



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
La Universidad Católica de Loja

ÁREA SOCIOHUMANÍSTICA

TÍTULO DE LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

**Desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría con
estudiantes de primer ciclo de Educación Superior a Distancia. Centro
Universitario Asociado de Tumbaco.**

TRABAJO DE TITULACIÓN.

AUTOR: Velásquez Quimbiulco, Sigfredo Fabián

DIRECTORA: Ontaneda Aguilar, Mercy Patricia, Lcda.

CENTRO UNIVERSITARIO QUITO-TUMBACO

2016

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Licenciada

Mercy Patricia Ontaneda Aguilar

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de titulación: Desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación Superior a Distancia, Centro Universitario Asociado de Tumbaco, realizado por Velásquez Quimbiulco Sigfredo Fabián, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, julio del 2016

f)

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Velásquez Quimbiulco Sigfredo Fabián, declaro ser autor del presente trabajo de titulación: Desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación Superior a Distancia, Centro Universitario Asociado de Tumbaco, de la Titulación de Psicología, siendo Ontaneda Aguilar Mercy Patricia, 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 investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

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

f:.....

Autor: Velásquez Quimbiulco Sigfredo Fabián

Cédula: 1711520492

DEDICATORIA

A ustedes mi familia: Imaicela, Ernesto y Narcisa. La alegría, apoyo, fortaleza y consuelo en mi vida.

AGRADECIMIENTO

“Venid a mí todos los que estáis trabajados y cargados, y yo os haré descansar.”

Mateo 11:28

Gracias Señor mi Dios, por la vida, la salud y sabiduría; por tu mano generosa cuando he caído; por tu luz en el camino; por tu perdón, por tu amor.

Gracias a mis padres, hermana: Imaicela, Ernesto y Narcisa; por su aliento y compañía, por su cariño, por estar en los momentos en que más los necesité.

Gracias a mi tutora Lic. Mercy Ontaneda; que me ha dado ánimo para seguir adelante y no darme por vencido y culminar con mi tesis.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS Y GRÁFICOS	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
RESUMEN.....	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN.....	3
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	5
1.1. Tema: La orientación educativa	6
1.1.1. Concepto de orientación	6
1.1.2. Funciones.	8
1.1.3. Modelos.	9
1.1.3.1. Modelo de counseling (counseling, término inglés que traducido significa: “consejo” o “asesoramiento”).	11
1.1.3.4. Modelo de consulta/asesoramiento.	13
1.1.4. Importancia en el ámbito universitario	15
1.2. Tema: Necesidades de orientación en la educación a distancia.....	19
1.2.1. Concepto de necesidades	19
1.2.2. Necesidades de autorrealización (Maslow).	20
1.2.3. Necesidades de orientación en Educación a Distancia.	24
1.2.3.1. Para la inserción y adaptación.	25
1.2.3.2. De hábitos y estrategias de estudio.	27
1.2.3.3. De orientación académica.....	30
1.2.3.4. De orientación personal.	31
1.2.3.5. De información.....	34
1.3. Tema: La Mentoría.....	37
1.3.1. Concepto.....	37
1.3.2. Elementos y procesos de mentoría.	38
1.3.2.1. Concepto.	39
1.3.2.2. Objetivos.....	39

1.3.2.3.	Modelos de mentoría.	40
1.3.2.4.	Ventajas e inconvenientes del uso de la mentoría.....	41
1.3.2.5.	Procesos de mentoría.	43
1.3.3.	Perfiles de los involucrados en el proceso de mentoría.....	45
1.3.4.	Técnicas y estrategias que se pueden aplicar en el desarrollo de la Mentoría. ..	48
1.3.4.1.	Observación.....	50
1.3.4.2.	Escucha activa.....	50
1.3.4.3.	Entrevista.....	51
1.3.4.4.	Encuestas y cuestionario.	52
1.3.4.5.	Técnicas grupales.....	52
1.3.4.6.	Evaluación.	53
1.4.	Tema: Plan de orientación y mentoría.....	54
1.4.1.	Definición del plan de orientación y mentoría.....	54
1.4.2.	Elementos del plan de orientación mentoría.....	55
1.4.3.	Plan de orientación y mentoría para el grupo de estudiantes.	58
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA		65
2.	Metodología.....	66
2.2.	Diseño de investigación.....	66
2.2.	Contexto.....	67
2.3.	Participantes.....	69
2.4.	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación.	70
2.4.1.	Métodos.....	70
2.4.2.	Técnicas.....	70
2.4.3.	Instrumentos.....	72
2.5.	Procedimiento.....	77
2.5.1.	Lectura de la guía y material recibido de la Universidad.....	77
2.5.2.	Búsqueda y recopilación de información en varias fuentes bibliográficas.	77
2.5.3.	Lectura comprensiva de la bibliografía encontrada y redacción de los diferentes apartados del informe.	78
2.5.4.	Comunicación electrónica con el equipo coordinador de mentoría.	78
2.5.5.	Primer contacto con los estudiantes mentorizados.....	78
2.5.6.	Primer encuentro presencial con los estudiantes mentorizados.....	79
2.5.7.	Contactos personales individuales; comunicación telefónica y correo electrónico con los estudiantes mentorizados.....	80
2.5.8.	Segundo encuentro presencial con los estudiantes mentorizados.....	81
2.6.	Recursos.....	81

2.6.1.	Humanos.....	81
2.6.2.	Materiales e institucionales.....	82
2.6.3.	Económicos.....	82
CAPÍTULO III: RESULTADOS ANÁLISIS Y DISCUSIÓN		83
3.1.	Características psicopedagógicas de los mentorizados.....	84
3.1.1.	Pensamiento crítico.....	86
3.1.2.	Tiempo y lugar de estudios.....	91
3.1.3.	Técnicas de estudio.....	95
3.1.4.	La concentración.....	100
3.1.5.	La motivación.....	103
3.2.	Necesidades de orientación de los estudiantes.....	106
3.2.1.	De inserción y adaptación al sistema de Educación a Distancia.....	108
3.2.2.	De orientación académica.....	109
3.2.3.	De orientación personal.....	111
3.2.4.	De información.....	119
3.3.	Las percepciones del mentor y la relación de ayuda.....	126
3.4.	Valoración de mentoría.....	128
3.5.	FODA del proceso de mentoría desarrollado.....	130
3.6.	Matriz de problemáticas de la mentoría.....	131
CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		133
4.1.	CONCLUSIONES:.....	134
4.2.	RECOMENDACIONES:.....	136
5.	PROPUESTA: MANUAL PARA EL MENTOR.....	138
5.1.	Título.....	138
5.2.	Justificación.....	138
5.3.	Necesidades de orientación y mentoría.....	139
5.4.	Objetivos.....	140
5.4.1.	Objetivo general.....	140
5.4.2.	Objetivos específicos.....	141
5.5.	Definición del mentor.....	141
5.6.	Perfil del mentor.....	141
5.7.	Acciones y estrategias de mentoría.....	142
5.8.	Recursos.....	144
BIBLIOGRAFÍA.....		145
ANEXOS.....		152

ÍNDICE DE FIGURAS Y GRÁFICOS

Figura 1: Modelos de Orientación	10
Figura 2: Pirámide de necesidades.....	21
Figura 3: Relación de mentoría.....	45
Figura 4: Esquema del plan de orientación y mentoría	60
Figura 5: Matriz FODA de la mentoría	130
Figura 6: Matriz de problemáticas de la mentoría	131
Gráfico 1: Proceso de mentoría	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Datos de los estudiantes mentorizados	69
Tabla 2: Número de estudiantes mentorizados	85
Tabla 3: Pensamiento crítico.....	87
Tabla 4: Pensamiento crítico subescalas menos puntuadas	88
Tabla 5: Lectura de orientaciones de la guía didáctica.....	89
Tabla 6: Revisión rápida del texto básico.....	90
Tabla 7: Lectura comprensiva	90
Tabla 8: Tiempo y lugar de estudio	92
Tabla 9: Tiempo y lugar de estudio subescalas menos puntuadas	93
Tabla 10: Revisión y desarrollo de la evaluación a distancia.....	94
Tabla 11: Preparación de la evaluación presencial	95
Tabla 12: Técnicas de estudio	96
Tabla 13: Técnicas de estudio subescalas menos puntuadas.....	97
Tabla 14: Subrayado.....	98
Tabla 15: Esquemas y cuadros sinópticos	99
Tabla 16: Resúmenes.....	99
Tabla 17: Concentración.....	101
Tabla 18: Concentración subescalas menos puntuadas	101
Tabla 19: Memorización.....	102
Tabla 20: Motivación.....	103
Tabla 21: Motivación subescalas menos puntuadas	104
Tabla 22: Actividades de aprendizaje de la guía didáctica	105
Tabla 23: Necesidades de orientación de los estudiantes.....	106
Tabla 24: Necesidades de inserción y adaptación al sistema de Educación a Distancia....	108
Tabla 25: Necesidades de orientación académica	110
Tabla 26: Asesoramiento en la toma de decisiones personales.....	112
Tabla 27: Aptitudes y conocimientos previos	113
Tabla 28: Particularidades del estudio a distancia	114
Tabla 29: Estrategias y aprendizaje y técnicas de estudio	115
Tabla 30: Ayuda psicológica personal.....	116
Tabla 31: Planificación del proyecto personal	117
Tabla 32: Desarrollo personal y valores	118
Tabla 33: Admisión e ingreso.....	120
Tabla 34: Matrícula	121

Tabla 35: Modalidad de pago.....	122
Tabla 36: Cambio de centro universitario.....	123
Tabla 37: Convalidación de asignaturas	123
Tabla 38: Becas y ayuda para el estudio	124
Tabla 39: Convalidación de estudios	125
Tabla 40: Otros	125
Tabla 41: Valoración de la mentoría	129

RESUMEN

Este trabajo: “Desarrollo y Evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación Superior a Distancia”, se lo ejecutó en el Centro Universitario Asociado de Tumbaco, con el objetivo general:

Implementar, desarrollar y evaluar un proyecto piloto sostenible de mentoría para los estudiantes de primer ciclo de Modalidad a Distancia, en la perspectiva de impulsar el mejoramiento de la calidad de los procesos de orientación académica, y el surgimiento de una cultura de acompañamiento, que favorezca el aprendizaje significativo (Rubio Gómez, 2014, p.13).

El proceso de mentoría se lo hizo con cinco estudiantes del primer ciclo de la carrera de Psicología. Los métodos utilizados fueron inductivo y deductivo; las técnicas e instrumentos de investigación: la investigación bibliográfica, investigación en internet, entrevistas, cuestionarios y registro de observación.

La Educación a Distancia se elige, debido a necesidades y dificultades variadas; requiere un proceso de guía y ayuda, para alcanzar exitosamente los objetivos (personales, académicos, etc.). En conclusión el trabajo con los estudiantes mentorizados ha permitido conocer sus necesidades de orientación, diseñar un plan de asesoría y aplicarlo.

Palabras claves. Mentoría, mentorizados, Educación a Distancia, necesidades de orientación.

ABSTRACT

This work: "Development and evaluation of a pilot mentoring experience with undergraduate students of Higher Distance Education", runs at the University Center Associate Tumbaco, Whit the overall objective:

Implement, develop and evaluate a sustainable pilot mentoring project for undergraduate students of distance learning, in the perspective of promoting the improvement of the quality of the processes of academic orientation and the emergence of a culture of support, which favors significant learning (Rubio Gómez, 2014, p.13)

The mentoring process did whit five students of the first cycle of the Psychology course. The methods used were inductive and deductive; techniques and research tools: library research, internet research, interviews, questionnaires, observation record.

Distance education is chosen, due to varied needs and difficulties ; require a process of guidance and help , to successfully achieve the goals (personal, academic , etc.) . In conclusion working with students has allowed mentees meet your needs guidance , counseling design a plan and implement it.

Keywords: Mentoring, mentees, Distance learning, needs guidance.

INTRODUCCIÓN

La titulación universitaria, es un objetivo que la mayoría de las personas desea alcanzar, para lograr su realización personal, por lo que el ingreso es en un paso muy significativo, cargado de ilusiones, incertidumbres, inquietudes, etc.; este es el comienzo de un camino hacia la conquista de este sueño.

La universidad procura que los estudiantes obtengan una formación integral, adquieran conocimientos; forjen competencias y habilidades necesarias en todos los ámbitos de la persona, logrando su desarrollo y satisfacción integral como ser humano. Además de ser un medio para obtener una carrera universitaria, que se dificulta en ocasiones, debido a diversas situaciones personales, que impiden que este sueño se cristalice. La universidad ofrece la modalidad de estudios a distancia que “se convierte en la oportunidad para muchas personas que por diferentes circunstancias no han tenido acceso a la profesionalización, no solo por procesos de admisión, sino también porque sus entornos familiares, personales, etc., no lo han permitido” (Correa Granda, 2014, 12); requiere esfuerzo y disciplina. Se hace muy relevante una orientación y asesoría, con mucho mayor énfasis en los estudiantes que están ingresando por primera vez en este sistema.

Con los antecedentes antes expuestos, se puede afirmar que, es importante la implementación de un eficaz proceso de orientación y ayuda dirigido a los estudiantes que los respalde y guíe, en los distintos procesos administrativos y académicos, particularidades de la educación a distancia, diferentes evaluaciones, presentación trabajos; que brinde asesoría para enfrentar las actividades estudiantiles, desarrollar técnicas y hábitos de estudio, información sobre aspectos que ayuden a obtener éxito y alcanzar los objetivos académicos deseados; en definitiva un proceso que logre una inserción y adaptación óptimas, de los estudiantes al ambiente universitario. La mentoría se convierte en una herramienta muy importante para lograr este objetivo. En la Universidad Técnica Particular de Loja, esta experiencia de implementación de un proceso de mentoría, se la está desarrollado en el marco de una investigación en la que participan como mentores los estudiantes egresados de la titulación de Psicología y como mentorizados estudiantes de primer ciclo de educación a Distancia. En la Guía del programa nacional de titulación, Rubio Gómez (2014), subraya que:

Esta investigación permitirá recopilar información real sobre: las necesidades de orientación de los estudiantes del primer ciclo de Modalidad Abierta y a Distancia y construir un modelo de mentoría sustentado en la realidad del estudiante a distancia de la

UTPL y de Ecuador, aspectos que a la vez servirán de insumo valioso para diseñar la formación práctica de los estudiantes que se preparan en la titulación de Psicología y fortalecer las competencias investigación los estudiantes de fin de titulación (p.5).

El desarrollo de esta investigación es relevante, ya que a través de las conclusiones y recomendaciones que se obtengan, la universidad podrá establecer como política institucional un proceso de mentoría para los estudiantes que ingresan al primer ciclo. La realización del presente trabajo se enmarca dentro del Programa Nacional de Investigación de la titulación de Psicología, en el que se ha propuesto el tema: “Desarrollo y Evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación Superior a Distancia”, que se lo ejecutó en el Centro Universitario Asociado de Tumbaco. Está estructurado en cuatro capítulos: marco teórico; metodología; análisis y discusión de los resultados; conclusiones y recomendaciones. Para desarrollar este trabajo investigativo se invirtió tiempo y se utilizaron recursos humanos, materiales y financieros. Como objetivos específicos de este trabajo se pueden anotar los propuestos en Manzano Soto, Martín Cuadrado, Sánchez García, Rísquez, y Suárez Ortega (2012):

- Aconsejar al estudiante, tanto sobre “qué hacer” cuanto sobre “cómo hacerlo” para conseguir los objetivos propuestos.
- Orientar el aprendizaje: planificar actividades de prevención, anticipándose, desde la experiencia docente en su ámbito científico y disciplinar.
- Motivar y ayudar en el desarrollo de estrategias de trabajo intelectual y de aprendizaje, autónomo y autorregulado, desde la enseñanza de la materia específica.
- Facilitar tomas de decisiones académicas acertadas.
- Ayudar a establecer un nexo entre los aspectos académicos y los profesionales.

En el aspecto personal este trabajo ha permitido poner en práctica los conocimientos, así como para los estudiantes mentorizados intercambiar y compartir las experiencias en educación a distancia; indagar las necesidades e inquietudes personales con respecto al estudio a distancia; realizar el proceso de mentoría, proporcionar información y guía. Además en este proceso investigativo se desarrollaron habilidades personales para la búsqueda de información en diferentes fuentes bibliográficas; organización y selección de esta información, redacción; entre otras. Además de contacto y trabajo (individual y en conjunto) con estudiantes mentorizados de primer ciclo matriculados en la titulación de psicología con los cuales se desarrollaron las diferentes actividades de mentoría.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Tema: La orientación educativa

La educación, es un proceso en el que se transmiten componentes importantes de determinada cultura (valores, conocimientos, lenguaje). A través de la educación se desarrollan en el individuo: aptitudes, capacidades, destrezas y hábitos. Es decir una formación integral del ser humano.

En este proceso educativo la orientación adquiere una gran importancia, ya que la persona que se está educando, necesita una pauta adecuada para tomar decisiones que le permitan avanzar, conservar el entusiasmo a lo largo de sus estudios y culminar con éxito su carrera; la persona “con la ayuda de la orientación debe desarrollar sus potencialidades, su capacidad creadora, lograr eficiencia social y una adecuada autodirección” (Riesle y Bernard, 1990, p. 249).

La orientación debería ser un proceso centrado más en la prevención de problemáticas y el desarrollo del individuo; y no tanto en aspectos correctivos.

1.1.1. Concepto de orientación

Para esclarecer que significa la orientación educativa es necesario citar algunas de las conceptualizaciones expuestas por varios autores:

“Orientar proviene de Oriente: lugar donde nace el sol donde surge la luz del día. Este término también da la idea de nacimiento. Gestación y nacimiento de nuevos conocimientos, de nuevas conductas y de decisiones importantes” (Müller, 2001, p.35)

Para Rodríguez 1988 “Orientar es, fundamentalmente, guiar, conducir, indicar de manera procesual para ayudar a las personas a conocerse a sí mismas y al mundo que las rodea; es auxiliar a un individuo a clarificar la esencia de su vida” (p. 11). En este contexto la palabra orientación puede referirse a las acciones de guía, dirección, ayuda, apoyo; que una persona proporciona a otra para conseguir una finalidad determinada.

Orientación para Santana Vega, (2007) “es la transmisión de ideas que permiten al ser humano elegir entre varias opciones. Es la transmisión de criterios de valor que ofrezcan alguna guía a las personas en una cuestión esencial: qué hacer con sus vidas”. La persona que orienta debe tener muy presente la libertad de la persona a orientar. La capacidad del ser humano de poder elegir o rechazar el consejo, la guía, la opción que se le ofrece; el consejo no se debe imponer, además este debe ser propositivo y útil para resolver las dificultades que se le presenten al individuo orientado.

Otro concepto explicativo que se puede anotar es el emitido por Riesle y Bernard (1990):

La orientación es el proceso consubstancial al proceso educativo que asiste a la persona en las diferentes etapas de su desarrollo, a fin de que logre adquirir conciencia de su responsabilidad como individuo integrante de su grupo, comunidad y sociedad y pueda adoptar decisiones adecuadas frente a situaciones problemáticas que se le presentan (p.249).

En resumen se puede decir, que la orientación educativa es un conjunto de estrategias, integradas al proceso educativo, diseñadas para ayudar a un individuo, a que reconozca sus potencialidades personales, aclare sus dudas y cuestionamientos; solvete sus necesidades educativas; valore sus acciones y consecuencias (con respecto a sí mismo y a los demás); adquiera seguridad y madurez suficientes; para tomar las decisiones que le conduzcan a alcanzar sus objetivos. Esto siempre respetando la dignidad del ser humano, su libertad.

La intervención orientadora no debe ser aislada debe ser parte de un conjunto sistemático de acciones, sostenidas en el tiempo; que señalen al estudiante pautas ordenadas a seguir para encontrar las mejores soluciones a los problemas ante los que se enfrente. La orientación se convierte en una herramienta muy útil en el proceso educativo ya que al apoyar permanentemente al individuo en las diferentes fases de este proceso, hace que los esfuerzos, recursos, tiempos, sean los adecuados y necesarios para superar las complicaciones y dificultades que se presenten a lo largo de este proceso.

Los objetivos de la orientación deben trascender al proceso educativo ayudando al individuo a lo largo de toda su vida y en todos los contextos en los que actúe, estos objetivos deben ser estructurados en función de una real intervención y apoyo, para que el estudiante sea el beneficiario principal del logro de estos. Anotamos a continuación siete objetivos que deberían perseguir los profesionales de la orientación, según Rodríguez (1988):

1. Desarrollar al máximo la personalidad.
2. Conseguir la orientación de sí mismo.
3. Comprenderse y aceptarse a uno mismo.
4. Alcanzar una madurez para la toma de decisiones educativas y vocacionales.
5. Lograr la adaptación y el ajuste.
6. Conseguir un aprendizaje óptimo en los años de escolaridad.
7. Combinaciones de cualquiera de los seis anteriores (pp.12,13).

1.1.2. Funciones.

Entendemos por función al conjunto de actividades asignadas; en este caso a la orientación educativa; sin embargo los profesionales en su labor diaria son quienes pueden valorar y definir de mejor manera las funciones a desempeñar, claro estas deben enmarcarse dentro de la ética y los principios establecidos para la actividad.

La función orientadora va dirigida a todos los sujetos, respetando su dignidad como persona, individualidades y potencialidades personales e identidad cultural. Esta función se cumple a la par e integrada en todo el proceso educativo; le da continuidad y le fortalece en el tiempo. La orientación educativa comprende una serie de funciones que, Rodríguez (1988), incluye a continuación:

Ayudar a los educandos a valorar y conocer sus propias habilidades, aptitudes, intereses y necesidades educativas; aumentar su conocimiento de los requisitos y oportunidades tanto educativas como profesionales; ayudar a que los jóvenes hagan el mejor uso de esas oportunidades mediante la formulación y logro de objetivos realistas; ayudar al alumno a conseguir adaptaciones y ajustes más o menos satisfactorios en los ámbitos personal y social; y proporcionar información útil, para planificar los programas educativos (p.13).

Como se puede establecer estas funciones, abarcan aspectos que tienden a que la persona tome conciencia de sí mismo y del entorno que le rodea; que con esa conciencia y conocimiento consiga ajustar sus acciones para una adaptación personal y social; de manera tal que pueda conseguir sus objetivos en los ámbitos, educativo, profesional, social y personal.

A pesar de la variedad de criterios en torno a los papeles y funciones de la orientación educativa, es posible delinear ciertos aspectos que nos posibilitaran establecer una mejor

comprensión y ordenamiento de estas; Bisquerra (1990), citado en Sanchiz Ruiz (2009) propone como funciones de la orientación educativa las siguientes:

Organización y planificación de la orientación: programas de intervención, sesiones de orientación grupal, material disponible.

Diagnóstico psicopedagógico, análisis del desarrollo del alumno, conocimiento e identificación.

Programas de intervención, en el proceso de enseñanza-aprendizaje, de orientación vocacional, de prevención.

Consulta, en relación con el alumno, con el profesorado, con el centro, con la familia.

Evaluación, de la acción orientadora e intervenciones concretas, de los programas, autoevaluación

Investigación, sobre los estudios realizados y generación de investigaciones propias (p-57).

1.1.3. Modelos.

El término modelo habitualmente se utiliza como una representación que expresa una estructura y los elementos básicos de un proceso; es una representación simplificada de la realidad.

Para Bisquerra (1992) como citado en Bausela Herreras (2004), los modelos educativos en orientación educativa “son estrategias fundamentales que sirven de guía en el desarrollo del proceso de Orientación en su conjunto (planificación, puesta en práctica y evaluación) o en alguna de sus fases” (p.13). Estas estrategias permitirán alcanzar de manera sistematizada los objetivos del proceso de orientación; es decir ayudar a todas las personas, en todos sus aspectos potenciando su desarrollo a lo largo de su vida.

Un modelo de intervención se define por los supuestos en los que se asienta respecto a clientes y consultores, por sus metas, por sus pasos o fases de realización, por las modalidades de intervención que puede ser directa (...) o indirecta, (...) y por el tipo de responsabilidades asignadas a los sujetos (Escudero y Moreno, 1992; Rodríguez Romero, 1996, como se citó en Santana Vega, 2007, pp. 95, 96).

Diferentes autores han planteado diferentes propuestas para clasificar los modelos de intervención, en orientación educativa; “a lo largo de la historia han ido surgiendo diversos

modelos que el orientador debe conocer. La investigación ha contribuido en determinar la eficiencia de estos” (Bisquerra Alzina, 2005, p.10). Estos modelos se los menciona a continuación en el siguiente esquema:

Figura 1: Modelos de Orientación

Modelo	Descripción
Modelo Clínico “ <i>Counseling</i> ”:	<ul style="list-style-type: none"> • Atención individualizada. • Entrevista personalizada es la técnica característica.
Modelo de Programas:	<ul style="list-style-type: none"> • Anticiparse a los problemas. • Prevención de los mismos. • Desarrollo integral de la persona.
Modelo de Consulta:	<ul style="list-style-type: none"> • Consulta colaborativa es el marco de referencia esencial. • Se propone asesorar a mediadores (profesores, tutores, familia, institución, etc.), para que sean ellos los que lleven a término programas de orientación.

Figura 1. Modelos de orientación

Fuente: Bisquerra Alzina (2005).

Elaborado por: Fabián Velásquez.

Sin embargo la clasificación que parece sintetizar de manera más concisa estos modelos, es la citada por, Santana Vega (2007), que acota que “la prestación de ayuda está básicamente delimitada por la dimensión directa: modelo de *counseling*; o indirecta: modelo de consulta/asesoramiento” (p. 97).

1.1.3.1. Modelo de counseling (counseling, término inglés que traducido significa: “consejo” o “asesoramiento”).

Para comprender este modelo de forma clara a que, se refiere presentamos la definición de Bisquerra Alzina, que en 2005 indica que el counseling, es una “relación que tiene como objetivo prioritario el satisfacer las necesidades de carácter personal, educativo y socio profesional del individuo” (p. 71); resaltando que esta relación se da de manera personal orientador-orientado.

Proctor Benefield y Wreen (1931) como se cita en Parras Laguna et al. (2012, p. 56), entienden al *counseling* como el “proceso dirigido a ayudar al sujeto a comprender la información relativa a su aptitudes, intereses y expectativas, con el objeto de tomar una decisión vocacional”. Estos mismos autores consideran al counseling como “una técnica para la orientación profesional que utiliza como instrumento primordial la entrevista”.

La finalidad principal del *counseling* es la mejora y ayudar a las personas a tomar decisiones, tomando conciencia de sí mismo, en un proceso continuo de aprendizaje; la intervención es directa e individual; pretende influir sobre conductas que el cliente libremente quiere cambiar, creando las condiciones que faciliten este cambio..

Santana Vega (2007) citando a Shertzer y Stone (1972), señala los supuestos básicos de este modelo, entre lo más importante se destaca: que los planes de estudio deben estar adecuados a las capacidades e intereses de cada alumno; el diagnóstico que se realice conjuntamente (orientador-alumno) deberá ser previo a cualquier intervención; y que cada persona posee aptitudes y capacidades propias los que deberá identificar cognitivamente.

En el *counseling* la relación es de persona a persona (directa e interpersonal), entre el consejero y el cliente, donde el cliente es la persona realmente importante, única y diferente de los demás. Es un asesoramiento en el que se le escucha, comprende y se le brinda al orientado: oportunidades para conocerse, planear sus decisiones y resolver sus problemas; todo esto enmarcado en los límites de la confidencialidad.

El consejero es una persona competente, con el conocimiento adecuado para realizar esta tarea (técnicas y experiencia); “por lo tanto dentro de este enfoque los profesionales de la orientación tienen la responsabilidad del curso de la intervención y trabajan directamente con el cliente” (Parras Laguna et al., 2012, p. 61).

Las conductas que el asesor asume frente a los asesorados, el trato que les brinda, los procedimientos que utiliza; tendrán gran influencia en la relación. Dos son las actitudes que pueden llevar al éxito la intervención, mencionadas como básicas en la relación de asesoramiento: la aceptación y la comprensión.

La aceptación: se define como “una consideración cálida del otro como persona provista de un valor incondicional. Significa un respeto y una disposición favorable hacia él en cuanto a individuo, una disposición a admitir que posee sus propios sentimientos en su estilo propio” (Rogers, 1982 como se cita en Santana Vega, 2007, p. 103). Significa tolerar y respetar las actitudes del individuo, sin emitir juicios de valor.

La comprensión: Tyler (1972), como se cita en Santana Vega (2007); la define como “la simple captación, clara y completa del significado que el cliente está tratando de transmitir”. (p. 103); cabe resaltar que es un elemento clave en esta relación de ayuda, que la facilitará y permitirá que se logren los objetivos propuestos. En cualquier medida los seres humanos sin excepción necesitan comprensión y aceptación de los otros.

Cabe resaltar que “este modelo se concreta en la entrevista como el procedimiento característico para afrontar la intervención directa e individualizada” (Bisquerra Alzina, 2005, p. 71). Las condiciones del asesor que pueden influir determinadamente en el proceso son: el *rapport*, la empatía y la atención, estas están sustentadas en la comprensión y la aceptación.

El *rapport*: “nos da la posibilidad de crear una comunicación efectiva con las personas que necesitamos comunicarnos; es igual a estar en sintonía con la otra persona, es establecer una conexión armoniosa, cuando una persona consigue estar en un estado congruente con otra” (Muñoz Serra, 2012, p. 1). Un buen *rapport*, permitirá al cliente desprenderse de temores y adquirir confianza, comunicarse de manera espontánea; en el que el asesor debe mantener un interés sostenido, una actitud amistosa y atenta para poder descifrar cualquier señal emitida por su cliente; de este modo podrá superar cualquier resistencia.

La empatía: es la capacidad de ponerse en lugar del otro, sentir de alguna manera lo que el otro siente. “Ponerse en los zapatos del otro”, alegrarse con quienes están felices, llora con los que están tristes.

La atención: es la capacidad del asesor en la cual capta activamente lo que ve y lo que oye de su cliente (Fuenmayor y Villasmil, 2008). En la atención se pone mucho de la voluntad

para poder escuchar, conocer, comprender, de manera íntegra al otro (sentimientos, experiencias).

1.1.3.4. Modelo de consulta/asesoramiento.

Este modelo aparece como una alternativa para superar las dificultades que se presentan en el modelo del *counseling*, donde la intervención es indirecta ya que, “el consultante decide acudir al consultor para realizar una consulta que afecta a la relación que este último mantiene con el cliente” (Sanchiz Ruiz, 2009, p.96). Sin embargo la consulta y la intervención directa terapéutica se pueden integrar en este modelo.

La consulta se refiere a una relación entre un profesional de la ayuda y un ente necesitado (individuo, grupo, unidad social, centro educativo), en la cual el consultante es el que proporciona ayuda directamente al cliente, el consultor lo hace en forma indirecta. Es por tanto una forma de intervención indirecta lo que caracteriza el modelo de consulta. (Bisquerra Alzina, 2005, p. 104).

La asesoría se entiende como un proceso en el que se asiste y apoya, a través del consejo a una persona con el propósito de determinar estrategias para colaborar en la implementación de un plan de mejora (conductas, hábitos, proporcionar información, etc.) para una tercera persona. Esta intervención fortalecerá en la persona objeto de esta; el autoconocimiento, el aprendizaje, autoestima. El asesoramiento en este modelo se establece en una relación interactiva entre tres personas: el asesor, el asesorado y el cliente.

Las características básicas de este modelo se describen en Hervás Avilés (2006), citado en (Parras Laguna et al., 2012, p.p. 65,66):

1. La consulta es un modelo relacional, pues incluye todas las características de la relación orientadora.
2. Es un modelo que potencia la información y la formación de profesionales y para profesionales.
3. Se basa en una relación simétrica entre personas o profesionales con estatus similares, en la que existe una aceptación y un respeto que favorece un trato de igualdad.
4. Es una relación triádica en la que intervienen tres tipos de agentes: consultor-consultante-cliente.

5. La relación no sólo puede establecerse con personas individuales, sino también con representantes de servicios, recursos y programas.
6. Tiene como objetivo la ayuda a un tercero que puede ser una persona o un grupo.
7. Afronta la relación desde diferentes enfoques: terapéutico, preventivo y de desarrollo. Con frecuencia suele iniciarse centrándose en un problema (remedial) para luego afrontar la consulta desde una perspectiva preventiva o de desarrollo con la intención de mejorar los contextos y las condiciones para que no se produzcan los problemas.
8. La relación es temporal, no permanente.
9. El consultor interviene indirectamente con el cliente aunque, extraordinariamente, pueda hacerlo de forma directa.
10. El consultante actúa como intermediario y mediador entre el consultor y el cliente.
11. Es preciso trabajar con todas las personas relacionadas substancialmente con el cliente.

Las condiciones que pueden repercutir en la consulta pueden ser de carácter material, geográfico; recursos humanos con que se cuenta, infraestructura, ubicación; también se debe tomar muy en cuenta las condiciones sociales, culturales y económicas que lo rodean.

El rol que asume el asesor consiste en saber intercalar, el papel de especialista que suministra soluciones a problemas puntuales; y la función del profesional que facilita anima proceso de cambio y mejora de la institución.

En el proceso de consulta el asesor asume distintas maneras de comportarse, estas influenciadas por el punto de vista que tiene sobre la consulta. Se han detallado diversos estilos de actuación en la consulta, Kurpius (1978) y Brown y Brown (1981) citados en (Santana Vega, 2007, p. 113) presentan la siguiente clasificación:

Prescriptivo (el consultor, previa recogida de información del consultante, da directrices y pautas para la intervención); *mediacional* (consultor y consultante tienen un papel mediador entre el sujeto y el contexto; coordina el plan de acción); *colaborador* (el consultor trabaja en paridad con los consultantes para definir, diseñar y poner en práctica el plan de acción). Kurpius añade un cuarto estilo: el de *provisión* (el consultante identifica unas necesidades concretas que comunica al consultor experto para que le proporcione el asesoramiento necesario).

El estilo de consulta hace referencia a la forma en que el consultor desarrolla el proceso de consulta, estos estilos pueden fusionarse ajustándose a la situación consultiva, al tipo de

problema a resolver, al tipo de formación profesional, así como a la forma de ser del consultante y consultor. El profesional puede asumir cualquiera de los estilos descritos (colaborativo, prescriptivo, mediacional). En su función los consultores, se les presentan retos y dilemas; que para resolverlos de manera eficaz, deben aplicar herramientas tales como un pensamiento crítico y reflexivo.

