



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ÁREA SOCIOHUMANÍSTICA

TÍTULO DE LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN MENCIÓN EDUCACIÓN BÁSICA

Desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación a Distancia, Centro Universitario Tumbaco-Quito, período octubre 2015 – febrero 2016.

TRABAJO DE TITULACIÓN

AUTOR: Abad Arévalo, Carla Mara

TUTOR: Ruiz Cobos, Nancy Jeaneth Mgtr.

CENTRO UNIVERSITARIO QUITO – TUMBACO

2016

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Magister

Nancy Jeaneth Ruiz Cobos

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de titulación de Ciencias de la Educación: Desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación a Distancia, Centro Universitario Tumbaco- Quito, período octubre 2015 – febrero 2016, realizado por Abad Arévalo Carla Mara, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, abril de 2016

f).....

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Abad Arévalo, Carla Mara, declaro ser autora del presente trabajo de titulación: Desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación a Distancia, Centro Universitario Tumbaco- Quito, período octubre 2015 – febrero 2016, de la Titulación de Ciencias de la Educación mención Básica, siendo Mgtr. Nancy Jeaneth Ruiz Cobos, directora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo de investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente, declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 88 del Estatuto Orgánico vigente 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 o trabajos de titulación que se realicen con el apoyo financiero, académico constitucional (operativo) de la Universidad.

F:.....

Autor: Carla Mara Abad Arévalo

Cédula: 1708171820

DEDICATORIA

Carla Mara Abad Arévalo

A mi madre, fuente de inspiración.

A Jairo, Daniel y Esteban, fuente de amor.

A Silvina y Grupo Scout #28 "Liceo Internacional", fuente de motivación.

AGRADECIMIENTO

Carla Mara Abad Arévalo

A Jesús, el mentor por excelencia.

A mi familia por el apoyo.

A la Universidad Particular de Loja por la oportunidad.

INDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN.....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
CONTENIDOS.....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	ix
RESUMEN.....	1
ABSTRACT.....	2
INTRODUCCIÓN.....	3
CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO	
1.1 La Mentoría.....	7
1.1.1 Concepto.....	7
1.1.2 Elementos y procesos de Mentoría.....	9
1.1.3 Perfiles de los involucrados en el proceso de Mentoría.....	15
1.1.4 Técnicas y estrategias que se pueden aplicar en el desarrollo de la Mentoría....	19
1.2 Necesidades de orientación en Educación Básica a Distancia.....	22
1.2.1 Concepto de Necesidades.....	22
1.2.2 Necesidades de Orientación en Educación a Distancia.....	23
1.2.2.1 Para la inserción y adaptación.....	25
1.2.2.2 De hábitos y estrategias de estudio.....	26
1.2.2.3 De orientación académica.....	27
1.2.2.4 De orientación personal.....	28
1.2.2.5 De información.....	29
1.3 Plan de Orientación y Mentoría.....	31
1.3.1 Definición del Plan de Orientación y Mentoría.....	31

1.3.2 Elementos del Plan de Orientación y Mentoría.....	32
1.3.3 Plan de Orientación y Mentoría para el grupo de estudiantes.....	34

CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA

2.1 Contexto.....	37
2.2 Diseño de Investigación.....	38
2.3 Participantes.....	39
2.4 Métodos, técnicas e instrumentos de investigación.....	43
2.4.1 Métodos.....	43
2.4.2 Técnicas.....	45
2.4.3 Instrumentos.....	46
2.5 Procedimientos.....	47
2.6 Recursos.....	49
2.6.1 Humanos.....	49
2.6.2 Materiales.....	49
2.6.3 Institucionales.....	49
2.6.4 Económicos.....	50

CAPÍTULO 3. RESULTADOS, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

3.1 Características psicopedagógicas de los mentorizados.....	52
3.2 Necesidades de orientación de los estudiantes.....	54
3.2.1 De inserción y adaptación al sistema de Educación a Distancia.....	55
3.2.2 De orientación académica.....	57
3.2.3 De orientación personal.....	61
3.2.4 De información.....	68
3.3 Las percepciones del mentor y la relación de ayuda.....	71
3.4 Valoración de mentoría.....	74
3.4.1 Interacción y comunicación.....	75
3.4.2 Motivación y expectativas de los involucrados.....	76
3.4.3 Valoración general del proceso.....	77
3.5 FODA del proceso de Mentoría desarrollado.....	77
3.6 Matriz de problemáticas de la mentoría.....	78

CAPÍTULO 4. RESULTADOS, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

4.1 Conclusiones.....	81
4.2 Recomendaciones.....	81
4.3 Prospectiva.....	82
BIBLIOGRAFÍA.....	86
ANEXOS.....	95
Anexo 1 Carta de compromiso.....	1
Anexo 2 Modelo de los instrumentos de investigación.....	2
Anexo 3 Fotografías de algunas actividades de mentoría.....	3

INDICE DE TABLAS

Tabla No. 1	Carrera que cursan los mentorizados.....	39
Tabla No. 2	Situación laboral de los mentorizados.....	40
Tabla No. 3	Centro Universitario al que pertenecen.....	40
Tabla No. 4	Género.....	41
Tabla No.5	Edad de los mentorizados.....	41
Tabla No.6	Razones para haber elegido la modalidad abierta por los estudiantes mentorizados.	41
Tabla No.7	Razones para haber elegido la carrera universitaria.....	42
Tabla No.8	Recursos económicos.....	50
Tabla No.9	Habilidades de estudio.....	52
Tabla No.10	Expectativas.....	55
Tabla No.11	Temores.....	56
Tabla No.12	Procedimientos de estudio.....	58
Tabla No.13	Orientación personal.....	62
Tabla No.14	Problemas que el mentorizado tuvo en su primer nivel.....	64
Tabla No.15	Causas de los problemas.....	65
Tabla No.16	Soluciones del problema.....	66
Tabla No.17	Qué se aprendió en esta experiencia.....	67
Tabla No.18	Información.....	69
Tabla No.19	Análisis FODA.....	77
Tabla No.20	Matriz de problemáticas.....	78
Tabla No.21	Actividades.....	84

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No. 1	Proceso de mentoría.....	44
Gráfico No. 2	Expectativas.....	55
Gráfico No. 3	Temores.....	57
Gráfico No. 4	Problemas que el mentorizado tuvo en su primer nivel.....	64
Gráfico No. 5	Causas de los problemas.....	65
Gráfico No. 6	Soluciones del problema.....	66
Gráfico No. 7	Qué se aprendió en esta experiencia.....	67

RESUMEN

La Universidad Técnica Particular de Loja, en su modalidad Educación a Distancia, con el objetivo de ofrecer servicios de calidad, tratando de reducir el alto índice de deserción estudiantil y con el deseo de apoyar a los estudiantes que ingresan por primera vez a la UTPL, para que incorporen métodos y hábitos de estudio, promoviendo además su formación personal y profesional, potenciando sus capacidades sociales, ha desarrollado un plan piloto de mentoría universitaria. La mentoría se realizó en la ciudad de Quito, en el Centro Universitario Tumbaco – Quito, durante el período octubre 2015 – febrero 2016. Los participantes fueron un consejero, un alumno de último nivel que acompañó a cinco estudiantes de primer nivel. La investigación fue de tipo cualitativa-cuantitativa, descriptiva y exploratoria. El método fue analítico, sintético, inductivo, deductivo y estadístico. Se utilizaron técnicas como la observación y la encuesta, en base a instrumentos proporcionados por la Universidad. Fue un trabajo colaborativo, entre pares, que se desarrolló en un ambiente de confianza y amistad. En conclusión se determinó que el plan de mentoría generó beneficios para todos sus involucrados.

PALABRAS CLAVE: Mentoría, Educación a distancia, mentor, mentorizado, POM.

ABSTRACT

The Technical University of Loja, in distance education modality, with the aim of providing quality services, trying to reduce the high dropout rate and the desire to support students entering for the first time UTPL to incorporate methods and study habits, besides promoting their personal and professional development, enhancing social skills, he has developed a pilot academic mentoring plan. Mentoring was held in Quito, in the University Center Tumbaco - Quito, during the period October 2015 - February 2016. The participants were a counselor, a student of last level that accompanied five students from class. The research was qualitative and quantitative, descriptive and exploratory type. The method was analytical, synthetic, inductive, deductive and statistical. Techniques were used as observation and survey, based on tools provided by the University. It was a collaborative work, peer, which took place in an atmosphere of trust and friendship. In conclusion it was determined that the mentoring plan generated benefits for all involved.

