



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
La Universidad Católica de Loja

ÁREA SOCIO HUMANÍSTICA

TÍTULO DE LICENCIADO EN CIENCIAS DE EDUCACIÓN
MENSIÓN EDUCACIÓN INFANTIL Y BÁSICA

**Desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría con
estudiantes de primer ciclo de Educación Superior a Distancia, Centro
Universitario de Quito, año lectivo 2014 - 2015**

TRABAJO DE TITULACIÓN

AUTORAS: Lozada Aguilar Fátima Isabel

Riera Salazar Madelein del Consuelo

TUTOR: Quiñones Coronel Hernán Gonzalo Mgtr.

CENTRO UNIVERSITARIO: QUITO - VILLAFLORA

2015

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Magister

Quiñones Coronel Hernán Gonzalo

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de titulación “**Desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación Superior a Distancia, Centro Universitario de Quito**” realizado por Fátima Isabel Lozada Aguilar y Madelein del Consuelo Riera Salazar ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja,

f)

DECLARACIÓN DE AUDITORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Fátima Isabel Lozada Aguilar declaro ser autora del presente trabajo de titulación **“Desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación Superior a Distancia, Centro Universitario de Quito”** de la titulación de Ciencias de Educación, siendo Mgtr. Hernán Gonzalo Quiñones Coronel, tutor del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos y 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:

Autora: Fátima Isabel Lozada Aguilar

Cédula: 1306149889

DECLARACIÓN DE AUDITORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Madelein del Consuelo Riera Salazar declaro ser autora del presente trabajo de titulación **“Desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación Superior a Distancia, Centro Universitario de Quito”** de la titulación de Ciencias de Educación, siendo Mgr. Hernán Gonzalo Quiñones Coronel, tutor del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos y 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:

Autora: Madelein del Consuelo Riera Salazar

Cédula: 1712386364

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada en primer lugar a Dios, ya que con Él todo y sin Él nada... por iluminarme y fortalecer mi espíritu para emprender este camino hacia el éxito.

Esta tesis es fruto del esfuerzo y deseo constante de superación.

A mi esposo por su apoyo incondicional, brindándome su comprensión, cariño y amor

A mis hijos: Samanta, John y Maik que son la razón de mi vida, estuvieron a mi lado impulsándome para lograr que este sueño se haga realidad.

A mis padres por ser un ejemplo de vida, y haber sembrado en mí el espíritu emprendedor y a no darme por vencida fácilmente.

Fátima Isabel Lozada Aguilar

Este trabajo está dedicado a mi esposo Iván Ramiro y mis hijos Pablo, Sebastián y Camila, ya que gracias a su amor, comprensión e inspiración, he logrado superar aquellos obstáculos que me han permitido alcanzar las metas planteadas en cuanto a mi formación profesional en tan prestigiosa universidad.

Madelein del Consuelo Riera Salazar

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi tutor de tesis Magister Hernán Quiñones por todo el apoyo brindado, por su calidad humana, su esfuerzo y dedicación. Sus conocimientos, orientaciones, su paciencia y motivación han sido fundamentales para mi formación como investigadora.

A mi compañera de tesis Madelein Riera por haber compartido valiosas experiencias

A los estudiantes mentorizados por su tiempo, esfuerzo y querer ser más.

Por último, quiero agradecer a esas personas que son el tronco de este gran árbol ramificado que somos cada uno de nosotros, y que son la fortaleza echa persona, quienes son las que verdaderamente se merecen el éxito logrado... Mis familiares!!!

Dios los bendiga por siempre, por confiar en mí, por tener esa paciencia de guiarme, esa fortaleza para enfrentar los errores y aciertos, ese gran amor que brota en y ese brillo que se refleja en sus ojos cuando me ven triunfar...

Gracias por todo y bendiciones!!!

Fátima Isabel Lozada Aguilar

AGRADECIMIENTO

Quiero dar gracias a Dios, ya que es mi guía y pedestal no solo en los estudios, también en mi vida personal. A mis padres que desde que nací se han dedicado a enseñarme que en la vida todo se logra con mucho amor, esfuerzo, honradez y firmeza, ellos son: Martha y Gonzalo.

A mis hermanos Edwin, Franklin y Verónica pilares fundamentales de amor y cuidado.

A mis suegros Fanny y Ángel, por su cariño y apoyo dado en este caminar.

Además a otra gran familia que Dios ha puesto en mi camino, la familia del Franco Español, a todos ustedes mi agradecimiento por compartir sus conocimientos y ser mis maestros de trabajo y de vida. Gracias Hugo, Lidia, Norma y Esther.

A mi tutor de tesis Magister Hernán Quiñones, por su paciencia y ayuda en este tiempo de elaboración de tesis y a todos los integrantes de la Universidad Técnica Particular de Loja por su apoyo en estos años de estudio.

A mi compañera Fátima Isabel Lozada Aguilar, en este tiempo de trabajo ha sabido compartir experiencias y momentos inolvidables.

Y por último quiero decir gracias a la mayor bendición en mi vida, mi esposo Iván Ramiro Ushiña y mis Hijos Pablo Velásquez, Sebastián Ushiña y Camila Ushiña, quienes con su paciencia y total disposición emprendieron esta aventura a mi lado, levantándose cuando creí todo perdido, a ustedes gracias por permanecer con su amor incondicionalmente junto a mí.

Imposible nombrar a todos aquellos que de una u otra forma fueron parte de esta carrera en mi vida, solo puedo decir Dios bendiga sus vidas por estar presentes a lo largo del camino.

Madelein del Consuelo Riera Salazar

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARATULA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	ii
DECLARACIÓN DE AUDITORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	iii
DECLARACIÓN DE AUDITORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	viii
RESUMEN.....	1
ABSTRACT.....	2
INTRODUCCIÓN.....	3
CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO.....	6
1.1. La Orientación Educativa	7
1.1.1. Concepto.....	7
1.1.2. Funciones.....	8
1.1.3. Modelos.....	9
1.1.4. Importancia en el ámbito universitario.....	12
1.2. Necesidades de orientación en Educación a Distancia.....	14
1.2.1. Concepto de necesidad.....	14
1.2.2. Necesidades de autorrealización (Maslow).....	15
1.2.3. Necesidades de orientación en Educación a Distancia.....	17
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.....	19
1.2.3.4. De orientación personal.....	20
1.2.3.5. De información.....	21
1.3. La Mentoría.....	22
1.3.1. Concepto.....	22
1.3.2. Elementos y proceso de mentoría.....	23
1.3.3. Perfiles de los involucrados en el proceso de mentoría.....	25
1.3.4. Técnicas y estrategias que se pueden aplicar en el desarrollo de la Mentoría.....	27
1.4. Plan de Orientación y Mentoría.....	29

1.4.1. Definición del Plan de Mentoría.....	29
1.4.2. Elementos del Plan de Orientación y Mentoría.....	30
1.4.3. Plan de orientación y mentoría para el grupo de estudiantes.....	32
CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA.....	33
2.1. Contexto.....	34
2.2. Diseño de investigación.....	35
2.3. Participantes.....	36
2.4. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación.....	40
2.4.1 Métodos.....	40
2.4.2. Técnicas.....	41
2.4.2.1 Técnicas de investigación bibliográfica.....	41
2.4.2.2 Técnicas de investigación de campo.....	42
2.4.3. Instrumentos.....	43
2.5. Procedimiento.....	43
2.6. Recursos.....	46
2.6.1. Humanos.....	46
2.6.2. Institucionales.....	46
2.6.3. Materiales.....	46
2.6.4. Económicos.....	46
CAPÍTULO 3.RESULTADOS ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.....	48
3.1. Características psicopedagógicas de los mentorizados.....	49
3.2. Necesidades de orientación de los estudiantes.....	50
3.2.1. De inserción y adaptación al sistema de Educación a Distancia.....	51
3.2.2. De orientación académica.....	53
3.2.3. De orientación personal.....	56
3.2.4. De información.....	59
3.3. Las percepciones del mentor y la relación de ayuda.....	61
3.4. Valoración de mentoría.....	62
3.4.1. Interacción y comunicación (mentorizados, mentor).....	62
3.4.2. Motivación y expectativas de los participantes (mentorizados y mentores).....	63
3.4.3. Valoración general del proceso.....	63
3.5. FODA del proceso de mentoría desarrollado.....	64
3.6. Matriz de problemáticas de la Mentoría.....	65
CONCLUSIONES.....	67

RECOMENDACIONES.....	68
MANUAL PARA EL MENTOR	70
Justificación.....	70
Necesidades de orientación y Mentoría.....	71
Objetivos	71
Objetivo General.....	71
Objetivos Específicos	71
Definición del Mentor	72
Perfil del Mentor.....	72
Acciones y estrategias de Mentoría	73
Recursos	76
Humanos	76
Materiales	76
BIBLIOGRAFÍA.....	78
ANEXOS.....	83

RESUMEN

La mentoría se constituye como una de las herramientas más innovadoras en el campo de la educación, ya que a través de su uso se puede transformar el rol y la relación entre el maestro y el estudiante, facilitando su comunicación y la aplicación de estrategias metodológicas que inciden positivamente en el proceso de enseñanza – aprendizaje. Por esta razón, el presente estudio “Desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación Superior a Distancia, en el Centro Universitario de Quito, año lectivo 2014 – 2015” permitió establecer las necesidades educativas que posee este grupo de alumnos, para lo cual se utilizó los métodos de investigación: acción participativa, descriptivo, analítico - sintético, inductivo – deductivo y estadístico, así como la encuesta, entrevista y observación. Estas técnicas de investigación, aplicadas a un total de ocho estudiantes, permitieron recoger información importante que fue tomada en cuenta para la elaboración de un Manual de Mentor, donde se establecen acciones y estrategias a fin de fortalecer el proceso de mentoría en la institución educativa, y disminuir el nivel de deserción escolar.

Descriptores: Mentoría, Orientación Educativa, Educación a Distancia.

ABSTRACT

Mentoring is established as one of the most innovative tools in the field of education, because through its use can transform the role and relationship between teacher and student, facilitating the communication and application of methodological strategies positively affect the process of teaching - learning. Therefore, this study "Development and evaluation of a pilot mentoring experience with undergraduate students of Higher Distance Education in the University Center of Quito, school year 2014 - 2015" allowed to establish the educational needs that have this group - synthetic, inductive - deductive and statistical and survey, interview and participant observation, descriptive, analytical action: students, for which research methods were used. These research techniques applied to eight students, allowed to collect important information was taken into account in the preparation of a manual Mentor, where actions and strategies to strengthen the mentoring process in educational institution are established, and decrease the level of dropouts.

Descriptors: Mentoring, Educative Orientation, Distance Education.

INTRODUCCIÓN

En la investigación titulada “Desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación Superior a Distancia, Centro Universitario de Quito”, se llevó a cabo un análisis sobre el tema de mentoría y su relación con el proceso educativo, ya que a través de esta herramienta es posible fortalecer el nivel de comunicación entre el docente y los estudiantes, así como el proceso de aprendizaje y la metodología utilizada en este tema tratado.

Además es importante referir que el proceso de mentoría desarrollado con los estudiantes permitió establecer que las principales dificultades que enfrentan en cuanto al Sistema de Educación a Distancia, tenían relación con el tiempo y el horario que destinan a sus estudios, así como la Guía e Información que necesitan adquirir para facilitar su proceso de formación académica, razón por la cual en la propuesta correspondiente al Manual de Mentor se incluyen herramientas para disminuir estas limitaciones que obstaculizan el proceso de aprendizaje de los estudiantes mentorizados.

Cabe señalar que las distintas experiencias sobre mentoría realizadas en otros países como Colombia y México se constituyen como el principal antecedente sobre esta temática, ya que en la actualidad en Ecuador apenas se empieza a conocer esta herramienta en el campo educativo, razón por la cual es fundamental su estudio y aplicación en la labor educativa.

Precisamente debido a las ventajas que la mentoría posee en el contexto educativo, este estudio resultó fundamental para conocer y responder a las necesidades experimentadas por los estudiantes en el Sistema de Educación a Distancia, facilitando su adaptación, mejorando las relaciones con sus docentes y compañeros, además de fortalecer su proceso de aprendizaje en las distintas asignaturas que se abordan en la institución.

Igualmente se debe señalar que debido al apoyo de la Universidad Técnica Particular de Loja, el desarrollo de esta investigación fue factible, ya que se facilitó la entrega de una nómina de estudiantes para llevar a cabo el estudio, así como el uso de aulas y materiales bibliográficos que contribuyeron a que las investigadoras pudieran desarrollar el proyecto de una manera adecuada y completa según el cronograma establecido por la institución.

Por esta razón, este trabajo de investigación se estructuró de la siguiente manera:

En el capítulo 1 se abordó el Marco Teórico que se encuentra integrado por varios temas. Inicialmente se definió a la Orientación Educativa, sus funciones y modelos, así como su importancia en el ámbito universitario. A continuación se describieron las necesidades de orientación en Educación a Distancia, para lo cual se abordó el concepto de necesidad, tomando en cuenta el modelo propuesto por Maslow, gracias al cual se puede comprender el lugar que ocupan las necesidades de orientación en Educación a Distancia. El tercer tema en ser analizado correspondió a la definición de mentoría, sus elementos y procesos, los perfiles de los involucrados, así como las técnicas y estrategias que se pueden aplicar en el desarrollo de la mentoría. Finalmente el último punto abordado correspondió al Plan de Orientación y Mentoría, los elementos que lo integran, así como algunas indicaciones para realizarlo con los estudiantes.

En el capítulo 2 se abordó la metodología que fue utilizada en la investigación, para lo cual fue importante explicar el contexto de la institución donde se aplicó la experiencia piloto de mentoría, así como el diseño usado, los participantes, los métodos, técnicas e instrumentos de investigación, el procedimiento empleado, y los recursos usados.

En el capítulo 3 se analizaron y discutieron los resultados encontrados que permitieron establecer las necesidades de orientación de los estudiantes, así como las principales conclusiones y recomendaciones generadas en relación a los objetivos del estudio, que facilitaron el establecimiento de la propuesta a desarrollarse para disminuir la problemática de estudio, en este caso un Manual para el Mentor.

Cabe señalar además que el desarrollo de este trabajo fue sumamente importante, ya que no solo permitió fortalecer el proceso de aprendizaje de los estudiantes del primer ciclo de Educación Superior a Distancia de la Universidad Técnica Particular del Centro Universitario de Quito, sino que además generó herramientas muy importantes para los docentes y la sociedad en general, a través de las cuales fue posible fortalecer la labor desempeñada en el entorno educativo, garantizando que las personas logren culminar con éxito su formación universitaria y de esta manera puedan acceder a una profesión de acuerdo a sus necesidades e intereses.

También es necesario referir que en esta investigación se logró fundamentar teóricamente los modelos y procesos de orientación y mentoría que se aplican en el ámbito universitario, lo cual se constituye como una parte fundamental en el campo académico, además que esta información permitió desarrollar acciones de orientación psicopedagógica con los estudiantes de primer ciclo, facilitando su incorporación al sistema de educación a distancia, para así mejorar sus logros académicos y disminuir la tasa de abandono temprano.

CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO

1.1. La Orientación Educativa

1.1.1. Concepto.

La orientación se constituye como una herramienta que ha tomado enorme importancia en el ámbito educativo, lo cual ha supuesto una serie de ventajas tanto para los maestros como los estudiantes, ya que a través de esta herramienta se pueden solucionar diferentes dificultades asociadas al proceso de enseñanza – aprendizaje como la metodología usada o el tipo de relación entre los participantes del proceso educativo.

De acuerdo a lo señalado por(Ayala, 1998, pág. 9), la orientación educativa o escolar se refiere a un proceso continuo de asesoramiento, donde el maestro desarrolla actividades y estrategias “Preventivas dirigidas a la formación de hábitos de estudio, atención y concentración en clase, aprovechamiento del tiempo y desarrollo de habilidades cognitivas, (...) además de ofrecer ayuda y atención al alumno para que alcance un alto rendimiento académico y progrese en sus estudios.”

Por su parte,(Vélaz de Medrano, 1998, págs. 37 - 38) manifiesta que la orientación educativa se trata de un conjunto de “Conocimientos, metodologías y principios teóricos que fundamentan la planificación, diseño, aplicación y evaluación de la intervención psicopedagógica preventiva, comprensiva, sistémica y continuada que se dirige a las personas, las instituciones y el contexto comunitario, con el objetivo de promover su desarrollo integral.”

A lo señalado por los autores, (Pérez, Fundora, & Palmero, 2011) señalan que la orientación educativa “Promueve la autoestima, relaciones humanas, socialización y atención a las necesidades e intereses del individuo, de acuerdo con sus potencialidades, habilidades y destrezas”, lo cual es muy importante, ya que estas capacidades se aplican para resolver conflictos y enfrentar dificultades que se podrían generar en relación al proceso de aprendizaje de los educandos.

Teniendo en cuenta estos tres conceptos, se evidencia que la orientación educativa es una herramienta que permite desarrollar estrategias y actividades preventivas, direccionadas a que el estudiante fortalezca sus capacidades y logre obtener mejores

resultados en relación a su rendimiento académico y su nivel de conocimientos adquiridos en su proceso de enseñanza – aprendizaje.

De esta manera, la orientación educativa se establece como una herramienta educativa que establece actividades y estrategias que direccionan la planificación del trabajo que el docente desarrolla con sus estudiantes, promoviendo sus capacidades, destrezas y habilidades, a fin de que el proceso de enseñanza - aprendizaje se vuelva mucho más efectivo y genere resultados más satisfactorios en cuanto al rendimiento escolar y la adquisición de nuevos conocimientos.

1.1.2 Funciones.

De acuerdo a lo señalado por Bisquerra (1998), la orientación educativa es una herramienta que posee distintas funciones las cuales dependen de la forma como se las utilice, el contexto en el cual se apliquen, su enfoque, y los participantes que intervienen en dicho proceso. Por esta razón las principales funciones de la orientación educativa son las que se detallan a continuación:

Organización y planificación de la orientación: a través de esta herramienta se desarrollan distintos programas enfocados a la intervención, así como se plantean sesiones de orientación grupal, además que se elabora material para cada una de las sesiones, permitiendo fortalecer y mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes.

Consulta: a través de la orientación educativa se pueden desarrollar diferentes sesiones que permiten resolver inquietudes por parte de los estudiantes, los educadores, el centro educativo, y por supuesto con la misma familia, ya que la Evaluación es una función que responde a la valoración que se realiza posteriormente a las intervenciones o acciones que se han realizado a través de los diferentes programas de orientación.

A causa de lo señalado por el autor se establece que la orientación educativa tiene como función central facilitar el proceso de adaptación del estudiante a un sistema educativo, para lo cual se plantea distintas actividades y estrategias que permiten solucionar aquellas dificultades que se generan durante este proceso, razón por la cual la orientación educativa también se constituye como una herramienta que busca prevenir posibles conflictos en cuanto a la relación entre los participantes y su proceso de aprendizaje.

Por otra parte,(Sanchiz, 2009, pág. 58) señala que otras funciones de la orientación tienen relación con ayudar a que los estudiantes se adapten a la institución educativa a la cual pertenecen, además de establecer estrategias para que puedan resolver problemas educativos que pueden enfrentar, y por supuesto, detectar aquellos factores de la personalidad del alumno que pueden influir en su formación educativa, aspectos que en conjunto permiten reducir el nivel de deserción escolar en la institución educativa.

Sobre este tema, Fernández (2005) añade que la orientación tiene como función organizar y dinamizar el trabajo que desarrollan los docentes en relación a sus estudiantes a través de la aplicación de herramientas pedagógicas que fortalecen el proceso de enseñanza – aprendizaje, además que la orientación también se constituye como “un agente de cambio, ya que a través de sus herramientas puede generar nuevas ideas para fortalecer la gestión educativa que dinamiza el trabajo de los docentes y los estudiantes.”

Teniendo en cuenta lo señalado por los autores se establece que la orientación es una herramienta multifuncional, a través de la cual se pueden desarrollar distintas estrategias que permiten intervenir y dar solución a cada una de las dificultades que se generan en la formación educativa de los estudiantes, para lo cual es importante la colaboración de los maestros y de la misma institución educativa, para fortalecer este proceso.

1.1.3. Modelos.

La orientación educativa es una herramienta que ha sido estudiada por diferentes autores a lo largo de la historia, sin embargo según lo planteado por (Rodríguez, 1995), en base a los objetivos planteados y las características de los participantes que intervienen en el proceso educativo se han desarrollado distintos modelos que explican las acciones que se deben llevar a cabo para que las metas planteadas sean fáciles de alcanzar.