Como conclusión se puede anotar que el proceso de consulta en Orientación puede adoptar un carácter terapéutico, preventivo y/o de desarrollo; además puede estar centrada en el cliente, en la organización, en el propio servicio o en programas concretos; en los procesos y/o contenidos.

1.1.4. Importancia en el ámbito universitario

En el Diccionario de la lengua española, en su versión electrónica (2012) se define a la universidad como: “Institución de enseñanza superior que comprende diversas facultades y que confiere los grados académicos correspondientes”.

El término universidad, proviene del latín *universitas magistrorum et scholarium*, que se puede interpretar como “comunidad de profesores y académicos”. Es una institución de enseñanza de tercer nivel y cuarto nivel. La universidad también es conocida como la Academia.

En la ley de educación Superior (2010), se define a la universidad como:

Art. 159.- Universidades y Escuelas Politécnicas.- Las universidades y escuelas politécnicas públicas y particulares son comunidades académicas con personería jurídica propia, autonomía académica, administrativa, financiera y orgánica, acorde con los objetivos del régimen de desarrollo y los principios establecidos en la Constitución; esencialmente pluralistas y abiertas a todas las corrientes y formas del pensamiento universal expuestas de manera científica.

En nuestro país la universidad es una institución muy valorada por la comunidad, y es tomada por los estudiantes secundarios, como la principal opción para continuar sus estudios después del colegio y así poder obtener una titulación de tercer y cuarto nivel. Para la gran mayoría de ellos es muy importante en el contexto de su proyecto de vida, desarrollo y realización personal-profesional.

En 2002, Gil Beltrán escribe: Así, en *las Jornadas sobre Orientación Académica y Profesional en la Universidad* (Barcelona 1996), se especifica que la Orientación universitaria deberá tender a: "Dotar a las personas de las competencias necesarias para poder identificar, elegir y/ o reconducir alternativas formativas y profesionales de acuerdo a su potencial y trayectoria vital, en contraste con las ofrecidas por su entorno académico y laboral." (p. 2)

El esquema y organización de la vida universitaria se diferencian mucho de la secundaria, en la que el estudio y las obligaciones son por decirlo de alguna manera, más supervisados y controlados por otras personas; cuando se ingresa a la universidad el aprendizaje se torna independiente y autónomo. Además los diferentes horarios, materias, formas de enseñanza que aplican los maestros y evaluación; el relacionarse con personas de diferentes costumbres, hábitos, razas, religión, etc.), a las que un estudiante se tiene que adaptar; todo esto da como resultado para los estudiantes que ingresan a la universidad, que el ambiente académico se torne, confuso y hasta intimidante; ya que poseen una escasa información previa a su ingreso sumado a que están atravesando un proceso de transición y cambios personales.

Se suele pensar que una persona que ingresa a la universidad ya no requiere de orientación, sin embargo un proceso de ayuda, información, inducción y guía a estos estudiantes, para ingresar a la universidad se hace muy necesario para que los estudiantes universitarios logren incorporarse con éxito al mundo laboral, obtener una formación académica de calidad y desarrollar competencias profesionales y personales.

Al respecto la Ley Orgánica de Educación Superior (2010) señala que:

Art. 86.- Unidad de bienestar estudiantil.- Las instituciones de educación superior mantendrán una unidad administrativa de Bienestar Estudiantil destinada a promover la orientación vocacional y profesional, facilitar la obtención de créditos, estímulos, ayudas económicas y becas, y ofrecer los servicios asistenciales que se determinen en las normativas de cada institución. Esta unidad, además, se encargará de promover un ambiente de respeto a los derechos y a la integridad física, psicológica y sexual de las y los estudiantes, en un ambiente libre de violencia, y brindará asistencia a quienes demanden por violaciones de estos derechos. La Unidad de Bienestar Estudiantil de cada institución formulará e implementará políticas, programas y proyectos para la prevención y atención emergente a las víctimas de delitos sexuales, además de presentar, por

intermedio de los representantes legales, la denuncia de dichos hechos a las instancias administrativas y judiciales según la Ley.

Se implementarán programas y proyectos de información y prevención integral del uso de drogas, bebidas alcohólicas, cigarrillos y derivados del tabaco, y coordinará con los organismos competentes para el tratamiento y rehabilitación de las adicciones en el marco del plan nacional sobre drogas.

La orientación en el ámbito universitario toma una gran importancia y evidencia que un proceso de asesoramiento e información es esencial para la toma de decisiones, el desarrollo y bienestar en todos sus aspectos (físico, social, psicológico) de los estudiantes universitarios.

En el contexto de la educación superior, las instituciones se plantean la misión de ofrecer a quienes ingresan a ellas formación integral; es decir, la búsqueda del equilibrio de las dimensiones del ser humano. En este sentido, el Bienestar Universitario está llamado a gestionar procesos como la formación integral, el mejoramiento de la calidad de vida y la construcción de la comunidad universitaria.

El Bienestar Universitario y los procesos que lo constituyen, parten del desarrollo humano como eje rector, y de una filosofía de formación integral para alcanzar altos niveles de integración al medio universitario. (Llinás González, 2009, p. 1-4).

La orientación educativa en la universidad se configura como un proceso de ayuda que tiene como objetivo que el estudiante en su integralidad (biológica, psicológica, espiritual), se desarrolle de manera plena. “La orientación es una función vital en la educación superior que requiere el compromiso y experiencia tanto de los orientadores como de los profesores y otros profesionales implicados” (Gil Beltrán, 2002, p. 5).

Se desprende con todo lo anteriormente expuesto la gran importancia de que este proceso de orientación sea parte del proceso educativo, desde los primeros años de formación; continuo e integral durante toda la carrera; practicando estrategias preventivas, que permitan, desarrollar acciones de mejoramiento para fortalecer el proyecto de vida y el desarrollo personal de los estudiantes. En este proceso deben estar integrados profesionales capacitados y comprometidos.

Cabe anotar que la importancia del proceso de orientación universitario también radica en un mejoramiento de la totalidad de la comunidad universitaria ya que según Llinás González (2009, p. 7):

- El Bienestar está llamado a crear espacios de reflexión que permitan reinterpretar y transformar la vida universitaria y su repercusión en la sociedad, desde las diferentes instancias de la institución. Existen experiencias concretas en las que se articula el Bienestar Universitario con la academia mediante procesos continuos de reflexión.
- El Bienestar universitario se preocupa por socializar entre los docentes y funcionarios el conocimiento de los estudiantes, lo que contribuye a mejorar la comprensión del mundo de los jóvenes universitarios y la disposición de profesores, tutores y consejeros para relacionarse con los alumnos.

La orientación universitaria en relación a este aspecto, juega un papel muy importante, pues no solamente debe promover la ayuda y desarrollo al estudiante; sino que además debe ser un proceso permanente que implique el perfeccionamiento de la institución universitaria promoviendo su calidad e innovación.

1.2. Tema: Necesidades de orientación en la educación a distancia.

Las necesidades humanas necesitan ser satisfechas para lograr una mejor calidad de vida, el poder relacionarnos con los demás y cumplir nuestros objetivos personales; sin embargo satisfacerlas requiere que aprendamos: hábitos, habilidades, ciertas normas de comportamiento y de adaptación; debemos crear vínculos con las personas que nos rodean, practicando valores; practicar la solidaridad interesándonos por las demás personas.

1.2.1. Concepto de necesidades.

Las conductas y comportamientos de las personas están motivadas por diversos factores que los gobiernan e impulsan; estos factores determinan las elecciones que realizamos diariamente. La motivación está determinada por influencias que dirigen nuestro comportamiento; determinan la actitud que adoptamos frente a determinadas situaciones, personas, ideas, grupos, etc.

El deseo de querer hacer esa actividad, es decir cuando realizamos algo porque nos gusta, y nos es muy gratificante (cuando la gente hace algo que disfruta, atribuye su comportamiento al afecto que siente por esa actividad). La obligación, es una exigencia, un deber o imposición que se tiene que cumplir. La necesidad, es aquello que consideramos imprescindible para poder vivir o tener una calidad de vida adecuada; es una motivación que estimula nuestro comportamiento hacia actividades que satisfacen alguna carencia; es un impulso que nos hace obrar en determinado sentido.

La necesidad se diferencia del deseo y la obligación, en el hecho de que si no la satisfacemos puede causarnos alguna consecuencia negativa en algún ámbito de nuestra vida (salud, autoestima, y seguridad).

La atracción que ejerza en nosotros determinada situación o conducta dependerá mucho de las necesidades que tenga la persona. Hay algunas necesidades que son básicas, como las necesidades biológicas que son indispensables para la supervivencia; sin embargo hay otras que solo son importantes para aquellas personas que las consideran valiosas. Por ejemplo, algunas personas sienten la necesidad de comprar un auto, a pesar de que existan otras opciones para movilizarse.

Las necesidades son aquellos elementos económicos sociales y culturales necesarios para un desarrollo razonable de la vida de las personas en las sociedades actuales.

Existen dos grandes categorías de necesidades: las básicas relacionadas con la supervivencia, como pueden ser el comer, el dormir, etc., y las necesidades de desarrollo, estrechamente unidas a elementos educativos sociales y culturales. (Musitu Ochoa, Herrero Olaizola, Cantera Espinosa, y Montenegro Martínez, 2004, p. 63).

Por su parte Murray plantea que la necesidad es una fuerza que viene del cerebro que organiza la percepción de la realidad, además de la puesta en marcha de la acción mediante estímulos externos e internos. (Besada Fernández, 2007, p. 12).

En resumen se puede considerar a la necesidad como uno de los principales factores que motivan nuestras conductas y voluntad, que los seres humanos requerimos para nuestra conservación y desarrollo óptimo. Las personas somos seres de necesidades múltiples que pueden ser de tipo biológico, social, cultural; cuya satisfacción implica en primera instancia que conservemos la vida y la salud, además de obtener una buena calidad de vida y realización personal.

Los seres humanos concedemos diferentes grados de importancia y urgencia a las necesidades; además no todos tenemos las mismas posibilidades para satisfacerlas. En la sociedad actual el desarrollo y la modernidad hace que aparezcan nuevas necesidades por lo tanto que los individuos vayan adquiriendo mayores necesidades; por ejemplo el uso de aparatos tecnológicos, el internet, etc.

Se han formulado varias clasificaciones de las necesidades humanas en base a múltiples criterios: necesidades de supervivencia o biológicas, protección, afecto, reconocimiento, libertad, identidad, ocio y recreación, etc.

Una de las clasificaciones más citadas es la que propuso el psicólogo Abraham Maslow en su teoría de la Motivación.

1.2.2. Necesidades de autorrealización (Maslow).

Abraham Maslow (1970), con un trabajo muy reconocido en el área de la motivación, la personalidad y el desarrollo humano; propone que las numerosas necesidades humanas están ordenadas de acuerdo a un modelo piramidal en escalas jerárquicas. En Feldman (1998) se señala: “La jerarquía de Maslow muestra como progresa nuestra motivación hacia la cima de la pirámide; desde la base con las necesidades biológicas más fundamentales hasta las necesidades superiores.”

Maslow identifica cinco categorías de necesidades, como ya mencionamos ordenadas de acuerdo a un orden jerárquico. Estas ascienden en la jerarquía de acuerdo a su importancia para la supervivencia, el mejorar la calidad de vida, el bienestar social y personal del individuo.

Es así que Maslow elabora una pirámide de necesidades que el ser humano tiene que satisfacer; van desde las fisiológicas, las que están en el nivel más bajo, las de seguridad, las del amor y pertenencia, la de aprecio y finalmente la necesidad de autorrealización, que las coloca en la cúspide de la pirámide.

Figura 2: Pirámide de necesidades



Figura 2. Jerarquía de necesidades, Abraham Maslow.

Fuente: Maslow (1991).

Elaborado por: Fabián Velásquez.

A medida que el individuo satisface sus necesidades, aparecen otras que motivan su comportamiento; se considera que solo cuando una necesidad se satisface de manera razonable, se activara la necesidad de satisfacer una nueva.

Mientras las necesidades básicas no estén satisfechas, las personas muestran una indiferencia relativa ante las necesidades de orden superior. Si las personas tienen

hambre, su primer interés será obtener alimento; no se preocuparán por tales cosas como el amor y la autoestima (Feldman, 1998, p. 299).

Es imprescindible que la necesidad que está en el nivel inferior de la jerarquía sea satisfecha, para que la necesidad que está inmediatamente superior sea considerada como una motivación para nuestra conducta.

En la figura que se muestra anteriormente plantea que las *necesidades fisiológicas*, (agua, alimento, sueño, sexo); tienen que haberse satisfecho, para pasar al siguiente nivel de la jerarquía las *necesidades de seguridad*, es decir que la persona necesita sentirse segura para funcionar con efectividad. Una vez satisfechas estas necesidades “básicas de orden inferior”; la persona mostrará interés por satisfacer “las necesidades de orden superior”: *necesidad de amor y sentido de pertenencia* (necesidad de dar y recibir afecto, sentirse como un miembro productivo de la sociedad) y *necesidad de estima* (sentido de valía personal).

Cuando la persona ha satisfecho estas cuatro categorías de necesidades, se motivará para satisfacer la necesidad que está en el más alto nivel de la pirámide, *la necesidad de autorrealización*

En 1998 Feldman escribe:

La autorrealización es un estado de satisfacción consigo mismo en el que las personas desarrollan su máximo potencial. Cuando Maslow propuso por primera vez este concepto, lo utilizó para describir a unos cuantos individuos célebres, tales como Eleanor Roosevelt, Lincoln y Einstein. Pero la autorrealización no se limita a personas famosas. Lo importante es que la persona se sienta en paz consigo misma y que esté satisfecha de utilizar al máximo sus talentos (p. 299).

La autorrealización “es una tendencia inherente a los seres humanos, la tendencia a desarrollar todas sus potencialidades de manera de favorecer su conservación y enriquecimiento” (Arancibia, Herrera, y Strasser, 2005, p. 160).

Es decir que las personas tienden por naturaleza a alcanzar este nivel de autorrealización, que puede traducirse en un estado de satisfacción muy alto, en el que se siente bien con lo es. Estas personas se han desarrollado en todos los ámbitos inherentes al ser humano (físico, emocional, psicológico, social, personal, y espiritual). La autorrealización puede

causar que las personas dejen de anhelar mayores logros para su vida y sentirse satisfechos con el estado actual de las cosas.

En su obra Rice (1997, p. 42), que describe cuando una persona alcanzaba este nivel de autorrealización:

Maslow (1971) describió una serie de características de la persona autorrealizada, entre las que se incluyen las siguientes:

- Orientación realista.
- Aceptación de uno mismo, de los demás y del mundo tal como son.
- Espontaneidad.
- Se centra en los problemas más que en uno mismo.
- Aire de desapego y necesidad de privacidad.
- Autonomía e independencia.
- Apreciación fresca más que estereotipada de la gente y de las cosas.
- Por lo general, ha tenido profundas experiencias místicas y espirituales, aunque no necesariamente de carácter religioso.
- Identificación con el género humano y un fuerte interés social.
- Tendencia a las relaciones íntimas fuertes, con unas cuantas personas especiales a las que se ama, más que relaciones superficiales con muchas personas.
- Valores y actitudes democráticos.
- No hay confusión de medios con fines.
- Sentido del humor filosófico más que hostil.
- Alto grado de creatividad.
- Resistencia a la creatividad cultural.
- Trasciende al ambiente en lugar de enfrentarlo siempre.

La persona autorrealizada, es un ser independiente que ha encontrado su felicidad individual, se conoce y se acepta como es, sabe que quiere; valora lo que siente y piensa (honestidad consigo mismo). Practica virtudes y valores en sus relaciones con los demás, sabe disfrutar de su vida; afronta y resuelve adecuadamente sus conflictos; afrontando las consecuencias de sus elecciones.

Es importante que el ambiente en el que el individuo está inmerso, sea propicio para que se desarrolle positivamente; y adecúe su imagen personal a la realidad en la que vive. Este ambiente se lo debe percibir exento de amenazas, hostilidad de tal forma que le permita alcanzar el autodesarrollo tendencia que en los seres humanos es innata.

Uno de los principales factores para lograr la autorrealización es la educación. Maslow otorga a la educación, un rol central en el propiciar que el ser humano logre satisfacer su necesidad de autorrealización, que le permitirá transformarse en una persona completa. (Arancibia, Herrera, y Strasser, 2005).

La educación potencia nuestras capacidades y permite concretar nuestras expectativas. Además hace que tomemos conciencia de nuestros intereses y deseos; otorgándonos satisfacción que conlleva a elevar nuestra autoestima.

1.2.3. Necesidades de orientación en Educación a Distancia.

“Es evidente que el hombre del siglo XXI necesita una educación permanente para avanzar y moverse en un mundo cada vez más competitivo; superarse a sí mismo y entregar a la humanidad los talentos que lleva consigo” (Rubio Gómez, 2014, p. 33).

Para acceder a la educación los estudiantes pueden escoger de un conjunto de variadas modalidades de aprendizaje que les permitan organizarse, tomando en cuenta los diversos aspectos personales. La modalidad de estudios o aprendizaje, es una manera mediante la cual gestionamos nuestro aprendizaje, usando técnicas y tecnologías adecuadas a esta modalidad; en ambientes determinados para desarrollar el proceso educativo.

De las modalidades de aprendizaje una gran opción para gestionar el aprendizaje es la educación a distancia que nos permite satisfacer esta necesidad de desarrollo y autorrealización personal. Esta modalidad brinda oportunidad para formarse profesionalmente a nivel universitario, a personas que por diversos motivos no pueden obtenerla de la manera regular (modalidad presencial); entre estos motivos podemos anotar: la distancia a los centros universitarios; el tiempo empleado en actividades laborales o familiares que no permiten asistir regularmente a las aulas universitarias; la edad en la que una persona adulta no se sentiría cómoda en un ambiente hecho para jóvenes; etc.

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

Cabe resaltar que en la educación a distancia, la interacción entre alumno y maestro está dada casi totalmente a través de las tecnologías de la información y la comunicación, de ahí que, Rubio Gómez (2014) define a la educación a distancia “como un sistema tecnológico de comunicación multidireccional que articula múltiples recursos didácticos, una sólida labor tutorial y el respaldo efectivo de una organización” (p. 29).

Factores como la distancia, tiempo y horarios que se deben compartir con otras actividades; el aprendizaje autónomo, muchas veces sin la presencia directa del profesor; hacen de la modalidad de estudios a distancia una alternativa que requiere mucho esfuerzo, constancia, disciplina y voluntad. Rubio Gómez (2014) señala que: “este sistema de estudios universitarios tiene una exigencia personal que conlleva una autodisciplina y rigor en el estudio sistemático de las diferentes asignaturas” (p. 12).

La orientación al estudiante que opta por esta modalidad a distancia; se hace muy necesaria. Para satisfacer correctamente esta necesidad la orientación educativa en educación a distancia debe ir encaminada a lograr una correcta inserción y adaptación del estudiante; fomentar en el alumno hábitos que le permitan el estudio autónomo e independiente, organice tiempo y espacio (trabajo, estudio, descanso, recreación, actividades familiares, etc.); apoyar la interacción con los maestros y otros estudiantes; solventar dudas e inquietudes en cuanto a información sobre cuestiones administrativas, técnicas y académicas de la carrera (matricula, tareas a distancia, evaluaciones presenciales, formas de evaluación, sistema de becas, etc.).

La función orientadora en las universidades; y de manera importante en educación a distancia, “en sus diversas modalidades, se plantea como una ayuda ofrecida al estudiante, ya sea en lo académico, personal o profesional, pero para llevarla a cabo requiere que el tutor la asuma con compromiso, dedicación y planificación”. (Palmeros y Ávila, Coeto Calcáneo, y Pérez Castro, 2011, p. 1).

Esta acción orientadora además debe plantearse como uno de sus objetivos, el de evitar la deserción ya que si no se realiza adecuadamente puede desmotivar al estudiante y decida abandonar sus estudios, es por esto que debe tener muy en cuenta las necesidades de los estudiantes y la manera de que estas se hallen satisfechas de manera correcta.

1.2.3.1. Para la inserción y adaptación.

La inserción y la adaptación son procesos esenciales que el individuo tiene que atravesar para ser un miembro saludable de su comunidad. “El hombre por naturaleza es un ser eminentemente social, puesto que no se basta a sí mismo y necesita de sus semejantes para vivir” (Moscoso Chaimadán, 2013, p.11).

Los seres humanos de alguna manera están integrados en grupos sociales: La universidad, en la empresa donde trabajamos, un club deportivo, etc. El convivir y las relaciones con otras personas es una necesidad humana, se necesita el apoyo, la protección, el reconocimiento de las otras personas. El ser humano es un ser social, no puede vivir solo, siempre está buscando la compañía de otras personas, formando sociedades.

La socialización es aquel proceso por el que los seres humanos aprenden la cultura. Precisamente, la socialización es el proceso a través del cual cada persona aprende a participar en la vida del grupo y adquiere características “humanas” (Shepard, Southard Odom, y Taylor Bruton, 2000, p. 69). Así pues, la socialización es la que consigue que los individuos lleguen a integrarse y adaptarse útilmente al grupo social.

Para socializar es necesario que los individuos se inserten y adapten de manera apropiada al grupo. La inserción comprende un conjunto de acciones que tienden a que el individuo se integre adecuada y forme parte de una sociedad. La adaptación una cualidad del ser humano de modificar sus comportamientos para ajustarse a las situaciones que el ambiente le impone. Tanto la inserción y la adaptación son mecanismos que las personas utilizan para integrarse a grupos sociales; esto hace que se ubiquen a las relaciones personales en el centro de la existencia humana.

De hecho los seres humanos tienen intensas motivaciones de pertenencia y reconocimiento, estas dirigen sus comportamientos cuando se relacionan con los demás.

El sentido de pertenencia es la “motivación para vincularse con los demás en relaciones que proporcionen interacciones continuas y positivas” (Myers, 2005, p. 425). En la universidad y especialmente en la modalidad de estudio a distancia es importante fomentar este sentido de pertenencia en el individuo, motivando al estudiante a integrarse activamente en la institución universitaria y a comprometerse responsablemente en su marcha. Los seres humanos son seres sociales con necesidad de pertenencia, cuando se sienten apoyados por relaciones cercanas e íntimas suelen ser más sanos y felices (seres adaptados).

Los seres humanos tienen la necesidad de afiliación con los otros, el ser humano precisa de otras personas, ser querido y reconocido por sus cualidades, valores; sus logros, laborales, familiares y personales. “La necesidad de afiliación: es una necesidad de establecer y conservar relaciones con otras personas” (Feldman, 1998, p. 313).

El ser humano se siente muy bien cuando recibe una atención positiva por parte de otras personas. El reconocimiento influye de manera importante en las decisiones que toma en su vida. Cuando el alumno se siente apreciado, valorado sostenido y animado, más fácilmente se integra y adapta al lugar, ambiente o comunidad educativa.

Para que el alumno se adapte e inserte a este sistema de estudios un factor muy importante es la comunicación activa entre todos los actores involucrados en el proceso de educación universitaria (estudiantes, docentes, autoridades, personal técnico y administrativo), esta le permite expresar sus deseos, aspiraciones y problemas, se relacione socialmente y mejore su condición de vida. Esta comunicación debe enmarcarse en el respeto, las ideas, sentimientos de los demás, la tolerancia, las diferencias; aceptando y valorando la diversidad, siendo solidarios.

En este proceso, de adaptación e inserción social, a menudo surgen conflictos provocados por los diferentes puntos de vista de las personas; para solucionarlos de manera correcta es necesario el diálogo y la negociación.

“Solo un trato amable, franco y abierto por parte de los demás y por parte nuestra, facilita las cosas” (Bustamante Ruisánchez y Márquez Pemartín, 2002, p.42)

1.2.3.2. De hábitos y estrategias de estudio.

Desde el momento en que el ser humano nace, se hace presente la necesidad de formar hábitos para su adaptación y así pueda realizar las actividades diarias. La formación de hábitos, ayudará a relacionarse con el entorno de manera más eficaz, con mayor seguridad y autoconfianza.

Hábito es una conducta que una persona ha adquirido, en un proceso de ensayo error, y que se da en ella muy a menudo de forma automática; el hábito supone una gran economía en tiempo y en esfuerzo, para realizar las actividades; intelectuales, motrices y orgánicas que se llevan a cabo diariamente (Jiménez Falcones, 1994).

El objetivo de la formación de hábitos es que el individuo pueda internalizarlos e integrarlos como parte de su rutina diaria; adquieren gran importancia en la formación integral de la persona; por ejemplo el orden, limpieza, cortesía, puntualidad. En el contexto académico, el desarrollo de hábitos, por parte del estudiante, es esencial para alcanzar el éxito en sus estudios. “El alumno debe contar con herramientas para cumplir exitosamente con sus expectativas tanto académicas como personales, por ello es importante tomar en consideración las condiciones ambientales, la motivación, la planificación y la utilización de técnicas” (Palmeros et al., 2011, p. 1).

“Los hábitos o habilidades de estudio son medios o técnicas definidas como conductas externas que sirven para dominar el material que se ha de aprender” (Trianes Torres y Gallardo Cruz, 2008, p. 444).

García-Huidobro, Gutiérrez y Condemarín (2005), citados por Palmeros y Ávila, Coeto Calcáneo, y Pérez Castro (2011): definen a los “hábitos de estudio como la repetición del acto de estudiar realizado bajo condiciones ambientales de espacio, tiempo y características iguales. El hábito de estudio es el primer paso para activar y desarrollar la capacidad de aprender en los alumnos” (p. 4)

Para formar el hábito de estudio es necesario que el estudiante destine diariamente a esta actividad un tiempo adecuado; es aconsejable siempre a determinada hora y la misma cantidad de horas. Sin embargo en este proceso la continuidad; la constancia, perseverancia y la motivación, son esenciales para lograr que el hábito se desarrolle. El estudio debe planificarse tomando en cuenta otras actividades que se realizan: trabajo, obligaciones familiares, actividades de recreación.

Un factor fundamental en la formación del hábito de estudio, son las condiciones ambientales, en las que se realiza esta tarea ya que inciden directamente sobre el estudiante psíquica y físicamente (ánimo, concentración, rendimiento, cansancio, etc.). El lugar de estudio debe ser el adecuado, con una buena iluminación, silencio, temperatura, ventilación, etc., además de contar con el mobiliario y postura adecuados. Esto hará que la tarea de estudiar sea más agradable y productiva.

Palmeros et al., (2011), señalan que: “la planificación adecuada para el estudio es muy importante para el ahorro de tiempo y energía ya que permitirá crear un hábito y racionalizar la cantidad de tiempo que se dedica al estudio y al esparcimiento personal” (p. 5).

En educación a distancia es necesario que los estudiantes desarrollen no sólo hábitos de estudio, sino también estrategias de aprendizaje. Estos serán herramientas muy útiles que les permitan enfrentar y adaptarse de manera eficiente a las demandas exigentes de esta modalidad de estudios.

Las estrategias de aprendizaje son “acciones iniciadas por el sujeto, secuencias de actividades más que un simple evento, ampliamente controladas por el sujeto que aprende, y generalmente deliberadas y planificadas. Las estrategias suponen una elección o toma de decisiones” (Trianes Torres y Gallardo Cruz, 2008, p. 444).

Las estrategias de estudio son técnicas, que se utilizan rutinariamente y se asimilan mediante la práctica. Las estrategias que utilice el alumno pueden facilitar el aprendizaje de un determinado material complejo; estas pueden incluir: estrategias de organización; técnicas de identificación de estructuras de un texto, realizar esquemas, técnicas de subrayado con diferentes colores; lectura comprensiva; etc.

Sin embargo, utilizando únicamente estas técnicas el estudiante no logrará un aprendizaje exitoso; el estudiante también necesita reflexionar sobre sus propios procesos; auto gestionar su aprendizaje, mantener una conducta perseverante para afrontar el reto de su educación y cumplir con el objetivo de su crecimiento personal. El alumno, deberá responsabilizarse de las tareas académicas, evaluaciones a distancia y presenciales, horarios de estudio y demás actividades que el estudio a distancia demanda; todo esto armonizado con sus actividades personales; sus recursos individuales; tiempo y espacio de que disponga.

Finalmente y para resaltar la formación del hábito de estudio y la utilización de estrategias en esta tarea de aprendizaje del estudiante de la modalidad a distancia, cabe anotar la afirmación de Palmeros et al., (2011):

Para lograr lo anterior requiere de una disciplina, hábitos de estudio adecuados, ya que estos serán el mejor y más potente predictor del éxito académico, sin olvidar que lo que determina su desempeño académico es el tiempo que le dedica y el ritmo de trabajo que se le imprime, sin dejar de lado la motivación y el uso de técnicas (p. 4).

1.2.3.3. De orientación académica.

La función orientadora, lo afirma Barrantes Echavarría, (1992):

Se hace indispensable al inicio de los estudios a distancia. Incluye variadas formas de orientación al estudiante, tales como indicar las características de las asignaturas y métodos de estudio. Esta orientación debe continuar en forma permanente para poder detectar las necesidades de los alumnos en relación con su aprendizaje, mediante un proceso reflexivo sobre qué hacer y cuando hacerlo y para que adopte una posición de aprendizaje activo.

La orientación necesariamente debe ser un soporte comunicativo entre la institución, docentes y alumnos apoyándose en diversas herramientas tales como la tecnología. Esta deberá incluir a todos los actores involucrados en el contexto universitario, debe ser el punto de contacto entre la institución y el alumno; en el cual se le retroalimenta, motiva, informa, etc. Hacer que el estudiante se comprometa y responsabilice, de su autoeducación y realización personal.

En 1990 Nerici, como se cita en Molina Contreras, (2004) define a la orientación académica como:

Un proceso educativo a través del cual se asiste al educando con el fin de que éste pueda obtener pleno rendimiento en sus actividades escolares, formular y realizar planes según sus aptitudes e intereses para que alcance armónicamente los fines últimos de una educación integral.

La orientación académica es de gran importancia para gestionar eficazmente las dificultades de los estudiantes y dar respuestas a sus necesidades de tipo académico. Es un proceso de ayuda que proporciona información y herramientas al estudiante, para que pueda satisfacer sus necesidades educativas y adopte elecciones de acuerdo con sus intereses, capacidades y situación personal. Todo esto situado en el marco del contexto educativo, y considerando las características individuales de estudiante.

Es por esto que el área de Orientación académica, en sintonía con la misión institucional y de Bienestar universitario, contribuye igualmente en forma significativa a la calidad de desempeño académico de los estudiantes, con el propósito de estimular el desarrollo de

las capacidades necesarias para el logro de los objetivos de la formación universitaria. (Llinás González, 2009, p. 17).

El propósito de la orientación es brindar asistencia al estudiante: sistemática, oportuna, de carácter preventivo, para una identificación temprana de las necesidades y problemas estudiantiles; esto con el objetivo de lograr la mejora del proceso de enseñanza aprendizaje, estimular en el estudiante, su rendimiento y participación en actividades relacionadas con su formación, orientarle en la metodología de estudio y en las técnicas de trabajo intelectual así como estimular la motivación para el estudio.

La función orientadora debe efectuarse a lo largo de todo el proceso formativo; para fortalecer y estimular las potencialidades para el aprendizaje y el desempeño profesional de los estudiantes. Esta debe enmarcarse dentro de un plan debidamente estructurado para que sirva de apoyo importante la realización de las acciones de orientación.

De ahí la necesidad de este proceso orientativo que permite mantener un seguimiento continuo del desempeño académico de los estudiantes; guiarlo efectivamente para que desarrolle su programa de estudios de acuerdo con la malla curricular de la carrera de su elección; identificar y sugerir estrategias de autogestión del aprendizaje, hábitos de estudio y planificación.

La orientación académica, se hace necesaria para favorecer la integración y participación de los alumnos, así como permitir la adopción de medidas que beneficien la comunicación entre el estudiante y Universidad, intercambiando información sobre aspectos relevantes para la mejora del proceso de aprendizaje del alumno.

1.2.3.4. De orientación personal.

La orientación personal alude al interior del individuo, hacia su equilibrio y realización personal; al conocimiento de sí mismo; su adaptación y socialización; sin dejar de lado el mundo exterior y la comunicación con las demás personas.

Es un proceso de ayuda al sujeto con la finalidad de fortalecer sus destrezas personales para lograr una mejor forma la vida. Un proceso de orientación personal debe basarse en la comprensión, el interés y el afecto por individuo, una actitud que genere empatía y respeto por la dignidad del ser humano.

Un proceso de orientación personal se hace muy necesario para los estudiantes; este proceso puede incidir de manera significativa en un correcto desarrollo personal; se cita lo que escribe Sanchiz Ruiz, (2009):

En ocasiones a esta área se ha denominado “orientación para el desarrollo personal”. El desarrollo se puede definir como un proceso que introduce cambios importantes, con carácter estable, y que no se debe estrictamente a factores madurativos. El desarrollo incluye, crecimiento, maduración y aprendizaje.

El desarrollo personal es el fin de la orientación y de la educación, ya que ambas persiguen la madurez del sujeto, su optimización, el despliegue de todas sus capacidades y potencialidades, junto al autoconocimiento y al desarrollo de un auto concepto positivo (p. 153).

Cabe anotar que para el estudiante en la modalidad de estudios a distancia la orientación personal se torna incluso más necesaria ya que este sistema de aprendizaje requiere del estudiante mayor exigencia, disciplina, madurez y autocontrol; un conocimiento muy profundo de sí mismo; la claridad en cuanto a sus objetivos personales – profesionales y la voluntad para alcanzarlos.

Una efectiva intervención orientadora será muy relevante para el estudiante a lo largo de toda su carrera, lo cual redundará en su vida personal. Esta acción orientadora guiará al estudiante a que tome decisiones fundamentales, a corto y largo plazo, para su plan de vida.

Hay momentos en la vida que se necesita el apoyo de una persona-orientador que pueda guiar, en la medida de lo posible, sobre aspectos de vital importancia en el desarrollo personal. Y de manera especial entrene las habilidades y capacidades necesarias para enfrentar de mejor manera las situaciones que se presentan y así poder tomar las decisiones correctas para lograr los objetivos y autorrealización personal.