KEYWORDS: Mentoring, Distance Education, mentor, mentee, POM.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se basa en la implantación de un programa piloto de mentoría, donde el mentor es un estudiante de último nivel, el cual guía y aconseja a cinco alumnos de nuevo ingreso, es decir, que se encuentran en primer nivel, llamados mentorizados.

La Educación a Distancia hoy en día se ha convertido en la mejor alternativa de estudios para personas adultas que no podrían asistir a una universidad presencial debido a exigencias de tipo laboral, familiar y económico. Las personas que acceden a este tipo de educación, son personas que buscan superación, desean mejorar su nivel de vida y obtener una profesión.

La Universidad, preocupada por mejorar sus servicios, tanto en lo académico como en lo administrativo, se encuentra en todo momento buscando estrategias y métodos para alcanzar una alta calidad académica y administrativa. Uno de los mayores problemas que se presenta en Educación a Distancia es la deserción de los estudiantes en primer nivel, esto debido a varias causas, entre esas, desmotivación, problemas académicos, problemas de información, desactualización en herramientas tecnológicas, problemas familiares, etc. Con el deseo de mejorar la oferta educativa realizando una adecuada orientación a los alumnos, la UTPL ha implantado un plan piloto de mentoría universitaria; el cual busca satisfacer las necesidades de los estudiantes que ingresan por primera vez a la universidad, en primer lugar, realizando un análisis de los problemas que se les han ido presentando en esta primera etapa.

El presente trabajo se encuentra enfocado precisamente a, teniendo un acercamiento de tipo amistoso, lograr obtener información personalizada de cada estudiante para poder determinar las causas que podrían empujarlos a desertar. Además se acompañó al nuevo alumno, compartiendo con él experiencias, consejos, datos informativos, estrategias de estudio.

Fue factible realizar la mentoría gracias a la intervención del consejero, mentor y mentorizado, principales recursos humanos que permitieron que la investigación se desarrolle efectivamente. Además existió total apoyo de la Universidad en el proyecto. Los coordinadores fueron quienes planificaron el plan, redactaron la guía y desarrollaron los anexos. De igual manera fue posible obtener la información de los involucrados gracias a la sencillez de las preguntas y cuestionarios; todo estuvo bien organizado e implantado dentro del contexto real del estudiantado.

La principal motivación del plan de mentoría fue el hecho de formar parte de un proyecto que cambiaría la vida de las personas, no solamente del mentorizado, sino de todos los demás involucrados. Convertirse en alguien importante para otra persona es muy motivador, más aún si

el apoyo brindado va a servir para que el mentorizado progrese y, sobre todo, se sienta acompañado en su proceso de aprendizaje.

Entre las limitaciones que se hallaron fueron la falta de tiempo y de interés de las mentorizadas a recibir mentoría, no tuvieron ánimo, no se sintieron obligadas a colaborar. Esto causó desmotivación en el mentor, sin embargo, gracias a la ayuda y energía positiva del tutor, se logró salir adelante.

A pesar de los problemas que se presentaron se consiguió cumplir con los objetivos específicos planteados en el plan, estos son: fundamentar teóricamente los modelos y procesos de orientación y mentoría en el ámbito universitario; desarrollar acciones de orientación psicológica a través de realizar un acercamiento con los estudiantes de primer nivel, hacerles sentir, en su primera experiencia dentro de la UTPL, que no estaban solos, y que a la Universidad, le interesa su bienestar en todo aspecto; reduciendo así el índice de deserción obteniendo mejorar sus logros académicos.

Siguiendo con los objetivos, se logró entregar a los mentorizados información sobre estrategias y técnicas de estudio; además, en la conversación mantenida, se transmitieron temores y expectativas que el mentor logró asimilar, lo cual favoreció a generar el ambiente de confianza que se buscaba. Finalmente, se alcanzó a analizar la gestión del programa de mentoría, intercambiando información entre pares y diseñar así un manual del mentor. Todo esto hizo posible que cada mentor estructure el informe de investigación de fin de titulación, consiguiendo obtener el título de Licenciado(a) en Ciencias de la Educación.

El presente informe está dividido en cuatro capítulos. El primer capítulo contiene la fundamentación teórica sobre mentoría, educación a distancia, necesidades y planes de orientación. Toda esta información sirvió para que el mentor planifique su trabajo en base a las recomendaciones de los varios autores sobre los procesos de mentoría.

El segundo capítulo se refiere a la metodología a seguir. Aquí se describen las diferentes técnicas y métodos que se utilizarán durante la mentoría. Se detallan también los participantes que intervinieron, los recursos y los procedimientos empleados. El tercer capítulo se refiere al análisis y discusión de resultados; en base a datos cuantitativos se obtienen datos estadísticos sobre las necesidades de orientación, así como de las características psicopedagógicas de los mentorizados. Se emplea la herramienta del FODA para determinar Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de la mentoría.

En el cuarto capítulo, una vez obtenidos los resultados a partir de la investigación de campo, se procede a realizar un análisis de los mismos, obteniendo las conclusiones y recomendaciones, lo cual se especifica en el cuarto capítulo. Finalmente se agregan anexos y bibliografía.

La oportunidad de participar en el programa desarrollado por la Universidad para mejorar la condición de los estudiantes que ingresaron a primer nivel, fue motivadora e inspiradora, aunque no haya sido del todo efectiva, debido a la falta de interés de los mentorizados, significó para el mentor, un reto difícil de cumplir; el cual contribuyó para que en su interior se adquirieran una serie de conocimientos y pautas sobre un proceso de mentoría. Dichos aprendizajes podrán ser utilizados en cualquier etapa de su vida, ya sea familiar o laboral.

CAPÍTULO 1
MARCO TEÓRICO

1.1 La Mentoría

La mentoría es un proceso que ha venido desarrollándose desde hace muchos años. Los seres humanos siempre han manifestado la necesidad de estar acompañados, guiados, aconsejados en todas las etapas de su vida, siendo más importantes aquellas en las que los cambios que se manifiestan pueden llegar a desestabilizarlo. Sin embargo, para intervenir en un proceso de mentoría, es importante saber cómo y cuándo actuar, entender la necesidad, focalizar el objetivo y de esta manera lograr llegar al fin deseado. A continuación, un estudio del concepto, elementos y fases que rodean a un proceso de mentoría universitario.

1.1.1 Concepto

La palabra Mentor, según el Diccionario de la Lengua Española, proviene del griego Méntor, personaje de la Odisea. En la Mitología griega, cuenta la novela clásica "La Odisea" de Homero, que cuando Ulises decide partir a la guerra de Troya encarga el cuidado y la educación de su heredero y único hijo a Méntor, su buen amigo y profesor de Telémaco. Cabe añadir que Méntor, no era solamente su maestro, la diosa Atenea toma su apariencia y es así que "era considerado mitad Dios y mitad hombre, mitad masculino y mitad femenino, con un fuerte sentido de credibilidad y sabiduría". (Díaz & Bastías, 2013, pág. 303). Méntor tenía la capacidad y la calidad para acompañar a Telémaco en el camino de la sabiduría y el bien.

El mentor es una persona muy importante en la vida del mentorizado. El origen de la palabra lo demuestra, desde que en la mitología griega se utilizó el término, hoy en día sigue teniendo el mismo significado. Un mentor es aquel guía, aquella figura ejemplar que acompaña al discípulo en su camino. Su imagen es muy importante, da consejos, es sabio, asesora en cualquier etapa. La palabra mentoría se entiende como la relación existente entre un mentor y su mentorizado, la cual conlleva una gran responsabilidad. Es muy importante que el mentor entienda esta relación y pueda aplicarla en la diaria comunicación con su discípulo.

Valverde, Ruiz, García & Romero, (2004), hablan de la mentoría como "proceso de feed-back continuo de ayuda y orientación entre el mentor (...) y un estudiante o grupo de estudiantes de nuevo ingreso, con la finalidad de paliar las necesidades de estos y optimizar su desarrollo y potencial aprendizaje" (pág. 92). Es interesante el uso de la palabra feed-back, en español retroalimentación; la cual se debe comprender como el continuo aprendizaje que los protagonistas experimentan. El mentorizado aprende de su mentor y el mentor se desarrolla gracias a su mentorizado. Es un proceso que fomenta el desarrollo personal de sus actores, convirtiéndose así en un proceso completamente motivador, desde la posición donde se lo mire.