Según lo manifiesta (Bisquerra, 1998, pág. 57), el Propósito de la intervención de la orientación puede ser utilizada terapéutica, es decir, resolver las dificultades generadas en el proceso de aprendizaje de los estudiantes, así como corregir errores suscitados en este proceso; también puede ser preventiva, gracias a la aplicación de estrategias para evitar problemas futuros; y finalmente puede ser una herramienta de desarrollo, ya que interviene para fortalecer el crecimiento personal de los estudiantes.

A causa de lo señalado es importante resaltar que en este modelo, la orientación se constituye como una herramienta proactiva, es decir, que no únicamente se limita a la función terapéutica, sino que permite prevenir ciertas dificultades en el proceso de aprendizaje del estudiante, además de fortalecer sus capacidades, destrezas, habilidades cognitivas, y la relación con el resto de participantes del proceso educativo.

Al respecto del modelo de consulta, (Matas, 2007, pág. 5) señala que a través de su aplicación se busca "Capacitar a las personas que demandan este servicio (normalmente maestros y tutores) para que sean ellos/as quienes realicen las intervenciones de orientación." Es importante referir que en este modelo, el consultor se establece como el profesional responsable de fortalecer el trabajo participativo y colaborativo entre todos los actores que se encuentran integrados en el proceso de aprendizaje del estudiante, y que incluyen a maestros, personal administrativo y el personal profesional que brinda consultoría externa.

Igualmente en el modelo de consulta se toma muy en cuenta los elementos afectivos de las personas, para formular actividades direccionadas a mejorar las relaciones entre el educador y sus estudiantes, además de garantizar un proceso de aprendizaje no solo eficaz en lo profesional, sino también en lo humano, dando importancia a lo dinámico del trabajo desarrollado en la institución educativa.

El Modelo de Counseling, según lo señala (Matas, 2007, pág. 6) fue desarrollado durante la década de los 30 y con direccionamiento hacia la perspectiva del asesoramiento, ya que conlleva dos perspectivas fundamentales que son la perspectiva vocacional y el diagnóstico psicológico. El procedimiento de intervención orientativa se inicia con el diagnóstico, pasando al consejo y por último al seguimiento de los resultados obtenidos y la Perspectiva terapéutica: se basa en la "terapia centrada en el cliente" de Carl Rogers que permanece al margen de la visión médica o psicoanalítica.

Además como lo señala, (Matas, 2007, pág. 7), este modelo "Tiene la virtud de atender las demandas individuales de los estudiantes, pero no es capaz de poner en marcha los recursos necesarios para generalizar los beneficios al grupo social, ni a las instituciones", lo que significa que una de las limitaciones de este modelo es que las estrategias aplicadas no pueden usarse de forma general para todas las personas, ya que cada una

posee una necesidad en particular que demanda una atención personalizada por parte del consultor.

Teniendo en cuenta lo señalado por los autores se puede establecer que este tipo de modelos se centran sobre todo en identificar las necesidades que poseen los estudiantes en relación a su rendimiento escolar y otra clase de dificultades escolares como la metodología usada, ya que una vez identificado el problema, los orientadores intervienen directamente sobre la persona y la problemática, no dejando en segundo plano, el contexto que rodea al estudiante.

El Modelo de programas desde la perspectiva de (Matas, 2007, pág. 8) surge como “Un intento de superar las deficiencias de los modelos anteriores, más tradicionales y más antiguos en el tiempo. Este modelo se basa en la intervención por programas (...) que incluyen actividades planificadas que se aplican en un contexto determinado, que se diseñan y realizan con la intención de obtener unos objetivos concretos, a partir de la identificación de necesidades concretas (diagnóstico de necesidades)“.

Es importante señalar que este modelo resulta mucho más oportuno que los anteriores, ya que al determinar las necesidades y dificultades de los estudiantes se puede establecer un conjunto de actividades, que se integran en programas, que direccionados por el orientador permiten abordar los distintos problemas educativos, tomando en cuenta el contexto en el cual se desarrollan.

Al respecto de las características de este modelo, (Matas, 2007, pág. 8) señala las siguientes: la intervención que promueve es directa sobre las personas de interés; el programa suele diseñarse para un grupo de sujetos, aunque con pretensiones de que los resultados puedan alcanzar a todo el alumnado; la evaluación es una parte más de la acción, acompañando a la intervención en todo momento; permite establecer prioridades de intervención, a partir de los resultados obtenidos en el diagnóstico de necesidades; fomenta la reflexión crítica de la intervención basándose en los resultados de la evaluación; y promueve un sistema de trabajo basado en la cooperación y la colaboración.

Como se puede evidenciar, las características de este modelo permiten que la orientación se convierta en una herramienta que permite satisfacer las necesidades de cada uno de

los estudiantes o grupo de estudiantes que poseen alguna clase de dificultad en relación al ámbito escolar, tomando en cuenta su participación y el apoyo de sus educadores, para lo cual inicialmente el orientador debe establecer un diagnóstico previo, ya que a partir de la información obtenida se plantean cada uno de los programas que serán aplicados.

Teniendo en cuenta lo desarrollado por los autores acerca de los modelos de orientación es importante señalar que el modelo más efectivo corresponde al de programas, a través del cual se puede establecer un diagnóstico de las necesidades de los estudiantes, priorizando las más importantes, que posteriormente permitirán establecer estrategias y actividades para satisfacerlas de manera individual y global, lo cual permite el ahorro de recursos, tiempo y dinero para la institución educativa y los mismos estudiantes.

1.1.4. Importancia en el ámbito universitario.

La orientación educativa se constituye como una de las herramientas más importantes en el ámbito universitario, puesto que según (Salmerón, 2001, págs. 9 - 10), se la utiliza en múltiples aspectos como “Orientar la transición del bachillerato a la universidad, atender la diversidad de estudiantes, desarrollar planes de acción tutorial por titulaciones, brindar orientación profesional para la inserción laboral de los estudiantes y brindar formación complementaria a estudiantes y profesorado.” Además este autor señala que el trabajo de la orientación en la educación universitaria se centra en tres etapas fundamentales, las cuales se describen a continuación.

Etapa 1 - Antes de acceder a la universidad y para estudiantes no universitarios: se caracteriza porque los estudiantes se encuentran en el proceso de búsqueda de una institución educativa que pueda satisfacer sus necesidades de conocimiento, además de que se ajuste a sus horarios y los recursos económicos que disponen para su educación.

Es importante señalar que el trabajo que desarrolla la orientación en esta etapa se centra en gestionar programas que brindan información a las personas acerca de las “características más relevantes del contenido de cada una de las titulaciones, de los recursos y Centros donde se desarrollan, así como la variedad de los ámbitos productivos que más se relacionan con los perfiles profesionales de las diferentes titulaciones.” (Salmerón, 2001, pág. 11) Además la orientación lleva a cabo estudios sobre las necesidades formativas y competenciales generales y específicas que los estudiantes de

secundaria poseen, de tal manera que cuando ingresan al primer año de carrera, se desarrollan programas que facilitan su adaptación a los requerimientos establecidos por los centros universitarios.

Etapa 2 - Durante la realización de los estudios universitarios: se caracteriza porque los estudiantes han ingresado al sistema educativo, y se encuentran inmersos en su proceso de formación educativa que genera dificultades en cuanto a la metodología usada, su relación con los maestros, el sistema de evaluación, aspectos que deben ser resueltos de manera efectiva para evitar la frustración por parte de los mismos estudiantes.

Por lo señalado y desde la perspectiva de (Salmerón, 2001, págs. 12 - 13), durante esta etapa, la orientación educativa se vuelve una herramienta muy importante, ya que fortalece la autonomía del estudiante en cuanto a la búsqueda de su propio conocimiento, así como sus habilidades, fortalezas y actitudes para formular su proyecto de vida, para lo cual el orientador brinda asesoría acerca de las estrategias más efectivas, a través de las cuales puede lograr sus objetivos y mejorar su estudio personal.

Durante esta etapa, la orientación también permite que el estudiante y el conocimiento que adquiere puedan conectarse de forma estratégica con la realidad social, lo cual a futuro puede facilitar su acceso al entorno laboral, y ajustarse a las demandas de la sociedad, para lo cual la orientación establece (Salmerón, 2001, págs. 12 - 13) “Estrategias de enseñanza activas que generan la implicación y el estudio personal del alumnado en los contenidos curriculares y que motiven a éste a realizar actividades con significación educativa dentro y fuera del aula.”

Etapa 3 - Después de la universidad: se caracteriza porque los estudiantes han culminado sus estudios universitarios, y en la mayoría de los casos, deben ingresar por primera vez al campo laboral donde surgen inquietudes respecto a su formación educativa y sus destrezas que se establecen como aspectos fundamentales para acceder a un trabajo.

Según (Salmerón, 2001, págs. 13 - 14), durante esta etapa la orientación educativa es importante ya que cumple las siguientes funciones: Investigación prospectiva para ajustar las cualificaciones profesionales de los estudiantes al finalizar sus estudios a las demandas sociales en los ámbitos de la producción; Documentación e información profesional: Recogiendo, seleccionando y poniendo al servicio de los estudiantes

información relevante, favoreciendo una rápida y efectiva consulta que facilite los procesos de auto información y autoexploración profesional. Formación para la inserción: Dotando al estudiante de habilidades básicas para enfrentarse a sus necesidades en la búsqueda de empleo. Asesoramiento para ayudar de manera individualizada en cuestiones personales, académicas o profesionales.

A causa de lo señalado por (Salmerón, 2001), se puede comprender que la orientación educativa, no solamente se constituye como una herramienta que acompaña al estudiante durante su formación académica, sino que inclusive lo respalda hasta su ingreso al campo laboral, a través de herramientas que le brindan capacitación en aquellas áreas de conocimiento que el mercado laboral y la práctica requieren.

Por otra parte, (Chinchilla, 2010) añade que la orientación universitaria a más de entregar información a los estudiantes sobre sus itinerarios formativos, también los motiva a cuestionarse acerca de las decisiones que toma a lo largo de su formación educativa, que incidirán de manera importante en su futuro profesional y personal.

A lo expuesto, (Jaime, 2011) agrega que la orientación es una herramienta muy importante en la universidad, puesto que facilita “Diagnosticar las características de los estudiantes y de su contexto educativo, elaborar y ejecutar estrategias educativas, así como evaluar el desarrollo alcanzado por los estudiantes y el grupo.”

En base a lo señalado se establece que la orientación en el ámbito universitario es una herramienta muy importante, puesto que guía al estudiante desde su ingreso a la universidad, durante su permanencia en la institución, además de entregar información que en el futuro permita que las personas puedan tomar decisiones acertadas sobre el campo laboral, en el cual desean ingresar.

1.2. Necesidades de orientación en Educación a Distancia

1.2.1. Concepto de necesidad.

Al respecto de este término, (Puig, Sabater, & Rodríguez, 2012) manifiestan que Marx es uno de los primeros teóricos en abordar el concepto de necesidad, entendiéndola como la “...escasez o carencia, es decir, falta de bienes para cubrir algún deseo y cuya superación se impone al sujeto con gran prioridad para continuar su vida individual”.

Por su parte, (Thompson, 2006) manifiesta que la necesidad se comprende como el estado de carencia percibida por una persona, que puede generarse a nivel físico por la falta de "...alimento, abrigo, seguridad, o mental por falta de pertenencia o afecto, que genera una discrepancia entre el estado real y el deseado (que supone el objeto, servicio o recurso que se necesita para la supervivencia, bienestar o confort)."

Complementando a este concepto, Dorsch (2002:513) citado por (Rivera, 2008) señala que la necesidad se comprende como aquellas expresiones que una persona requiere satisfacer para su conservación y desarrollo, que además genera cierta clase de esfuerzo destinado a suprimir esta carencia, ya sea través de la realización de una actividad física o intelectual que permite satisfacerla de manera total o parcial.

En base a estos conceptos planteados por los autores se establece que la necesidad de orientación se refiere a la carencia o conjunto de carencias, que una persona enfrenta en una determinada época y en distintos aspectos de su vida, que lo motivan a realizar un tipo de esfuerzo particular que le permita satisfacer dicha necesidad, para sí poder continuar su vida de forma normal.

1.2.2. Necesidades de autorrealización (Maslow).

Según lo expuesto por (Aguilar & Peralta, 2009), uno de los aportes más importantes desarrollados por el psicólogo Abraham Maslow corresponde a los estudios que realizó acerca de las necesidades que se deben satisfacer para que una persona pueda sentirse auto realizado, las cuales se encuentran distribuidas de la siguiente manera:

En el primer nivel residen las necesidades fisiológicas del ser humano, entre las cuales se encuentran su acceso al alimento, la vivienda, la vestimenta, la salud, entre otras. En el segundo nivel se encuentran las necesidades de seguridad, asociadas a factores como la seguridad física, el acceso a una vivienda, el derecho a la salud, el acceso a una propiedad privada, entre otras.

En el tercero y cuarto nivel se hallan las necesidades sociales que tienen relación directa con aspectos como los lazos afectivos que las personas desarrollan con sus amigos, familia, pareja sentimental, así como su derecho a la privacidad e intimidad sexual y se

sitúan las necesidades de estima, que tienen relación con aspectos como el reconocimiento que toda persona busca, así como la confianza y el respeto que se tiene así mismo, y que le permiten alcanzar el éxito en las diferentes actividades que desarrolla en su vida.

Finalmente en el quinto nivel se ubican las necesidades de autorrealización, las cuales se pueden cumplir si se han satisfecho el resto de las necesidades mencionadas en los niveles anteriores. Es importante señalar que dentro de estas necesidades se encuentran aspectos como la autonomía, independencia y autocontrol que una persona ha logrado alcanzar en su vida, lo cual le permite volverse alguien seguro de sí mismo, respetando las diferencias de los demás.

En relación a esta clase de necesidad, (Lorenzana, 2013) manifiesta que su satisfacción le permite a una persona “conformar el sentido de su propia existencia y sentirse parte de la sociedad”, es decir, sentir que sus intereses lo definen como persona, que además le permite obtener el reconocimiento social por parte de otras personas como sus mismos amigos o familiares, o incluso de otros grupos no tan cercanos, pero que son parte de su realidad.

Cabe señalar además que según (Parra, 2009), las necesidades planteadas por Maslow no siempre se ejecutan de acuerdo al orden planteado por el autor, ya que muchas veces, las personas priorizan la satisfacción de necesidades como las de autorrealización, en vez de las sociales, lo cual permite comprender que la satisfacción de las necesidades es un aspecto que tiene mucha relación con el interés de cada persona y el contexto social que lo rodea.

De ahí que a lo señalado por Maslow, se comprende la importancia de la satisfacción de los distintos niveles de necesidades en la vida de una persona, ya que a través de su cumplimiento, es posible que el ser humano se sienta conforme y satisfecho con su forma de vida, su salud y las personas que se encuentran a su alrededor, además de sentir que esfuerzos le han permitido convertirse en una persona autor realizada y satisfecha con su forma de vida.

1.2.3. Necesidades de orientación en Educación a Distancia.

Por consiguiente lo planteado por Maslow permite comprender que los estudiantes al ingresar a un sistema de educación a distancia poseen un conjunto de necesidades que deben ser satisfechas de acuerdo a la etapa de formación en la cual se encuentran, para lo cual la orientación establece diferentes actividades y estrategias que deben ser aplicadas de acuerdo a los objetivos que se desean alcanzar. Por esta razón, a continuación se detallan las diferentes necesidades que los estudiantes que asisten a este tipo de educación deben satisfacer de forma eficiente para garantizar su éxito escolar.

1.2.3.1. Para la inserción y adaptación.

De acuerdo a lo señalado por (Freixas & Ramas, 2014), la educación a distancia es responsable de fomentar conductas muy importantes en sus estudiantes como la autonomía y responsabilidad, sin embargo también puede generar toda una serie de dificultades entre las que se encuentran aquellos aspectos relacionados con su inserción y adaptación a este sistema de educación.

En este sentido, a través de la orientación se puede establecer mecanismos y actividades que permitan que los estudiantes se adapten con mayor facilidad a la modalidad de educación a distancia, para lo cual es fundamental “Tener muy claro que las exigencias y la administración de un sistema a distancia son diferentes de las del sistema presencial porque cada uno tiene características y variables propias”. (Maya, 1993, pág. 32)

Además como lo señalan (Sánchez & al, 2008), a través de la orientación educativa se deben satisfacer las necesidades de los estudiantes relacionadas con la entrega de información que les permita tomar decisiones iniciales acertadas al ingresar a una institución académica, fortaleciendo su adaptación al sistema que luego incidirán de manera directa sobre su permanencia hasta culminar su carrera educativa.

Por ello, el orientador debe brindar información oportuna a los estudiantes a través de herramientas como redes sociales que permitan que se comprenda en profundidad el funcionamiento de este sistema de educación, además de que se debe habilitar un canal comunicacional que facilite la respuesta de inquietudes sobre las dificultades presentadas por los estudiantes en su inserción al sistema educativo.

1.2.3.2. De hábitos y estrategias de estudio.

Las personas que integran un sistema de educación a distancia, necesitan desarrollar hábitos y estrategias de estudios en su proceso de enseñanza aprendizaje, ya que como lo señala (Maya, 1993, pág. 52), este sistema implica que los alumnos deben ampliar hábitos y estrategias de estudio totalmente diferentes a los usados en la educación presencial, donde incluso el maestro es quien acompaña y resuelve las dificultades de una manera más directa, a lo largo de todo el proceso de enseñanza – aprendizaje.

Por esta razón y como lo manifiesta este autor, las necesidades que deben ser resueltas a través de la orientación implican motivar a que los alumnos desarrollen estrategias de estudio, donde predomine su autonomía e interés por investigar, así como la puntualidad y responsabilidad en la entrega de trabajos, ya que como lo refiere (Delolme & Muller, 1986, pág. 29), el estudiante se convierte “En su propio maestro, ya que es él el responsable directo de lo que aprende, de cuánto aprende, de cómo aprende y de los recursos, técnicos y hábitos de estudio que utiliza para ese aprendizaje.”

Además (Maya, 1993, pág. 28) expresa que para fortalecer las estrategias y hábitos de los estudiantes, la orientación educativa debe fortalecer actividades como el aumento de la lectura comprensiva de diversos textos que permite que el alumno fortalezca su capacidad para comprender y resolver un problema, así como mejorar su habilidad para buscar, organizar y generar nueva información en torno a las problemáticas de estudio, que también pueden ser aplicada a la vida diaria.

Por su parte, (Palmeros, Coeto, & Pérez, 2011, pág. 4) expresan que ya que el estudiante es el responsable directo de realizar todas las acciones, actividades o tareas académicas y personales de manera individual e independiente, en función de su propio ritmo, espacio, recursos y tiempo”, es fundamental que a través de la orientación se lo guie para que pueda desarrollar hábitos permanentes de estudio, que lo conduzcan al cumplimiento de sus metas y objetivos a nivel educativo.

Por esta razón, en la educación a distancia, el orientador debe proponer a los estudiantes una serie de actividades y estrategias que permitan ordenar y fortalecer su método de estudio, a fin de que el proceso de aprendizaje sea mucho más efectivo y su nivel de

conocimiento se genere de forma adecuada; además de habilitar algún tipo de canal de comunicación entre el maestro y el estudiante en caso de suscitarse algún tipo de duda o de dificultad, en relación al pensum recibido o alguna clase de tarea que se deba desarrollar.

1.2.3.3. De orientación académica.

Es necesario que la Universidad guíe a los estudiantes en su proceso inicial de aprendizaje mediante estrategias de estudio con la utilización de TIC's actualizadas referentes a cada carrera, ya que al respecto de ello, (Freixas & Ramas, 2014, págs. 12 - 13) manifiestan que las necesidades que la orientación debe resolver a nivel académico se encuentran presentes durante el inicio al sistema de educación, donde es necesario guiar a los estudiantes sobre las decisiones que toman en relación a esta modalidad de educación. Posteriormente a su ingreso al sistema de educación a distancia, la orientación ayuda a que los estudiantes puedan adaptarse e integrarse de forma efectiva a este sistema educativo.

Una vez que los estudiantes se encuentran inmersos dentro del sistema educativo, la orientación debe fortalecer distintas actividades y estrategias con el objetivo de que los alumnos se encuentren satisfechos dentro de este modelo de educación, logrando su éxito académico y evitando posibles casos de deserción escolar. Finalmente al culminar los estudios universitarios, la orientación debe fomentar el egreso de todos sus estudiantes y su inmediata inserción laboral o en estudios de nivel superior, según los intereses de cada estudiante.

Además como lo manifiesta (García L. , 2006), la experiencia adquirida indica que "los estudiantes actuales y futuros necesitan servicios de asesoramiento, tanto de carácter informativo como también en el plano del aliento moral, además que necesitan información acerca de las líneas de estudio que les interesan, a dónde conducen y cómo son", lo cual les permitirá tomar decisiones acertadas sobre su futuro profesional.

