientemente del ambiente educativo donde se desarrollan y además se infería que las necesidades en sus diferentes dimensiones son inherentes al sistema de Educación a Distancia.

4. Objetivos del Manual.

El manual del mentor cumple con los siguientes objetivos:

4.1. Objetivo General.

Implementar estrategias para mejorar el proceso de mentoría entre pares con los estudiantes de nuevo ingreso de la MaD, en la perspectiva de impulsar el desarrollo de los mecanismos de ayuda, orientación y formación en relación a las necesidades de orientación académica y de información. Además fortalecer los procesos de inserción, adaptación y orientación personal, mediante el desarrollo de competencias adecuadas que permitan generar aprendizajes significativos.

4.2. Objetivos específicos.

Los objetivos específicos más sobresalientes son los detallados a continuación:

1. Proveer de estrategias efectivas a futuros mentores, para desarrollar eficazmente los procesos de mentoría.
2. Proporcionar actividades específicas a realizarse con los mentorizados, para orientar en la resolución de las necesidades académicas y de información.
3. Fomentar la participación activa de los mentorizados mediante un seguimiento continuo, por medio de los diferentes medios de comunicación y tecnológicos.
4. Proporcionar a los mentores una guía práctica, con vivencias, lecciones y aprendizajes de la experiencia del proceso, con la finalidad de replicar y mejorar estas iniciativas en otros programas de mentoría.
5. Ofrecer a los mentores un material teórico y pedagógico viable, que contribuye a mejorar la calidad de las prácticas de mentoría y permita además mejorar la relación de mentor - estudiante.
6. Brindar información básica relativa a las necesidades de orientación y mentoría presentes en los alumnos de nuevo ingreso.
7. Permitir que el manual, sirva de información base sobre los aspectos de la mentoría entre pares, y que la información contribuya a profundos cambios constructivos en los mentores.

5. Definición de mentor.

Retomando los conceptos del marco teórico destacamos los aspectos más importantes referentes a la definición de mentor:

Para los autores Valverde, Ruiz, García y Romero (2004) “El mentor es una persona con un mayor bagaje de conocimientos y experiencias, que le sitúa como una persona idónea para ayudar a otra que carece de dicho bagaje en su proceso de desarrollo o superación de necesidades” (p. 98).

Por su parte para Manzano, Martin, Sánchez, Rísquez y Suarez (2012), el mentor es “Una persona que media, facilita, favorece y potencia la resolución de necesidades y el desarrollo del estudiante, alcanzando en definitiva una mayor eficacia” (p.99).

Teniendo en cuenta estos conceptos y desde un punto de vista personal podemos definir al mentor como la persona que guía, ayuda y asesora continuamente a sus mentorizados, durante el desarrollo del programa, no solo en los aspectos académicos y de orientación sino también en aspectos personales y motivacionales que pueden ralentizar y obstaculizar su aprendizaje.

El mentor es el principal actor del proceso, que con su experiencia vivencial trata de encaminar a sus protegidos hacia la resolución de sus necesidades, despejando sus inquietudes y fortaleciendo los procesos de aprendizaje, para que se acoplen satisfactoriamente a su nueva etapa estudiantil, comprendan todas las dimensiones que encierra el universo particular de la MaD y desarrollen un sentido de pertenencia a la institución.

El mentor también es la persona que se enriquece profesionalmente con la ayuda brindada, trata de producir un cambio en sus mentorizados, para que adquieran las competencias necesarias para mejorar la gestión de su aprendizaje y puedan cumplir con sus metas académicas dando continuidad a sus estudios superiores.

6. Perfil del mentor.

Nuevamente tomando en cuenta la información teórica y de acuerdo a la experiencia vivencial de mentoría, el perfil del mentor estaría encuadrado en los siguientes aspectos:

1. Ser una persona equilibrada con una correcta capacidad de observación, de comunicación, de escucha, de análisis y de sensibilidad a los problemas de sus mentorizados.
2. Ser un agente de cambio, que dirija a sus mentorizados a cumplir con los deberes y responsabilidades del proyecto, para que se produzcan los cambios esperados.
3. Motivador, para animarlos a seguir creciendo y a ampliar su formación tanto dentro como fuera de la institución.
4. Contar con un óptimo equilibrio entre el desarrollo de la práctica de mentoría y otras ocupaciones o responsabilidades.
5. Aportar a sus mentorizados vivencias y experiencias fructíferas de su trayectoria académica y de su conocimiento de la educación a distancia.
6. Ser además de una figura académica, un consejero y amigo que ayude al estudiante dentro de un clima de respeto y solidaridad alcanzar los objetivos propuestos.
7. Ser un complemento para ayudar al mentorizado a superar sus necesidades de orientación, a planificar su aprendizaje y orientar su motivación al cumplimiento de sus metas.
8. Ser una guía y asesor abierto, para brindar la orientación de una forma personalizada, acoplando a las características particulares de los mentorizados.
9. Ser facilitador para la toma de decisiones académicas acertadas y ayudarles a los mentorizados a elegir las herramientas adecuadas que les permitan obtener un aprendizaje verdaderamente significativo.