Dentro de las características de la mentoría se debe mencionar la manera en que se lleva a cabo, a través de conversaciones y contacto entre las partes. “Es un proceso mediante el cual una persona con experiencia ayuda a otra persona a lograr sus metas y cultivar sus habilidades a través de una serie de conversaciones de tipo personal, confidencial y limitadas” (Practice, 2003, pág. 5). Se recalca la necesidad de que debe darse en un ambiente de confidencialidad, de amistad, de unión entre mentor y mentorizado. Es fundamental este acercamiento entre los involucrados, caso contrario, la relación podría adoptar otro nombre o simplemente ser diferente. La mentoría resalta temas importantes como son la interacción, socialización y comunicación.

El concepto de mentoría es bastante amplio, no tiene límites, basta que exista una persona que desee servir para que se pueda generar una relación de este tipo. Es cuestión de actitud. Como dice Poganatz (2008), “Jesús, el mentor por excelencia. Jesús manejaba una perfecta metodología, en la cual adiestra a sus discípulos para la gran tarea que les iba a encomendar.”(pág. 3). Se trata de formar personas autónomas, no se forman individuos dependientes de los mentores; se debe incentivar a que desarrollen sus capacidades y habilidades naturales, que aprendan a ser críticos y reflexivos, para que tengan sus propias opiniones; no necesariamente, que concuerden con las del mentor, pero sí que demuestren su personalidad y su capacidad de juicio personal.

En todas las definiciones, se hace mucho énfasis en que la mentoría conlleva un crecimiento personal y cognitivo de la persona, tanto del mentor, como del mentorizado. Se puede ver como la mentoría no es una simple relación entre dos personas, sino que es significativa en la vida de ambos. Es una relación de amistad y cariño, que permite desarrollar valores como la responsabilidad, la honestidad, la confianza. En síntesis, se puede determinar qué:

La mentoría es el proceso de interacción entre varios actores; uno llamado mentor, el cual posee mayor experiencia y conocimientos y otro llamado mentorizado, menos experimentado pero lleno de entusiasmo e ilusiones por la nueva etapa que va a empezar. Se convierten en amigos y su relación se desarrolla en un ambiente de simpatía, apoyo, compañerismo y comprensión, sin olvidar que el mutuo aprendizaje es un hecho; aprenden el uno del otro fortaleciendo lazos de afectos que el tiempo no podrá borrar.

1.1.2 Elementos y procesos de Mentoría.

Se entiende que existen varios tipos de mentorías según el ámbito en el que se desenvuelven. El presente trabajo se refiere principalmente a la mentoría universitaria, la que se desarrolla entre estudiantes de último año (mentores) y los que recientemente ingresaron a primer año (mentorizados). Autores como Núñez (2012) y Valverde, Ruiz, García & Romero y Poganatz (2008) coinciden en que los elementos que se describen a continuación tienen que ver precisamente con este tipo de mentoría universitaria; además, dentro de una característica especial: educación “a distancia”.

a) Involucrados

- El mentor. El guía, el amigo. Aquel individuo que desea ayudar. Su aporte es voluntario, no obligado. Debe socializar con el aprendiz o mentorizado. Su rol es de facilitador. Posee más conocimientos y/o experiencia que el mentorizado. “Dentro del sistema a distancia (...), el mentor juega un papel clave porque mantiene el contacto personal con el alumno” (Poganatz, 2008, pág. 2). Es quien debe motivar y animar a los alumnos, debe procurar que se conviertan en personas críticas y aprendan a sacar sus propias conclusiones.
- El mentorizado. El aprendiz, el protegido. Se ubica en una posición de desventaja con relación al mentor, no posee su experiencia y conocimiento. “Es el estudiante que necesita ayuda” (Núñez, 2012, pág. 5). El mentorizado debe estar dispuesto a ser ayudado, ser humilde y comprender que la ayuda que el mentor le ofrece es muy valiosa. Mostrar actitud activa y participativa.
- El Tutor. Es el coordinador de la acción. Se encarga de organizar y evaluar los procesos. Realiza seguimiento constante, “teniendo que cumplir como premisa, conocer los procesos de mentorización en profundidad” (Valverde, Ruiz, García, & Romero, 2004, pág. 100). Ofrece apoyo al mentor, no orienta directamente al mentorizado. Es el nexo entre la Institución y el mentor. Su rol es el de un facilitador.
- El Supervisor. Es el nexo entre la Institución y el Tutor. Controla las acciones del tutor revisando que los objetivos se cumplan. Desarrolla junto con el tutor el programa. Evalúa constantemente las acciones realizadas.
- Institución Universitaria. Para que existan mentores y mentorizados es necesario que estén inmersos en una Institución Universitaria. La necesidad de cumplir con altos parámetros de calidad y la búsqueda continua del bienestar estudiantil hace que las universidades busquen seguir procesos de mentoría. Esto indiscutiblemente “mejora las relaciones en el centro: optimización de la cultura” (Valverde, Ruiz, García, & Romero,

2004). El apoyo de la Universidad es fundamental. Todos los involucrados se conectan para convertirse en una sola pieza en la cual todos necesitan de todos para llegar a cumplir el objetivo final.

Tanto Poganatz, Núñez, y Valverde et al., concuerdan en que la importancia de conocer a los actores de un proceso de mentoría, radica en entender los beneficios que se obtienen del mismo. Según el tipo de mentoría que se lleve a cabo, los objetivos que se marquen y el ámbito en el que se desarrolle, los beneficios variarán y afectarán de distinta manera a cada uno de ellos, determinando el grado de satisfacción tanto de los estudiantes como de la institución. Todos y cada uno de los involucrados son responsables del éxito o fracaso del programa de mentoría, por lo que es fundamental generar espacios de interacción entre ellos.

b) Programa Mentor o Plan de orientación y mentoría.

El programa va a determinar los objetivos de la mentoría: ¿Para qué sirve y a quién se dirige? La mayoría de autores coincide en la búsqueda de procesos eficaces de aprendizaje, que eleven la calidad del estudio, con la “adquisición de conocimientos, actitudes o habilidades en general que pueden ser transferidas a los distintos ámbitos de desarrollo personal: socio personal, profesional y académico” (Núñez, 2012, pág. 4). Un programa de mentoría bien desarrollado va a lograr que todos los involucrados se beneficien, y qué se busca más en el ámbito universitario que el bienestar de los estudiantes y profesores. La necesidad de formar buenos profesionales es inherente a la calidad universitaria.

El trabajo en grupo es significativo en un programa de mentoría, “la relación consiste en buscar (...), soluciones adecuadas a cada uno de ellos en los distintos ámbitos de la relación de ayuda (personal, profesional, etc.), pero también alternativas que afecten cambios contextuales (relación con los compañeros, con el entorno, etc.)” (Valverde, et al. 2004, pág.100) La relación de orientación que se vive entre mentor y mentorizado puede solucionar problemas, pero el objetivo principal es que el discípulo aprenda a desenvolverse por sí mismo y los resuelva sólo. No se debe fomentar una relación de dependencia, sino de libertad; una libertad bien guiada y aconsejada.

En el programa de mentoría “tienen especial importancia la manera de estudiar y de organizar el tiempo, el uso de los recursos tecnológicos, y las exigencias metodológicas derivadas de la enseñanza a distancia” (Sánchez, Manzano, Rísquez, & Suárez, 2010, pág. 722). Es necesario tomar en cuenta que cada programa va a tener sus características dependiendo de la población

a la que se dirija. En educación a distancia es importante comprender que los involucrados son adultos que poseen responsabilidades tanto familiares como laborales, a los cuales se les dificultan muchas veces aportar de manera apropiada al proceso de mentoría, por lo cual este debe buscar acoplarse a este sistema de educación teniendo en cuenta todas estas circunstancias.

En definitiva, para Valverde et al., Núñez, y Sánchez et al., un programa mentor sirve de apoyo y sustento en períodos de transición. Los lazos entre los miembros de una institución se fortalecen, creando compromiso y colaboración. Se refuerza la adquisición de habilidades, desarrollo personal y social. Los nuevos sienten acompañamiento en su proceso de inserción a la vida universitaria lo cual les ayuda a superar las exigencias propias de su nuevo rol dentro de la Institución. Además, ofrece claves para su futuro desempeño en la vida profesional. Las ventajas de la implantación de un programa de mentoría atraen beneficios para todos y cada uno de los involucrados.

c) Metodología a seguir.