Por su parte, (Vales, Ramos, & Olivares, 2009) manifiestan que a través de la orientación, los docentes deben proporcionar a los estudiantes los "contenidos de las asignaturas, aclarar los prerrequisitos de los cursos, y en caso de que un alumno tenga dificultades

con alguno de ellos, ayudarle a nivelarse”, información que indudablemente facilita su permanencia en la institución educativa.

De esta manera, la orientación académica es una herramienta que permita acompañar al estudiante, a lo largo de toda su formación, desde su ingreso a la institución hasta la culminación de sus estudios, ya que durante este proceso surgen inquietudes en cuanto a la información entregada por el tutor, los materiales pedagógicos, la entrega y evaluación de las tareas, así como el uso de herramientas digitales como los portales web de la institución, sin olvidar por supuesto el trabajo colaborativo y responsable que debe desarrollarse entre el estudiante y sus maestros.

1.2.3.4. De orientación personal.

La comunicación es una parte importante para el desarrollo de todo proceso de aprendizaje, más aun si la universidad cuenta con la tecnología para esto, ya que como lo señala (García L. , 2006), a través de una orientación personalizada, el tutor establece mecanismos como el diálogo, a través del cual puede responder y satisfacer las necesidades individuales de cada uno de sus estudiantes, “mediante un apoyo organizado y sistemático, que propicie el estímulo y orientación individual, la facilitación de las situaciones de aprendizaje y la ayuda para resolver las dificultades del material didáctico.”

Por su parte, (Freixas & Ramas, 2014) señalan que una de las principales dificultades a nivel personal que enfrentan los estudiantes, en cuanto al sistema de educación a distancia tiene relación con la organización de su tiempo, debido a las diversas actividades que realizan tanto a nivel laboral y familiar, razón por la cual es fundamental que la orientación se establezca como una herramienta que facilite que los alumnos puedan priorizar y organizar su tiempo de acuerdo a sus intereses personales, incluyendo su formación educativa.

Además como lo señala (García A. , 1985), la orientación debe brindar “ayuda continua a la personalidad del educando para que pueda adoptar libremente los pertinentes puntos de vista personales, para decidirse por las alternativas más convenientes y ajustadas a su personalidad, entorno y posibilidades de entre las múltiples que les brindará el entorno.”

De esta manera, lo señalado por los autores, permite comprender que el orientador o tutor no siempre debe acoplarse a cada una de las particularidades de sus estudiantes, sino que más bien debe establecer ciertas herramientas o estrategias que se podrían aplicar en la mayoría de casos, tomando en cuenta las necesidades de cada estudiante, así como la etapa en la cual se encuentran dentro del proceso de aprendizaje en la institución educativa.

1.2.3.5. De información.

Otra de las necesidades que requieren ser satisfechas corresponde a la información, ya que una de las principales dificultades que posee la educación a distancia corresponde al alejamiento espacial y temporal de los estudiantes hacia la institución. Por ello es fundamental la entrega oportuna de información, sobre todo en lo relacionado a aspectos como “la estructura y funcionamiento de la institución, acceso a las instalaciones y sistemas de información virtuales, gestiones administrativas que se deben llevar a cabo, así como la vinculación de los alumnos con la institución docente, animándole a participar en actividades no lectivas.”(Instituto Nacional de Tecnologías Educativas y de Formación del Profesorado, 2002)

Por su parte, (Freixas & Ramas, 2014, pág. 9) manifiestan que para que la orientación facilite la entrega de información, es necesario que se genere una adecuada relación entre los docentes y los estudiantes para facilitar “las funciones de información, de formación y orientación apoyándose en la comunicación y en la negociación mediadas por la tecnología.”

Ante lo señalado (Florido & Florido, 2003) no dudan en manifestar que “resulta de vital importancia, en la educación a distancia, que cada elemento engrane en el sistema, de manera que se garantice una gestión de la información eficiente como punto de partida para la organización, así como para su comprensión y desarrollo”, lo cual fortalece el proceso de aprendizaje de los estudiantes, y garantiza su permanencia en el sistema educativo.

Por todo lo argumentado, la orientación se constituye en una herramienta que permite manejar de forma más adecuada la entrega de información y los canales de comunicación entre la institución, los docentes y sus estudiantes, puesto que muchas de las veces, este

factor genera confusiones y dificultades en relación al sistema de entrega de trabajos y su evaluación.

1.3. La Mentoría

1.3.1. Concepto.

La mentoría se ha convertido en una de las herramientas más innovadoras aplicadas en el campo de la educación, ya que ha logrado mejorar la relación entre el maestro y el estudiante, facilitando su comunicación y la formulación de estrategias metodológicas que inciden de manera positiva en el proceso de enseñanza – aprendizaje generado entre las dos partes; por esta razón es muy importante comprender su concepto.

Según lo manifestado por (Single & Muller, 1999, pág. 15), la mentoría se trata de una actividad interactiva que “se establece entre un individuo con experiencia (el mentor) y otro con menos experiencia (el mentorizado), con el objetivo final de desarrollar las competencias y la capacidad de afrontamiento que el recién llegado adquiriría con dificultad o lentamente sin ayuda.

A este concepto, (Manzano, Martín, Sánchez, Risquez, & Suárez, 2012, pág. 95) señalan que la mentoría se trata de una relación generada 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. A menudo, se asume que las alternativas que se ajustan mejor a las nuevas demandas y necesidades de los estudiantes universitarios son los sistemas de ayuda y orientación entre iguales, y dentro de ellos, la mentoría entre pares.

Por su parte, (Díaz & Bastías, 2013, pág. 95) señalan que la mentoría se trata de un proceso en el cual se intercambia información entre personas con distintos niveles de experiencia, donde el más experimentado (generalmente el profesor) debe guiar al estudiante con el propósito de fortalecer su desarrollo profesional, para lo cual el mentor debe poseer “ciertas cualidades asociadas al liderazgo, conocimiento y destrezas personales, que permitan desarrollar un modelo de crecimiento mutuo dentro de un contexto determinado.”

En base a lo señalado por estos tres autores se puede resumir que la mentoría se trata de un proceso a través del cual una persona con mayor experiencia y conocimiento (maestro o mentor) asiste a otra (estudiante) a lo largo de su formación, para lo cual se establece una relación horizontal basada en el respeto y una adecuada comunicación, que permite lograr ciertos objetivos planteados por las dos partes.

Por otra parte y en relación a los objetivos que posee la mentoría en la educación, (Valverde, Covadonga, García, & Romero, 2004, pág. 93) señalan que facilita a los estudiantes de primer curso, su incorporación a la Universidad en general, y su titulación en particular. Proporcionarles refuerzo académico centrado en el desarrollo de habilidades básicas para el progreso dentro de la carrera, la búsqueda de información, habilidades de investigación, etc.

Además la mentoría ayuda a los estudiantes a superar las exigencias académicas: planificación académica; estrategias de exámenes, estilos docentes y de aprendizaje, etc. Facilitarles su desarrollo personal y social: mejora de su autoestima, desarrollo de sus competencias sociales y participativas, etc. Ofrecerles clave para su futuro desempeño profesional: elección de optativas, desarrollo de un plan de carrera, elaboración del currículum vitae, entre otras actividades.

Como se puede evidenciar, los objetivos de la mentoría en educación se direccionan a facilitar el ingreso y permanencia de los estudiantes dentro de una determinada institución, para lo cual se gestionan distintas actividades y estrategias que permiten resolver aquellas dificultades generadas a lo largo de su formación académica y que guardan relación con factores como la pedagogía usada en clase, los mecanismos de evaluación, así como la relación que se genera con sus maestros.

1.3.2. Elementos y proceso de mentoría.

La mentoría se trata de una herramienta que se genera a través de un proceso donde tanto los maestros y estudiantes confluyen en una serie de actividades para alcanzar los objetivos planteados. Por esta razón y desde la perspectiva de (Valverde, Covadonga, García, & Romero, 2004), la mentoría puede llevarse a cabo a través de dos procesos: de una manera formal e informal.

En relación a la mentoría formal, (Valverde, Covadonga, García, & Romero, 2004, pág. 94) manifiestan que se trata de una mentoría planificada o sistemática, “donde los objetivos y beneficios están delimitados, donde aparecen otras figuras dentro del proceso de mentorización, donde existe un mayor control y seguimiento de la acción”, que permite tener un mayor control sobre el proceso de aprendizaje de los estudiantes.

Cabe señalar además que en este tipo de mentoría se establecen dos elementos fundamentales, por una parte se encuentran los mentores, que son los maestros o educadores, mientras que por otra parte se encuentran las personas mentorizadas, que normalmente se trata de los estudiantes, que requieren la guía de aquellas personas con una mayor experiencia.

Este tipo de mentoría es el que más se utiliza en el campo educativo, debido a su estructura y formalidad, además de que antes de aplicarla, los participantes se plantean un conjunto de objetivos, que solo serán logrados a través del establecimiento y cumplimiento de una serie de actividades y estrategias planificadas en una determinada etapa de tiempo.

En cambio en relación a la mentoría informal, (Valverde, Covadonga, García, & Romero, 2004, pág. 96) manifiestan que se trata de un proceso de mentoría natural desarrollado entre todo tipo de personas, ya que consiste únicamente en sostener charlas de manera informal, sin ninguna clase de reglas, es decir, que esta clase de mentoría no tiene un objetivo planteado de manera clara por sus participantes.

Por su parte, (Carr, 1999, pág. 94) señala que en este proceso, el mentor es aquella persona de mayor edad y experiencia que juega el papel de habilitador para ayudar a alcanzar las metas y sueños, a explorar alternativas y afrontar los retos que una persona enfrenta. Se trata pues de un modelo caracterizado por no entender de tiempos, ya que puede ser corto en su desarrollo, o por el contrario, puede durar años, un modelo movido por la flexibilidad de su estructura y relación informal.

Teniendo en cuenta lo señalado por los autores, se puede evidenciar que este proceso de mentoría suele ser aplicado no para fines académicos, ya que al no establecer objetivos, ni un tiempo específico, solo se convierte en una sencilla conversación entre una o más

personas, que incluso pueden ser parte de una misma familia o tratarse de compañeros de clase.

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

a) Mentor

Es importante señalar que dentro del proceso de mentoría existen dos elementos fundamentales: el mentor y el mentorizado, de los cuales dependen las estrategias y actividades que se apliquen en el contexto educativo en el cual se aplica esta herramienta, así como la efectividad que puede generarse en el proceso de enseñanza aprendizaje en una determinada institución académica.

Según lo manifestado por él (Center for Health Leadership & Practice, 2003), el mentor se trata de aquella persona que posee un cúmulo de conocimientos necesarios para guiar el trabajo de otras personas como los estudiantes, que necesitan que alguien con mayor experiencia los guíe en el camino para alcanzar sus objetivos, no solo a nivel educativo, sino inclusive personal.

De esta manera, el mentor se constituye como aquella persona que posee un mayor cúmulo de conocimientos y experiencias que permiten que pueda guiar a otras personas, para lo cual cumple algunas funciones importantes entre las que según (Díaz & Bastías, 2013, pág. 305), se pueden mencionar la de aculturación, ya que el mentor tiene la función inicial de ayudar a que el estudiante o maestro que llega por primera vez a una institución, se informe acerca de los lineamientos culturales a los cuales debe integrarse según las políticas establecidas en la institución.

Otra de las funciones tiene relación con servir de modelo, ya que el mentor es la persona responsable de establecer la metodología más adecuada para trabajar con sus estudiantes en cada una de sus clases, además de fomentar valores como la pasión por la lectura, el interés de los alumnos para investigar por sí mismo, así como establecer una comunicación mucho más espontánea y respetuosa entre todas las personas parte de la comunidad educativa.

Apoyo: el mentor cumple la función de guiar y apoyar a los estudiantes y maestros que llegan por primera vez a una institución educativa, para lo cual establecen conversaciones

permanentes para comprender cada una de sus dificultades, y así plantear posibles soluciones ante las mismas. Además el patrocinador es quien a través de la implementación de herramientas y actividades apoya el proceso de enseñanza – aprendizaje de sus alumnos y de aquellos maestros que se han integrado por primera vez en la institución.

Educador: el mentor se constituye como la persona que brinda cada uno de los conocimientos a los estudiantes, a través de la aplicación de distintas estrategias y actividades que le permiten acceder a una educación de calidad, de acuerdo a los intereses que persigue según la especialidad que ha decidido estudiar.

Teniendo en cuenta las funciones señaladas por los autores, es preciso recalcar que el conocimiento y las habilidades que posee el mentor se convierten en factores fundamentales para direccionar el trabajo de los estudiantes o de los profesores a su cargo, ya que la experiencia del mentor se constituye como la herramienta principal que le permite establecer las actividades, estrategias y la metodología más adecuada para cumplir los objetivos planteados entre todos los participantes de una mentoría.

Es importante señalar que por su parte (Díaz & Bastías, 2013, pág. 305) manifiestan que el mentor también se constituye como un modelo a seguir y un patrocinador que propicia el uso de una metodología “con la cual se trabajará en clases, así como otros aspectos en sus estudiantes como despertar su interés por investigar y aprender, así como el fortalecimiento de canales de comunicación entre todos los integrantes de toda la comunidad educativa.”

b) El mentorizado

El mentorizado se constituye como la razón de ser de la mentoría, ya que es la necesidad de recibir ayuda y guía, la que promueve que el mentor establezca herramientas metodológicas y actividades para ayudar a un estudiante en su proceso de enseñanza – aprendizaje. (Alonso, Calles, & Sánchez, 2012)

Según lo señala, (Valverde, Covadonga, García, & Romero, 2004, pág. 99), el mentorizado se trata de una persona que se caracteriza porque se encuentra en “una posición desventajosa (por encontrarse en un período crítico de transición, tener necesidades, no poseer determinadas habilidades y experiencia para el desarrollo

personal y profesional) y que decide voluntariamente recibir ayuda y orientación de otra persona con mayor experiencia.”

Por otra parte, (Buele, Bravo, & Zumba, 2014) señalan que los estudiantes suelen establecerse como uno de los principales grupos que requieren ayuda de sus maestros, debido a la falta de conocimientos y experiencias que poseen, sin embargo para que la mentoría de un buen resultado es importante que quienes reciben ayuda estén dispuestos a comprometerse con el rol que ha de asumir.

Además (Valverde, Covadonga, García, & Romero, 2004, págs. 95 - 97) refieren que “Los estudiantes parte de una mentoría obtienen beneficios relacionados con el desarrollo y fortalecimiento de su habilidades cognitivas que influyen en su desarrollo personal, obtienen mayor confianza en sí mismos, mejoran su comunicación y sus relaciones sociales”.

Por todo lo referido, la mentoría se establece como una herramienta que genera toda una serie de beneficios para el estudiante, ya que no solo facilita su formación académica, sino que fortalece su autonomía, su confianza en sí mismos para tomar decisiones acertadas en los distintos aspectos de su vida, facilitando el trabajo de cada uno de los educadores, y garantizando la permanencia de los estudiantes.

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

Para que una mentoría se pueda desarrollar de una manera efectiva es necesario el uso de técnicas y herramientas que permitan consolidar las metas perseguidas tanto por el mentor como por los mentorizados, ya que se constituyen en el camino que guía la labor del maestro en beneficio de sus estudiantes para fortalecer el proceso de enseñanza – aprendizaje entre las dos partes.

Al respecto de las estrategias que se pueden desarrollar para realizar de forma correcta una mentoría, el (Center for Health Leadership & Practice, 2003) señala principalmente tres: Escucha Activa; para que se establezca una buena relación entre el mentor y la persona a la que guía es importante que se desarrolle una comunicación efectiva, ya que a través de esta se establece una relación personal que permite conocer los intereses y las necesidades de cada una de las partes, sobre todo del mentorizado.

Otra estrategia fundamental es la construcción gradual de la confianza, a través de la cual se puede desarrollar un alto nivel de confianza entre las dos partes de la mediación, ya que de esta manera es posible comprender las necesidades y dificultades que deben resolverse, para lo cual es fundamental que exista interés mutuo entre el mentor y la persona a la cual guía, que puede fortalecerse a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos y conversaciones personalizadas.

Definición de Metas y construcción gradual de destrezas; otra estrategia que guía el trabajo de la mentoría es la definición de metas profesionales y personales que permiten delimitar cada una de las actividades que se han de realizar para lograr los objetivos que deben planearse al inicio de la mentoría entre las dos partes.

Por otra parte, (Gímenez, 2001, pág. 13) señala que algunas de las técnicas que se pueden usar en un proceso de mentoría corresponden a las técnicas de dinámicas de grupo, que se constituyen como “Instrumentos que favorecen la evolución del grupo, y facilitan la participación de los miembros del mismo; fomentando la responsabilidad y el aprendizaje.”

Entre algunas de las técnicas de dinámicas de grupo que se pueden usar se encuentran la mesa redonda, la entrevista individual, estudio de caso, discusión de gabinete, lluvia de ideas, proyecto de visión futura, taller de trabajo y proceso incidente. Además no se debe olvidar que para seleccionar la técnica más adecuada, el mentor debe tomar en cuenta el grado de confianza que existe hacia la persona que guía, para que exista un adecuado nivel de participación y colaboración de su parte. Por lo señalado se establece entonces que las herramientas y técnicas usadas en la mentoría se constituyen como los mecanismos a través de los cuales el mentor direcciona el trabajo desarrollado en clase, para fortalecer el proceso de enseñanza – aprendizaje de sus mentorizados, y así alcanzar las metas propuestas a nivel educativo.

1.4. Plan de Orientación y Mentoría

1.4.1. Definición del Plan de Mentoría.

Para llevar a cabo una mentoría es importante mantener un orden y una secuencia en cada uno de los procesos que se realizan entre los participantes de la misma, sin embargo es necesario conocer la definición de esta herramienta que según (Villardón & Álvarez, 2013), se remite al documento que guía cada una de las actividades que debe desarrollarse entre el maestro o tutor y sus estudiantes, a fin de que se pueda direccionar de forma más adecuada el proceso de enseñanza – aprendizaje, para lo cual se debe establecer un diagnóstico previo de las necesidades de ambas partes, las cuales se resolverán mediante la aplicación de distintas estrategias fijadas en un tiempo determinado, y según el sistema de evaluación determinado por cada institución.

Sobre este tema, (Alonso, Calles, & Sánchez, 2012), manifiestan que un plan de orientación y mentoría se constituye como un documento, mediante el cual tanto las personas como las instituciones establecen las actividades que desarrollan internamente, a fin de lograr un número específico de objetivos, en un tiempo determinado, garantizando la satisfacción de sus intereses y necesidades.

Al respecto de esta herramienta, la (National Mentoring Partnership, 2005, pág. 15) manifiesta que el plan de mentoría se trata de un documento muy importante donde se toma en cuenta las distintas necesidades que se desean satisfacer, para lo cual se plantean objetivos claros que dirigen las acciones que se han de realizar, así como el rol desempeñados por cada uno de los participantes de la mentoría.

De esta manera y según lo señalado por los autores, el plan de orientación se establece como una herramienta que direcciona cada una de las actividades que se realizan entre tutores y estudiantes con el objetivo de facilitar el proceso de enseñanza – aprendizaje, y satisfacer cada una de las necesidades o dificultades que se generan en su formación académica.

1.4.2. Elementos del Plan de Orientación y Mentoría.

Para elaborar un plan de orientación y mentoría es muy importante tomar en cuenta in conjunto de aspectos que direccionan el trabajo y las actividades que se desarrollaran entre los participantes para lograr las metas planteadas entre las dos partes. Por su parte, (García, Calles, & Sánchez, 2012) coinciden en afirmar de una manera puntual que los elementos que integran un plan de orientación son los que se detallan a continuación:

a) Evaluación de las necesidades

En esta parte del plan se establecen las necesidades o dificultades que se han generado en el proceso de aprendizaje entre tutores y estudiantes, las cuales pueden estar asociadas a la metodología usada, forma de evaluación, niveles comunicacionales o incluso hasta las limitaciones comunicacionales que existen entre las dos partes.

b) Población a la que va dirigida el plan

Es importante definir el tipo de personas a las cuales se dirige el plan de mentoría, ya que de sus características y necesidades se definen las estrategias y actividades que se incluirán en el documento, así como los recursos y el tiempo designado para efectuarlas.

c) Objetivos generales del plan

Para que un plan de mentoría dirija sus actividades y estrategias de forma adecuada es fundamental plantear un conjunto de objetivos enfocados en cada una de las necesidades que los participantes de la mentoría poseen. Además es importante señalar que los objetivos deben ser factibles de llevar a cabo en un tiempo determinado, ya que un error frecuente es plantearse metas que en la práctica no pueden realizarse, y tampoco medir si se han alcanzado de forma satisfactoria.

d) Tipo de mentoría que se utilizará

Al respecto de ello, (García, Calles, & Sánchez, 2012, pág. 16) señalan que después de que se ha definido la población que se desea atender se debe determinar el tipo de mentoría que se ofrecerá. La mentoría responsable puede tomar muchas formas: mentoría tradicional, mentoría grupal, mentoría en equipo, mentoría de compañeros y mentoría electrónica (mentoría a través de correos electrónicos o Internet).