Por lo tanto el perfil del mentor debe estar dirigido a cumplir con los propósitos y los objetivos de la mentoría, para que estos trasciendan y faciliten la adaptación de los estudiantes a la MaD, mejorando la calidad de la gestión educativa para el beneficio de los mentorizados, de la institución y del egresado de la titulación de psicología.

7. Acciones y estrategias de Mentoría recomendadas.

Las acciones y estrategias recomendadas están encaminadas a mejorar las vivencias de mentoría, estas están enfocadas en los siguientes aspectos:

Tabla 1. Acciones y estrategias de Mentoría.

Acciones y estrategias de Mentoría recomendadas		
Actividades	**Tiempos**	**Líneas de acción.**
1. Elaboración del cronograma del proyecto.	• Agenda de actividades de mentoría elaborada por los gestores, con tiempos precisos de inicio y finalización de actividades, que se debe cumplir fehacientemente para el normal desarrollo de la investigación.	• Distribuir los objetivos, las necesidades de orientación y las diferentes problemáticas de los mentorizados en tiempos preestablecidos para cada dimensión.
2. Asegurar un adecuado soporte informático.	• Antes del inicio del proyecto, cerciorar que se cuente con todo el soporte informático proporcionado por el equipo gestor.	• Asegurar que el equipo gestor proporcione la nómina de los mentorizados y que en el EVA que se encuentre toda la información relativa a la práctica.
3. Encuentro presencial con los participantes.	• Desarrollar un primer taller de presentación antes del inicio del proceso de mentoría, para individuar el nivel de participación de cada uno de los mentorizados.	• Brindar la información general del proyecto y de las diferentes fases a implementarse de manera específica, así como la relación de ayuda por parte del mentor.
4. Responder a las necesidades del mentorizado.	• Durante el desarrollo de la práctica de mentoría, para explicar cómo funciona el ambiente donde el mentorizado se encuentra.	• Despejar las demandas, las inquietudes y las expectativas que el mentorizado desea satisfacer, acoplando a su tiempo y a sus particularidades.
5. Fortalecimiento de los canales de comunicación.	• Aplicar la actividad al inicio y durante toda la investigación para que el diálogo sea flexible y se adapte a las características personales de comunicación de los mentorizados.	• Fomentar el intercambio de opiniones y experiencias entre los participantes, construir un diálogo fluido, abierto y sobre todo constructivo.

6. Experiencia de mentoría entre pares.	• Durante todo el proyecto, brindando al mentorizado la información necesaria, cuando el solicite respecto a la evaluación de los aprendizajes dentro de la experiencia personal del mentor.	• Permitir que los mentorizados se beneficien de las experiencias del mentor, que vivió y superó los mismos obstáculos que enfrentan los estudiantes de nuevo ingreso.
7. Presentación de las técnicas y estrategias de estudio desde la experiencia del mentor.	• Presentar en un primer tiempo las herramientas de aprendizaje utilizadas por el mentor y que tienen la relativa efectividad en la generación de aprendizajes significativos y retroalimentar su factibilidad durante todo el proceso.	• Posibilitar que los mentorizados cuenten con herramientas que efectivamente dan resultados, mejorando la calidad de la mentoría, desde la vivencia personal del mentor.
8. Fortalecimiento del sentimiento de pertenencia.	• Al inicio y durante todo el proceso de mentoría, motivar para que el estudiante se siente partícipe, autónomo y exitoso, para que continúe con sus estudios y se puedan alcanzar los objetivos de la mentoría.	• Brindar un acompañamiento adecuado en los aspectos tanto académicos como emocionales, facilitando la adaptación y fortaleciendo el sentido de pertenencia a la institución.
9. Detección de necesidades de orientación y mentoría.	• Al inicio aplicar las herramientas específicas para detectar las necesidades, durante todo el proceso abordar las necesidades encontradas y al final del proyecto evaluar si se lograron superar las problemáticas.	• Ayudar al mentorizado a identificar obstáculos y sus posibles soluciones, potenciar el conocimiento y guiarlos para que mejoren la capacidad de resolver sus diferentes necesidades.
10. Ayuda a superar las cinco dimensiones de necesidades de orientación.	• Fijando un taller virtual para cada necesidad, uno por semana, para no interferir en las actividades de los mentorizados.	• Brindar las pautas específicas para solucionar las necesidades de inserción, de hábitos y estrategias de estudio, de orientación académica, personal y de información.
11. Procesamiento de la información encontrada.	• En los tiempos requeridos por el equipo gestor, enviar la información procesada, para que el proyecto avance y de desarrolle normalmente, respetando los tiempos de entrega de la información.	• Obtener la información correspondiente para procesar y posteriormente proceder a realizar las gráficas respectivas y el análisis correspondiente por grupo de subacampos.

