



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
La Universidad Católica de Loja

ÁREA SOCIOHUMANÍSTICA

TÍTULO DE LICENCIADO EN CIENCIAS DE EDUCACIÓN
MENCIÓN CIENCIAS HUMANAS Y RELIGIOSAS

**Desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría para
estudiantes del primer ciclo de Educación a Distancia, Centro
Universitario Quito La Villaflora, Octubre 2014-Febrero 2015.**

TRABAJO DE TITULACIÓN.

AUTORA: Vera Pinza, Anita Bremilda

DIRECTORA: Ruíz Cobos, Nancy Jeaneth, Mgtr.

CENTRO UNIVERSITARIO QUITO

2015



Esta versión digital, ha sido acreditada bajo la licencia Creative Commons 4.0, CC BY-NY-SA: Reconocimiento-No comercial-Compartir igual; la cual permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra, mientras se reconozca la autoría original, no se utilice con fines comerciales y se permiten obras derivadas, siempre que mantenga la misma licencia al ser divulgada. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>

2015

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Magister.

Nancy Jeaneth Ruíz Cobos

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de titulación, Desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría para estudiantes del primer ciclo de Educación a Distancia, Centro Universitario Quito La Villaflora Octubre 2014 - Febrero 2015 realizado por Vera Pinza, Anita Bremilda ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Quito, septiembre de 2015

f).....

DECLARATORIA DE AUTORÍA Y CESION DE DERECHOS

Yo, Vera Pinza, Anita Bremilda declaro ser autora del presente trabajo de titulación: Desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría para estudiantes del primer ciclo de Educación a Distancia, Centro Universitario Quito La Villaflora Octubre 2014 - Febrero 2015, de la Titulación de Ciencias de la Educación, siendo la Ruiz Cobos, Nancy Jeaneth, Mgtr. Directora 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 de investigación, 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 investigación, 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".

.....
Autora: Vera Pinza, Anita Bremilda
Cédula: 1713632824

DEDICATORIA

Anita Bremilda Vera Pinza

Dedico este trabajo a las dos personas que han sido incondicionales conmigo, y siempre han estado a mi lado.

A Sol Mía Morales Vera, mi hermosa hija, porque con sus gestos de cariño y con su sola presencia ha sido un motivo fuerte para seguir adelante.

A Juan Morales Montero, mi amor, mi compañero de camino y de vida, quien desde siempre ha sido mi motivador, mi fuerza, guía y maestro. A él, porque con su ayuda y dedicación ha logrado sacar siempre lo mejor de mí.

AGRADECIMIENTO

Anita Bremilda Vera Pinza

A Dios que me ha dado la vida, la salud y fuerzas para seguir adelante.

A Melva Yolanda Vera Pinza, mi Madre, quien con su ejemplo de valentía, amistad, apoyo y cariño, siempre ha estado pendiente de mí para poder alcanzar esta meta.

A mi esposo y a mi hija, pilares fundamentales en mi vida.

A la Universidad Técnica Particular de Loja, por darme la oportunidad, el apoyo y el acompañamiento indispensable y preciso para alcanzar esta meta.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN	ii
DECLARATORIA DE AUTORÍA Y CESION DE DERECHOS.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
RESUMEN.....	9
ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN.....	11

CAPITULO I. MARCO TEÓRICO

1.1. La Orientación Educativa	14
1.1.1. Concepto	14
1.1.2. Funciones.....	15
1.1.3. Modelos.....	16
1.1.3.1. Modelo Counseling o consejo	17
1.1.3.2. Modelo de Consulta	18
1.1.3.3. Modelo de Programas.....	19
1.1.3.4. Modelo entre iguales o Peer Tutoring.....	20
1.1.4. Importancia en el ámbito universitario.....	22
1.2. Necesidades de orientación en educación a distancia.....	23
1.2.1. Concepto de necesidades.....	23
1.2.2. Necesidades de autorrealización (Maslow).....	24
1.2.3. Necesidades de orientación en Educación a Distancia.....	26
1.2.3.1. Para la inserción y adaptación	26
1.2.3.2. De hábitos y estrategias de estudio.....	27
1.2.3.3. De orientación académica.....	28
1.2.3.4. De orientación personal	30
1.2.3.5. De información.....	31
1.3. La Mentoría	32
1.3.1. Concepto	32
1.3.2. Elementos y proceso de la Mentoría.....	34
1.3.3. Perfiles de los involucrados en el proceso de Mentoría	35
1.3.3.1. El Consejero.....	35

1.3.3.2. El Mentor.....	37
1.3.3.3. El Mentorizado	38
1.3.4. Técnicas y estrategias que se pueden aplicar en el desarrollo de la Mentoría ..	39
1.4. Plan de Orientación y Mentoría	40
1.4.1. Definición del Plan de Orientación y Mentoría	40
1.4.2. Elementos del Plan de Orientación y Mentoría	41
1.4.3. Plan de Orientación y Mentoría para el grupo de estudiantes	43

PARTE II: INVESTIGACIÓN DE CAMPO

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Contexto.....	46
2.2. Diseño de la Investigación.....	47
2.3. Participantes	48
2.4. Métodos, técnicas e instrumentos de Investigación.....	51
2.4. 1. Métodos.....	51
2.4.2. Técnicas.....	52
2.4.2.1. Técnicas de investigación bibliográficas.....	52
2.4.2.2. Técnicas de investigación de campo	53
2.4.2.3. Instrumentos	54
2.5. Procedimiento	55
2.6. Recursos	57
2.6.1. Talento Humano	57
2.6.2. Materiales e Institucionales	57
2.6.3. Económicos	57

CAPÍTULO III. RESULTADOS, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

3.1. Características psicopedagógicas de los mentorizados.....	59
3.2. Necesidades de orientación de los estudiantes.....	60
3.2.1. De inserción y adaptación al sistema de Educación a Distancia	62
3.2.2. De orientación académica.....	63
3.2.3. De orientación personal	65
3.2.4. De información.....	67
3.3. Las percepciones del mentor y la relación de ayuda	68
3.4. Valoración de mentoría	70
3.4.1. Interacción y comunicación (mentorizados, mentor).....	70
3.4.2. Motivación y expectativas de los participantes (mentorizados y mentores)	71
3.4.3. Valoración general del proceso.....	72
3.5. FODA del proceso de mentoría desarrollado.....	73

3.6. Matriz de problemáticas de la mentoría	74
4. CONCLUSIONES	75
5. RECOMENDACIONES.....	76
6. PROPUESTA DE MANUAL PARA EL ESTUDIANTE MENTOR.....	78
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	86
8. ANEXOS.....	95

Anexo 1: Carta de compromiso

Anexo 2: Carta de entrega-recepción del informe de los resultados de la investigación

Anexo 3: Modelo de los instrumentos de investigación

Anexo 4: Fotografías de algunas actividades de mentoría

RESUMEN

La deserción de los nuevos estudiantes universitarios de la modalidad a Distancia es un problema. Frente a ello y enmarcados dentro de las exigencias académicas de la Universidad Técnica Particular de Loja, se presenta este trabajo que tiene por objetivo desarrollar y evaluar una experiencia piloto de mentoría para estudiantes del primer ciclo de Educación a Distancia, Centro Universitario Quito, La Villaflora; con una muestra de cinco estudiantes, octubre 2014 - febrero 2015, cuyo fin es evitar dicho problema mediante mecanismos que faciliten su adaptación y mayor aprovechamiento de su proceso formativo.

Se utilizaron métodos de Investigación: Acción Participativa, Descriptivo, Inductivo, Deductivo y Estadístico. Instrumentos como cuestionarios, formatos de expectativas y temores, evaluaciones, que determinaron la eficacia del proceso de mentoría entre iguales. También se ha desarrollado un Manual para el mentor.

La mentoría es un proceso de ayuda, orientación y asesoramiento entre un estudiante de curso avanzado y un grupo de alumnos que han ingresado por primera vez a la universidad, y se invita a los lectores a revisar este Programa de Mentoría que les resultará de gran interés.

Palabras clave: Mentoría - Mentorizados - Educación a Distancia – Orientación – Deserción – Hábitos de estudio.

ABSTRACT

The defection of new university students distance learning is a problem. Against this and framed within the academic requirements of the Technical University of Loja, this work aims to develop and evaluate a pilot mentoring experience for students of the first cycle of Distance Education, University Center Quito, La Villaflora presents; with a sample of five students in October 2014 - February 2015, which aims to avoid this problem by adapting mechanisms to facilitate and better use of their learning process.

Participatory, descriptive, inductive, deductive and Statistical Action: Research methods were used. Instruments such as questionnaires, expectations and fears formats, evaluations that determined the efficacy of peer mentoring process. It has also developed a manual for the mentor.

Mentoring is a process of support, guidance and advice between advanced course student and a group of students first entered college, and readers are invited to review this mentoring program will be of great interest to them .

Keywords: Mentoring - Mentees - Distance Education - Orientation - Desertion - Study Habits.

INTRODUCCIÓN

Este trabajo de investigación presenta el desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación Superior a Distancia del Centro Universitario La Villaflora-Quito de la Universidad Técnica Particular de Loja (UTPL). Trabajo cuya finalidad es impulsar el mejoramiento de la calidad de los procesos de orientación académica y el surgimiento de una cultura de acompañamiento que favorezca el óptimo aprendizaje de los estudiantes. Esto contribuirá de manera importante en los procesos formativos académicos de los estudiantes para evitar deserciones.

Una experiencia piloto, en este ámbito y con estos objetivos en nuestro país, específicamente en la UTPL, revela dos aspectos importantes: 1) La experiencia de mentoría en el Ecuador en el ámbito universitario y en la Modalidad a Distancia es un recurso novedoso y aún no puesto en práctica por la mayoría de centros educativos. 2) La UTPL en su Modalidad a Distancia es pionera en llevar a efecto los procesos de mentoría en bien de los estudiantes. A nivel mundial y, especialmente en Europa y Estados Unidos, esto no es nada nuevo, y es algo que en Ecuador se empieza a mirar como algo urgente y necesario.

Esta investigación es de gran importancia en la medida en que, al constatar las dificultades de los estudiantes "in situ", descubrimos la urgencia y, a la vez, la necesidad del proceso de mentoría en la adaptación de los mismos al sistema educativo y durante su proceso formativo. Este trabajo está hecho para contribuir en la construcción del sistema de mentoría en la UTPL, a partir de constatar el escaso y hasta ausente uso de este recurso y los grandes beneficios que su aplicación produce en bien de la misma universidad y de los estudiantes.

Para realizar este trabajo se contó con todos los recursos necesarios que hicieron factible su realización: asesoramiento por parte de la UTPL, material bibliográfico, material de apoyo para encuestas y de formación, el grupo de mentorizados asignados y el Centro educativo de la UTPL La Villaflora-Quito (sus instalaciones, recursos tecnológicos y personal de atención). Todo ello ha facilitado la aplicación de este plan piloto y el logro de sus principales objetivos: asesoramiento, acompañamiento y motivación en sus procesos académicos.

Entre las dificultades sin mayor relevancia están: la coordinación y la disponibilidad de tiempo entre los mentorizados para coincidir en un encuentro, debido a que la mayoría de ellos son personas que trabajan, inclusive los días sábados, y también está el grado o nivel ya avanzado de sus procesos académicos con dificultades, en cuyo caso ya poco se podía hacer.

Un objetivo alcanzado fue conocer y sustentar teóricamente la variedad de modelos de orientación y mentoría en el medio universitario, a través del debido proceso de investigación, recolectando la información y los materiales existentes al respecto, tanto de libros como del internet y, asimismo, material facilitado y sugerido por la UTPL.

Otro objetivo logrado fue despertar en los mentorizados el interés por incorporarse de mejor manera al sistema de Educación a Distancia y no abandonar sus estudios. Esto se logró mediante las siguientes acciones: 1) Un adecuado proceso de comunicación a través de todos los medios posibles. 2) Envío del material demandado por los mentorizados junto con mensajes de motivación y orientación. 3) Encuentros grupales e individuales en los que se brindó un asesoramiento directo en un ámbito de cercanía y confianza.

Entre los objetivos alcanzados, quizás el de mayor importancia, fue constatar con gran satisfacción el beneficio de la aplicación de la mentoría entre pares. Esta aplicación de un plan piloto de mentoría promovido por la UTPL dio como primer resultado el interés de los alumnos por el mismo y el acierto de la Universidad en llevarlo a efecto. Esto se constituye en la base y el fundamento para un objetivo mayor que es la elaboración o diseño de un Manual para el Mentor. Todo este trabajo permitió estructurar el informe de investigación para la obtención del título de Licenciada en Ciencias de la Educación.

El presente trabajo está estructurado de la siguiente manera: la primera parte desarrolla la conceptualización de la Orientación Educativa, la Mentoría y las necesidades de la misma en Educación a Distancia y, el Plan de Orientación y Mentoría. La segunda parte se refiere a la Metodología: el diseño, métodos, técnicas e instrumentos de investigación y recursos. En la tercera parte están los resultados, análisis y discusión de la investigación, la valoración de la mentoría, sus fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas y las problemáticas suscitadas en el mismo. Seguida de las conclusiones y las recomendaciones del autor. Finalmente se presenta una propuesta de Manual para el Mentor, como un aporte para llevar a efecto dicho proceso.

CAPITULO I.
MARCO TEÓRICO

1.1. La Orientación Educativa

La Orientación Educativa se ha convertido en un aspecto relevante para la educación en la actualidad, pues gracias a este recurso, las instituciones educativas hacen posible o contribuyen a que los estudiantes culminen sus metas educativas. La Orientación Educativa no es otra cosa que un proceso de acompañamiento y orientación acertado, que mediante guías y tutores está al servicio de todos y cada uno de los estudiantes.

1.1.1. Concepto

Referente al concepto de orientación Korinfeld, Ianny, Comas & Martha, (2003, p. 94) sostienen que “la orientación educativa busca dar ayuda y apoyo, desde distintas propuestas, enfoques y actividades, en todos aquellos aspectos emocionales y afectivos o prospectivos de los adolescentes y los adultos que participan en el aprendizaje”. Esto evidencia que la cuestión emocional y afectiva de las personas es muy importante en la orientación cuyo fin es optimizar el aprendizaje.

Por su parte García, J. (2003, p. 245), señala que “la orientación educativa como actividad organizada, se está convirtiendo en un elemento altamente demandado por la sociedad actual que ve a ésta como un proceso necesario para lograr el mayor desarrollo personal”. Es decir, la Orientación Educativa, ya no es un asunto aislado ni esporádico que se realiza de manera dispersa, sino que es una actividad que las instituciones planifican con el fin de ayudar a los estudiantes y que, a su vez, se convierte, por su propia naturaleza, de recurso de ayuda en algo muy requerido en la educación.

Sobre el mismo tema Almirall, R., Babío, M., Bassedas, E., Castells, N., García, R., Huguet, T. & Medrano Ureta, C. V. (2011, p. 21) afirman que “la orientación en España se concibe como un recurso al servicio de la calidad de la enseñanza, entendida ésta como la capacidad de proporcionar a cada estudiante la respuesta educativa que le ayudará a desarrollarse en todas sus competencias”. La Orientación, así concebida, deja entrever su importancia para una educación de calidad que favorece no solo a las instituciones, sino también al óptimo desarrollo de las competencias de cada estudiante.

El punto de coincidencia entre los tres autores mencionados antes, es que la Orientación Educativa está al servicio de los estudiantes y busca su desarrollo integral. No obstante, Korinfeld et al, (2003) recalca el aspecto emocional y afectivo de éstos (los estudiantes), que se ve mejorado a través de la Orientación, mientras que García, J., (2003) considera a la Orientación como una actividad organizada que debe ser ejercida como un proceso en la educación; en tanto que, para Almirall, R., et al (2011), la Orientación es un recurso disponible en pro de una enseñanza de calidad.

En esta perspectiva de comprensión y valoración, la Orientación Educativa se entiende como el proceso de acompañamiento secuencial a los estudiantes por parte de guías y tutores cuyo fin es lograr el desarrollo integral y las competencias de los estudiantes; este proceso de acompañamiento organizado se fundamenta en una nueva concepción de la enseñanza-aprendizaje que busca ser cada vez de mayor calidad y que se vuelve imperante en la sociedad actual.

1.1.2. Funciones

Las funciones de la Orientación, como lo señala De la O, Toscano, M., (s.f., p. 5) son tres: “a) Informativa, que tiene que ver con la universidad, facultad, plan de estudios, becas... b) Formativa, que se realiza a través de cursos cortos de carácter práctico y c) Asesoramiento, pensada para dar respuesta de modo individual a las necesidades de los alumnos”. La aplicación de estas tres funciones es fundamental para lograr que la Orientación Educativa ayude eficazmente a los estudiantes.

Para Grañeras, M., Parras, A., (2012, p. 44) las funciones de la Orientación Educativa son: “diagnóstica, de información, de organización y planificación de la intervención orientadora, así como de consulta, consejo, evaluación e investigación”. De acuerdo con esta clasificación las funciones de la Orientación Educativa tienen un alcance más global, incluyendo áreas tan importantes como las de consejo, evaluación e investigación.

Sobre el mismo tema, Álvarez, P. y González, A., (2007, pp. 98-99) afirman que las funciones son: “Informativa: el tutor debe contribuir a la difusión de la información. Asesora y supervisora del trabajo académico: el tutor debe supervisar el proceso de adaptación y de aprendizaje de los tutorizados, y Orientadora: ayuda al estudiante a planificar su itinerario curricular”. En este caso son importantes las funciones de la Orientación Educativa de informar, asesorar, supervisar y orientar.

Con respecto a las funciones de la Orientación Educativa, De la O, Toscano, M., (s. f), señala que estas son informativa, formativa y de asesoramiento. Referido al mismo tema, Grañeras, et al (2012), señalan que dichas funciones se extienden hacia otros campos, a más de los señalados por De la O, Toscano, como el de diagnóstico, de organización, de planificación de la intervención orientadora, de consulta, de consejo, de evaluación e investigación. Coincidiendo con De la O, Toscano, M., Álvarez y González, (2007) afirman que las funciones de la Orientación Educativa son informativa, de asesoramiento, y de orientación.

Analizando a estos tres autores, las funciones básicas de la Orientación Educativa son: de información, de formación y de asesoría. Ellas engloban actividades que los orientadores no pueden descuidar en pro de conseguir un mayor rendimiento y excelencia en los estudiantes; de un modo general, se puede afirmar que los educandos demandan con similar frecuencia de estas tres funciones de la Orientación Educativa.

1.1.3. Modelos

Son varios los modelos de Orientación Educativa. Cada uno de los autores que ha trabajado sobre ellos hace sus propias clasificaciones. En el presente trabajo vamos a tomar en cuenta cuatro modelos de orientación:

- Modelo Counseling o consejo.
- Modelo de Consulta
- Modelo de Programas y
- Modelo entre iguales o Peer Tutoring

1.1.3.1. Modelo Counseling o consejo

El concepto de Modelo Counseling o consejo planteado por Santana Vega (Grañeras, M., Parras, A., 2012, pp. 55-63) es entendido como “un proceso dirigido a ayudar al sujeto a comprender la información relativa a sus aptitudes, intereses y expectativas, con el objetivo de tomar una decisión vocacional”. En la realidad, la mayoría de estudiantes tienen dudas a la hora de elegir su profesión, por lo que, para este autor, la finalidad del Modelo Counseling (asesoramiento o consejo), es ayudar a una persona a descubrirse en sus potencialidades y capacidades de cara a un futuro, para tomar una decisión vocacional acertada.