Es importante señalar que la clase de mentoría que se va a desarrollar debe tomar en cuentas aspectos como las personas a las cuales está dirigida, el tiempo del cual disponen los participantes, así como las herramientas que implica cada una de ellas, ya que de lo contrario, en vez de convertirse en una herramienta útil puede volverse una dificultad para quienes asisten a la mentoría.

e) Definir la naturaleza del plan

En esta parte del plan se establecen cada una de las actividades que se desarrollarán en la mentoría, estableciendo los recursos a utilizarse, el lugar y la hora donde se realizarán las distintas reuniones, y la frecuencia de las mismas, para lo cual es recomendable plantear un cronograma que servirá como guía para la aplicación y control de las mismas.

f) Resultados esperados para los mentores, estudiantes y para la organización

Dentro del plan se incluye un conjunto de resultados que se esperan alcanzar tanto para los mentores, la organización y las personas a las que se dirige la mentoría. Se debe señalar que estos posibles resultados se formulan de tal manera que puedan ser medidos al final de la aplicación de cada actividad incluida en la mentoría, a través de instrumentos como cuestionarios o fichas de observaciones que pueden ser llenadas por cada uno de los participantes que asisten a la mentoría.

g) Forma de evaluar el progreso y el éxito del plan

Una vez concluidas las actividades desarrolladas por los participantes se deben establecer instrumentos a través de los cuales se recogerá información cualitativa y cuantitativa que permite determinar el nivel de cumplimiento de los resultados esperados, así como de los objetivos que se han planteado inicialmente. Además, a partir de los resultados encontrados se determina el éxito o fracaso del plan, así como los aspectos que deben reforzarse, ya sea a nivel de recursos, de metodología u organizacional.

h) Protocolo para contactar regularmente con los participantes de la mentoría

Al respecto de ello, la (National Mentoring Partnership, 2005, pág. 21) señala que para hacer florecer y fortalecer las relaciones de mentoría, es importante que se esté en contacto regularmente con los mentores y aprendices. De esta forma, ellos pueden evaluar qué tan bien están progresando las relaciones y ofrecer orientación y consejo a lo largo del camino. El contacto regular entre el personal del plan y los mentores y

aprendices puede ayudar a evitar conflictos, normalizar las relaciones y ayudarlo a cumplir con sus metas del programa.

Por ello es importante que en el plan se incluya un listado de los mentores y el resto de asistentes, así como un conjunto de normas que permitan llevar un adecuado control de quienes asisten de forma puntual y responsable a cada una de las sesiones de mentoría, todo ello con el fin de tener un control adecuado del proceso que se lleva a cabo, y así garantizar el cumplimiento de los objetivos planteados.

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

Los elementos anteriormente mencionados se incluyen dentro del Plan de Orientación y mentoría, pero tomando en cuenta cada una de las necesidades de los estudiantes, así como sus características en particular como edad, asignatura que cursan, disposición de tiempo, ya que de estos factores dependen las actividades y sesiones de mentoría que se pueden desarrollar, así como la frecuencia de las mismas.

Además como lo señala (Freixas & Ramas, 2014), no debe olvidarse que el tipo de relación conveniente de manejar es la horizontal, a través de la cual tanto maestros como estudiantes tienen los mismos derechos y obligaciones, sin dejar a un lado el respeto y la cordialidad de sus relaciones comunicacionales, que influyen directamente en su proceso de enseñanza – aprendizaje.

Por su parte, (Dubón & al, 2011, pág. 4) manifiestan que el plan de orientación y mentoría se constituye como una técnica de trabajo colaborativo, ya que tanto los docentes como los estudiantes deben participar de las actividades que se han planteado, para de esa manera en conjunto, lograr los objetivos planteados y fortalecer el proceso de enseñanza – aprendizaje.

Además como lo señala, (Reza, 2006) en el Plan de orientación y mentoría para el grupo de estudiantes es importante establecer los recursos técnicos y administrativos que se usarán para llevar a cabo las actividades de mentoría, sin olvidar los mecanismos de evaluación que permitirán establecer el cumplimiento de los objetivos planteados por la comunidad educativa.

CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA

2.1. Contexto

La Educación a Distancia se constituye como una modalidad de enseñanza que permite que las personas puedan acceder a un conjunto de conocimientos sin asistir de forma presencial al aula de clases. Es importante señalar que este tipo de educación se caracteriza por la flexibilidad de sus horarios, ya que el estudiante es quien organiza su tiempo para estudiar y realizar cada una de las actividades que debe cumplir según lo asignado por el docente y el programa de estudios.

En este tipo de educación también es fundamental la utilización de las Tecnologías de Información y Comunicación (TICS), ya que mediante el uso de plataformas virtuales y redes sociales, tanto la institución como los estudiantes, coordinan las tareas que se deben realizar, las pruebas que se deben rendir, así como los días en los cuales deben reunirse presencialmente con los tutores.

Además es fundamental recalcar que otra de las características más importantes en este tipo de educación corresponde al cambio que experimentan los roles desempeñados tanto por los docentes y los estudiantes, ya que el educador se establece como el mentor que facilita y guía el proceso educativo, mientras que el estudiante es quien debe desarrollar un mayor nivel de compromiso, responsabilidad y participación en relación a su proceso de formación.

En relación a los estudiantes que participaron en el proceso de mentoría se debe señalar que se trató de un grupo muy heterogéneo, ya que cada uno de ellos pertenecía a distintas carreras de la universidad, poseían diferentes edades y distintos tipos de intereses. Además se debe señalar que en este caso en particular, los estudiantes mentorizados no mostraron un acertado interés por participar en cada una de las reuniones, debido a varios factores entre los cuales se puede mencionar la desinformación, la falta de apoyo de otros tutores que los motivó a rechazar desde el principio la ayuda que ofrece la mentoría.

2.2. Diseño de investigación

El diseño de investigación constituye “El plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación” (Hernández, 2006, p.120). Por ello, un diseño debe responder a las preguntas de investigación, en especial a: qué personas son estudiadas, cuándo, dónde y bajo qué circunstancia. Por lo señalado, la investigación propuesta fue de tipo:

Cualitativo– cuantitativo, ya que en la práctica de la mentoría se aplicaron técnicas de orden cualitativo como la observación y la entrevista personalizada, además se aplicaron técnicas de cuantificación como fue el caso de la aplicación de un test sobre hábitos de estudio. Al respecto de la investigación cualitativa, (Le Compte, 2008, pág. 7) señala que está se preocupa por comprender “el entorno de los acontecimientos y centran su indagación en aquellos contextos naturales, o tomados tal y como se encuentran, más que reconstruidos o modificados por el investigador, en los que los seres humanos se implican e interesan, evalúan y experimentan directamente.”

Por otra parte, (Robles, 2007, pág. 2) señala que la investigación cuantitativa busca “determinar la fuerza de asociación o correlación entre las variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer inferencia a una población de la cual toda muestra procede.”

También es importante señalar además que esta investigación también fue de tipo:

Exploratorio, ya que se obtuvo información acerca del conocimiento inicial del grupo de población estudiado en relación al desarrollo de un programa piloto de práctica de mentoría. En relación a este tipo de investigación, (Hernández, Fernández, & Baptista, 2002, pág. 115) señalan que “se efectúa normalmente cuando el objetivo a examinar, un tema o problema de investigación ha sido poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes,” tal como ocurre con el tema de la mentoría.

Finalmente esta investigación fue de tipo descriptivo, ya que se pudo indagar sobre las características y necesidades de orientación requeridas por los estudiantes. Al respecto de este tipo de investigación, (Hernández, Fernández, & Baptista, 2002, pág. 117) manifiestan que a través de la misma se “busca especificar las propiedades, las características, y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.”

Preguntas de investigación

El desarrollo del proyecto de mentoría requirió de una serie de cuestionamientos básicos, los mismos que se derivaron de la problematización, estableciéndose las siguientes:

- a) ¿Cuál es la definición más adecuada de orientación y mentoría?
- b) ¿Qué modelos de orientación y mentoría existen?
- c) ¿Qué aspectos debe contemplar un Plan de orientación y mentoría?
- d) ¿Qué tipo de necesidades de orientación presentan los estudiantes de primer ciclo de Educación a Distancia?
- e) ¿Qué acciones o actividades se deben realizar en un plan de mentoría para primer ciclo de universidad?
- f) ¿Cómo lograr un proceso de comunicación entre mentor y mentorizado para sustentar la relación en la confianza?
- g) ¿Cuáles son los beneficios de la mentoría en la inserción y adaptación de los alumnos de educación superior a distancia?
- h) ¿Qué acciones desarrolladas resultaron de mayor interés?
- i) ¿Cuál es la valoración al plan de mentoría desarrollado?

2.3. Participantes

Para este estudio se trabajó con 8 estudiantes (mentorizados) del primer ciclo académico quienes culminaron el proceso, ya que inicialmente a cada mentor se le entregó la nómina de siete estudiantes, los cuales fueron asignados por el Equipo Gestor del Proyecto de Mentoría MAD de la Universidad Técnica Particular de Loja, sin embargo 6 de los mismos abandonaron el proceso, debido a su falta de interés.

Tabla 1

CARRERA QUE CURSAN LOS ESTUDIANTES MENTORIZADOS

Carrera	F	%
Abogacía	3	37.5
Administración de Empresas	3	37.5
Físico Matemáticas	1	12.5
Gestión Ambiental	1	12.5
TOTAL	8	100

Fuente: Formulario de datos informativos

Elaboración: Lozada, F. y Riera, M. (2005)

En la tabla 1 se puede apreciar que entre el grupo de mentorizados, el 37,5% se encontraba cursando la carrera de Abogacía, el 37,5% Administración de Empresas, el 12,5% Físico Matemáticas, y el 12,5 % restante Gestión Ambiental, información que determina que los estudiantes que fueron parte del proceso de mentoría pertenecían a distintas carreras universitarias.

Tabla 2

SITUACIÓN LABORAL DE LOS ESTUDIANTES MENTORIZADOS

Situación Laboral	f	%
Solo estudia	0	0,0
Tiene relación laboral a tiempo completo	6	75
Tiene relación laboral a medio tiempo	2	25
TOTAL	8	100

Fuente: Formulario de datos informativos

Elaboración: Lozada, F. y Riera, M. (2005)

Por otra parte, en la tabla 2 se aprecia que entre el grupo de mentorizados, el 75% tenía relación laboral a tiempo completo, mientras que el 25% tenía una relación laboral a medio tiempo, lo cual evidencia que todos los estudiantes se encontraban trabajando al momento de asistir a las distintas reuniones de mentoría, ya que ninguno respondió que solo se dedicaba a estudiar.

Tabla 3

ESTUDIANTES MENTORIZADOS POR CENTRO UNIVERSITARIO AL QUE PERTENECEN

Centro universitario	f	%
Centro Universitario Quito	8	100%
TOTAL	8	100

Fuente: Formulario de datos informativos

Elaboración: Lozada, F. y Riera, M. (2005)

En la tabla 3 se aprecia que el 100% de los estudiantes pertenece al Centro Universitario Quito, lo cual facilitó las reuniones de Mentoría, ya que todos los estudiantes pertenecían al mismo lugar, y por lo tanto su traslado para asistir a las reuniones resultaba mucho más efectivo, ya que en muchas ocasiones, la distancia supone un factor que dificulta la aplicación de herramientas metodológicas que requieren la participación de los estudiantes mentorizados.

Tabla 4

ESTUDIANTES MENTORIZADOS POR SEXO

Sexo	f	%
Femenino	3	37,5
Masculino	5	62,5
TOTAL	8	100

Fuente: Formulario de datos informativos

Elaboración: Lozada, F. y Riera, M. (2005)

En la tabla 4 en cambio se aprecia que entre el grupo de mentorizados, el 37,5% pertenecía al sexo femenino, mientras que el 62,5% restante pertenecían al sexo masculino, lo cual determina que los estudiantes con mayores dificultades de aprendizaje pertenecen al sexo masculino, determinando que el género es un factor que incide en la formación académica de las personas.

Tabla 5

ESTUDIANTES MENTORIZADOS POR EDAD

Edad	f	%
De 20 a 25 años	1	12,5
De 25 a 30 años	7	87,5
TOTAL	8	100

Fuente: Formulario de datos informativos

Elaboración: Lozada, F. y Riera, M. (2005)

En la tabla 5 se aprecia que la edad del 87,5% de los estudiantes se encuentra ubicada entre los 25 y 30 años, mientras que el 12,5% restante se sitúa entre los 20 a 25 años, lo cual determina que la mayoría de los estudiantes asistentes a las reuniones de mentoría fueron personas con un rango de mayor edad con dificultades de aprendizaje.

Tabla 6

RAZONES PARA HABER ELEGIDO LA MODALIDAD ABIERTA POR LOS ESTUDIANTES MENTORIZADOS

Razones	f	%
Me permite estudiar y trabajar	2	25
Obtener un título universitario	1	12,5
Falta de tiempo para estudiar presencialmente	5	62,5
TOTAL	8	100

Fuente: Formulario de datos informativos

Elaboración: Lozada, F. y Riera, M. (2005)

En la tabla 6 se puede apreciar que entre el grupo de mentorizados, el 62,5% decidió estudiar en la modalidad abierta a causa de la falta de tiempo para estudiar presencialmente, el 25% ya que así puede estudiar y trabajar, mientras que el 12,5% restante decidió hacerlo para obtener un título universitario. Estos resultados determinan que la mayoría de los estudiantes mentorizados han elegido la modalidad abierta debido a su falta de tiempo y además porque pueden estudiar y trabajar a la vez, puesto que la modalidad presencial no les genera esta clase de facilidades.

Tabla 7

RAZONES PARA HABER ELEGIDO LA CARRERA UNIVERSITARIA DE LOS ESTUDIANTES MENTORIZADOS

Razones	f	%
Le gusta la carrera	4	50
Tiene relación con el trabajo	2	25
Acceso a un buen trabajo	1	12,5
No responde	1	12,5
TOTAL	8	100

Fuente: Formulario de datos informativos

Elaboración: Lozada, F. y Riera, M. (2005)

En la tabla 7 se puede apreciar que el 50 % de los estudiantes han escogido la carrera universitaria de los estudiantes porque les gusta, el 25% lo han hecho porque tiene relación con su trabajo, el 12,5% porque les dará acceso a un buen trabajo, mientras que el 12,5% restante no responde. Estos resultados establecen que la mayoría de estudiantes ha seleccionado una carrera debido a que les gusta, lo cual es muy importante, ya que esto facilita su proceso de aprendizaje.

Cabe señalar además que durante las reuniones con los mentorizados, el consejero coordinó, supervisó y dio seguimiento al proceso de mentoría, asesorando a los mentores y evaluando a los grupos de mentoría, mientras que el mentor ofreció una orientación directa al estudiante que permitió realizar una evaluación para determinar el nivel de conocimientos adquiridos. Sin embargo se debe señalar que en el caso de los estudiantes, desde el principio no existió mucho interés por ser parte de las reuniones de mentoría, lo cual dificultó de manera directa este proceso, influyendo además en la información que se logró obtener a través de cada una de las reuniones mantenidas.

2.4. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

2.4.1 Métodos.

Método de investigación Acción Participativa (IAP)

El propósito de este método fue producir acción, a la vez de buscar un cambio, una transformación de la realidad de los alumnos del primer ciclo de estudios en MaD. La misión del investigador fue dada por el desarrollo de actividades y estrategias que permitieron desarrollar un acompañamiento efectivo sustentado en la participación de los involucrados. (Buele, Bravo, & Zumba, 2014, pág. 17)

La estructura del método de Investigación Acción Participativa estuvo sujeta a la dinámica propia de cada uno de los grupos de estudiantes y las características del mentor, así también a las características de las actividades de mentoría, por ello el proceso a seguir fue: a) Intercambio de experiencias; b) Problematización de la experiencia en base a la reflexión; c) Análisis de la lección o aprendizaje de la experiencia vivida que permitió encontrar las estrategias e instrumentos a través de los cuales se recolectaron los datos y d) sistematización de la experiencia que permitió generar la acción/intervención, la sistematización de la información y la valoración de la acción. (Buele, Bravo, & Zumba, 2014, pág. 17)

De esta manera la finalidad del método de Investigación Acción Participativa fue ayudar a resolver problemas cotidianos de manera inmediata (Hernández, 2012) para lograr un cambio, en este caso, en los estudiantes mentorizados. Este método se sustentó en la práctica de la mentoría entre pares, a la vez que se investigó y se intervino al mismo tiempo (pasos en espiral) y los participantes (mentores) tuvieron la vivencia de haber

estudiado su carrera a distancia, razón por la cual se los consideró idóneos para desarrollar este proceso. (Buele, Bravo, & Zumba, 2014, pág. 18)

Es importante señalar que en este caso en particular, la acción de mentoría implicó una parcial colaboración de los participantes mentorizados, debido a su falta de interés, lo cual resultó limitante para los mentores, sobre todo para detectar las necesidades de los estudiantes; ya que ellos quienes conocían de mejor manera la problemática a resolver y explicar, así como las practicas que requerían ser mejoradas o transformadas en el análisis e interpretación de los resultados del estudio.

Otros métodos propuestos por (Buele, Bravo, & Zumba, 2014, pág. 18) y que también se utilizaron en este estudio fueron:

El método descriptivo, que permitió explicar y analizar el objeto de la investigación, es decir, permitió comprender ¿cómo se desarrollaron las actividades de mentoría? ¿Qué resultados se lograron?

El método analítico – sintético, que facilitó descomponer a la mentoría en todas sus partes y permitió establecer la explicación entre todos los elementos y el todo, así como también la reconstrucción de las partes para alcanzar una visión de unidad, asociando juicios de valor, abstracciones, conceptos que ayudaron a la comprensión de la acción de la mentoría.

El método inductivo y el deductivo permitieron configurar el conocimiento, y generalizar de forma lógica los datos empíricos que se lograron en el proceso de investigación.

El método estadístico, permitió organizar la información alcanzada con la aplicación de los instrumentos de orientación y mentoría.

2.4.2. Técnicas.

En la recolección y análisis de la información teórica y empírica se utilizaron las siguientes técnicas, tal como lo señalan (Buele, Bravo, & Zumba, 2014, pág. 18):

2.4.2.1 Técnicas de investigación bibliográfica.

Para la recolección y análisis de la información teórica y empírica se utilizó las siguientes técnicas:

- La lectura, como medio importante que permitió conocer, analizar y seleccionar aportes teóricos, conceptuales y metodológicos sobre orientación y mentoría.
- Los mapas conceptuales y organizadores gráficos, facilitaron los procesos de comprensión y síntesis de los aspectos teóricos – conceptuales.
- El resumen o paráfrasis permitió presentar los textos de forma abreviada, favoreciendo la comprensión del tema, además de entender mejor el texto.

2.4.2.2 Técnicas de investigación de campo.

Para la recolección y análisis de datos se utilizó las siguientes técnicas sugeridas por (Buele, Bravo, & Zumba, 2014, págs. 18 - 19)

La observación: es una técnica muy utilizada en el campo de las ciencias humanas. Desde el criterio de (Anguera, 1998, p.57) la observación se convierte en una técnica científica en la medida que:

- Sirve a un objetivo ya formulado de investigación.
- Es planificada sistemáticamente.
- Se realiza en forma directa sin intermediarios que podrían distorsionar la realidad estudiada.

En esta investigación, la técnica de la observación se aplicó en el momento de participar en los talleres presenciales con los mentorizados en especial para valorar sus reacciones y actitudes.

Además se utilizó **la entrevista** por los medios electrónicos, teléfono y video llamada para tratar aspectos puntuales sobre una determinada necesidad de orientación y mentoría.

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

Los grupos focales utilizados permitieron realizar procesos de análisis y discusión de las diferentes necesidades de orientación y mentoría de los estudiantes de primer ciclo con la coordinación del mentor.

2.4.3. Instrumentos.

En la presente investigación se utilizaron los siguientes instrumentos:

- a) Primer encuentro (taller) presencial entre mentores y estudiantes.
- b) Hoja de datos informativos del estudiante.
- c) Formato de expectativas y temores.
- d) Cuestionario 1 de necesidades de orientación.
- e) Cuestionario 2 de necesidades de orientación.
- f) Cuestionario de control de lectura para mentores.
- g) Evaluación del primer encuentro de mentoría.
- h) Evaluación final del proceso de mentoría.
- i) Cuestionario de autoevaluación de habilidades de lectura. (Encuesta digital que la envía el equipo de gestión del proyecto de mentoría).
- j) Cuestionario de autorregulación y madurez. (Encuesta digital que la envía el equipo de gestión del proyecto de mentoría).