12. Acciones de orientación psicopedagógica.	• A desarrollarse después de la detección de las dificultades y aplicadas durante todo el proceso, para mejorar los logros académicos y mejorar la incorporación a la modalidad.	• Ayudar a los mentorizados a superar sus necesidades con la ayuda de técnicas psicopedagógicas que les permitan mejorar la calidad del aprendizaje y disminuir la tasa de abandono temprano.
13. Monitoreo del proyecto.	• Durante el desarrollo de la investigación, para monitorizar si se están cumpliendo o no los objetivos fijados al inicio del programa.	• Control de las diferentes fases de la mentoría, para realizar cambios cuando son necesarios, con la finalidad de corregir ciertas falencias durante el desarrollo del programa.
14. Entrega de resultados y documentación.	• De acuerdo a los tiempos estipulados en el cronograma para cada fase del proceso de mentoría,	• Cumplir con la entrega de resultados, tabulación de información y documentación de cada fase.
15. Taller para evaluar los resultados del proceso de mentoría.	• Antes de concluir el proceso, coordinar un taller presencial con los integrantes del proyecto para determinar si se cumplieron los objetivos del programa y si los mentorizados asimilaron la información.	• Evaluar la percepción del mentorizado con relación a los talleres y a la práctica de mentoría, indagar los restos que va a plantear en el futuro y como los va afrontar y recoger las sugerencias que permitan mejorar próximos eventos de mentoría.
16. Evaluación final del programa.	• A realizarse al final del proyecto, para evaluar los aspectos globales de la investigación.	• Determinar si el proyecto de mentoría cumplió con lo estipulado en su implementación, si los mentorizados se beneficiaron con la ayuda y la información fue útil.
17. Conclusiones generales del proyecto.	• Desarrollar al final del proyecto, para que la información sirva de base para mejorar futuras experiencias de mentoría.	• Inferir acerca de los alcances y limitaciones del proyecto de mentoría con la información real recabada y con los resultados obtenidos.

Fuente: Experiencia piloto de mentoría con alumnos de nuevo ingreso de la MaD.

Elaborado por: Peralvo, D (2015)

8. Recursos.

Los medios que posibilitan el desarrollo adecuado de un proyecto de mentoría son:

8.1. Recursos humanos:

Los recursos humanos indispensables para el desarrollo de una experiencia de mentoría son los siguientes:

1. El tutor, director de trabajo de fin de titulación.
2. El alumno mentor, egresado de la titulación de psicología.
3. Loa alumnos mentorizados.
4. Personal de los centros asociados.

8.2. Recursos institucionales.

Entre los principales recursos institucionales indispensables para la práctica de mentoría tenemos:

1. Adecuada infraestructura, para el desarrollo de los talleres de mentoría, se debe contar con el apoyo del centro asociado, para que el coordinador facilite las instalaciones del mismo y el programa se dé dentro de un ambiente de confort para los participantes.
2. Adecuado soporte informático, la información proporciona por la institución debe ser clara, precisa y debe ser subida al (EVA) antes de la implementación del proyecto, además se debe complementar con el seguimiento personalizado por parte del equipo gestor de mentoría y del director de trabajo de fin de titulación.

8.3. Recursos materiales.

El mentor como actor principal del proyecto debe buscar los medios necesarios para que la experiencia cuente con los insumos indispensables que evidencien el trabajo y faciliten el aprendizaje, como:

1. Computadora.
2. Proyector.
3. Cámara.
4. Material de oficina.
5. Conexión a Internet y teléfonos para contacto.

BIBLIOGRAFÍA.

Álvarez, G. Bisquerra, A. (1998). *Modelos Teóricos. Carácter Multidisciplinar de la Orientación. Orientación e Intervención Psicopedagógica.* Barcelona, España: Praxis.

Álvarez, V. García, E. (2002). Orientación del aprendizaje en la enseñanza universitaria. En Álvarez, V y Lázaro, A. (Eds.), *Calidad de las universidades y orientación universitaria.* (pp. 215-230). Málaga: Ediciones Aljibe.

Álvarez, M.I., Bisquerra, A. (1996*). Manual de Orientación y Tutoría.* Barcelona, España: Praxis.