A este mismo respecto, Bisquerra, R., (2005, p. 4) afirma que “el *modelo (counseling)*, es aquel que se centra en la atención individualizada, donde la entrevista personal es la técnica característica”. Esta manera de concebir el Modelo Counseling aporta un dato muy importante, que destaca la atención individualizada, llevada a efecto mediante la entrevista personal. Este asesoramiento no se aplica de forma grupal, sino de manera individual, para lograr mejores resultados. Una entrevista personal de asesoramiento (counseling) siempre será mejor que un asesoramiento grupal.

También Castellano, 1995 (como se citó en Bausela, E., 2004) señala que “El modelo *de counseling*, se centra en la acción directa sobre el individuo para remediar situaciones déficit. Aunque desligado del proceso educativo, su demanda aconseja una prudente utilización”. Desde este punto de vista el Modelo Counseling apunta a la solución de los problemas de los estudiantes entendidos como “situaciones déficit”. Su aplicación es también individualizada y recomienda, no obstante, una prudente utilización del mismo.

El Modelo Counseling de apoyo y asesoramiento y hasta de discernimiento es de aplicación directa e individualizada para cada estudiante. Los tres autores antes citados coinciden en esta característica peculiar del Modelo. No obstante, se advierten ciertos rasgos específicos en la concepción del Modelo en cada uno de ellos. Santana de la Vega, (2012) señala que este Modelo ayuda en las decisiones vocacionales; Bisquerra, R., (2005) afirma que es la entrevista individualizada la esencia del Modelo y, finalmente, Castellano, (1995) sostiene que el Modelo se centra en resolver situaciones déficit de las personas y que el mismo requiere de una prudente utilización.

El Modelo Counseling, es un proceso de ayuda dirigido a personas en particular, es decir, que se trata de una ayuda individualizada en donde la técnica de la entrevista es muy importante. Su finalidad es resolver problemas particulares de las personas, no necesariamente está ligado a la educación, por lo que se recomienda ser prudente en la utilización del mismo.

1.1.3.2. Modelo de Consulta

Sobre el Modelo de Consulta, Matas, A., (2007, p. 5), sostiene que éste “trata de capacitar a las personas que demandan este servicio (normalmente maestros y tutores) para que sean ellos/as quienes realicen las intervenciones de orientación”. En este Modelo el sujeto principal es el docente o tutor cuyo accionar no debe terminar en sí mismo sino en los educandos, mediante la orientación adecuada de los mismos, que es el propósito final del Modelo.

Refiriéndose a este Modelo de Consulta Dirocí, L., y Javier, M., (2009, p. 71), señalan que éste “es un proceso de relación triádica (consultor-consultante-cliente) a través de una intervención indirecta para ayudar a prevenir dificultades y para la toma de decisiones adecuadas. En lo educativo, la finalidad es mejorar los procesos de aprendizaje y adaptación”. Lo que este Modelo busca en el ámbito educativo es prevenir las deserciones de los estudiantes por dificultades en los procesos de aprendizaje y de adaptación a su nuevo medio.

Sobre el Modelo de Consulta, Erchul y Martens, 1997 (como se citó en Grañeras, M., y Parras, A., 2012) sostienen que la consulta “es un proceso destinado a proporcionar servicios educativos y psicológicos. En este modelo, el especialista (consultor) trabaja en colaboración con el equipo directivo del centro para mejorar el aprendizaje y la adaptación a los estudiantes (clientes)”. Más allá de la forma cómo se lleva adelante este proceso en la educación, proceso relacionado con servicios educativos y psicológicos, lo importante es su finalidad: mejorar el aprendizaje y la adaptación de los estudiantes.

Los tres autores consultados coinciden en que el Modelo de Consulta es un modelo de apoyo a los estudiantes para mejorar su aprendizaje y su adaptación en el ámbito educativo; en el concepto de Matas, (2007), este apoyo se lo da de forma indirecta capacitando a profesores y tutores para que ellos, a su vez, orienten a los estudiantes, Dorocié y Javier, (2009) destacan la relación triádica del proceso: consultor-consultante – cliente para ayudar en las dificultades y en la toma de decisiones; en el caso de Erchul y Martens, (1997) los servicios educativos y psicológicos para mejorar el aprendizaje y la adaptación de los estudiantes se los aplica en coordinación con un equipo directivo de la institución.

El Modelo de Consulta, considerado desde el ámbito educativo, es un proceso que se lleva a efecto en una relación triádica: el consultor-el docente y el estudiante, en donde el consultor capacita y orienta al docente para que éste realice la intervención de orientación con el fin de ayudar a resolver dificultades y mejorar el aprendizaje y adaptación de los alumnos.

1.1.3.3. Modelo de Programas

Al respecto del Modelo de Programas, Vélaz de Medrano, 1998 (como se citó en Parras A. et al. 2009) señala que es el “sistema que fundamenta, sistematiza y ordena la intervención psicopedagógica comprensiva orientada a priorizar y satisfacer las necesidades de desarrollo o de asesoramiento detectadas en los distintos destinatarios de dicha intervención”. Es el Modelo que hace que la intervención directa o indirecta de apoyo o de asesoramiento sea ordenada y sistematizada para lograr de mejor manera su finalidad que es satisfacer las necesidades de los estudiantes.

Sobre esto mismo, Matas, A., (2007, p. 8) señala que éste “se trata de una actividad planificada. Se aplica en un contexto determinado. Se diseña y realiza con la intención de obtener unos objetivos concretos. Se diseña a partir de la identificación de unas necesidades concretas (diagnóstico de necesidades)”; el aspecto fundamental del Modelo de Programas, en este caso, sigue siendo la actividad planificada, con la particularidad de que se aplica en un contexto determinado y en pro de unos objetivos concretos.

Este Modelo de Programas para Bausela, E., (2004, p. 207), se presenta como “un modelo de intervención, mediante el cual el orientador puede ejercer funciones distintas a las de diagnóstico y terapia y como una forma de intervención eficaz para hacer efectivo el principio de prevención y de intervención social y educativa”. El Modelo de Programas es aplicado aquí a modo de intervención en donde el orientador, más allá de diagnosticar y ser terapeuta, interviene de una forma distinta para prevenir problemas.

En las definiciones de los autores antes citados, se puede apreciar que el Modelo de Programas es un proceso que se lo lleva a efecto de manera planificada, sistemática y organizada; así mismo, que este proceso parte de un diagnóstico de las necesidades de los estudiantes y busca los mejores caminos de intervención para que la ayuda sea efectiva, no obstante, se pueden encontrar algunas características propias en cada definición; en Vélaz de Medrano, (1998) se destaca el priorizar y satisfacer las necesidades de los destinatarios; en Matas, (2007) lo importante es que se trata de una actividad planificada y, en Bausela, E., (2004) se trata de un modelo de intervención con funciones distintas a las de diagnóstico.

El Modelo de Programas se entiende y se lo aplica como un proceso de intervención que puede ser directo o indirecto, pero siempre planificado y sistematizado en pro de una ayuda efectiva y eficaz para sus destinatarios, como todo proceso, el modelo de programas parte del análisis y del diagnóstico de las necesidades para luego proceder con la aplicación de los recursos de apoyo, orientación y ayuda.

1.1.3.4. Modelo entre iguales o Peer Tutoring

El Modelo entre iguales, como lo afirma Doménech, J., (2005, p. 184) “es un recurso que se sustenta en la colaboración que un alumno dispensa a un compañero de clase que ha formulado una demanda de ayuda”. No se trata, en este caso, de una ayuda institucionalizada o de un interventor especializado, sino de ayuda o de cooperación entre iguales. Es decir, entre compañeros de una misma aula o grupos reducidos, por lo tanto, homogéneos y duales.

Por su parte, Durán y Vidal 2004, como se citó en Durán, D., (2006, p. 153) sostienen que el Modelo entre iguales, “se basa en la creación de parejas, con relación asimétrica con un objetivo común y compartido (la adquisición de una competencia curricular) que se logra a través de un marco de relación planificada por el profesor”. En este caso, los estudiantes son organizados por parejas asimétricas de ayuda bajo la tutela del profesor y con el fin de cumplir una meta común que es la enseñanza-aprendizaje para la adquisición de competencias y buen desempeño.

Refiriéndose al Modelo entre iguales Peiró i Gregori, (2006, p. 21), sostienen que “la tutoría entre iguales, es fruto de corrientes pedagógicas basadas en el aprendizaje individualizado haciendo uso de alumnos colaboradores y el entrenamiento de estos”. Desde esta perspectiva, el Modelo de tutoría entre iguales hace de los propios alumnos protagonistas de la ayuda u orientación a sus compañeros. Para este fin, los alumnos son entrenados y se convierten ellos mismos en colaboradores.

El Modelo de tutoría entre Iguales para Campà, Durán y Vidal y Peiró i Gregori, es un modelo de cooperación entre alumnos mediante el cual quienes están más avanzados y están entrenados cubrirán la demanda de ayuda de sus compañeros. En esto coinciden los tres autores. Sin embargo, un aspecto se puede advertir que en Campà, la tutoría se da entre dos compañeros de clase. En Durán y Vidal es importante ver la formación asimétrica de parejas para ejercer la ayuda y en Peiró i Gregori, la ayuda se da mediante alumnos colaboradores y entrenados para ese fin.

El Modelo de tutoría entre iguales es un recurso o mecanismo de colaboración entre compañeros, unos con mayor experiencia que otros, con la finalidad de ayudarse mutuamente, desde la cercanía y la confianza que brinda el ser compañeros, para solucionar las dificultades, las inquietudes y los problemas suscitados en el proceso educativo. Este modelo hace también que los estudiantes que están más avanzados en sus procesos educativos ayuden a quienes los están iniciando y, por los mismo, tienen inquietudes y dificultades. Esta ayuda puede darse por iniciativa propia o también de forma planificada y organizada por la universidad, como es el caso de la UTPL.

1.1.4. Importancia en el ámbito universitario

En palabras de Álvarez, P., (2006, pp. 282-283), “la atención a los problemas de los estudiantes ha hecho que la orientación universitaria haya comenzado a emerger con enorme vitalidad en los últimos tiempos y por tanto, que se la mire como un indicador importante de las universidades”. Antaño, esto no sucedía debido a una distinta concepción de la educación, en donde el maestro hacía la exposición magistral de su cátedra sin llegar a involucrarse en el proceso formativo de los estudiantes, hoy esta realidad ha cambiado por lo que la Orientación Educativa se vuelve un aspecto fundamental en las universidades.

Sobre la importancia de la Orientación Educativa en el ámbito universitario, Domínguez, G., Álvarez, F., López, A., (2013, p. 222), señalan que: “la orientación contribuye también a la calidad de la educación en la medida en que favorece el autoconocimiento y la madurez personal, propicia un conocimiento profundo del entorno social, económico y laboral”. La calidad de la educación ya no depende tan solo de la excelencia del maestro, sino también del autoconocimiento y la madurez personal que los estudiantes deben alcanzar; una adecuada orientación producirá mejores profesionales y mejores personas para una mejor sociedad.

Al respecto de la importancia de la Orientación, Pérez, J., (2015, p. 177), señala que “la universidad de hoy no sólo considera la orientación como una necesidad del alumnado, sino como un valor añadido y elemento de calidad que enriquece el proceso de enseñanza-aprendizaje. Compartiendo finalidad con la educación: el desarrollo integral de la persona a través de la individualización de su proceso formativo”, lo fundamental en este caso es el valor y la importancia de la Orientación Educativa que es vital para el desarrollo integral de la persona y que, por lo mismo, ve como necesaria la individualización del proceso educativo.

La importancia de la Orientación Educativa radica en el hecho de que es un elemento clave para una educación de calidad en las universidades actuales y que debe estar al servicio de los alumnos, para ayudarlos en su proceso de formación integral, es lo que señalan los autores; el aporte de Álvarez, P., (2006) radica en destacar la importancia de la orientación en la educación actual, pero Domínguez, G., et al. (2013) va más allá y destaca el papel de la orientación en la calidad educativa; en tanto que Pérez, J., (2015) aborda el tema del desarrollo integral de la persona y de la individualización del proceso educativo.

La importancia de la Orientación Educativa ha ido creciendo día a día en las universidades que se esmeran cada vez más por brindar una educación de calidad y ven en ella un recurso necesario para lograr la formación integral de sus alumnos. La Orientación Educativa es la característica fundamental de una nueva concepción de la educación y es también un derecho de los estudiantes.

1.2. Necesidades de orientación en educación a distancia

El ser humano, desde que nace, experimenta diversas necesidades que deben ser satisfechas para sobrevivir, desarrollarse y auto realizarse como persona. Y es precisamente ahí, en el ámbito del desarrollo y la autorrealización, en donde se ubican las necesidades de la orientación en educación a distancia, las mismas que deben ser diagnosticadas, analizadas y resueltas para lograr una educación de calidad que favorezca el desarrollo integral de la persona y su óptimo desempeño en la sociedad.

1.2.1. Concepto de necesidades

Desde la visión psicológica Maslow, como se citó en Omill, N., (2008, p, 2) señala que el término “necesidad”, hace referencia a “impulsos que surgen instigados por un estado de tensión del sujeto frente a una carencia específica”. La necesidad, más allá de sus características específicas, es la carencia de algo que provoca ansiedad o sufrimiento en la persona que la padece, la tensión se produce por el deseo o la urgencia con la que se quiere satisfacer dichas necesidades.

Sobre el concepto de necesidad Factam, S.L., (2002, p. 10), señala que es “una fase o diferencia existente entre lo que existe en la actualidad y lo que debería ser o lo que se querría que fuera”. Más que la carencia de algo, en este caso, la necesidad viene a ser la distancia existente entre aquello que es en la actualidad y aquello que debería ser en realidad, esta distancia produce insatisfacción en las personas y, en muchos casos, irrealización, más aún cuando son plenamente conscientes de ello; la necesidad satisfecha puede ser un sueño realizado.

El concepto de necesidad analizado desde la visión antropológica, según Sánchez, M., (2004, p. 39) quien toma el concepto de Malinowski, señala que “las necesidades son entendidas como un sistema de condiciones, las cuales, en el organismo humano, en el contexto cultural y en sus mutuas relaciones en el ambiente, son necesarias y suficientes para la sobrevivencia de un grupo o individuo”. Las necesidades no vienen de fuera de la persona (necesidades creadas), sino son vistas aquí como las condiciones normales que en el contexto cultural y en relación con el ambiente deben ser satisfechas para el desarrollo de la misma.

En los tres conceptos de necesidad mencionados con anterioridad hay una comprensión puntual del concepto de necesidad que tiene que ver con la falta o carencia de algo, real o ilusoria, que debe ser cubierta o satisfecha en pro de la supervivencia o realización de un individuo o grupo de personas, cabe destacar que en Maslow, la necesidad es la tensión que genera una carencia específica, pero para el autor Factam, S., (2002) la necesidad es la fase o distancia existente entre lo que algo es y quisiéramos que fuera, mientras que para Malinowski, la necesidad es el grupo de condiciones normales que en lo cultural y ambiental deben ser cubiertas para la supervivencia.

Las necesidades son carencias que el ser humano experimenta motivado por distintas situaciones específicas, las mismas que no solo corresponden al orden biológico y psicológico, sino también al orden espiritual de la persona, en donde se encuentran las necesidades de trascendencia y superación; la persona o grupo de personas que experimentan necesidades, las satisfacen no solo para sobrevivir, sino también para autorrealizarse.

1.2.2. Necesidades de autorrealización (Maslow)

En cuanto a las necesidades de autorrealización, Maslow, A., (1991, p. 32) dice: “se refiere al deseo de la persona por la autosatisfacción, a saber, la tendencia en ella de hacer realidad lo que ella es en potencia”. “...llegar a ser todo lo que uno es capaz de llegar a ser”. Cada persona, aun cuando todas sus necesidades básicas estén satisfechas, siente el deseo de alcanzar logros cada vez más altos, los mismos que están relacionados directamente con sus aspiraciones más profundas de ser lo que cree y es capaz de ser.

Sobre las necesidades de autorrealización Salinas, S., (2006, p. 74) se refiere a ellas, tomando en cuenta el aporte de Maslow, como necesidades de auto actualización y dice: “en la cúspide de la jerarquización de las necesidades (realizada por Maslow) se encuentran las necesidades de auto actualización, cuya característica es seguir presentes aun cuando ya han sido satisfechas”. Una vez más se vislumbra que las necesidades de autorrealización son aquellas que surgen cada vez que damos un paso más en la realización de todas nuestras potencialidades.

Refiriéndose sobre las necesidades de autorrealización González, N., y López, A., (2001, p. 24), al analizarlas según Maslow afirman: “Maslow sostiene que sólo es posible expresar y satisfacer las necesidades de autorrealización después de haber cumplido con las necesidades inferiores como: seguridad, amor, alimento y abrigo”. Si las necesidades de autorrealización están en la cúspide de la jerarquización de las necesidades hecha por Maslow, su consecución sólo puede darse en la medida en que aquellas necesidades inferiores han sido satisfechas.

Al referirse a las necesidades de autorrealización, Maslow destaca que éstas son como la tendencia de la persona a realizar aquello que es en potencia. Salinas, basado en Maslow, A., (1991) habla de estas necesidades como necesidades de autoactualización, que aun siendo satisfechas siguen presentes. González y López, (2001) coinciden con Maslow, en que estas necesidades por estar en la cúspide de la jerarquía de las necesidades solo pueden ser satisfechas si las necesidades inferiores han sido superadas.

Las necesidades de autorrealización en Maslow son las más importantes, pues constituyen el deseo, a veces interminable, de llegar a ser en plenitud lo que la persona cree y siente que debe ser, siempre se aspira a más y no hay persona totalmente convencida de haber logrado todo; en el ámbito del ser en plenitud, siempre habrá la posibilidad de ser algo mejor. Esta es una necesidad de autorrealización que aún satisfecha, sigue estando presente.

1.2.3. Necesidades de orientación en Educación a Distancia

Es muy importante tener presente que, sobre todo, los alumnos que recién inician sus estudios universitarios a Distancia arrastran una serie de necesidades de orientación educativa, tales como: la orientación para la inserción y adaptación, de hábitos y estrategias de estudio, de orientación académica, de orientación personal, frente a lo cual es indispensable detectarlas para poder ayudar a los estudiantes.

1.2.3.1. Para la inserción y adaptación

Sobre este tema, Álvarez P, 2002, (como se citó en García, M., Carpintero, E., Biencito, Ch., Núñez, M., 2014, p, 436) manifiestan que las necesidades de inserción y adaptación de los estudiantes están relacionadas con sus “limitaciones en cuanto al conocimiento de la institución de la que forman parte (referido tanto a elementos normativos y requisitos, como aspectos vinculados con la administración y servicios que se ofrecen), así como con los estudios específicos que han iniciado”. Conocer el entorno, su ser y funcionamiento es fundamental para la adaptación de los estudiantes a una nueva realidad.

Respecto a estas mismas necesidades Leal, N., (1999, p. 51), señala que los estudiantes tienen “dificultades desde el punto de vista cognitivo, problemas derivados de los múltiples roles inherentes a la vida adulta. La soledad inherente al sistema. Necesidad de orientación para superar barreras cognitivas, emocionales y situacionales o contextuales inherentes al sistema a distancia”. El sistema de educación a distancia exige todavía una atención más especializada para la inserción y adaptación de los estudiantes en el mismo.