2.5. Procedimiento

En el caso de la investigación bibliográfica se llevó a cabo el siguiente procedimiento:

- a) Se acudió a distintas bibliotecas para buscar información respecto al proceso de mentoría.
- b) Se investigó sobre trabajos desarrollados en relación a la aplicación de la mentoría en la educación universitaria a distancia, los cuales se constituyeron como los antecedentes de esta investigación.
- c) Con la información recolectada se procedió a desarrollar el marco teórico, que fue estructurado en cuatro partes: La Orientación Educativa, Necesidades de la Orientación en Educación a Distancia, La Mentoría y el Plan de Orientación y Mentoría.

En el caso de la investigación de campo se llevó a cabo el siguiente procedimiento:

- a) En primer lugar se recibió la nómina de los estudiantes que participarían en las reuniones de mentoría.
- b) Luego se procedió a enviar un correo electrónico a los estudiantes para presentar el proyecto y los objetivos a cumplirse, sin embargo ningún estudiante respondió al mismo.

- c) A continuación se procedió a enviar mensajes a los estudiantes por medio de la aplicación WhatsApp y del correo electrónico, ya que era muy importante que conocieran sobre la importancia de este proceso planteado por la universidad. Cabe señalar que a través de este tipo de comunicación se logró obtener una buena acogida por parte de algunos estudiantes, quienes respondieron al mensaje enviado.
- d) Posteriormente se realizó la primera reunión con los mentorizados, en el Centro Universitario de la Villa Flora, a la cual asistieron solo seis estudiantes. Esta reunión fue muy importante, ya que se logró despejar dudas y miedos de los estudiantes acerca del sistema de estudios y algunas técnicas de aprendizaje. Al final de la mentoría se planteó la siguiente reunión con los estudiantes.
- e) A la siguiente reunión de mentoría solamente asistieron tres estudiantes, donde luego de una charla de motivación se procedió a llenar los cuestionarios entregados por la universidad mediante el sistema EVA, para luego establecer un compromiso de que asistirán a la última reunión.
- f) Finalmente se debe señalar que a la última reunión de mentoría no asistió ningún estudiante, situación que pudo haberse generado a causa de que una semana antes, los estudiantes habían rendido los exámenes supletorios, además por la falta de tiempo debido a su trabajo y las respectivas obligaciones familiares.
- g) En lo relacionado al modelo de mentoría utilizado con los estudiantes, se debe señalar que este se centró hacia la atención al estudiante mentorizado, desde la participación del mentor y consejero, quienes desarrollaron un conjunto de actividades previamente planificadas con la finalidad de ayudar al estudiante.
- h) Es importante señalar que se siguió un cronograma otorgado por el Equipo de Gestión de Mentoría en el cuál se trabajó con los mentorizados a través de lecturas y evaluaciones los siguientes temas:
1. “La UTPL y los Estudios a Distancia”
 2. “Importancia de planificar y fijarse metas”
 3. “El significado de ser estudiante universitario”
 4. “Perfil del alumno autónomo y exitoso”
 5. “Análisis del perfil profesional de la carrera que cursa el estudiante”.
 6. “La importancia de la lectura en los estudios a distancia”
 7. “Mis expectativas personales y profesionales, Mis objetivos académicos”

8. "Técnicas y estrategias de estudio"
9. "Perfil del alumno autónomo y exitoso"
10. "Pensando en mi proyecto académico profesional."

- i) También se debe detallar que a través del EVA, consejeros y mentores mantuvieron continua comunicación, además que a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos y chats se mantuvo la comunicación durante todo el período entre mentores y mentorizados, por medio de los cuales se brindó apoyo e información a los mentorizados.
- j) Es importante señalar que para determinar el funcionamiento de los talleres y las mentorías se aplicaron distintas evaluaciones, así como cuestionarios para conocer las necesidades de orientación, temores de los estudiantes y autoevaluaciones para conocer las habilidades de estudio.
- k) En lo relacionado a la Acción del Equipo gestor del Proyecto de Mentoría MaD, se debe indicar que de parte de la UTPL se brindó una constante ayuda con lecturas de apoyo, directrices para cada taller con los mentorizados, seguimiento del programa e información constante de guía para llevar a cabo el Programa de Orientación y Mentoría con éxito.
- l) En cuanto a la fase de diagnóstico de la mentoría se debe indicar que por medio de los datos recolectados y la continua comunicación con los mentorizados se conoció las necesidades y la eficacia del proyecto de mentoría.
- m) Finalmente luego de una profunda reflexión y análisis de los resultados obtenidos y el análisis personal se pudo elaborar la discusión de la investigación, además que el análisis se realizó de manera objetiva, crítica y a su vez de una forma integral.

Mientras que para la estructuración del informe de investigación se tomó en cuenta todos los aspectos incluidos en la Guía Didáctica para la elaboración del Trabajo de Titulación, para lo cual se procedió inicialmente a elaborar el marco teórico, relacionado con la investigación bibliográfica, luego se procedió con la investigación de campo relacionada con la aplicación de las reuniones de mentoría.

Posteriormente se continuó con el desarrollo de la metodología, para proseguir con el análisis y discusión de los resultados obtenidos, que permitieron establecer las principales conclusiones y recomendaciones sobre la investigación. Finalmente se desarrolló la propuesta de la investigación correspondiente a la elaboración de un Manual destinado a

los Mentores para fortalecer el trabajo que actualmente se desarrolla con los estudiantes de Educación a Distancia.

2.6. Recursos

En la investigación realizada se utilizaron los siguientes recursos que se detallan a continuación:

2.6.1. Humanos.

- a) 8 Estudiantes mentorizados.
- b) 1 egresada de psicología (mentora)
- c) 1 tutora (consejera) de la UTPL MaD

2.6.2. Institucionales.

- a) Hoja de recolección de datos
- b) Cuestionario de necesidades
- c) Cuestionario de temores
- d) Cuestionario de hábitos de estudios
- e) Cuestionario de importancia del proyecto de vida
- f) Cuestionario de Auto Evaluación de Habilidades de Estudio
- g) Entorno Virtual de Aprendizaje (EVA)
- h) Correo electrónico

2.6.3. Materiales.

- a) Material bibliográfico (fotocopias de libros)
- b) Material de papelería(hojas de papel bond, papelógrafos)
- c) Material de oficina (esferos, marcadores, uso de internet)
- d) Transporte y movilización

2.6.4. Económicos.

La mentorización que se realizó fue de tipo combinada, presencial y tecnológica, para lo cual se efectuó la siguiente inversión económica que se detalla a continuación en la siguiente tabla.

Tabla 8

Recursos económicos investigación

Detalle	Valor
Material bibliográfico	50.00
Material de papelería (hojas de papel bond, papelógrafos)	50.00
Material de oficina (esferos, marcadores, uso de internet)	30.00
Transporte y movilización	50.00
Otros gastos	50.00
Total	\$230.00

Elaborado por: Lozada, F. y Riera, M. (2005)

CAPÍTULO 3. RESULTADOS ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

3.1. Características psicopedagógicas de los mentorizados

Luego de haber realizado el primer contacto con los estudiantes mentorizados se procedió con la aplicación de un cuestionario para identificar sus características psicopedagógicas, datos que se describen en la siguiente tabla con su correspondiente interpretación.

Tabla 9.

PROMEDIOS LOGRADOS EN EL CUESTIONARIO PARA EVALUAR HABILIDADES DE PENSAMIENTO Y HÁBITOS DE ESTUDIO

SUBCAMPO	PUNTUACIÓN		PONDERACIÓN	
	Lograda	Máxima	Porcentaje	Calificación
1. <i>Pensamiento crítico</i>	40	64	62.5%	Bueno
2. <i>Tiempo y lugar de estudio</i>	27	40	67.5%	Bueno
3. <i>Técnicas de estudio</i>	46	72	63.8%	Bueno
4. <i>Concentración</i>	21	40	52,5%	Bueno
5. <i>Motivación</i>	38	64	59,3%	Bueno
Total	172	280	61.4%	Bueno

Fuente: Cuestionario de habilidades de pensamiento y hábitos de estudio

Elaboración: Lozada, F. y Riera, M. (2005)

En la tabla 9 se puede observar el puntaje general que los estudiantes mentorizados obtuvieron en el cuestionario que se aplicó para evaluar sus habilidades de pensamiento y hábitos de estudio que corresponde a 40 puntos. Esta cifra al ser ponderada a 100 a través de una regla de tres, genera un porcentaje de 62.5% que significa que el pensamiento crítico de estos estudiantes es bueno, lo cual es importante, ya que como lo señala (Paul & Elder, 2005, pág. 9), el pensamiento crítico “Anima a los estudiantes a descubrir y a procesar la información con disciplina (...) a pensar arribando a conclusiones, a defender posiciones en asuntos complejos, a considerar una amplia variedad de puntos de vista, a analizar conceptos, teorías y explicaciones.”

En la misma tabla se analiza el tiempo y lugar de estudio destinado por los estudiantes mentorizados, estableciendo como resultado un puntaje de 27 puntos, cifra que al ser ponderada, genera un porcentaje de 67.5% que significa que el tiempo y lugar de estudio

que los estos estudiantes brindan a su proceso educativo es bueno, aspecto que resulta fundamental ya que como lo señala (Suárez, 2001, pág. 4) es necesario que los estudiantes “dispongan de un tiempo y un lugar silencioso y ordenado” para que su trabajo escolar sea eficiente, ya que de lo contrario se generan un estado de indisciplina que no fortalecer el desarrollo de las tareas escolares.

En la misma tabla 9 también se observa el puntaje obtenido por los estudiantes en relación a las técnicas de estudio utilizadas que corresponde a 46 puntos, cifra que al ser ponderada, genera un porcentaje de 63.8% que implica que las técnicas de estudio que utilizan los alumnos mentorizados son buenas, lo cual resulta fundamental, ya que como lo refiere (Ballenato, 2006, pág. 1), a través de las técnicas de estudio es posible simplificar y optimizar el aprendizaje, ya que no es importante estudiar más, sino hacerlo de mejor manera, con herramientas adecuadas, estableciendo un papel más activo en la construcción del conocimiento.

En esta tabla se puede apreciar los puntajes obtenidos por los estudiantes en relación a su capacidad de concentración en relación al estudio, que corresponde a un total de 21 puntos, cifra que al ser ponderada, genera un porcentaje de 52,5% que implica que la capacidad de concentración de los estudiantes mentorizados es buena, aspecto que resulta importante, ya que como lo señala (Freire, 2008, pág. 10), la concentración es “un requisito indispensable para que se lleve a cabo los procesos de asimilación y razonamiento lógico, propios de la inteligencia, permitiendo mayor exactitud y claridad y un rendimiento más eficiente.”

Finalmente en la tabla 9 se observa el puntaje obtenido por los estudiantes en relación a su motivación por el estudio; correspondiente a 38 puntos, cifra que al ser ponderada, genera un porcentaje de 59,3% que implica que la motivación de los estudiantes mentorizados por el estudio es buena, lo cual resulta fundamental ya que en palabras de (Amoivalis, 2010, pág. 1), “la motivación está constituida por todos aquellos factores que otorgan la energía necesaria para comenzar a estudiar y la fuerza de voluntad para mantenerse en el estudio [...] hasta conseguir los fines previstos o pretendidos.”

3.2. Necesidades de orientación de los estudiantes

Los datos que se muestran aquí corresponden a una población de ocho mentorizados, quienes culminaron el proceso, ya que inicialmente fueron designados 14 estudiantes de

los cuales seis abandonaron el proceso debido a su desinterés y falta de colaboración con los docentes mentores.

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

Mediante correos electrónicos y mensajes a través de la aplicación WhatsApp se evidenciaron los siguientes datos:

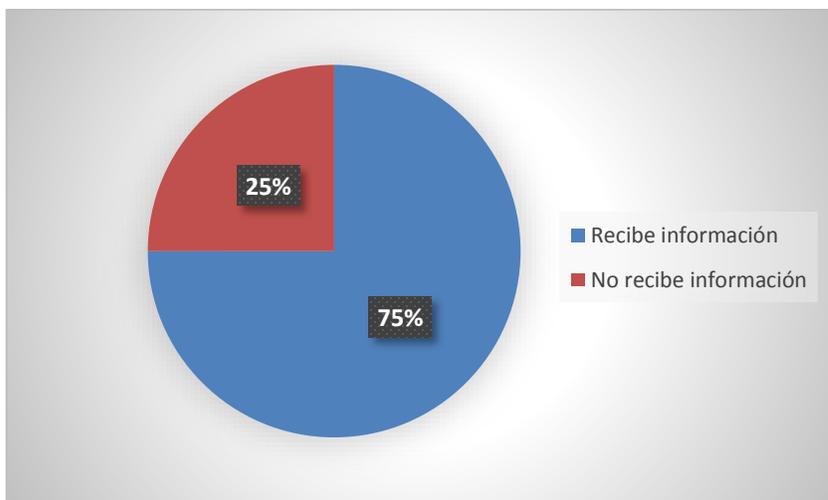


Gráfico 1.

GUÍA E INFORMACIÓN QUE RECIBEN LOS ESTUDIANTES MENTORIZADOS POR PARTE DE LA UNIVERSIDAD

Fuente: Información brindada por los mentorizados
Elaboración: Lozada, F. y Riera, M. (2005)

El 75% de los estudiantes mentorizados señala que recibe guía e información por parte de la universidad lo cual es fundamental cuando ingresan al sistema de educación a distancia ya que allí se generan muchas inquietudes en cuanto al proceso y metodología utilizadas por la institución, sin embargo el 25% restante de estudiantes manifiesta que no recibe información de forma adecuada, que dificulta su adaptación a este sistema de educación.

Cabe señalar que durante esta etapa de integración de los estudiantes al sistema escolar es fundamental que se establezcan mecanismos y actividades que les permitan adaptarse con mayor facilidad, para lo cual se debe “Tener muy claro que las exigencias y la administración de un sistema a distancia son diferentes de las del sistema presencial porque cada uno tiene características y variables propias”. (Maya, 1993, pág. 32)

Por esta razón es muy importante que la institución fortalezca sus canales de comunicación e información con sus estudiantes, ya que si bien es cierto que se realiza una jornada pedagógica con los estudiantes de primer ciclo, además que se entrega una Guía General de Educación a Distancia, es necesario asesorarlos sobre ciertos aspectos que pueden resultar difíciles de comprender como el uso de la plataforma EVA y otro tipo de recursos pedagógicos.

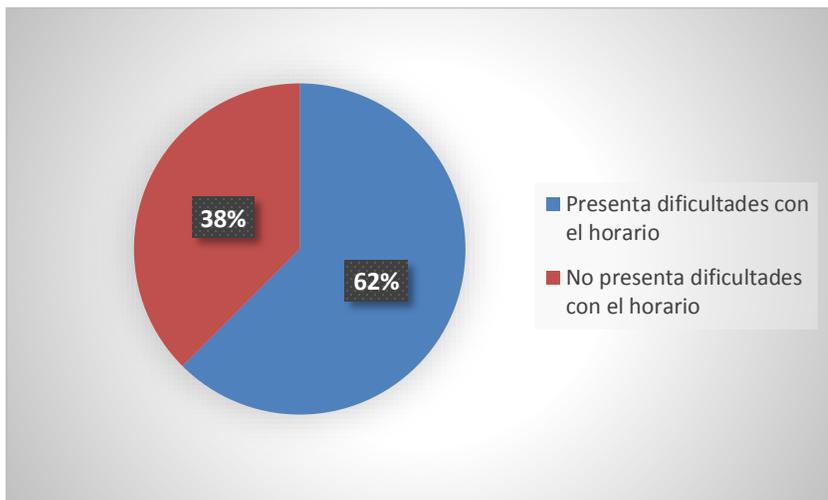


Gráfico 2.
DIFICULTADES DE LOS ESTUDIANTES MENTORIZADOS CON EL HORARIO

Fuente: Información brindada por los mentorizados
Elaboración: Lozada, F. y Riera, M. (2005)

El 62% de los encuestados mentorizados manifiestan que presentan dificultades con el horario de estudio, debido a que su tiempo debe dividirse entre sus labores familiares y laborales, lo cual limita el tiempo para sus actividades estudiantiles; sin embargo el 38% de estudiantes manifiesta que el horario no representa un problema para sus estudios, ya que precisamente el sistema de educación a distancia les posibilita trabajar y estudiar al mismo tiempo.

Estos resultados evidencian que muchos de los estudiantes mentorizados presentan dificultades para organizarse en cuanto al horario de estudio, razón por la cual es importante que en la institución se brinde información que permita que los alumnos puedan volverse mucho más organizados en relación a sus horarios de estudio y el resto de actividades que realizan en su trabajo como a nivel familiar, ya que precisamente una de las ventajas del sistema de educación a distancia es que el tiempo de asistencia de los estudiantes es menor al del sistema presencial, sin embargo es fundamental su responsabilidad en cuanto a su proceso de autoeducación.

3.2.2. De orientación académica.

Tabla 10.

RESULTADOS DE LOS PROCEDIMIENTOS DE ESTUDIO DEL GRUPO DE MENTORIZADOS

Procedimiento de estudio	ESCALA									
	1 Nada		2 Poco		3 Regular		4 Bastante		5 Mucho	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1.1. Primero leo las orientaciones de cada unidad en la guía didáctica.	0	0	2	25	4	50	1	12.5	1	12.5
1.2. Antes de estudiar un contenido en el texto básico procedo a ubicar el capítulo, realizo una lectura rápida que permita identificar los títulos, gráficos, resúmenes, esquemas, entre otros.	0	0	0	0	3	37,5	1	12.5	4	50
1.3. Doy una lectura comprensiva para identificar y señalar las ideas principales y secundarias de cada tema.	0	0	0	0	4	50	1	12.5	3	37.5
1.4. Subrayo los aspectos de mayor importancia	1	12.5	3	37.5	2	25	0	0	2	25
1.5. Intento memorizarlo todo.	5	62.5	2	25	1	12.5	0	0	0	0
1.6. Elaboro esquemas, cuadros sinópticos.	3	37.5	1	12.5	3	37.5	1	12.5	0	0
1.7. Elaboro resúmenes.	1	12.5	0	0	5	62.5	1	12.5	1	12.5
1.8. Desarrollo las actividades de aprendizaje que se sugieren en la Guía Didáctica de cada asignatura.	1	12.5	4	50	1	12.5	2	25	0	0
1.9. Reviso y estudio a medida que desarrollo la evaluación a distancia.	0	0	2	25	1	12.5	4	50	1	12.5
1.10. Pongo énfasis en el estudio y repaso la semana de las evaluaciones presenciales.	1	12.5	0	0	2	25	2	25	3	37.5

Fuente: Cuestionario de necesidades de orientación

Elaboración: Lozada, F. y Riera, M. (2005)

En la tabla se aprecia que el 50% de los estudiantes mentorizados regularmente leen primero las orientaciones de cada unidad en la guía didáctica, el 25% lo hacen poco, el 12.5% realizan bastante esta actividad, mientras que el 12.5% aplican mucho esta actividad. En relación al segundo ítem, el 50% de los estudiantes mentorizados

manifiestan que muchas de las veces antes de estudiar un contenido en el texto básico, proceden a ubicar el capítulo y realizan una lectura rápida que permite identificar los títulos, gráficos, resúmenes, esquemas, entre otros, el 37.5% señalan que lo hacen regularmente, mientras que el 12.5% restante lo hacen bastante.

En el tercer ítem, el 50% de los estudiantes mentorizados señalan que regularmente dan una lectura comprensiva para identificar y señalar las ideas principales y secundarias de cada tema, el 37.5% realizan esta actividad muchas veces, mientras que el 12.5% restante de los mentorizados lo hacen bastante. En el cuarto ítem, el 37.5% de los estudiantes mentorizados pocas veces subrayan los aspectos de mayor importancia, el 25% lo hacen de forma regular, otro 25% lo hacen muchas veces, mientras que el 12.5% restante señalan que no realizan esta actividad.

En relación al quinto ítem, el 62.5% de los estudiantes mentorizados manifiesta que nunca intenta memorizarlo todo, el 25% lleva a cabo pocas veces esta actividad, mientras que el 12.5% lo hace de manera regular en sus estudios. En el sexto ítem, el 37.5% de los estudiantes mentorizados manifiesta que nunca elabora esquemas y cuadros sinópticos, otro 37.5% lo hace de manera regular, el 12.5% realiza esta actividad pocas veces, mientras que el 12.5% restante lo hace en bastantes ocasiones.