El programa de mentoría que se implante dentro de una institución, debe adoptar “metodologías de trabajo que favorezcan el desarrollo integral de los estudiantes y de sus competencias” (Sánchez, Manzano, Rísquez, & Suárez, 2010, pág. 721). Es necesario que las universidades incrementen sus esfuerzos por apoyar a los estudiantes especialmente en momentos de transición como el ingreso a primer nivel. La mentoría se basa en un modelo entre iguales, en el cual el tutor aconseja al mentor para que este a su vez oriente directamente al estudiante mentorizado.

La metodología escogida, debe priorizar la formación del mentorizado, logrando que se sientan satisfechos en la universidad, “la meta de dicho programa es hacer que los estudiantes de nuevo ingreso se sientan más cómodos en el ambiente académico” (Valverde, Ruiz, García, & Romero, 2004, pág. 105). Se debe comprender la necesidad que experimentan los estudiantes de primer nivel de ser recibidos adecuadamente en su nuevo ambiente y así prevenir problemas de bajo rendimiento, desmotivación y deserción estudiantil.

Es esencial que la metodología a seguir se base en “la práctica reflexiva desde dos enfoques: reflexión sobre la acción y reflexión en acción” (Díaz & Bastías, 2013, pág. 310), esto se refiere, a que mientras se planifica el programa de mentoría, se debe reflexionar sobre las ventajas,

desventajas y acciones a tomar para lograr el adecuado funcionamiento de la misma; luego, durante la acción, también se debe evaluar críticamente sobre su provechoso desenlace.

Tanto Sánchez et al., Valverde et al., y Díaz & Bastías, coinciden en que la mentoría de cualquier tipo se debe desarrollar cara a cara; a excepción de aquellos involucrados que por tiempo y espacio no les sea posible tener una relación directa (en ese caso aplican la TICs). La metodología a ser utilizada se desarrolla en el ámbito de la interacción, es decir, trabajando conjuntamente mentores y mentorizados. Las reuniones y contacto directo entre involucrados será la manera perfecta de crear espacios donde se afiancen las relaciones. El éxito de la misma depende de la evaluación constante que se realice, tanto cuando se planifique la mentoría como cuando se la ejecute.

Con el fin de recoger información se llenarán fichas y cuestionarios, las cuales van a servir para hacer un seguimiento de cada mentorizado, analizar sus progresos y los problemas que se puedan presentar en el camino. Es básico que tanto mentorizados como mentores sientan que avanzan, que el proceso está significando algo en sus vidas, que haya motivación por seguir adelante.

d) La comunicación.

La clave de la mentoría está en la comunicación. Se entiende que el proceso de mentoría no tendría lugar sin comunicación. Es uno de los elementos más importantes en el proceso. “Escuchar en forma activa constituye la destreza más elemental” (Practice, 2003, pág. 7). La manera de comunicarse entre mentores y mentorizados es amplia y variada. Cara a cara, mails, llamadas telefónicas, incluso aplicaciones actuales como el whats app hacen que sea difícil perder el contacto entre mentores y mentorizados. Y no solamente la comunicación verbal, es decir, las conversaciones; sino también las conversaciones prácticas que se presentan en situaciones concretas y la más significativa: la comunicación simbólica, el ejemplo.

La comunicación debe ser certera, positiva, agradable. El objetivo es que el mentorizado asimile los conceptos que el mentor le transfiere, con la carga sentimental suficiente para dejar una huella en su accionar. Se trata de propiciar aprendizajes significativos en las personas. “El mentor cumple el rol de apoyar al estudiante a través de conversaciones cercanas y de confianza” (Díaz & Bastías, 2013, pág. 305). Y tal vez el mentor no considere importante un simple mensaje, una nota, una expresión de cariño, la cual, sin darse cuenta, puede ser que llegue en el momento

preciso, logrando en el corazón del mentorizado un vínculo que puede perdurar muchos años luego de terminar la mentoría.

Para facilitar la comunicación en nuestro contacto, Núñez, (2012), recomienda “tener un objetivo concreto, respetar y considerar el punto de vista del compañero, recordar las conversaciones y demostrar actitud de escucha” (pág. 15). Estar atento a las emociones que se pueden percibir del mentorizado. Expresarse con delicadeza, con cuidado y esmero, dar a conocer las ganas de ayudar, de apoyar, de acompañar y estar ahí. Utilizar la retroalimentación, sentir que se aprende del mentorizado, absorber lo que tiene que decir y contagiarse de esa energía.

Díaz & Bastías y Núñez, concuerdan en que la comunicación no son solo palabras, ya que tenemos otros componentes que las acompañan como son los paralingüísticos (voz, volumen, entonación), los no verbales (mirada, sonrisa, gestos), y otros mixtos como el cariño, la educación; el poder de la palabra es inmenso. Puede significar de gran ayuda el momento de interactuar con los mentorizados. La manera de cómo llevemos una conversación, de qué se dice o cómo se actúa va a conformar el lazo de unión entre mentor y mentorizados. El tipo ideal de respuesta es la asertiva, la cual se caracteriza por mirada fija, a los ojos, habla fluida, postura recta, manos sueltas, mensajes positivos. El tipo de comunicación que se utilice depende completamente del éxito o fracaso de la mentoría.

e) La actitud y aptitud.

Es un elemento decisivo en una relación entre mentores y mentorizados. Se define como la forma de actuar de una persona, su comportamiento. “Lo más significativo es que el mentor “escucha y entiende” y, “construí mi confianza en mí mismo, habilitado a mí para ver qué podía hacer” (Carreto, 2009, pág. 2). Es necesario que tanto el uno como el otro disfruten lo que están haciendo y lo vivan de manera asertiva.

Tiene mucho que ver con la disposición voluntaria que tenga la persona para entregarse a los demás en un trabajo colaborativo como la mentoría supone. “La mentoría se logra porque alguien requiere de inspiración para crear seguidores en una nueva aventura y en colaboración de mejorar sus vidas” (Espinosa, Archundia, & Contreras, 2012, pág. 5). Es por esta razón que la mentoría debe ser voluntaria. Si bien la universidad prepara estos programas e induce a los estudiantes a ingresar en ellos, son ellos quienes van a ser los protagonistas en la acción y dependiendo de sus actitudes y aptitudes el éxito o fracaso de la misma.

Para Palma & Ortiz, (2011), en la relación mentor y mentorizado se constituyen “lazos de confianza y de crecimiento mutuo (...), un elemento clave en este proceso es la relación de respeto y cuidado mutuo entre el tutor y el investigador en formación” (pág.2). La actitud y aptitud se demuestra en los gestos, en la conducta no verbal. El mentorizado va a darse cuenta si el mentor no le está tomando atención y se va a desanimar, de igual manera el mentor puede sentir que su pupilo no está trabajando en el proceso.

Es indiscutible la importancia que tiene la aptitud y actitud dentro de un proceso de mentoría, como bien dice Carreto, la clave es el ambiente de confianza que se trasmite; y es que el secreto está en el deseo de servicio que puede sentir en el mentor, saber cómo dice Espinosa que se va a mejorar la vida del otro. De igual manera Palma confirma que valores como el respeto, la confianza, la responsabilidad, el compromiso son valores que se van a percibir durante todo el proceso de mentoría.

Y es que el mundo actual donde la tecnología ha transformado las relaciones interpersonales a conversaciones virtuales, las reuniones cara a cara, la interacción física entre las personas es muy valiosa y muy importante. Tal vez este sea el elemento principal que da vida a un proceso de mentoría y por eso es tan fructífero y positivo. Es necesario que las universidades se preocupen por este aspecto, motivando a los alumnos, tanto mentores como mentorizados, ofreciendo ingresar a estos programas a sabiendas que va a cambiar sus vidas.

Fases del Proceso de mentoría.

El proceso de la mentoría se desarrolla en fases, para Núñez, (2012), tenemos: en primer lugar, *Fase previa*. Responde a la pregunta ¿la mentoría resulta útil para mí?, le sigue la *Captación*, Primer contacto con los mentorizados para convencerles de los beneficios de la mentoría, a continuación, el *Compromiso*. Acuerdo entre las partes, Fase central. *Desarrollo del programa como tal*. Se trata del momento más largo del proceso, la esencia misma de la acción orientadora. Finalmente, la *Evaluación*. Valoración de la actividad.

Valverde, et al. (2004), define los siguientes momentos claves: Etapa de reflexión. ¿La mentoría es conveniente para mí?, Interacción del primer contacto. Compromiso entre las partes de dar y recibir ayuda y parte central del proceso (ciclo de mentoría). Son momentos determinados, sin embargo, no son rígidos, son más bien flexibles y dependen de la interacción y de la conexión que se logre entre mentor y mentorizado.