Refiriéndose a las necesidades de inserción y adaptación, los autores Arguedas L., y Jiménez, F., (1999, p. 352) señalan que “el proceso de informar a los estudiantes sobre el sistema de educación a distancia, sus características, programas y servicios facilita su incorporación, adaptación, y por lo tanto, su mejor desempeño dentro del sistema”. Destacando así la importancia de “estar informado” de la mejor manera sobre el ser y el funcionamiento del sistema de educación en pro de un mejor aprovechamiento y rendimiento.

La inserción y adaptación para Álvarez, P., (2002) es una necesidad de los estudiantes de conocer bien la institución en donde empiezan a estudiar, así como conocer de manera clara y precisa los estudios que han iniciado, Leal, N., (1999) en cambio piensa que la inserción y adaptación son necesidades relacionadas con el aspecto cognitivo de los estudiantes y aspectos propios del sistema de educación a distancia, mientras que Arguedas y Jiménez, (1999) por su parte, reducen estas necesidades a un solo aspecto: estar informados, los estudiantes, sobre el sistema de educación a distancia, detalladamente.

Las necesidades de inserción y adaptación son aspectos fundamentales de la vida de los estudiantes en su etapa inicial, el posterior rendimiento de los mismos depende de que estas necesidades, en su debido momento, hayan sido satisfechas de la mejor manera; ya sea referido al conocimiento o información sobre la institución educativa donde empiezan a estudiar, ya sea referido a sus propios problemas cognitivos y las dificultades que implica el sistema de educación a distancia, la inserción y adaptación de los estudiantes es fundamental para su éxito posterior.

1.2.3.2. De hábitos y estrategias de estudio

Referente a las necesidades de hábitos y estrategias de estudio Paúl, R., 1990 (como se citó en Bermúdez, M., 1993, p. 83-84), afirma que “un gran número de estudiantes a distancia carece de las habilidades necesarias para enfrentar con éxito los retos que le plantea esta modalidad educativa en términos de: estudio en soledad, manejo eficiente del tiempo y auto-dirección del aprendizaje”. Es importante y conveniente tomar en cuenta estas necesidades con el propósito de brindar a los estudiantes la ayuda necesaria para que puedan adquirir las habilidades que facilitarán un mejor aprendizaje en su proceso educativo.

Refiriéndose a los hábitos y actitudes de los estudiantes que se vinculan con la manera propia de aprender en la educación a distancia, Sarramona, J., (1993, p. 131) señala que los mismos, “se basan en el estudio en solitario, desarrollan el hábito del trabajo personal, la disciplina en mantener el estudio durante largos períodos y el espíritu de superación de las dificultades”. Los hábitos de estudio son el producto del deseo de superación de las dificultades que tienen los estudiantes de la modalidad a distancia, en medio de sus diversas circunstancias y ocupaciones van generando maneras y formas de estudio que se convierten en hábitos.

Los hábitos de estudio, según Rubio, A., Cano, E., Serrat, N., (2010, p. 183) “incluyen técnicas y actitudes que, aplicadas de forma sistemática y continua favorecen el aprendizaje. Se trata de estrategias que, aunque no han formado parte de los planes de estudio, son de vital importancia para la formación porque mejoran el rendimiento”. Desde esta perspectiva, los hábitos de estudio son mucho más que una cotidiana y repetida manera o forma de estudiar; los hábitos incluyen técnicas y actitudes, las mismas que son resultado de investigaciones científicas, más que empíricas, y que favorecen de manera óptima el rendimiento de los estudiantes.

Sobre este tema, Paúl, R., (1990) expresa que los hábitos y estrategias de estudio son habilidades de las que la mayoría de estudiantes carecen, es decir, su bajo rendimiento está directamente relacionado con esta carencia, sobre esto mismo, Sarramona, J., (1993) afirma que los hábitos y actitudes de los estudiantes se crean a partir de la necesidad de estos de superar las dificultades inherentes a su proceso de aprendizaje; desde otra perspectiva diferente, Rubio, A., et al, (2010) afirman que los hábitos de estudio incluyen también técnicas y actitudes que favorecen el aprendizaje.

Los hábitos y estrategias de estudio son recursos indispensables que los estudiantes deben tener o adquirir para su proceso de aprendizaje, los cuales son creados por ellos mismos o facilitados por la ciencia y tienen como finalidad lograr un adecuado aprendizaje y también, la superación de las distintas dificultades que los estudiantes llegan a tener en su proceso de estudio.

1.2.3.3. De orientación académica

Al respecto, López, J., (2011, p. 35), manifiesta que “la orientación académica es un término referido a niveles educativos superiores, siendo una ayuda al alumno para mejorar su rendimiento académico y educativo con la finalidad de superar las exigencias para la obtención de un título profesional”. Es la ayuda que requieren los estudiantes que están próximos a obtener un título profesional y quieren alcanzar un rendimiento académico óptimo en sus últimos niveles de estudio.

Por su parte, Pineda, C., (2010, p. 126) señala que las necesidades de los estudiantes en el orden académico, pueden ser “las relacionadas con los métodos de estudio, las dificultades de relación con los profesores y el grupo, con la selección de asignaturas, las dificultades de aprendizajes, la carencia de hábitos intelectuales, la influencia de conocimientos previos, etc”. Estas necesidades hacen indispensable la orientación académica como el recurso para superar las dificultades que tienen los estudiantes en los distintos ámbitos de su carrera.

En cuanto a las necesidades de orientación académica, Manzano N., Martín, A., Sánchez, M., Rísquez, A., Suárez, M., (2012, p. 106), indican que éstas están relacionadas con: “su plan de estudios; las técnicas para estudiar mejor; el uso de la plataforma virtual y de los diversos recursos on-line a su alcance; así como también con respecto a las salidas profesionales de su carrera”. La orientación académica es un tema que abarca varios aspectos y recursos del proceso educativo de los estudiantes. Para una mejor educación es necesario dominar o tener al alcance esos aspectos y recursos.

Sobre este tema, para López, J., (2011), la orientación académica es la ayuda que está dirigida principalmente a estudiantes de los niveles superiores que están próximos a alcanzar su título profesional. Como refiriéndose a una orientación con un fin más específico, sobre el mismo tema, Pineda, C., (2010) afirma que la orientación académica está referida a las necesidades que los estudiantes en general tienen con respecto a su proceso educativo ya sea en el orden personal como en el orden metodológico en donde tienen dificultades que superar, y en la misma línea que los autores señalados, Manzano et al, (2012), afirman que la orientación académica es un tema relacionado con el plan de estudios, técnicas de estudio, y todos los recursos virtuales que pueden favorecer para un desempeño óptimo de los estudiantes.

Las necesidades de orientación académica son aquellos aspectos relacionados con las diversas carencias o dificultades que tienen los estudiantes a lo largo de sus estudios, tales como: métodos de estudio, relaciones con los profesores, técnicas de aprendizaje, salidas profesionales de sus carreras, el adecuado uso de las plataformas virtuales, planes de estudios, etc., todos estos, elementos que demuestran la importancia de una orientación académica adecuada, en pro de solucionar dichas carencias y obtener un rendimiento óptimo de los estudiantes; en definitiva, las necesidades de orientación académica son las carencias y dificultades de los estudiantes frente a distintos aspectos en el transcurso de su carrera.

1.2.3.4. De orientación personal

La orientación personal, según Sánchez, M., (1998, p. 92), “está formada por tres aspectos: la ayuda psicológica, la orientación para realizar el proyecto personal de vida y para una mejor auto comprensión”. Es indudable que los estudiantes requieren de esta orientación más personalizada que si bien involucra su proceso académico, rosa también su propio proyecto personal de vida, no se trata solo de obtener un título profesional como estudiante, sino de tener también claras las metas y objetivos para los cuales estudiamos; en este sentido, la orientación personal es una necesidad imperante.

La orientación personal abarca también el aspecto afectivo de los estudiantes. Navarro, J., (1995, p. 26), afirma al respecto: “la orientación personal afectiva se preocupa por el buen funcionamiento del individuo y se dirige especialmente a la personalidad del sujeto.” Como parte integral de la persona, en este caso de los estudiantes, el aspecto afectivo indudablemente hace necesaria una orientación de carácter personal, casi siempre resulta que el aspecto afectivo interfiere de manera directa o indirecta en el rendimiento óptimo de los estudiantes en su formación, tiene que ver también con la necesidad de los estudiantes de desarrollar una personalidad y una individualidad que les corresponde.

Refiriéndose a este mismo tema, Arguedas L., Jiménez, F., (1999, p. 352) señalan que “la orientación personal es aquella que brinda a los estudiantes la oportunidad de analizar y reflexionar sobre su proceso de desarrollo como individuos. Se enfatiza en el autoconocimiento y conocimiento de su realidad social”. Más allá de ser un tema estrictamente relacionado con lo académico, en este caso, las necesidades de orientación personal apuntan al análisis y reflexión sobre el proceso de desarrollo de los estudiantes como individuos, como parte de la sociedad.

Para Sánchez, M., (1998), la orientación personal es un tema relacionado con las necesidades de los estudiantes en el ámbito personal que implica el plano psicológico, la auto comprensión y el desarrollo del proyecto personal de vida. Sobre el mismo tema, Navarro, J., (1995), señala como un aspecto de gran importancia, la orientación personal afectiva, misma que está relacionada con el buen funcionamiento del individuo y a la personalidad del sujeto. Coincidiendo con los autores anteriores, Arguedas y Jiménez, (1999), señalan que la orientación personal de los estudiantes tiene que ver con el desarrollo como individuos, el autoconocimiento y el conocimiento de su realidad social.

Las necesidades de orientación personal son aquellos aspectos relacionados directamente con los estudiantes en tanto que son personas, individuos, miembros de una sociedad, forjadores de un proyecto personal de vida; son aspectos también que involucran su autodesarrollo, autoconocimiento y su funcionamiento como individuos en medio de la sociedad, de ahí que las necesidades de orientación personal son fundamentales en el proceso académico de los estudiantes y, más aún, en los niveles superiores, cuando están próximos a obtener su título profesional.

1.2.3.5. De información

Refiriéndose a las necesidades que los estudiantes tienen con respecto a la información, Álvarez, P., y González, A., (2007, p. 97), mencionan que “La información es un elemento clave para situarse ante la diversidad de opciones, pero también para aprovechar las distintas oportunidades (cursos, becas, ayudas, etc.) que se ofrecen a todos los estudiantes universitarios”. Un estudiante informado, indudablemente, podrá aprovechar de mejor manera todos los recursos y oportunidades a su favor que su proceso de formación tiene, como por ejemplo, las becas y ayudas.

Los autores Hofstadt, C., Quiles, y., Quiles, M., Rodríguez, S., (2005, p.186) sostienen que “una de las necesidades más importantes es la información que se ofrece al estudiante, especialmente al inicio de su trayectoria universitaria...una información completa, dinámica, eficaz y eficiente es un pilar básico de un sistema democrático como es la universidad”. Una buena y adecuada información es, por supuesto, el pilar básico para que el sistema democrático universitario cumpla con su objetivo fundamental: oportunidades para todos en las mismas condiciones y un óptimo rendimiento académico de los estudiantes.

Asimismo, Álvarez, P., (2006, p. 282) afirma que “la información es un elemento clave para situarse ante la diversidad de opciones, pero también para aprovechar las distintas oportunidades (cursos, becas, ayudas, etc.) que se ofrecen a todos los estudiantes universitarios”. La información facilita el conocimiento de las oportunidades y opciones que los estudiantes tienen a su alcance para elegir, por ello es un elemento clave y fundamentalmente necesario, para provecho de los estudiantes; la necesidad de información sobre todo lo relacionado con sus estudios, su carrera y su entidad educativa es siempre imperante en los estudiantes, especialmente en aquellos que inician su proceso educativo.

Para Álvarez y González, (2007), la información es un elemento clave para aprovechar los recursos y oportunidades que los estudiantes tienen a su alcance, sobre el mismo, Hofstadt, et al, (2005), la información es el pilar fundamental para que funcione el sistema democrático haciendo alusión a que la información ayuda a que todos los estudiantes tengan las mismas oportunidades; Álvarez, P., (2006) coincide plenamente con los primeros autores al señalar que la información clave que facilita el aprovechamiento de recursos y oportunidades que los estudiantes tienen a su alcance.

Las necesidades de información son aquellos aspectos que tienen que ver con la falta de conocimiento que los estudiantes tienen frente al funcionamiento del sistema educativo y las oportunidades que tienen a su alcance y que están relacionadas directamente con su carrera profesional; en definitiva, es todo lo referente al hecho de estar plenamente enterado de todo lo relacionado respecto de su institución educativa y su carrera.

1.3. La Mentoría

La Mentoría es un recurso de apoyo que ha venido incorporándose y desarrollándose paulatinamente en las universidades y centros educativos; y consiste en el acompañamiento y asesoramiento a los estudiantes con la finalidad de hacer que éstos puedan culminar de la mejor manera sus metas estudiantiles, pues, ante los problemas de falta de orientación y apoyo, los estudiantes se convierten en presa fácil de la desmotivación, el desinterés y hasta la frustración, lo cual, en algunos casos, les lleva incluso a abandonar sus estudios.

1.3.1. Concepto

Para López, I., González, P., y Velasco, P., (2013, p.124), mentoría es "...la relación establecida entre una persona con mayor experiencia (mentor) y otra con menor o ninguna experiencia (mentorizado)". En el ámbito educativo este concepto se aplica a la relación profesor-estudiante y también a la relación estudiante de grado avanzado - estudiante inicial. Esta relación que se establece tiene como finalidad que los alumnos de los grados superiores ayuden a los alumnos de primer nivel a adaptarse más rápidamente a la Universidad. Esta relación debe estar bajo la supervisión de un profesor que es el tutor.

Respecto al concepto de mentoría, Sánchez, M., (2004, p. 1), señala que “la mentoría es una estrategia de orientación en la que alumnos de últimos cursos, más experimentados, ayudan a los alumnos de nuevo ingreso a adaptarse más rápidamente a la Universidad, bajo la supervisión de un profesor tutor”. La mentoría desde este punto de vista es una estrategia de orientación que se lleva a efecto mediante una relación triádica de ayuda y colaboración mutua con el propósito de facilitar la adaptación del nuevo estudiante universitario y evitar que abandone sus estudios.

Al respecto de este tema Ruíz de M. et al. 2004, (como se citó en Casado, R., y Ruíz, M., 2010, p. 3), “la mentoría es un proceso de feed-back de ayuda y orientación entre el mentor, y un estudiante o un grupo de estudiantes de nuevo ingreso, con la finalidad de paliar las necesidades de estos y optimizar su desarrollo y potencial de aprendizaje”. En este proceso se destaca la retroalimentación, el ir y venir de información, asesoramiento y ayuda que fluye entre el mentor y el mentorizado, con el objetivo facilitar su adaptación académica y potenciar su aprendizaje.

Los autores citados coinciden en señalar que la mentoría es un proceso, en donde los estudiantes de cursos avanzados ayudan a los que recién han ingresado a la universidad, con el fin de motivarlos y orientarlos para que logren adaptarse a su nuevo ambiente educativo, en el caso de López y Velasco, (2013), la mentoría es la relación de ayuda de entre alguien de mayor experiencia y alguien de menor experiencia, en tanto que para Sánchez, M., (2004), es una estrategia de orientación entre estudiantes más avanzados y menos avanzados; según Ruíz, de M., et al, (2004) la mentoría es un proceso de feed-back de ayuda y orientación, una vez más, entre estudiantes más avanzados frente a estudiantes de ingreso reciente.

La mentoría es un proceso de ayuda, orientación y asesoramiento entre un estudiante de curso avanzado y un alumno o grupo de alumnos que han ingresado por primera vez a la universidad, con el fin de que el estudiante con más experiencia y conocimiento del entorno universitario y académico motive, ayude y comparta sus saberes con los que tienen menor experiencia, lo que llevará a ambos a desarrollar las competencias y habilidades propias de cada uno logrando así una formación de calidad.

1.3.2 Elementos y proceso de la Mentoría

Según MENTOR/National Mentoring Partnership, (2005, p. 23), “los elementos de la mentoría son: el diseño y planificación del programa, manejo del programa, operaciones del programa y evaluación del programa”. Elementos que se encuentran, además interrelacionados, de modo que deben ser tenidos en cuenta y llevados a efecto todos ellos en conjunto.

Refiriéndose a este mismo tema, Manzano, N., Martín, A., Riskey, A., Suárez, M., (2012, p. 96-97), señalan que “el proceso de mentoría tiene lugar en el marco de una relación triádica, en la que intervienen el consejero, el compañero-mentor y el estudiante mentorizado”, es decir, los elementos del proceso de mentoría, en este caso, son tres: consejero, mentor y mentorizado; es en la interrelación entre ellos que el proceso de mentoría se lleva a efecto.

Al respecto de los elementos y proceso de la mentoría, Núñez del Río, M., (2012, pp. 10-11) señala que la mentoría como todo proceso, se desarrolla en diferentes *momentos*:

1. *Fase previa*: Se cuestiona y se toma la decisión de ser mentores.
2. *Captación*: Es el primer contacto con los mentorizados.
3. *Compromiso*: Dejar constancia del pacto.
4. *Fase central*: Desarrollo del programa de mentoría. Se trata del momento más largo del proceso, la esencia misma de la acción orientadora.
5. *Evaluación*: Analizar el proceso desarrollado.

Como podemos advertir, se detalla de una manera más concreta el proceso de la mentoría, dentro del cual también se pueden encontrar los elementos de la misma; el proceso de mentoría desde esta perspectiva se muestra como un proceso muy bien pensado y organizado que va desde la fase previa del mismo hasta una postrera evaluación de su ejecución, en donde, indudablemente, se verán los resultados obtenidos de dicho proceso.

Para MENTOR/National Mentoring Partnership, (2005) los elementos de la mentoría son el diseño y planificación del programa, manejo del programa, operaciones del programa y evaluación del programa, mismos que se encuentran interrelacionados entre sí, en tanto que para Manzano et al, (2012) los elementos de la mentoría son tres: consejero, mentor y mentorizado. Además de esto se destaca el proceso de la mentoría. Para Núñez del Río (2012) por su parte, señala que el proceso de la mentoría consta de fases específicas, como: fase previa, captación, compromiso, fase central, evaluación.

De las tres aportaciones antes señaladas sobre los elementos y el proceso de mentoría, se puede advertir que los elementos siempre son tres: consejero, mentor, y mentorizado. El proceso de mentoría está constituido por fases o etapas que van desde lo previo (toma de decisiones sobre ser o no mentores), hasta lo posterior, en donde se lleva a efecto el análisis y la evaluación de todo el proceso y, obviamente, los resultados obtenidos del mismo; la importancia del proceso está en que la mentoría tendrá mejores resultados dependiendo de su adecuada ejecución y del respeto estricto de lo que se debe realizar en cada fase del proceso.

1.3.3. Perfiles de los involucrados en el proceso de Mentoría

El proceso de la Mentoría, conlleva tres elementos indispensables para poder desarrollarse: *el Consejero, el Mentor y el Mentorizado/s*. Mismos que están involucrados y conviene tener presente sus perfiles a fin de lograr el éxito en el proceso de mentoría.