A estas habilidades se las puede llamar habilidades para la vida que se pueden entender como “las competencias o capacidades necesarias para enfrentarse con éxito a contextos y problemas de la vida cotidiana, privada, social y profesional, así como a situaciones excepcionales” (Sanchiz Ruiz, 2009, p. 155).

El sujeto entrenado en estas habilidades adquiere destrezas y aptitudes necesarias para su desarrollo que le permiten enfrentar en forma efectiva los retos de la vida diaria.

Desde la Organización Panamericana de la Salud, Mangrulkar, Whitman y Posner (2001) como se cita en Sanchiz Ruiz (2009, p. 155); identifican las “habilidades para la vida” como:

- 1) Habilidades sociales e interpersonales (incluyendo comunicación, habilidades de rechazo, agresividad y empatía).
- 2) Habilidades cognitivas (incluyendo toma de decisiones, pensamiento crítico y autoevaluación).
- 3) Habilidades para manejar emociones (incluyendo el estrés y aumento interno de un centro de control).

La implementación de programas orientados al entrenamiento y adquisición de habilidades para la vida, se hace necesaria; de manera que los estudiantes desarrollen la capacidad de elegir modos de vida saludables y un óptimo bienestar físico, social y psicológico.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) estima que las siguientes habilidades para la vida son indispensables, Mantilla (1993) como se cita en Sanchiz Ruiz (2009, p. 155):

- La capacidad de tomar decisiones ayuda a los estudiantes a evaluar sus posibilidades y a considerar cuidadosamente las diferentes consecuencias de sus elecciones.
- La capacidad de resolver problemas ayuda a los estudiantes a buscar soluciones constructivas a sus problemas. Esta habilidad puede reducir mucho la ansiedad.
- La capacidad de pensar en forma creativa es indispensable para tomar decisiones y resolver problemas. Permite que los estudiantes exploren todas las alternativas posibles y sus consecuencias. Ayuda a los estudiantes a ver más allá de su experiencia personal.
- La capacidad de pensar en forma crítica ayuda a los estudiantes a analizar objetivamente la información disponible junto con sus propias experiencias. Esa capacidad permite que los estudiantes reconozcan los factores que influyen en su comportamiento, como los valores sociales, la influencia de los compañeros y la influencia de los medios de comunicación masiva.
- La capacidad de comunicarse con eficacia ayuda a los estudiantes a comunicar a los otros, verbalmente o de otra forma, sus sentimientos, necesidades e ideas.

- La capacidad de establecer y mantener relaciones interpersonales ayuda a los estudiantes a interactuar de modo positivo con las personas con quienes se encuentran a diario, especialmente con los familiares.
- El autoconocimiento es la capacidad que tienen los estudiantes de saber quiénes son, qué quieren o no quieren y qué les complace o disgusta. También les ayuda a reconocer las situaciones estresantes.

Las habilidades para la vida son aquellas herramientas necesarias para que el ser humano tome decisiones importantes, enfrente los riesgos o situaciones problemáticas que presenta el diario vivir, a la vez que pretenden un desarrollo personal y el disfrute de una vida social e individual y exitosa.

Se concluye que la orientación personal es básica para la formación del ser humano, debe ir de la mano con otro tipo de intervenciones (orientación académica, orientación vocacional, etc.); estará encaminada a formar un ser humano íntegro, que desarrolle las habilidades necesarias para enfrentar los retos que a diario se presentan en su vida; con un conocimiento profundo de sí mismo; con la capacidad y madurez suficientes que le permita tomar decisiones acertadas para el logro de sus objetivos y su realización personal.

1.2.3.5. De información.

En la modalidad de estudios a distancia el estudiante es el usuario que necesita información especializada del centro universitario. Esta información se hace muy significativa para él ya que con esta resuelve sus inquietudes y problemas; para ello la información debe ser precisa y oportuna para satisfacer sus necesidades.

En 1989, Paoli sostiene que: “la información es un conjunto de mecanismos que permiten al individuo retomar los datos de su ambiente y estructurarlos de manera determinada de modo que sirvan como guía de su acción. No es lo mismo que comunicación aunque la supone” (p. 15). La información es un conjunto de datos que constituyen un mensaje, que aporta al conocimiento del sujeto que lo recibe y le permite tomar las decisiones necesarias para la consecución de sus metas.

Es importante establecer cuáles son las necesidades de información del estudiante; ya que con una adecuada información podrá afrontar de manera eficaz cualquier actividad (aprendizaje, investigación, administrativa). El estudiante de educación a distancia, requiere satisfacer una amplia gama de inquietudes y cuestiones que requieren información de

variada índole: procesos de matrícula, sistemas de evaluación, horarios de atención, tiempos de entrega, etc., que si no son satisfechas de manera clara pueden provocar en el alumno inquietud, frustración, desmotivación, fracaso y deserción.

González Teruel (2005), cita conceptos sobre necesidades de información, formulados por varios autores entre los cuales podemos anotar los más importantes:

- Maurice Line (1974); definió la necesidad de información como aquello que un individuo debería poseer para su trabajo, su investigación o su realización personal.
- Fidel (2000); entiende por necesidad de información la información que es objetivamente necesitada para resolver un problema asumiendo que, por medio de un análisis de problemas, es posible determinar objetivamente que información es necesaria para tomar una decisión.

Cabe destacar que la necesidad de información, es aquello que motiva al individuo a emprender una conducta de búsqueda para satisfacer la carencia de conocimiento para realizar alguna actividad o tomar decisiones importantes en cualquier aspecto de su vida (social, afectiva, personal, laboral, académica, etc.).

Satisfacer una necesidad de información implica, por parte de usuario, buscar, conocer, investigar, validar datos. “El proceso de búsqueda de información es la sucesión de etapas por la que un individuo pasa desde que tiene una carencia informativa que le impide resolver un problema hasta que utiliza esa información para la resolución de dicho problema.” (González Teruel, 2005, p. 67)

El estudiante, usuario, deberá desarrollar el criterio necesario para buscar, elegir y utilizar la información adecuada a la situación o problema; permitiéndole satisfacer su necesidad y solucionar la dificultad que atraviesa.

Para ello es importante que el sistema de información (centro universitario) se adapte a las necesidades de sus usuarios; mientras más útil les sea, mayor uso harán de él. El centro de información deberá “conocer en profundidad a estos usuarios, sus carencias informativas, las situaciones que les llevan a emprender un proceso de búsqueda y el modo en que utilizan la información que obtienen” (González Teruel, 2005, p. 29).

Es fundamental que la información, que se proporciona al usuario, sea la que este necesita y en las condiciones apropiadas. “Es necesario mantener la fiabilidad/veracidad de la información. Esta debe llegar al alumno en forma actualizada y en tiempo requerido, lo que

demanda la capacitación constante de los profesores” (Florido Bacallao y Florido Bacallao, 2003 p. 5).

Cabe recalcar que en el mundo actual la información satura nuestro entorno y que podemos acceder a ella sin mayor restricción, es necesario que tanto el usuario, que requiere la información, discrimine claramente y con criterio la información que le va a ser útil; y, el centro que la provee; entregue información veraz, exacta, oportuna y sin mayor trámite.

En la actualidad la internet se ha convertido en la principal fuente para satisfacer las necesidades de información; ya que permite acceder a un volumen inmenso de información, de manera rápida, cómoda, económica y sin tener que desplazarse a grandes distancias; en entornos amigables y sencillos para el usuario. Se debe de aprovechar de manera inteligente, con criterio y discriminando la información que se ofrece en esta esta.

El obtener información necesaria, oportuna y verás, ayuda a las personas a tomar decisiones pertinentes y obtener éxito en el logro de sus objetivos; “la información que satisfizo al sujeto, es decir positivamente, será utilizada por éste y formará parte de su experiencia acumulada en el cerebro; será una parte más de ese gran cúmulo que podrá seguir utilizando en otros momentos” (Caiva González, 2006, p. 153).

1.3. Tema: La Mentoría.

1.3.1. Concepto.

Un método que se está aplicando para facilitar el desarrollo en muchos ámbitos importantes del ser humano (ejecutivo, profesional, académico) es la mentoría también conocida como *mentoring*. En el ámbito educativo, esta técnica se está utilizando con mayor frecuencia con la finalidad de aconsejar, apoyar, motivar y guiar a los estudiantes hacia el éxito en sus estudios y el logro de sus metas (educativas personales y profesionales).

La mentoría según González-Benito (2014) es:

Una relación personal recíproca de aprendizaje en la cual una persona con más experiencia (el mentor) actúa como guía y orientador de una persona que tiene menor experiencia (el mentorizado). El mentor es un acompañante que establece una relación de confianza y apoyo mutuo con el aprendiz/mentorizado/tutelado proporcionándole asesoramiento y compartiendo experiencias y conocimiento para fomentar la autorrealización y autonomía, estimular su creatividad y potenciar la innovación y el pensamiento reflexivo (p. 37).

Adecuando al presente trabajo los conceptos que aparecen mencionados en Muchinsky (2007) se puede decir que; **mentor**, por lo general es una persona más experimentada que ayuda a desarrollar desde el punto de vista académico a otra menos experimentada; y **mentorizado**, por lo común es una persona menos experimentada que es ayudada y desarrollada en capacitación en el ámbito académico por otra más experimentada.

En resumen la mentoría es una relación recíproca de: tutoría, guía, comunicación y ayuda; a una persona menos experimentada por parte de otra persona con más experiencia y conocimiento; “es una técnica para aumentar la interacción social entre los alumnos, para promover la conducta de ayuda y para aumentar el rendimiento académico” (Trianes Torres y Gallardo Cruz, 2008, p. 506). El tutor o experto se encarga de instruir, transmitir información y competencia al tutelado en la realización de sus actividades y tareas académicas.

Esta relación puede darse de manera formal o semi formal entre el mentor, y el mentorizado, con el objetivo final de desarrollar las competencias y capacidad de afrontamiento que el recién llegado adquiriría con más dificultad o más lentamente sin ayuda. En algunas

relaciones de mentoría el apoyo no solamente puede darse en el ámbito académico también se ofrece junto con este; apoyo psicosocial y amistad. Muchinsky (2007) “servir como consejero, confidente y amigo disminuye la desigualdad entre las dos partes” (p. 203).

Esta técnica se está implementando en los centros de educación superior con el objeto de que los estudiantes que ingresan al primer año se integren de mejor manera en el ámbito universitario; esto redundará en éxito académico, identificación y compromiso con la institución y sus estudios; evita la desmotivación y la posible deserción. En numerosas universidades la mentoría se está implementando no solamente en la modalidad presencial, sino también en la modalidad de estudios a distancia.

En el contexto universitario se están llevando a cabo programas de mentoría para facilitar la adaptación de los estudiantes de nuevo ingreso a través del intercambio interpersonal, entre el mentor, es decir, un estudiante de últimos cursos (que provee apoyo, dirección y retroalimentación con respecto a los planes de carrera y el desarrollo personal) y un estudiante de los primeros cursos que recibe la acción de mentoría. El empleo de esta técnica parece, además mejorar las actitudes hacia la escuela y hacia los compañeros (González Benito, 2014, p 37).

En la mentoría se dan procesos de intercambio continuo, de guía, apoyo, ayuda, asesoría; entre los estudiantes, mentor y mentorizado, desarrollando en ellos un proceso autorrealización y beneficio mutuo. “El estudiante mentor ayuda al mentorizado a desarrollar aquellas habilidades y actitudes de “supervivencia” en el contexto universitario que, de otra forma, habría adquirido con mayor lentitud y dificultad” (Romero Rodríguez et al. 2001-2002, p. 1).

1.3.2. Elementos y procesos de mentoría.

De entre varias definiciones de “elemento” que constan en la versión electrónica del diccionario de la Real Academia Española (2011) se citan esta, acorde a la cuestión que tratamos en el presente apartado: elemento se define como fundamento móvil o partes integrante de algo.

Parafraseando estas definiciones podemos decir que la mentoría se compone de una serie de elementos que la fundamentan y estructuran.

“Los elementos de partida que sustentan a la mentoría. Concretamente se desarrollan: el concepto, los objetivos, los modelos, el proceso de mentoría y las ventajas e inconvenientes de su uso en la institución universitaria” (Valverde Macías, Ruiz de Miguel, García Jiménez, y Romero Rodríguez, 2003-2004, p. 90). A continuación se presenta una pequeña explicación de los elementos antes mencionados:

1.3.2.1. Concepto.

El concepto de mentoría, destaca que es una relación recíproca de carácter formal o informal; en la que una persona con mayor experiencia y conocimiento (mentor), brinda ayuda, asesoría, guía; a otra persona (mentorizado) con menor experiencia o conocimiento.

1.3.2.2. Objetivos.

Este proceso de mentoría persigue el objetivo de ayudar a que los estudiantes mentorizados adquieran las habilidades necesarias para tomar las decisiones adecuadas para garantizar su éxito académico. Cabe resaltar lo que Valverde Macías et al. (2003-2004), menciona como objetivos generales y específicos de esta relación de ayuda:

Objetivos Generales

- Servir de alternativa real y cercana a las necesidades de las personas implicadas.
- Desarrollar procesos prácticos y eficaces de aprendizaje (énfasis en las potencialidades, para la adquisición de conocimientos, actitudes y habilidades en general que pueden ser transferidas a los distintos ámbitos del desarrollo personal: sociopersonal, profesional y académico.)
- Servir de sustento y apoyo en los períodos de transición (de unos estudios a otros, de la adolescencia a la edad adulta, en la incorporación al mundo del trabajo, etc.)
- Desarrollar una mayor implicación, compromiso y colaboración entre los miembros de una institución, asociación u organización, y con ella misma.

Objetivos Específicos:

- Facilitar a los estudiantes de primer curso, su incorporación a la universidad en general, y su titulación en particular.

- Proporcionarles refuerzo académico centrado en el desarrollo de habilidades básicas para el progreso dentro de la carrera, la búsqueda de información, habilidades de investigación, etc.
- Ayudarles a superar las exigencias académicas: planificación académica, estrategias de exámenes, estilos docentes y de aprendizaje, etc.
- Facilitarles su desarrollo personal y social: mejora de su autoestima, desarrollo de sus competencias sociales, y participativas, etc.
- Ofrecerles claves para un futuro desempeño profesional: elección de optativas, desarrollo de un plan de carrera.

Esta relación de mentoría puede darse en diferentes ámbitos, puede tener diferentes enfoques e incluso el perfil de los involucrados puede ser de variada índole. En el ámbito académico y específicamente en el universitario, modalidad de educación a distancia.

1.3.2.3. Modelos de mentoría.

El proceso de mentoría puede ejecutarse de manera formal e informal; esto también depende mucho del ámbito, el enfoque, los objetivos, el perfil de las personas que intervienen en este. Lo antes indicado determina los modelos del proceso de mentoría.

Mentoría informal

Para Carr (1999) como se cita en Valverde Macías et al. (2003-2004), la mentoría informal es “conocida como mentoría natural, tradicional, informal real o no planificada”; esta mentoría se da a diario por ejemplo en las charlas con nuestros hermanos, nuestros padres, nuestro amigos; a los que podemos llamar “mentor natural”, normalmente es una persona de más edad y mayor en experiencia, que guía y aconseja para alcanzar nuestras metas y sueños. El vínculo afectivo y personal hace de esta relación sólida y unida, no está sujeta ni a tiempos, cronogramas o esquemas establecidos.

Mentoría formal

“Conocida como mentoría puntual, planificada, intencional, o sistemática, es un modelo donde los objetivos y beneficios están delimitados, donde aparecen otras figuras dentro del proceso de mentorización, donde existe un mayor control y seguimiento de la acción” (Valverde Macías et al., 2003-2004, p. 94). Es un modelo que se está utilizando con mucha frecuencia en la actualidad, de manera especial en el ámbito académico. En este modelo ya

es necesaria la planificación de las actividades, tiempos, personas que intervienen y otras tales como, la selección y capacitación de los mentores, para que la relación de mentoría tenga éxito.

1.3.2.4. Ventajas e inconvenientes del uso de la mentoría.

Las ventajas e inconvenientes del uso de la mentoría son otros de los elementos de la mentoría mencionados. A continuación se describen los beneficios y las barreras que se pueden dar en el desarrollo de este proceso.

Ventajas:

Las instituciones que aplican la mentoría se benefician en diferentes ámbitos, como el mejoramiento del ambiente institucional, las personas se sienten más identificadas e integradas con la institución, menor deserción, etc. Soler Inglés (2005), detalla los beneficios más comunes de la mentoría, los que adecuados a la realidad universitaria se refieren a continuación:

Para la institución

- Mejorar el desarrollo productividad y rendimiento de estudiantes; además de todas las personas implicadas en este proceso.
- Favorecer el clima organizacional, universitario.
- Favorecer la integración y adaptación de los estudiantes nuevos.
- Reducir la deserción de los estudiantes ya que estos se sienten acompañados y apoyados.

Para el tutelado:

- Aumentar el aprendizaje de los tutelados.
- Identificar metas y objetivos.
- Mayor conocimiento de la Institución.
- Oportunidades para desarrollarse y obtener el éxito académico.

Para el mentor:

- Conocer otros aspectos de la institución.
- Este proceso de diálogo y asesoramiento también suscita una autoevaluación.

- Contacto con nuevas maneras de enfrentar las situaciones (académicas y personales) que tienen otras personas.

Desventajas:

“La mentoría es una vía para promover un mejor desarrollo persona, académico, profesional; de los individuos” (Soler Inglés, 2005); sin embargo este proceso puede enfrentarse a diversas barreras que pueden entorpecer su éxito. El mismo autor, precisa los posibles inconvenientes a los que se enfrenta un programa de mentoría; para la realidad universitaria se pueden citar a los siguientes:

Para la institución:

- Falta de apertura en la estructura de la institución, que provoca que la relación sea dura de establecer.
- Falta de soporte y guía por parte del mentor.
- Los mentores y tutelados están demasiado apartados geográficamente.
- Falta de apoyo institucional.

Para el tutelado:

- La falta de compromiso por su parte para implicarse en un programa de estas características.
- El desconcierto que puede producirle el sentir que se concentra gran atención sobre él.
- Su mentor es especialista en otra materia, pueden sentir que no se entiende sus necesidades.

Para el mentor:

- Creen que saben mentorizar porque lo han estado haciendo de forma no oficial, durante mucho tiempo.
- Tienen demasiadas cosas que realizar para dedicarle tiempo a su tutelado y al proceso de mentoría.
- Carencias en la preparación, sensación de no estar adecuadamente preparado para la tarea.
- Dificultades para entender el punto de vista del tutelado.
- Falta de voluntad para apoyar a alguien.

Cabe anotar también lo que Reyes Sánchez (s/f) destaca como elementos que constituyen la acción de tutoría o mentoría:

Elemento 1: Relación tutor-alumno. Se manifiesta un interés y una aceptación genuina de los sentimientos de los estudiantes atendidos, se manifiesta por su atención activa y empática.

Elemento 2: Manejo de la información personal del estudiante. Se solicita directamente información detallada y ofrece sugerencias específicas a sus estudiantes sobre sus planes inmediatos y el progreso en lograr sus metas personales, educativas y vocacionales.

Elemento 3: Facilitador y orientador. Se guía a los estudiantes a través de un repaso profundo y una exploración de sus intereses, habilidades, ideas y creencias.

Elemento 4: Crítico y confrontador de los aprendizajes. Se reta, en forma respetuosa, las explicaciones de los estudiantes para tomar o evadir las decisiones y acciones relevantes a su desarrollo como aprendices adultos.

Elemento 5: El tutor como modelo profesional. Se comparten experiencias de la vida y sentimientos del tutor para personalizar y enriquecer la relación, en su rol como modelo de sus estudiantes.

Elemento 6: Promotor de la visualización del futuro de los estudiantes. Se estimula el pensamiento crítico de sus estudiantes para que éstos puedan visualizar su propio futuro y desarrollar su potencial personal y profesional.

1.3.2.5. Procesos de mentoría.

El proceso de mentoría se desarrolla en el contexto de una serie de actividades ordenadas, que se las puede organizar en fases establecidas. “El proceso, comienza con la reflexión que el mentor y su mentorizado o mentorizados hacen sobre la experiencia de estos últimos y alcanza su cénit cuando ellos los mentorizados logran proyectar su propio plan de acción y alcanzar sus metas” (Valverde Macías et al., 2003-2004, p. 101).

En la publicación de Manzano Soto et al. (2012) sugieren que el proceso de mentoría, consta de cuatro etapas las que se detallan a continuación:

- **Etapa inicial, construcción de la relación de confianza; presentación y de creación de un buen clima de confianza:**

En esta primera etapa de exploración, en la que el mentor y mentorizado; inician y mantienen la relación. En esta etapa es de gran importancia la generación de la confianza y el compromiso mutuo, esto logra con el respeto por el otro; escuchando atentamente, mostrando comprensión y animando a sus compañeros; evaluando posibles necesidades, desde un plano individual o grupal.

- **Fase de establecimiento de la relación de la mentoría, intercambio de información y definición de metas:**

En esta etapa se profundiza la relación (reflexión, explicación, escucha, intercambio de ideas); utilizando variadas estrategias como la escucha al compañero, planteando preguntas, compartiendo historias y experiencias personales, proporcionando retroalimentación; además se establecerán fortalezas y debilidades; con estas herramientas el mentor identificará necesidades y tendrá una visión más clara ya que estas serán expuestas por sus mentorizados. Además, el mentor tiene un papel más activo, ayudando a consolidar los logros de la etapa anterior, estableciendo prioridades, y, en suma ofreciendo apoyo. El mentor y mentorizado tienen ya los elementos suficientes para la elaboración de planes de acción. Tras la fase anterior, que finaliza con gran parte del plan de actuación de los mentorizados ante sus necesidades, en esta etapa se concluye la planificación.

- **Consecución de metas y profundización del compromiso; etapa generalmente más larga de seguimiento y resolución de problemas y toma de decisiones:**

En esta etapa se pone en práctica las acciones acordadas para la optimización de su desarrollo (plan), esta también supone revisar el desarrollo de dicho plan y, en su caso, identificar nuevas necesidades y carencias. En esta etapa con la ayuda del mentor se cierran compromisos y se establecen pautas de actuación, animando a los compañeros a que asuman el control y alcancen el logro y la autonomía suficientes para tomar sus propias decisiones. Destacamos que en esta etapa la retroalimentación es muy importante.

- **Etapa de cierre forma de la relación de mentoría, terminación y evaluación de la mentoría y planificación del futuro, con balance de logros y clarificación de las siguientes metas.**

En esta etapa se da por terminada la relación de mentoría, no sin antes realizar la respectiva evaluación del proceso (consecución de objetivos, falencias detectadas, cambios que se pueden realizar para las siguientes experiencias, conclusiones y recomendaciones). Es una etapa de retroalimentación en la que mentor y mentorizado/s retoman el contacto para realizar el cierre de esta relación.

Cabe recalcar que en el desarrollo de todas estas etapas el tutor, profesor designado por la institución universitaria, juega un papel esencial de coordinación, supervisión, control y seguimiento.

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

El modelo de mentoría propuesto para este trabajo se fundamenta en una relación trídica (tres personas): el tutor-consejero, el compañero mentor y el estudiante mentorizado.

Figura 3: Relación de mentoría

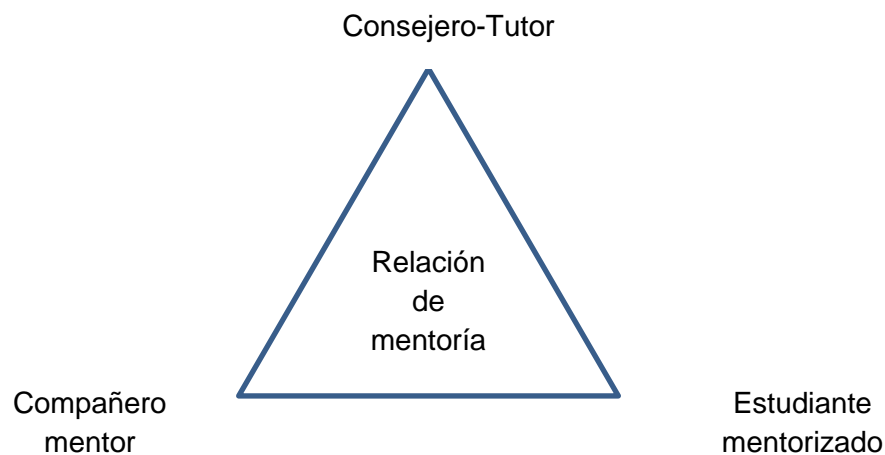


Figura 3. Relación de los involucrados en el proceso de mentoría
 Fuente: Manzano et al. (2012, p. 97).
 Elaborado por: Velásquez, F. (2015).

El perfil que se requiere de las personas involucradas en el proceso de mentoría (el mentor, el mentorizado y el tutor-consejero); deberá enmarcarse, al rol y funciones específicas que se desempeñan en esta relación.

Se concibe al perfil profesional como un conjunto de rasgos y capacidades que permiten que alguien sea reconocido para realizar una tarea o función específica, para las que se supone es competente y está capacitado (Hawes B. y Corvalán V., 2004).

En el presente trabajo se hará referencia a las capacidades, competencias, funciones y tareas de las personas involucradas en la mentoría (mentor, mentorizado y tutor) a continuación se describen las características de cada uno de ellos:

Perfil del compañero mentor:

Es la persona con mayor conocimiento y experiencia, que le acreditan como la persona idónea para ayudar a otra que carece de este conocimiento y experiencia en su proceso de desarrollo o superación de necesidades. Soler Anglés (2003) señala las cualidades y elementos necesarios para ser mentor, los cuales se mencionan a continuación:

- Deseo de ayudar.
- Haber tenido una experiencia positiva de joven.
- Tener buena credibilidad.
- Disponer de tiempo y energía
- Estar al día respecto a conocimientos.
- Tener ganas de aprender.
- Comprometerse.
- Saber compartir.
- Interés en desarrollar a otras personas.
- Poseer sentido del humor.
- Tener buenas habilidades interpersonales.
- Mostrar confianza.
- Ser honesto con los demás.
- Comunicarse con asertividad.
- Proporcionar *feedback*.
- Guiar.
- Proporcionar información e ideas.
- Confrontación.
- Alentar.
- Explorar opciones.

Para el proceso de mentoría presente, cabe resaltar que el mentor debe ser egresado de la carrera o estar cursando los últimos años de esta.

Perfil del estudiante mentorizado:

Es una persona caracterizada por encontrarse en una posición de desventaja (por ejemplo encontrarse en un periodo crítico de transición, tener necesidades, no poseer determinadas habilidades y experiencias para el desarrollo personal y profesional) y que decide de forma voluntaria recibir la ayuda y orientación de otra persona con mayor experiencia. Específicamente para el presente programa de mentoría el mentorizado es un estudiante que esté cursando el primer año de la carrera universitaria.

“El estudiante mentorizado es un individuo que requiere de apoyo, orientación y retroalimentación, para que desarrolle su potencial personal y profesional” (Sánchez Ávila, 2011), es por esto que debe tener una actitud de apertura, de curiosidad y estar dispuesto a realizar las actividades propuestas en el proceso de mentoría.

Perfil del Consejero-Tutor:

Se trata del coordinador, supervisor de la actuación, ejerciendo funciones de seguimiento, formación y evaluación dentro de dicho proceso. Tiene que conocer los procesos de mentorización en profundidad, y todos sus detalles. Ante todo defender los intereses de la organización a la que representa. Es el máximo responsable del proceso. Se detalla el perfil que Müller (2001), en su obra establece como cualidades necesarias para desempeñar adecuadamente este rol, entre las cuales se mencionan:

- Sólido nivel académico.
- Formación en estrategias y técnicas de orientación.
- Saber mantener una distancia óptima con los orientados.
- Vocación docente.
- Formación interdisciplinaria.
- Ser un referente válido para los alumnos.
- Cualidades de liderazgo democrático.
- Ser transmisor de valores y promotor de cambios.
- Buena comunicación; capacidad de escuchar; receptividad.
- Empatía.

- Responsabilidad y compromiso con la tarea, servicialidad.
- Conocer los servicios institucionales.
- Capacidad de trabajo en equipo.
- Tiempo disponible

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

Las técnicas y estrategias, son herramientas que nos facilitan la realización una tarea que nos resulta compleja de manera más sencilla y sin esfuerzo. El proceso de mentoría, presenta una serie de características complejas lo que hace necesario el uso de estas para que la esta tenga éxito.

La mentoría se torna en un proceso complejo debido a su carácter de ayuda y guía; además presenta particularidades específicas en esta relación (objetivos que persigue, el ámbito en el que se desarrolla y las personas que intervienen). Por lo que el utilizar variadas estrategias fundamentadas en la naturaleza y las características específicas de este proceso, es de mucha ayuda para cumplir a cabalidad los objetivos de la mentoría. En este contexto cabe citar las estrategias que se mencionadas por Peterson y Hicks (1988, p. 40), que pueden ser aplicables a las relaciones del proceso de mentoría:

- **Forjar una alianza:** generar la confianza y el entendimiento para que la gente implicada en el proceso quiera trabajar con usted. Cuando se aplica esta esta estrategia se puede evitar la resistencia antes de que se interponga en su camino. Una relación efectiva cuando usted toma las necesidades y preocupaciones de los demás como si fueran suyas.
- **Inspirar compromiso:** construir una visión y motivación para que la gente centre su energía en metas importantes. Al aplicar esta estrategia se provoca un tipo de motivación que produce un cambio duradero y un compromiso significativo para lograr los objetivos.
- **Desarrollar habilidades:** Construir nuevas competencias para garantizar que las personas sepan hacer lo que se requiere. Cuando se aplica esta estrategia se encuentra la manera más práctica y efectiva de ayudar a la gente a encontrar lo que necesita.
- **Promover la persistencia:** desarrollar la resistencia y la disciplina para asegurarse que el aprendizaje sea duradero. Esta estrategia ayuda a que todo lo

que se ha invertido en el proceso valga la pena y que los nuevos comportamientos se mantengan.

En 2013, el Center for Health Leadership y Practice, menciona otras estrategias que se han utilizado con éxito en los procesos de mentoría las cuales se anotan a continuación:

- Escuche con mucha atención y recuerde lo que su protegido le ha dicho en el pasado.
- Demuestre que le cree.
- Cumpla sus promesas y sus compromisos, si alguno de ellos requiere cambio avise a su protegido de inmediato y re programe y vuelva a negociar dichos compromisos.
- Acepte que se cometen errores y se aprenden lecciones.
- Evite hablar en forma negativa de los demás.
- No divulgue los secretos que su protegido le confíe.

Como se puede apreciar estas estrategias están encaminadas a fortalecer la relación de confianza y la comunicación entre mentor y mentorizado; motivar a las personas para que se impliquen en el proceso; y a adquirir y practicar habilidades necesarias (mentor-mentorizado), para alcanzar los objetivos planteados en el proceso de mentoría. Otra estrategia necesaria en todo el proceso, es la retroalimentación que permitirá, responder de manera oportuna a las demandas de los estudiantes mentorizados y corregir las falencias detectadas para así conseguir los resultados esperados en la mentoría.

“Una técnica es una herramienta, instrumento o forma de proceder que le permiten a cualquier sujeto alcanzar un objetivo propuesto” (Martínez López, 2004); en el proceso estas deberán ser aplicadas por el mentor de manera sistemática para alcanzar objetivos planteados para el trabajo de mentoría.

El Ministerio de Educación del Perú (2009), en su página electrónica precisa que las técnicas “son procedimientos que nos permiten percibir o captar las conductas, conocimientos, habilidades, actitudes, valores, sentimientos y logros que exteriorizan los estudiantes.” Entre las técnicas que se pueden aplicar en el proceso de mentoría se citan a las siguientes:

1.3.4.1. Observación.

Constituye una de las técnicas de mayor aplicación en el trabajo diario, se la utiliza constantemente en la vida cotidiana para adquirir conocimientos. Esta técnica se aplica en diversos campos entre ellos el de la educación.

Es una técnica que permite obtener información mediante el registro de las características o comportamientos de un colectivo de individuos o elementos sin establecer un proceso de comunicación y por lo tanto sin la necesidad de colaboración por parte del colectivo analizado (Fernández Nogales, 2004, p. 84).

Mediante la observación se recopilan datos e información, utilizando los sentidos (principalmente la vista y el oído) para observar los hechos y realidades presentes, y a actores en el contexto real y físico, en donde se desarrollan normalmente sus actividades.

En el proceso de mentoría la observación se emplea para captar aquellos aspectos que son más significativos para la relación, recopilar los datos que se estiman convenientes para determinar las acciones a realizarse en este proceso. Esta técnica permite obtener tanto información cuantitativa como cualitativa

1.3.4.2. Escucha activa.

Constituye una (destreza) técnica elemental, que se empleará en la relación de mentoría; nos permite escuchar con atención lo que nos dice otra personas con el objeto de intentar comprenderla. A través de la escucha activa se establece una relación personal, además se crea las condiciones propicias para una comunicación dinámica, un ambiente positivo y de aceptación. Al escuchar activamente se podrá determinar claramente aspectos tales como: las necesidades, intereses, preferencias, interrogantes, sugerencias, etc.; del mentorizado, en un proceso contante de retroalimentación.

La escucha activa de acuerdo a, Cereijo, Degorgue , y Lamelas (2002) consiste en “utilizar mecanismos verbales y no verbales para demostrar al interlocutor que el receptor está escuchando con atención y que sigue su discurso de manera adecuada” (p. 32). Los componentes verbales y no verbales de la escucha activa según estos autores son los que se detallan a continuación:

Componentes no verbales:

- Contacto visual: mantener una mirada directa al interlocutor.
- Expresión facial que refleje atención y que sea agradable (acompañar con una sonrisa por ejemplo).
- Postura corporal dirigida al otro.
- Acompañamiento del mensaje con gestos coherentes con el mismo.
- Movimientos afirmativos con la cabeza.