Sánchez, et al. (2010), desarrollan sus propias fases o etapas, lo que llaman “estructura del protocolo de actuación”: Construcción de la relación de confianza, Intercambio de información y definición de metas, Consecución de metas y profundización del compromiso, Terminación / Evaluación de la mentoría y planificación del futuro. Son fases que describen las actividades que se deben realizar en cada etapa de desarrollo de la mentoría. De igual manera son abiertas, libres, sin límites de tiempo o enmarcadas en parámetros específicos, deben nacer de la espontaneidad y del nivel de confianza que se vaya generando entre los actores de la mentoría.

Carr (1999) (Citado de Núñez 2012, pág. 12) presenta los contenidos fundamentales del Ciclo de la Mentoría, al igual que Valverde, et al. (2004): Hablemos de tu EXPERIENCIA. Revisar y explorar, Qué piensas y sientes sobre esto. REFLEXIÓN. Explorar y comprender, Qué lecciones pueden extraerse. SENTIDO. Comprender y planificar, Cómo piensas aprovecharlas. ACCIÓN. Planificar y actuar.

Las fases para Valverde et al., Núñez, y Sánchez et al. son similares, los primeros se refieren al Ciclo de Mentoría de Carr; y es que en el ámbito de la educación, y teniendo ya parámetros definidos dentro de la mentoría, el camino está marcado, la diferencia la da cada miembro según sus expectativas y capacidades. Las fases pueden tener diferentes nombres o tiempos, pero son las mismas. Es importante que el mentor conozca y comprenda las fases, que le dé un especial giro a cada una para lograr compenetrarse con el mentorizado y avanzar con la investigación. Las fases son flexibles y no tienen límites de tiempo. Es un proceso que debe fluir positivamente, respetando mucho la libertad de sus involucrados.

El mentor no puede olvidar que el programa está dirigido al mentorizado. Debe por tanto protegerlo, acompañarlo e incentivarlo, logrando que disfrute el ambiente académico; consiguiendo que actúe como un individuo autosuficiente, el cual pueda resolver sus problemas y dudas de una manera proactiva y autónoma. Sólo así se podrá pronosticar un efectivo cumplimiento de los objetivos planteados en el programa.

1.1.3 Perfiles de los involucrados en el proceso de Mentoría

“El *aprendiz* no recibe el conocimiento, lo descubre. El *maestro* no enseña, es un facilitador. El *aprendiz* reconoce y respeta la sapiencia del *maestro*. El *maestro* sabe y acepta que el *aprendiz* lo puede superar.” (Casado, 2010, pág. 1). Se expresa así, en pocas palabras, todo el conjunto de características que deben cumplir los principales actores de una relación de mentoría. Sin embargo, se busca profundizar más en el conocimiento de los perfiles de cada involucrado. Si

bien, todos los seres humanos en algún momento de nuestra vida podemos ser mentores o mentorizados; dentro de un programa, se busca que cada participante cumpla con ciertos requisitos, o que sepa cómo debe actuar o qué virtud debe desarrollar para acercarse más a la perfección del proceso.

Perfil del Mentor

“Tradicionalmente se habla que un buen mentor nace y no se hace. Desde nuestra perspectiva consideramos que un mentor se va moldeando a lo largo de su experiencia de vida” (Valverde, Ruiz, García, & Romero, 2004, pág. 98). Si bien el mentor se perfecciona, debe buscar mejorar sus conocimientos día a día en pro de la ardua tarea que realiza.

“El mentor es otro estudiante de curso superior, por tanto comparten contexto, habiendo desarrollado y superado circunstancias y situaciones que ahora el estudiante novel ha de afrontar; su bagaje experiencial permite, teniendo el mismo estatus, ofrecer ayuda y orientación” (Núñez, 2012). Es muy importante lo que Núñez expresa, el hecho de que el mentor haya vivido lo que el mentorizado está atravesando, hace que éste confíe más en él y se mantenga un alto grado de respeto hacia su experiencia.

Carreto, J. (2009), hace una comparación entre el coaching y el mentoring, de la cual se rescatan las características del mentor: Debe trabajar a diario, tratando de formar parte de la vida del mentorizado, donde este reciba aprendizaje y afirmaciones que le servirán en su desarrollo personal. Debe estar siempre disponible para su mentorizado y facilitarle las herramientas necesarias que le permitan crecer y avanzar. El mentor debe trabajar de manera individual con cada mentorizado teniendo en cuenta que cada uno es distinto de otro, por lo tanto, cada uno necesita un diferente tipo de atención.

Tanto para Valverde, Núñez, y Carreto, los rasgos más importantes del mentor deben ser el compromiso, el querer y saber ayudar, es decir, tener la capacidad para hacerlo, fomentando buenas habilidades personales y actualizando sus conocimientos durante todo el proceso. Ser buen ejemplo dentro de la institución a la que pertenece. El humor, el entusiasmo, son virtudes esenciales, así como la sinceridad y el respeto. Abrir su corazón, su mente, ser humilde reconociendo que no posee todos los conocimientos y estar listo para aprender. Ser espontáneo. Se vea a sí mismo como un “facilitador” que reflexiona sobre la práctica de mentoría y disfruta del privilegio de proporcionarla.

La disciplina y constancia son características que lo diferencian de los demás, ese orden en hacer las cosas, respetándose a él y a los demás, trazándose metas y cumpliéndolas. Actitud positiva, liderazgo, fuerza, eso sí, tolerante, facilitando que cada individuo decida y piense libremente. Habilidad para escuchar, respetando los diferentes puntos de vista que puedan ocurrir dentro de la mentoría. Generoso, bondadoso, cariñoso. Generar la capacidad de entender a sus mentorizados, de captar si se sienten a gusto o no, si necesitan otro tipo de incentivos, entender que cada uno es diferente y la estrategia a ser utilizada puede variar entre uno u otro. No juzgar ni criticar, ser un amigo leal.

Perfil del Mentorizado

El mentorizado es una persona “novel en la situación concreta que ha decidido de forma voluntaria recibir la ayuda y orientación continuada de otra persona con mayor experiencia” (Núñez, 2012, pág. 9), se caracteriza por encontrarse en una situación de desventaja frente al mentor, presenta necesidades que desea solventar recibiendo consejo y apoyo en el desarrollo de su proceso de inserción. El mentorizado todavía no comprende procesos, no está familiarizado con las herramientas virtuales y puede en muchos casos no poseer conocimientos sobre técnicas de estudio, es una persona que necesita aprender y sentirse parte del conjunto institucional.

“Los mentorizados, no sólo encuentran un canal óptimo de acercamiento a todo el entramado universitario, sino que además, al hacer frente a las necesidades habituales que surgen al embarcarse a la aventura universitaria, potencian al máximo su desarrollo” (Valverde, Ruiz, García, & Romero, 2004, pág. 97). Adquieren por tanto, habilidades tanto en el ámbito social como académico. Las habilidades sociales que se mencionan podría ser traducidas a un deseo de socializar, sin embargo, no necesariamente a una capacidad innata de hacer amigos, eso puede darse como producto positivo del proceso de mentoría.

Desde el papel de aprendiz, existen características similares a las del mentor, por supuesto, encaminadas a un fin distinto, en dónde él se vuelve el protagonista de la acción y por tanto, él es quien evidenciará si los objetivos se cumplieron. Por otro lado, “un aprendiz se beneficiará más de los vínculos cercanos con un mentor que se comprometa personalmente con la relación durante un largo período de tiempo” (Palma & Ortiz, 2011, pág. 3). Entender que lo que el mentorizado aprenda ahora le será útil toda su vida, hace que el mentor trabaje con un alto sentido de responsabilidad y compromiso.

Encontramos así, en Valverde et al., Núñez y Palma & Ortiz, similitudes en sus aseveraciones del perfil del mentorizado. La característica primordial del mentorizado es tener la necesidad de orientación debido a que se encuentra atravesando un período crítico de transición o fuerte desarrollo. Es por esto que es imprescindible el acompañamiento en la etapa universitaria que están comenzando los mentorizados del presente programa. Mucho más por haber escogido estudiar a distancia, a sabiendas que la persona que se inserte en este tipo de educación, debe demostrar capacidad de organización y constancia en su trabajo

El mentorizado por tanto, debe ser sincero, comprometido, consciente de su situación y saber a dónde quiere ir debe tener fijadas metas y rutas. Flexibilidad ante el aprendizaje y la adaptación. No esperar demasiado de su mentor, entender el papel del mentor en su vida y extraer de él lo que puede. Saber que tiene un amigo en el que puede confiar y puede recurrir a él para buscar apoyo, consejo, ideas para resolver los problemas que puedan presentarse a lo largo de su carrera. La disposición y actitud positiva van a permitir que la relación mentor-mentorizado se desarrolle en un ambiente de calidez y confianza. El mentor debe propiciarla y el mentorizado responder.