1.3.3.1 Consejero

El perfil del Consejero según Núñez del Río, M., (2012, pp. 9-10) tiene que ver con la persona que “supervisa el proceso de mentoría, ejerciendo funciones de seguimiento, formación y evaluación, defiende los intereses de la organización a la que representa, apoya y da soporte a los mentores en aquellos aspectos que precisen a lo largo del proceso”. Por lo expuesto se entiende que el consejero, es el docente universitario que tiene la responsabilidad de tutelar a los estudiantes mentores, es decir, es el profesor mentor o el profesor tutor, quien entre las tareas de orientar también tiene la tarea de evaluar el accionar de la mentoría a los alumnos implicados en el proceso de mentorización.

Al respecto del perfil del consejero Casado, R., y Ruíz, M., (2010, p. 12) nos indica que es la persona que hace de “enlace entre los estudiantes mentores y la Dirección del Programa, además de un punto de apoyo para los alumnos. Además tiene la función de Orientar, informar y guiar a los mentores... Ayuda a los mentores en sus labores con los mentorizados”.

Lo que se puede destacar aquí, es que es el consejero el que tiene la función de orientar y ayudar al mentor, es decir, que éste, tiene quien le guíe, le acompañe y oriente en el proceso de mentoría. El consejero está para ayudar y encausar las necesidades del mentor, de ahí la importancia de coordinación y comunicación que el consejero o tutor, debe tener no sólo con la institución sino también con el mentor.

Sobre el perfil del consejero, Sánchez García, M., (2009, p. 7) señalan que: “es un coordinador/supervisor de la actuación del mentor, que tiene asignadas las funciones de: información, orientación, seguimiento académico y de evaluación formativa. Es el máximo responsable del proceso orientador que asegura los objetivos del POT y las actividades planificadas”.

El aporte respecto al perfil del consejero o tutor, que nos brinda Sánchez, García, M., (2009), nos hace caer en la cuenta que éste es el máximo responsable del proceso orientador y el que tiene que asegurar los objetivos del Plan de orientación tutorial, además nos indica las funciones que el consejero o tutor tiene en el proceso de mentoría, ante todo el conocimiento cabal del proceso de mentoría para ayudar y también para evaluar siempre y cuando sea requerido en el proceso de mentorización siempre y cuando lo requiera el compañero mentor.

Los aportes de los tres autores analizados nos dejan claramente definido el perfil del consejero o tutor como un docente de universidad que se encarga, primero de ayudar en la elaboración del plan de mentoría, luego en el acompañamiento de orientación a los alumnos mentores, convirtiéndose además en el supervisor, guía que debe cumplir a cabalidad sus funciones de consejero.

1.3.3.2. El Mentor

Refiriéndose al perfil del mentor, Manzano N., et al (2013, p. 98) indica que “el Mentor es un estudiante de un curso más avanzado, con experiencia en la UNED, que complementa la actuación de los consejeros y que ayuda al estudiante mentorizado a desarrollar conocimientos y conductas”. De este concepto, podemos deducir, que el compañero-mentor es el estudiante que se encuentra cursando los niveles superiores, y más exactamente según, la UTPL, se trata del estudiante de Fin de Titulación de Ciencias de la Educación o estudiantes matriculados en el Programa Nacional de Investigación.

El perfil del mentor que plantea Manzano N., et al, (2012, p. 98) es el siguiente: “Posición de igualdad de estatus y de aceptación del otro. Escucha y acompaña al estudiante mentorizado a lo largo del recorrido en la Universidad. Es una persona que media, facilita, favorece y potencia la resolución de necesidades y el desarrollo del estudiante...” Este perfil, refleja el tipo de mentoría entre iguales, es decir, que es un alumno de la universidad de cursos más avanzados con alumnos de los primeros ciclos de universidad. Son interesantes las características que deben distinguir a un compañero mentor, que es la cercanía, la escucha, la mediación y resolución de problemas con el objetivo de alcanzar la eficacia en el proceso de mentorización.

Caracterizando el perfil del mentor, Núñez del Río, (2012, p. 8) lo define como una persona que “posee conocimientos y experiencias, que ayuda y orienta, con una buena formación. Con capacidad de ayuda, orientación y asesoramiento. Con buenas habilidades personales para la comunicación, empatía, confianza, escucha, la solución de problemas y la toma de decisiones...”. El autor presenta de forma clara el perfil del compañero mentor, quien por haber cursado varios ciclos en la universidad se hace acreedor del bagaje de conocimientos y experiencias que le capacita para ejercer su rol dentro del proceso de mentoría entre iguales.

Todos los aportes analizados aquí, referente al perfil del compañero mentor, nos llevan a darnos cuenta que su primer rasgo característico es el de igualdad, aún de que quede claro, que el compañero mentor es de cursos avanzados y de que posee un bagaje de conocimientos, no lo faculta para creerse más que su mentorizado, sino que eso mismo, le ayudará a tomar una actitud siempre nueva de servicio y de ayuda eficaz hacia los mentorizados, no por mero cumplimiento de obligaciones académicas, sino por vocación de servicio y de querer ayudar en realidad.

1.3.3.3. El Mentorizado

El mentorizado es el alumno nuevo que se ha matriculado en el primer ciclo. Refiriéndose al perfil del mentorizado, Núñez del Río, (2012, p. 10), manifiesta que se trata de “una persona novel en la situación concreta que ha decidido de forma voluntaria recibir la ayuda y orientación continuada de otra persona con mayor experiencia”. Por lo tanto lo que se destaca aquí es que el mentorizado es un estudiante que se encuentra en una posición de desventaja ya que tiene que al ser nuevo en la universidad, tiene necesidades específicas y no cuenta con la experiencia y la adquisición de habilidades para el desarrollo de su ser como estudiante tanto en lo personal, profesional y académico.

Referente al tema que nos ocupa, Casado, R., y Ruíz, M., (2010, pp. 10-11), nos indica que “los mentorizados son alumnos/as de nuevo ingreso que se matriculen en cualquiera de las titulaciones que se imparten en la UBU. En ellos/as se centra el Programa, ya que recibirán las diferentes orientaciones y pautas a lo largo del curso”. Se refiere, a los alumnos que se han matriculado por primera vez en la universidad, es a ellos a quienes va dirigido el proceso de mentoría.

Sobre el perfil de los mentorizados, González, M., Buele, M., Bravo, S. (2014, p. 19) señalan unas características básicas: “Comprometerse con su rol. Ser consciente de su situación. Actitud de escucha. Actitud activa y participativa. Ser crítico y aceptar críticas. Tener una visión positiva de sí mismo. Ser sincero y flexible ante el aprendizaje y la adaptación”. Este perfil presenta a un alumno mentorizado como una persona positiva y activa en todo el proceso de mentoría, lo cual le convierte en sujeto de la misma, y no en un simple depositario del proceso.

Los tres aportes de los autores aquí anotados coinciden en señalar que los mentorizados son aquellos estudiantes que ingresan por primera vez al centro universitario. El aporte de Casado (2010), coincide con el de Núñez del Río (2012), al afirmar que los mentorizados son los estudiantes nuevos que se matriculan por primera vez en la universidad, y que por voluntad propia aceptan ingresar en el proceso de mentoría, lo que añade Casado (2010) es la idea de que los mentorizados deben ser personas con una actitud que guarde respeto por sus compañeros mentores y a la vez con ganas de aprender.

El mentorizado es aquel estudiante nuevo que por primera vez se ha matriculado en la universidad y que por voluntad propia acepta la propuesta de seguir un proceso de mentoría, su perfil es mostrarse como una persona positiva y propositiva, involucrado activamente en su desarrollo personal y académico, y con ciertos valores como el respeto, la sinceridad y sobre todo con ganas de superarse cada vez más.

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

López, I., et al (2013, pp. 107-130), señalan que “las estrategias de contacto y captación son el mail, disponibilidad horaria para reunirse... También es importante mostrarse seguro para atraer a los estudiantes. Ayudar a tomar decisiones, ayudar a analizar la causa de los problemas y reflexionar sobre ellos”. Tomar en cuenta estas estrategias es muy importante para iniciar con la captación y contacto de los mentorizados; estas estrategias favorecen el desarrollo del proceso de mentoría, sobre todo, en sus inicios.

Las estrategias tomadas como habilidades en el proceso de mentoría según, Hernández, R. y García, M., (2013, p. 6) para el mentor son “la escucha activa, la construcción gradual de la confianza, la definición de metas y construcción de destrezas y aliento e inspiración”. Estas habilidades en conjunto aplicadas por el mentor indudablemente favorecen la aplicación más adecuada del proceso, así como lograr los objetivos planteados.

Desde el enfoque de López et al. (2013), las estrategias más importantes tienen que ver con la disponibilidad y la facilidad de entablar contacto con los estudiantes, también destaca el mostrarse seguro frente a los estudiantes, la ayuda en la toma de decisiones y el analizar la causa de los problemas para hallar soluciones; en tanto que para Hernández, R y García, M., (2013), las habilidades tienen que ver con la escucha, la confianza, definición de metas y construcción de destrezas, así como la motivación; estos aspectos entre uno y otro autor son similares y producto de la iniciativa y formación con la que cuenta el mentor.

Las técnicas y estrategias son los mecanismos, las formas como se lleva a efecto la aplicación del proceso de mentoría, cuyo éxito depende, fundamentalmente, de ello. Ya sea en el ámbito de la orientación en general, ya sea en el asesoramiento específico que los mentorizados demandan para sus estudios y la resolución de sus problemas, como también y de manera no menos importante, en aspectos personales como la motivación, la escucha, la confianza y hasta la ayuda en la toma de decisiones.

1.4. Plan de Orientación y Mentoría

El Plan de Orientación y Mentoría es la garantía para la obtención de resultados óptimos luego de su aplicación en los mentorizados; el Plan favorece a una y otra parte, porque exige una ejecución sistemática, ordenada y organizada de todo un proceso de cooperación y orientación en bien de los mentorizados, el Plan de Orientación y Mentoría, en definitiva, es un instrumento pedagógico-didáctico que favorece el desarrollo del proceso de mentoría.

1.4.1. Definición del Plan de Orientación y Mentoría

Sobre el Plan de Orientación, Barrera A., Durán, D., Durán, R., González, J., Reina, C., (2008 p. 14) aportan lo siguiente: “el Plan de Orientación y Acción Tutorial es el instrumento pedagógico-didáctico que articula, a medio y largo plazo, el conjunto de actuaciones de los equipos docentes y del centro educativo, relacionados con la orientación y la acción tutorial”. Esta definición que hacen Barrera et al, nos ayuda a entender de mejor manera el Plan de Orientación como bien lo dicen, como un instrumento pedagógico y didáctico al que se debe poner especial cuidado en su elaboración, ya que es el que articula todo el accionar de los involucrados en el proceso de mentoría con el centro educativo o con la universidad.

Sobre el mismo tema, Sánchez, M., Manzano, N., Rísquez, A., Suárez, M., (2010, p. 723) señalan que el Plan de Orientación “es un documento nuclear del programa de orientación. A través de él se establecen la difusión del programa, los mecanismos organizativos internos, los compromisos, los procedimientos de asignación de participantes a cada grupo de mentoría, y las estrategias de evaluación”. La palabra “nuclear” define la importancia del Plan de Orientación desde la perspectiva de este autor, de ello dependen los demás aspectos y la certera aplicación de todo el proceso de mentoría.

Al respecto, Blasco, P., Pérez, A., (2012, p. 107), señalan que: “Tanto el Plan de Acción Tutorial como el Plan de Orientación deben ser instrumentos pedagógicos, abiertos y flexibles, capaces de acomodarse a las necesidades y características de los grupos susceptibles de incorporar cuantas modificaciones sean pertinentes, funcionales, viables y realistas...” El mirar el Plan de Orientación como instrumentos pedagógicos recalca la importancia de que quien realiza la orientación esté debidamente enterado de ellos y puedan manejarlos y aplicarlos de la mejor manera.

Para Barrera, A., et al (2008), el Plan de Orientación es el instrumento pedagógico-didáctico que articula, a medio y largo plazo, el conjunto de actuaciones de los equipos docentes y del centro educativo. Por su parte, Sánchez, M., et al (2010), afirman que el Plan de Orientación es un documento nuclear del programa de orientación, es decir, vital para la aplicación de la mentoría y la consecución de sus objetivos; por otro lado, Blasco, P., et al. (2012), recalca que el Plan de Orientación es un instrumento pedagógico, destacando así su importancia y su trascendencia dentro del proceso de orientación.

El Plan de Orientación es, sin duda, el elemento central de todo el proceso de orientación, pues ésta se basa en él para, luego de haberlo aplicado de manera óptima, evaluar la consecución de sus objetivos; el Plan de Orientación permite ver el punto del que se parte, las estrategias, mecanismos y recursos que se aplicarán en la orientación, entendiendo que toda orientación tiene también sus respectivas etapas, y, una vez concluida su aplicación, mirar hasta dónde se cumplieron los objetivos señalados en dicho plan.

1.4.2. Elementos del Plan de Orientación y Mentoría

Señala Sánchez et al, (2010, pp. 2-4) que los contenidos o elementos del Plan de Orientación y Mentoría son:

- Las pautas para la organización, coordinación y seguimiento de las actividades tutoriales.
- El procedimiento de selección de consejeros y de los compañeros mentores.
- La ratio de estudiantes por compañero mentor.
- El programa de actividades.
- El calendario de trabajo.
- Las vías de comunicación y atención a los estudiantes tutelados.
- Los mecanismos de evaluación del Plan de Orientación y Mentoría.

Estos elementos son muy importantes para la elaboración del Plan de Orientación y Mentoría, pues cada uno de ellos aporta notas de interés que parten de la realidad que deben ser consideradas y tenidas en cuenta.

Respecto al mismo tema Martínez, C., (2006, p. 2) afirma que los elementos del Plan de Orientación y Acción Tutorial son los siguientes: “a) La acción tutorial. b) La orientación académica y profesional. c) La atención a la diversidad”. Cada uno de estos elementos encierra aspectos importantes que destaca el autor (contenidos, mecanismos, herramientas, procedimientos, recursos, etc.), mismos que develan la importancia de la estructura y los contenidos del Plan de Orientación.

También Salmerón, M., (2011, p. 2) al referirse al Plan de Orientación y Acción Tutorial, menciona que éste contiene los siguientes elementos: “objetivos generales, programas, líneas generales, medidas de acogida, coordinación, procedimientos y estrategias, descripción de procedimientos, organización y utilización de los recursos, colaboración y coordinación con servicios y agentes externos, procedimientos y técnicas”. Lo que hace visible, igualmente, la variedad de aspectos que tiene en cuenta un Plan de Orientación que busca obtener mayores logros.

Para Sánchez, (2010) los elementos del Plan de Orientación y Mentoría son: las pautas para la organización, coordinación y seguimiento de las actividades tutoriales, el proceso de selección de consejeros, la ratio de estudiantes el calendario de trabajo y las vías de comunicación, en tanto que para Martínez, (2006), estos elementos son: la acción tutorial, la orientación académica y profesional y la atención a la diversidad, con todos los aspectos específicos que cada uno de estos abarca; asimismo, Salmerón, M., (2011), afirma que los elementos del Plan de Orientación son: los objetivos, programas, coordinación, Procedimientos y estrategias.

Los elementos del Plan de Orientación y Mentoría son todos aquellos aspectos que conforman dicho plan y que lo vuelven operativo, funcional y efectivo. Son también las piezas claves sin las cuales dicho plan no sería aplicable y, por otro lado, las que hacen posible la consecución de los objetivos planteados; estos elementos principalmente son: la organización, la coordinación, los objetivos, las estrategias, actividades, los involucrados, los contenidos, las vías de comunicación, etc., todos ellos estructurados sistemáticamente con el propósito de llevar a efecto el proceso de asesoramiento y de acompañamiento de los mentorizados.

1.4.3. Plan de Orientación y Mentoría para el grupo de estudiantes

Sánchez, C., (2008, pp. 8-11), de la Universidad Politécnica de Madrid, indica cuál ha sido el Plan de Orientación y Mentoría para el grupo de estudiantes: “El Programa (Plan Mentor) tuvo dos objetivos: La orientación a estudiantes de nuevo ingreso, por parte de compañeros de cursos superiores, y la formación de los estudiantes de segundo ciclo como mentores de estudiantes de nuevo ingreso”. Este Plan de Orientación y Mentoría para el grupo de estudiantes tiene dos propósitos: 1) orientar a los alumnos de nuevo ingreso y, 2) formar a los estudiantes de segundo ciclo para ser mentores, ya que la ayuda entre grupos de estudiantes favorece la confianza y la mutua cooperación.

Otro Plan de Orientación y Mentoría para el grupo de estudiantes, al que me permito resumir, es el presentado por Valverde, A., García, E., Romero, S., (s. f., pp. 6-7) quienes, partiendo del conocimiento de las necesidades de los estudiantes, concibieron de la siguiente manera el proyecto: “Dicho sistema parte de principios de orientación basados en la mentorización o tutorización entre iguales, un estudiante que se encuentra en el tramo final de sus estudios, para ayudar a otros (los recién llegados) en su paso por la Universidad”. El Plan de Orientación y mentoría tiene en cuenta este aspecto fundamental de cooperación entre estudiantes más avanzados con estudiantes de nuevo ingreso.

Sobre el mismo tema, presento un extracto del Plan de Orientación y Mentoría para el grupo de estudiantes, de los autores Gorchs y Molinero, (2010, pp. 4-6), quienes expresan que el Proyecto de Mentoría, consiste en “un conjunto de personas que desempeñan funciones diferentes con una misma finalidad: mejorar el ingreso de los estudiantes en la universidad, con objeto de minimizar el abandono de los estudios y mejorar el rendimiento académico”. En este caso se puede advertir algo similar a lo señalado arriba: el Plan de Orientación y Mentoría para el grupo de estudiantes quiere favorecer la adaptación de estudiantes nuevos y minimizar el abandono prematuro de los estudios, con la ayuda de personas especializadas para ello.

Para Sánchez, C., (2008), el Plan de Orientación y Mentoría para el grupo de estudiantes partió, primero de la orientación a estudiantes de nuevo ingreso por parte de estudiantes de cursos avanzados y segundo por la formación de los alumnos de segundo ciclo como mentores de los alumnos nuevos; sobre ello mismo Valverde et al, (s. f.) afirma que es el Plan para la cooperación entre estudiantes de cursos avanzados y estudiantes de nuevo ingreso, en tanto que Gorchs y Molinero (2010), señalan dicho Plan lo llevan a cabo diferentes personas con la finalidad de mejorar el ingreso de los estudiantes en la universidad y evitar sus prematuras deserciones.

El Plan de Orientación y Mentoría para el grupo de estudiantes es el conjunto de estrategias, mecanismos, contenidos y personas que están destinados a cooperar para favorecer la inserción y adaptación de los estudiantes de nuevo ingreso, esta ayuda parece tener gran acogida cuando quienes la ejecutan son también estudiantes, es lo que se denomina la Mentoría entre iguales en donde la confianza parece tener mayores alcances.

CAPÍTULO II
METODOLOGÍA

2.1. Contexto

La Universidad Técnica Particular de Loja (UTPL), a nivel de Ecuador y Latinoamérica es pionera en Educación Abierta y a Distancia. Desde su fundación en el año de 1976, viene ofreciendo una educación de calidad, inclusiva e incluyente que promueve los procesos de enseñanza-aprendizaje a fin de mejorar y motivar la formación de habilidades para el estudio independiente y auto-responsable, en donde el alumno es el protagonista de su formación. En la UTPL, en la modalidad Abierta y a Distancia estudian personas con edad entre los 25 y 40 años, la mayoría de ellas casadas, por lo tanto, con algunos roles y responsabilidades que dificultan su proceso de adaptación e inserción en la universidad.