Álvarez, M.I. (1994). *Orientación Educativa y Acción Orientadora. Relaciones entre la Teoría y la Práctica.* Barcelona, España: CEDESC.

Bausela, E. (2012). Modelos de orientación e intervención psicopedagógica. Modelo de intervención por servicios*. Revista Iberoamericana de Educación,* 5 (1 y 2), 1681-1700.

Bermúdez, M. (1993). *Orientación al estudiante en las universidades a distancia, situación actual y perspectivas. Informe de Investigaciones Educativas.* Recuperado de http://postgrado.una.edu.ve/asesoria/paginas/bermudezorientacion.pdf

Bernardi, F. Cebolla, H. (2014). Clase social de origen y rendimiento escolar como predictores de las trayectorias educativas. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas,* 146 (2), 3-22.

Carr, R. (1999). *Alcanzando el futuro: el papel de la mentoría ante el nuevo milenio.* Recuperado de http://www.mentors.ca/mentorprograms.html

Castellano, F. (1995). *La Orientación Educativa en la Universidad de Granada. Servicio de publicaciones.* Granada, España: UGR.

Castillo, N. (2012). *Técnicas e instrumentos de la educación escolar.* Recuperado de http://prezi.com/mx2k998b8rwi/tecnicas-e-instrumentos-de-la-orientacion-escolar/

Center for Health Leadership & Practice (2003). *Guía de Mentoría: Guía para Mentores. Ethics in Science and Engineering National Clearinghouse*. Recuperado de http://scholarworks.umass.edu/esence/305/

Cortez, M. (2010). *La Educación a Distancia y el Estudio Independiente.* Recuperado de http://red.ilce.edu.mx/sitios/revista/e_formadores_oto_09/articulos/Angeles_Cortes.pdf

Cloninger, S.C. (2012). Teorias de la personalidad. En Fernández, A.; Ortiz, M. y Salomón, G. (Coords.), *La perspectiva humanista.* (pp. 409-415). México: Pearson Prentice Hall.

Clutterbuck, D. Ragins, B.R. (2002). *Mentoring and Diversity: an international perspective.* Oxford, Inglaterra: Butterworh-Heinemann.

Díaz, C. Bastías, C. (2013). Los procesos de mentoría en la formación inicial del Docente. Recuperado de http://revistacientifica.uaa.edu.py/index.php/riics/article/download/183/180

Díaz, F. Hernández, G. (2002). *Estrategias docentes para un aprendizaje significativo.* Recuperado de https://jeffreydiaz.files.wordpress.com/2008/08/estrategias-docentes-para-un-aprendizaje-significativo.pdf

Díaz, C. Mejía, L. (2014). *El pensamiento crítico ¿Una forma de generar nuevas ideas o un proceso para analizar diversas ideas?* Recuperado de http://bdistancia.ecoesad.org.mx/?articulo=el-pensamiento-critico-una-forma-de-generar-nuevas-ideas-o-un-proceso-para-analizar-diversas-ideas

Dubon, J.C. Navarro, C. Segura, A. Packhrou, J.M. y Martínez, S. (2011). *La mentoría como estrategia para mejorar la docencia.* Recuperado de http://web.ua.es/en/ice/jornadas-redes-2011/documentos/proposals/182986.pdf

Ferré, X. Tobajas, F. Córdoba, M.L. y Armas, V. (2008). *Guía para la puesta en marcha de un programa de mentoría en un centro universitario.* Recuperado de http://dialnet.unirioja.es/ejemplar/352614

Florido, R. y Florido, M. (2003). La educación a distancia, sus retos y posibilidades. *Centro de referencia para la educación avanzada CREA,* 1(1), 1-15

Freixas, M.A., Ramas, F (2006). *Un modelo de Tutoría para la Educación a Distancia.* Recuperado de http://www.virtualeduca.org/ponencias2014/150/freixasramasvirtual.docx

Fisher, L. Espejo, J (2004). *Mercadotecnia. Definición de necesidad.* Recuperado de http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/necesidad-definicion.html

García Nieto, N. (2001). *Dificultades de Aprendizaje e Intervención Psicopedagógica.* Barcelona, España: Ariel.

García Nieto, N. García, M. Muñoz, I y Carballo, R (2005). *La tutoría universitaria ante el proceso de armonización Europea. Universidad Complutense de Madrid.* Recuperado de http://dialnet.unirioja.es/servlet/extaut?codigo=53075

García - Huidobro, C. Gutiérrez, M. y Condemarín, E. (2005). A estudiar se aprende. En Searle, P. (Coord.), *Introducción*. (pp. 15-18). México: Alfaomega Grupo Editor, S.A.