Componentes verbales:

- Respetar las normas de una comunicación adecuada: no interrumpir, respetar al otro, respetar los silencios del otro
- Paráfrasis: repetir con otras palabras el mensaje del interlocutor de manera que refleje sus sentimientos y su contenido. (Ejemplo: “te sientes fatal, porque claro, tú no esperabas que...”).
- Resumir: extraer de su discurso el concepto fundamental (“o sea que...”, “si no te entendido mal...”, “a ver si lo he entendido...”).
- Preguntar: formular preguntas breves y abiertas que motiven al otro a continuar hablando (“y que te parece...”, “y como te encuentras...”).
- Utilizar expresiones de reconocimiento y reafirmación: “claro”, “te entiendo”, “te escucho”, “es interesante lo que dices”.
- Emplear murmullos de aprobación, afirmación o negación: “hum, hum”, “aja”, etc.

1.3.4.3. Entrevista.

La entrevista es una técnica basada en la conversación, es un diálogo preparado y estructurado. “Es una interacción dinámica de comunicación entre dos personas, el entrevistador y el entrevistado, bajo el control del primero. En esta técnica puede o no existir un cuestionario estructurado y se desarrolla como una conversación donde se intercambia información” (Fernández Nogales, 2004, p. 65).

Para el proceso de mentoría la entrevista es de gran utilidad ya que brinda la posibilidad de obtener información personal de los mentorizados; permite analizar detalladamente sus casos personales y situaciones problemáticas, detectar sus necesidades y la manera de satisfacerlas.

Los temas de la conversación son decididos y organizados por el entrevistador, mientras que el entrevistado despliega a lo largo de la conversación elementos cognoscitivos

(información sobre vivencias y experiencias), creencias (predisposiciones y orientaciones) y deseos (motivaciones y expectativas) en torno a los temas que el investigador plantea. Es una técnica cualitativa que permite acceder al mundo interno y emocional del individuo y conocer las motivaciones de sus comportamientos (Frances García, 2013, p. 6).

1.3.4.4. Encuestas y cuestionario.

“La encuesta es un método que se realiza por medio de técnicas de interrogación, procurando conocer aspectos relativos a los grupos” (García Córdova, 2004, p. 19). Esta técnica se puede utilizar para interrogar de manera verbal o escrita al mentorizado con el fin de obtener información necesaria en este proceso. Se pueden obtener datos muy precisos: datos personales y familiares, necesidades, expectativas, capacidades, intereses, hábitos etc.

En la encuesta escrita se hace uso del cuestionario, instrumento que consiste en un listado de preguntas estructurado, el cual se aplica a las personas (mentorizado).

1.3.4.5. Técnicas grupales.

Las técnicas grupales se constituyen en valiosos instrumentos que aplicados al trabajo en grupo, ayudan a desarrollar las actividades con eficacia y hacer realidad los objetivos propuestos. Cano Ramírez (2005-2006) sostiene que las técnicas grupales:

Son un conjunto de medios y procedimientos que, aplicados en una situación de grupo, sirven para lograr un doble objetivo: productividad y gratificación grupal. Dicho en otros términos, el uso de técnicas grupales sirve para facilitar y estimular la acción del grupo en cuanto al conjunto de personas (lograr gratificación) y para que el grupo alcance los objetivos y metas que se han propuesto de la manera eficaz posible (lograr productividad grupal) (p. 36).

Las técnicas grupales sirven para crear un ambiente positivo y de buena comunicación; además de organizar mejor las relaciones que se dan en el grupo, proporcionan al grupo una cierta organización y así funciona sin contratiempos. Todo esto aplicable al proceso de mentoría.

1.3.4.6. Evaluación.

Esta técnica se utiliza para obtener las evidencias de los desempeños en el proceso, en este caso el de mentoría. Se evaluarán los resultados obtenidos en relación con los objetivos planteados además de los procesos para llegar a estos. A través de la evaluación se reconocerán los niveles de avance, donde falla exactamente el estudiante y en qué momento experimenta dificultades.

El Ministerio de educación, (1998); define a la “evaluación como un proceso integral y permanente, que identifica, analiza y toma decisiones con respecto a los logros y deficiencias en los procesos, recursos y resultados en función de los objetivos y destrezas alcanzados” (p.3).

Es necesario elegir cuidadosamente la técnica de evaluación que permitirán reunir y analizar la información para tomar las decisiones correctas; para esto se debe tomar en cuenta los objetivos y las circunstancias que rodeen al proceso a evaluar, tales como las actividades planificadas, los recursos disponibles, el tiempo disponible y las personas implicadas. Entre las técnicas que permitirán realizar una adecuada evaluación se pueden mencionar: la observación, la encuesta, la entrevista y el test; de una elección correcta de estos instrumentos dependerá en alto grado el éxito de la evaluación.

Una característica primordial de la evaluación es que debe de ser permanente es decir que “se la realice durante todo el proceso...de forma paralela y simultánea a la actividad que se lleva a cabo y que se está valorando“(Ministerio de Educación y Cultura, 1998, p. 4).

1.4. Tema: Plan de orientación y mentoría.

1.4.1. Definición del plan de orientación y mentoría.

La planificación es un proceso que los seres humanos aplican en la mayoría de sus actividades cotidianas para alcanzar sus objetivos. Este proceso debe estar estructurado por una serie de pasos sistematizados, que permitan el ahorro de recursos, que las actividades se desarrollen de manera eficiente y conseguir efectivamente las metas establecidas.

En términos generales la planificación implica seleccionar fines (objetivos) deseables y razonables, definir esos medios necesarios para alcanzar esos fines y la adopción de estrategias que permitan crear posibilidades y superar dificultades a lo largo del proceso. Implica, además, la articulación de esfuerzos y recursos disponibles en función de las actividades programadas y los objetivos propuestos (Carucci T., 2003, p. 7).

Es un proceso que ayuda a la toma de decisiones para alcanzar objetivos deseados, teniendo en cuenta la situación actual y los factores internos y externos que pueden influir en el logro de estos. Planeación es la acción y efecto de planear, lo que popularmente se conoce como trazar un plan. A continuación se citan dos definiciones que aclaran el concepto de plan:

“El plan es un escrito en que sumariamente se precisan los detalles para realizar una obra” (Real Academia Española, 2001).

Según Carucci T. (2003), el plan es “un conjunto de propuestas de acción que el decisor considera necesario ejecutar para enfrentar los problemas que considera importantes para su gestión” (p. 31).

En el plan se detallan los objetivos, conocimientos, actividades, enseñanzas y prácticas, con una determinada estructura, secuencias y tiempos para llegar a cumplir las metas propuestas. Realizarlo evitará olvidos, pérdidas o cualquier inconveniente que interfieran en la consecución del proyecto.

Un plan de mentoría es un instrumento dinámico, es una herramienta de gran utilidad ya que con su implementación se encontrarán las mejores alternativas, evitando gastos innecesarios o pérdidas de tiempo, y el fracaso en este proceso.

El plan de orientación sería la estructura organizadora del conjunto de acciones, de orientación y seguimiento, dirigidas a los estudiantes a lo largo de su carrera cuyo objetivo es el logro de las competencias básicas.

En cambio el plan de mentoría sería el conjunto de acciones específicas para este proceso en cuestión. Sánchez García, Manzano Soto, Rísquez López, y Suárez Ortega, (2010) escriben al respecto:

El plan de orientación tutorial constituye el eje desde el cual se organiza la actividad orientadora, iniciándose con la formación específica de las figuras intervinientes a través de seminarios virtuales. De esta forma, el nuevo estudiante puede disponer de un consejero personal y de un compañero-mentor que le orienten y aconsejen durante, al menos, su primer curso universitario (p. 719).

Estos dos documentos deben estar coordinados y establecidos en el contexto de un plan de acción tutorial (POT) que definido por Sánchez García et al. (2010) es:

Un documento nuclear de todo el programa de orientación tutorial y mentoría en un ca. Está diseñado por una comisión integrada por el conjunto de consejeros participantes, el/la responsable de orientación del centro, una representación de los estudiantes, y personas directivas del centro. A través del plan se establecen el proceso de difusión del programa, los mecanismos organizativos internos, los compromisos, los procedimientos de asignación de participantes a cada grupo y subgrupo de mentoría, y las estrategias de evaluación (p. 722,723).

1.4.2. Elementos del plan de orientación mentoría.

Todo plan debe contener al menos, una serie de elementos que lo estructuren, lo concreten y aporten suficiente información como para que éste sirva de referencia en la realización de acciones tutoriales y la consecución de los objetivos propuestos en esta relación.

Basado en un esquema establecido por el Ministerio de Educación del Ecuador, para la planificación curricular publicada en Moscoso Chaimadán (2013). Se pueden mencionar como los elementos más importantes que debe reunir el plan de orientación y mentoría a los siguientes:

Datos de Identificación:

Son datos que proporcionan información, relevante para el plan, tal como:

- Nombres de la institución.
- Nombres de las personas responsables de la ejecución.
- Cargos-funciones.
- Fecha de elaboración.
- Fechas de ejecución.

Objetivos:

Son las metas que se quieren alcanzar, después de aplicar el plan, son los resultados que se esperan obtener del estudiante mentorizado después del proceso de mentoría. El planteamiento correcto de los objetivos en el plan de orientación y mentoría, es básico para alcanzar el éxito de las acciones tutoriales; con respecto al planteamiento de objetivos Carucci T. (2003), escribe:

Un objetivo constituye un propósito pretendido en un determinado horizonte de tiempo.

Los objetivos que establece el decisor deben:

- Ser claros: deben evitarse expresiones vagas, ambiguas o excesivamente abiertas. En lo posible un objetivo debe ser específico y concreto.
- Ser mensurables: deben poder medirse cualitativa o cuantitativamente.
- Ser realistas: deben ser razonables, es decir, alcanzables, considerando las restricciones de tiempo y los recursos disponibles.
- Tener un límite de tiempo: deben considerar el tiempo necesario para concretarse.

Los objetivos se redactarán de forma afirmativa, y “para ello se hará uso de verbos en infinitivo, por ejemplo: conocer, caracterizar, determinar, establecer, detectar, diagnosticar, etc.” (Arias, 1999, p. 11).

Los objetivos en el plan de mentoría se plantearán en función de los conocimientos, habilidades o destrezas que el estudiante mentorizado deberá tener al finalizar el proceso de mentoría.

Contenidos:

Los contenidos son el fundamento sobre el cual se estructuraran las actividades de mentoría con la finalidad de alcanzar los objetivos propuestos; constituyen los saberes,

conocimientos, habilidades que el estudiante mentorizado debe adquirir, durante el proceso de mentoría.

Arancibia, Herrera, y Strasser. (2005) especifican que estos conocimientos pueden ser de tres clases:

- Conocimientos proposicionales (conceptuales): conocimientos, conceptos, hechos, fechas.
- Conocimientos prácticos (procedimentales): habilidades, procedimientos, métodos formas de hacer las cosas.
- Conocimientos experienciales (actitudinales): experiencias, valores, normas, actitudes.

Actividades y estrategias del proceso de orientación y mentoría:

En general estas actividades y estrategias constituyen una serie de procedimientos utilizados por el mentor para promover la adquisición de conocimientos, aprendizajes, habilidades, hábitos; satisfacer cuestionamientos e inquietudes; de los estudiantes mentorizados; implican actividades y acciones consientes, orientadas a alcanzar las metas propuestas.

“Son procedimientos que se aplican de un modo intencional y deliberado de una tarea y que no pueden reducirse a rutinas automatizadas, es decir son más que simples secuencias o aglomeraciones de habilidades” (Parra Pineda y Bustamante Ramírez, 2003, p. 9). Existen variadas actividades y estrategias entre estas podemos citar a la observación, mesas redondas, lluvia de ideas, preguntas y respuestas etc.

Recursos:

En la versión electrónica del diccionario de la Real Académica Española (2001), se define un recurso como un “medio de cualquier clase, que en caso de necesidad, sirve para conseguir lo que se pretende. Conjunto de elementos disponibles para resolver una necesidad o llevar a cabo una empresa”.

Son los medios por cuales se pueden desarrollar las actividades planificadas para la adquisición de conocimientos y se puedan alcanzar los objetivos. Estos pueden ser: humanos (personas que participan en la planificación); materiales (material didáctico, útiles escolares, libros, instalaciones adecuadas); financieros (de carácter económico, dinero); tecnológicos (computadores, proyectores, internet).

Evaluación:

En la evaluación se definen las estrategias, instrumentos e indicadores que miden el proceso y los resultados de la planificación.

La evaluación permite según López Frías e Hinojosa Kleen (2000):

- Enfocarse en documentar el crecimiento del individuo en cierto tiempo, en lugar de compararlo con otros individuos.
- Enfatizar las fortalezas de los individuos en lugar de las debilidades.
- Considerar los estilos de aprendizaje, las capacidades lingüísticas, las experiencias culturales y educativas y los niveles de estudio.

Son variados los instrumentos (observación, entrevistas, test, encuestas, rúbricas, etc.) que se pueden utilizar para evaluar, estos deben facilitar la tarea evaluadora y proporcionar una información oportuna y adecuada, tanto del desarrollo del proceso como del grado de consecución de los objetivos; en todo momento.

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

El proceso de orientación y mentoría para el grupo de estudiantes, debe desarrollarse de acuerdo a un plan, en el cual los objetivos, contenidos actividades, estrategias y evaluación; serán específicos y adecuados para este plan.

Cabe anotar las finalidades de un programa de mentoría, descritas por Sánchez Ávila, (2011):

La orientación y ayuda a los estudiantes de nuevo ingreso, por parte de compañeros de cursos superiores, con el fin de:

- La pronta adaptación y el éxito en los estudios universitarios del alumno de nuevo ingreso.
- Facilitar su integración académica y social en la vida de la Escuela.

La formación de los estudiantes como mentores de estudiantes de nuevo ingreso, potenciando en ellos habilidades sociales, de relación, orientación y liderazgo extrapolables al desarrollo personal o profesional.

La elaboración correcta del plan de orientación y mentoría será de gran ayuda para llevar a cabo sin contratiempos las acciones propuestas, con estrategias y tiempos adecuados, realizando un control del progreso del programa y del estado de los alumnos mentorizados.

El plan de orientación y mentoría tiene como antecedentes principales las necesidades que los estudiantes en educación a distancia presentan: de inserción y adaptación al sistema universitario; de formación de hábitos y estrategias de estudio para afrontar de forma efectiva sus estudios; de información adecuada para solucionar sus problemas; y de manera general orientación tanto a nivel académico como personal.

Este plan, será un valioso instrumento para llevar a cabo la mentoría y los procesos implicados en esta. Además servirá para evaluar y realizar un seguimiento de los procesos y los resultados globales (conocimientos y habilidades adquiridas por parte del estudiante, necesidades de información y orientación satisfechas, etc.).

Este deberá contribuir a satisfacer de manera adecuada las necesidades de los estudiantes, desarrollando y potenciando sus capacidades, orientándolos para conseguir y autonomía y ayudándolos a tomar decisiones de acuerdo con sus necesidades intereses y capacidades.

A continuación se propone un esquema para elaborar el plan de orientación y mentoría para el grupo de estudiantes.

Figura 4: Esquema del plan de orientación y mentoría

Datos de identificación:

Nombres de la institución: Universidad Técnica Particular de Loja
Nombres de las personas responsables de la ejecución: El compañero mentor, con la coordinación del Tutor designado por la institución universitaria será el responsable de ejecutar este plan.
Cargos-funciones: Roles y funciones a desarrollar en el proceso de mentoría
Fecha de elaboración: La fecha en la cual se elabora el Plan
Fechas de ejecución: Fechas de iniciación y terminación de las actividades y procesos establecidos en plan.

Objetivos del Plan de orientación

Los objetivos están propuestos en función al contexto de los estudiantes mentorizados:

- Determinar de manera precisa las necesidades de orientación e información de los estudiantes mentorizados, así como poder conocer a los estudiantes, sus aspiraciones y expectativas con respecto al proceso de mentoría y a la educación a distancia.
- Diseñar un plan de orientación, para poder satisfacer las necesidades de orientación e información, buscando información para así establecer actividades que se realizarán en el proceso, proporcionando información adecuada.
- Trabajar de manera sistemática e individualizada con los estudiantes mentorizados, de acuerdo a su tiempos y situaciones personales, motivándoles para que en su proceso de estudio apliquen hábitos, estrategias y técnicas de estudio, organizando su tiempo; realicen procesos de crítica y análisis
- Favorecer procesos de intercambio de experiencias e información; y el fortalecimiento de relaciones personales entre los estudiantes mentorizados.
- Diseñar un manual de mentoría, en el que se incluyan las experiencias, actividades necesidades observadas a lo largo del proceso de mentoría.

Contenidos:

Conceptuales: propuestos en base al contexto de los estudiantes mentorizados:

Información institucional.

Particularidades de la modalidad de estudios a distancia.

Información acerca del proceso de mentoría.

Hábitos técnicas y estrategias de estudio.

Organización del Tiempo

Recomendaciones acerca del lugar de estudio.

Deshonestidad académica en evaluaciones presenciales y a distancia, tesis, monografías y todo trabajo académico y de investigación

Evaluaciones a distancia

Evaluaciones presenciales

Trámites académicos

Textos básicos convencionales

Guías didácticas

Matrícula

Titulaciones

Perfil profesional

Competencias específicas

Campo ocupacional

Duración y título que otorga

Procedimentales: Propuestos en base al contexto de los estudiantes mentorizados.

Proceso de mentoría.

Hábitos técnicas y estrategias de estudio.

Organización del Tiempo

Recomendaciones acerca del lugar de estudio.

Evaluaciones a distancia

Evaluaciones presenciales

Trámites académicos

Textos básicos convencionales

Guías didácticas

Entorno virtual del aprendizaje (EVA)

Matrícula

Titulaciones

Perfil profesional

Competencias específicas

Campo ocupacional

Duración y título que otorga

Deshonestidad académica en evaluaciones presenciales y a distancia, tesis, monografías y todo trabajo académico y de investigación

Contactos con el equipo docente y de tutoría

Actitudinales: Propuestos en base al contexto de los estudiantes mentorizados.

Valores:

Responsabilidad.

Disciplina.

Orden.

Constancia.

Solidaridad.

Perseverancia.

Honestidad.

Actitudes:

Aplicar los hábitos y estrategias en sus estudios.

Autoeducación.

Evaluación de información relevante (criterio).

Valoración positiva de los estudios y la carrera.

Normas:

Autonomía.

Hábitos de estudio.

Orden.

Horario.

Planificación de estudios.

Buen rendimiento académico.

Actividades y estrategias del proceso de orientación y mentoría

Observación

- Anecdótico

Entrevistas.

Cuestionarios.

Escucha activa:

- Cara a cara.
- Telefónicamente.
- Virtualmente.

Resolución de problemas.

Trabajo individual.

Técnicas grupales (trabajo en grupo).

- Dinámicas de integración y motivación.
Preguntas y respuestas.

Videos y diapositivas informativos.

Comunicación virtual.

Recursos:

Humanos:

Personas implicadas en el proceso:

- Compañero Mentor.
- Estudiante mentorizado.

Materiales:

Textos de consulta.

Útiles escolares (hojas, esferos, lápices, carpetas, etc.).

Instalaciones.

Material didáctico.

Test, cuestionarios, encuestas, rúbricas.

Financieros:

Recursos monetarios y económicos (dinero), necesarios para llevar a cabo las acciones establecidas y los objetivos propuestos.

Tecnológicos:

Internet.

Videos y diapositivas.

Computador.
Proyector.
Correo Electrónico.
Redes sociales.

Evaluación:

Observación.

- Anecdótico.

Entrevistas y cuestionarios para evaluar la eficiencia del programa.

Encuestas.

Técnicas de Grupo.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2. Metodología.

2.2. Diseño de investigación.

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

- Exploratorio: Se trató de 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.
- El método de Investigación Acción Participativa (IAP): el propósito de este método es producir acción, toda vez que buscó un cambio, una transformación de la realidad de los alumnos del primer ciclo de estudios en MaD. La misión del investigador estuvo dada por el desarrollo de actividades y estrategias que permitieron desarrollar un acompañamiento efectivo sustentado en la participación de los involucrados.

La estructura del método de IAP estuvo sujeta a la dinámica propia de cada uno de los grupos de estudiantes y las características del mentor, así también a las características de las actividades de mentoría. El proceso que se siguió 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 encontrar las estrategias e instrumentos que permitirán recolectar los datos y d) sistematización de la experiencia para generar la acción/intervención, la sistematización de la información y la valoración de la acción, proceso que se sintetiza en la siguiente ilustración:

Gráfico 1: Proceso de mentoría



Fuente: Manzano, N. (2012)

2.2. Contexto.

La Educación a distancia es una modalidad de estudios en el que el profesor y el alumno no tienen un contacto e interacción directos, no se da en un espacio físico convencional (aula de clases), no se desarrolla en un horario y rutina diarios establecidos.

Como ya se ha mencionado es un régimen de estudios indirecto (profesor- alumno), en el que el proceso de enseñanza-aprendizaje está mediado por varios recursos e instrumentos que facilitan y ayudan en este proceso.

La Universidad Técnica Particular de Loja, en su modalidad a distancia esta mediación se establece principalmente a través de las tecnologías de la información y la comunicación; en las que la relación, maestro-alumno, alumno- alumno; se desarrollan de manera virtual, para esto ha desarrollado e implementado el entorno virtual de aprendizaje (EVA) en el que se utilizan los diversos recursos que esta tecnología ofrece: correo electrónico, chats, clases virtuales, video conferencias, envío de evaluaciones a distancia, realización de trámites administrativos, etc.

Además de las TIC, la universidad en su modalidad de estudios a distancia se vale de otros recursos, no menos importantes, para que esta interacción de enseñanza aprendizaje sea eficiente y productiva; el proceso de estudio se desarrolle adecuadamente; se adquieran los

conocimientos y habilidades necesarios para afrontar el aprendizaje y en última instancia se alcancen los objetivos y el éxito académico. Estos recursos se describen a continuación:

- Textos básicos (uno para cada materia), obras escogidas por el departamento responsable de la Universidad; en estas constan los conocimientos necesarios, establecidos para las asignaturas correspondientes al ciclo.
- Bibliografía complementaria: recomendada por la Universidad para optimizar la información del texto principal, esta servirá de apoyo para el estudiante y completar los conocimientos requeridos en las diferentes asignaturas.
- Guías de estudio, realizadas por los profesores responsables de cada materia en las que se dan las pautas para que el proceso de enseñanza aprendizaje avance de manera adecuada, en los tiempos y ritmos establecidos optimizando de esta forma el proceso de enseñanza aprendizaje.
- Autoevaluaciones, no obligatorias, permiten un control individual sobre la adquisición de conocimientos.
- Evaluaciones a distancia, obligatorias que se envían periódicamente a la Universidad en los tiempos establecidos, dos en el ciclo, permiten evaluar por parte de la institución el avance en el estudio y la adquisición de conocimientos y habilidades necesarias.
- Evaluaciones presenciales, obligatorias, establecidas en fechas específicas, dos en el ciclo, permiten evaluar los conocimientos y habilidades en la materia del estudiante, por parte de la Universidad.
- Internet, páginas web, publicaciones electrónicas, videos, correo electrónico
- Comunicación telefónica, un canal de comunicación importante entre la institución (docentes, tutores, etc.) y los estudiantes.

Esta modalidad exige perseverancia, autodisciplina y orden; la formación de hábitos de estudio y la adopción de estrategias que permitan un estudio correcto; el estudiante adquiera los conocimientos y habilidades necesarios, se alcancen los objetivos de estudio y se promueva el éxito académico. Requiere que el estudiante compagine sus actividades personales, laborales, familiares, actividades sociales y de esparcimiento; con sus estudios, para lo cual deberá organizar estas actividades y horarios, de tal manera que armonice sus obligaciones estudiantiles y personales, esto destinado a la consecución de sus objetivos.

La titulación a distancia está diseñada para estudiantes que se gradúan del nivel secundario bachilleres, individuos que ya tienen un título y quieren obtener otra titulación, personas que

quieren terminar su educación superior; y que no pueden acceder a la educación convencional por diversos motivos distancia tiempo, obligaciones personales y familiares.

El grupo de estudiantes mentorizados, estudiantes que necesitan asesoría y ayuda, son estudiantes que ingresan al primer año de la universidad, estudiantes que recién salen del colegio o que no han estudiado en mucho tiempo, y que tienen que enfrentar un ambiente diferente, estresante; lo que les puede generar ansiedad y muchas dudas, necesitan una orientación adecuada para no desertar en sus estudios, alcanzar su objetivo de titularse, y obtener el éxito en sus estudios.

2.3. Participantes.

A continuación se hará una descripción de los datos sociodemográficos de los mentorizados, los cuales se obtuvieron del formato de datos informativos y entrevistas mantenidas con ellos.

Tabla 1: Datos de los estudiantes mentorizados

No.	Sexo	Carrera	Ciudad	Ocupación
1	F	Psicología	Quito-Tumbaco	Quehaceres domésticos.
2	F	Psicología	Quito-Tumbaco	Trabaja
3	F	Psicología	Quito-Tumbaco	Trabaja
4	F	Psicología	Quito-Tumbaco	Trabaja
5	M	Psicología	Quito-Tumbaco	Trabaja

Fuente: Formulario de datos personales (2015)
Elaborado por: Velásquez F. (2015)

Los estudiantes mentorizados que participan en este proceso son amas de casa, profesionales y empleados con diversas ocupaciones laborales; que a parte de sus obligaciones laborales también deben atender sus obligaciones familiares y sociales; son personas que ya han terminado su educación secundaria o que quieren lograr una segunda

titulación; que encuentran en la educación a distancia una opción para estudiar, sin abandonar sus actividades personales o laborales.

2.4. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación.

Para la realización del presente trabajo; principalmente se utilizaron los métodos inductivo y deductivo; las técnicas e instrumentos de investigación que se emplearon fueron: La investigación bibliográfica, investigación en la internet, entrevistas, cuestionarios y registro de observación.

2.4.1. Métodos.

Como ya se indicó los métodos que se utilizaron en este trabajo fueron los métodos inductivo y deductivo.

Estos métodos muy útiles han servido de herramientas para estructurar los diferentes apartados del presente trabajo, ya que en ciertos casos los datos encontrados han servido de sustento para elaborar un concepto o apartado en particular (método inductivo); y en otros casos las teorías generales se han descompuesto para obtener un dato necesario para el presente informe (método deductivo).

2.4.2. Técnicas.

Las técnicas utilizadas en el presente trabajo fueron: la investigación bibliográfica y en la internet; la observación y la entrevista.

Investigación bibliográfica y en internet

Cabe indicar que se realizó una revisión exhaustiva en diferentes fuentes bibliográficas; además se aprovechó internet, que posee información variada y muy valiosa. Se accedió a páginas seguras, documentos en PDF, publicaciones científicas serias, google académico, google libros. Toda esta información obtenida se discriminó con criterio para establecer la adecuada, oportuna y verás.

De estas fuentes se obtuvo la información, utilizada para desarrollar el marco teórico o referencial y la totalidad del informe de investigación.

Observación

La observación es una técnica muy útil para obtener datos e información relevante, principalmente se vale de los sentidos (vista, oído); a través de estos se observa y se percibe el entorno laboral, personal, social de los individuos. Según Fernández-Ballesteros (2007)

La observación es la estrategia fundamental del método científico, y por tanto, cualquier técnica de recogida de información en evaluación psicológica conlleva, de una u otra forma, observación. La observación es, además una conducta universal que ocurre, también, en la situación entre el sujeto y el evaluador y que se produce sea cual fuere el modelo teórico de este.

Como se puede apreciar la observación es utilizada obligatoriamente, para desarrollar el método científico y recoger información. Esta técnica permite percibir y registrar las diferentes conductas, actitudes, cualidades, etc., de manera sistemática, detallada y minuciosa; esta ayuda a realizar un análisis y descripción de las mismas, obteniendo así datos relevantes que servirán en el trabajo de investigación; además de facilitar el emitir las respectivas conclusiones y recomendaciones. Este procedimiento de recogida de información, presenta una serie de garantías que prueben su valor científico. “Tales garantías son las de fiabilidad, validez y/o exactitud de lo observado.”(Fernández-Ballesteros, 2007, p. 188)

Finalmente cabe mencionar lo que acotan Trianes Torres y Gallardo Cruz, (2008); sobre la observación:

Es utilizada como una herramienta para recopilar datos. Como un método, que posee su propio sistema de actuación y pretende describir y explicar los fenómenos. El método observacional, por tanto, es un procedimiento sistemático y objetivo de registro de la conducta generada de forma espontánea emitida en un contexto determinado, cuya codificación y análisis permite responder de forma válida a las cuestiones que han guiado la investigación.

La observación permitió conocer más a fondo, a los estudiantes mentorizados, sus inquietudes, experiencias, intereses; sus actividades personales-laborales, sus actitudes y expectativas frente al proceso de mentoría; sus necesidades de orientación con respecto a

la educación a distancia; esto facilitó preparar información, organizar y planificar el trabajo de mentoría con ellos.

Entrevista

Otra de las técnicas utilizadas para la recolección de datos es la entrevista, en esta principalmente se practica el diálogo directo, entrevistador-entrevistado, a través de esta podemos conocer la historia personal y familiar, el entorno, la situación económica y social de los individuos.

Esta permite indagar las necesidades, expectativas y conocimientos de los participantes en el proceso de mentoría. Estos datos muy importantes ayudarán a obtener una comprensión más profunda de los mentorizados y definir las mejores estrategias para realizar la mentoría.

2.4.3. Instrumentos.

A continuación se detallarán los instrumentos de investigación (formatos, cuestionarios, registros de observación), que se utilizaron en el presente trabajo de investigación:

Formato: Hoja de datos informativos.

Este formulario que fue llenado por los estudiantes del primer ciclo (mentorizados), a través del cual se obtuvo información de ellos, datos como: apellidos y nombres; carrera que cursan, teléfonos y correos electrónicos de contacto; horas de contacto; ocupación, razones para estudiar a distancia e interés por la carrera. Este formato sirvió también para describir a la población en el presente trabajo de información.

Objetivos:

- Obtener datos personales y familiares del estudiante mentorizado.
- Describir a los participantes en el proceso de mentoría.

Dimensiones o ámbitos:

- Sociodemográfico

Questionario: Questionario para evaluar Habilidades de Pensamiento.

El cuestionario se aplicó a los estudiantes mentorizados, mediante este se obtuvo información, sobre las estrategias que utilizan, las dificultades que enfrentan y su forma de aprendizaje, en educación a distancia. El cuestionario sondea los siguientes aspectos: Pensamiento crítico, Técnicas de estudio, Concentración, Motivación. Según el Dr. Alberto Acevedo y la Psic. Marcela Carrera (2014, p.1):

El cuestionario está constituido por un conjunto de afirmaciones con diversas opciones de respuesta, de las que se debe escoger la que mejor describa la experiencia personal, referente a estudiar y aprender. Para marcar la respuesta se tiene las columnas “X” y “Y” cada una con tres opciones.

La columna “X” se refiere a la *frecuencia* con la que lleva a cabo lo que plantea la afirmación. Tiene tres opciones para elegir: SIEMPRE, ALGUNAS VECES y NUNCA. Se elige sólo una opción.

La columna “Y” se refiere al nivel de *dificultad* con la que se hace lo que plantea la afirmación. Aquí también tiene tres opciones para elegir: FACIL, DIFICIL y MUY DIFICIL. Se elige sólo una opción (p.1).

Objetivos:

- Determinar los hábitos de pensamiento que tienen los estudiantes.
- Describir a los participantes en el proceso de mentoría.
- Obtener información acerca de las formas en que aprende, las estrategias que desarrolla para aprender y las dificultades que se presentan para ello.
- Identificar necesidades particulares sobre el aprendizaje.

Dimensiones o ámbitos:

- Cognitivo
- Conductual

Questionario: Expectativas y temores.

Formulario aplicado a los estudiantes mentorizados, les permite reflexionar sobre su experiencia de estudiar a distancia, y de la invitación a participar en el Proyecto de Mentoría; este cuestionario solicita que los estudiantes escriban sus expectativas y temores sobre sus estudios, además de un compromiso personal frente al proceso de mentoría.

Objetivos:

- Reflexionar sobre la experiencia de estudiar a distancia, y de la invitación a participar en el Proyecto de Mentoría-
- Identificar expectativas y temores, de los estudiantes sobre sus estudios a distancia.
- Identificar necesidades de los estudiantes con respecto a sus estudios.
- Asumir un compromiso personal frente al proceso de mentoría

Dimensiones o ámbitos:

- Cognitivo
- Conductual

Questionario: Necesidades de orientación (cuestionario 1).

Cuestionario aplicado a los estudiantes mentorizados, que permite su reflexión sobre la primera experiencia en educación a distancia; para los cual propone que se respondan las siguientes preguntas:

¿Qué problema enfrentó?

¿Cuál fue la causa del problema?

¿Quién le ayudó?

¿Cómo solucionó?

¿Qué aprendió de esta experiencia?

Objetivos:

Reflexionar sobre la experiencia en educación a distancia.

Identificar necesidades y experiencias de los estudiantes, en educación a distancia.

Describir a los estudiantes mentorizados

Dimensiones o ámbitos:

- Cognitivo
- Conductual

Cuestionario: Necesidades de orientación (Cuestionario 2).

Cuestionario aplicado a los estudiantes mentorizados, permitió que reflexionen y analicen algunos aspectos de la educación a distancia, está constituido de tres partes, a continuación se realiza una descripción del cuestionario:

- La primera parte indaga la frecuencia con que realiza varios procedimientos de estudio, mediante una escala en la que elige: 1= Nada, 2= Poco; 3= Regular; 4= Bastante; 5= Mucho. Intente señalar más de una opción.
- La segunda parte el estudiante tiene que valore la importancia que tiene, recibir orientación en aspectos de orden personal. También tiene que utilizar una escala de valoración; de 0 (nada importante) a 10 (extremadamente importante).
- La tercera parte sugiere que realice una valoración del grado de satisfacción de la orientación recibida acerca de procesos administrativos en la UTPL. La escala de valoración es: de 0 (nada satisfecho) a 10 (extremadamente satisfecho).

Objetivos:

- Reflexionar sobre procedimientos de estudio.
- Valorar la importancia de la orientación personal.
- Valorar la satisfacción con los procesos administrativos en la UPTL.
- Describir a los participantes en el proceso de mentoría.
- Identificar las necesidades de los estudiantes mentorizados.

Dimensiones o ámbitos:

- Cognitivo
- Conductual

Registro: Registro de observación.