Además, conviene señalar que es preocupante el hecho de que un importante número de alumnos que inician sus estudios universitarios presentan dificultades de adaptación al sistema de Educación a Distancia, como la falta de técnicas, hábitos y estrategias de estudio, mismas que generan en los estudiantes gran descontento, incluso frustración, situaciones que, a su vez, pueden desembocar en el abandono temprano de sus estudios universitarios.

En este contexto surge la propuesta pionera e innovadora de la UTPL de llevar a efecto, a través del Departamento de Ciencias de la Educación, un Plan piloto de Mentoría con estudiantes del primer ciclo de la Modalidad a Distancia en el Centro Asociado La Villaflora de Quito. La aplicación de este Plan piloto permitirá recopilar información real y muy valiosa sobre las necesidades de orientación, asesoramiento y acompañamiento de los estudiantes en su proceso educativo.

Los estudiantes asignados para este trabajo fueron estudiantes matriculados en la Sede La Villaflora de Quito. Sede que está ubicada al Sur de esta ciudad, entre la Calle Chambo S8-507 y la calle Cerro Hermoso, sector La Villaflora. Por su ubicación es un sitio muy estratégico, fácil de llegar, con algunas opciones de transporte que ayudan con agilidad a trasladarse de un lugar a otro. Además esta Sede cuenta con una infraestructura que favorece la investigación y está al servicio de todos sus estudiantes.

2.2. Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación que se utilizó constituye el plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación. Un diseño debe responder a las preguntas de investigación, en especial a: qué personas son estudiadas, cuándo, dónde y bajo qué circunstancias. La investigación que se propone es de tipo:

Cualitativo – cuantitativo: se aplicaron técnicas de orden cualitativo como la observación y la entrevista personalizada; además se aplicaron técnicas que requerían de cuantificación, como es el caso del test sobre hábitos de estudio.

Exploratorio: Se llevó adelante un conocimiento inicial en cuanto al desarrollo de un programa piloto de práctica de mentoría.

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

Preguntas de investigación: el desarrollo del proyecto de mentoría necesitó de una serie de cuestionamientos básicos, los mismos que se derivaron de la problematización y fueron los siguientes:

¿Cuál es la definición más adecuada de orientación y mentoría?

¿Qué modelos de orientación y mentoría existen?

¿Qué aspectos debe contemplar un Plan de orientación y mentoría?

¿Qué tipo de necesidades de orientación presentan los estudiantes de primer ciclo de Educación a Distancia?

¿Qué acciones o actividades se deben realizar en un plan de mentoría para primer ciclo de universidad?

¿Cómo lograr un proceso de comunicación entre mentor y mentorizado para sustentar la relación en la confianza?

¿Cuáles son los beneficios de la mentoría en la inserción y adaptación de los alumnos de educación superior a distancia?

¿Qué acciones desarrolladas resultaron de mayor interés?

¿Cuál es la valoración al plan de mentoría desarrollado?

2.3. Participantes

En la presente investigación, el Equipo gestor del Proyecto de Mentoría MaD de la Universidad Técnica Particular de Loja asignó siete estudiantes (mentorizados) del primer ciclo académico. Antes cabe señalar que, cuando se los contactó, una persona no respondió nunca y otra siempre se excusó por el tiempo para no reunirse. Por ello, para este trabajo de mentoría, se tomó en cuenta la participación de cinco estudiantes de los cuales se desprenden los datos que a continuación se presentan mediante unas tablas estadísticas:

Tabla Nro. 1. Carrera que cursan los estudiantes mentorizados

Carrera	f (número de estudiantes)	%
Comunicación Social	2	40
Educación Infantil	2	40
Ciencias Humanas y Religiosas	1	20
Total	5	100

Fuente: Formulario de datos informativos

Elaboración: Vera, A. (2015).

La Tabla 1 indica que de un total de cinco estudiantes encuestados, dos que representan el 40% corresponde a la Titulación de Comunicación Social; otros dos estudiantes que representan el 40% corresponden a estudiantes de Educación Infantil y sólo un estudiante que representa el 20% corresponde a la titulación de Ciencias Humanas y Religiosas.

Tabla Nro. 2. Situación laboral de los estudiantes mentorizados

Situación laboral	f (número de estudiantes)	%
Solo estudia	1	20
Tiene relación laboral a tiempo completo	4	80
Tiene relación laboral a medio tiempo	0	0
Total	5	100

Fuente: Formulario de datos informativos

Elaboración: Vera, A. (2015).

La Tabla 2 indica que de los cinco estudiantes encuestados, solo uno, que representa al 20% de los encuestados, se dedica solo a estudiar. En tanto que la gran mayoría de estudiantes que representan el 80% del total, a más de estudiar, tienen una relación laboral de tiempo completo.

Tabla Nro. 3. Estudiantes mentorizados por centro universitario al que pertenecen

Centro universitario	f(número de estudiantes)	%
Quito – La Villaflora	5	100
Total	5	100

Fuente: Formulario de datos informativos

Elaboración: Vera, A. (2015).

La Tabla 3 indica que el 100% de los estudiantes, es decir, los cinco estudiantes encuestados fueron personas que se matricularon y que correspondían al Centro Universitario Asociado La Villaflora de Quito.

Tabla Nro. 4. Estudiantes mentorizados por género.

GÉNERO	f (número de estudiantes)	%
Mujeres	3	60
Hombres	2	40
Total	5	100

Fuente: Formulario de datos informativos

Elaboración: Vera A. (2015)

La Tabla 4 indica que el 60% de los mentorizados, es decir, 3 estudiantes, corresponde al género masculino y el 40% de los mentorizados, es decir, 2 personas corresponden al género femenino.

Tabla Nro. 5. Estudiantes mentorizados por edad.

EDAD (AÑOS)	f (número de estudiantes)	%
25 años	2	40
29 años	1	20
41 años	1	20
43 años	1	20
Total	5	100

Fuente: Formulario de datos informativos

Elaboración: Vera, A. (2015).

La Tabla 5 indica que dos de los mentorizados tenían 25 años de edad. Una persona de 29 años, otra de 41 años y otra de 43 años de edad. La edad promedio del grupo de cinco mentorizados encuestados fue de 32 años de edad.

Tabla Nro. 6. Razones para haber elegido la Modalidad Abierta por los estudiantes mentorizados.

Razones	f (número de estudiantes)	%
Porque trabaja	2	40
Por falta de tiempo	2	40
Para estar más tiempo en su hogar	1	20
Total	5	100

Fuente: Formulario de datos informativos

Elaboración: Vera, A. (2015)

La Tabla 6 indica que de los cinco estudiantes encuestados, 2 que representan el 40%, eligieron la modalidad abierta porque trabajan. Otros dos alumnos encuestados que representan el 40% escogieron la modalidad abierta por falta de tiempo. Y sólo un estudiante de los encuestados que representa el 20% escogió la modalidad abierta porque requería estar más tiempo en su hogar.

Tabla Nro. 7. Razones para haber elegido la carrera universitaria de los estudiantes mentorizados.

Razones	f (número de estudiantes)	%
Porque le gusta la carrera	3	60
Porque es un requisito de la Congregación	1	20
Porque le gustan los niños	1	20
Total	5	100

Fuente: Formulario de datos informativos

Elaboración: Vera, A. (2015).

La Tabla 7 indica que la mayoría de los estudiantes encuestados representados en el 60% eligió su carrera universitaria porque le gusta. Un 20% escogió su carrera porque es un requisito de la Congregación y otro 20% escogió su carrera porque le gustan los niños.

Los Mentorizados son los estudiantes que se matricularon por primera vez en la universidad, quienes de forma libre y voluntaria aceptaron la invitación a participar de este proceso de mentoría. Los Mentores son quienes voluntariamente iniciaron y llevaron a efecto el proceso de mentoría y tuvieron los encuentros directos de ayuda, de asesoramiento, de motivación y de acompañamiento con los mentorizados. Finalmente están los Consejeros que son los Docentes de la UTPPL quienes desde el aula virtual EVA estuvieron dando las directrices, acompañando y ayudando a los alumnos mentores en este proceso.

2.4. Métodos, técnicas e instrumentos de Investigación

2.4.1. Métodos

Método de Investigación Acción Participativa (IAP): El propósito de este método es producir acción, toda vez que busca un cambio, una transformación de la realidad de los alumnos del primer ciclo de estudios en MaD. La misión del investigador fue llevar a efecto un conjunto de actividades y estrategias que permitieron desarrollar un acompañamiento efectivo sustentado en la participación de los involucrados.

La estructura del método del IAP estuvo sujeta a la dinámica propia de cada uno de los grupos de estudiantes y las características del Mentor, así como a las características propias de las actividades de mentoría. 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 y aplicación de las estrategias e instrumentos que permitieron recolectar los datos.
- d) Sistematización de la experiencia para generar la acción-intervención, la sistematización de la información y la valoración de la acción.

La finalidad del método de investigación Acción Participativa fue ayudar a resolver problemas cotidianos de manera inmediata (Hernández, 2012) para lograr un cambio en los estudiantes mentorizados, este método se sustentó en la práctica de la mentoría entre pares, amén de que se llevó a efecto la investigación y la intervención de forma simultánea (pasos en espiral). A los participantes (mentores) que tuvieron la experiencia de haber estudiado su carrera a distancia se los considera idóneos para desarrollar este proceso.

La acción de mentoría implicó la total colaboración de los participantes: mentor y mentorizados, para la detección de necesidades, el Mentor conoció de mejor manera la problemática a resolver y explicar, así como las prácticas que precisaron ser mejoradas en el análisis e interpretación de los resultados del estudio. Otros métodos utilizados en este estudio fueron:

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

El **método analítico – sintético** facilitó descomponer a la mentoría en todas sus partes y la explicación de las relaciones entre 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 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 instrumentos de orientación y mentoría.

2.4.2. Técnicas

En la recolección y análisis de la información teórica y empírica se pudo utilizar las siguientes técnicas:

2.4.2.1. Técnicas de investigación bibliográficas

La **lectura**, como medio importante para conocer, analizar y seleccionar aportes teóricos, conceptuales y metodológicos sobre orientación y mentoría.

Los **mapas conceptuales y organizadores gráficos** fueron recursos que facilitaron los procesos de comprensión y síntesis de los aspectos teórico-conceptuales.

El **resumen o paráfrasis** fue el medio para poder presentar un texto de forma abreviada, lo cual favoreció la comprensión del tema y permitió entender mejor el texto.

2.4.2.2. Técnicas de investigación de campo

Para la recolección y análisis de datos, se utilizaron las siguientes técnicas:

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

- Sirvió a un objetivo ya formulado de investigación.
- Fue planificada sistemáticamente.
- Estuvo sujeta a comprobaciones de validez y fiabilidad.
- Se realizó en forma directa sin intermediarios que podrían distorsionar la realidad estudiada.

La técnica de la observación se aplicó en momentos de participación en talleres presenciales con los mentorizados, especialmente para valorar sus reacciones y actitudes.

La entrevista: se llevó a efecto por los medios electrónicos, teléfono y videollamada, para tratar aspectos puntuales sobre una determinada necesidad de orientación y mentoría.

La encuesta: ayudó a detectar las necesidades de orientación de los estudiantes del primer ciclo de Modalidad Abierta y a Distancia. Ésta es una técnica que se utilizó en esta investigación, apoyada en cuestionarios previamente elaborados con preguntas concretas que facilitaron obtener respuestas precisas. Así se logró gestionar una rápida tabulación de datos.

Los grupos focales: 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.

2.4.2.3. Instrumentos

En la presente investigación se utilizaron los siguientes instrumentos:

- a) Hoja de datos informativos (anexo 5), cuya aplicación se realizó en el primer encuentro y sirvió para recabar y compartir datos para la comunicación grupal y personal.
- b) Formato de expectativas y temores (anexo 6) que se aplicó igualmente en el primer encuentro y sirvió para analizar las expectativas y temores de los mentorizados.
- c) Cuestionario 1 de necesidades de orientación (anexo 7). Este instrumento sirvió para llevar a la reflexión sobre los problemas de los mentorizados, sus causas, sobre quién les ayudó, cómo los solucionaron y qué aprendieron.
- d) Cuestionario 2 de necesidades de orientación (anexo 8), que fue el instrumento clave para conocer las necesidades reales de los mentorizados, el mismo que se aplicó a cada uno por separado.
- e) Cuestionario de control de lectura para mentores (anexo 9). Este cuestionario se lo aplicó con la ayuda de otro material de apoyo. No se pudo realizar a todos, porque faltaron algunos de ellos en ese encuentro.
- f) Evaluación del primer encuentro de mentoría (anexo 10). Esta evaluación se efectuó en uno de los encuentros de mentoría, la misma que sirvió para mejorar en algunos aspectos, tanto de los mentorizados como del mentor.
- g) Evaluación final del proceso de mentoría (anexo 11). Este instrumento también fue clave en el proceso de mentoría, pues los mentorizados intentaron plasmar su experiencia y lo que significó la mentoría para ellos.
- h) Cuestionario de autoevaluación de habilidades de lectura. (Encuesta digital que la envía el equipo de gestión del proyecto de mentoría).
- i) Cuestionario de autorregulación y madurez. (Encuesta digital que la envía el equipo de gestión del proyecto de mentoría).

2.5. Procedimiento

El desarrollo de la investigación bibliográfica se llevó a efecto haciendo una recopilación, clasificación y sistematización del material bibliográfico de diversas fuentes como revistas y libros impresos. Así también, material ofrecido desde el internet con el tema central sobre la mentoría. Cabe recalcar la importancia de los links ofrecidos a través del EVA que fueron colgados por el Equipo Gestor del Proyecto de Mentoría y que fueron claves para desarrollar esta investigación.

La investigación de campo o mentoría, se desarrolló en el sector La Villaflora, sur de Quito. La mentoría estuvo centrada en el estudiante mentorizado, desde la participación del mentor y consejero, quienes desarrollan unas actividades previamente planificadas con la finalidad de ayudar al estudiante mentorizado. El modelo de mentoría fue el modelo entre pares: un estudiante de Fin de Titulación y un estudiante de primer ciclo.

El cronograma de actividades tuvo los siguientes puntos temáticos:

1. Bienvenida, motivación y aplicación de encuestas.
2. Experiencia de la evaluación de los aprendizajes a distancia y presencial.
3. El proyecto de vida.
4. Técnicas y estrategias de estudio.
5. Preparación para la segunda evaluación presencial.
6. Evaluación de la mentoría.

Cabe indicar que, debido a las circunstancias particulares del grupo asignado, se incluyeron otros dos temas:

7. Aprender a explorar e interactuar en el EVA
8. Manejo de la Tablet en orden al estudio.

Las formas de comunicación que se utilizaron en esta investigación de campo fueron las llamadas telefónicas tanto a fijo como a convencionales y por Spype, el uso e interacción en las redes sociales, sobre todo el Facebook, los mails. Todos ellos, recursos valiosos y óptimos de comunicación que ayudaron significativamente en este proceso de mentoría. También, un recurso muy importante en este proceso fue el Entorno Virtual EVA, desde donde el Equipo Gestor del Proyecto de Mentoría pudo orientar el trabajo a los mentores.

Los talleres se desarrollaron secuencialmente. En el primer taller, se evidenciaron las expectativas, tanto del mentor como de los mentorizados y se pudo fijar fecha, horario y lugar para el siguiente encuentro. Los mentorizados llenaron la hoja de datos informativos y la encuesta sobre sus expectativas y temores. El siguiente taller favoreció el compartir de las experiencias sobre las distintas necesidades de los mentorizados. Para ello se aplicó la encuesta sobre necesidades de orientación, lo cual permitió diagnosticar la realidad del proceso académico de cada uno de ellos.

Otro aspecto importante de los encuentros a destacar fue el taller sobre la evaluación de la mentoría, en donde también se aplicó una encuesta para determinar el nivel de ayuda, la metodología empleada, la utilización de los recursos, el cumplimiento de los objetivos, la participación del grupo, la utilidad que la mentoría tiene, el desempeño del mentor y la organización en este proceso.

La Universidad Técnica Particular de Loja, en su modalidad Abierta y a Distancia, designó un Equipo Gestor del Proyecto de la Mentoría, el mismo que a su vez, presentó el tema de “Desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación Superior a Distancia”. Este mismo Equipo fue quien trabajó y presentó la Guía Didáctica, las actividades, las orientaciones y demás asesorías para llevar a efecto el proyecto de mentoría.

Como base de todo este trabajo está el esmerado esfuerzo de la UTPL, sobre todo del Equipo Gestor del Proyecto de Mentoría que en todo momento ha brindado su ayuda y asesoría para que los alumnos egresados podamos ser parte de la aplicación de este plan piloto de mentoría en el Ecuador y, a la vez, lograr nuestra meta que es graduarnos. Sin olvidar que con este trabajo sumamos nuestro granito de arena al gran interés y propósito de la UTPL de ser pionera en la aplicación de procesos de mentoría en nuestro medio, en bien de los estudiantes y en pro de una educación de calidad como lo exigen las sociedades actuales: apoyando los procesos educativos y evitando a toda costa la deserción de los estudiantes o el abandono de sus carreras.

2.6. Recursos

2.6.1. Talento Humano

Para el desarrollo de la presente investigación se trabajó con siete personas:

Cinco mentorizados o alumnos de primer nivel.

Una egresada de Ciencias Humanas y Religiosas y

Una tutora o consejera de la UTPL MaD.

2.6.2. Materiales e Institucionales

Los Recursos materiales e institucionales empleados para la presente investigación fueron los siguientes:

1. Hoja de recolección de datos
2. Cuestionario de necesidades
3. Cuestionario de temores
4. Cuestionario de hábitos de estudios
5. Cuestionario de importancia del proyecto de vida
6. Cuestionario de Auto Evaluación de Habilidades de Estudio
7. Entorno Virtual de Aprendizaje (EVA)
8. Correo electrónico
9. Aulas de la Sede de la UTPL en Quito-Villaflora
10. Equipos de computación de la Sede de la UTPL en Quito- Villaflora.

2.6.3. Económicos

El Proyecto de mentoría que se llevó a cabo fue de tipo combinada: presencial y tecnológica, razón por la cual no hubo inversión económica significativa.

CAPÍTULO III.
RESULTADOS, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

3.1. Características psicopedagógicas de los mentorizados

Los estudiantes de Educación Superior que estudian bajo la modalidad Abierta y a Distancia, presentan algunas características comunes tales como: la edad, que oscila entre los 25 y 40 años; el estado civil, generalmente son casados, lo cual conlleva una serie de responsabilidades y compromisos que atañen al perfil psicopedagógico de los estudiantes y que dificultan su proceso de aprendizaje.

Tabla Nro. 8. Promedios logrados en el cuestionario para evaluar habilidades de pensamiento y hábitos de estudio

SUBCAMPO	PUNTUACIÓN		PONDERACIÓN	
	LOGRADA	MÁXIMA	PONDERADA	CALIFICACIÓN
1. Pensamiento crítico	26,60	64	41,56%	Regular
2. Tiempo y lugar de estudio	16,60	40	41,50%	Regular
3. Técnicas de estudio	28,40	76	37,36%	Regular
4. Concentración	16,00	40	40,00%	Regular
5. Motivación	24,80	60	41,33%	Regular
TOTAL	112,40	280	40,35%	REGULAR

Fuente: Cuestionario para evaluar habilidades de pensamiento y hábitos de estudio.