Geli de Ciurana, A. (2000). "Educar para la sostenibilidad: hacia un modelo psicopedagógico de educación para la sostenibilidad desde el ámbito de la educación formal." En Sainz, D. (Coord.), *Nuevas tendencias en investigación en Educación Ambiental*. (pp.5 -12). Madrid: Brau Edicions.

Godoy, J. (2011). *Resumen de la Mesa de Comunicaciones, UNIVEST 2011*. Recuperado de http://refiedu.webs.uvigo.es/Refiedu/Vol4_1/REFIEDU_4_1_2.pdf

Hernández, R. García, J. (2005). *La mentoría como estrategia para el empoderamiento del preadolescente en riesgo social.* Recuperado de http://www.uv.mx/psicologia/files/2013/09/La-mentoria-como-estrategia-para-el-empoderamiento-del-preadolescente-en-riesgo-social.pdf

Junta de Castilla y León. (2015). *Investigación e innovación.* Recuperado de http://www.educa.jcyl.es/universidad/es/investigacion-innovacion

Kotler, P. Armstrong, G. (2006). *Definición de necesidad.* Recuperado de http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/necesidad-definicion.html

Lobato, C. Muñoz, M. (1994). *Diagnóstico de necesidades de orientación universitaria. XV Congreso Internacional de Recursos Humanos, Orientación y Mercado Laboral.* Madrid, España: Ariel.

López, N. (2011). *Motivación en la educación a distancia*. Recuperado de http://es.slideshare.net/NataliaLopez9/motivacion-educacin-a-distancia

Manzano, N. Martin, A. Sánchez, M. Rísquez, A. y Suarez, M. (2012). *El rol del mentor en un.proceso.de.mentoría.universitaria* Recuperado de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70624504002

Manzano-Soto, N. (2012). Universidad Nacional de Educación a Distancia, Facultad de Educación. *Revista de Educación, número extraordinario 2012*, 9 (1 y 2), 138-160.

Martínez, O. (2002). *Orientación Educativa en la escuela Básica. Una Propuesta de Cambio.* Caracas, Venezuela: UNA.

Maslow, A (1991). *Motivacion y personalidad. La jerarquía de las necesidades básicas.* Madrid. España: Narcea.

Maslow, A. (1994). Personalidad creadora. En Rourich, R. Pániker, A y Maslow, B. (Coords.), *Salud y patología, Autorrealización y mas allá.* (pp. 10-60). Madrid: Kairos, S.A.

Medina, A.I. (2012). Competencias de información: Definir una necesidad de información. Recuperado de http://es.slideshare.net/crevirtualnuco/definir-una-necesidad-de-informacin-13046747

Mentor/National Mentoring Partnership. (2005). *Como construir un programa de mentoría exitoso, utilizando los elementos de la practica efectiva.* Recuperado de www.mentoring.org/downloads/mentoring_414.pdf

Miller, A. (2002). *Mentoring students and young people: a handbook of effective practice*. Londres, Inglaterra: Kogan Page.

Ministerio de Educación del Ecuador. (2015). *Subsecretaria de Desarrollo Profesional Educativo. Programa de Mentoría.* Recuperado de http://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/Programa_Mentorias_251111.pdf

Molina, D.B. (2001). *Material de Apoyo Instruccional. Curso Orientación Educativa*. Barina, España: Unellez.

Muñoz, C. (2010). *Programa Mentor de la Universidad de Burgos.* Recuperado de http://wdb.ugr.es/~sipe/siou/files/programa_mentor_Universidad_Burgos.pdf.

Murray, M. (2001). *Beyond the Myths and Magic of mentoring: How to facilitate an effective mentoring program*. San Francisco, EE.UU: Jossey Bass.

Nogueira, M. Fernández, M. y Porta, M. (2012). *El uso de las Tics para la Orientación Educativa a Distancia. USC. España*. Recuperado de http://www.educacion.udc.es/grupos/gipdae/documentos/congreso/VIIIcongreso/pdfs/198.pdf

Pagano, M. (2008). *Los Tutores en la Educación a Distancia. Un Aporte Teórico.* Recuperado de http://www.uoc.edu/rusc/4/2/dt/esp/pagano.pdf.

Pantoja, A. (2004). *Cuaderno de bitácora de Antonio Pantoja Vallejo. Reflexiones sobre universidad y escuela.* Recuperado de http://blogs.ujaen.es/apantoja/?p=29

Palmeros, G. Coeto, I. y Pérez, J. (2011). *Autogestión del aprendizaje y hábitos de estudio de los alumnos de la licenciatura en desarrollo cultural.* Recuperado de http://dugi-doc.udg.edu/bitstream/handle/10256/3799/286.pdf?sequence=1.