Este registro llevado y llenado por el mentor, permitió recoger datos importantes de los estudiantes mentorizados, se llevó un registro de las actividades, contactos, encuentros, llamadas telefónicas, novedades, comentarios, correspondencia electrónica; de todo el proceso de mentoría.

Este consistió en una bitácora (cuaderno) en la que se fue anotando el día, el lugar, y la actividad que se realizó con los estudiantes mentorizados, durante el proceso de mentoría.

Objetivos:

- Recolectar información sobresaliente del proceso de mentoría.
- Percibir las conductas, actitudes de los participantes en el proceso de mentoría.
- Conocer y describir a los estudiantes mentorizados.
- Identificar las necesidades de los estudiantes mentorizados.
- Planificar las actividades del proceso de mentoría.

Dimensiones o ámbitos:

- Cognitivo.
- Conductual.
- Personal.
- Laboral.
- Social.

Questionarios: Evaluación primer encuentro de mentoría y Evaluación final del proceso de mentoría.

Formatos en los cuales los estudiantes mentorizados evaluaron, el primer encuentro presencial, el proceso de mentoría, en los siguientes aspectos:

Utilización de recursos.

Metodología.

Objetivos.

Participación del grupo.

Utilidad.

Desempeño del mentor.

Organización.

Además este cuestionario permitió que los estudiantes realicen sugerencias para mejorar próximos encuentros de mentoría.

Objetivos:

- Evaluar el proceso de mentoría.
- Conocer el grado de satisfacción con el proceso de mentoría.

Dimensiones o ámbitos:

- Cognitivo.
- Conductual.

2.5. Procedimiento.

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación tanto en su apartado de marco teórico y el trabajo de campo se utilizaron los siguientes procedimientos:

2.5.1. Lectura de la guía y material recibido de la Universidad.

A través de esta lectura se obtuvo información y una visión general de que se trataba la investigación y el trabajo práctico para la obtención del título, la estructura del trabajo práctico, pautas y sugerencias para realizar el mismo y la búsqueda de información bibliográfica, formatos, cronogramas, normas APA, etc.

2.5.2. Búsqueda y recopilación de información en varias fuentes bibliográficas.

Este procedimiento se utilizó en su mayor parte para la elaboración del marco teórico. En estas fuentes bibliográficas se consultaron; libros, obras y publicaciones científicas, revistas, artículos, páginas electrónicas, etc.; que contienen datos relevantes sobre la temática del trabajo de investigación (mentoría-orientación). Las fuentes bibliográficas a las que se acudió se las detalla a continuación:

Bibliotecas.- El proceso de investigación bibliográfica se realizó en las siguientes bibliotecas:

- Universidad Central, Facultad de Filosofía, biblioteca de la Escuela de Psicología.
- Pontificia Universidad Católica del Ecuador, biblioteca Central.
- Unidad Educativa “Corazón de María” Tumbaco
- Biblioteca personal; libros propios que a lo largo de la carrera han ido formando parte de la misma.

Internet.- Esta red que contiene información muy valiosa, en la que se consultó diversas páginas serias con información científica comprobada, de universidades e instituciones a nivel mundial.

2.5.3. Lectura comprensiva de la bibliografía encontrada y redacción de los diferentes apartados del informe.

Estos procedimientos también se los utilizaron para el desarrollo del marco teórico; en esta fase primeramente se realizó una lectura en la que se analizó, clasificó, discriminó la información necesaria para el desarrollo del presente trabajo.

Luego del análisis, clasificación y discriminación, a través de la lectura comprensiva, de los datos recopilados, se realizó la redacción de todos los apartados del marco teórico del presente trabajo de investigación, incorporando la información pertinente y relevante para cada apartado. Esta información se utilizó también para el trabajo de campo.

2.5.4. Comunicación electrónica con el equipo coordinador de mentoría.

A través de este procedimiento, vía correo electrónico, se obtuvo información para realizar el trabajo de campo (proceso de mentoría). El equipo coordinador de mentoría envió vía correo electrónico la siguiente información para el desarrollo del proceso de mentoría:

- Carta de notificación a los estudiantes de primer nivel, que han sido designados para participar como estudiantes mentorizados.
- Estudiantes mentorizados: Nombres, correos electrónicos, teléfonos de contacto.
- Cronograma de actividades a realizarse en el proceso de mentoría.
- Además se utilizó este medio para coordinar la logística del primer encuentro presencial con los estudiantes mentorizados (lugar, fecha, hora); se recibió información importante para realizar este encuentro

Luego del primer encuentro presencial con los estudiantes mentorizados se envió, al equipo coordinador de mentoría, la matriz de tabulación de los datos obtenidos en la aplicación del Cuestionario de Hábitos de Pensamiento.

2.5.5. Primer contacto con los estudiantes mentorizados.

Con los datos personales recibidos por parte del equipo coordinador de mentoría, se procedió a realizar el primer contacto con los estudiantes designados para participar en el proceso de mentoría. Este contacto se lo realizó a través de llamadas telefónicas y mensajes vía correo electrónico; en el cual se invitó a los estudiantes a participar en la mentoría y que asistan al primer encuentro presencial. Cabe indicar que no todos los

estudiantes designados como mentorizados, confirmaron su participación ya que no se los pudo contactar por teléfono ni contestaron el correo que se les envió, incluso hubo pocos que notificaron su negativa de participar en este proceso. Confirmaron la asistencia siete de los diez estudiantes a mentorizar.

2.5.6. Primer encuentro presencial con los estudiantes mentorizados.

Este primer encuentro se realizó en las instalaciones de la Universidad Técnica Particular de Loja, Centro Asociado de Tumbaco-Quito.

A este encuentro asistieron tres estudiantes, de los siete que confirmaron. En este primer encuentro se abordaron los siguientes puntos:

- Bienvenida, saludo.
- Ambientación.
- Explicación de proceso de mentoría.
- Exposición del objetivo de la mentoría.
- Presentación personal, tanto de mentor, como de mentorizados.
- Intercambio de experiencias de la educación a distancia.
- Reflexión en cuanto a expectativas y temores con respecto a sus estudios universitarios.
- Aplicación del cuestionario de Datos Informativos.
- Aplicación del cuestionario de Hábitos de Pensamiento.
- Presentación de información sobre la Universidad.
- Evaluación y despedida.

Además en este encuentro se acordó con las estudiantes asistentes como sería el mecanismo de contacto con las estudiantes mentorizadas que asistieron; el cual sería en su mayoría a través del correo electrónico, también contactos telefónicos; un encuentro presencial más (obligatorio) y contactos personales con cada una de ellas (opcionales).

Cabe indicar que luego de este encuentro presencial se pudo contactar con otros dos estudiantes mentorizados, con los cuales se programó encuentros personales individuales, en los cuales se abordaron los temas mencionados con las estudiantes que asistieron al encuentro presencial.

Se procedió a tabular los datos del cuestionario de Hábitos de pensamiento, en la matriz destinada para el efecto, los resultados obtenidos se los hizo llegar tanto a los estudiantes como a la Universidad, mediante correo electrónico.

2.5.7. Contactos personales individuales; comunicación telefónica y correo electrónico con los estudiantes mentorizados.

Los procedimientos que se utilizaron para contactar a los estudiantes mentorizados, acordados con ellos, fueron el correo electrónico, comunicaciones telefónicas; y unos pocos encuentros personales, esto debido al tiempo y actividades personales. En estos contactos y encuentros se intercambiaron con los estudiantes información pertinente y aspectos, indicados según las actividades de mentoría, destinados a orientar el estudio a distancia; los cuales se detallan a continuación:

- Técnicas de estudio.
- Técnicas de lectura.
- Estrategias para la búsqueda de información.
- Organización y planificación del estudio a distancia.
- Preparación para los exámenes.
- Particularidades del estudio a distancia.
- Informaciones tales como: personas que los pueden ayudar en sus requerimientos, proceso a realizar etc.

Además se contestan sus inquietudes y se aplicaron los formularios:

- Cuestionario de necesidades de orientación. Reflexionando sobre la primera experiencia en educación a distancia.
- Cuestionario 2 de necesidades de orientación.

2.5.8. Segundo encuentro presencial con los estudiantes mentorizados.

En el segundo encuentro presencial con los estudiantes asistieron cuatro estudiantes asistieron y un estudiante se justificó, con el cual se acordó una reunión posterior. Las actividades realizadas en esta reunión fueron:

- Saludo
- Ambientación.
- Evaluación con los estudiantes los resultados del aprendizaje y el proceso de mentoría.
- Despedida.

2.6. Recursos.

Los recursos con los se contó para llevar a cabo el presente trabajo de investigación (recursos humanos, instituciones, materiales y económicos), se describen a continuación.

2.6.1. Humanos.

Las personas que involucraron sus esfuerzos para el desarrollo del proceso de mentoría, las describimos a continuación.

- **Compañero Mentor:** estudiante en el último año de la Universidad, egresado de la carrera de Psicología, inscrito en el programa nacional de graduación. Que participará en el programa ayudando, guiando e informando a los estudiantes mentorizados.
- **Estudiantes Mentorizados:** estudiantes matriculados en el primer año de la Universidad, que requiere ayuda y asesoría para desarrollar con éxito su proceso educativo.
- **Tutor:** docente designado por la Universidad, para supervisar y coordinar el proceso de mentoría.
- **Coordinador y personal del Centro Universitario:** personal del centro universitario de Tumbaco, que colaboran en la logística y organización del proceso de mentoría.

2.6.2. Materiales e institucionales.

Los recursos materiales que se necesitan para el desarrollo del presente trabajo se describen a continuación:

- Útiles y suministros escolares.
- Lápices y esferos.
- Cuadernos.
- Hojas.
- Copias.
- Libros y material bibliográfico.

Los recursos institucionales que facilitaron el proceso de mentoría y la elaboración del informe final fueron:

- Guía del programa nacional de titulación.
- Guía General de educación a distancia.
- Aula e instalaciones del centro universitario.
- Internet.
- EVA (entorno virtual de aprendizaje).
- Computador.
- Infocus (proyector).
- Diapositivas.

2.6.3. Económicos.

A continuación se describe un presupuesto estimativo de los recursos económicos que se requieren en el desarrollo del presente trabajo.

<u>Detalle</u>	<u>Valor</u>
• Suministros y útiles de oficina	20
• Copias e impresiones	50
• Movilización	50
• Otros	<u>30</u>
Total	150

CAPÍTULO III: RESULTADOS ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

En este apartado, “resultados análisis y discusión”, se expondrán los resultados y las experiencias que arrojó el proceso de mentoría y de investigación. Se describirán los datos obtenidos a lo largo del proceso y en los encuentros presenciales, los contactos con cada uno de los mentorizados (a través del teléfono y el correo electrónico); así como las dificultades, necesidades y problemáticas que afrontan los estudiantes en educación a distancia.

En los encuentros y contactos se llevaron a cabo actividades de orientación y guía a los estudiantes mentorizados, se conversó con ellos, intercambiando las experiencias y las dificultades que se dan durante los procesos administrativos y de ingreso en la universidad; y al momento de afrontar estudios. Además de información relevante que se requeriría durante el proceso de inducción al sistema de educación a distancia.

Los datos se obtuvieron a través de pocos encuentros personales, entrevistas, contactos vía teléfono y correo electrónico, la observación y los instrumentos aplicados (cuestionarios y formularios).

Estos datos se contrastaron con información que se obtuvo en la realización del marco teórico, la bibliografía consultada e información científica publicada. Este análisis se lo realizó a través de cuadros explicativos que aclararán, facilitarán y esquematizarán el análisis y discusión de los resultados.

3.1. Características psicopedagógicas de los mentorizados.

La educación es un medio por el cual las personas buscan oportunidades para su realización personal; hay un constante deseo de aprender en la sociedad actual. Aprender pero al mismo tiempo sin afectar otras actividades laborales, personales o sociales, no depender del tiempo y del espacio; aprender según las posibilidades, aptitudes e individuales de cada persona. La educación a distancia es una oportunidad que permite a las personas que tienen la motivación y la capacidad suficiente para realizar sus estudios superiores y que por ciertas condiciones se sienten limitadas; entre las que se pueden citar razones de tipo geográfico, ocupaciones laborales y familiares; personas con diversas situaciones personales (salud, edad, privadas de su libertad, etc.). Todas estas características que determinan la manera en que se afrontan las situaciones vitales.

En el proceso de enseñanza-aprendizaje las características psicopedagógicas juegan un rol muy importante, son aquellas que los individuos presentan tanto a nivel psicológico

(emociones, sentimientos, personalidad) y a nivel pedagógico (predisposición del estudiante frente al estudio, facilidades, información).

En el presente trabajo se puede caracterizar a los estudiantes mentorizados participantes en este proceso como profesionales y empleados con diversas ocupaciones tanto laborales, familiares y sociales; que quieren superarse a través del estudio y que encuentran en la educación a distancia una opción para lograr esta superación; armonizando sus actividades personales con las académicas, logrando así la realización profesional mediante la consecución de un título universitario.

A través del instrumento de datos personales se determinó que, específicamente en el grupo de cinco mentorizados con el que se trabajó, que el 80% son mujeres y el 20% son hombres.

Tabla 2: Número de estudiantes mentorizados

Estudiantes Mentorizados	Frecuencia	Porcentajes
Mujeres	4	80%
Hombres	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Formulario de datos personales (2015)
Elaborado por: Velásquez F. (2015)

También se los puede caracterizar como personas que ya han terminado su educación secundaria y buscan la titulación a nivel superior o realizar lograr una segunda titulación. La mayoría de ellos trabaja o tienen una actividad profesional y una persona en este grupo es ama de casa. Los estudiantes participantes en este proceso de mentoría ven a la educación a distancia una opción para continuar sus estudios universitarios, todos están inscritos en la titulación de psicología.

En la educación a distancia es una modalidad de estudios que requiere disciplina, motivación y constancia; por este motivo, la forma en como aprende el estudiante, como procesa la información, su capacidad para comprender la información, las estrategias que utiliza para procesar e integrar esta información, las condiciones ambientales en las que desarrolla sus actividades de aprendizaje; son factores determinantes para el éxito académico. Debido a esto es de vital importancia que el estudiante, desarrolle hábitos y estrategias efectivas de estudio.

Palmeros y Ávila, Coeto Calcáneo, y Pérez Castro, escriben en 2011:

Los hábitos de estudio, específicamente los relacionados con el estudio independiente, son un elemento fundamental en la educación semipresencial. El alumno debe contar con herramientas para cumplir exitosamente con sus expectativas tanto académicas como personales, por ello es importante tomar en consideración las condiciones ambientales, la motivación, la planificación y la utilización de técnicas (p.1).

La aplicación del cuestionario de hábitos de pensamiento permitió obtener información de los estudiantes mentorizados; sobre estos hábitos y estrategias de estudio que aplican los estudiantes, las formas en que aprenden, las condiciones ambientales en las que desarrollan sus estudios, etc. Este cuestionario evalúa varios de estos aspectos que se los describen a continuación:

3.1.1. Pensamiento crítico.

Para que un aprendizaje sea significativo, el pensamiento crítico es una de las herramientas sustanciales que se deben aplicar; este permite al ser humano entender, analizar, evaluar, relacionar, discriminar, sintetizar; conocimientos y proponer soluciones para resolución de problemas; “el pensamiento crítico implica tanto habilidades en la comunicación efectiva y en la resolución de problemas, como un compromiso de superar las tendencias egocéntricas y sociocéntricas naturales de uno mismo” (Paul y Elder, 2005, p. 5). El ejercicio de esta capacidad hace que los estudiantes desarrollen criterio frente a las informaciones y conocimientos que día a día adquieren a través de diversos medios, la adquisición de conocimientos ya no se hace memorística, adquiere un significado, para ponerlo en práctica en el diario vivir.

Tabla 3: Pensamiento crítico

Pensamiento crítico	Frecuencia (total logrado)	Porcentajes
Estudiante 1	50	78,12%
Estudiante 2	37	57,81%
Estudiante 3	31	48,43%
Estudiante 4	43	67,18%
Estudiante 5	48	75,00%

Fuente: Cuestionario de hábitos de pensamiento (2015)

Elaborado por: Velásquez F. (2015)

En la presente investigación la mayoría de los estudiantes mentorizados; 3 estudiantes, el 60%, tiene desarrollada esta capacidad en gran medida y la aplica al momento de afrontar la tarea de sus estudios a distancia; sin embargo hay 2 estudiantes, el 40% en los que esta aptitud no está totalmente desarrollada.

Adrei y Fedorov, (2014) citando el informe de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) generado por el equipo de Jacques Delors (1996), en el que propone que:

El reto particular que enfrenta la educación superior de potenciar la comprensión, despertar la curiosidad intelectual, estimular el sentido crítico y adquirir al mismo tiempo autonomía de juicio. La Declaración sobre la educación superior en el siglo XXI, elaborada por la conferencia mundial de la UNESCO, que fue organizada en 1998 en París, refuerza dicha posición y expone que: “Las instituciones de educación superior deben formar a los estudiantes para que se conviertan en ciudadanos bien informados y profundamente motivados, provistos de un sentido crítico y capaces de analizar los problemas de la sociedad, buscar soluciones, aplicarlas y asumir responsabilidades sociales”.

El pensamiento crítico en la educación superior a distancia juega un papel preponderante, Díaz Navarro y Mateo Mejía, en 2014, escribe:

El pensamiento crítico es una herramienta fundamental para aprender. Es así que los alumnos deben ampliar habilidades para lograr este objetivo y, por ende, el conocimiento. Desde la perspectiva del aprendizaje y la enseñanza en la educación virtual o a distancia, (UNESCO, 2004), recomienda generarlo a través de la solución de problemas” (p. 2).

Esta capacidad en los estudiantes del grupo mentorizado, no está debidamente desarrollada, se hace indispensable que ellos entrenen su pensamiento crítico, aplicando diversas estrategias todos los días, frente a la información que se recibe, mediante ejercicios prácticos y lo incorporen como hábito en su rutina para obtener éxitos no solamente a nivel académico, además en el ámbito personal. Tedesco, (2014) sugiere las siguientes estrategias: “resolución de problemas, cooperación y colaboración con otros sujetos en trabajos grupales cooperativos, en los que se desarrolle el pensamiento crítico, la argumentación, la discusión e interpretación” (p.11), entre otras.

En esta escala las subescalas son menos puntuación fueron:

Tabla 4: Pensamiento crítico subescalas menos puntuadas

Sub escala	Promedio puntuación
Para enriquecer y ampliar lo que estoy aprendiendo, busco información que contradiga lo que dice mi profesor	1,6
Participo en grupos de estudio para intercambiar puntos de vista sobre un tema	1,6

Fuente: Cuestionario de hábitos de pensamiento (2015)
Elaborado por: Velásquez F. (2015)

Según esto los estudiantes no contrastan la información de las diferentes asignaturas, con el tutor o con otros estudiantes, se rigen a un esquema; que puede ser resultado de la falta de tiempo y sus otras actividades que no les posibilita buscar en otras fuentes para ampliar los temas, únicamente le dedican el tiempo estrictamente necesario a la tarea de estudiar.

El cuestionario de necesidades No. 2, indaga a los estudiantes sobre varias actividades que fortalecen el pensamiento crítico entre las cuales se puede anotar:

Pregunta: Primero leo las orientaciones de cada unidad en la guía didáctica; las respuestas de los estudiantes mentorizados determinan que, el 40%, 2 estudiantes leen poco las instrucciones de la guía didáctica, otro 40%, 2 estudiantes lo hacen de manera regular; y, 1 estudiante, el 20% restante lo hace frecuentemente.

Tabla 5: Lectura de orientaciones de la guía didáctica

	Frecuencia (valoración)	Explicación
Estudiante 1	4	Bastante
Estudiante 2	3	Regular
Estudiante 3	2	Poco
Estudiante 4	3	Regular
Estudiante 5	2	Poco

Fuente: Cuestionario de hábitos de pensamiento No. (2015)
Elaborado por: Velásquez F. (2015)

Martínez Prieto en 2012 al mencionar a la lectura escribe, que “es lo fundamental cuando de estudio se habla, pues sin leer no hay aprendizaje” (p.9). Es necesario que los estudiantes mentorizados, realicen esta actividad de mejor manera; leer las orientaciones de cada unidad en la guía didáctica, es importante para tener una idea clara y esquematizada sobre los contenidos de cada materia.

La guía didáctica es uno de los materiales principales que la universidad entrega al estudiante de educación a distancia; “es un instrumento que ayuda a manejar el texto haciendo aclaraciones, dando pistas para el ritmo de trabajo, proponiendo actividades para aclarar conceptos y reafirmar conocimientos, utilizando las técnicas y orientaciones que se estudia en el texto” (Correa Jaramillo, 2010, p. 9).

El propósito de la guía didáctica de cada materia es “guiar y conducir en el estudio independiente y autónomo; facilitar el estudio y manejo del texto básico de la asignatura, ampliar su información y proporcionar el soporte teórico de algunos temas que no hay en el texto básico” (Celi Apolo, 2007, p. 5).

Pregunta: 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. En esta pregunta: el 40%, 2 estudiantes realizan esta actividad de manera regular; el 40%, 2 estudiantes la realizan de manera frecuente; y un 20%, 1 estudiante lo hace muy frecuentemente. Martínez Prieto, (2012), comenta que; “a la hora de estudiar hacemos dos lecturas: una primera general, para hacernos una idea de lo que hemos de estudiar, y una segunda y definitiva a la que llamaremos comprensiva” (p.9).

Tabla 6: Revisión rápida del texto básico

	Frecuencia (valoración)	Explicación
Estudiante 1	3	Regular
Estudiante 2	4	Bastante
Estudiante 3	5	Mucho
Estudiante 4	4	Bastante
Estudiante 5	3	Regular

Fuente: Cuestionario de hábitos de pensamiento No. (2015)
Elaborado por: Velásquez F. (2015)

Para una buena comprensión lectora, Sebastián, Ballesteros, y Sánchez García, (s/f); mencionan el “método SQ3R (en inglés: *Survey, Question, Read, Repite, Review*). En el que el primer paso es: Examinar (*Survey*): lograr una visión general del conjunto. El examen debe ser rápido, sin detenernos en detalles, buscando los planteamientos e ideas generales” (p.3).

Se determina que los estudiantes mentorizados realizan esta actividad, pero no en la medida óptima; es necesario que ellos la fortalezcan, ya que realizando esta revisión rápida tendrá una visión de lo que trata la materia en un determinado capítulo.

Pregunta: Doy una lectura comprensiva para identificar y señalar las ideas principales y secundarias de cada tema. Las respuestas de los estudiantes determinan los siguientes resultados: el 20%, 1 estudiante nunca hace una lectura comprensiva de los temas, el 60%, 3 estudiantes lo hacen frecuentemente; y el 20%, 1 estudiante lo realiza muy frecuentemente.

Tabla 7: Lectura comprensiva

	Frecuencia (valoración)	Explicación
Estudiante 1	5	Mucho
Estudiante 2	4	Bastante
Estudiante 3	1	Nada
Estudiante 4	4	Bastante
Estudiante 5	4	Bastante

Fuente: Cuestionario de hábitos de pensamiento No. (2015)
Elaborado por: Velásquez F. (2015)

Al describir a la lectura comprensiva Martínez Prieto, (2012) apunta: “saber leer, nos obliga a identificar las ideas esenciales, las básicas, hace que tengamos que captar lo relevante y, por último, lo que es más importante, nos permite crear un juicio crítico sobre cuanto leemos”. (p.9)

Los resultados sugieren que la mayoría de estudiantes realizan esta lectura comprensiva; sin embargo es necesario que mantengan la frecuencia y se la realice siempre, fortaleciéndola. En el caso del estudiante que no la realiza hay que formar este hábito y reconozca la importancia de esta técnica en sus estudios.

Sebastián, Ballesteros, y Sánchez García, resalta sobre la importancia que tiene la lectura crítica: “Es algo que te puede ayudar, entre otras cosas, a entenderlo y a recordarlo. Lee un texto, saca tus conclusiones y contrástalas con lo que piensas. Es algo que te puede ayudar, entre otras cosas, a entenderlo y a recordarlo” (p.4).

3.1.2. Tiempo y lugar de estudios.

Dos factores muy importantes para el éxito académico, son el tiempo y lugar de estudios. Una eficiente administración del tiempo, en la que se deben tomar en cuenta aspectos tanto personales, sociales, laborales, y académicos; para organizarlos de manera tal que se armonicen entre sí, no interfieran unos con otros y se lleven a cabo sin contratiempos y apuros. “Planificar el estudio permite utilizar el tiempo de una manera eficaz y eficiente, obtener resultados provechosos y retener un máximo de conocimientos con menor esfuerzo y escaso derroche de energía” (Yucra Mamani, 2011, p.64).

En cuanto al lugar de estudios es un factor ambiental que incide de significativamente, al momento de realizar las tareas y actividades estudiantiles, ya que la comodidad del lugar, la temperatura, la iluminación; hacen que estas tareas se realicen de manera adecuada, productiva y sin distracciones. “El lugar de estudio posee uno de los elementos esenciales que posibilita el adecuado estudio, debe estar acomodado a la persona y con las condiciones oportunas, para que no existan elementos que interrumpan el período de estudio” (Alcántara Traperó, 2010, p. 3).

En la presente investigación los resultados indican que los estudiantes mentorizados, el 80% organizan su tiempo y poseen un lugar de estudios adecuado (aunque no totalmente). El 20% de los estudiantes no planifica adecuadamente su tiempo de estudio y el lugar donde realiza sus actividades académicas no es el óptimo.

Tabla 8: Tiempo y lugar de estudio

Tiempo y lugar de estudio	Frecuencia (total logrado)	Porcentajes
Estudiante 1	32	80,00%
Estudiante 2	23	57,50%
Estudiante 3	28	70,00%
Estudiante 4	32	80,00%
Estudiante 5	30	75,00%

Fuente: Cuestionario de hábitos de pensamiento (2015)
Elaborado por: Velásquez F. (2015)

Yucra Mamani, en 2011 escribe refiriéndose a la planificación del tiempo:

Se ha observado que uno de los principales problemas que afecta a los estudiantes universitarios es la falta de una planificación formal del tiempo. La planificación del estudio permite obtener mejores resultados e implementar hábitos de estudio, evitando en gran medida los temidos momentos de agobio.

Al respecto Marchena, Hervías, Galo, y Rapp, (2010) acota: “el buen rendimiento del universitario depende en gran medida de una adecuada gestión y organización del tiempo de estudio” (p.5).

El lugar de estudio es uno de los factores ambientales que “condicionan considerablemente el proceso de enseñanza-aprendizaje, por lo que se debe velar por la creación de un clima adecuado y favorecedor del aprendizaje” (Alcántara Trapero, 2010, p. 3)

La organización y planificación del tiempo de estudio, además del lugar donde se realiza este, no se los debe dejar al azar, estudiar un día sí, otro no; en horas no establecidas, en lugares no apropiados, con distracciones, de manera incomoda, etc. Lo antes mencionado puede dar lugar a que fracase el proceso de aprendizaje y no se alcancen los objetivos esperados.

Los estudiantes mentorizados aunque planifican y organizan su tiempo; es necesario que lo hagan de manera más eficaz y eficiente teniendo en cuenta sus otras actividades compaginándolas con todas las actividades académicas. También deben prestar mucha

atención al lugar donde desarrollan sus estudios, adecuarlo para que sea cómodo, confortable y esté en las condiciones óptimas para realizarlos.

La subescala con menos puntuación fue:

Tabla 9: Tiempo y lugar de estudio subescalas menos puntuadas

Sub escala	Promedio puntuación
Estudio para estar preparado en cualquier momento para contestar un examen	1,6

Fuente: Cuestionario de hábitos de pensamiento (2015)
Elaborado por: Velásquez F. (2015)

Los estudiantes mentorizados no dedican un tiempo adecuado a estudiar para estar preparados para la evaluación. Una vez más se puede inferir que el principal problema es la falta de tiempo y organización de las actividades; lo cual provoca no dedicarle el debido interés a los estudios.

En cuanto al tiempo y lugar de estudio el cuestionario de necesidades No. 2, averigua a los estudiantes sobre actividades que tienen relación con este aspecto, a continuación se describen:

Pregunta: Reviso y estudio a medida que desarrollo la evaluación a distancia. La evaluación a distancia para Rubio Gómez, (2014): “constituye una estrategia de aprendizaje que pretende el desarrollo de diversas competencias mediante tareas y ejercicios de análisis, reflexión, aplicación de conocimientos, síntesis, evaluación, planteamiento de propuestas, investigación y desarrollo de la creatividad” (p. 79).

Tabla 10: Revisión y desarrollo de la evaluación a distancia

	Frecuencia (valoración)	Explicación
Estudiante 1	4	Bastante
Estudiante 2	1	Nada
Estudiante 3	5	Mucho
Estudiante 4	5	Mucho
Estudiante 5	2	Poco

Fuente: Cuestionario de hábitos de pensamiento No. (2015)
Elaborado por: Velásquez F. (2015)

Se observa que: El 20%, 1 estudiante no realiza esta actividad; otro 20%, 1 estudiante lo hace con poca frecuencia; el 40%, 2 estudiantes la hacen frecuentemente; y el 20% que resta, 1 estudiante la hace muy frecuentemente.

Esta revisión de la evaluación a distancia a la par que se va desarrollando el estudio, es muy útil ya que permite ir estructurándola y realizándola en el proceso de estudio-aprendizaje; optimizando el tiempo, evitando así apuros y errores en la realización de la evaluación. “Es aconsejable no esperar al último día para enviar la evaluación a fin de evitar posibles congestiones del Entorno Virtual de Aprendizaje” (Rubio Gómez, 2014, p. 80).

La mayoría de los estudiantes mentorizados realizan esta actividad, sin embargo hay estudiantes que no la hacen. Esta actividad se la debe mantener y reforzar.

Pregunta: Pongo énfasis en el estudio y repaso la semana antes de las evaluaciones. Las evaluaciones presenciales “evalúan el grado de dominio de las competencias de cada componente a través de cuestionarios de preguntas objetivas (de opción múltiple o dicotómicas) que apuntan a los niveles cognitivos de conocimiento, comprensión, aplicación, análisis, síntesis y evaluación” (Rubio Gómez, 2014, p. 82).

Tabla 11: Preparación de la evaluación presencial

	Frecuencia (valoración)	Explicación
Estudiante 1	5	Mucho
Estudiante 2	4	Bastante
Estudiante 3	3	Regular
Estudiante 4	5	Mucho
Estudiante 5	5	Mucho

Fuente: Cuestionario de hábitos de pensamiento No. (2015)
Elaborado por: Velásquez F. (2015)

En esta pregunta se observa que de los estudiantes mentorizados: el 20%, 1 estudiante prepara las evaluaciones de manera regular; 20%, 1 estudiante lo hace frecuentemente; y el 60%, 3 estudiantes lo realizan muy frecuentemente.

La preparación de las evaluaciones a distancia debe ser continua, durante todo el proceso de estudio, sin embargo es recomendable reforzar, sobre todo los conocimientos importantes de las asignaturas. Martínez Prieto, (2012) opina que “preparar un examen no es una hazaña que debas dejar para la última semana, sino que tienes que empezar desde el inicio de las clases. El día antes del examen debes estar relajado y seguro de ti mismo para dar el cien por cien” (p. 14). Se observa en los estudiantes que realizan esta actividad, pero se requiere mejorarla.

3.1.3. Técnicas de estudio.

Los resultados demuestran que el 100% de los estudiantes mentorizados aplican técnicas de estudio, en sus actividades académicas de educación a distancia. Los cinco estudiantes tienen altos porcentajes con respecto a este aspecto.

Tabla 12: Técnicas de estudio

Técnicas de estudio	Frecuencia (total logrado)	Porcentajes
Estudiante 1	61	84,72%
Estudiante 2	46	63,89%
Estudiante 3	45	62,50%
Estudiante 4	52	72,22%
Estudiante 5	55	76,39%

Fuente: Cuestionario de hábitos de pensamiento (2015)
Elaborado por: Velásquez F. (2015)

“Las técnicas de estudio son aquellas actividades específicas que pueden ser utilizadas de forma mecánica, que se aprenden mediante la práctica, como releer, hacer esquemas, subrayar con diferentes colores” (Palmeros y Ávila, Coeto Calcáneo, y Pérez Castro, 2011, p. 5).

Las técnicas de estudio permiten afrontar el estudio de manera metódica y sistemática; estas herramientas ayudan a que las actividades académicas (tareas, preparación para las evaluaciones, entre otras), se realicen con éxito. Almela, en 2002 expresa que “las técnicas de estudio sirven para mejorar la forma de estudiar, de tal forma que se aprenda más y mejor en el menor tiempo posible” (p.18).

La utilización de técnicas de estudio en educación a distancia se hace muy necesaria para evitar el fracaso en el proceso de aprendizaje, Institución Universitaria Salazar y Herrera, en 2009, subraya: “para todas las instituciones de educación superior en el país, es un problema contemplar los altísimos índices de fracaso escolar. En muchas ocasiones el fallo está en una carencia de hábitos y técnicas de estudio” (p.2).

La aplicación de estas por parte del estudiante determinará o no un aprendizaje significativo. “Se considera que la adquisición de las distintas técnicas de estudio nos pueden proporcionar una gran ventaja y beneficio en el estudio ya que nos posibilitan facilitar el trabajo para que adquiramos los conocimientos de la mejor forma posible” (Alcántara Trapero, 2010, p. 2)

Los estudiantes mentorizados utilizan las técnicas de estudio en un nivel aceptable, sin embargo pueden mejorar. Es importante que los estudiantes adquieran y fortalezcan la

utilización de las técnicas de estudio, mediante una práctica perseverante y diaria, lo que hará que cumplan con éxito los objetivos académicos propuestos.

Las subescalas menos puntuadas fueron:

Tabla 13: Técnicas de estudio subescalas menos puntuadas

Sub escala	Promedio puntuación
Al estudiar un tema acostumbro hacer esquemas del contenido, delimitando las ideas principales y secundarias	2
Me intereso en temas culturales aunque aparentemente estén alejados de lo que tengo que estudiar.	2

Fuente: Cuestionario de hábitos de pensamiento (2015)
Elaborado por: Velásquez F. (2015)

Se puede observar que los estudiantes no han desarrollado de manera óptima la habilidad de desarrollar esquemas para organizar la información, además de que tienen poco interés por otros temas a parte de los temas de estudio. Esto también puede estar relacionado a la falta de tiempo o de una guía adecuada. Lo anteriormente expuesto puede dar como resultado no estudiar lo importante y no se contraste la información.