Perfil del Consejero o Tutor

“Es un profesor, que comparte el mismo contexto que el mentor y el mentorizado, pero no está en el mismo estatus (es profesor). Debe conocer los procesos de mentoría a profundidad” (Núñez, 2012, pág. 5). La intervención del tutor es sumamente importante, se convierte en el consejero del mentor, en la persona que lo guiará para realizar su tarea de forma correcta, el mentor también es un ser en proceso de construcción y necesita apoyo.

Valverde, Ruiz, García y Romero (2004) se refieren al Consejero como el “coordinador /supervisor de la actuación, ejerciendo funciones de seguimiento, formación y evaluación dentro de dicho proceso, teniendo que conocer los procesos de mentorización en profundidad” (pág. 100). Se convierte en el nexo entre la institución y los estudiantes, tiene que actuar de manera efectiva para lograr que estos tres elementos se relacionen armónicamente.

El consejero debe colaborar en el diseño del Programa de Mentoría, coordinar, supervisar y seguir todo el proceso, es quien ofrece “orientación directa al estudiante de acuerdo con el protocolo específico y es el responsable de la evaluación en el grupo de mentoría” (Manzano, Martín, Sánchez, Rísquez, & Suárez, 2012, pág. 97). El tutor debe permanecer junto al mentor durante

el proceso a fin de apoyarlo en todo momento cuando presente dificultades en su relación con el mentorizado.

El perfil del tutor según Núñez, Valverde et al., y Manzano et al., debe ser el de un mediador, un guía para el mentor, por tanto, ser comprometido. Debe presentar cierta sensibilidad para percibir las necesidades del mentor y así animarlo para seguir adelante aunque las situaciones se vuelvan adversas. El tutor debe hacer sentir al mentor que está presente, que se puede consultar con él ante cualquier duda. Es la fuerza que el mentor necesita para saber que está desarrollando bien sus tareas.

Se refuerza así la importancia de la existencia de un tutor en el proceso de mentoría, su actuación es tan importante como la del mentor y el mentorizado. No es una participación de tipo pasiva, es completamente activa, positiva, motivadora. Si bien el papel del tutor es coordinar y organizar el proceso, el mentor no debe comentar lo que su pupilo le confiesa dentro de esta relación de amistad y confianza que se ha generado. Si bien este proceso trata de socializar con los nuevos estudiantes para mejorar el servicio educativo y la calidad universitaria, la manera en que el mentor comunique problemas o falencias que van encontrando en el camino, debe servir para buscar soluciones, mas no divulgar secretos.

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

Para Münch & Ángeles, (2009), “la técnica es el conjunto de instrumentos y medios a través de los cuales se efectúa el método. Si el método es el camino, la técnica proporciona las herramientas para recorrer ese camino” (pág. 13). Las técnicas sirven para recabar información y deben ser utilizadas de manera eficaz y correcta. Las técnicas para estos autores tienen dos características importantes que deben cumplir para saber que son óptimas en la búsqueda del cumplimiento del objetivo, son: *La validez*. Se refiere a la eficacia de que el instrumento mida lo que se debe medir y no se desvíe del objetivo y *la confiabilidad*, la cual se refiere a la estabilidad, consistencia y exactitud de los resultados”. Significa que si se repite la técnica utilizada, los resultados serán los mismos, ya que ésta es auténtica.

Se pueden encontrar técnicas de investigación documental; aquellas donde se recopila la información referente a la investigación como son fichas bibliográficas y de trabajo; y técnicas de

recopilación de datos de campo, como son la encuesta, el cuestionario, la entrevista, los test y las escalas de actitudes.

Encuestas. “Es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador” (Puente, 2004, pág. 1). La encuesta permite obtener información del grupo involucrado en el proceso de mentoría, se dispone de las entrevistas y los cuestionarios. La Entrevista tomada como conversaciones donde el mentor solicita información al mentorizado y viceversa. Dentro de la mentoría universitaria esta técnica es imprescindible, no se puede llegar a lograr ese nivel de confianza y amistad que se busca sin tener un contacto inicial, sin conocer a la otra persona y mirarla a los ojos. Se debe escuchar atentamente para captar la información.

El cuestionario, para Münch & Ángeles, (2009), es un formato redactado en forma de interrogatorio en donde se obtiene información acerca de las variables que se van a investigar. Gracias a la elaboración de preguntas se puede conocer un poco más acerca de los mentorizados, en el papel van a plasmar lo que están sintiendo, se van a sentir parte del proceso. Están dejando escrito su sentir, están compartiendo sus emociones.

TICs. Debido a que la presente mentoría se desarrolla en un ámbito universitario bajo la modalidad a distancia, la National Mentoring Partnership, (2003), confirma que las TICs son la mejor técnica para comunicarse. Correo electrónico, Skype, Whats app son algunas de las aplicaciones que van a ser efectivas para el desarrollo de la mentoría. Es fácil ahora que se cuente con el apoyo de la Universidad en el suministro de Tabletas electrónicas. Los estudiantes no deben ir a un internet a alquilar la computadora, sino que tienen la comodidad en su casa de poder comunicarse con su mentor. Si bien el internet es un servicio que hay que contratar, los costos del mismo ya no son inaccesibles, siendo inadmisible no poseer dicho servicio en cada casa.

La observación. “En su acepción más general, observar equivale a mirar con detenimiento; es la forma más usual con la que se obtiene información acerca del mundo circundante” (Münch & Ángeles, 2009). Diferentes tipos de Observación: documental, monumental, de campo, experimental o de laboratorio, participante o no participante, dirigida o estructurada, no dirigida, individual o en equipo. El tipo de observación utilizado en mentoría es *participante*, en la cual el mentor forma parte activa del grupo que se estudia, de tal forma que llega a ser un miembro del grupo. Y este es uno de los objetivos, el cual hace referencia a la retroalimentación que se busca en estos procesos.

El mentor debe ser sumamente sensible en el acto de observar, captar lo que los mentorizados quieren expresar con sus gestos, sus movimientos, sus palabras y actitudes. Debe abrir la mente y involucrarse en el sentir de su pupilo. Entender qué desea y sobre todo si se encuentra cómodo con la situación que está atravesando. Lo observado se anota en los *Registros de observación*. Son notas y comentarios que se guardan después de cada actividad. Cada acción debe ser registrada; esto ayudará después a la redacción de conclusiones.

Para Valverde, et al. (2004), las claves más destacadas para el éxito que se podrían traducir en estrategias para el desarrollo de la mentoría son reflejar la cultura, que tiene que ver con ubicarse en el entorno; compartir ideas, discutir sueños y objetivos, demostrar capacidad de escucha, seguir y evaluar continuamente a los mentorizados y sobre todo, estar preparado ante los cambios. Esta preparación va a permitir que el mentor esté naturalmente listo a soportar dificultades que puedan presentarse en el proceso.

Núñez (2012), recomienda al mentor transmitir paz y tranquilidad, no presionar, no acosar, ser neutral. Realizar preguntas abiertas que propicien la acción reflexiva del mentorizado. El trabajo del mentor mientras más relajado sea va a favorecer a la fluidez en el avance de la relación. Si el mentor se estresa, es intenso, da órdenes, entonces el mentorizado va a sentir que su libertad está siendo agredida y seguramente se va a alejar. Lo que se debe comunicar es el deseo intenso de ser amigos, de conocer y aumentar la confianza del otro. Se debe preocupar de los sentimientos de sus mentorizados, compartir experiencias, no enfocarse a controlar la relación sino a guiar.

En un informe publicado por el Mentor, National Mentoring Partnership, (2003), invita entre otras actividades puntuales a definir un lugar de encuentro entre los involucrados, respetar horarios, organizar el tiempo. Cabe observar en este punto que siendo estudiantes de educación a distancia, el tiempo es un enemigo que hay que afrontar. Las personas trabajan, tienen ocupaciones que puede impedirles en algún momento participar de forma activa en la mentoría, luego al ser una actividad voluntaria, si se torna obligatorio, puede generarse un rechazo de parte de ellas, lo cual sería penoso para el programa. Puede ser complicado coincidir con los horarios pero nada es imposible, y ahí está la capacidad para salir adelante cuando se presenten inconvenientes.