Pérez Juste, R. (1990). Servicios de orientación en la UNED. Demanda exprés y necesidades detectadas. *Revista Iberoamericana de Educación Superior a Distancia,* 7 (1y2), 24-34.

Pinto, M. (2011). *Necesidades de información.* Recuperado de http://www.mariapinto.es/e-coms/nece_info.htm

Phillips-Jones, L. (2001). *The New Mentors and Protégés: How to Succeed with the New Mentoring Partnerships. (Los Nuevos Mentores y Protegidos: Cómo Triunfar en las Nuevas Sociedades de Mentoría).* California, EE.UU: Coalition of Counseling Centers (CCC).

Portales, M. Mejía, C. (2011). *La Acción Tutorial en la Modalidad a Distancia. Programa de mentoría de la Universidad San Pedro de Chimbote.* Recuperado de http://www.virtualeduca.info/ponencias2012/148/ACCIONTUTORIALMAXICAR.docx

Prado, D. (2011*). Decálogo de mis malos y buenos hábitos de estudio. Inventario de 28 factores y mecanismos para mi fracaso/éxito en el aprendizaje*. Recuperado de http://www.iacat.com/revista/recrearte/recrearte07/Seccion2/2.%20HABITOS%20NOCIVOS.%20PERFIL%20DEL%20ESTUDIANTE%20%20QUE%20%20FRACASA.doc.pdf

Rísquez, A. (2009). *La mentoría como proceso de gestión de la información.* Recuperado de https://www.uco.es/organizacion/calidad/conferencias/pdf/Mentorias.pdf.

Rodríguez, M. L. (1996). *Orientación e Intervención Psicopedagógica.* Barcelona, España: CEA.

Rubio, M. (2015). Guía general de la educación a distancia. En Rivas, R y González, L. (Coords.), *Modalidad de educación abierta y a distancia.* (pp. 30-44). Loja, Ecuador: Ediloja Cía. Ltda.

Sánchez, A. (1993). *Necesidades Educativas e Intervención Psicopedagógica*. Barcelona, España: PPU.

Sánchez, C. (2013). *Gestión universitaria integral del abandono. ¿Qué es la mentoría? Mentoría entre iguales entre entornos virtuales.* Recuperado de http://www.cse.edu.uy/sites/www.cse.edu.uy/files/documentos/Que-es-la-mentoria.pdf.

Sánchez, C. Ávila, A. Jiménez, M. Leube, M y Giles, M. (2009). *Proyecto mentor en la Universidad Politécnica de Madrid. Un sistema de mentoría para la acogida y orientación de alumnos de nuevo ingreso a la modalidad abierta y a distancia.* Recuperado de http://www.iiisci.org/journal/CV$/risci/pdfs/GX045RA.pdf

Sánchez, M (2005). *Las funciones y necesidades de orientación en la universidad: Un estudio comparativo sobre las opiniones de universitarios y profesionales*. Recuperado de http://www.uned.es/reop/pdfs/1998/09-15-1---087-Sanchez.pdf.

Sánchez, M. (2008). *Desarrollo de un sistema de orientación tutorial en la UNED: Resultados del programa de mentoría.* Recuperado de http://innovacioneducativa.upm.es/jimcue_08/presentaciones/Nuria_Manzano.pdf.

Sánchez, M. Manzano, N. López, A y Ortega, M. (2009). *Evaluación de un modelo de orientación tutorial y mentoría en la Educación Superior a distancia*. Recuperado de http://www.mecd.gob.es/dctm/revistadeeducacion/articulosre356/re35630.pdf?documentId=0901e72b8120317a

Sánchez, M. Manzano, N. Suarez, M. Rísquez, A. Oliveros, L. Cuadrado, A. y Román, M (2009). *Sistema de orientación tutorial en la UNED: Tutoría, mentoría y e-mentoría.* Recuperado de http://abacus.universidadeuropea.es/bitstream/handle/11268/2751/SEG08.pdf?sequence=1.

Sandhusen, R. (2006). *Definición de necesidad, según diversos expertos.* Recuperado de http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/necesidad-definicion.html

Santana, L. (2012). Orientación educativa e intervención psicopedagógica. Cambian los tiempos, cambian las responsabilidades. En Labrador, F y Anaí, M. (Coords.), *Perspectivas teóricas y modelos de actuación en Orientación Educativa.* (pp. 80-120). Madrid: Pirámide.

Soler, R. (2003). *Mentoring, Estrategia de desarrollo de recursos humanos.* Barcelona, España: Gestión 2000.