Con respecto a las técnicas de estudio las preguntas que hace el cuestionario de necesidades No. 2, a los estudiantes sobre estas detallamos a las siguientes:

Pregunta: Subrayo los aspectos de mayor importancia.

Tabla 14: Subrayado

	Frecuencia (valoración)	Explicación
Estudiante 1	4	Bastante
Estudiante 2	3	Regular
Estudiante 3	4	Bastante
Estudiante 4	5	Mucho
Estudiante 5	3	Regular

Fuente: Cuestionario de hábitos de pensamiento No. (2015)
Elaborado por: Velásquez F. (2015)

En esta pregunta se observa que de los estudiantes mentorizados: el 40%, 2 estudiantes realizan esta actividad de manera regular; 40%, 2 estudiantes la realizan frecuentemente; y el 20% 1 estudiante la hace muy frecuentemente.

Alcántara Trapero, en 2010 indica que:

Tanto el subrayado como las notas al margen nos ayudan a destacar lo relevante de la información que vamos leyendo y, más adelante, nos servirán para estructurarla y sintetizarla. El subrayado nos facilita también realizar con mayor agilidad posteriores lecturas. Por su parte, las anotaciones sirven para hacer obvios aspectos que están implícitos en el contenido, pero que a veces no son explícitos en el texto (p.7).

Esta técnica de subrayado ayuda estudiante para establecer las ideas más importantes de la asignatura; facilitando así el estudio, la realización de las tareas a distancia, los gráficos, cuadros, organizadores, etc.; con estas ideas. Los estudiantes mentorizados deben perfeccionar esta estrategia.

Pregunta: Elaboro esquemas, cuadros sinópticos. En esta pregunta se observa que de los estudiantes mentorizados: el 60%, 3 estudiantes elaboran esquemas y cuadros sinópticos con poca frecuencia, el 20%, 1 estudiante, lo hace de manera regular; y el 20% restante, 1 estudiante lo hace muy frecuentemente.

Tabla 15: Esquemas y cuadros sinópticos

	Frecuencia (valoración)	Explicación
Estudiante 1	2	Poco
Estudiante 2	3	Regular
Estudiante 3	2	Poco
Estudiante 4	5	Mucho
Estudiante 5	2	Poco

Fuente: Cuestionario de hábitos de pensamiento No. (2015)
Elaborado por: Velásquez F. (2015)

“A la hora de realizar la síntesis debemos organizar y estructurar los contenidos, para llegar a una correcta organización de los mismos y su posterior comprensión... la síntesis se realiza tras la lectura y el subrayado” (Alcántara Trapero, 2010, p.7). Los esquemas y los cuadros sinópticos entre otros, son dos herramientas útiles para sintetizar y organizar la información.

Los esquemas y cuadros sinópticos, ayudan a organizar la información de manera sistemática, con secuencia y orden; facilitando el estudio, comprensión y asimilación de la materia en cuestión. Los estudiantes mentorizados, no realizan esquemas y cuadros sinópticos, con la frecuencia necesaria que se requeriría para esta actividad.

Pregunta: Elaboro resúmenes.

Tabla 16: Resúmenes

	Frecuencia (valoración)	Explicación
Estudiante 1	5	Mucho
Estudiante 2	3	Regular
Estudiante 3	3	Regular
Estudiante 4	1	Nada
Estudiante 5	4	Bastante

Fuente: Cuestionario de hábitos de pensamiento No. (2015)
Elaborado por: Velásquez F. (2015)

En esta pregunta se determina que de los estudiantes mentorizados: 20%, 1 estudiante no elabora resúmenes; el 40%, 2 estudiantes realizan resúmenes de manera regular; el 20%, 1 estudiante lo hace frecuente; y el 20%, 1 estudiante lo realiza muy frecuentemente.

Otra de las herramientas que facilitan la síntesis de la información son los resúmenes. Un resumen “Es condensar en cuantas menos palabras mejor los conceptos e ideas más importantes de lo que has de estudiar. Un buen resumen te da muy brevemente una visión clara del conjunto de lo que necesitas saber” (Martínez Prieto, 2012, p. 11); un resumen bien hecho es útil para el repaso y la memorización.

Los resúmenes al igual que las figuras y esquemas, son de gran utilidad para fortalecer los conocimientos y entrenar la capacidad de redacción (síntesis, organización, conexión de ideas, coherencia, ortografía y hasta la caligrafía). Los resultados obtenidos en esta pregunta denotan que los estudiantes tienen que afianzar esta actividad.

3.1.4. La concentración.

La concentración es una capacidad que nos permite a las personas “percibir la mayoría de estímulos que suceden y atender a lo que realmente es importante y va a influir de manera directa en nuestra actuación” (Poveda Leal y Benítez Sillero, 2010, p. 103).

La concentración en el momento del estudio es un factor significativo, ya que si no se tiene la concentración adecuada no se presenta la debida atención a la tarea de estudio y cualquier evento, ruido o situación puede causar distracción.

En cuanto a concentración se puede observar que: el 40%, 2 estudiantes tienen fortalecida esta capacidad, con puntuaciones altas. Un estudiante, el 20%, la tiene medianamente fortalecida; y los dos restantes, el 40%, se aprecia deficiencia en cuanto a la concentración, con porcentajes menores al 50%.

Tabla 17: Concentración

Concentración	Frecuencia (total logrado)	Porcentajes
Estudiante 1	33	82,50%
Estudiante 2	23	57,50%
Estudiante 3	16	40,00%
Estudiante 4	17	42,50%
Estudiante 5	32	80,00%

Fuente: Cuestionario de hábitos de pensamiento (2015)
Elaborado por: Velásquez F. (2015)

La concentración es otro de los factores importantes para realizar con eficacia las tareas estudiantiles; Gómez Rivas en 2006, recalca que:

La calidad del estudio está directamente relacionada con el grado de atención o concentración en la tarea de estudiar. Por ello se afirma que sólo puede estar concentrado el que no piensa nada más que en lo que está estudiando en ese momento. (p.11)

Se puede decir que los estudiantes mentorizados deben perfeccionar la capacidad de concentración para el éxito en sus estudios en Educación a distancia; “focalizar la atención sobre la tarea que se está desarrollando y no distraerse por estímulos internos o externos irrelevantes. (Equipo técnico de Psicólogos del Sevilla F.C.S.A.D. Universidad de Sevilla España, 2002)

La subescala con menos puntuación fue:

Tabla 18: Concentración subescalas menos puntuadas

Sub escala	Promedio puntuación
Me mantengo algún tiempo estudiando aunque de principio no me concentro	1,6

Fuente: Cuestionario de hábitos de pensamiento (2015)
Elaborado por: Velásquez F. (2015)

Los estudiantes al momento de estudiar no mantienen la concentración adecuada lo que da como resultado que no adquieran conocimientos y la debida preparación en los diferentes temas y así realizar con éxito tanto los trabajos a distancia, como las evaluaciones presenciales. La poca concentración puede darse por las situaciones personales y la organización del tiempo.

Para estimar la concentración que los estudiantes ponen en sus actividades estudiantiles el cuestionario de necesidades No. 2, realiza la siguiente pregunta:

Pregunta: Intento memorizarlo todo. El 40%, 2 estudiantes realizan esta actividad con poca frecuencia, otro 40%, 2 estudiantes lo hacen de manera regular; y el 20%, 1 estudiante lo hace muy frecuentemente.

Tabla 19: Memorización

	Frecuencia (valoración)	Explicación
Estudiante 1	2	Poco
Estudiante 2	2	Poco
Estudiante 3	3	Regular
Estudiante 4	5	Mucho
Estudiante 5	3	Regular

Fuente: Cuestionario de hábitos de pensamiento No. (2015)
Elaborado por: Velásquez F. (2015)

La memorización, “se trata de recordar y reconocer. Es decir, al usar la memoria no solo recordamos, sino que reconocemos lo que recordamos, lo dotamos de sentido” (Martínez Prieto, 2012, p. 11). La misma autora señala que es un paso “primordial y el que resulta más agotador, pue es el que más ejercicio precisa”.

Hay conocimientos que por su naturaleza deben memorizarse (fechas, fórmulas, nombres de personajes, etc.); sin embargo se los debe contextualizar y comprender dentro de un todo o reconocer en que situaciones se los puede utilizar. Los resultados de los estudiantes mentorizados expresan una frecuencia mínima para esta actividad.

3.1.5. La motivación.

Estar motivado significa hacer algo, por el gusto, la satisfacción, el logro que se va a obtener haciéndolo. Palmero, (2007); escribe:

Motivación: es un concepto que usamos cuando queremos describir las fuerzas que actúan sobre, o dentro de, un organismo, para iniciar y dirigir la conducta de éste. Es decir, son fuerzas que permiten la ejecución de conductas destinadas a modificar o mantener el curso de la vida de un organismo, mediante la obtención de objetivos que incrementan la probabilidad de supervivencia, tanto en el plano biológico, cuanto en el plano social. (p.4)

La motivación significa llegar a la autorrealización, satisfacer necesidades que permitan al ser humano ser mejor persona y cumplir sus objetivos y sueños. Es la energía que permite alcanzar los objetivos.

Los resultados en el aspecto de motivación en el grupo de estudiantes mentorizados, evidencian los siguientes resultados: el 60%, 3 de los estudiantes se sienten debidamente motivados para afrontar sus estudios a distancia, con puntuaciones altas. Mientras que el 40% restante, 2 de los estudiantes, no se sienten suficientemente motivados; se observan puntuaciones medias en cuanto a este aspecto.

Tabla 20: Motivación

Motivación	Frecuencia (total logrado)	Porcentajes
Estudiante 1	43	67,18%
Estudiante 2	49	76,56%
Estudiante 3	36	56,25%
Estudiante 4	32	50,00%
Estudiante 5	53	82,81%

Fuente: Cuestionario de hábitos de pensamiento (2015)

Elaborado por: Velásquez F. (2015)

La motivación debe estar en niveles altos para lograr los objetivos académicos, si bien se percibe motivación en los estudiantes mentorizados, está no es la óptima, se debe trabajar mucho para desarrollarla en ellos. Cabe anotar lo que Palmeros y Ávila, Coeto Calcáneo, y Pérez Castro en 2011 argumentan:

La motivación es uno de los principales factores que explican el éxito o fracaso en los estudios. Está constituida por aquellos factores que otorgan la energía necesaria para iniciar el estudio y la fuerza de voluntad para mantenerse en él hasta conseguir los fines pretendidos. (p. 5)

La subescala menos puntuada fue:

Tabla 21: Motivación subescalas menos puntuadas

Sub escala	Promedio puntuación
Visito las exposiciones industriales o de otro tipo que tengan relación con mis estudios	1,6

Fuente: Cuestionario de hábitos de pensamiento (2015)
Elaborado por: Velásquez F. (2015)

Los estudiantes no acostumbran en gran medida realizar otras actividades que tengan relación con sus estudios, esto se puede observar con la puntuación de esta subescala. La falta de tiempo puede ser una de las razones para no realizar estas actividades; esto puede dar como resultado no contrastar la información en otras fuentes; además de no tener una visión más amplia del tema a estudiar.

Para la motivación el cuestionario de necesidades No. 2, realiza la siguiente pregunta:

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

En esta pregunta se determina que de los estudiantes mentorizados: el 60%, 3 estudiantes desarrollan las actividades que sugiere la guía didáctica de manera regular; y el 40 %, 2 estudiantes lo hacen frecuentemente.

Tabla 22: Actividades de aprendizaje de la guía didáctica

	Frecuencia (valoración)	Explicación
Estudiante 1	4	Bastante
Estudiante 2	4	Bastante
Estudiante 3	3	Regular
Estudiante 4	3	Regular
Estudiante 5	3	Regular

Fuente: Cuestionario de hábitos de pensamiento No. (2015)
Elaborado por: Velásquez F. (2015)

Las actividades de aprendizaje que se sugieren en la guía didáctica, son actividades que permiten reforzar el aprendizaje, es por esto que se hace muy necesaria realizarlas; “es recomendable estudiar desde el primer día y seguir las pautas y recomendaciones de estudio que se reflejan en la guía didáctica de cada materia” (Rubio Gómez, 2014, p. 12). Los resultados en esta pregunta, reflejan que los estudiantes mentorizados realizan esta actividad de manera relativa, por lo tanto se sugiere que debe consolidarse esta estrategia muy valiosa para el aprendizaje.

Para concluir se transcribe lo que estos mismos autores subrayan:

Es deseable que los estudiantes mantengan unos hábitos de estudio adecuados para un aprendizaje exitoso. En el caso de los estudiantes de educación a distancia, los rasgos y características que requieren son principalmente un buen manejo de las condiciones ambientales, la motivación, la planificación y el uso de técnicas (p.5).

En si las habilidades y condiciones para afrontar el estudio están desarrolladas en los estudiantes mentorizados; los porcentajes de ejecución de estas actividades van de medios a altos. Es necesario que los estudiantes mentorizados sigan ejercitando, practicándolas, manteniéndolas y trabajar para que estos porcentajes suban a niveles óptimos.

3.2. Necesidades de orientación de los estudiantes.

Las necesidades de orientación en educación a distancia, son variadas y muy particulares propios del sistema. Los estudiantes que optan por este sistema, se enfrentan a problemas que no se presentan en la modalidad de estudios presencial. Bermúdez L., (1993), citando a Robinson (1981), escribe que:

Identifica tres tipos de problemas propios del estudiante a distancia: 1) los relativos a técnicas de estudio y dificultades de aprendizaje; 2) los provenientes de la interacción del estudiante con una institución distante e impersonal; 3) los derivados de la situación personal del estudiante, quien suele ser un adulto, con la necesidad de compartir sus responsabilidades estudiantiles con otras igualmente exigentes, como la familia y/o el trabajo (p.83).

Para determinar las necesidades de orientación de los estudiantes mentorizados se aplicó el cuestionario de necesidades de orientación que permitió a los estudiantes hacer una reflexión sobre su experiencia en educación a distancia y obtener información relevante con respecto a las necesidades puntuales que ellos como estudiantes de la Universidad Técnica Particular de Loja tienen.

En la reflexión que los estudiantes mentorizados hacen sobre su primera experiencia en educación a distancia describen los principales problemas a los que se enfrentó:

Tabla 23: Necesidades de orientación de los estudiantes

Necesidad	Frecuencia (total estudiantes)	Porcentajes
No tener hábitos de estudio y horarios	5	100,00%
Falta de tiempo	4	80,00%
Falta de información	2	40,00%
Entrega oportuna de material didáctico	2	40,00%

Fuente: Cuestionario de necesidades de orientación (2015)
Elaborado por: Velásquez F. (2015)

Las necesidades que deben ser satisfechas para tener éxito el ámbito académico que los estudiantes mentorizados más resaltan son: los 5 estudiantes mentorizados el 100% consideran que necesitan adquirir hábitos de estudio y establecer horarios para todas sus actividades; 4 de los estudiantes el 80% señalan como una necesidad importante a el tiempo para dedicarle al estudio y sus otras actividades; 2 estudiantes el 40% mencionan a la necesidad de información oportuna en el sistema de estudio y el manejo de la plataforma virtual; y, 2 estudiantes el 40% apunta como necesidad la entrega oportuna de material didáctico.

Las principales causas que se citan para no tener tiempo en sus estudios son sus obligaciones personales (familia, trabajo, actividades rutinarias de la casa); todo ello hace que se complique el poder organizar su horario para sus distintas actividades.

También señalan otras causas que se detallan a continuación:

- Estudiar a distancia es muy complicado, hay materias muy complejas y difíciles de entender.
- Falta de información adecuada, ya que sin esta se realizan mal los procedimientos y se pierde mucho tiempo.
- Muchas veces no buscan ayuda con las personas adecuadas y tratan de solucionar los problemas por sí mismos y en el mejor de los casos lo hacen buscando ayuda de otros compañeros que están cursando la carrera bajo este mismo sistema.

Las maneras en que enfrentan el problema del tiempo es estructurando un horario para sus estudios, actividades laborales, personales y familiares, de esta manera estudiar, pasar tiempo con la familia y dedicarle el espacio necesario al trabajo.

En la cuestión académica (deberes, tareas, evaluaciones), como ya se lo mencionó, preguntan a compañeros que cursan la carrera, buscan información e investigan en otras fuentes a parte de los libros y guías base, principalmente en internet.

En su reflexión también señalan que deben esforzarse y saber organizarse ya que vale la pena y se siente satisfacción personal. Además que se obtienen conocimientos y se aprende a auto educar. Además se subraya que la comunicación es muy importante, esta se la debe realizar de manera apropiada y lo más rápidamente, con las personas adecuadas

y así no perder el tiempo. Por último en esta reflexión sugieren que es muy importante dejarse ayudar de otras personas.

La información antes descrita, se la obtuvo del cuestionario necesidades de orientación.

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

Muchas situaciones en la vida del ser humano requieren de una correcta inserción y adaptación a un nuevo medio, de ahí que se hace indispensable un proceso de inserción y adaptación, adecuado para los estudiantes que inician sus estudios en la Universidad especialmente en la educación a distancia. Pérez Boullosa, (1998), escribe lo siguiente:

Una vez el estudiante ha ingresado en la universidad, su proceso de adaptación y desarrollo puede resultar más o menos conflictivo, especialmente en su vertiente académica. Es por ello que se puede plantear la conveniencia de la permanencia en esa institución. En esta ocasión no se plantea el cambiar de una especialidad o estudios por otros, sino de seguir o no con su período de formación universitaria. Con todas las consecuencias que una decisión, del signo que sea, conlleva. Vuelve en esta ocasión a presentarse una orientación preocupada por estudiantes en un período de transición conflictivo, debiendo ayudarles en la toma de decisiones personales responsables y coherentes (p.81).

Tabla 24: Necesidades de inserción y adaptación al sistema de Educación a Distancia

Necesidad	Frecuencia (total estudiantes)	Porcentajes
Proceso de inducción	4	80,00%
Contacto con otros estudiantes	3	60,00%
Actividades de integración	2	40,00%

Fuente: Entrevistas y cuestionario de necesidades de orientación (2015)
Elaborado por: Velásquez F. (2015)

En la reflexión que hacen en las entrevistas personales que se sostuvieron con los estudiantes mentorizados y los datos que se obtuvieron del cuestionario de necesidades de orientación; estos señalan que necesitan un proceso de inducción más personalizado, 80%

4 estudiantes; el 60% 3 estudiantes indica que es necesario contactarse con otros estudiantes que les guíen les cuenten su experiencia en la universidad, los procesos, las pautas, los esquemas, las recomendaciones, entre otras, que les harán obtener el éxito en sus estudios. Además 2 estudiantes el 40%, necesitan sentirse miembros fortalecer el sentimiento de pertenencia a la institución, y dicen que hacen falta actividades de integración y conocimiento entre los estudiantes. También que los reconozcan como individuos que estudian y que quieren progresar a través del estudio.

Pérez Boullosa, en 1998; afirma que los servicios de orientación de las universidades;

Deben asistir a los estudiantes de nuevo ingreso en su proceso de integración a la vida universitaria. Y ello en una doble faceta. En primer lugar, desde una perspectiva más académica: programas de acogida y guía en el centro, en los que además de información, sobre dónde encontrar físicamente departamentos y servicios universitarios, se les ayude en el proceso de acoplamiento académico respecto a las exigencias de la Universidad. En segundo lugar, desde una visión más extra-académica: como usuario de los diferentes servicios que ofrece la universidad y su incorporación a la vida asociativa y participativa universitaria (p.78).

Para que el proceso de adaptación a la universidad sea efectivo, los estudiantes mentorizados sugieren que la institución cree mecanismos que permitan que se conozcan entre sí, a los docentes y otras personas que los puedan ayudar. Aprovechando la tecnología y otros medios disponibles en la actualidad.

3.2.2. De orientación académica.

En un análisis llevado a cabo entre estudiantes mentorizados; Manzano Soto et al. en 2012 indican que estos “percibían de forma más patente unas necesidades de orientación 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” (p.106). De ahí se recalca que para cumplir con éxito el proceso de aprendizaje el estudiante debe contar con pautas que le aclaren el proceso efectivo que debe seguir en sus actividades de estudio, le proporcione herramientas, consejos, actividades, estrategias, etc.; y las pueda aplicar en su estudio obteniendo así un aprendizaje significativo.

Dentro de las tareas a desarrollar en orientación universitaria, Gil Beltrán, (2002), menciona al “asesoramiento psicopedagógico. Técnicas de estudio” (p.146).

De ahí que un factor muy importante para obtener un rendimiento académico óptimo, es la utilización de técnicas de estudio; Jerónimo Montes, (2012), menciona que las técnicas han de ser:

Un plan de acción ante una tarea que requiere una actividad cognitiva que implica aprendizaje. Se trata de un dispositivo de actuación que implica habilidades y destrezas – que el aprendiz ha de poseer previamente- y una serie de técnicas que se aplican en función de las tareas a desarrollar (p.34).

Al aplicar el cuestionario de necesidades a distancia y entrevistas, que permitió determinar qué necesidades de orientación académica requieren ser satisfechas en los estudiantes mentorizados:

Tabla 25: Necesidades de orientación académica

Necesidad	Frecuencia (total estudiantes)	Porcentajes
Organización de tiempo y horarios de estudio	5	100,00%
Preparación de evaluaciones a distancia y presenciales	3	60,00%
Técnicas de estudio	2	40,00%
Lectura comprensiva	2	40,00%

Fuente: Entrevistas y cuestionario de necesidades de orientación (2015)
Elaborado por: Velásquez F. (2015)

En general los estudiantes mentorizados necesitan una asesoría académica en cuanto a organización del tiempo y horarios de estudio el 100%, 5 estudiantes; orientación para preparar las evaluaciones a distancia y presenciales, el 60 % 3 estudiantes; asesoría en técnicas de estudios, el 40% 2 estudiantes, desarrollar la lectura comprensiva, el 40% 2 estudiantes; todas estas actividades fundamentales para llevar a buen término sus objetivos de estudio y aprendizaje; es decir lo que resalta Martínez Prieto, (2012):

Crear unas buenas condiciones del entorno en el que vamos a proceder a estudiar; preparar una correcta planificación del trabajo que vamos a desempeñar; afianzar la comprensión lectora; cuidar la lectura de los materiales seleccionados dignos de estudio (el libro, los apuntes...); utilizar convenientemente el subrayado y las anotaciones de estos si fuera necesario: elaborar esquemas y resúmenes; memorizar y, por último, hemos de atender a los necesarios repasos y a la concreta preparación de las evaluaciones. Todo ello con las convenientes pausas e incluso con la más útil combinación de trabajo, ocio y descanso (p. 13).

3.2.3. De orientación personal.

La orientación a nivel personal es significativa para el éxito en el proceso de aprendizaje de los estudiantes mentorizados, aspectos tales como las aptitudes necesarias para optar por determinada carrera, opciones de profesiones niveles y carreras, las expectativas de profesionalización y realización personal, la duración; el campo de trabajo, como puede la carrera aportar al proyecto personal de cada uno, los valores y creencias que se practican en el desarrollo profesional, etc.

Como ya se mencionó para los estudiantes mentorizados tiene mucha importancia una orientación adecuada sobre el sistema de estudios a distancia, que le permita conocer a fondo las aptitudes, capacidades y actitudes; administración del tiempo y demás aspectos que se requieren para desarrollar efectivamente las tareas de estudio.

Gil Beltrán, en 2002, cita a Rodríguez Moreno, que escribe sobre los servicios de orientación universitaria deberían abordar entre otros aspectos, la “ayuda y orientación a los estudiantes, para que aprendan a desarrollar el conocimiento de sí mismo, su propia identidad, su propia autonomía y a conocer claramente sus valores personales y profesionales” (p. 141).

Mediante la aplicación del cuestionario 2 de necesidades de orientación en el que se sondea sobre aspectos en los que los estudiantes requieren asesoría personal se obtuvieron los siguientes datos:

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

Tabla 26: Asesoramiento en la toma de decisiones personales

	Frecuencia (valoración)	Explicación (importancia)
Estudiante 1	7	Importante
Estudiante 2	10	Extremadamente importante
Estudiante 3	10	Extremadamente importante
Estudiante 4	3	Poco importante
Estudiante 5	9	Extremadamente importante

Fuente: Cuestionario de hábitos de pensamiento No. (2015)

Elaborado por: Velásquez F. (2015)

En este aspecto; de los estudiantes mentorizados: 1 estudiante, 20%, le otorga poca importancia; 1 estudiante, 20%, menciona que es importante; y 3 estudiantes, 60%, exponen que es extremadamente importante.

Bermúdez L., (1993), señala como una “función de la orientación dentro de la educación a distancia, es ayudar al estudiante a evaluar su situación y opciones en diferentes casos, así como enseñarles a tomar decisiones y a desarrollar habilidades de formulación de metas y de planificación”(p. 86).

El asesoramiento en la elección y/o reorientación de estudios es importante para los estudiantes mentorizados. Este asesoramiento debe estar en función de sus intereses y expectativas personales para así tomar decisiones acertadas con respecto a su carrera.

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

Tabla 27: Aptitudes y conocimientos previos

	Frecuencia (valoración)	Explicación (importancia)
Estudiante 1	4	Poco importante
Estudiante 2	10	Extremadamente importante
Estudiante 3	10	Extremadamente importante
Estudiante 4	8	Extremadamente importante
Estudiante 5	10	Extremadamente importante

Fuente: Cuestionario de hábitos de pensamiento No. (2015)

Elaborado por: Velásquez F. (2015)

En este segundo aspecto; de los estudiantes mentorizados: el 20%, 1 estudiante, le otorga poca importancia; y el restante 80%, 4 estudiantes, señalan que es extremadamente importante.

René Ramírez, titular de la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, (SENESCYT), en una entrevista realizada en octubre del 2012, en el portal electrónico Ecuador inmediato considera a las aptitud como: “destrezas cognitivas que cada persona tiene en términos de lenguaje, matemáticas y razonamiento”.

Salmerón Pérez, en 2001, especifica que la intervención de la orientación universitaria desde una perspectiva “de desarrollo de la carrera, debe ir dirigida a propiciar un proceso madurativo permanente, a través del cual los estudiantes logren desplegar las habilidades y actitudes precisas para lograr integrar el trabajo dentro del proyecto de vida global” (p.12); entre otros aspectos.

Para la mayoría de estudiantes saber sobre las aptitudes y conocimientos previos que se requieren para cursar la carrera, son elementos relevantes en el momento de decidir la carrera a seguir y la consecución de sus metas personales, además de condicionar el éxito o fracaso académico. Sánchez García, Manzano Soto, Rísquez López, y Suárez Ortega, (2010); recomienda en que “se debe insistir en un análisis inicial del compañero-mentor (con el apoyo del consejero) de las motivaciones, intereses, capacidades y habilidades de cada uno de sus mentorizados” (p.14).

Aspecto 3: Particularidades del estudio a distancia.

Tabla 28: Particularidades del estudio a distancia

	Frecuencia (valoración)	Explicación (importancia)
Estudiante 1	10	Extremadamente importante
Estudiante 2	9	Extremadamente importante
Estudiante 3	10	Extremadamente importante
Estudiante 4	10	Extremadamente importante
Estudiante 5	10	Extremadamente importante

Fuente: Cuestionario de hábitos de pensamiento No. (2015)
Elaborado por: Velásquez F. (2015)

El 100 % de los estudiantes mentorizados considera este aspecto, extremadamente importante para ellos.

El estudio a distancia según Rubio Gómez, (2014) es un “sistema de estudios universitarios tiene una exigencia personal que conlleva una autodisciplina y rigor en el estudio sistemático de las diferentes asignaturas” (p.12); esta misma autora considera necesaria una “información que brinde a los estudiantes que optan por esta modalidad de estudio, una orientación eficaz y les permita desempeñarse con éxito en el logro de sus metas personales y académicas” (p.11).

Por lo antes expuesto, es importante conocer información sobre las particularidades del estudio a distancia (sistema, evaluación, procesos, organización, tiempos), para que las actividades de aprendizaje y evaluación; los trámites a realizarse en la universidad; etc.; se planifiquen de manera correcta por el estudiante, así de este modo reducir contratiempos y fracasos.

Aspecto 4: Estrategias de aprendizaje y técnicas de estudio.

Tabla 29: Estrategias y aprendizaje y técnicas de estudio

	Frecuencia (valoración)	Explicación (importancia)
Estudiante 1	10	Extremadamente importante
Estudiante 2	7	Importante
Estudiante 3	10	Extremadamente importante
Estudiante 4	10	Extremadamente importante
Estudiante 5	10	Extremadamente importante

Fuente: Cuestionario de hábitos de pensamiento No. (2015)
Elaborado por: Velásquez F. (2015)

En este aspecto de los estudiantes mentorizados: el 20%,1 estudiante menciona que es importante; y, el 80%, 4 estudiantes indican que es muy importante.

Robinson, (1981), citado por Bermúdez L., (1993) identificó los problemas que afronta el estudiante en educación a distancia entre los cuales menciona a “los relativos a técnicas de estudio y dificultades de aprendizaje” (p. 83).

Como ya se resaltó las estrategias de aprendizaje y las técnicas de estudio son herramientas que permiten al estudiante afrontar sus estudios de manera más fácil. Los estudiantes mentorizados están conscientes de la importancia de la aplicación de estas en su proceso de aprendizaje. Por esta razón es muy necesario en los estudiantes, “propiciar técnicas de estudio y aprendizaje que sirvan para el fomento de la autonomía intelectual, el espíritu crítico y la independencia personal en la búsqueda y adquisición del conocimiento” (Universidad Metropolitana, 2010, p. 90)

Aspecto 5: Ayuda psicológica personal.

Tabla 30: Ayuda psicológica personal

	Frecuencia (valoración)	Explicación (importancia)
Estudiante 1	5	Importante
Estudiante 2	5	Importante
Estudiante 3	10	Extremadamente importante
Estudiante 4	10	Extremadamente importante
Estudiante 5	8	Extremadamente importante

Fuente: Cuestionario de hábitos de pensamiento No. (2015)
Elaborado por: Velásquez F. (2015)

La ayuda psicológica personal; para el 40%, 2 estudiantes, es importante; y para el 60% restante, 3 estudiantes es extremadamente importante.

Salmerón Pérez en 2001, menciona a la ayuda psicológica como parte de los servicios de orientación en las universidades este un “tipo de una orientación psicológica, clínica y terapéutica, presta funciones de ayuda individualizada en la resolución de problemas personales” (p. 5).

Esta ayuda psicológica se la debe centrar en el conocimiento de la persona (personalidad, sentimientos, emociones, expectativas, estilo de vida, relaciones personales) para así poder brindar una ayuda efectiva. Los estudiantes la consideran importante para su desarrollo personal y académico.

Aspecto 6: Planificación del proyecto personal.

Tabla 31: Planificación del proyecto personal

	Frecuencia (valoración)	Explicación (importancia)
Estudiante 1	10	Extremadamente importante
Estudiante 2	10	Extremadamente importante
Estudiante 3	10	Extremadamente importante
Estudiante 4	9	Extremadamente importante
Estudiante 5	9	Extremadamente importante

Fuente: Cuestionario de hábitos de pensamiento No. (2015)
Elaborado por: Velásquez F. (2015)

Para el 100% de los estudiantes mentorizados este aspecto es extremadamente importante.

En un estudio publicado en 2012 por Santana Vega, Feliciano García, y Santana Lorenzo, se afirma que “Es necesario diseñar e implementar un currículo que, más allá de los conocimientos, permita a los jóvenes construir su proyecto de vida ajustado a sus competencias y a la realidad laboral” (p. 27).

Cabe citar otro estudio realizado por Sánchez,(1997) en el que se menciona como un factor a: “Las necesidades de orientación personal. Formado por tres ítems relacionados con aspectos de carácter personal, como es la ayuda psicológica, la orientación para realizar el proyecto de vida personal y para una mejor auto comprensión” (p. 92).

La ayuda que se oriente a la planificación del proyecto personal, será relevante para la autorrealización personal y profesional. Este proyecto deberá abarcar su carrera, profesión, expectativas de vida, intereses, sueños, etc.

Aspecto 7: Orientaciones para el desarrollo personal y de valores.

Tabla 32: Desarrollo personal y valores

	Frecuencia (valoración)	Explicación (importancia)
Estudiante 1	8	Extremadamente importante
Estudiante 2	9	Extremadamente importante
Estudiante 3	0	Nada importante
Estudiante 4	8	Extremadamente importante
Estudiante 5	5	Extremadamente importante

Fuente: Cuestionario de hábitos de pensamiento No. (2015)
Elaborado por: Velásquez F. (2015)

En este aspecto; de los estudiantes mentorizados: el 20%, 1 estudiante indica que no es importante; otro 20%, 1 estudiante indica que es importante; y el 60%, 3 estudiantes, mencionan que es extremadamente importante.

Simpson (1992) citado en Bermúdez L., (1993) enumera algunas necesidades del estudiante a distancia, entre las cuales se puede mencionar a las “emocionales o afectivas (manejo del estrés, motivación, asertividad, autoestima” (p. 84)

Se debe concientizar, en los estudiantes que el desarrollo personal y la práctica de valores deben ir de la mano con el ejercicio profesional, las actividades diarias y la relación con los demás.

Como se ha observado los estudiantes mentorizados perciben que la orientación personal es importante para la consecución de logros y éxitos académicos. Es esencial que esta orientación se fortalezca en la mayoría de los aspectos mencionados.

Para concluir es importante citar lo que Bermúdez L., en 1993, escribe sobre el papel que la orientación debe asumir:

Un papel más activo en la prevención de necesidades genéricas vinculadas con el aprendizaje del estudiante – intelectuales, organizacionales o instrumentales y emocionales familiarizándose con el uso de estrategias y técnicas dirigidas al desarrollo

de habilidades cognoscitivas, de actitudes y destrezas para el estudio auto dirigido y de motivación al logro y autoestima, entre otras.

3.2.4. De información.

La información es un insumo de gran importancia, con el cual se pueden tomar decisiones oportunas y adecuadas, sin ella no se podrían asumir los retos o su consecución se tornaría difícil e incluso imposible. Sánchez, 1997, en su estudio realizado en 1997, identifica varios factores, en que los estudiantes necesitan orientación, entre los cuales se puede anotar:

Necesidades de información académica general. Incluye aspectos informativos básicos, de carácter académico, necesarios e imprescindibles en el momento de iniciar la carrera o un curso académico.