Tanto para Núñez, Valverde et al., y el National Mentoring Partnership; dentro de las estrategias que se pueden manejar en una relación de mentoría, además de todo lo descrito antes; es muy importante aplicar una planificación de lo que se va a realizar y qué se desea lograr en el

mentorizado. En la fase de conocimiento, la principal estrategia está en escuchar al mentorizado, que hable y cuente sus experiencias, qué desea, qué espera. Según Malderez & Wedell (2007) “Las dos funciones principales que un mentor debe hacer en su rol de apoyar el aprendizaje de la enseñanza son escuchar y conversar de manera bien informada y estructurada” (Díaz & Bastías, 2013). Darle la suficiente confianza para que exprese sus sentimientos.

Finalmente, el mentor debe entender que él y su mentorizado son personas distintas, con vidas distintas, manera de pensar distintas; en fin, no se puede pensar o actuar por ellos, tampoco juzgar sus actitudes o acciones. Dejando a un lado egoísmos o prejuicios, el mentor debe entregarse al trabajo colaborativo que la mentoría implica logrando así que la relación fluya positivamente. La principal estrategia para un mentor debe ser, ser él mismo, retirar caretas, dejar atrás prejuicios y creencias que le impidan abrirse de manera natural y espontánea al trabajo con su mentorizado. Siendo transparente, franco, presentándose como lo que es, una persona con virtudes y defectos, el mentorizado va a reaccionar de la misma manera y el proceso va a evolucionar.

1.2 Necesidades de orientación en Educación a Distancia

En la actualidad, la gran cantidad de oferta educativa, hace que las universidades busquen innovar procesos de calidad y mejora. Es necesaria “la presencia de acciones y estrategias que potencien una Universidad de calidad, proclive al cambio y a los nuevos planteamientos que se suscitan” (Valverde, Ruiz, García, & Romero, 2004). Una de las estrategias que las universidades han implantado en sus gestiones es la educación a distancia y al ser un tipo de educación donde los estudiantes no asisten a clases es necesario hacer un seguimiento de los mismos para cubrir las necesidades que se les vayan presentando y así garantizar la calidad educación que el mundo de hoy requiere.

1.2.1 Concepto de Necesidades

Según el Diccionario de la Lengua Española Necesidad significa, “Impulso irresistible que hace que las causas obren infaliblemente en cierto sentido” o “Carencia de las cosas que son menester para la conservación de la vida” entre otras definiciones. Se destaca que la necesidad es la falta

de algo que debe ser compensado o cubierto para satisfacción de la persona que la percibe. No existe un ser humano que no sienta necesidad de algo cada día de su vida.

En un estudio realizado por Jenny Arias (2014) cita el siguiente concepto de necesidad de Kaufman en 1982: “Discrepancia entre lo que es (status) y lo que tendría que ser (estándar) cuando se analizan los resultados. Por lo tanto, la necesidad requiere un análisis y reflexión sobre los resultados” (pág. 15). Esta definición mucho más profunda ya realiza una comparación entre situaciones que generan necesidad. Estas pueden no ser necesidades inmediatas, pero son de igual manera fundamentales y demandan ser compensadas. Se enumeran varios tipos de necesidades como son: fisiológicas, que son las más importantes, son las necesidades que nos permiten vivir, seguridad, sociales, estima, motivación, crecimiento, auto-realización y orientación.

Para Sanz, (1990) necesidad es la “discrepancia entre una condición deseada o aceptable y una condición real, observada o percibida. Siendo que la necesidad real puede no coincidir con la expresada” (pág.35). Se puede observar una comparación entre lo que se puede llegar a sentir y lo que se expresa como una carencia. Sin embargo, se tendría que separar los tipos de necesidad que se pueden sentir o percibir para entender cuáles son inminentes y cuáles no.

Tanto el Diccionario de la Lengua Española, como Arias y Sanz, definen a la necesidad desde distintos puntos de vista, pero todos concuerdan en que puede llegar a ser un concepto establecido en la mente y condicionado por la forma de vida de las personas; no es algo fijo y medible pero puede llegar a ser percibido según lo que los estudiantes señalan y solicitan. Incluso en cada estudiante una necesidad se puede dar de tal o cual manera, cada uno tiene su bagaje emocional y no se puede generalizar las necesidades, he ahí la importancia de realizar un acercamiento a cada individuo para entender y percibir el porqué de sus sensaciones.

En las distintas etapas de la vida, los seres humanos van experimentando una serie de necesidades, pudiendo ser o no satisfechas. La necesidad innata de ser dirigido, orientado, es quizá una de las más estudiadas en el campo educativo y psicológico. Desde que el niño empieza su desarrollo escolar, siente la necesidad de estar acompañado, requiere la presencia de otras personas. El ser humano es un ser sociable por naturaleza. Dentro de la vida universitaria y colegial es muy importante que las instituciones se preocupen por satisfacer los diferentes tipos de necesidades que sus estudiantes presentan; en especial, la de orientación.

1.2.2 Necesidades de Orientación en Educación a Distancia.

La exigencia que hoy en día presentan las universidades de ser competitivas, de asegurar una evolución tecnológica permanente, de mantener altos índices de calidad llegando a satisfacer las necesidades específicas de sus alumnos, hace que “la demanda de la educación a distancia haya experimentado un notable crecimiento, (...) hecho que está contribuyendo a que esta modalidad de enseñanza adquiera más seriedad y nivel, contando con mecanismos y medios más flexibles y modernos” (Florido, 2003, pág. 1). Cada día se están implementando programas que den respuestas a la demanda de este tipo de educación.

La educación a distancia es “aquella que se centra en ampliar el acceso a la educación, liberando a los alumnos de las limitaciones de tiempo y espacio, y ofrece oportunidades flexibles de aprendizaje y formación” (Rubio, 2010, pág. 22). La necesidad de la existencia de este tipo de educación se da por el deseo de los países de asegurar una educación inclusiva, para todos. Existe una gran cantidad de personas que por sus obligaciones, familia, trabajo y otros, han tenido que dejar sus estudios presenciales y no han podido terminar su carrera. Es así como la Educación a distancia se transforma en una alternativa válida de alcanzar excelencia profesional sin dejar a un lado obligaciones laborales ni familiares.

“La educación a distancia reduce, con eficacia, los obstáculos que se representan el tiempo y el espacio; en ella, se recurre a métodos, técnicas y recursos que elevan la productividad y flexibilidad del proceso de enseñanza – aprendizaje” (Alfonso, 2013, pág. 1). Y es que la educación a distancia llega al hogar del alumno, logrando que éste no se aleje de su familia lo cual favorece el ambiente familiar. La educación a distancia complementa y enriquece a la llamada educación tradicional. Sin embargo, también se pueden encontrar desventajas en esta modalidad de estudio, la falta de tiempo para dedicar a las tareas educativas debido a sus múltiples obligaciones, el aislamiento y la deserción; el estudiante estudia solo, no conoce a sus profesores ni a sus compañeros.

Tanto Florido, como Alfonso, y Rubio, hacen referencia a la gran ventaja que la educación a distancia ofrece, y es que es innegable que la educación a distancia permite tener acceso a la educación a personas que por cumplir obligaciones laborales y familiares no puede seguir una carrera de tipo presencial. Sin embargo, Rubio, (2010), reconoce las falencias de la misma, haciendo hincapié en la necesidad de atender los problemas que se puedan presentar en estudiantes a distancia.

Es indispensable conocer por lo tanto, las necesidades que se pueden presentar en el transcurso de los estudios a distancia y definir la posibilidad de satisfacer adecuadamente las mismas. Sin embargo, a pesar de las necesidades que pueda presentar el estudiante, no se puede negar que la educación a distancia es una alternativa válida de aprendizaje, donde el alumno aprende a engendrar otro tipo de cualidades y competencias que un estudiante presencial no posee.

1.2.2.1 Para la inserción y adaptación.

Ingresar a la universidad constituye un cambio en la vida de todo ser humano, un reto delicado de sobrellevar. “Escasa, inexistente o ineficaz orientación previa al acceso a la universidad” (Valverde, Ruiz, García, & Romero, 2004) hace que el estudiante se vea indeciso en la elección de una carrera. Los temores que se presentan cuando se inicia la etapa universitaria pueden interrumpir el normal desarrollo de un estudiante. El no tener acompañamiento hace más complicada la adaptación. La inserción en la modalidad a distancia es casi nula pues no hay un ambiente físico al cual asistir, la universidad se encuentra muy lejos. Se hace necesario buscar apoyo, en el caso de la educación a distancia, apoyo de tipo virtual.