Suarez, M. Rísquez, A. y Manzano, N (2012). *El rol del Mentor en un Proceso de Mentoría Universitaria, con estudiantes de nuevo ingreso al sistema educativo.* Recuperado de http://revistas.uned.es/index.php/educacionXX1/article/viewFile/128/94

Thompson, I. (2006). *Necesidades y deseos. Conozca qué son las necesidades y los deseos desde una perspectiva de mercadotecnia.* Recuperado de http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/necesidades-deseos.html

Thompson, G. (2006). *"The Provision of Student-Support Services in Distance Education: Do we know what they need?" Post secondary Distance Education in Canadá*. Athabasca, Canadá: Athabasca University.

Toscano, O. (2003) *Necesidad de Orientación en la Universidad de Huelva.* Recuperado de http://www.uhu.es/agora/version01/digital/numeros/02/02articulos/monografico/mariola.PDF

Universidad Complutense de Madrid UCM. (2012). *Curso de formación de mentores.* Recuperado de https://www.ucm.es/mentorias/quieres-ser-mentor-de-la-ucm

Universidad Nacional de Educación a Distancia UNED. (2015). *Programa b-mentoría.* Recuperado de http://www.unedsevilla.es/coie/programa-b-mentoria/

Valverde, A. Ruiz, C. García, E. y Romero, S. (2004). *Innovación en la orientación universitaria: La mentoría como respuesta.* Recuperado de http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/1049470.pdf

Vélaz de Medrano, U. (1998). *Orientación e Intervención Psicopedagógica. Conceptos, Modelos, Programas y Evaluación.* Málaga, España: Aljibe.

Velaz de Medrano, U. (1988). *Universidad Nacional de Educación a Distancia. Departamento de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación II.* Recuperado de http://www.mecd.gob.es/dctm/revistadeeducacion/articulosre2012/re201206.pdf?documentId=0901e72b81426f63.

Velaz de Medrano, U. (2011). Cobertura de necesidades de orientación y tutoría en la educación obligatoria. *Revista de educación, número extraordinario (2012)*, 10 (1 y 3), 140-143.

Vendrell, R. (1996). Funciones general y básica de la orientación. En Álvarez, M y Bisquerra, R. (Coords.), *Orientación académico profesional.* (pp. 225-235). Madrid: Ariel.

Weinstein, C. Valenzuela, R. (2000). *Manual de usuario, Inventario de Estrategias de Estudio y Aprendizaje IEEA.* Florida, EE.UU: H&H Publishing company.

ANEXOS

Anexo 1:

MODELO DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

PROYECTO PILOTO DEL SISTEMA DE MENTORÍA DE

HOJA DE DATOS INFORMATIVOS

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

HOJA DE DATOS INFORMATIVOS

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

CUESTIONARIO DE NECESIDADES DE ORIENTACIÓN

Fuente: Sánchez, MF. (2009)

REFLEXIONANDO SOBRE LA PRIMERA EXPERIENCIA EN EDUCACIÓN A DISTANCIA

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

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

¿Qué problema enfrentó?

……
……
……
……
……

¿Cuál fue la causa del problema?

……
……
……
……
……

¿Quién le ayudó?

……
……
……

¿Cómo solucionó?

……
……
……
……

¿Qué aprendió de esta experiencia?

……
……
……
……

Muchas gracias su aporte.