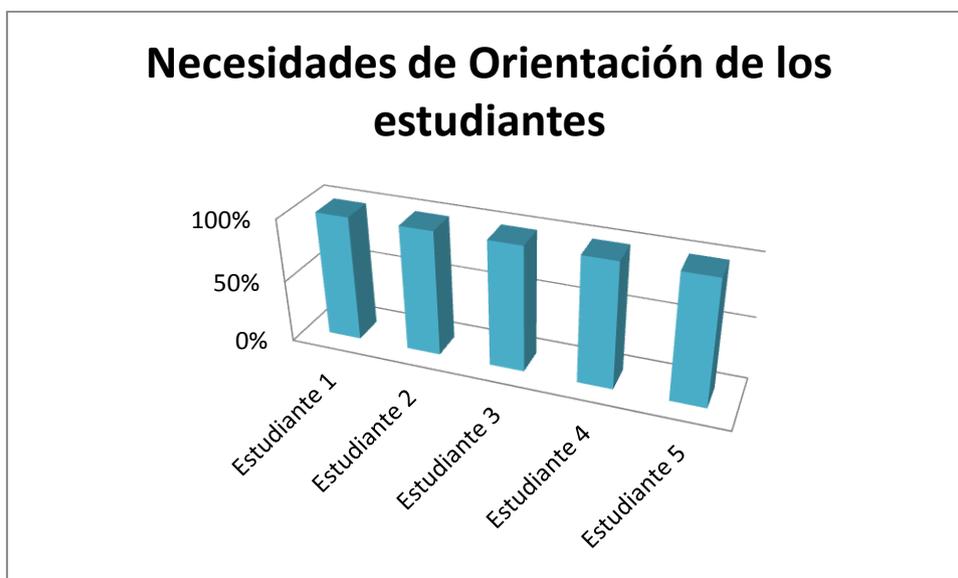
Elaboración: Vera, A., (2015)

La motivación es como un motor que canaliza la energía hacia un fin determinado, de ahí la importancia de ésta al momento de iniciar los estudios, de una buena motivación dependerá, en parte, el que se logre una alta concentración en los estudios y el mayor aprovechamiento de los mismos. Para hacer efectivo el aprendizaje es de suma importancia que los mentorizados adquieran hábitos, estrategias y técnicas de estudio eficaces que les lleve a aprovechar de manera óptima el tiempo y su esfuerzo.

La Tabla 8 indica que de los estudiantes investigados, el 41,56% ha logrado adquirir un pensamiento crítico, sin embargo, solo un 37,36% de los mismos estudiantes señala que ha logrado adquirir técnicas de estudio que les ayude en el proceso de aprendizaje. Con respecto al tiempo y lugar de estudio, un 41,50% de los mentorizados señalan que disponen de tiempo, pero aun así sólo un 40% logra motivarse y un 41,33% logra concentrarse en sus estudios.

Debido a lo constatado en la Tabla 8, se deduce que los estudiantes que recién ingresan a la universidad bajo la Modalidad a Distancia, carecen de técnicas de estudio, aunque afirman tener tiempo y lugar de estudio, no saben emplearlos de la mejor manera, como consecuencia de esto, los mentorizados bajan su nivel de motivación con la que inicialmente partieron y por lo mismo no logran concentrarse. El no tener buenos hábitos y técnicas de estudio puede crear desmotivación e inclusive que el estudiante abandone tempranamente sus estudios, pero si logra adquirirlos será una persona con pensamiento crítico, y lo que es más importante, habrá logrado la excelencia académica.

3.2. Necesidades de orientación de los estudiantes



Los datos que se exponen en esta investigación corresponden a una población de cinco mentorizados. En cuanto a las necesidades de orientación se refiere, el 100% de los mentorizados presentaron necesidades de orientación, que en algunos casos lo consideraron como un problema, lo cual se evidencia mediante lo expresado por algunos mentorizados.

¿Qué problema enfrentó?

“No sabía cómo empezar a estudiar y cómo organizarme con el tiempo”.

“Falta de experiencia al no conocer cómo se maneja la educación a distancia y también la no orientación por parte de la Universidad”.

El 100% de los mentorizados al iniciar sus estudios universitarios presentan necesidades de orientación académica, así se pudo constatar en el trabajo realizado, de ahí que la orientación académica constituye una herramienta indispensable en la vida de los estudiantes para atender sus necesidades tales como la falta de métodos de estudio, relaciones con los profesores, técnicas de aprendizaje, el uso adecuado de las plataformas virtuales, planes de estudio, etc.

Referente a las necesidades de inserción y adaptación, el 100% de los mentorizados señalaron lo siguiente, frente sus temores:

“Mi temor de no poder seguir en la carrera que escogí”. “No cumplir con mis estudios y dejar de estudiar sin dar lo mejor de mí”.

Estas dos expresiones revelan la inseguridad por el desconocimiento de su nuevo entorno educativo y en algunos casos, este temor e inseguridad pueden generar desmotivación, incluso la deserción, de ahí la importancia de un acompañamiento que motive, incentive y ayude al nuevo estudiante a adaptarse e insertarse al sistema educativo, a su entorno y a sus nuevas responsabilidades que como estudiante le tocan asumir; la orientación para la adaptación e inserción de los estudiantes es muy importante e indispensable para lograr disminuir la deserción y abandono de los estudios universitarios en los estudiantes de nuevo ingreso.

Sobre las necesidades de orientación personal tenemos que un 60% de los mentorizados presentó esta necesidad. En el proceso de mentoría se pudo evidenciar que, sobre todo dos alumnos, expresaron tener problemas familiares, sentimentales y de salud, frente a lo cual se tuvo que atender estas situaciones mediante la escucha, consejos y demostrándoles cercanía y confianza; la orientación personal es aquella que brinda a los estudiantes la oportunidad de analizar y reflexionar sobre su proceso de desarrollo como individuos y por ende ayuda a las acertadas tomas de decisiones de los estudiantes mejorando su rendimiento académico.

Las necesidades de información que presentaron los mentorizados fueron del 100%, y que se puede evidenciar en las siguientes respuestas, *“El sistema no se abría (EVA)”*. *“No tener a tiempo el material”*. Se toma en cuenta estas respuestas, porque la mayoría de sus problemas fueron por falta de información, no porque la UTPL no las haya brindado, sino porque al ser nuevos estudiantes, estaban esperando que alguien les orientara sobre cómo ingresar al EVA, o cuándo bajar los libros, etc., dejando sus tareas para realizarlas a último momento; todo ello, también debido a su propia falta de lectura y fijación en las guías didácticas que están dadas por la UTPL.

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

En cuanto a la necesidad de inserción y adaptación al sistema de Educación a Distancia, el 100% de los mentorizados sintió la necesidad de inserción y adaptación al sistema Educativo a Distancia, ya que ser nuevos estudiantes, tuvieron muchos temores, dudas, sobre si culminarían el año o la carrera que eligió, además en ciertos momentos, se notó que sentían angustia por el hecho de no estar aún insertados plenamente en el sistema y por la no adaptación al mismo.

Estas necesidades se trataron de resolver motivándolos a leer las guías didácticas, como también a entrar frecuentemente en el EVA para leer las comunicaciones que los docentes colocan, y a fijarse en los links, chats, el uso de la Tablet, foros para hacer uso y aprovecharse de estos recursos, lo que ayudó favorablemente a la comprensión de que en este estudio a distancia, si bien es cierto, nos encontramos solos físicamente, tenemos a nuestro lado gran cantidad de recursos y a toda una comunidad educativa que está esperando interactuar con cada uno para ayudarnos en este proceso de enseñanza aprendizaje.

De ahí que la Universidad, debería brindar espacios de adaptación e integración para los estudiantes de nuevo ingreso que podrían ser las mismas jornadas pedagógicas, como por ejemplo, que enseñaran a los estudiantes a ingresar al EVA y a manejar la Tablet con los recursos audiovisuales. No estarán por demás, los espacios de integración y adaptación que la universidad genere a fin de que sus estudiantes vayan cada vez aprehendiendo técnicas, métodos y herramientas que favorezcan su inserción plena al nuevo entorno educativo.

3.2.2. De orientación académica

Las necesidades de orientación académica tienen que ver con los planes de estudios, las técnicas que utilizan para estudiar, el saber usar las plataformas de comunicación, el entorno virtual de aprendizaje y de los diversos recursos on-line a su alcance. La orientación académica es un tema que abarca varios aspectos y recursos del proceso educativo de los estudiantes, de ahí que para una mejor educación es necesario dominar o tener al alcance estos aspectos y recursos.

Tabla Nro. 9. Resultado 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. Primero leo las orientaciones de cada unidad en la guía didáctica.	--	0%	1	20%	3	60%	1	20%	--	--
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.	--	--	2	40%	2	40%	--	--	1	20%
3. Doy una lectura comprensiva para identificar y señalar las ideas principales y secundarias de cada tema.	--	--	--	--	1	20%	--	--	4	80%
4. Subrayo los aspectos de mayor importancia.	--	--	--	--	--	--	2	40%	3	60%
5. Intento memorizarlo todo.	2	40%	3	60%	--	--	--	--	--	--
6. Elaboro esquemas, cuadros sinópticos.	2	40%	1	20%	2	40%	--	--	--	--
7. Elaboro resúmenes.	1	20%	2	40%	--	--	1	20%	1	20%
8. Desarrollé las actividades de aprendizaje que se sugieren en la guía didáctica de cada asignatura.	--	--	1	20%	--	--	2	40%	2	40%
9. Reviso y estudio a medida que desarrollo la evaluación a distancia.	--	--	--	--	--	--	2	40%	3	60%
10. Pongo énfasis en el estudio y repaso la semana de las evaluaciones presenciales.	--	--	--	--	--	--	2	40%	3	60%

Fuente: Cuestionario 2 de Necesidades de orientación.

Elaboración: Vera, A. (2015)

El 20% de los mentorizados, señalan que para nada elaboran resúmenes, sin embargo, un 80% que en la escala representa mucho, manifiestan que dan una lectura comprensiva para identificar y señalar las ideas principales y secundarias en cada tema. Se identifica aquí un problema de falta de métodos y técnicas de estudio que ayuden a los estudiantes a aprovechar mejor su lectura y dedicación al estudio. De la experiencia obtenida en la mentoría, muchos de los mentorizados hicieron preguntas acerca de las asignaturas, las mismas que se encontraban en la guía didáctica y en los libros, lo cual demuestra que los estudiantes no leen.

En lo que tiene que ver con la revisión y estudio a medida que desarrolla la evaluación a distancia, el 40% de los estudiantes manifiesta que lo realiza bastante, mientras que el 60% lo realiza mucho. Con respecto al énfasis que ponen en el estudio y a si repasan la semana de las evaluaciones presenciales, un 40% manifiesta que lo realiza bastante, mientras que el 60% lo hace mucho. Aquí podemos darnos cuenta de que los estudiantes se dedican más al estudio y revisión de libros cuando están próximos a las evaluaciones tanto a distancia como a las presenciales.

Pineda, C., (2010), señala que las necesidades de los estudiantes en el orden académico, son “las relacionadas con los métodos de estudio, las dificultades de relación con los profesores y el grupo, con la selección de asignaturas, las dificultades de aprendizajes, la carencia de hábitos intelectuales, la influencia de conocimientos previos, etc”. Estas necesidades hacen indispensable la orientación académica como el recurso para superar las dificultades que tienen los estudiantes en los distintos ámbitos de su carrera.

Por lo constatado en la tabla 9 de la encuesta aplicada al grupo de mentorizados, se puede deducir que la mayoría de las personas que ingresan por primera vez a la universidad, sean éstos adultos o jóvenes, traen consigo necesidades comunes, una de ellas es la necesidad de orientación académica en orden a técnicas y hábitos de estudio que facilite no solo su aprendizaje, sino también su inserción y adaptación en el nuevo entorno universitario.

3.2.3. De orientación personal

La orientación personal, tiene que ver con la ayuda psicológica, la orientación para realizar el proyecto personal de vida y para una mejor auto comprensión. Los estudiantes que recién inician sus estudios universitarios tienen la necesidad de una orientación personal que si bien involucra su proceso académico, tiene que ver directamente con su proyecto personal de vida.

Tabla Nro. 10. Resultados de los aspectos de orden personal del grupo de mentorizados.

Aspectos de orden personal	ESCALA									
	1 Nada		2 Poco		3 Regular		4 Bastante		5 Mucho	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. Asesoramiento en la toma de decisiones: elección y/o reorientación de los estudios.	--	--	1	20%	1	20%	--	--	3	60%
2. Aptitudes y conocimientos previos para iniciar los estudios de la carrera.	--	--	1	20%	--	--	1	20%	3	60%
3. Particularidades del estudio a distancia	1	20%	--	--	--	--	--	--	4	80%
4. Estrategias de aprendizaje y técnicas de estudio.	--	--	2	40%	--	--	--	--	3	60%
5. Ayuda psicológica personal.	2	40%	2	40%	--	--	--	--	1	20%
6. Planificación del proyecto profesional.	--	--	1	20%	--	--	1	20%	3	60%
7. Orientaciones para el desarrollo personal y valores.	1	20%	--	--	--	--	1	20%	3	60%

Fuente: Cuestionario 2 de Necesidades de orientación.

Elaboración: Vera, A. (2015).

La Tabla 10 indica que el 80% de los mentorizados da importancia a las particularidades del estudio a distancia, y un 20% tiene necesidad de ayuda psicológica, sin embargo, de acuerdo a la experiencia de mentoría se pudo constatar que la mayoría de los mentorizados, presentaron problemas personales, familiares y laborales que absorbían su tiempo y dedicación de sus estudios académicos; llama también la atención que el 20% de los encuestados haya señalado que nada de importancia tiene la orientación para el desarrollo personal y de valores, mientras que un 60% sí lo considera importante.

Citando a Arguedas, et al. (1999), la orientación personal es aquella que brinda a los estudiantes la oportunidad de analizar y reflexionar sobre su proceso de desarrollo como individuos, se enfatiza en el autoconocimiento y conocimiento de su realidad social. Solventar o cubrir las necesidades de orientación personal ayuda a tomar conciencia de un cambio de actitudes para enfrenar la vida como se viene y frente al as cuales nace la necesidad de tener un proyecto personal de vida el cual no solo ayuda a la vida personal de las personas sino también para un eficaz aprendizaje de contenidos.

De acuerdo a la experiencia de mentoría, se pudo constatar que los alumnos tenían bastante necesidad de consejo, de ayuda en orden a lo persona, afectivo, laboral y familiar, lo cual lleva a considerar que es necesaria una orientación personal que abarque todos estos aspectos de los alumnos que recién inician sus estudios universitarios.

3.2.4. De información

La información es un elemento clave para situarse ante la diversidad de opciones, pero también para aprovechar las distintas oportunidades (cursos, becas, ayudas, etc.) que se ofrecen a todos los estudiantes universitarios”. Un estudiante informado, indudablemente, podrá aprovechar de mejor manera todos los recursos y oportunidades a su favor que su proceso de formación tiene.

Tabla Nro. 11. Resultados de los aspectos relacionados con la satisfacción con los procesos administrativos del grupo de mentorizados.

Satisfacción con los procesos administrativos	ESCALA									
	1 Nada		2 Poco		3 Regular		4 Bastante		5 Mucho	
	f	%	F	%	f	%	f	%	f	%
1. Procesos de admisión e ingreso.	--	--	1	20%	--	--	--	--	4	80%
2. Procesos de matrícula	1	20%	--	--	1	20%	2	40%	1	20%
3. Modalidades de pago	--	--	--	--	--	--	4	80%	1	20%
4. Trámites de cambio de centro universitario	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
5. Trámites de convalidación de asignaturas	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
6. Becas y ayuda para el estudio	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
7. Convalidación de estudios de las asignaturas cursadas en otras carreras	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
8. Otros (especificar)	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Fuente: Cuestionario 2 de Necesidades de orientación.

Elaboración: Vera, A. (2015).

Como se puede observar, la Tabla 11, indica que el 80% de los estudiantes encuestados se encuentran satisfechos con la orientación recibida en el proceso de admisión e ingreso, mientras que un 20% manifiesta que se siente poco conforme. Con respecto al proceso de matrícula, un 40% está bastante satisfecho con la orientación recibida mientras que un 20% no está para nada satisfecho. En cuanto a modalidades de pago, un 80% está satisfecho y un 20% está muy satisfecho.

Referente a los otros ítems, el 100% de los mentorizados no respondieron nada, por cuanto dijeron que no aplica a ellos, ya que ninguno tuvo que cambiarse de centro universitario, tampoco convalidaron materias ni solicitaron becas, aunque este último aspecto, merece destacarse, ya que ninguno de los mentorizados, recibieron de principio ninguna información, ni asesoramiento sobre las becas que la UTPL ofrece. Fue el caso de una hermana religiosa que dijo que no sabía de este beneficio al cual ella podría haberse acogido.

Por todo lo expuesto, se evidencia que la UTPL brinda una buena orientación con respecto a la admisión, ingreso y matrículas a los estudiantes que recién inician sus estudios, sin embargo, merece la pena recalcar los beneficios que la UTPL otorga a sus estudiantes, uno de ellos son las becas a los que los estudiantes tienen derecho para ayudar a solventar sus gastos y para que esta cuestión no sea un impedimento para poder acceder a sus estudios.

3.3. Las percepciones del mentor y la relación de ayuda

Al iniciar el proceso de la mentoría, las principales actitudes que percibí en el 100% de los mentorizados fue de un gran interés por dejarse ayudar, incluso al primer encuentro realizado en el Centro La Villaflora de la Universidad Técnica Particular de Loja (UTPL) asistieron las cinco personas con las que concluí el proceso. Contar con estas personas y notar su interés, me resultó muy motivante para continuar, sin embargo, cabe señalar que a veces no contaba de forma presencial con todos debido a razones de carácter laboral.

La mentoría resultó ser un proceso no fácil de llevar a cabo porque no todos asistían continuamente ya que a veces contaba solo con el 60% de los mentorizados, sin embargo, esto provocó que buscara otras alternativas de comunicación para que no se desigualaran en el proceso de mentoría, y me convencí de que les ayudó mucho a todos el contacto desde las redes sociales y el correo electrónico, desde donde pudimos compartir materiales útiles para lo que necesitaban y también se pudo conocerlos más e interactuar personalmente. Se podría decir, que lo expuesto aquí fue la forma como se logró impactar en el proceso de la mentoría.

Las mejores lecciones en este proceso de mentoría fueron, por un lado la reciprocidad, la ayuda mutua entre mentor y mentorizado, pues a pesar de todo, ellos también colaboraron con su mentor al ser su compañero, y por otro lado la organización y la planificación, es decir, el ser capaces de desarrollar un proyecto de vida para llevarlo a la práctica, en esto se debe agradecer a los docentes utepelinos quienes siempre estuvieron enviando materiales de apoyo.

Lo que causó un mejor impacto fue la relación personal con los mentorizados, el compartir de experiencias personales logró un mayor acercamiento y e hizo fluir la comunicación, logrando todos una relación circular de empatía, de motivación y de ayuda. Esto impactó muy fuerte en la vida de los mentorizados, ya que se pudieron dar cuenta que todos hemos tenido un proceso por el cual hemos atravesado y que con altos y bajos se puede lograr lo que se quiere en la vida.