Orientación e información académica específica. Compuesta por cuatro ítems relacionados con aspectos de orientación y de información académicas pero caracterizados por la necesidad de estar muy ajustados a las necesidades, circunstancias y preferencias de cada persona (p 92).

De ahí que la información en el sistema de educación a distancia se hace indispensable. Informaciones tales como procesos internos, de la universidad, (matrícula, ingreso, requisitos, pagos tramites, etc.).

Para conocer la satisfacción con los procesos administrativos implementados en la Universidad y de los cuales se necesita adecuada información, se aplicó a los estudiantes mentorizados el cuestionario de necesidades a distancia; con este se obtuvieron los siguientes datos:

Aspecto 1: Proceso de admisión e ingreso.

Tabla 33: Admisión e ingreso

	Frecuencia (valoración)	Explicación (satisfacción)
Estudiante 1	10	Extremadamente satisfecho
Estudiante 2	7	Satisfecho
Estudiante 3	10	Extremadamente satisfecho
Estudiante 4	8	Satisfecho
Estudiante 5	8	Satisfecho

Fuente: Cuestionario de hábitos de pensamiento No. (2015)
Elaborado por: Velásquez F. (2015)

La satisfacción de los estudiantes mentorizados en este aspecto es: 3 de los estudiantes, el 60% se sienten satisfechos; y 2 estudiantes, el 40%, se sienten extremadamente satisfechos.

“El sistema de admisión es un proceso en el que se establecen las condiciones formales para el ingreso a una carrera universitaria. Dichas condiciones comprenden distintas fases: de inscripción, de selección y de ingreso” (Ramallo y Sígal, 2010, p. 5).

En este proceso la información es muy importante para planificar la carrera y estar seguro de la profesión que se quiere seguir. Según la Universidad Metropolitana, (2010):

La planificación es un proceso mediante el cual se define la carrera y se desarrolla la estrategia para alcanzar el campo u ocupación seleccionada. En este proceso es importante enfocarte y tomar decisiones en lo que tú deseas hacer para tu vida. Al planificar tu carrera descubrirás o aclararás tus talentos, habilidades, capacidades y posibilidades (p. 166).

Aspecto 2: Procesos de matrícula.

Tabla 34: Matrícula

	Frecuencia (valoración)	Explicación (satisfacción)
Estudiante 1	10	Extremadamente satisfecho
Estudiante 2	8	Satisfecho
Estudiante 3	10	Extremadamente satisfecho
Estudiante 4	3	Poco satisfecho
Estudiante 5	8	Satisfecho

Fuente: Cuestionario de hábitos de pensamiento No. (2015)
Elaborado por: Velásquez F. (2015)

En los procesos de matrícula los estudiantes mentorizados mencionan: 1 estudiante, el 20%, se siente poco satisfecho, 2 estudiantes, el 40%, se sienten satisfechos; y 2 estudiantes, el 40%, se sienten extremadamente satisfechos.

Gil Beltrán, define como una etapa de actuación en la orientación para los estudiantes que ingresan a la universidad la “atención en los momentos de preinscripción, matrícula, confección de horarios, elección de asignaturas, criterios de permanencia, etc.” (p. 145).

Aquí cabe recalcar lo que se anota en la Guía general de educación a distancia cuya autora es Rubio Gómez, en 2014: “Es necesario que el estudiante reflexione sobre la disposición de tiempo que tiene para estudiar y considere el número de componentes en los que debe matricularse. Se recomienda no hacerlo en menos de tres ni más de seis” (p. 100).

Aspecto 3: Modalidades de pago.

Tabla 35: Modalidad de pago

	Frecuencia (valoración)	Explicación (satisfacción)
Estudiante 1	10	Extremadamente satisfecho
Estudiante 2	10	Extremadamente satisfecho
Estudiante 3	10	Extremadamente satisfecho
Estudiante 4	5	Medianamente satisfecho
Estudiante 5	10	Extremadamente satisfecho

Fuente: Cuestionario de hábitos de pensamiento No. (2015)
Elaborado por: Velásquez F. (2015)

En este aspecto, de los 5 estudiantes mentorizados: el 20%, 1 estudiante se siente medianamente satisfecho; y el restante 80%, 4 estudiantes se sienten extremadamente satisfechos.

En la Guía general de educación a distancia Rubio Gómez, (en 2014); se explican las distintas modalidades de pago para la matrícula y pensiones en educación a distancia, además de los diferentes lugares y mecanismos a través de los cuales se pueden efectuar. Esta misma autora recalca que “desde el momento de matricularse, el estudiante tiene la responsabilidad de cumplir con todas las obligaciones económicas asumidas con la universidad” (p. 99).

Aspecto 4: Trámites de cambio de centro universitario.

Tabla 36: Cambio de centro universitario

	Frecuencia (Valoración)	Explicación (satisfacción)
Estudiante 1	No aplica	
Estudiante 2	9	Extremadamente satisfecho
Estudiante 3	No aplica	
Estudiante 4	No aplica	
Estudiante 5	No aplica	

Fuente: Cuestionario de necesidades a distancia No. 2
Elaborado: Fabián Velásquez.

En este aspecto solamente un estudiante, el 20%, menciona que ha realizado este trámite y se siente muy satisfecho; los cuatro restantes estudiantes no han aplicado para este trámite.

Aspecto 5: Trámites de convalidación de asignaturas.

Tabla 37: Convalidación de asignaturas

	Frecuencia (Valoración)	Explicación (satisfacción)
Estudiante 1	No aplica	
Estudiante 2	8	Satisfecho
Estudiante 3	No aplica	
Estudiante 4	No aplica	
Estudiante 5	No aplica	

Fuente: Cuestionario de necesidades a distancia No. 2
Elaborado: Fabián Velásquez.

Solamente un estudiante, el 20%, ha realizado trámites de convalidación de asignaturas y satisfecho. Los 4 estudiantes restantes, el 80%, no tienen información o no aplican para este trámite.

Aspecto 6: Becas y ayuda para el estudio.

Tabla 38: Becas y ayuda para el estudio

	Frecuencia (Valoración)	Explicación (satisfacción)
Estudiante 1	10	Extremadamente satisfecho
Estudiante 2	10	Extremadamente satisfecho
Estudiante 3	No aplica	
Estudiante 4	No aplica	
Estudiante 5	No aplica	

Fuente: Cuestionario de necesidades a distancia No. 2
Elaborado: Fabián Velásquez.

En este aspecto de Becas y ayuda para el estudio: 2 estudiantes, el 40%, lo conocen y se sienten muy satisfechos; mientras que los 3 restantes el 60%, no poseen información o no lo han realizado.

Como alumno, matriculado en la Universidad se tiene el derecho de solicitar becas, de acuerdo a normas las normas vigentes. Rubio Gómez, (2014), menciona como un derecho de los estudiantes: “Obtener de acuerdo con sus méritos académicos becas, créditos y otras formas de apoyo económico que le garantice igualdad de oportunidades en el proceso de formación de educación superior” (p. 60).

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

Tabla 39: Convalidación de estudios

	Frecuencia (Valoración)	Explicación (satisfacción)
Estudiante 1	No aplica	
Estudiante 2	7	Satisfecho
Estudiante 3	No aplica	
Estudiante 4	No aplica	
Estudiante 5	No aplica	

Fuente: Cuestionario de necesidades a distancia No. 2
Elaborado: Fabián Velásquez.

En este aspecto de los estudiantes mentorizados: el 20%, 1 estudiante conoce información sobre este trámite y está satisfecho; y el 80%, 4 estudiantes no lo conocen o lo han realizado.

Aspecto 8: Otros.

Tabla 40: Otros

	Frecuencia (Valoración)	Explicación (satisfacción)
Estudiante 1	10 información de cualquier proceso	Extremadamente satisfecho
Estudiante 2	No aplica	
Estudiante 3	No aplica	
Estudiante 4	No aplica	
Estudiante 5	No aplica	

Fuente: Cuestionario de necesidades a distancia No. 2
Elaborado: Fabián Velásquez.

Al mencionar algún otro proceso, un estudiante, el 20%, se siente extremadamente satisfecho sobre la información recibida en los procesos universitarios; mientras que el 80%, 4 estudiantes no mencionan aspectos o procesos en los que requieran información.

“En general, se consideran como servicios de soporte al estudiante a distancia todos aquellos vinculados con funciones de admisión y registro, información, orientación, asesoría, tutoría y defensa de los derechos estudiantiles, entre otros” (McInnis-Rankin y Brindley, 1986; Thompson, 1989, citados en Bermúdez L., 1993, p. 80).

Al analizar los resultados obtenidos se puede observar que en general los estudiantes mentorizados están satisfechos con los procesos, información y trámites realizados en la Universidad. Cabe anotar que un estudiante ha indicado su insatisfacción con los procesos de matrícula y las modalidades de pago, lo que puede denotar alguna falencia en la información de estos procesos. Además se observa que la mayoría de estudiantes no han realizado: trámites de cambio de centro universitario; trámites de convalidación de asignaturas; optar por becas y ayuda para el estudio; convalidación de estudios de las asignaturas cursadas en otras carreras/universidades; porque no han requerido realizarlos o porque no poseen la suficiente información.

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

Valverde Macías et al. (2003-2004), escribe:

Todo proceso de mentoría, comienza con la reflexión que el mentor y su mentorizado o mentorizados hacen sobre la experiencia de estos últimos y alcanza su cénit cuando el/los mentorizado/s logra/n proyectar su propio plan de acción y alcanzar sus metas. (p.102).

El proceso de mentoría al que se refiere este trabajo investigativo, comenzó con un encuentro presencial en el cual asistieron 3 estudiantes mentorizados, y 2 estudiantes se los contacto en días posteriores en encuentros personales individuales.

Este encuentro sirvió para conocer a los estudiantes, sus inquietudes, su situación personal y familiar (a breves rasgos); se conocieron entre ellos; se compartió con los estudiantes las experiencias como estudiante de la carrera a distancia; ellos expusieron sus inquietudes, interrogantes, necesidades, referente a la carrera y al sistema en sí.

Además en este encuentro se aplicaron los formularios:

- Hoja de datos personales.
- Cuestionario para evaluar habilidades de pensamiento.

Con los datos obtenidos se elaboró los cuadros de análisis para cada pregunta, y se determinó que características psicopedagógicas poseen los estudiantes. Cabe anotar que se realizó una pequeña entrevista con cada estudiante. Los resultados del cuestionario de habilidades de pensamiento se los hizo llegar a cada estudiante vía correo electrónico.

Los contactos posteriores se realizaron vía correo electrónico; comunicaciones telefónicas y unos pocos encuentros personales, debido al tiempo y actividades personales del mentor y mentorizados.

En estos encuentros y contactos se aplicaron los formularios:

- Cuestionario de necesidades de orientación. Reflexionando sobre la primera experiencia en educación a distancia.
- Cuestionario 2 de necesidades de orientación.

Que permitieron saber y estructurar datos acerca de: qué necesidades de orientación tienen los estudiantes a nivel académico y personal, qué necesidades de inserción y adaptación y de información. Con estos datos se planificó, los encuentros y contactos con los estudiantes; además de la información requerida para este proceso de mentoría.

Se evidenció una relativa colaboración y compromiso por parte de los mentorizados, como se indicó anteriormente acuden al primer encuentro 3 de los 10 mentorizados asignados, luego se pudo contactar a otros 2 estudiantes con los cuales se mantuvo reuniones individuales. La comunicación y contactos que se mantuvo con los estudiantes durante la mayoría del proceso fue a través del correo electrónico y comunicación telefónica; en los cuales se hace llegar a los estudiantes la información necesaria con la debida explicación sobre la naturaleza de la misma y su implementación en el estudio a distancia. Además se contestan sus inquietudes; sin embargo es muy difícil coordinar reuniones personales (las que se dieron en poca medida) por el tiempo y actividades personales de los involucrados en este proceso.

Cabe indicar que el porcentaje de los estudiantes mentorizados que participaron en este proceso es del 50% (10 asignados de los cuales 5 participaron). Se constata que hay

estudiantes que no contestan las llamadas o las comunicaciones; han abandonado la carrera o no quieren colaborar en este proceso.

Se manifestó gran interés por parte de los estudiantes mentorizados sobre este proceso. El interés de los estudiantes por este proceso fue bueno, ya que mencionaron que esta actividad puede ayudarlos a mejorar su actitud frente al estudio obtener mejores resultados, relacionares con otros estudiantes, conocer más a la universidad, afrontar de mejor manera sus evaluaciones presenciales etc.

Aspectos en los que se brindó ayuda:

- Técnicas de estudio.
- Técnicas de lectura.
- Estrategias para la búsqueda de información.
- Organización y planificación del estudio a distancia.
- Preparación para los exámenes.
- Particularidades del estudio a distancia.
- Informaciones tales como: personas que los pueden ayudar en sus requerimientos, proceso a realizar etc.

En la segunda reunión presencial con los estudiantes al igual que en la primera la se evidenció que asistencia de los estudiantes no fue la esperada: 4 estudiantes asistieron y uno se justificó, con el cual se mantuvo una reunión individual. En esta reunión se evaluó con los estudiantes los resultados del aprendizaje y el proceso de mentoría.

3.4. Valoración de mentoría.

La valoración al proceso de mentoría la realizan los estudiantes a través del formulario “evaluación final del proceso de mentoría” en el que califican aspectos del proceso de mentoría en base de una escala de 1 a 5; donde 1 la más baja evaluación y 5 la más alta.

A continuación se exponen los resultados obtenidos de los estudiantes mentorizados:

Tabla 41: Valoración de la mentoría

Aspectos de la mentoría	Promedio de Evaluación	Explicación
Utilización de recursos	4,8	Buena valoración
Metodología	4,4	Buena valoración
Objetivos	4,8	Buena valoración
Participación del grupo	4,6	Buena valoración
Utilidad	5	Buena valoración
Desempeño	4,8	Buena valoración
Organización	4,6	Buena valoración

Fuente: Evaluación del proceso de mentoría.
Elaborado: Fabián Velásquez.

En general la evaluación por parte de los estudiantes mentorizados acerca del proceso de mentoría es buena, sin embargo se deben mejorar ciertos aspectos tales como: la utilización de recursos, la metodología, los objetivos, la participación del grupo, el desempeño del mentor y la organización.

También los estudiantes perciben al proceso de mentoría como una ayuda y guía personal que les brinda pauta, les solventa inquietudes y les orienta en muchos aspectos para realizar sus actividades estudiantiles.

Entre las sugerencias que exponen los estudiantes mentorizados para mejorar el proceso de mentoría se pueden anotar las siguientes:

- Mejor preparación de las actividades y de los temas.
- Organizar de mejor manera los encuentros.
- Mejorar la comunicación para que los estudiantes sepan que la información proporcionada es útil.
- Buscar formas de motivar a los estudiantes para que participen en el proceso de mentoría.
- Tratar temas en los que se tienen dificultad en los primeros días de estudio.
- Es un tema fuera del estudio pero se debería asesorar mejor en el uso del EVA a los alumnos del primer nivel.

3.5. FODA del proceso de mentoría desarrollado.

Figura 5: Matriz FODA de la mentoría

Fortalezas (F)	Oportunidades (O)
<p>Colaboración de los estudiantes mentorizados.</p> <p>Compromisos: de los mentorizados y mentor.</p> <p>Fortalecimiento de relaciones personales y amistosas.</p> <p>Proceso de guía y ayuda.</p> <p>Aprendizaje mutuo tanto del mentor como de los mentorizados.</p> <p>Adquisición de experiencia.</p> <p>Aplicación práctica de conocimientos.</p>	<p>Conocer y relacionarse entre los involucrados en el proceso de mentoría.</p> <p>Solventar problemas e inquietudes que se tienen sobre el proceso de educación a distancia y la carrera.</p> <p>Desarrollo profesional y personal.</p> <p>Conocer necesidades de los estudiantes y buscar soluciones.</p>
Debilidades (D)	Amenazas (A)
<p>Falta de tiempo para realizar las actividades de mentoría.</p> <p>Falta de espacio físico.</p> <p>Falta de preparación y planificación de las actividades.</p> <p>Comunicación no es la óptima entre los involucrados en el proceso de mentoría.</p>	<p>Ocupaciones personales, familiares y profesionales (trabajo) de los mentorizados y del mentor.</p> <p>Despreocupación y desinterés en participar en el proceso de mentoría por parte de los estudiantes mentorizados.</p> <p>Deserción de los estudiantes.</p>

Fuente: Proceso de mentoría.
Elaborado: Fabián Velásquez.

3.6. Matriz de problemáticas de la mentoría.

Como ocurre en todo tipo de relación en la mentoría se presentan varias problemáticas. El Center for Health Leadership y Practice, (2013), se refiere a estas como retos a los que se debe enfrentar entre los que menciona a:

- Tiempo y energía.
- La construcción de la relación de confianza.
- Adoptar el papel de “experto respecto a todas las necesidades del protegido.
- La aceptación de las diferencias personales(p.13).

En el proceso se evidenciaron problemas que se detallan a continuación en la matriz de problemáticas de mentoría.

Figura 6: Matriz de problemáticas de la mentoría

Problema	Causa	Efecto	Fuente
Se denota la falta de tiempo, tanto de los mentorizados como del mentor.	Actividades personales, familiares, laborales.	No se dedica el tiempo debido para que la actividad de mentoría sea efectiva.	Proceso de mentoría. Entrevistas. Cuestionarios.
Se observa el desinterés por participar en el proceso de mentoría por parte de los mentorizados.	No asumen la debida importancia a la información proporcionada y la actividad de mentoría en sí.	La colaboración y la participación en el proceso de mentoría son relativas.	Proceso de mentoría.
Planificación de las actividades del proceso de mentoría no se la hace correctamente y se la tiene que cambiar sobre la	Actividades personales y familiares de los involucrados en el proceso. Falta de tiempo. Colaboración en las actividades por	Cambios frecuentes de planificación de acuerdo a las necesidades y contratiempos presentados. No se planifican correctamente las	Proceso de mentoría.

marcha.	parte de los mentorizados.	actividades.	
Falta de espacio para realizar las actividades de mentoría.	Lugares diferentes de vivienda de los involucrados. Horarios distintos Actividades personales y laborales.	No se pueden realizar correctamente las actividades de mentoría.	Proceso de mentoría.
Comunicación y contacto con los mentorizados.	No contestan las llamadas y los correos electrónicos. Horarios de trabajo y ocupaciones personales y laborales.	La comunicación no fluye como debería.	Proceso de mentoría.

Fuente: Proceso de mentoría.
Elaborado: Fabián Velásquez.

CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. CONCLUSIONES:

Con el proceso de mentoría y el trabajo desarrollado a lo largo de todo este tiempo, la aplicación de los cuestionarios y las entrevistas mantenidas con los estudiantes mentorizados, se puede concluir que:

1. Entre las principales necesidades de orientación que los estudiantes mentorizados se pueden mencionar a las siguientes: Información adecuada y oportuna, acerca de la Universidad, de los procesos y particularidades del sistema de Educación a Distancia. Técnicas y estrategias necesarias para desarrollar su proceso de aprendizaje en Educación a Distancia. Orientación en el campo personal, psicológico, aptitudes intereses y habilidades elementales, para escoger la carrera y desarrollar con éxito su proyecto de vida. El contar con los canales y personas a los cuales recurrir para solventar inquietudes y cuestionamientos que se presentan durante su proceso de aprendizaje. La orientación para organizar sus actividades de estudio, con las demás actividades personales, laborales y sociales. Orientación que aclare los conocimientos, principalmente de las materias de mayor dificultad.
2. Las dificultades que los estudiantes enfrentan y que no les permiten desarrollar con éxito su proceso de aprendizaje son: la falta de tiempo para estudiar, el trabajo, obligaciones en el hogar (familia), compromisos sociales, horarios ajustados, la falta de información acertada en el sistema de estudio y el manejo de la plataforma virtual, entrega oportuna de material didáctico, el no tener hábitos de estudio y horarios establecidos para cada actividad, la complejidad de las materias entre otras.
3. Los estudiantes mentorizados aplican y utilizan en sus estudios de manera frecuente; estrategias y técnicas, pero se evidencia la falta conocimiento de las mismas; para que sirven, además de su sistematización en el proceso de aprendizaje. Organizan su tiempo estructurando un horario para sus estudios, actividades laborales, personales, familiares y sociales. Una de las estrategias es preguntar y buscar información en estudiantes que cursan la carrera en años superiores, investigan en otras fuentes a parte de los libros y guías base, principalmente en internet.
4. Este proceso permitió conocer a los estudiantes y que los estudiantes se conozcan entre sí; establecer vínculos personales. Además se intercambiaron experiencias personales, las expectativas y dificultades que se enfrentan al iniciar los estudios en la modalidad de estudios a distancia y planificar un trabajo individual con cada uno.

5. Los estudiantes que eligen estudiar a distancia, por lo general son personas que trabajan (profesionales, amas de casa), son miembros de una familia y grupos sociales; que quieren obtener una titulación (estudiar) a la vez que trabajan y atienden sus obligaciones (familiares, sociales, etc.). Sobre la Educación a Distancia los estudiantes la ven como una alternativa de superación y progreso personal.
6. Se evidencia también en algunos casos falta de conocimiento acerca de los trámites y beneficios que ofrece la Universidad, Becas, convalidación de materias; sin embargo en los trámites que han realizado en la universidad se sienten satisfechos con la atención recibida. Además los estudiantes mencionan que no han realizado ciertos trámites por que no han necesitado hacerlos.
7. Se diseñó un plan de orientación de acuerdo a las necesidades detectadas; los tiempos y situaciones individuales se brindó orientación y ayuda en los siguientes temas: planificación del estudio y organización del tiempo, técnicas y estrategias de estudio, búsqueda de información en fuentes bibliográficas, preparación de evaluaciones a distancia y presenciales.
8. La falta de tiempo y colaboración, el desinterés, los problemas de comunicación, la despreocupación, la resistencia a participar en el proceso de mentoría, problemas de logística y organización para las reuniones fueron los principales problemas que se presentaron en el desarrollo de las actividades de mentoría.
9. La mentoría se manifiesta como proceso de guía, ayuda y aprendizaje mutuos, que permite adquirir experiencia además de compartir la que a lo largo de la carrera se ha tenido. Este proceso de mentoría permitió la aplicación de conocimientos en el campo práctico.

4.2. RECOMENDACIONES:

De las conclusiones antes expuestas se emiten las siguientes recomendaciones que tienden a diseñar proceso de mentoría que satisfaga las necesidades de los estudiantes que ingresan a estudiar en la modalidad a distancia, y a tornar más eficiente dicho proceso:

1. El proceso de mentoría se debe enfocar en brindar ayuda en los siguientes aspectos:
 - Información adecuada y oportuna, acerca de la Universidad, de los procesos y particularidades del sistema de Educación a Distancia.
 - Técnicas y estrategias necesarias para el desarrollo del proceso de aprendizaje en Educación a Distancia.
 - Orientación en el campo personal, psicológico, aptitudes intereses y habilidades elementales, para escoger la carrera y desarrollar con éxito el proyecto de vida.
 - Información de canales y personas en la universidad, a los cuales recurrir para solventar inquietudes y cuestionamientos que se presentan durante su proceso de aprendizaje.
 - Orientación para organizar las actividades de estudio, con las demás actividades personales, laborales y sociales.
 - Orientación que aclare los conocimientos, principalmente de las materias de mayor dificultad.
2. El proceso de mentoría debe tomar en cuenta las dificultades que los estudiantes en educación a distancia, enfrentan para brindar guía, ayuda e información oportuna que permita desarrollar con éxito el proceso de aprendizaje y culminar con éxito la carrera.
3. La mentoría debe procurar que los estudiantes mentorizados apliquen y utilicen, estrategias y técnicas de forma frecuente, sistemática, con un conocimiento preciso de su utilidad para el éxito de su aprendizaje.

4. Este proceso debe fortalecerse ya que permite conocer a los estudiantes y que los estudiantes se conozcan entre sí; establecer vínculos personales; se intercambian experiencias personales, expectativas y dificultades que se enfrentan al iniciar los estudios en la modalidad de estudios a distancia. Todo esto en favor que los estudiantes que ingresan a estudiar a distancia se sientan acogidos y se disminuya la ansiedad al iniciar los estudios universitarios
5. En el proceso de mentoría se debe tomar en cuenta que los estudiantes que eligen estudiar a distancia, por lo general son personas que tienen otras actividades (laborales, en el hogar, sociales) y que tienen en la Educación a Distancia una alternativa de superación y progreso personal. Para realizar una correcta motivación evitando así la deserción.
6. La mentoría tiene que ofrecer información más clara y adecuada acerca de los trámites y beneficios que ofrece la Universidad y motivar a los estudiantes para que hagan uso de estos.
7. El plan de orientación debe estar adecuado a las necesidades; los tiempos y situaciones individuales. Entre las estrategias y hábitos más importantes que los estudiantes deberían conocer son: planificación del estudio y organización del tiempo y espacio, técnicas y estrategias de estudio, búsqueda de información en fuentes bibliográficas, preparación de evaluaciones a distancia y presenciales, técnicas de lectura. Además de proporcionar información sobre los distintos procesos y las personas responsables
8. El proceso de mentoría debe encontrar un método por el cual los estudiantes mentorizados participen con motivación y entusiasmo en el programa de mentoría, concientizar en ellos que es un fundamentalmente una ayuda y guía que les permitirá afrontar con éxito sus estudios. Por parte de la universidad se debería pensar en la posibilidad de valorar académicamente la participación en el proceso.
9. Este proceso de mentoría se lo debe mantener ya que además de la ayuda y aprendizaje mutuos, permite adquirir experiencia, compartir y aplicar conocimientos en el campo práctico.

5. PROPUESTA: MANUAL PARA EL MENTOR.

5.1. Título.

Manual para el Mentor

5.2. Justificación.

La modalidad de educación a distancia de la Universidad Técnica Particular de Loja, es una alternativa para las personas que quieren obtener su titulación universitaria, pero que enfrentan problemas de distinta índole que les dificultan continuar con sus estudios. Personas con obligaciones y necesidades específicas (laborales, personales, familiares, de tiempo, etc.); que tienen que organizar, armonizar y planificar todas sus actividades para de esta manera lograr sus objetivos de vida y profesionales.

A la vez el ingreso a la universidad puede tornarse, en una situación llena de sentimientos encontrados; emociones, alegrías, entusiasmos, etc.; pero también puede provocar ansiedad, angustia, miedo. El inicio de la vida universitaria genera expectativas e incertidumbres en los estudiantes, es una nueva etapa en que no se conoce a ciencia cierta lo que puede suceder, un ambiente nuevo, nuevas personas con las que un estudiante tiene que relacionarse (profesores, compañeros, etc.); nuevos procesos que tiene que realizar; entre otros. Es aquí en donde la información y de guía adecuado, juegan un papel protagónico para enfrentar estas situaciones con eficacia, obteniendo de esta manera resultados satisfactorios.

Además el estudio a distancia, por sus características, requiere mucho más esfuerzo y disciplina que otras modalidades de estudio; y también porque el estudiante matriculado en esta modalidad de estudios posee unas necesidades específicas de organización, planificación, información, ayuda, tiempo entre otras que precisan ser satisfechas.

Un proceso de mentoría tiene muchos beneficios para las personas involucradas en este (mentor y mentorizados). Para el mentor es una oportunidad de compartir sus experiencias que a lo largo de su carrera ha tenido, aplicar los conocimientos adquiridos, adquirir seguridad y experiencia para desarrollar su carrera profesional. Para el mentorizado, conocer de primera mano aspectos sobre la educación a distancia, información importante para sus estudios, conocer otros estudiantes que están en este sistema, dar a conocer sus inquietudes con respecto a la educación a distancia, etc. El proceso de mentoría tiene que

propender a que los estudiantes se adapten y se inserten de manera adecuada; obtengan buenos resultados en sus estudios; evitando así la deserción y orientando a la consecución de logros académicos.

Por lo anteriormente expuesto un trabajo de mentoría que se realice con los estudiantes que ingresan a primer año de la universidad es de suma importancia. Este trabajo de mentoría debe apoyarse en la planificación de un manual de mentoría que ha de contemplar acciones que sirvan de guía y orientación, para que los estudiantes mentorizados se adapten y se inserten adecuadamente en el ambiente universitario, obtengan la información necesaria acerca del sistema de educación a distancia (tareas, aportes, sistemas de evaluación, etc.); además información para realizar trámites y procesos; orientación que le permita adquirir y desarrollar hábitos y estrategias para aplicar en sus estudios; que le brinde asesoría para conocer sus aptitudes e intereses, ayuda personal y psicología para planificar su tiempo, sus actividades personales, laborales, familiares y sus estudios; entre otros aspectos importantes.

5.3. Necesidades de orientación y mentoría.

Las necesidades de orientación detectadas en el proceso de investigación, de los estudiantes mentorizados, que se mencionan con frecuencia por parte de estos; pueden ser sintetizadas en los siguientes enunciados:

- La falta de tiempo para el estudio y sus otras actividades. Estructuración y planificación de un horario para sus estudios, actividades laborales, personales y familiares.
- La falta de información oportuna, en el sistema de estudio y el manejo de la plataforma virtual; información que debe ser adecuada, ya que sin esta se realizan mal los procedimientos y se pierde mucho tiempo.
- Entrega oportuna de material didáctico.
- Desarrollar hábitos y estrategias de estudio.
- Orientación en materias muy complejas y difíciles de entender, por lo que se hace complicado su estudio.
- Ayuda y guía con personas adecuadas para solucionar los problemas y satisfacer sus necesidades de orientación e información.

Además se describen las problemáticas propias del mentoría proceso de mentoría, que se evidenciaron a lo largo del proceso de investigación, las cuales se deben tener en cuenta, procurando que estas ejerzan una influencia mínima al momento de realizar el proceso de mentoría. Estas se detallan a continuación:

- Se denota la falta de tiempo, tanto de los mentorizados como del mentor, esto provoca que se dedique el tiempo debido para que la actividad de mentoría sea efectiva.
- Se observa el desinterés por participar en el proceso de mentoría por parte de los mentorizados.
- La planificación de las actividades del proceso de mentoría no se la hace correctamente y se la tiene que cambiar sobre la marcha. Debido a la falta de colaboración por parte de los mentorizados, por su falta de tiempo además de sus actividades personales y familiares.
- En varias de las ocasiones no se cuenta con el espacio físico adecuado para realizar las actividades de mentoría.
- La comunicación y contacto con los mentorizados, no fluye óptimamente.

5.4. Objetivos.

5.4.1. Objetivo general.

Estructurar acciones que permitan delinear un proceso de mentoría adecuado para los estudiantes de primer ingreso de la Universidad Técnica Particular de Loja; para brindar orientación, información y ayuda, procurando su adaptación y correcto desenvolvimiento en la Educación a Distancia.

5.4.2. Objetivos específicos.

Lograr captar el interés para participar en un proceso de mentoría de los estudiantes de primer ingreso a la UTPL, mediante una comunicación adecuada y oportuna.

Satisfacer las necesidades de orientación e información, de los estudiantes mentorizados identificadas en el proceso de investigación.

Intercambiar experiencias adquiridas a lo largo de la carrera, con los estudiantes de primer ingreso de la universidad, que sirvan de orientación para enfrentar de mejor manera sus estudios.

Incentivar en los estudiantes mentorizados, el desarrollo de hábitos y estrategias de estudio, así como la optimización de su tiempo, para su éxito académico.

5.5. Definición del mentor.

Es la persona con mayor conocimiento y experiencia (estudiante egresado de la carrera de psicología), será la persona responsable de ayudar y asesorar al estudiante mentorizado que carece de este conocimiento y experiencia (estudiante de primer ingreso matriculado en la universidad) en su proceso de desarrollo o superación de necesidades detectadas.

5.6. Perfil del mentor.

- Estudiante egresado de la carrera de psicología.
- Tener los conocimientos y experiencia necesarios para llevar a cabo el proceso de mentoría y satisfacer las necesidades de los mentorizados.
- El mentor ayudará, guiará, asesorará a los estudiantes mentorizados, para lo cual planificará las actividades de mentorización.
- El mentor deberá disponer de tiempo adecuado y la predisposición de ayudar; necesarias para llevar a cabo este proceso.
- El mentor deberá desarrollar habilidades para la comunicación, liderazgo, escucha activa, toma de decisiones y solución de problemas.
- El mentor deberá estar comprometido con el proceso de mentoría.
- El mentor deberá poseer la capacidad para compartir con los mentorizados las experiencias e información que ha ido adquiriendo a lo largo de la carrera.

5.7. Acciones y estrategias de mentoría.

Actividad 1:

Invitación a los estudiantes mentorizados a participar en el proceso de mentoría.

Estrategias:

- Contacto telefónico o vía electrónica con los estudiantes mentorizados motivándoles a que sean parte del proceso de mentoría; y participar en el primer encuentro presencial (mentor-mentorizados).

Actividad 2:

Encuentro presencial mentor con los estudiantes mentorizados.

Estrategias:

- Reunión presencial en la que se hace un trabajo grupal con los estudiantes mentorizados, en la que se expone como se realizará el proceso de mentoría, el objetivo de la misma; se conocen y se presentan mentor y mentorizados; se reflexiona y se intercambian experiencias en la educación a distancia; se comparten las expectativas y temores sobre los estudios; además de entregar información relevante sobre el sistema de educación a distancia.
- Observación de los estudiantes mentorizados.
- Entrevistas personales con cada uno de los estudiantes.

Actividad 3:

- Recopilación de datos personales de los estudiantes mentorizados.
- Conocimiento de las características psicopedagógicas de los estudiantes mentorizados.
- Detección de las necesidades de orientación de los estudiantes mentorizados.

Estrategias:

- Aplicación individual y tabulación de instrumentos de investigación:
- Cuestionario de datos informativos.
- Cuestionario de hábitos de pensamiento.
- Cuestionario de necesidades de orientación. Reflexionado sobre la primera experiencia en educación a distancia.
- Cuestionario 2 de necesidades de orientación.
- Análisis e interpretación de los resultados obtenidos con la información de los cuestionarios, para describir a los estudiantes y determinar las características psicopedagógicas y las necesidades de los estudiantes mentorizados; las cuales servirán como referente para realizar el proceso de mentoría con los estudiantes.