En referencia al séptimo ítem, el 62.5% de los estudiantes mentorizados regularmente elabora resúmenes, el 12.5% nunca lo hace, otro 12.5% lo hace muchas veces, mientras que el 12.5% realiza esta actividad en bastantes ocasiones. En el octavo ítem, el 50% de los estudiantes mentorizados desarrollan pocas veces las actividades de aprendizaje que se sugieren en la Guía Didáctica de cada asignatura, el 25% lo hacen en bastantes ocasiones, el 12.5% nunca las realizan, mientras que el 12.5% restante lo hacen de manera regular.

En relación al noveno ítem, el 50% de los estudiantes mentorizados en bastantes ocasiones revisan y estudian a medida lo que van desarrollando en la evaluación a distancia, el 25% lo hacen pocas veces, el 12.5% lo realizan regularmente, mientras que el 12.5% lo hacen en muchas ocasiones. Finalmente respecto al décimo ítem, el 37.5% de los estudiantes mentorizados manifiestan que muchas veces ponen énfasis en el estudio y repasan la semana de las evaluaciones presenciales, el 25% realizan esta actividad regularmente, otro 25% lo hacen bastante, mientras que el 12.5% restante nunca lo hacen.

En base a los resultados obtenidos se puede señalar que las principales dificultades que los estudiantes mentorizados presentan en relación a los procedimientos de estudio, corresponden a la poca frecuencia de lectura que realizan de las orientaciones de cada unidad en la Guía Didáctica, la poca frecuencia con que subrayan aspectos importantes de las lecturas realizadas, la falta de elaboración de esquemas, cuadros y resúmenes, así como la limitada elaboración de las actividades de aprendizaje que se sugieren en la Guía Didáctica de cada asignatura, aspectos que dificultan su aprendizaje, ya que estas actividades son muy importantes para fortalecer su capacidad de comprensión así como para desarrollar adecuados hábitos de estudio.

Por esta razón es fundamental que se fortalezcan estos aspectos, ya que como lo refiere (Palmeros, Coeto, & Pérez, 2011, pág. 4) en la Educación a Distancia, el estudiante es el responsable directo de realizar todas las acciones, actividades o tareas académicas y personales de manera individual e independiente, en función de su propio ritmo, espacio, recursos y tiempo”, por ello es fundamental que a través de la orientación se lo guíe para que pueda desarrollar hábitos permanentes de estudio, que lo conduzcan al cumplimiento de sus metas y objetivos a nivel educativo, ya que de lo contrario se puede generar un alto nivel de frustración que podría culminar en una deserción de la institución.

3.2.3. De orientación personal.

Tabla 11.

RESULTADOS DE LOS ASPECTOS DE ORDEN PERSONAL

Aspectos de orden personal	ESCALA																					
	0 Nada Importante		1		2		3		4		5		6		7		8		9		10 Extremada- mente importante	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
2.1. Asesoramiento en la toma de decisiones: elección y/o reorientación de estudios.	0	0	0	0	1	12.5	1	12.5	0	0	1	12.5	0	0	0	0	1	12.5	1	12.5	3	37.5
2.2. Aptitudes y conocimientos previos para iniciar los estudios de la carrera.	0	0	1	12.5	1	12.5	0	0	0	0	1	12.5	1	12.5	0	0	0	0	0	0	4	50
2.3. Particularidades del estudio a distancia	0	0	1	12.5	1	12.5	0	0	0	0	1	12.5	1	12.5	1	12.5	0	0	0	0	3	37.5
2.4. Estrategias de aprendizaje y técnicas de estudio.	0	0	0	0	1	12.5	1	12.5	1	12.5	1	12.5	0	0	0	0	0	0	0	0	4	50
2.5. Ayuda psicológica personal.	1	12.5	1	12.5	1	12.5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	12.5	0	0	4	50
2.6. Planificación del proyecto profesional.	1	12.5	0	0	1	12.5	1	12.5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	62.5
2.7. Orientaciones para el desarrollo personal y de valores.	0	0	0	0	1	12.5	1	12.5	0	0	1	12.5	0	0	0	0	0	0	1	12.5	4	50

Fuente: Cuestionario de necesidades de orientación

Elaboración: Lozada, F. y Riera, M. (2005)

En el primer ítem, el 37.5% de los mentorizados manifiesta que el asesoramiento que se les brinda en la toma de decisiones: elección y/o reorientación de estudios en la institución es extremadamente importante, es decir la califican con 10 puntos, el 12.5% en 9 puntos, el 12.5% en 8 puntos, el 12.5% en 5 puntos, el 12.5% en 3 puntos, mientras que el 12.5% restante lo hace en 2 puntos. En el segundo ítem, el 50% de los mentorizados califican con 10 puntos las aptitudes y conocimientos previos que poseen para iniciar los estudios de la carrera, el 12.5% en 6 puntos, el 12.5% en 5 puntos, el 12.5% en dos puntos, mientras que el 12.5% restante lo hace con un punto.

En relación al tercer ítem, el 37.5% de los mentorizados califican con 10 puntos las particularidades del estudio a distancia, el 12.5% con 7 puntos, el 12.5% con 6 puntos, el 12.5% con 5 puntos, el 12.5% con 2 puntos, mientras que el 12.5% restante lo hace con 1 punto. En el cuarto ítem, el 50% de los mentorizados califican con 10 puntos las estrategias de aprendizaje y técnicas de estudio, el 12.5% con 5 puntos, el 12.5% con 4 puntos, el 12.5% con 3 puntos, mientras que el 5% restante lo hace con 2 puntos.

En referencia al quinto ítem, el 50% de los mentorizados califica con 10 puntos la ayuda psicológica personal que se les brinda en la institución, el 12.5% con 8 puntos, el 12.5% con 2 puntos, el 12.5% con 1 punto, mientras que el 12.5% restante lo puntúa con cero, es decir, consideran que es un aspecto nada importante. En el sexto ítem, el 62.5% de los mentorizados califica con 10 puntos la planificación del proyecto profesional, el 12.5% con 3 puntos, otro 12.5% con 2 puntos, mientras que el 12.5% restante lo puntúa con cero, es decir, consideran que es un aspecto nada importante. Finalmente en el séptimo ítem, el 50% de los mentorizados califica con 10 puntos las orientaciones para el desarrollo personal y de valores, el 12.5% con 9 puntos, el 12.5% con 5 puntos, el 12.5% con 3 puntos, mientras que el 12.5% restante lo hace con 2 puntos.

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede señalar que la mayoría de los mentorizados se encuentran satisfechos con el asesoramiento que se les brinda en relación la toma de decisiones y la elección y/o reorientación de estudios en la institución, así como la ayuda psicológica personal que reciben. Sin embargo en relación a las estrategias de aprendizaje y técnicas de estudio, la mayoría de los mentorizados consideran que se trata de un factor con el cual no se encuentran totalmente satisfechos, ya que la puntuación realizada al respecto es bastante baja, situación que ocurre también con la planificación del proyecto profesional, razón por la cual es necesario que estos dos aspectos sean fortalecidos dentro de la institución con el objetivo de fortalecer el proceso de enseñanza – aprendizaje de este grupo de estudiantes.

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede señalar que la mayoría de los estudiantes mentorizados se encuentran satisfechos con el asesoramiento que se les brinda en relación a la toma de decisiones y la elección y/o reorientación de estudios en la institución, así como la ayuda psicológica personal que reciben.

Igualmente otros aspectos que generan satisfacción entre este grupo de estudiantes tiene relación con las orientaciones que reciben para el desarrollo personal y de valores, además de que sienten que las particularidades del estudio a distancia los ayuda a continuar con sus estudios, tomando en cuenta las aptitudes y conocimientos previos que poseen.

Sin embargo en relación a las estrategias de aprendizaje y técnicas de estudio, la mayoría de los estudiantes mentorizados consideran que se trata de un factor con el cual no se encuentran totalmente satisfechos, ya que la puntuación realizada al respecto es bastante baja, situación que ocurre también con la planificación del proyecto profesional, razón por la cual es necesario que estos dos aspectos sean fortalecidos dentro de la institución con el objetivo de fortalecer el proceso de enseñanza – aprendizaje de este grupo de estudiantes, puesto que como lo refiere (Delolme & Muller, 1986, pág. 29), el estudiante se convierte “En su propio maestro, ya que es él el responsable directo de lo que aprende, de cuánto aprende, de cómo aprende y de los recursos, técnicos y hábitos de estudio que utiliza para ese aprendizaje.”

3.2.4. De información.

Tabla 12.

RESULTADOS DE LOS ASPECTOS RELACIONADOS CON LA SATISFACCIÓN CON LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL GRUPO DE MENTORIZADOS

Satisfacción con los procesos administrativos	ESCALA																					
	0 Nada Satisfecho		1		2		3		4		5		6		7		8		9		10 Extremadamente satisfecho	
	f	%	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
3.1. Procesos de admisión e ingresos.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	12.5	2	25	3	37.5	0	0	2	25
3.2. Proceso de matrícula	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	50	0	0	0	0	4	50
3.3. Modalidad de pago.	0	0	1	12.5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	12.5	1	12.5	2	25	3	37.5
3.4. Trámites de cambio de centro universitario.	5	62.5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	25	0	0	1	12.5
3.5. Trámite de convalidación de asignaturas.	5	62.5	0	0	0	0	0	0	0	0	1	12.5	0	0	0	0	1	12.5	0	0	1	12.5
3.6. Becas y ayuda para el estudio.	7	87.5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	12.5	0	0	0	0	0	0
3.7. Convalidación de estudios de las asignaturas cursadas en otras carreras/universidades	7	87.5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	12.5	0	0	0	0
3.8. Otros (especificar)	6	75	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	12.5	1	12.5

Fuente: Cuestionario de necesidades de orientación

Elaboración: Lozada, F. y Riera, M. (2005)

De acuerdo a los resultados obtenidos, en el primer ítem la mayoría de los mentorizados, es decir el 37.5% califican con 8 puntos los procesos de admisión e ingresos realizados en la institución. En el segundo ítem, la mitad de los estudiantes mentorizados califican con 10 puntos al proceso de matrícula, es decir, se sienten extremadamente satisfechos con este aspecto.

En relación al tercer ítem, la mayoría de los mentorizados, es decir, el 37.5% califican con 10 puntos a la modalidad de pago de la institución; mientras que en el cuarto ítem, el 62.5% de los estudiantes mentorizados califican con 0 los trámites de cambio de centro universitario, es decir, se sienten nada satisfechos con este aspecto.

En torno al quinto ítem, la mayoría de los mentorizados, es decir, el 62.5% califican con 0 los trámites de convalidación de asignaturas, es decir, se sienten nada satisfechos con este aspecto; mientras que en el sexto ítem, el 87.5% de los estudiantes mentorizados califican con 0 las becas y la ayuda para el estudio que se les brinda en la institución, es decir, se sienten nada satisfechos con este aspecto.

En relación al séptimo ítem, el 87.5% de los estudiantes mentorizados califican con 0 la convalidación de estudios de las asignaturas cursadas en otras carreras/universidades, es decir, se sienten nada satisfechos con este aspecto; mientras que en el octavo ítem, el 75% de los estudiantes mentorizados, es decir la mayoría, califican con 0 a otros aspectos relacionados con los procesos administrativos.

A través de los resultados encontrados se establece que los trámites de cambio de centro universitario y los de convalidación de asignaturas, las becas y la ayuda para el estudio que brinda la institución, la convalidación de estudios de las asignaturas cursadas en otras carreras/universidades, y otros aspectos relacionados con los procesos administrativos se constituyen en factores que los mentorizados perciben que se dificulta realizarlos en la institución.

Por otra parte es importante señalar que los procesos de admisión e ingresos realizados en la institución, el proceso de matrícula y la modalidad de pago de la institución se constituyen en aspectos positivos para los estudiantes, ya que la calificación que establecen al respecto se sitúa en 10, 9, 8 y 7 puntos, lo cual establece un alto nivel de satisfacción que fortalece la gestión administrativa de la institución.

A través de los resultados encontrados se establece que los trámites de cambio de centro universitario, así como los de convalidación de asignaturas, las becas y la ayuda para el estudio que brinda la institución, la convalidación de estudios de las

asignaturas cursadas en otras carreras/universidades, y otros aspectos relacionados con los procesos administrativos se constituyen en factores que los estudiantes mentorizados perciben que se dificulta realizarlos, razón por la cual es fundamental mejorar esta clase de servicios para fortalecer la gestión administrativa de la universidad, ya que en criterio de (Florido & Florido, 2003) “resulta de vital importancia, en la educación a distancia, que cada elemento engrane en el sistema, de manera que se garantice una gestión de la información eficiente como punto de partida para la organización, así como para su comprensión y desarrollo.

3.3. Las percepciones del mentor y la relación de ayuda

Es importante señalar que desde el inicio de la mentoría se generaron una serie de dificultades en relación a la falta de interés por parte de los mentorizados hacia el proceso que se iba a desarrollar, hecho que se evidenció en la respuesta tardía de los alumnos hacia los correos electrónicos enviados por los docentes mentores, razón por la cual fue necesario recurrir a mensajes de WhatsApp para contactar con este grupo de personas.

Una vez llevado a cabo el primer contacto, los estudiantes siguieron demostrando desinterés de participar en el proceso de mentoría, señalando su falta de tiempo a causa del trabajo y sus labores escolares, lo cual dificultó la realización del proceso, ya que era evidente su falta de colaboración y molestia para brindar información a través de los diferentes cuestionarios que se entregó a cada participante. Por esta razón se puede puntualizar que se generó malestar entre las dos partes, limitando el trabajo colaborativo entre las dos partes, contexto ante el cual los docentes trataron de explicar de manera dinámica la importancia de desarrollar esta clase de procesos, ya que suponen un beneficio para los estudiantes.

Cabe señalar además que una de las lecciones más importantes que se aprendió a través del proceso de mentoría es que lo primero que el docente debe establecer con sus estudiantes es una relación de respeto y confianza, ya que de lo contrario no puede obtener información que le permita conocer las necesidades y dificultades que sus alumnos presentan en torno a su proceso de enseñanza – aprendizaje.

Por esta misma razón, una de las actividades que más impactó a los estudiantes fue el interés que los mentores desarrollaron sobre los problemas que cada uno de los estudiantes enfrenta actualmente en la institución académica, lo cual generó un cierto nivel de empatía entre las dos partes, que permitió obtener información sobre las dificultades de este grupo de alumnos en cuanto a su formación académica.

Las principales dificultades que los estudiantes evidenciaron a lo largo de la mentoría tienen relación con el horario y el tiempo que destinan a sus estudios, ya que debido a que muchas de estas personas trabajan y tienen una familia, resulta difícil que puedan organizarse de tal forma que logren realizar todas sus actividades de forma adecuada.

Además una de las principales consultas que realizaron los mentorizados tiene relación con las herramientas metodológicas usadas por la institución, sobre todo con el sistema EVA que genera confusión en la presentación de contenidos, que muchas veces dificulta la realización de tareas, y la descarga de documentos que son necesarios para cada una de las lecciones aprendidas en clase. Por esta razón, la solución propuesta por los mentores fue el establecimiento de reuniones más continuas entre docentes y estudiantes, así como el fortalecimiento de la correspondencia electrónica para resolver inquietudes entre las dos partes, situación que permitirá mejorar el proceso de aprendizaje y establecer vínculos de confianza entre los participantes de la comunidad educativa.

Finalmente cabe señalar que pese a los esfuerzos realizados por los mentores, el nivel de satisfacción de los estudiantes fue muy bajo, ya que desde el principio mostraron mucho desinterés por el proceso, razón por la cual incluso seis estudiantes lo abandonaron sin dar ninguna explicación, lo cual dificultó obtener resultados más efectivos en cuanto a las dificultades y necesidades que deben ser satisfechas para mejorar el proceso de aprendizaje y rendimiento de este grupo de alumnos.

3.4. Valoración de mentoría

Para establecer una valoración acerca del proceso de mentoría desarrollado se ha recurrido al análisis de tres aspectos fundamentales tal como se detallan a continuación:

3.4.1. Interacción y comunicación (mentorizados, mentor).

El nivel de interacción y comunicación desarrollado entre los estudiantes fue ocasional, ya que no demostraron interés por ser parte del proceso de mentoría, razón por la cual se tuvo contacto con ellos a través de correos electrónicos y mensajes de WhatsApp, que no eran respondidos de forma inmediata, situación que motivó a los mentores a insistir para que los estudiantes respondieran para obtener información para desarrollar la mentoría.

En este sentido, la tecnología desempeñó un papel muy importante, ya que sin estas herramientas del correo electrónico y el chat de WhatsApp, no se habría logrado obtener información acerca de las principales dificultades y necesidades de los estudiantes en torno a su proceso de aprendizaje. Además es importante señalar que gracias al sistema EVA, los docentes mentores pudieron obtener información importante para desarrollar el proceso de mentoría. Además se debe señalar que uno de los principales logros de los encuentros presenciales fue la recolección de la información obtenida, a través de los cuestionarios que se entregó a cada uno de los estudiantes.

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

En relación a este aspecto se debe señalar que el nivel de motivación por parte de los mentores fue muy alto, ya que el objetivo era involucrar a los estudiantes en el proceso de mentoría, sin embargo los alumnos mentorizados se mostraron desinteresados desde el principio, razón por la cual su nivel de motivación fue escaso durante todo el trabajo realizado, lo cual dificultó la participación de los mismos en las actividades realizadas.

Por esta razón, los mentores sintieron mucha frustración, ya que uno de los puntos claves en la mentoría es la interacción entre todos los participantes, hecho que no sucedió en la experiencia de la presente mentoría, dificultando el trabajo realizado al respecto, generando desinterés por parte de los docentes, quienes tuvieron que tener mucha paciencia para continuar con el proceso hasta el final con los alumnos que decidieron colaborar de forma casi obligatoria.

3.4.3. Valoración general del proceso.

De acuerdo a los resultados de la evaluación obtenida se puede señalar que pese a que los estudiantes presentaron un bajo nivel de colaboración en relación al proceso de mentoría, los mentores lograron obtener información importante acerca de las dificultades y necesidades que deben resolverse para fortalecer las dinámicas y herramientas de aprendizaje desarrolladas en la institución en relación con este grupo de alumnos.

Por otra parte, la mayoría de estudiantes coinciden en que si bien es cierto que las reuniones de mentoría buscan fortalecer su aprendizaje, este tipo de actividades

deben ser sociabilizadas de forma permanente en la comunidad educativa, además que no se debe obligar a los alumnos a que sean parte de este proceso, sino más bien motivarlos a asistir de forma voluntaria a estas actividades que son fundamentales para mejorar la gestión educativa.

Finalmente se debe señalar que el nivel de ayuda brindado a los mentores no fue el esperado, ya que al presentarse varios problemas con los estudiantes, los docentes mentores fueron quienes debieron resolver estas dificultades, debido a la falta de respuesta por parte de los concejeros ante las inquietudes surgidas a lo largo del proceso, lo cual en cierta forma dificultó el desarrollo de las reuniones de mentoría y la información obtenida a lo largo de su procedimiento.

3.5. FODA del proceso de mentoría desarrollado

Para determinar las dificultades y los logros obtenidos a través del proceso de mentoría, a continuación se establece un análisis FODA, donde se determinan distintos aspectos surgidos a lo largo de las actividades desarrolladas entre mentores y estudiantes mentorizados.

Tabla 13.

FODA DEL PROCESO DE MENTORÍA DESARROLLADO

FORTALEZAS (F)	OPORTUNIDADES (O)
<ul style="list-style-type: none"> • Motivación de los mentores • Conocimiento teórico por parte de los mentores • Planificación del proceso de mentoría • Uso de tecnologías de comunicación para establecer mayor contacto con estudiantes 	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencias sobre mentoría realizadas por otras instituciones educativas en Ecuador • Planes de mentoría realizados por otras instituciones educativas en Ecuador • Herramientas metodológicas desarrolladas por el Ministerio de Educación • Publicaciones académicas sobre mentoría realizadas en otros países
DEBILIDADES (D)	AMENAZAS (A)
<ul style="list-style-type: none"> • Desinterés de los mentorizados • Falta de Guía e información que reciben los estudiantes por parte de la universidad • Problemas comunicacionales entre mentores y mentorizados • Dificultades con los horarios de trabajo para realizar tareas escolares. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de recursos económicos de mentorizados para continuar con sus estudios • Problemas de salud de los mentorizados • Problemas familiares de los mentorizados que les impide asistir a la mentoría • Dificultad con el transporte, ya que varios estudiantes invierten mucho tiempo en llegar a la institución a sus tutorías presenciales

Fuente: Cuestionario de necesidades de orientación
Elaboración: Lozada, F. y Riera, M. (2005)

Como se puede observar en la matriz FODA, las principales debilidades evidenciadas en el proceso de mentoría tienen relación con el desinterés, la falta de guía e información de parte de la universidad, dificultades con los horarios, así como problemas comunicacionales entre docentes y estudiantes, aspectos que trataron de ser contrarrestados por los mentores a través de oportunidades como la revisión bibliográfica que los mentorizados realizaron sobre experiencias anteriores realizadas por otras instituciones sobre mentoría y el uso de herramientas metodológicas desarrolladas por el Ministerio de Educación para fortalecer esta clase de procesos, además de tomar como referencia a las publicaciones académicas sobre mentoría realizadas en otros países.