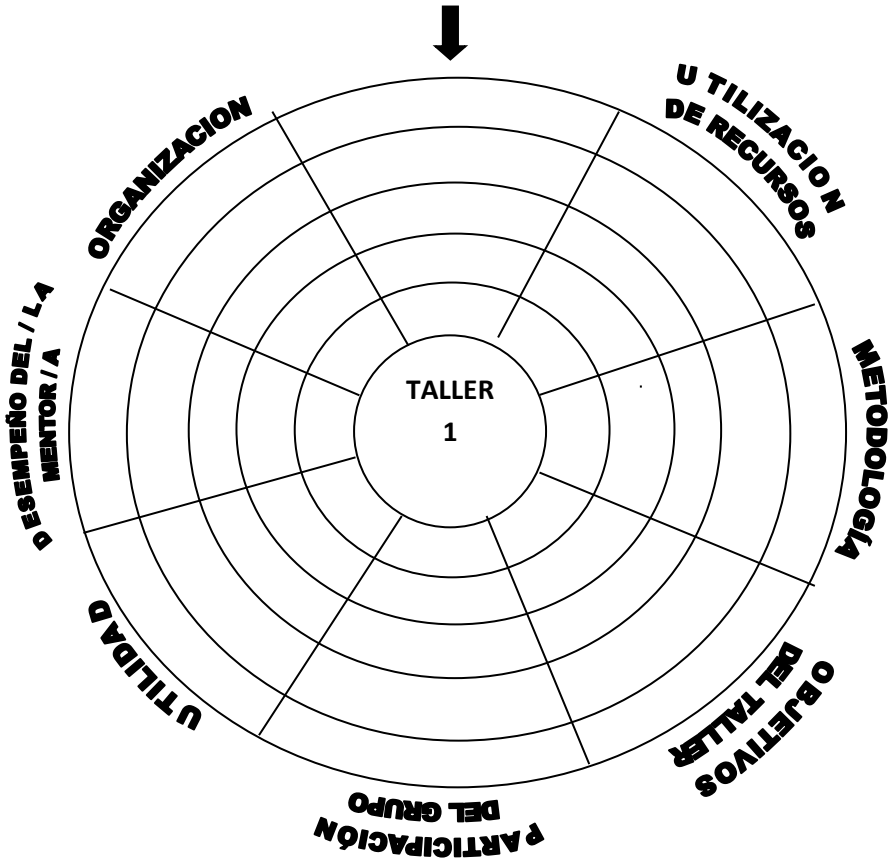
NECESIDADES ACADEMICAS

- ✓ Desconocimiento de los planes de estudio en general: itinerarios formativos, número de créditos, tipos de asignaturas….
- ✓ Necesidades relativas al estudio: planificación de estudio, necesitan de mucho tiempo y de dedicación, problemas para adaptarse a la metodología docente (las anteriores necesidades dentro de este punto se dan sobre todo en las carreras técnicas) preparación de exámenes.
- ✓ En la realización de tareas burocráticas-administrativas: ya que no conocen los planes de estudio, ni los tipos de asignaturas (libre configuración, etc.)

NECESIDADES SOCIOPERSONALES –PROFESIONALES

- ✓ Poca planificación y toma de decisiones: escasa preparación para configurar sus propios itinerarios formativos, para la tomar decisiones en la relación a las de libre configuración.
- ✓ Necesidades relativas a las salidas profesionales: falta de información, carencia de visión respecto a la proyección profesional de la titulación.
- ✓ Profesionalización de la enseñanza universitaria: exceso de contenidos poco aplicados, poca práctica, escasa relación con el ejercicio profesional.
- ✓ Alta presión y dedicación exclusiva a los estudios (sobre todo en las carreras técnicas). Que dificulta del desarrollo de atrás facetas profesionales, culturales, sociales de participación en la vida universitaria.

EVALUACIÓN DEL TALLER 1



¿Qué actividades sugiere para que se puedan desarrollar en el proceso de mentoría?

……..

……

……

……..

CUESTIONARIO PARA EVALUAR HABILIDADES DE PENSAMIENTO.

Fuente:
Dr. Alberto Acevedo Hernández
Psic. Marcela Carrera Alvarado

Instrucciones de llenado

El cuestionario que se presenta a continuación tiene como objetivo principal el obtener información valiosa acerca de las formas en que aprende, las estrategias que desarrolla para aprender y las dificultades que se presentan para ello. La información, que se le pide responder con toda franqueza, permitirá identificar necesidades particulares sobre su aprendizaje lo que a su vez, posibilitará la elaboración de mejores programas que impulsen, de manera fundamentada, un aprendizaje y formación exitosas.

El cuestionario está constituido por un conjunto de afirmaciones con diversas opciones de respuesta, de las que debe escoger la que mejor describa su experiencia personal referente a estudiar y aprender. Las respuestas que considere dar no son buenas o malas, simplemente reflejan en cierta medida esa experiencia. Lea con mucha atención cada afirmación y elige la opción que represente de mejor manera su experiencia. Para marcar su respuesta tiene las columnas "X" y "Y" cada una con tres opciones.

La columna **"X"** se refiere a la ***frecuencia*** con la que lleva a cabo lo que plantea la afirmación. Tiene tres opciones para elegir: **SIEMPRE, ALGUNAS VECES y NUNCA**. Elige sólo una opción la que mejor represente tu experiencia.

La columna **"Y"** se refiere al nivel de ***dificultad*** con la que haces lo que plantea la afirmación. Aquí también tiene tres opciones para elegir: **FACIL, DIFICIL y MUYDIFICIL**. De igual manera elige sólo la opción que mejor represente su experiencia.

Recuerde que no hay respuestas buenas ni malas y es importante no dejar de contestar ninguna afirmación.

Nombre:		
Apellido paterno	Apellido materno	Nombre(s)

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

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

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

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

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

MOTIVACION	**Columna X**			**Columna Y**		
	Frecuencia que lo haces			**Dificultad para hacerlo**		
	Siempre	**Algunas veces**	**Nunca**	**Fácil**	**Difícil**	**Muy difícil**
56. Considero mis estudios cono algo realmente personal.						
57. Considero mi tiempo de aprendizaje como						

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