Las principales consultas realizadas de los mentorizados fueron:

- a) ¿Cuál es el sistema de calificación de la UTPL?
- b) Si pierdo una o dos materias, ¿puedo matricularme de nuevo?, ¿cuántas veces?
- c) ¿Cómo hago para retener lo que estudio?
- d) ¿Cómo funciona la Tablet?
- e) ¿Por qué no nos dan los libros impresos?
- f) ¿Cómo puedo descargar los libros de la Tablet?
- g) ¿Tendremos mentoría en el otro ciclo?
- h) ¿Por qué no nos indican a manejar la Tablet en la jornada pedagógica?
- i) ¿En la jornada pedagógica debería enseñarnos a entrar en el EVA?

Sus mayores dificultades fueron no estar relacionados con el uso de la Tablet, decían que se pierde mucho tiempo, y que incluso ni siquiera la podían llevar para estudiar en el bus o en otro lugar por temor a que se las roben. Referente a esta dificultad se tuvo que, en uno de los encuentros, ayudarles a manejar la Tablet.

Poca familiarización con el entorno virtual EVA, los mentorizados decían que los docentes de las materias no les respondían a sus inquietudes, por lo que se tuvo que enseñar a ingresar y explorar el entorno virtual EVA a cada uno en las instalaciones de la UTPL en la Villaflores. Y desde ahí, aprendieron a enviar mensajes personales a sus tutores, para ser respondidos.

Escaso manejo de herramientas, tanto de lectura, como de investigación para ayudarse en el proceso preparación para desarrollar las evaluaciones a distancia y también para los exámenes presenciales, por lo que se tuvo que facilitarles materiales de técnicas de estudio y demás para ayudarles y aquí también los docentes de al UTPL fueron clave al momento de enviar los materiales de gran ayuda eficaz para los mentorizados.

3.4. Valoración de mentoría

La Mentoría cumple un rol fundamental en el proceso académico y formativo de los estudiantes, desde su etapa de inserción al medio universitario hasta la culminación de sus estudios y su inserción en el medio laboral en la sociedad. Es el proceso de acompañamiento indispensable mediante el cual los estudiantes mentorizados pueden resolver sus problemas y dificultades y ser orientados oportuna y adecuadamente hacia la obtención de sus metas planteadas.

3.4.1. Interacción y comunicación (mentorizados, mentor)

Con los cinco mentorizados que representan el 100% se mantuvo una comunicación bastante regular, mediante la interacción en las redes sociales como el Facebook, correos electrónicos y por supuesto, en los encuentros de mentoría. Generalmente los mentorizados se comunicaban porque querían ayuda con el manejo de la Tablet. Buscaban respuestas referentes a las notas que se habían sacado en los trabajos enviados por el EVA y de los exámenes presenciales. Y también se comunicaban porque querían aclaración en dudas referente a las preguntas de los trabajos que debían realizar a distancia de las materias en las que se habían matriculado.

Al ser todos estudiantes de la modalidad a distancia, lo que más favoreció la comunicación fueron, las llamadas telefónicas, los chats, y la intercomunicación por medio de las redes sociales, el entorno virtual EVA, las cuales son un poderoso medio de comunicación que fortaleció siempre la comunicación entre mentor y mentorizado y también entre mentor y el equipo de gestión de la UTPL.

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

Motivación y Expectativas de los mentorizados, mentores y consejeros			
	Mentores	Mentorizados	Consejeros
Niveles de motivación	Fuerte motivación inicial, la misma que fue decreciendo gradualmente, pero las dos últimas semanas se tornaron claves debido al interés manifestado en los mentorizados, lo cual subió nuevamente el nivel de motivación.	El nivel de motivación fue muy alto en algunos mentorizados y medio en otros. De hecho este nivel fue fluctuando o variando siempre. Al finalizar la mentoría, noté un bajón en la motivación.	Donde pude constatar la motivación de los consejeros fue en el seminario de fin de titulación. Todos transmitieron buena vibra, entusiasmo y alegría.
Factores que favorecieron la motivación	<p>La interrelación con compañeras de mentoría, escuchar sus experiencias, hizo que sintiera que no estaba sola, que todo era posible.</p> <p>El interés de los directivos de la UTPL por ayudarnos y motivarnos vía internet.</p> <p>El logro de la meta trazada en este involucramiento de mentoría. Y tratar no sólo de cumplir, sino hacerlo de la mejor manera, dando lo mejor de mí misma para los demás.</p>	<p>Los encuentros y llamadas telefónicas fueron factores muy importantes en la motivación. Ya que al observar falta de motivación en algunos, hacía que buscara nuevas formas y herramientas para acrecentar su interés y motivación.</p>	<p>El entorno EVA, desde donde pudieron hacerse presentes y comunicarse con cada uno de nosotros.</p>
Factores que generaron frustración	<p>La falta de experiencia y el escaso conocimiento del proceso de mentoría, creó sentimientos de frustración.</p> <p>La no asignación de mentorizados de la misma titulación.</p>	<p>Los mentorizados manifestaban tener cargas laborales que les impedía asistir siempre a los encuentros de mentoría.</p> <p>La poca comunicación con los docentes de las materias que habían tomado.</p> <p>Lamentaron que la mentoría no se haya dado desde el inicio de clases.</p>	<p>Frente a las interrogantes surgidas por ayudar a los mentorizados, no consulté con el equipo docente coordinador de la mentoría. No tenía claro si debían ayudar en este aspecto.</p>
Mediaciones para superar la frustración	<p>Buscar fuentes motivacionales en base a documentos power points...compartir experiencias con otras personas, llamadas telefónicas a los docentes de la UTPL en Loja para despejar ciertas dudas de la mentoría.</p> <p>Se buscó recursos digitales en internet para ayudar en el proceso de aprendizaje de los mentorizados.</p>	<p>Se realizó un acompañamiento cercano y fraterno con todos los mentorizados.</p> <p>La gran herramienta mediática fue el teléfono y el Facebook para estar intercomunicados siempre.</p>	<p>La ayuda oportuna y necesaria fue brindada a través del entorno virtual EVA, y también por el correo electrónico</p>

Fuente: Experiencia de Mentoría.

Elaboración: Vera, A. (2015).

3.4.3. Valoración general del proceso

El proceso total de la mentoría llevada a efecto fue valorada como MUY BUENA por el 80% de los mentorizados ya que pese a los inconvenientes de todo tipo, se supo llevar de la mejor manera el proceso, buscando el bien de los mentorizados en todo momento. La ayuda estuvo siempre presente del mentor hacia los mentorizados y también viceversa, eso fue una de las cosas más lindas, el comprender que el mentor era su amigo, guía, orientador y de la misma manera el tener presente que los mentorizados se sintieron involucrados y motivados a responder de la mejor manera en el proceso de mentoría sabiendo que ello era para su bien y que con ello también estaban colaborando a un compañero más de la UTPL.

El gran beneficio fue el dar y recibir ayuda, la colaboración en equipo. Como mentora en este proceso, pude adquirir y desarrollar habilidades y competencias para lo que en futuro será mi trabajo profesional. Frente a las dificultades encontradas, que son parte del camino andado con los mentorizados, estoy segura se irán solucionando. El proceso fue corto pero enriquecedor, pues constituye un plan piloto que estimo servirá para las futuras generaciones que se impliquen en procesos de mentoría.

3.5. FODA del proceso de mentoría desarrollado

FORTALEZAS (F)	OPORTUNIDADES (O)
<ul style="list-style-type: none"> • El asesoramiento y guía de los directivos para el desarrollo de la mentoría. • El entorno virtual EVA, como un espacio de ayuda y comunicación entre el equipo de gestión y el mentor. • La mentoría entre pares que ayuda a reducir los índices de deserción y abandono de los estudios universitarios. • Los mentores de la modalidad abierta y a distancia que facilitan el proceso de mentoría por sus conocimientos del sistema educativo universitario. 	<ul style="list-style-type: none"> • El interés por parte de la sociedad que exige una preparación de calidad de los universitarios. • Avances tecnológicos respecto a los sistemas de comunicación que favorecen el proceso de mentoría. • Interés del gobierno de turno por elevar los estándares de calidad educativa. • Interés de los estudiantes por alcanzar un título profesional.
DEBILIDADES (D)	AMENAZAS (A)
<ul style="list-style-type: none"> • Falta uso de las TICs por parte de los estudiantes mentorizados. • Haber asignado mentorizados de otras titulaciones distintas a la de la mentora. • Asistencia irregular de los mentorizados a los encuentros de mentoría. • Falta de habilidades y técnicas de estudio de los mentorizados que favorezcan su aprendizaje. 	<ul style="list-style-type: none"> • La falta de tiempo de algunos mentorizados, por estar involucrados en sus trabajos. • Problemas tanto personales como familiares de los mentorizados. • La discontinuidad en el proceso de mentoría que debe ser permanente. • Posibles cambios en la malla curricular de la Universidad.

Fuente: Experiencia de Mentoría.

Elaboración: Vera, A. (2015).

Las fortalezas constatadas en la aplicación de este plan piloto de mentoría, marcan la pauta para saber que se ha emprendido un camino correcto. En muchas universidades del mundo se aplica la mentoría entre iguales con gran éxito y en nuestro medio no puede ser la excepción. Tanto las debilidades como las amenazas, también aquí señaladas, son una característica hasta cierto punto normal de todo proceso que inicia y que en el transcurso del tiempo se irá perfeccionando. La elaboración de un manual para el mentor ha de tener en cuenta todos estos aspectos.

3.6. Matriz de problemáticas de la mentoría

MATRIZ DE PROBLEMÁTICAS			
PROBLEMA	CAUSA	EFFECTO	FUENTE
Los mentorizados no utilizan adecuadamente las TICs para su estudio.	Desconocimiento del manejo de las TICs.	Bajo aprovechamiento de los recursos tecnológicos que ofrece la universidad.	. Diario del mentor. . Percepción del mentor.
Haber asignado mentorizados de otras titulaciones distintas a la de la mentora.	Pocos estudiantes en esta titulación	La ayuda que se brinda no es precisa en casos específicos de asignaturas.	Experiencia de mentoría.
Asistencia irregular de los mentorizados a los encuentros de mentoría.	Ocupaciones familiares y laborales.	Discontinuidad en el avance sistemático de la mentoría.	. Diario del mentor. . Percepción del mentor.
Los mentorizados no poseen buenos hábitos y técnicas de estudio.	Deficiencia que arrastran desde la escuela y colegio.	Bajo nivel de aprendizaje, y ansiedad por alcanzar buenas calificaciones.	Encuestas y cuestionarios en el proceso de mentoría.

Fuente: Experiencia de Mentoría

Elaboración: Vera, A. (2015)

Estos problemas detectados, con sus causas y sus efectos, hacen posible la visualización de la realidad concreta sobre la que se aplicó el plan piloto de mentoría. Lo importante radica en la gran oportunidad que los mismos representan para la aplicación de futuros programas de mentoría en los cuales, sin duda alguna, se tendrán en cuenta para ser mejorados todos estos aspectos. Lo fundamental es que se pudo constatar la gran utilidad y urgencia de un programa de mentoría entre iguales en pro de una educación de calidad y en bien de los estudiantes.

4. CONCLUSIONES

1. De los modelos de orientación y mentoría investigados, el de mentoría entre pares fue el que se acopló a la realidad estudiantil, ya que en él, los nuevos estudiantes lograron obtener información y desarrollar sus capacidades con la guía de un compañero.
2. En los encuentros presenciales de mentoría se evidenció que es imprescindible la orientación y la ayuda psicopedagógica para los estudiantes que recién ingresan a la universidad, debido a que arrastran vacíos en su formación.
3. La falta de conocimiento del sistema educativo a distancia y la dificultad para adaptarse al mismo, fueron superados con la aplicación de la mentoría entre pares.
4. Los encuentros presenciales, grupales y personales de mentoría entre pares ayudaron a los mentorizados a mejorar sus hábitos y técnicas de estudio.
5. La mayoría de alumnos que recién ingresan a la universidad, tiene dificultades en el manejo de las TICs y demás recursos audiovisuales debido a que se detecta en ellos un escaso conocimiento de esta tecnología.
6. Los talleres realizados dentro del proceso de mentoría generaron un clima de comunicación, confianza, ayuda y motivación a los mentorizados lo cual facilitó la apertura de los estos hacia el mentor y la superación de sus problemas.
7. El proceso de mentoría ayudó al mentor para que desarrolle habilidades, como la escucha activa, la ayuda solícita y otras de tipo social que las podrá ejercer en adelante.
8. Al finalizar la mentoría se constató la satisfacción de los mentorizados que, luego de contar con una orientación y ayuda de parte de la universidad, calificaron el proyecto como muy bueno, novedoso y de gran utilidad.

5. RECOMENDACIONES

1. En el ámbito universitario actual, se debe aplicar la mentoría entre pares como una herramienta útil y efectiva que facilita a los estudiantes el proceso de ingreso y de adaptación al medio universitario. La UTPL no debe abandonar la opción que ha hecho por la mentoría, sino que deberá potenciarla, y buscar mecanismos para incluirla dentro del pensum académico.
2. Para que los alumnos nuevos logren superar las dificultades psicopedagógicas asistiendo al proceso de mentoría, quien participe como mentor deberá realizar un acompañamiento personal, cercano para conocer sus realidades existenciales, su proyecto de vida en el que están inmersos para conocer a partir de ahí qué significan sus estudios en su proyecto personal de vida, qué les motiva y qué les impide dedicarse al estudio.
3. De manera similar a cualquier otro tipo de necesidad, la de información sobre la educación a distancia es imprescindible para el estudiante involucrado en ella, de allí que el proceso de mentoría debe cubrir esta necesidad.
4. En los encuentros de aplicación de la mentoría, para ayudar a superar las deficiencias académicas de los estudiantes, se debe recordar hábitos de estudio y realizar ejercicios relacionados con técnicas que ayuden a superar sus dificultades. Es conveniente que el mentor motive a leer y a trabajar tantos los libros como las guías didácticas, ya que ello genera interés, y progreso en sus estudios.
5. Es importante que en la mentoría, se ponga énfasis en la enseñanza práctica del manejo del sistema virtual y demás recursos audiovisuales, a fin de que el nuevo alumno pueda aprovechar las ventajas de la tecnología que la universidad le ofrece.
6. En los talleres de mentoría el mentor debe crear y mantener un clima de confianza y apertura para que los mentorizados puedan sentir un acompañamiento igualitario que facilite su integración.
7. Es preciso que en el proceso de mentoría intervengan alumnos voluntarios y que tengan el deseo de practicar sus habilidades lo cual facilitará el desarrollo de sus mentorizados y el suyo propio.

8. Debe realizarse una evaluación de la mentoría, pues ésta permitirá obtener un informe real de los beneficios, bondades o deficiencias del proceso con la finalidad de que en los posteriores proyectos se potencien los aspectos positivos y se superen las dificultades existentes.

6. PROPUESTA DE MANUAL PARA EL ESTUDIANTE MENTOR



Título: Manual para el Mentor

Justificación

En la actualidad existe gran demanda de la educación a distancia. La Universidad Técnica Particular de Loja consciente de este fenómeno, brinda esta oportunidad a todas las personas que mediante una carrera universitaria desean superarse. No obstante, se ha detectado que gran parte de los estudiantes que inician sus carreras universitarias, especialmente en la Modalidad a Distancia, no logran concluir las, siendo las deserciones tempranas una constante en ellos. Este fenómeno ocurre porque muchos de los estudiantes no están muy bien enterados sobre la nueva realidad del Sistema de Educación a Distancia y también, porque acarrean, desde su educación inicial, falencias o vacíos como la falta de buenos hábitos, herramientas y técnicas de estudio, indispensables para su proceso de adaptación e inserción en la universidad.

Por otro lado, las exigencias de organismos gubernamentales y de la sociedad misma, en general, demandan con gran urgencia la excelencia académica de los estudiantes. En tal virtud, se hace indispensable contar con un programa de Mentoría y de Orientación para facilitar a los estudiantes mentorizados las herramientas necesarias en su proceso de inserción y adaptación a una nueva realidad. Éste es un programa que beneficia no solo a los mentorizados desarrollarán habilidades y competencias que podrán emplear y aplicar en su futuro inmediato.

Por tal motivo la UTPL ha desarrollado un plan de mentoría que involucra tanto a los alumnos de último nivel, denominados mentores, y a los alumnos que recién inician sus estudios, denominados mentorizados. De ahí surge la necesidad de planear un manual de mentoría que ayude a los mentores para tener una herramienta de apoyo y ayuda eficaz que logre su objetivo central que sería el disminuir el abandono temprano de los estudios universitarios de los alumnos que recién inician sus estudios universitarios.

Necesidades de orientación y mentoría

Todos los estudiantes que ingresan por primera vez a la universidad bajo la modalidad abierta y a distancia, poseen características similares como por ejemplo tener compromisos adquiridos de índole familiar y laborales, y optan por la educación a distancia creyendo tener más tiempo para trabajar, atender el hogar y estudiar al mismo tiempo. Sin embargo, la realidad es que todos también se topan con una realidad muy distinta, a la que creían serían sus estudios a distancia.

El problema radica básicamente en que todos los estudiantes mentorizados tienen necesidades tales como la adquisición de buenos hábitos y técnicas de estudio, problema y necesidad a la vez que vienen arrastrando desde la escuela y el colegio. De ahí que al sumar a sus compromisos adquiridos uno más, los desestabiliza y decepciona.

Otra necesidad fue el desconocimiento del manejo de la Tablet y más aún el tener que estudiar en libros electrónicos, dificultó el proceso de mentoría, en este punto se tuvo que dedicar un tiempo a la exploración de esta herramienta de trabajo. Y se trató de crear un nuevo hábito de lectura a través de los libros digitales.

Objetivos

Objetivo General

Ayudar a los estudiantes de primer ciclo de la Modalidad a Distancia de la Universidad Técnica Particular de Loja, en su proceso de inserción y adaptación al medio universitario, a través de la mentoría entre pares, con el fin de evitar sus deserciones y el abandono de sus estudios.

Objetivos específicos

1. Identificar las necesidades de orientación y mentoría que los estudiantes nuevos presentan para potenciar sus competencias y habilidades a fin de lograr un mejor aprovechamiento en su aprendizaje.
2. Informar y orientar a los estudiantes mentorizados de forma oportuna y precisa sobre los distintos aspectos que implica el medio universitario, así como del sistema de Educación a Distancia de la UTPL, para facilitarles una adecuada inserción y adaptación.
3. Evaluar periódicamente el proceso de mentoría con la finalidad de potenciar los aciertos y minimizar los errores en el acompañamiento entre mentor y mentorizados.

Definición del mentor

El Mentor es aquella persona, estudiante en concreto que ha terminado sus estudios universitarios o que está finalizando su carrera universitaria, por lo tanto que posee conocimientos acerca de la vida universitaria en la modalidad a distancia y que voluntariamente ha aceptado realizar el trabajo de mentoría, lo cual le faculta como una persona que orientará, motivará, acompañará y llevará adelante el proceso de mentoría a un grupo de personas, estudiantes de nuevo ingreso o de primer ciclo de estudios, con el fin de brindarles herramientas de apoyo psicopedagógico para que logren insertarse y adaptarse en la universidad a distancia.