Por otra parte, la falta de tiempo por parte de los mentorizados a causa del trabajo, así como sus problemas de salud, la dificultad con el transporte y la falta de recursos para continuar con sus estudios se constituyeron como las amenazas de la mentoría que fueron contrarrestadas con las fortalezas presentadas por los mentores como la motivación que impartían a los estudiantes para superar estas dificultades y así continuar con el proceso, así como su conocimiento teórico, y el uso de tecnologías de comunicación, sin las cuales el proceso de mentoría no podría haber culminado, ya que el contacto que se realizó con los alumnos fue mediante correos electrónicos y mensajes de WhatsApp.

3.6. Matriz de problemáticas de la Mentoría

Tabla 14.
MATRIZ DE PROBLEMÁTICAS DE LA MENTORÍA

PROBLEMA	CAUSA	EFEECTO	FUENTE
Desinterés de los estudiantes mentorizados	Desinformación sobre el proceso de mentoría	Falta de participación de los estudiantes en el proceso de mentoría Abandono definitivo de los estudiantes al proceso de mentoría.	Cuestionarios llenados por los estudiantes
Barreras comunicacionales entre mentores y mentorizados	Falta de confianza entre mentores y mentorizados Los estudiantes mentorizados se sentían obligados a participar en la mentoría	Falta de fluidez sobre la información generada entre mentores y mentorizados. No valoran la mentoría como una ayuda.	Reuniones de mentoría
	Los estudiantes deben dedicar una		Correos electrónicos y mensajes de WhatsApp

Tiempo limitado de los mentorizados	buena parte de su tiempo a actividades laborales y familiares.	No asisten a las actividades de mentoría	enviados por los estudiantes mentorizados con la información solicitada por los mentores
Desinformación de los mentorizados acerca del proceso de mentoría	La institución no ha informado a los estudiantes sobre este proceso	Los estudiantes no son motivados a participar en las reuniones de mentoría	Cuestionarios llenados por los estudiantes

Fuente: Cuestionario de necesidades de orientación

Elaboración: Lozada, F. y Riera, M. (2005)

Como se aprecia en la matriz problemática de la mentoría, las principales dificultades que surgieron en este proceso tienen relación con el desinterés y falta de tiempo de los estudiantes mentorizados, así como las barreras comunicacionales que se generaron entre mentores y mentorizados, lo cual dificultó la recolección de información acerca de las principales necesidades que los estudiantes poseen en relación a su permanencia en el sistema de educación a distancia.

Además cabe señalar que debido a que los mentorizados sintieron que fueron obligados a ser parte de la mentoría, seis de ellos abandonaron este proceso, mientras que los otros ocho restantes continuaron colaborando de forma parcial con los mentores, ya que no asistieron a las reuniones presenciales, sino que se dedicaron a enviar la información solicitada en los cuestionarios, a través de correos electrónicos, limitando a los mentores la comprensión de las diversas problemáticas que pueden surgir en su proceso de aprendizaje en la institución.

CONCLUSIONES

- a) El desarrollo y evaluación del proyecto piloto de mentoría para los estudiantes de primer ciclo de Modalidad a Distancia, permitió conocer las principales dificultades que poseen respecto a este sistema de Educación, que a futuro permitirá impulsar el mejoramiento de la calidad de los procesos de orientación académica, favoreciendo un aprendizaje significativo.
- b) Los modelos de orientación y mentoría aplicados en el ámbito universitario se constituyen a partir de las necesidades presentadas por los estudiantes, clasificándose en el Modelo Terapéutico, el Modelo Preventivo y el Modelo de Desarrollo, a través de los cuales se puede fortalecer el crecimiento personal de los estudiantes.
- c) Las acciones que se desarrollaron con los estudiantes del primer ciclo permitieron facilitar su incorporación al sistema de educación a Distancia, mejorando sus logros académicos y así disminuir la tasa de abandono escolar.
- d) Es importante puntualizar que el diálogo y la escucha activa fueron las principales acciones desarrolladas en las reuniones de mentoría para gestionar un clima de comunicación sustentado en la confianza y la relación entre el mentor – estudiante.
- e) La gestión lograda en el programa de mentoría no resultó tan efectiva como era lo esperado, ya que del total de 7 estudiantes entregados a cada tesista para la investigación, culminaron cuatro por cada tesista, dificultando la adquisición de información.

RECOMENDACIONES

- a) En la Modalidad de Educación a Distancia es importante que se profundicen los conocimientos acerca de la mentoría, ya que gracias a esta herramienta y sus tres modelos: Terapéutico, Preventivo y de Desarrollo se pueden resolver las dificultades y errores generados en el proceso de aprendizaje de los estudiantes, además de aplicar estrategias para evitar problemas futuros, y así fortalecer su crecimiento personal.
- b) Es importante que en las reuniones de mentoría se apliquen herramientas que permitan fortalecer el diálogo entre mentores y mentorizados, ya que muchos de los problemas surgidos tienen relación con los canales comunicacionales que dificultan la comprensión del mensaje transmitido, por ello es importante implementar acciones de orientación psicopedagógica para facilitar la incorporación de los estudiantes al sistema de educación a distancia, además de mejorar sus logros académicos y disminuir la tasa de abandono temprano.
- c) También es fundamental que para fortalecer la gestión en el programa de mentoría se ejecuten procesos o programas permanentes de motivación a los estudiantes para que participen en dichos procesos, ya que como lo demuestran los resultados obtenidos en la investigación, en muchas ocasiones los alumnos sienten que se trata de un procedimiento obligatorio.
- d) Es importante señalar que el Manual para el Mentor se constituye como una guía para que el docente pueda resolver aquellas dificultades que se presentan en el proceso de enseñanza – aprendizaje de sus estudiantes, sin embargo las actividades que se incluyen en el documento pueden ser modificadas y fortalecidas de acuerdo al contexto de la institución en donde se las aplique.
- e) Para llevar a cabo la estructuración del informe de investigación de fin de titulación para obtener el título de Licenciado en Ciencias de la Educación es importante que tanto los consejeros y la Universidad Técnica Particular de Loja, establezcan una bibliografía base que permita a los estudiantes tener un punto de partida teórico acerca de la problemática de estudio, ya

que la búsqueda de material bibliográfico se constituyó en una de las principales dificultades en torno a esta investigación.

MANUAL PARA EL MENTOR

AUTORAS: Lozada Aguilar Fátima Isabel
Riera Salazar Madelein del Consuelo

CENTRO UNIVERSITARIO QUITO

Año 2015

Justificación

La Educación a Distancia se constituye como una de las modalidades educativas que permite que muchas personas puedan acceder a una formación académica universitaria de calidad de una manera más flexible, sobre todo en relación al tiempo, ya que en la actualidad cada vez es más frecuente acudir a este sistema, sobre todo para quienes trabajan a tiempo completo y no pueden ser parte del modelo de educación presencial.

Sin embargo y pese a la importancia que la Educación a Distancia tiene para la mayoría de sus estudiantes, es común que al ingresar a este sistema y durante su permanencia en la institución educativa, surjan distintas dificultades relacionadas con la metodología utilizada, así como con el tipo de comunicación que se establece entre los docentes y alumnos, lo cual en más de una ocasión genera el abandono temporal o definitivo del sistema.

Es por esta razón que una de las herramientas más importantes desarrolladas en la actualidad dentro del campo educativo corresponde a la mentoría, a través de la cual el rol del docente se transforma, generando una comunicación más dinámica y efectiva con los estudiantes, además de facilitar el proceso de enseñanza – aprendizaje entre las dos partes. Sin embargo para que el proceso de mentoría se desarrolle de manera adecuada es fundamental contar con un Manual para el Mentor, en donde se establecen un conjunto de estrategias y actividades, mediante las cuales se puede dar respuesta a las necesidades que surgen en los estudiantes en distintos aspectos y etapas de su formación académica.

Es por ello que se ha desarrollado el presente Manual para el Mentor, a través del cual se pone a disposición de los docentes de Educación a Distancia, una serie de herramientas direccionadas a fortalecer el nivel de comunicación e interacción con sus estudiantes, que también permitirá mejorar la metodología aplicada en el proceso de enseñanza – aprendizaje, garantizando su permanencia en el sistema educativo y una formación académica universitaria de calidad.

Necesidades de orientación y Mentoría

Cuando una persona ingresa por primera vez al sistema de Educación a Distancia, es común que muchas inquietudes surjan al respecto, sobre todo en lo relacionado con la metodología aplicada durante su formación académica, así como el uso de herramientas digitales como plataformas web donde se ingresan las tareas desarrolladas para ser evaluadas por sus maestros/as.

Por esta razón, una de las principales necesidades que surgen en los estudiantes de Educación a Distancia corresponde a su acceso a aquella información que les permitirá resolver sus inquietudes en relación a su permanencia en el sistema y el tipo de metodología aplicada en cada una de sus clases.

También es importante señalar que otra de las necesidades que surgen en los estudiantes durante su permanencia en el sistema de Educación a Distancia corresponde a su dificultad para organizar su tiempo, ya que muchas personas trabajan a tiempo completo, además de que también deben ocuparse de distintas actividades familiares, lo cual limita su tiempo para desarrollar las distintas tareas escolares y lecciones que son enviadas por sus maestros/as.

De igual forma se debe referir que otras necesidades que presentan los estudiantes del sistema de Educación a Distancia corresponden al desconocimiento del procedimiento más adecuado para desarrollar su aprendizaje y fortalecer la comunicación con sus maestros/as, además de aquella orientación a nivel personal que requieren por parte de la institución educativa para comprender distintos aspectos como las estrategias de aprendizaje y técnicas de estudio utilizadas en clase, así como la guía necesaria para llevar a cabo ciertos procesos administrativos como trámite de convalidación de asignaturas y solicitud de Becas y ayuda para el estudio.

Objetivos

Objetivo General

- Desarrollar estrategias y actividades psicopedagógicas que faciliten la permanencia de los estudiantes en el Sistema de Educación a Distancia y fortalezcan su formación académica.

Objetivos Específicos

- Establecer un taller informativo para estudiantes mentorizados acerca de la estructura y funcionamiento del sistema de Educación a Distancia, la

metodología y herramientas utilizadas frecuentemente en clases y la orientación personal que requieren para continuar con sus estudios.

- Implementar un grupo focal para estudiantes mentorizados en los cuales se aprenda a organizar el tiempo destinado para el estudio, así como la aplicación del procedimiento más adecuado para fortalecer su aprendizaje.
- Desarrollar un grupo focal que permita a los estudiantes mentorizados conocer los distintos procesos administrativos que se llevan a cabo en el Sistema de Educación a Distancia, a fin de facilitar su acceso a distintos servicios que se ofertan.

Definición del Mentor

Se entiende por mentor a aquella persona que posee un alto nivel de conocimientos que le permiten guiar el trabajo que desarrollan las personas mentorizadas, en este caso los estudiantes, ayudándolos a alcanzar sus objetivos tanto a nivel educativo y personal, en un tiempo determinado y de manera satisfactoria.

El mentor dentro de la Educación a Distancia se constituye como la persona responsable de llevar a cabo un adecuado proceso de aculturación con los mentorizados, ya que tiene la función inicial de ayudar a que el estudiante o maestro que llega por primera vez a una institución, se informe acerca de los lineamientos culturales a los cuales debe integrarse según las políticas establecidas en la institución.

Otra de las funciones del mentor dentro de la Educación a Distancia corresponde a servir como un modelo a seguir, ya que es la persona responsable de establecer la metodología más adecuada para trabajar con sus estudiantes en cada una de sus clases, además de fomentar valores como la pasión por la lectura, el interés de los alumnos para investigar por sí mismo, así como establecer una comunicación mucho más espontánea y respetuosa entre todas las personas que forman parte de la comunidad educativa.

Perfil del Mentor

Es importante señalar que a más de que el mentor en Educación a Distancia se constituye como aquella persona que posee un gran cúmulo de conocimientos que comparte de manera desinteresada con sus estudiantes o con otros docentes que ingresan por primera vez a este sistema de Educación, debe poseer otro tipo de cualidades, entre las cuales se destacan las siguientes:

- **Un gran apoyo:** el mentor es quien guía y apoya a los estudiantes y maestros que llegan por primera vez a una institución educativa, para lo cual se establecen conversaciones permanentes para comprender cada una de sus dificultades, y así plantear soluciones ante las mismas. Además el mentor es quien a través de la aplicación de herramientas y actividades apoya el proceso de enseñanza – aprendizaje de sus alumnos y de aquellos maestros que se han integrado por primera vez en la institución.
- **Educador:** el mentor se constituye como la persona que brinda distintos conocimientos a sus estudiantes mentorizados, a través de la aplicación de estrategias y actividades que le permiten brindar una educación de calidad.
- **Vehículo de aprendizaje:** el conocimiento y las habilidades que posee el mentor se convierten en factores fundamentales para direccionar el trabajo de los estudiantes o de los profesores a su cargo, ya que su experiencia es la principal herramienta que le permite establecer las actividades, estrategias y la metodología más adecuada para alcanzar los objetivos planteados por los mentorizados.
- **Motivador de una nueva metodología:** el mentor se constituye como un patrocinador que fomenta el uso de una metodología dinámica para acceder y generar un nuevo conocimiento, además de despertar el interés de los mentorizados por investigar y aprender, y fortalecer distintos canales de comunicación entre todos los integrantes de toda la comunidad educativa.
- **Excelente comunicador:** la comunicación es uno de los aspectos más importantes que debe manejar el mentor, ya que a través de esta herramienta es posible que los mentorizados logren transmitir y dar a conocer cada una de sus necesidades, por ello es fundamental que el dialogo permanente sea una de las herramientas que siempre se encuentren presentes a lo largo de todo el proceso de enseñanza – aprendizaje dentro de la Educación a Distancia.

Acciones y estrategias de Mentoría

Taller informativo para estudiantes mentorizados acerca de la estructura y funcionamiento del sistema de Educación a Distancia, así como de la metodología y herramientas utilizadas frecuentemente en clases.

Tabla1.

TALLER INFORMATIVO PARA ESTUDIANTES MENTORIZADOS ACERCA DE LA ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

Desarrollo	Contenido a tratarse	Recursos	Responsables	Duración
Presentación del taller	Apertura del Taller, presentación de los temas a tratarse y los objetivos.	Pizarra, marcadores, libreta, esferos.	Mentor y Estudiantes mentORIZADOS	15 minutos
	Presentación de los participantes a través de la técnica "Corazones".	Hojas de papel bond Marcador rojo		
Contenido del Taller	Definición de Educación a Distancia	Pizarra y marcadores		60 minutos
	Elementos del sistema de Educación a Distancia	Diapositivas.		
	Metodología usada en el sistema de Educación a Distancia	Foto imágenes		
	Herramientas usadas en el sistema de Educación a Distancia	Diapositivas.		
	Necesidades de orientación personal del Sistema de Educación a Distancia	Pizarra y marcadores		
	Discusión y exposición de grupos de trabajo	Hojas de papel bond, esferográficos, marcadores, papelógrafos, cinta adhesiva	30 minutos	
Conclusiones del Taller	Evaluación del taller a través de una exposición grupal	Papelógrafos		15 minutos
	Resumen y conclusiones por parte del mentor	Pizarra y marcadores.		
			Tiempo total	2 horas

Elaboración: Lozada, F. y Riera, M. (2005)

Grupo focal para estudiantes mentorizados acerca de la organización del tiempo destinado para el estudio y la aplicación del procedimiento más adecuado para fortalecer su aprendizaje.

Tabla 2.

GRUPO FOCAL PARA ESTUDIANTES MENTORIZADOS ACERCA DE LA ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DESTINADO PARA EL ESTUDIO Y LA APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO MÁS ADECUADO PARA FORTALECER SU APRENDIZAJE

Desarrollo	Contenido a tratarse	Recursos	Responsables	Duración
Presentación del grupo focal	Bienvenida a los participantes del grupo focal y explicación de los temas a tratarse y los objetivos.	Pizarra, marcadores, libreta, esferos.	Mentor y Estudiantes mentorizados	15 minutos
	Explicación de la Guía de discusión a abordarse	Pizarra, marcadores		
Contenido del Grupo Focal	Aspectos que limitan el tiempo de estudio	Pizarra y marcadores		60 minutos
	Actividades para aprovechar el tiempo de estudio	Pizarra y marcadores		
	Técnicas aplicadas por los estudiantes para desarrollar los temas y actividades propuestas en la Guía Didáctica de las distintas asignaturas	Pizarra y marcadores		
	Discusión sobre las ideas más importantes sobre los temas tratados	Hojas de papel bond, esferos, marcadores, papelógrafos, cinta adhesiva	30 minutos	
Conclusiones del Grupo Focal	Resumen y conclusiones por parte del mentor	Pizarra y marcadores.		15 minutos
			Tiempo total	2 horas

Elaboración: Lozada, F. y Riera, M. (2005)

Grupo focal para estudiantes mentorizados acerca de los distintos procesos administrativos que se llevan a cabo en el Sistema de Educación a Distancia.

Tabla 3.

GRUPO FOCAL PARA ESTUDIANTES MENTORIZADOS ACERCA DE LOS DISTINTOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS QUE SE LLEVAN A CABO EN EL SISTEMA DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

Desarrollo	Contenido a tratarse	Recursos	Responsables	Duración	
Presentación del grupo focal	Bienvenida a los participantes del grupo focal y explicación de los temas a tratarse y los objetivos.	Pizarra, marcadores	Mentor y Estudiantes mentorizados	15 minutos	
Contenido del Grupo Focal	Explicación de la Guía de discusión a abordarse	Pizarra y marcadores		60 minutos	
	Procesos de admisión e ingresos.	Pizarra y marcadores			
	Proceso de matrícula y modalidad de pago.	Pizarra y marcadores			
	Trámites de cambio de centro universitario.	Infocus y diapositivas.			
	Trámite de convalidación de asignaturas.	Pizarra y marcadores			30 minutos
	Becas y ayuda para el estudio.	Pizarra y marcadores			
Conclusiones del Grupo Focal	Convalidación de estudios de las asignaturas cursadas en otras carreras/universidades	Pizarra y marcadores		15 minutos	
	Discusión sobre las ideas más importantes sobre los temas tratados	Pizarra y marcadores			
	Resumen y conclusiones por parte del mentor	Pizarra y marcadores.			
Tiempo total				2 horas	

Elaboración: Lozada, F. y Riera, M. (2005)

Recursos

Humanos

- Mentor/ra
- Estudiantes mentorizados.
- Una persona consejera de la UTPL MaD

Materiales

- Material bibliográfico (fotocopias de libros)
- Material de papelería (hojas de papel bond, papelógrafos, libretas)

- Material de oficina (esferos, marcadores)
- Foto imágenes
- Infocus
- Computadores
- Internet

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, X., & Peralta, C. (2009). *Elaboracion y Aplicacion de un Plan de Motivacion para el Personal de la Escuela de Formacion Empresarial EFE Mons Candido Rada del Fondo Ecuatoriano Populorum Progressio FEPP*. Quito: Universidad Politécnica Salesiana.
- Alonso, M., Calles, A., & Sánchez, C. (2012). *Diseño y desarrollo de programas de mentoring en organizaciones*. Madrid - España: Síntesis.
- Ayala, A. (1998). *La Función del Profesor como Asesor*. Barcelona - España: Trillas.
- Bisquerra, R. (1998). *Modelos de orientación e intervención psicopedagógica*. Barcelona - España: Praxis.
- Buele, M., Bravo, C., & Zumba, I. (2014). *Programa Nacional de Investigación: Desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación Superior a Distancia*. Loja: Universidad Técnica Particular de Loja.
- Delolme, S., & Muller, A. (1986). *El sistema de enseñanza - aprendizaje en la UNED*. San José - España: EUNED.
- Díaz, C., & Bastías, C. (2013). Los procesos de mentoría en la formación inicial docente. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 301 - 315.
- Fernández, J. (2005). *La orientación educativa: claves de éxito profesional*. Granada - España: Grupo Editorial Universitario.
- Freire, N. (2008). *Apoyo pedagógico para niños con dificultades de atención y concentración para mejorar sus procesos de aprendizaje en el aula*. Quito - Ecuador: Universidad Tecnológica Equinoccial.
- Freixas, M., & Ramas, F. (2014). *Un modelo de tutoría para la educación a distancia*. México: Universidad Autónoma Nacional de México.
- García, M., Calles, A., & Sánchez, C. (2012). *Diseño y desarrollo de programas de mentoring en organizaciones*. Madrid - España: Síntesis S.A.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2002). *Metodología de la investigación*. México: McGraw - Hill.
- Morrill, W., Oetting, E., & Hurst, J. (1974). *Dimensions of intervention for student*. New York - Estados Unidos: John Wiley.
- Reza, J. (2006). *El ABC del coach y del mentor*. México D.F.: Panorama Editorial.
- Rodríguez, M. (1995). *Educación para la carrera y diseño curricular*. Barcelona: Universidad de Barcelona.
- Single, P., & Muller, C. (1999). *Electronic Mentoring: Issues to Advance Research and Practice*. Atlanta: Annual Meeting of the International Mentoring Association.