Actividad 4:

Entrega de resultados a los estudiantes mentorizados.

Estrategias:

- Envío de los resultados pertinentes para cada estudiante, mediante correo electrónico.

Actividad 5:

Guía y orientación en las necesidades detectadas en los estudiantes mentorizados.

Estrategias:

- Preparación de la asesoría y demás información necesaria para la mentoría.
- Planificación de los contactos y los encuentros con los estudiantes.
- Comunicación telefónica, comunicación mediante correo electrónico, entrevistas individuales y presenciales con los estudiantes.
- Diálogo, reflexión, análisis, suministro de información pertinente, respuesta de inquietudes, retroalimentación; sobre los siguientes aspectos.
- Proporcionar información acerca del plan de tutoría.
- Proporcionar información acerca de la universidad.

- Asesoramiento en técnicas de estudio y de lectura.
- Asesoramiento en técnicas de preparación de evaluaciones examen.
- Asesoramiento en planificación, organización del tiempo y del espacio.

Actividad 6:

Evaluación del proceso de mentoría.

Estrategias:

- Aplicación del formulario de evaluación del primer encuentro presencial.
- Aplicación del formulario de evaluación del proceso de mentoría.
- Análisis e interpretación de los resultados para determinar la satisfacción de los estudiantes, las falencias, las actividades que se deben mantener o fortalecer.

5.8. Recursos.

Los recursos que posibilitaron el desarrollo de la actividad de mentoría fueron:

- Humanos: mentor, estudiantes mentorizados, tutor, coordinador y personal del centro universitario.
- Materiales: útiles y suministros de oficina, copias, libros, material bibliográfico.
- Institucionales: Guía del programa nacional de titulación; guía general de educación a distancia; Aula e instalaciones del centro universitario.
- Tecnológicos: Entorno Virtual de Aprendizaje; computador, teléfono celular, proyector, diapositivas.
- Económicos: presupuesto estimado de gastos que se requieren para realizar el proceso de mentoría. Detalle a continuación:

<u>Detalle</u>	<u>Valor</u>
Suministros y útiles de oficina	20
Copias e impresiones	50
Movilización	50
Otros	<u>30</u>
Total	150

BIBLIOGRAFÍA

- Acevedo, A., y Carrera Alvarado, M. (2014). *Cuestionario para evaluar habilidades de pensamiento*. Loja: UTPL.
- Adrei, N., y Fedorov, F. (2014). *Siglo XXI, la universidad, el pensamiento crítico y el foro virtual*. Obtenido de <http://www.rieoei.org/deloslectores/1218Fedorov.pdf>
- Alcántara Trapero, M. (2010). *Importancia de las Técnicas de estudios para el alumnado*. Obtenido de http://www.csi-csif.es/andalucia/modules/mod_ense/revista/pdf/Numero_36/MARIA_DOLORES_AL_CANTARA_TRAPERO_01.pdf
- Almela, J. (2002). *Aprender a estudiar...no es imposible*. Madrid: Palabra.
- Arancibia, V., Herrera, P., y Strasser, K. (2005). *Manual de Psicología Educacional*. Santiago, Chile: Ediciones Universidad Católica de Chile.
- Arguilea, C., y Azpeitia, P. (2014). *24 dinámicas grupales para trabajar con adolescentes*. Obtenido de <http://www.gazteforum.net/pictures/dokumentazioa/dinamicas.pdf>
- Arias, F. G. (1999). *El proyecto de investigación, guía para su elaboración*. Caracas, Venezuela: Episteme.
- Barrantes Echavarría, R. (1992). *Educación a Distancia*. San José, Costa Rica: Euned.
- Bausela Herreras, E. (2004). *Modelos de orientación e intervención psicopedagógica: Modelo de intervención por servicios*. Obtenido de <http://www.rieoei.org/deloslectores/823Bausela.PDF>
- Bermúdez L., M. (1993). *La orientación al estudiante en las universidades a distancia: situación actual y perspectivas*. Obtenido de <http://postgrado.una.edu.ve/asesoria/paginas/bermudezorientacion.pdf>
- Besada Fernández, R. (2007). *Técnicas de Apoyo Psicológico y Social al Paciente y Familiares*. Vigo, España: Ideaspropias Editorial.
- Bisquerra Alzina, R. (2005). *Modelos de Orientación e Intervención Psicopedagógica*. Madrid, España: CISSPRAXIS S.A.
- Bustamante Ruisánchez, P., y Márquez Pemartín, C. (2002). *Amor y Juventud. Valores humanos*. Quito: Holos, Editorial.
- Caiva González, J. (2006). *Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Cano Ramírez, A. (2005-2006). *Las técnicas de Grupo, las reuniones de trabajo*. Obtenido de http://formarseadistancia.eu/biblioteca/las_tecnicas_de_grupo._las_reuniones_de_trabajo.pdf

- Carucci T., F. (2003). *Planificación estratégica por problemas, un enfoque participativo*. Carácas, Venezuela: Ildis.
- Celi Apolo, R. M. (2007). *Pedagogía Conceptual Guía Didáctica*. Loja: Editorial de la Universidad Técnica Particular de Loja.
- Center for Health Leadership y Practice. (2013). *Guía para Mentores*. Obtenido de <http://scholarworks.umass.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1304&context=esence>
- Cereijo, M., Degorgue , B., y Lamelas, R. (2002). *Educación para la tolerancia y la comunicación entre culturas*.
- Correa Granda, C. (2014). La Educación a Distancia una oportunidad para mejorar. *Edu@news*.
- Correa Jaramillo, C. (2010). *Metodología de Estudio, Guía Didáctica*. Loja: EDILOJA Cia. Ltda.
- Díaz Navarro, S., y Mateo Mejía, L. (2014). *El pensamiento crítico ¿una forma de generar nuevas ideas o un proceso para analizar diversas ideas?* Obtenido de <http://bdistancia.ecoesad.org.mx/?articulo=el-pensamiento-critico-una-forma-de-generar-nuevas-ideas-o-un-proceso-para-analizar-diversas-ideas>
- Ecuador Inmediato.com. (2012). Obtenido de http://ecuadorinmediato.com/index.php?module=Noticias&func=news_user_view&id=164941&yumt=rene_ramirez_evaluaciones_para_ingreso_a_universidades_determinar_an_con_que_niveles_apitud_salen_estudiantes_colegios_audio
- Equipo técnico de Psicólogos del Sevilla F.C.S.A.D. Universidad de Sevilla España. (2002). *Entrenamiento de la atención y la concentración una propuesta para el fútbol*. Obtenido de <http://www.efdeportes.com/efd51/atenc.htm>
- Feldman, R. S. (1998). *Psicología con aplicaciones a Iso países de habla hispana*. México, México: McGraw Hill-Interamericana Editores.
- Fernández Nogales, Á. (2004). *Investigación y técnicas de mercado*. Madrid, España: ESIC, Editorial.
- Fernández-Ballesteros, R. (2007). *Evaluación Psicológica: Conceptos, métodos y estudio de casos*. Madrid: Pirámide.
- Florido Bacallao, R., y Florido Bacallao, M. (2003). *La Educación a Distancia, sus retos y posibilidades*. Obtenido de <http://www.ugr.es/~sevimeco/revistaeticanet/Numero1/Articulos/EaDretos.pdf>
- Frances García, F. (2013). *Técnicas de investigación social, para el trabajo social*. Obtenido de http://personal.ua.es/es/francisco-frances/materiales/tema4/la_entrevista_en_profundidad.html

- Fuenmayor, G., y Villasmil, Y. (2008). *La percepción, la atención y la memoria como procesos cognitivos utilizados para la comprensión textual*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/1701/170118859011.pdf>
- García Aretio, L. (2002). *La Educación a Distancia de la Teoría a la Práctica*. Madrid, España: Ariel.
- García Córdova, F. (2004). *El Cuestionario: recomendaciones metodológicas para el diseño de un cuestionario*. México D.F., México: Limusa.
- Gil Beltrán, J. M. (2002). *Tendencias Pedagógicas 7*. Obtenido de http://www.tendenciaspedagogicas.com/Articulos/2002_07_05.pdf
- Gómez Rivas, L. (2006). *Hábitos de estudio y su relación con el rendimiento académico en estudiantes universitarios*. Obtenido de <http://www.wisis.ufg.edu.sv/www.wisis/documentos/TE/371.302%2081-G633h/371.302%2081-G633h-Paaairi.pdf>
- González Teruel, A. (2005). *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*. Gijón, España: Ediciones Trea.
- González-Benito, A. (2014). *La acción tutorial en el sistema escolar*. (U. Vélaz de Medrano, Ed.) Madrid, España: UNED.
- Hawes B., G., y Corvalán V., O. (2004). *Construcción de un perfil profesional*. Obtenido de <http://redecu.uach.mx/curriculo/Construccion%20de%20un%20Perfil%20Profesional.pdf>
- Institución Universitaria Salazar y Herrera. (2009). *Técnicas de estudio*. Obtenido de http://www.colombiaaprende.edu.co/html/directivos/1598/articulos-237274_recurso_2.pdf
- Jerónimo Montes, J. (2012). *Aprendizaje y mediación pedagógica con técnicas digitales*. Obtenido de http://www.interfacto.net/dolors/Libro_CIAMTE2012.pdf
- Jiménez Falcones, A. (1994). *Psicología General*. Quito, Ecuador: Imprenta Despertar.
- Llinás González, E. C. (2009). *La orientación académica desde el bienestar universitario*. Barranquilla, Colombia: Ediciones Uninorte.
- LOES. (10 de 12 de 2010). Ley Orgánica de Educación Superior. *Registro Oficial No.298*. Quito, Ecuador: Registro Oficial .
- López Frías, B., y Hinojosa Kleen, E. (2000). *Evaluación del aprendizaje. Alternativas y nuevos desarrollos*. Obtenido de <http://redecu.uach.mx/instrumentos/Evaluacion%20del%20aprendizaje.%20Alternativas%20y%20nuevos%20desarrollos.pdf>
- Manzano Soto, N., Martín Cuadrado, A., Sánchez García, M., Rísquez, A., y Suárez Ortega, M. (2012). *Red de revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/706/70624504002.pdf>

- Marchena, E., Hervías, F., Galo, C., y Rapp, C. (2010). *Organiza tu tiempo de forma eficaz*. Obtenido de http://www.uca.es/recursos/doc/Unidades/Servicio_Atencion_Psico/890083439_2542013172137.pdf
- Martínez López, J. S. (2004). *Estrategias Metodológicas y Técnicas para la investigación Social*. Obtenido de <http://www.geiuma-oax.net/sam/estrategiasmetytecnicas.pdf>
- Martínez Prieto, M. (2012). *Técnicas de Estudio*. Obtenido de http://www.josecadelo.com/Profesor/Tecnicas_estudio.pdf
- Maslow, A. H. (1991). *Motivación y Personalidad*. Madrid, España: Díaz de Santos, S.A.
- Ministerio de Educación del Perú. (2009). *Guía metodológica de Evaluación de los Aprendizajes en Educación Superior Tecnológica*. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/51296921/13/Conceptos-de-tecnicas-e-instrumentos-de-evaluacion>
- Ministerio de Educación y Cultura. (1998). *Manual de evaluación del aprendizaje*. 1998: Ministerio de Educación y Cultura.
- Molina Contreras, D. L. (2004). *Revista Iberoamericana de Educación*. Obtenido de <http://www.rieoei.org/deloslectores/736Molina108.PDF>
- Moscoso Chaimadán, S. (2013). *Educación para la Ciudadanía*. Guayaquil, Ecuador: Ediciones Holguín S.A.
- Muchinsky, P. M. (2007). *Psicología Aplicada al Trabajo*. México D.F., México: Thomson Editores.
- Müller, M. (2001). *Docentes Tutores, Orientación Educativa y Tutoría*. Buenos Aires, Argentina: Bonum.
- Muñoz Serra, V. A. (2012). *Coaching Integral: El rapport técnica de la PLN*. Obtenido de http://www.victoria-andrea-munoz-serra.com/COACHING_INTEGRAL/EL_RAPPORT_TECNICA_DE_LA_PNL.pdf
- Musitu Ochoa, G., Herrero Olaizola, J., Cantera Espinosa, L., y Montenegro Martínez, M. (2004). *Introducción a la psicología comunitaria*. Barcelona, España: Editorial UOC.
- Myers, D. G. (2005). *Psicología Social*. México D.F., México: McGraw-Hill Interamericana.
- Palmero, F. (2007). *Motivación: conducta y proceso*. Obtenido de <http://reme.uji.es/articulos/numero20/1-palmero/reme.numero.20.21.motivacion.conducta.y.proceso.pdf>
- Palmeros y Ávila, G., Coeto Calcáneo, I., y Pérez Castro, J. (2011). *Univest 2011*. Obtenido de <http://dugi-doc.udg.edu/bitstream/handle/10256/3799/286.pdf?sequence=1>
- Paoli, J. A. (1989). *Comunicación e información*. México D.F., México: Editorial Trillas.

- Parra Pineda, D., y Bustamante Ramírez, M. (Diciembre de 2003). *Manual de estrategias de enseñanza/aprendizaje*. Recuperado el 14 de marzo de 2015, de CEPEF: <http://www.cepefsena.org/documentos/METODOLOGIAS%20ACTIVAS.pdf>
- Parras Laguna, A., Madrigal Martínez, A., Redondo Duarte, S., Vale Vasconcelos, P., y Navarro Asencio, E. (2012). *Orientación Educativa: fundamentos teóricos, modelos institucionales y nuevas perspectivas*. Madrid, España: OMAGRAF S.L.
- Paul, R., y Elder, L. (2005). *Una guía para los educadores en los estándares de competencia para el Pensamiento Crítico*. Obtenido de https://www.criticalthinking.org/resources/PDF/SP-Comp_Standards.pdf
- Pérez Boullosa, A. (1998). *La orientación en la Universidad: un análisis para la reflexión*. Obtenido de http://ruc.udc.es/bitstream/2183/9688/1/CC_36_art_4.pdf
- Peterson, D. B., y Hicks, M. (1998). *Professional Coaching: State of the Art, State of the Practice*. Obtenido de <http://www.ebacs.net/pdf/ceo/15.pdf>
- Plan Alba. (s/f.). *Metas y Objetivos*. Obtenido de <http://planalba.pbworks.com/f/Metas+y+objetivos.pdf>
- Poveda Leal, J., y Benítez Sillero, J. (2010). *Fundamentos Teóricos y aplicación práctica de la toma de decisiones en el deporte*. Obtenido de <http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3638872.pdf>.
- Ramallo, M., y Sígal, V. (2010). Obtenido de Documetos de Trabajo: http://www.ub.edu.ar/investigaciones/dt_nuevos/255_Sigal.pdf
- Real Academia Española. (2001). *Real Academia Española*. Obtenido de <http://lema.rae.es/drae/?val=elemento>
- Real Instituto de Jovellanos. (s/f.). *Planes del departamento de orientación*. Obtenido de http://www.iesjovellanos.com/archivos/planes_del_DO.1380478414.pdf
- Reyes Sánchez, O. (s/f). *Universidad de Colima*. Obtenido de <http://148.213.1.36/Documentos/Encuentro/PDF/15.pdf>
- Rice, F. P. (1997). *Desarrollo Humano: estudio del ciclo vital*. México D.F., México: Pearson Educación.
- Riesle, M., y Bernard, I. (1990). *Manual de Orientación Educativa. Tomos I-II*. Santiago, Chile: Alfa.
- Rodríguez, M. L. (1988). *Orientación Educativa*. Barcelona, España: Ediciones CEAC.
- Romero Rodríguez, S., Valverde Macías, A., García Jiménez, E., Sánchez Ávila, C., Masias Guarasa, J., García García, M., y otros. (2001-2002). *Grupo de Tecnología del Habla*. Obtenido de <http://lorien.die.upm.es/~macias/doc/pubs/aidipe03/PROYECTOMENTOR-Granada-Ponenciadefinitiva.doc>.

- Rubio Gómez, M. J. (2014). *Guía General de Educación a Distancia*. Loja, Ecuador: Universidad Técnica Particular de Loja.
- Rubio Gómez, M. J. (2014). *Guía General de Educación a Distancia*. Loja: EDILOJA Cia. Ltda.
- Salas C., J. d. (s/f.). *Definiciones básicas de planeacion*. Obtenido de http://jdsac.com/jdsalasc/pps/definiciones_basicas_planificacion.pdf
- Salmerón Pérez, H. (2001). *Los servicios de orientación en la Universidad. Procesos de creación y desarrollo*. Obtenido de <http://www.uhu.es/agora/version01/digital/numeros/02/02-articulos/monografico/salmeron.PDF>
- Sánchez Ávila, C. (2011). *I CLABES*. Obtenido de http://www.clabes2011-alfaguia.org.pa/ponencias/ST_2_Acceso_Integracion/8_PPT_SanchezC_Mentoria.pdf
- Sánchez García, M., Manzano Soto, N., Rísquez López, A., y Suárez Ortega, M. (2010). *Evaluación de un modelo de orientación tutorial y mentoría en la Educación Superior a distancia*. Obtenido de http://www.revistaeducacion.mec.es/re356/re356_30.pdf
- Sánchez, M. (1997). *Las funciones y necesidades de orientación en la universidad: un estudio comparativo sobre las opiniones de universitarios y profesionales*. Obtenido de <http://www.uned.es/reop/pdfs/1998/09-15-1---087-Sanchez.pdf>
- Sanchiz Ruiz, M. L. (2009). *Universitat Jaume*. Obtenido de <http://www.uji.es/bin/publ/edicions/modpsico.pdf>
- Santana Vega, L. (2007). *Orientación Educativa e Intervención Psicopedagógica*. Madrid, España: Editorial Piramide.
- Santana Vega, L., Feliciano García, L., y Santana Lorenzo, A. (2012). *Análisis del proyecto de vida del alumnado de educación secundaria*. Obtenido de <http://www.uned.es/reop/pdfs/2012/23-1%20-%20Santana.pdf>
- Sebastián, A., Ballesteros, B., y Sánchez García, M. (s/f). *Técnicas de Estudio*. Obtenido de http://qinnova.uned.es/archivos_publicos/qweb_paginas/3439/tecnicasdeestudio.pdf
- Shepard, J., Southard Odom, S., y Taylor Bruton, B. (2000). *Sociología*. Mexico D.F., México: Limusa, Noriega Editores.
- Soler Anglés, M. R. (2003). *Mentoring, estrategia de desarrollo de los recursos humanos*. Barcelona, España: EPISE.
- Soler Anglés, M. R. (2005). *El mentoring como herramienta de motivación y retención del talento*. Obtenido de <http://www.uhu.es/mjesus.moreno/docencia/asignatura-01%20de/TEMA-15/MENTORING%20Y%20TALENTO.pdf>
- Tedesco, A. (2014). *Educación a Distancia y Nuevas Tecnologías: La formación de Docentes Críticos*. Obtenido de <http://www.rieoei.org/deloslectores/653tedesco.PDF>

- Trianes Torres, M. V., y Gallardo Cruz, J. A. (2008). *Psicología de la Educación y del Desarrollo en Contextos Escolares*. Madrid, España: Pirámide.
- Universidad Metropolitana. (2010). *La Universidad: oportunidades para el éxito*. Cupey: Ramallo.
- Valverde Macías, A., Ruiz de Miguel, C., García Jiménez, E., y Romero Rodríguez, S. (2003-2004). *Dialnet*. Obtenido de dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/1049470.pdf
- Velasco Quintana, P., Domínguez Santos, F., Quintas Barreto, S., y Blanco Fernández, A. (s.f.). *La mentoría entre iguales y el desarrollo de competencias*.
- Yucra Mamani, Y. (2011). *PLANIFICACIÓN DEL TIEMPO DE ESTUDIO: CASO DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN - UNA PUNO*. Obtenido de <http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3759663.pdf>.

ANEXOS

ANEXO 1
Fotos de actividades de mentoría



ANEXO 2
Hoja de datos informativos

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

HOJA DE DATOS INFORMATIVOS

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

ANEXO 3
Cuestionario de expectativas y temores

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

EXPECTATIVAS Y TEMORES

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

2 Expectativas (aspiraciones) sobre mis estudios:

Terminar mi carrera en el campo Psicológico para escribir un libro

2 Temores (miedos) sobre mis estudios:

Tiempo, necesidad de tiempo para ordenar deberes y necesidades personales

Mi compromiso:

Disciplina conmigo mismo para tener un cronograma y cumplirlo

ANEXO 4
Cuestionario de necesidades de orientación

CUESTIONARIO DE NECESIDADES DE ORIENTACIÓN

Fuente: Sánchez, MF. (2009)

REFLEXIONANDO SOBRE LA PRIMERA EXPERIENCIA EN EDUCACIÓN A DISTANCIA

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

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

¿Qué problema enfrentó?

Falta de conocimiento en el campo de
estudios GUIA DIDACTICA - AVALUACIÓN
No enviaron a tiempo la Guía Didáctica.

¿Cuál fue la causa del problema?

Falta de información

¿Quién le ayudó?

Amiga de 4to semestre de Psicología

¿Cómo solucionó?

Información básica y componentes claves para
autoestudio

¿Qué aprendió de esta experiencia?

Necesidad de dejarse ayudar de otras
personas

Muchas gracias su aporte.

ANEXO 5
Cuestionario 2 de necesidades de orientación

CUESTIONARIO 2 DE NECESIDADES DE ORIENTACIÓN

1. Al momento de estudiar señale la frecuencia con la que utiliza los siguientes procedimientos. Considere la siguiente escala: 1= Nada; 2= Poco; 3= Regular; 4= Bastante; 5= Mucho. Intente señalar más de una opción.

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

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

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

Aspectos de orden personal	Importancia
2.1. Asesoramiento en la toma de decisiones: elección y/o reorientación de estudios.	3
2.1. Aptitudes y conocimientos previos para iniciar los estudios de la carrera	8
2.2. Particularidades del estudio a distancia	10
2.3. Estrategias de aprendizaje y técnicas de estudio	10
2.4. Ayuda psicológica personal	10
2.5. Planificación del proyecto profesional	9
2.6. Orientaciones para el desarrollo personal y de valores	8

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

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

Satisfacción con los Procesos administrativos	Valoración
3.1. Procesos de admisión e ingreso	10 9 8 7 6 5 4 3
3.2. Procesos de matrícula	
3.3. Modalidades de pago	
3.4. Trámites de cambio de centro universitario	
3.5. Trámites de convalidación de asignaturas	
3.6. Becas y ayuda para el estudio	
3.7. Convalidación de estudios de las asignaturas cursadas en otras carreras/ universidades	
3.8. Otros (especificar)	

ANEXO 6

Cuestionario para evaluar las habilidades de pensamiento



CUESTIONARIO PARA EVALUAR HABILIDADES DE PENSAMIENTO.

**Instrucciones de llenado
Hernández**

**Fuente:
Dr. Alberto Acevedo**

Psic. Marcela Carrera Alvarado

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

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

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

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

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



Nombre:		
Apellido paterno	Apellido materno	Nombre(s)

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

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

TIEMPO Y LUGAR DE ESTUDIO	Columna X			Columna Y		
	Frecuencia que lo haces			Dificultad para hacerlo		
	Siempre	Algunas veces	Nunca	Fácil	Difícil	Muy difícil
17. Acostumbro planificar el tiempo que le voy a dedicar al estudio y lo llevo a cabo.						
18. Acostumbro tener un horario fijo para estudiar o hacer actividades académicas.						
19. Administro mi tiempo de estudio de acuerdo con lo que necesita el material a aprender						
20. Estudio en un lugar adecuado al realizar mis actividades académicas en casa.						
21. Busco que exista un equilibrio en los tiempos destinados para actividades recreativas, de estudio						

y de descanso.						
22. Estudio para estar preparado en cualquier momento para contestar un examen.						
23. Hago una lista de actividades académicas con fecha de entrega pues me ayuda a cumplir con ellas.						
24. Normalmente cuando estudio o realizo una actividad académica tengo a mi disposición fuentes de información como enciclopedias, diccionarios, acceso a Internet.						
25. Normalmente termino los trabajos, tareas y actividades a tiempo.						
26. Al contestar un examen organizo el tiempo de modo que me alcance a contestar todas las preguntas						

TÉCNICAS DE ESTUDIO	Columna X			Columna Y		
	Frecuencia que lo haces			Dificultad para hacerlo		
	Siempre	Algunas veces	Nunca	Fácil	Difícil	Muy difícil
27. Acostumbro hacer mapas conceptuales, esquemas o diagramas como apuntes durante las clases.						
28. Acostumbro leer el índice y los apartados más importantes antes de comenzar la lectura de un libro.						
29. Al estudiar un tema acostumbro hacer esquemas del contenido, delimitando las ideas principales y secundarias.						
30. Al presentar un examen, comprendo lo que se me pide que haga.						
31. Considero importante ponerle atención a las gráficas y a las tablas que aparecen en el texto cuando estoy leyendo.						
32. Consulto el diccionario cada vez que no entiendo un término o tengo dudas de cómo se escribe.						
33. Cuando leo un texto puedo reconocer las ideas principales y las ideas secundarias.						
34. Para guiar mi estudio y prepararme para un examen, procuro imaginarme lo que me van a preguntar.						
35. Cuando preparo un examen, acostumbro comprender la información antes de memorizarla.						
36. Después de realizar una lectura acostumbro						

hacer esquemas, resúmenes, mapas conceptuales de la misma.						
37. Estudio un tema consultando diferentes fuentes de información.						
38. Puedo comprender con claridad el contenido de lo que estudio.						
39. Resumen 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 profesor.						
65. Tengo capacidad de seguir las explicaciones del profesor en la clase.						
66. Tomo nota de la ficha bibliográfica de los libros o revistas que consulto.						
67. Trato de relacionar la nueva información con elementos de la vida cotidiana.						
68. Utilizo todos los servicios que están a mi disposición dentro y fuera de mi universidad.						
69. Visito las exposiciones industriales o de otro tipo que tengan relación con mis estudios.						
70. Cuento con papelería necesaria cuando estudio o realizo una actividad						

académica.						
------------	--	--	--	--	--	--

Instrucciones para la obtención de puntuaciones a través del instrumento.

El primer paso para la obtención de puntuaciones a través del instrumento para evaluar hábitos y habilidades de estudio, corresponde a la asignación de una escala de valores a las opciones de respuesta de los reactivos que constituyen el cuestionario. Los valores que se deberán asignar a cada columna (“X” y “Y”) son tres: 2, 1 y 0. Dependiendo de la respuesta se asignará un valor en la casilla indicada, como se ilustra a continuación:

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

Por ejemplo, si se respondiera “Siempre” en la columna X y “Difícil” en la columna Y al reactivo 15. *Suelo ponerme metas y cumplirlas*, la puntuación que aportaría este reactivo al total y a su respectivo subcampo sería de 3.

	Columna X			Columna Y		
	Frecuencia que lo haces			Dificultad para hacerlo		
	Siempre	Algunas veces	Nunca	Fácil	Difícil	Muy difícil
Reactivo 56	2				1	

Es importante señalar que todas las afirmaciones del cuestionario se elaboraron y enunciaron de manera favorable o positiva, lo cual significa que una puntuación mayor señala que los estudiantes están más de acuerdo con la afirmación y por lo tanto tienen una actitud más favorable a lo que se está evaluando. En el ejemplo anterior, la puntuación máxima posible al reactivo 15 es de 4 y la mínima de cero. En ese mismo sentido en cada uno de los reactivos la puntuación máxima es de 4 y la mínima es de cero. Así, la puntuación mínima posible que puede arrojar el total de reactivos del cuestionario es de cero y la máxima posible es de 280. Para cada subcampo, la puntuación mínima y máxima posible es como lo muestra la tabla siguiente:

Subcampo	Puntuación	
	Mínima	Máxima
<i>Pensamiento crítico</i>	0	64
<i>Tiempo y lugar de estudio</i>	0	40
<i>Técnicas de estudio</i>	0	72
<i>Concentración</i>	0	40
<i>Motivación</i>	0	64
Total de reactivos	0	280

Como se puede observar, generar las puntuaciones pertinentes para evaluar los hábitos y habilidades de estudio de manera general, se hace adicionando el total de puntos arrojados por cada uno de los reactivos. Esto proporcionará una cifra entre cero y 280. Por ejemplo, en la prueba piloto del presente cuestionario un estudiante obtuvo una puntuación total de 246 por sus respuestas al cuestionario. En términos generales dicha cifra significa una actitud muy favorable hacia el uso de estrategias de estudio pues el estudiante aparentemente respondió que siempre lleva a cabo la utilización y desarrollo de pensamiento crítico, tiene habilidades para el uso de técnicas de estudio, organiza sus tiempos escolares, tiene capacidad de concentración y manifiesta mucha motivación para su aprendizaje; y por otro lado que muchas de estas tareas las desarrolla sin dificultad. Sin embargo esta lectura puede ser no tan exacta para cuestiones específicas, por lo que es necesario desglosar y analizar por separado cada uno de los subcampos para detectar con mayor certeza cuáles son los aspectos que demandan mayor atención por parte del tutor y en los que se deberá trabajar.

En ese sentido, es necesario registrar las puntuaciones necesarias que permiten evaluar cada uno de los subcampos. Los cuales son: **Pensamiento crítico** (reactivos 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16), **Tiempo y lugar de estudio** (reactivos 17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,) **Técnicas de estudio** (reactivos 27,28,29,30,31,32,33,34,35,36,37,38,39,40,41,42,43,44,45), **Concentración** (reactivos 46,47,48,49,50,51,52,53,54,) y **Motivación** (reactivos 55,56,57,58,59,60,61,62,63,64,65,66,67,68,69, 70). Los reactivos de cada rubro se agrupan para ser sumados de manera independiente en las siguientes tablas:

Tabla del subcampo Pensamiento crítico

Reactivo	Puntuación	
	Columna X	Columna Y
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
Subtotal		
Total		

Tabla del subcampo. Tiempo y lugar de estudio

Reactivo	Puntuación	
	Columna X	Columna Y
17		
18		
19		
20		
21		
22		
23		
24		
25		
26		
Subtotal		
Total		

Tabla del subcampo. Técnicas de estudio

Reactivo	Puntuación	
	Columna X	Columna Y
27		
28		
29		
30		
31		
32		
33		
34		
35		
36		
37		
38		
39		
40		
41		
42		
43		
44		
45		
Subtotal		
Total		

Tabla del subcampo. Concentración

Reactivo	Puntuación	
	Columna X	Columna Y
46		
46		
47		
48		
49		
50		
51		
52		
53		
54		
Subtotal		
Total		

Tabla del subcampo. Motivación

Reactivo	Puntuación	
	Columna X	Columna Y
55		
56		
57		
58		
59		
60		
61		
62		
63		
64		
66		
66		
67		
68		
69		
70		
Subtotal		
Total		

A continuación se vuelve a dar un ejemplo para el llenado de las tablas de cada uno de los subcampos, con los resultados obtenidos en la prueba piloto del presente cuestionario, en donde un estudiante obtuvo una puntuación de 246 por sus respuestas al mismo. Ahora la puntuación se registra según los reactivos que pertenecen a cada subcampo específico en la tabla correspondiente.

Tabla del subcampo Pensamiento crítico

Reactivo	Puntuación	
	Columna X	Columna Y
1	2	2
2	2	2
3	2	2

4	2	2
5	2	1
6	2	2
7	2	2
8	2	1
9	2	2
10	2	2
11	1	2
12	2	1
13	2	2
14	2	2
15	1	2
16	2	2
Subtotal	30	29
Total	59	

Tabla del subcampo. *Tiempo y lugar de estudio*

Reactivo	Puntuación	
	Columna X	Columna Y
27	2	2
28	2	2
29	2	2
30	2	2
31	2	2
32	2	2
33	2	2
34	2	1
35	2	1
36	1	2
37	2	2
38	2	2
39	2	2
40	2	2
41	1	2
42	1	2
43	2	2
44	1	2
45	1	1
Subtotal	33	35
Total	67	

Tabla del subcampo. *Técnicas de estudio*

Reactivo	Puntuación	
	Columna X	Columna Y
17	1	2
18	1	2
19	1	2
20	2	2
21	1	2
22	1	2
23	1	2
24	2	2
25	1	2
26	2	2
Subtotal	13	20
Total	33	

Tabla del subcampo. Concentración

Reactivo	Puntuación	
	Columna X	Columna Y
46	2	2
47	1	2
48	1	2
49	2	2
50	1	2
51	1	1
52	1	2
53	2	2
54	1	1
Subtotal	12	16
Total	28	

Tabla del subcampo. Motivación

Reactivo	Puntuación	
	Columna X	Columna Y
55	2	2
56	2	2
57	2	2
58	1	2
59	2	2
60	1	2
61	2	2
62	1	2
63	2	2
64	2	2
65	2	2
66	1	1
67	2	2
68	1	2
69	1	2
Subtotal	25	31
Total	56	

Los resultados finales de la puntuación por subcampo que el estudiante del ejemplo logró al llenar el cuestionario es el siguiente:

Resultados de la evaluación

Subcampo	Puntuación	
	Lograda	Máxima
<i>Pensamiento crítico</i>	59	64
<i>Tiempo y lugar de estudio</i>	33	40
<i>Técnicas de estudio</i>	67	72
<i>Concentración</i>	28	40
<i>Motivación</i>	56	64
Total de reactivos	243	280

Estos resultados permiten una mirada específica sobre cada subcampo y además pueden ser ilustrados gráficamente. Si se quiere graficar estos resultados, se deberán previamente ponderar, el total de la puntuación de cada uno de los subcampos, a 100 y luego calcular la puntuación lograda con una regla de tres, como se muestra enseguida:

Si 64 es igual a 100 en el caso de pensamiento crítico, 59 es:

$$64 = 100$$

$$59 = ?$$

$$59 \times 100/64$$

$$? = 92.18$$

425.23/5=85.046

Subcampo	Puntuación	
	Lograda	Ponderada a 100
<i>Pensamiento crítico</i>	59	92.18
<i>Tiempo y lugar de estudio</i>	33	82.50
<i>Técnicas de estudio</i>	67	93.05
<i>Concentración</i>	28	70.00
<i>Motivación</i>	56	87.50
Total	243	85.046

Dichos resultados expresados también los puede presentar en gráficos de barras o pasteles.