Perfil del mentor

El perfil del mentor está compuesto por una serie de cualidades y características que se describen a continuación:

- Estudiante de último nivel universitario y que se ha matriculado en el Programa Nacional de Investigación.
- Persona comprometida y consecuente con la responsabilidad adquirida.
- Poseedor de habilidades para la comunicación y las relaciones interpersonales.
- Persona que escucha, que está para ayudar.
- Motivador, con gran capacidad de ayudar, orientar y asesorar.
- Persona proactiva en la solución de conflictos.
- Poseedor de un gran espíritu de generosidad al impartir sus conocimientos y experiencias.

Acciones y Estrategias de mentoría

OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATEGIA	ACCIONES	RECURSOS
<p>Identificar las necesidades de orientación y mentoría que los estudiantes nuevos presentan para potenciar sus competencias y habilidades a fin de lograr un mejor aprovechamiento en su aprendizaje.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Encuentros tipo talleres presenciales entre los mentorizados y el mentor para interactuar y aplicar encuestas para identificar las necesidades de orientación y mentoría de los mentorizados 	<p>➤ <i>Primera fase: Integración y sensibilización y motivación</i></p> <p>Integración en base a dinámicas de motivación y sensibilización.</p> <p><i>Segunda fase: Diagnóstico de la realidad.</i></p> <p>Se la realizará mediante la aplicación de encuestas sobre las necesidades de orientación y mentoría tales como:</p> <p>Expectativas y temores, habilidades de pensamiento, hábitos y técnicas de estudio, entre otras.</p> <p><i>Tercera fase: Compromiso</i></p> <p>➤ Enviar trabajos, en donde los mentorizados puedan aplicar las técnicas y métodos de estudio, tales como lectura y comprensión de los libros y guías didácticas de sus asignaturas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> . Consejero . Mentor . Mentorizados . Guías didácticas de la UTPL . Hojas de papel bond, . Impresos, . Esferos. . Instalaciones de la UTPL. . Recursos audiovisuales.

OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATEGIA	ACCIONES	RECURSOS
<p>Informar y orientar a los estudiantes mentorizados de forma oportuna y precisa sobre los distintos aspectos que implica el medio universitario, así como del sistema de Educación a Distancia de la UTPL, para facilitarles una adecuada inserción y adaptación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Informar y orientar a través de la los estudiantes que recién ingresan a la universidad ➤ Mantener una comunicación fluida de al menos una vez a la semana, sin crear asfixia entre el mentor y mentorizados. 	<p><i>Primera fase:</i> <i>Información y Comunicación</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Intercambiar correos electrónicos, teléfonos y demás recursos on-line. ➤ Utilizar los medios de comunicación como las redes sociales, mails para enviar la información oportuna. ➤ En los encuentros presenciales, crear espacios para preguntas y respuestas <p><i>Segunda fase:</i> <i>Compromiso</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ El mentor deberá empaparse de los planes, programas, cronogramas y demás cuestiones académicas, además deberá prepararse, buscar y organizar material que también tenga que ver con las asignaturas de sus mentorizados. 	<ul style="list-style-type: none"> . Consejero . Mentor . Mentorizados . Guías didácticas de la UTPL . Libros UTPL . Internet. . Recursos audiovisuales

OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATEGIA	ACCIONES	RECURSOS
<p>Evaluar periódicamente el proceso de mentoría con la finalidad de potenciar los aciertos y minimizar los errores en el acompañamiento entre mentor y mentorizados.</p>	<p>Realizar evaluaciones procesuales en encuentros presenciales y por otros medios on-line.</p>	<p><i>Primera fase:</i> <i>Sensibilización</i> En los encuentros presenciales o vía on-line preguntar sobre ¿Cómo y cuánto se está progresando? ¿Qué aciertos y desaciertos existen?</p> <p><i>Segunda fase:</i> <i>Concientización</i> Contestar a las interrogantes sobre: ¿De qué y para qué ha servido la experiencia de mentoría?</p> <p><i>Tercera fase:</i> <i>Compromiso</i> Contestar a las interrogantes sobre: ¿Qué podemos mejorar? ¿Cómo lo haremos?</p>	<p>Consejero . Mentor . Mentorizados . Guías didácticas de la UTP . Libros UTP . Internet. . Recursos audiovisuales</p>

Recursos

Humanos: el mentor, mentorizados y consejero y equipo de coordinación de mentoría de la UTPL.

Tecnológicos: computadora, Entorno Virtual de Aprendizaje, redes sociales, celular, Tablet, proyector, cámara.

Didácticos: guía didáctica, cartulinas, folios, pizarra, tiza líquida, esferos.

Materiales: instalaciones de la UTPL.

Económicos: impresiones, folletos, movilización, internet, llamadas telefónicas.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Álvarez P., y González A., (2007), *El asesoramiento y la tutoría de carrera en la Enseñanza Superior: resultados de un programa de atención al alumnado en la Universidad de la Laguna*, Universidad de la Laguna, España: En clave pedagógica Vol. 9 (1) pp.95-110

Álvarez, P., (2006) La tutoría y la orientación universitaria en la nueva coyuntura de la enseñanza superior. El programa llamado "Velero", *Contextos Educativos*, 8(9), 281-293.

Almirall, R., et al, (2011). *Orientación educativa. Modelos y estrategias de intervención* (Vol. 1), Barcelona: Ministerio de Educación.

Arboledas, A. y Justicia, F., (1996), La orientación educativa y los equipos psicopedagógicos: Propuesta desde la teoría, *Revista Interuniversitaria de formación del profesorado*, 26 (186), 175-188.

Arguedas L., Jiménez, F., (1999) *X Congreso sobre tecnología y Educación a Distancia*, Costa Rica: UNED.

Bermúdez, M., (1993) La Orientación al estudiante en las universidades a distancia, situación actual y perspectivas, Venezuela: Universidad Nacional Abierta Dirección de Investigaciones y Postgrado, Vol. VII, (1y2), pp. 79-98.

Blasco, P., Pérez, A., (2012), *Enfoques y aplicaciones prácticas en Orientación y Acción Totorial*, Pedagogía, Madrid.

Buele, M., Bravo, C., Zumba, J., (2014), *Programa Nacional de Investigación*, Guía didáctica, Loja: Universidad Técnica Particular de Loja.

Coon D. y Mitterer O. (2010), *Introducción a la Psicología*, México: CENGAGE Learning.

Domínguez, G., Álvarez, F., López, A., (mayo-agosto, 2013) *Orientación, Calidad y Espacio Europeo de Educación Superior*, Red Estatal de Docencia Universitaria REDU. (Vol. 11, Nro.2) (pp. 221-241).

Factam, S.L., (2002), *Guía para la Evaluación de Necesidades Formativas*, Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública

García M., et al. (Mayo 2013) *Revista Complutense de Educación* Vol. 2 Nro. 2

García M., Carpintero, E., Bienchito, Ch., Núñez, M., (2014) Universidad Complutense de Madrid, *La evaluación del Proyecto SOU-estu Tutor: percepción de los mentores*. *Revista Complutense de Educación*, Vol. 25, (433-455).

González, N., López, A., (2001), *Autoestima*, México: Universidad Autónoma del Estado de México.

Gorchs, R., Molinero, X., (2013), *La Mentoría en la EPSEM: un caso particular*, Barcelona.

Grañeras, M., & Parras, A., (2009) *Orientación Educativa: fundamentos teóricos, modelos institucionales y nuevas perspectivas*. España: Secretaría General Técnica.

Korinfeld D. (2003). *Discursos y prácticas de orientación educativa*, Buenos Aires, Argentina: Editorial Centro de Publicaciones Educativas y Material Didáctico.

López, I., González, P., Velasco, P., (mayo-agosto, 2013) Red Estatal de Docencia Universitaria REDU. (Vol. 11, Nro.2) 34-58.

López, I., González, P., y Velasco, P., (2010), Ser y ejercer de tutor en la universidad, REDU. Vol. 11 (2) Mayo-Agosto (pp. 107-124).

Macías et al (2004), *Innovación en la orientación universitaria como respuesta*, Madrid: Contextos educativos, 6-7, (pp. 87-12).

Macías, Valverde y Rodríguez, *La función tutorial en la Universidad de Sevilla. La Mentoría como respuesta: El Proyecto SI.MUS*, España.

Manzano N., et al. (Mayo - Agosto 2013), *El Rol del mentor en un proceso*, Revista de Docencia Universitaria REDU, 11 (2), (pp. 107-130).

Manzano N., Martín, A., Sánchez, M., Rísquez, A., Suárez, M., (2012) *El rol del mentor en un proceso de mentoría universitaria*, Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal, 15 (2) (pp. 93-118).

Maslow, A., (1991), *Motivación y Personalidad*, Madrid: Ediciones Díaz del Santo.

MENTOR/National Mentoring Partnership, (2005), *Cómo construir un programa de mentoría exitoso Utilizando los Elementos de la práctica efectiva*, USA.

Navarro, Jesús (1995), *La Orientación Educativa en Murcia*, Murcia: Servicio de Publicaciones de la Universidad.

Nieto S. y Rodríguez, M.J. (Eds.). (2010). *Investigación y evaluación educativa en la sociedad del conocimiento*. Salamanca, España: Editorial Universidad de Salamanca.

Núñez del Río, M., (2012), *La Mentoría entre iguales en la universidad*, Madrid: Universidad Politécnica Madrid, 10-13. (pp. 201).

Parras, A., et al (2009), *Sistema Educativo Español 2009*, España: Secretaría General Técnica

Peiró i Gregori, S., (2006) *Nuevos desafíos de la Educación Tomo II*, Alicante: Club Universitario.

Pineda, C., (2010) *La voz del estudiante: el éxito de programas de retención universitaria*, Costa Rica: Universidad de la Sabana.

Rubio, A., Cano, E., Serrat, N., (2010), *Organizarse mejor.: Habilidades, estrategias, técnicas y hábitos de estudio*, España: Grao.

Sánchez García, M., (2009), Sistema de Orientación Tutorial en la UNED: *Tutoría, Mentoría y E-Mentoría* (1-14).

Sánchez, M., (1998). *Las funciones y necesidades de orientación en la universidad: un estudio comparativo sobre las opiniones de universitarios y profesionales*. Revista de Orientación y Psicopedagogía, 9(15), 87-107.

Salinas Samuel (2006), *Demanda educativa de la población jornalera agrícola migrante*, México: FONEIM.

Sarramona J., (1993), Barcelona: Teoría de la Educación Vol. V pp. 127-137.

NETGRAFÍA

Barrera, A., Durán, D., Durán, r., González, J., Reina, C., (2008) *Guía para la elaboración del Plan de Orientación y acción tutorial en Educación infantil y educación primaria*, España: Junta de Andalucía. Recuperado de: http://www.juntadeandalucia.es/averroes/~cepja4/html/programacion/accion_tutorial/P_OAT_Infantil-Primaria.pdf

Bausela Esperanza, (2004) *Modelos de Orientación e intervención psicopedagógica: Modelo de intervención por servicio*, Revista Iberoamericana de Educación. Recuperado de: www.rieoei.org/deloslectores/823Bausela.PDF

Bisquerra R., (2005) *Marco Conceptual de la Orientación Psicopedagógica*, Revista Mexicana de Orientación Educativa, N° 6, Julio-Octubre de 2005. Recuperado de https://scholar.google.es/scholar?q=modelos+de+orientaci%C3%B3n+educativa&btnG=&hl=es&as_sdt=0%2C5

Boza Ángel, *Los Equipos de Orientación Educativa de zona de Andalucía: modelos y programas de intervención*. Universidad de Huelva. Recuperado de: <http://www.uhu.es/agora/version01/digital/numeros/02/02-articulos/monografico/boza.PDF>

Casado R., y Ruíz, M., (2010), *Programa Mentor*, España: Universidad de Burgos. Recuperado de: http://wdb.ugr.es/~sipe/siou/files/programa_mentor_Universidad_Burgos.pdf

De la O, Toscano M., (Sin fecha), *Necesidad de la Orientación en la Universidad*, Recuperado de <http://www.uhu.es/agora/version01/digital/numeros/02/02-articulos/monografico/mariola.htm>

Dirocié L., Javier, M., *Competencias de los orientadores en el uso de modelos de intervención psicopedagógica en las escuelas urbanas de los distritos educativos 05 y 06 de la regional 02 de educación del Municipio de San Juan de la Magua, Año 2009.*

Recuperado de:

<http://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/835/origen%20del%20Modelo%20de%20Consulta.htm>

Doménech, J., (2005), *Estrategias organizativas de aula: Propuestas para atender la diversidad.* Recuperado de

https://books.google.es/books?id=XY6Evxlpd_MC&pg=PA184&dq=LA+TUTORIA+ENTRE+IGUALES&hl=es&sa=X&ei=VHk-VbifLobhsASaxYHQCQ&ved=0CCcQ6AEwAQ#v=onepage&q=LA%20TUTORIA%20ENTRE%20IGUALES&f=false

Durán, D. (2006). Tutoría entre iguales, la diversidad en positivo, *Aula de Innovación Educativa*. [Versión electrónica]. Revista Aula de Innovación Educativa 153-154.

Recuperado de http://www.grao.com/revistas/aula/153_154-tutoria-entre-iguales-algunas-practicas/tutoria-entre-iguales-la-diversidad-en-positivo

García J. (2003). *Planteamientos y Propuestas para la Implantación de programas de orientación y tutoría en el ámbito universitario.* Recuperado de

[file:///C:/Users/Ana%20Vera/Downloads/Dialnet-PlanteamientosYPropuestasParaLaImplantacionDeProgr-1032328%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Ana%20Vera/Downloads/Dialnet-PlanteamientosYPropuestasParaLaImplantacionDeProgr-1032328%20(1).pdf)

González M, Buele M. y Bravo S., (2014) *Concepto de: orientación, necesidades y mentoría,* Recuperado de

http://eva1.utpl.edu.ec/file.php/63729/Concepto_de_orientacion_y_mentoria.pdf

Hernández, R., García, M. (2013), *La Mentoría como estrategia para el empoderamiento del preadolescente en riesgo social.* Recuperado de

<http://www.uv.mx/psicologia/files/2013/09/La-mentoría-como-estrategia-para-el-empoderamiento-del-preadolescente-en-riesgo-social.pdf>

Hofstadt, C., Quiles, Y., Quiles, M., Rodríguez, S., (2005), Universidad Miguel Hernández, *Necesidades de Información al inicio de los estudios universitarios*. Recuperado de: <file:///C:/Users/Ana%20Vera/Downloads/348-1127-1-PB.pdf>

Leal Néstor, (1999) *El mundo interior del estudiante UNA*, Venezuela: Universidad Nacional Abierta. Recuperado de:
<http://biblo.una.edu.ve/ojs/index.php/UNADO/article/view/72/66>

López, J., (2011), *La orientación educativa (OE) en las instituciones de educación superior (IES)*. Recuperado de:
http://www.utm.mx/edi_anteriores/temas43/2NOTAS_43_1.pdf

Martínez, C., 2006, *ORDEN de 27 de julio de 2006, por la que se regulan determinados aspectos referidos al Plan de Orientación y Acción Tutorial en los Institutos de Educación Secundaria*. Recuperado de
<http://www.psicoadeducacion.eu/psicoadeducacion/PLAN%20DE%20ORIENTACION%20Y%20ACCION%20TUTORIAL.pdf>

Matas Antonio, (2007) *Modelos de Orientación Educativa*, Aidesoc.net. Recuperado de:
http://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/4713/modelos_de_orientacion_281207.pdf

Omill, N., (2008), *Necesidades, definiciones y teorías*. Recuperado de:
<https://trabajosocialunam.files.wordpress.com/2014/02/artc3adculo-2-necesidades-sociales.pdf>

Pérez, J., (abril, 2015), Tutoría universitaria y servicios de orientación: Dos realidades en un mismo contexto, *Revista electrónica interuniversitaria, de Formación del profesorado (REIFOP)*, 51 (18, 2) Recuperado de:
http://aufop.com/aufop/uploaded_files/revistas/142930131510.pdf

Rey Carr (1999), *Alcanzando el futuro: el papel de la mentoría en el nuevo milenio*, Canadá: Peer Resources. Recuperado de: <http://www.peer.ca/spanish1.pdf>

Salmerón, M., (2011), *Programa de orientación educativa y acción tutorial (POAT) en el Sistema Educativo Andaluz*, España, Recuperado de: http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:QJVfeYY_WDMJ:www.efdep.ortes.com/efd153/programa-de-orientacion-educativa-y-accion-tutorial.htm+&cd=5&hl=es&ct=clnk&gl=ec

Sánchez, M., Manzano, N., Rísquez, A., Suárez, M., (2010), *Evaluación de un modelo de orientación tutorial y mentoría en la Educación Superior a distancia*, Recuperado de: http://www.revistaeducacion.educacion.es/re356/re356_30.pdf

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

Sánchez, M., (2004), *Manual de Trabajo Social*, México: Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado de:

https://books.google.com.ec/books?id=RYbuGh9wZywC&pg=PA37&dq=concepto+de+necesidades&hl=es&sa=X&ei=1xv_VKXEI4HUqgSMuYDYDw&ved=0CBsQ6AEwAA#v=onepage&q=concepto%20de%20necesidades&f=false

Sánchez (2008), *Red de Mentoría en entornos universitarios: encuadre y objetivo*, Madrid: Universidad Politécnica de Madrid. Recuperado de http://innovacioneducativa.upm.es/jimcue_08/presentaciones/Carmen_Sanchez.pdf

Toscano María, *Necesidad de la Orientación en la Universidad*, Recuperado de <http://www.uhu.es/agora/version01/digital/numeros/02/02-articulos/monografico/mariola.htm>

Valverde, A., García, E., Romero, S., (Sin fecha), La función tutorial en la Universidad de Sevilla. La mentoría como respuesta. El Proyecto SIMUS., Universidad de Sevilla, España: Recuperado de

<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:6A1Ihe794vUJ:redes-cepalcala.org/inspector/DOCUMENTOS%2520Y%2520LIBROS/ORIENTACION/TUTORIA-UNIVERSIDAD.doc+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=ec>

8. ANEXOS

ANEXO 1

CARTA DE COMPROMISO

Yo, Vera Pinza Anita Bremilda, con C.I. 1713632824, perteneciente al Centro Universitario Quito, después de haber participado en la primera asesoría presencial en la ciudad de Loja, para el trabajo 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 período octubre 2014-febrero 2015; ***“Desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación a Distancia, Centro Universitario La Villaflora-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,

.....

Vera Pinza Anita Bremilda
C.I. 1713632824

ANEXO 3

Modelo de los instrumentos de investigación



Nombre:		
Apellido paterno	Apellido materno	Nombre(s)

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

14. Participo en grupos de estudio para intercambiar puntos de vista sobre un tema.						
15. Suelo ponerme metas y cumplirlas.						
16. Trato de relacionarme con profesionales de las áreas a las que pienso dedicarme en el futuro.						

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

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

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

MOTIVACION	Columna X			Columna Y		
	Frecuencia que lo haces			Dificultad para hacerlo		
	Siempre	Algunas veces	Nunca	Fácil	Difícil	Muy difícil
56. Considero mis estudios como algo realmente personal.						
57. Considero mi tiempo de aprendizaje como digno de ser vivido con intensidad.						
58. Considero que lo que estudio tiene relación con mis intereses.						
59. El contenido de las materias que curso						

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

Nombre del mentorizados _____

Nombre del Mentor _____

Fecha de aplicación _____

ANEXO 4

Fotos con los mentorizados