- Valverde, A., Covadonga, M., García, E., & Romero, S. (2004). Innovación en la orientación universitaria: la mentoría como respuesta. *Contextos Educativos*, 87 - 112.
- Vélaz de Medrano, C. (1998). *Orientación e intervención psicopedagógica: concepto, modelos, programas y evaluación*. Málaga - España: Aljibe.
- Villardón, L., & Álvarez, C. (2013). Propuesta de un Plan de Tutoría y Apoyo a Estudiantes de Doctorado. *Revista de Docencia Universitaria*, 135 - 153.

NETGRAFÍA

- Amoiralis, E. (2010). *Motivación de cara al estudio y condiciones personales*. Obtenido de http://lbcalmaq.webs.uvigo.es/Textos/MOTIVACION-COND_PERSONAL.pdf
- Ballenato, G. (2006). *Técnicas de estudio: el aprendizaje activo y positivo*. España: Pirámide. Obtenido de <http://www.cop.es/colegiados/m-13106/images/FichaTEweb.pdf>
- Carr, R. (1999). *Alcanzando el futuro: el papel de la mentoría ante el nuevo milenio*. Obtenido de Peer resources: <http://www.mentors.ca/>
- Center for Health Leadership & Practice. (noviembre de 2003). *Guía de Mentoría*. Obtenido de <https://nationalethicscenter.org/resources/7245/download/55.pdf>
- Center for Health Leadership & Practice. (11 de enero de 2003). *Guía de Mentoría: Guía para Mentores*. Obtenido de ScholarWorks: <http://scholarworks.umass.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1304&context=esence>
- Chinchilla, J. (2010). *La importancia de la orientación en las universidades*. Obtenido de E-psicopedagogia: <http://www.e-psicopedagogia.com/temas/orientacion-laboral/orientacion-profesional-en-el-ambito-universitario/>
- Dubón, J., & al. (2011). *La mentoría como herramienta para la mejora de la calidad de la docencia en el primer curso de grado*. Obtenido de Universidad de Alicante: <http://web.ua.es/en/ice/jornadas-redes-2011/documentos/proposals/182986.pdf>
- Florido, R., & Florido, M. (julio de 2003). *La Educación a distancia: sus retos y posibilidades*. Obtenido de Centro de Referencia para la Educación Avanzada: <http://www.ugr.es/~sevimeco/revistaeticanet/Numero1/Articulos/EaDretos.pdf>
- García, A. (1985). *Perfiles y roles que deben desempeñar los diversos actores comprometidos en la Educación a Distancia*. Obtenido de Centro de Información y Recursos para el Desarrollo: <http://www.cird.org.py/formadores/Modulo9.html>
- García, L. (2006). *Educación a distancia*. Obtenido de Centro de Información y Recursos para el Desarrollo: <http://www.cird.org.py/formadores/Modulo9.html>

- Gímenez, P. (30 de noviembre de 2001). *Programa Amigo: un intento de resolver los problemas de convivencia en un IES marginal*. Obtenido de <http://redined.mecd.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/605/00120081000548.pdf?sequence=1>
- Instituto Nacional de Tecnologías Educativas y de Formación del Profesorado. (2002). *La acción docente en Educación a Distancia*. Obtenido de Instituto Nacional de Tecnologías Educativas y de Formación del Profesorado: http://www.ite.educacion.es/formacion/materiales/90/cd/cursofor/cap_2/cap2d.htm
- Jaime, A. (junio de 2011). *La orientación educativa como tarea inseparable de la extensión univesitaria*. Obtenido de Eumed.net: <http://www.eumed.net/rev/ced/28/rajo.htm>
- Le Compte. (2008). *La investigación cualitativa*. Obtenido de Instituto Internacional de Integración: <http://www.iiicab.org.bo/Docs/doctorado/dip3version/M2-3raV-DrErichar/investigacion-cualitativa.pdf>
- Lorenzana, L. (17 de mayo de 2013). *La pirámide de Maslow: las necesidades de las personas*. Obtenido de Psicología motivacional: <http://psicologiamotivacional.com/la-piramide-de-maslow-las-necesidades-de-las-personas/#>
- Manzano, N., Martín, A., Sánchez, M., Riquez, A., & Suárez, M. (2012). *El rol del mentor en un proceso de mentoría universitaria*. Obtenido de Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal: <http://www.redalyc.org/pdf/706/70624504002.pdf>
- Matas, A. (2007). *Modelos de orientación educativa*. Obtenido de Ediciones Aidesoc: http://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/4713/modelos_de_orientacion_281207.pdf
- Maya, A. (1993). *La Educación a Distancia y la función tutorial*. Obtenido de UNESCO: http://www.unesco.org/education/pdf/53_21.pdf
- Murillo, & autores. (30 de Noviembre de 2011). *Enfoques cuantitativo y cualitativo de la investigación en Ciencias Sociales*. Obtenido de Universidad del Valle de México: http://www.tlalpan.uvmnet.edu/ooid/download/Enfoques%20cualitativo%20cuantitativo_04_CS0_PSIC_PICS_E.pdf
- Palmeros, G., Coeto, I., & Pérez, J. (junio de 2011). *Autogestión del aprendizaje y hábitos de estudio de los alumnos de la Licenciatura en desarrollo cultural. Seguimiento desde el Plan de acción tutorial*. Obtenido de Universidad de Girona: <http://dugi-doc.udg.edu/bitstream/handle/10256/3799/286.pdf?sequence=1>
- Parra, J. (2009). *Las necesidades humanas y su clasificación*. Obtenido de Consejería de Educación, Cultura y Universidades : <http://servicios.educarm.es/templates/portal/images/ficheros/etapasEducativas/>

secundaria/16/secciones/269/contenidos/4851/las_necesidades_y_los_bienes.pdf

- Parras, A., & al. (2009). *Orientación educativa: fundamentos teóricos, modelos institucionales y nuevas perspectivas*. Obtenido de Ministerio de Educación, Política Social y Deporte: http://www.apega.org/attachments/article/379/orientacion_educativa.pdf
- Paul, R., & Elder, L. (2005). *Una Guía para los educadores en los Estándares de Competencia para el pensamiento crítico*. Obtenido de Fundación para el pensamiento crítico: https://www.criticalthinking.org/resources/PDF/SP-Comp_Standards.pdf
- Pérez, M., Fundora, R., & Palmero, M. (2011). *La orientación educativa y la acción del tutor en el contexto universitario*. Obtenido de Biblioteca Virtual en Salud de Cuba: [http://bvs.sld.cu/revistas/gme/pub/vol.13.\(1\)_05/p5.html](http://bvs.sld.cu/revistas/gme/pub/vol.13.(1)_05/p5.html)
- Puig, M., Sabater, P., & Rodríguez, N. (2012). *Necesidades humanas: evolución del concepto según la perspectiva social*. Obtenido de Revista de Ciencias Sociales Aposta: <http://www.apostadigital.com/revistav3/hemeroteca/monpuigllob.pdf>
- Rivera, R. (25 de julio de 2008). *Necesidades psicoafectivas*. Obtenido de <http://www.mailxmail.com/curso-necesidades-psicoafectivas/concepto-necesidad>
- Salmerón, H. (2001). *Los servicios de orientación en la universidad: procesos de creación y desarrollo*. Obtenido de Revista Agora Digital 2: <http://www.uhu.es/agora/version01/digital/numeros/02/02-articulos/monografico/salmeron.PDF>
- Sánchez, M., & al. (noviembre de 2008). *Desarrollo de un sistema de orientación tutorial en la UNED: Resultados del programa de mentoría*. Obtenido de http://innovacioneducativa.upm.es/jimcue_08/presentaciones/Nuria_Manzano.pdf
- Sánchez, N. (marzo de 2009). *Funciones y componentes de la orientación en la actualidad*. Obtenido de <http://portafoliodym.blogspot.com/2009/03/desde-la-definicion-de-orientacion.html>
- Sanchiz, M. (2009). *Modelos de orientación e intervención psicopedagógica*. Obtenido de Universitat Jaume: <http://www.uji.es/bin/publ/edicions/modpsico.pdf>
- Suárez, M. (2001). *Técnicas de estudio*. Obtenido de Conectar igualdad: http://competenciastic.educ.ar/pdf/tecnicas_de_estudio_1.pdf
- Thompson, I. (2006). *Definición de Necesidad*. Obtenido de Promonegocios: Definición de Necesidad
- Vales, J., Ramos, D., & Olivares, K. (abril de 2009). *La función del tutor en ambientes presenciales y no presenciales*. Obtenido de Revista Scielo:

http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S1665-75272009000100004&script=sci_arttext

ANEXOS

FOTOS MENTORÍA

Primer encuentro presencial mentor estudiantes.



Bienvenida, primer día de mentoría.

Centro Villaflora – 13 de diciembre de 2015



Presentación.

Centro Villaflora – 13 de diciembre de 2015



Presentación individual.

Centro Villaflora – 13 de diciembre de 2015



Centro Villaflora – 13 de diciembre de 2015



Centro Villaflora – 13 de diciembre de 2015



Llenando datos informativos y anexos.

Centro Villaflora – 13 de diciembre de 2015

Cuestionario para evaluar habilidades de pensamiento. Hábitos de estudio



Segunda reunión de mentoría.

Centro 6 de Diciembre – 17 de enero de 2015



Centro 6 de Diciembre – 17 de enero de 2015



Centro 6 de Diciembre – 17 de enero de 2015

ANEXO 3

Carta de COMPROMISO

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

Atentamente,

.....

ANEXO 4

PRIMER ENCUENTRO PRESENCIAL MENTOR – ESTUDIANTES

Tema: Desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación Superior a Distancia, Centro Universitario de Quito

Lugar y Fecha:

Agenda encuentro Mentores – estudiantes MENTORIZADOS

1. Presentación general del proyecto: Mentores y mentorizados.
2. Presentación: Primero debe presentarse el mentor, señalando sus nombres, apellidos, su objetivo para la mentoría. Luego se debe solicitar que cada estudiante se presente indicando: Nombre, apellidos y carrera.
3. Solicitar que cada uno escriba dos expectativas y dos temores en cuanto a sus estudios universitarios. (Se incluye el formato en esta sección anexo6, EXPECTATIVAS Y TEMORES).
4. Analizar y comentar en relación a las expectativas y motivarla superación de temores.
5. Llenar la hoja de dato sin formativos y de necesidades de orientación.
6. Dialogar sobre “Conociendo la educación a distancia”.
7. Recomendar la visita semanal al EVA, las formas de comunicación y contactos.
8. Cierre.

ANEXO 5

Tema: Desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación Superior a Distancia, Centro Universitario de Quito

HOJA DE DATOS INFORMATIVOS

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

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

ANEXO 6

Tema: *Desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación Superior a Distancia, Centro Universitario de Quito*

EXPECTATIVAS Y TEMORES

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

Dos expectativas (aspiraciones) sobre mis estudios:

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

Dos temores (miedos) sobre mis estudios:

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

Mi compromiso:

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

ANEXO 7

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 es 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.

ANEXO 8

CUESTIONARIO 2 DE NECESIDADES DE ORIENTACIÓN

1. Al momento de estudiar señale la frecuencia con la que utiliza los siguientes procedimientos.

Considere la siguiente escala: 1=Nada, 2=Poco; 3=Regular; 4=Bastante; 5=Mucho. Intente señalar más de una opción.

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

2. Valore la importancia que tiene, a su juicio, recibir orientación sobre los siguientes aspectos de orden personal.

Utilice una escala de valoración de 0 (nada importante) a 10 (extremadamente importante).

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

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

Utilice una escala de valoración de 0 (nada satisfecho) a 10 (extremadamente satisfecho). Por favor, intente asignar en la medida de lo posible valoraciones diferentes a cada ítem.

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

ANEXO 9

CUESTIONARIO DE CONTROL DE LECTURA PARA MENTORES

¿Qué aprendí de las lecturas preliminares sobre mentoría?

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

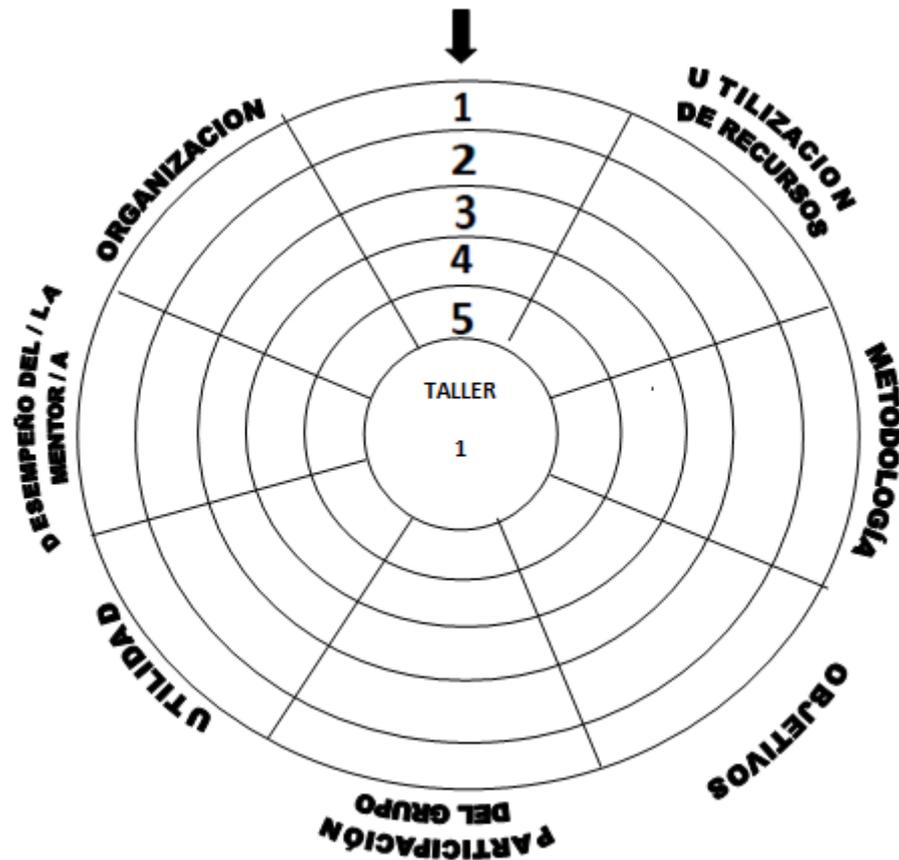
1. ¿Cuál de las siguientes situaciones es propia de la tutoría o de la mentoría?

Justifique su respuesta

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

ANEXO 10

EVALUACIÓN DEL PRIMER ENCUENTRO DE MENTORÍA



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

.....

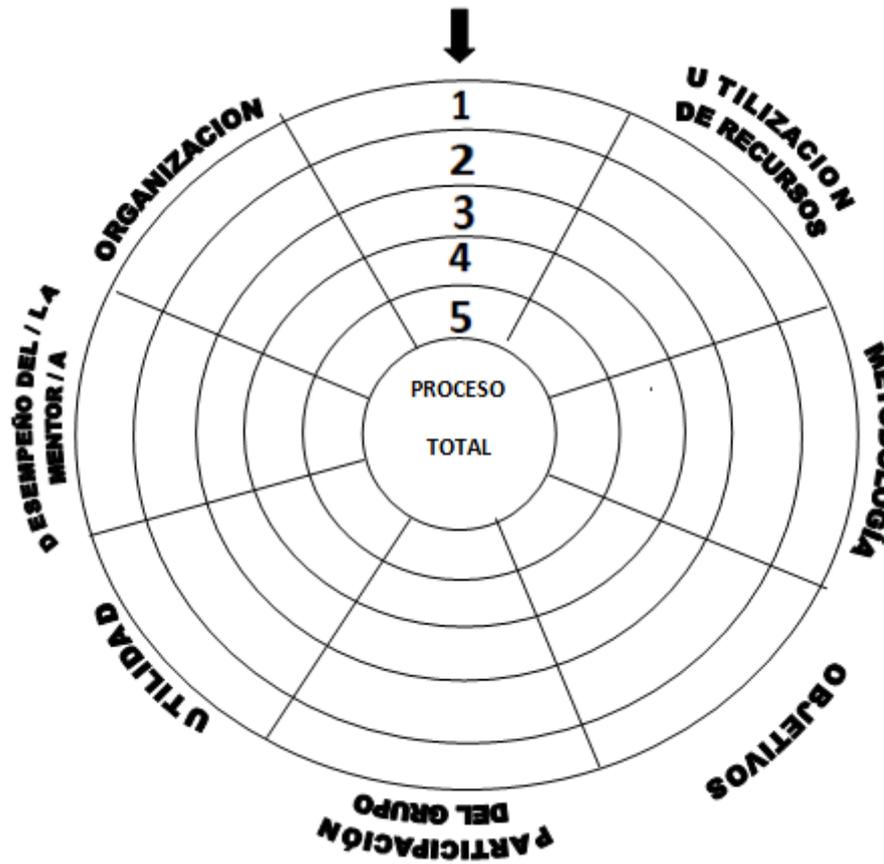
.....

.....

Muchas gracias

ANEXO 11

EVALUACIÓN FINAL DEL PROCESO DE MENTORÍA



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

.....

.....

.....

.....

.....

Muchas gracias

ANEXO 12

DEFINICIONES IMPORTANTES

ALGUNAS NECESIDADES ACADEMICAS DETECTADAS

- ũ Desconocimiento de los planes de estudio en general: Itinerarios formativos, número de créditos, tipos de asignaturas.
- ũ 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.
- ũ 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

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

ANEXO 13

PLAN DE ORIENTACIÓN Y MENTORÍA PARA EL GRUPO

PRESENTACIÓN:

OBJETIVO GENERAL:

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

ANEXO 14

FORMATO DE SEGUIMIENTO Y VALORACIÓN DEL PRIMER AVANCE

MARCO TEÓRICO

Tema: Desarrollo y Evaluación de una experiencia piloto de mentoría para estudiantes de primer ciclo de Educación a Distancia, centro universitario de....

DATOS DE IDENTIFICACIÓN:

Nombres y apellidos:
 Centro Universitario:
 Para valorar se debe marcar una "X" en cada casilla de acuerdo a lo que el Mentor presente.

N: Nada

EP: En parte

T: Totalmente

NA: No aplica

ASPECTO A VALORAR	N	EP	T
Páginas preliminares:			
Portada			
Aprobación del Director			
Autoría			
Declaración de cesión de derechos			
Dedicatoria			
Agradecimiento,			
Índice de contenidos			
Resumen	NA	NA	NA
Abstract	NA	NA	NA
Introducción	NA	NA	NA
Sugerencias para preliminares			
1. MARCO TEÓRICO:	N	EP	T
Presenta todos los temas desarrollados.			
Profundidad y pertinencia del contenido teórico.			
Citas bibliográficas para cada tema, por lo menos de tres autores.			
Aplicación de las normas APA en la estructura y extensión de las citas.			
Análisis de la información teórica			
Uso correcto de conectores en cada párrafo (coherencia).			
Conclusión en cada tema.			
Aportes del autor / investigador presentando una conclusión o cierre de cada tema (<i>no cerrar un tema con una cita</i>).			
Sugerencias para el marco teórico:			

Observaciones generales (<i>ortografía, mecanografía, concordancia de ideas, signos de puntuación</i>).			
Compromiso: (<i>Cuándo hacer las mejoras y cuándo presentarlas</i>).			
Número de mentorizados de inicio:			
Número de mentorizados activos que participan:			
Número de mentorizados pasivos no retirados:			
Número de mentorizados que abandonaron los estudios:			

Lugar y Fecha:

Firma del Mentor

Firma del Consejero

NB. Entregar una copia al mentor y otra para archivo del Consejero para seguimiento.