Según un estudio del Colegio Intisana de Quito (2014), “es necesario una intervención activa del tutor para evitar el potencial aislamiento que puede tener el alumno que estudia en esta modalidad”. Si bien se trata de un estudiante adulto, si antes no ha estudiado en una universidad desconoce los procesos de régimen universitario, lo cual es muy posible le traiga problemas de adaptación y se le haga más difícil continuar con los estudios. Ha de aprender a utilizar materiales específicos y aulas virtuales, a comunicarse con profesores y compañeros por medios tecnológicos, a cumplir horarios y organizar su vida familiar y profesional.

La Atlantic International University (2014), hace también referencia a la necesidad de la existencia de un tutor, señala que la educación a distancia “contribuye en cierta medida al aislamiento de la persona para lo cual es necesaria una intervención activa del tutor”. Lo cual es una realidad y una necesidad palpable para la inserción y adaptación al sistema. Los estudiantes más fuertes, constantes y disciplinados serán los que puedan avanzar solos, pero no serán todos los que ingresaron al primer año.

La AIU, el Colegio Intisana y Valverde et al, concuerdan en la importancia de la existencia de un tutor o guía que apoye al estudiante, que le haga sentirse parte de la institución, y qué mejor que

lo acompañe un estudiante que tiene una vivencia similar a lo que está experimentando. Alguien que hace algunos años atrás empezó de cero igual que él, que a lo mejor no tuvo un mentor que lo acompañe. No se debe olvidar desde el punto de vista de la educación, que el ser humano no solamente es un conjunto de conocimientos, destrezas y aptitudes, sino es un ser sociable que necesita sentirse parte de un grupo para poder desarrollarse íntegramente.

La necesidad de inserción y adaptación es una realidad, puede ser la menos impactante con relación a otras pero necesidad al fin, es por eso que se debe entender y estudiar para lograr reducir su impacto y que no se convierta en una causa de deserción estudiantil. La universidad es la encargada de lograr que el alumno no se sienta solo y pueda avanzar positivamente con su proceso de aprendizaje. Tener un mentor puede convertirse en su momento, en una tabla de salvación ante la desmotivación que los problemas de inserción le puedan ocasionar.

1.2.2.2 De hábitos y estrategias de estudio

En la educación a distancia los hábitos y estrategias son esenciales debido a que el estudiante no tiene supervisión, trabaja a su ritmo. Es por esto que la educación a distancia potencia en el alumno los siguientes valores: “autoestima, superación, libertad, flexibilidad, desprendimiento intelectual, conocimiento selectivo, responsabilidad, disciplina, ética, esfuerzo personal, búsqueda de la verdad y defensa de la misma, honor, merecer confianza, actividad, sociabilidad, creatividad e investigación”. (Rubio, 2010, pág. 62)

En el estudio de Arias (2014), menciona las siguientes estrategias de estudio: “Organizar y aprovechar el tiempo, determinar el lugar y hora de estudio, revisar todo el material, leer comprensivamente, hacer resúmenes, utilizar fichas y buscar grupos de estudio” (pág.18). Puede que al principio le resulte complicado y tropiece, pero al final, una vez adaptado y organizado, podrá seguir adelante y llegar a su meta, terminar la carrera y obtener su título profesional.

Maddox, (1973) (Citado de Rubio 2010, pág.43): “La necesidad de asegurar el éxito al principio es fundamental. Un fracaso al principio es capaz de abatir la energía de todos los intentos futuros, mientras que las experiencias de éxito pasados alientan el vigor futuro...”. Los altos índices de deserción estudiantil, el abandono de una carrera para iniciar otra, demuestran esta carencia de una correcta guía y orientación en cuanto a metodología de estudio se refiere. Los colegios no se preocupan por preparar a sus estudiantes para la universidad, por lo que ésta debe colaborar con esta asesoría para que sus estudiantes no pierdan el ánimo y motivación con que comenzaron esta etapa de sus vidas.

Maddox y Arias, tienen razón, los estudiantes necesitan realizar cambios en su vida, los estudiantes en modalidad a distancia, tienen que ser auto-reguladores de su tiempo. Se deben organizar e imponer metas que permitan cumplir con las obligaciones adquiridas al ingresar a estudiar. Todos estos cambios van a ser positivos en su formación y no solamente les va a ayudar en los estudios sino también en su desarrollo como profesionales. No es fácil, pero si aceptan la ayuda y acompañamiento de un mentor va a ser una carga menos dura.

Y es que como se ha hablado, los estudiantes que ingresan a una universidad con educación a distancia, tienen ya una vida y costumbres trazadas, es complicado para ellos cambiar ciertas actividades que todos los días realizan, como cuidar la casa, ir al trabajo. Es necesario incentivar su compromiso y apoyarles en su nueva organización del tiempo y posiblemente del espacio de trabajo. Deben aprender a ser responsables y controlar de manera asertiva la oportunidad que están experimentando.

1.2.2.3 De orientación académica

En la educación a distancia, puede que los estudiantes no lleguen con el mismo nivel académico, esto dependerá del colegio donde se hayan educado y hace cuánto tiempo lo hicieron. Por otro lado, existen materias que no van a ser tan sencillas estudiarlas a distancia, por ejemplo; según el estudio del Colegio Intisana de Quito (2014), es una desventaja específica propia de los distintos campos del saber. Por ejemplo, de la enseñanza de idiomas, donde a pesar de existir “medios tecnológicos que hacen que la enseñanza sea más efectiva y atractiva para el estudiante, aún está lejos de transmitir toda la información no verbal que rodea al acto del habla y que forma parte indispensable del mismo.”(pág.2)

Desconocimiento de las materias, de las opciones a seguir, de los procesos. Desconocer cómo utilizar las herramientas, el EVA, Entorno Virtual de Aprendizaje entre otros. “La red internet, está dando cabida a multitud de informaciones, y se están desarrollando destrezas, relacionadas en gran medida con participaciones en línea, favoreciendo las habilidades de búsqueda que ya son imprescindibles en estos espacios abiertos” (Florido, 2003, pág. 7). Con este fin se necesita una adecuada orientación, saber utilizar el computador, manejar los programas, comunicarse con sus profesores, compañeros. Conocer las evaluaciones, las notas, las publicaciones, todo lo que tiene que ver con el ámbito académico de las materias seleccionadas.

La Universidad está por tanto encargada de “promover la formación de habilidades para el trabajo independiente y autorresponsable” (Rubio, 2010, pág. 26). Toda esa adquisición de capacidades y habilidades resulta de un proceso que se debe proteger; y si bien, dentro del ambiente de la educación a distancia, el aprendizaje reside fundamentalmente en la disponibilidad tecnológica, no se debe olvidar que ésta se debe adecuar a los distintos elementos del proceso educativo, en especial a los alumnos, lo que sienten, lo que quieren, lo que les motiva. Caso contrario no funciona.

Rubio y Florido entienden y palpan la necesidad de orientación académica, sin embargo, es complicado lograr que todos los estudiantes alcancen un nivel equilibrado de conocimientos, de saberes, incluso de formas y maneras de estudiar. Podría ser más que una desventaja una ventaja, ya que cada uno de ellos ideará sus herramientas para salir adelante, ya sea buscando ayuda fuera o dentro de la universidad, lo que necesita es un adecuado acompañamiento que le permita trascender en su búsqueda.

Y es que los estudiantes que escogen este tipo de educación vienen de distintos escenarios de la vida. Se puede encontrar personas adultas que cursan su segunda carrera o que no tuvieron oportunidades en su juventud; jóvenes que por no tener acceso a universidades presencial ya sea por tiempo, distancia o posibilidades económicas optan por este tipo de educación. Los diversos ambientes en los que cada uno se desarrolló, hace que el desempeño académico no sea el mismo para todos. Es tarea de la universidad buscar un equilibrio entre los estudiantes para que no se sientan inferiores y sobre todo que comprendan que están en proceso de aprendizaje y que si bien pueden tener dificultades, no se encuentran solos en la travesía escogida.

1.2.2.3 De orientación personal

Se refiere a la necesidad de crecimiento y desarrollo personal. Necesidad de ser motivado continuamente para salir adelante. El estudiante necesita sentir que es importante para la Universidad, que se preocupan por su formación, en todos los ámbitos. La particularidad que tiene un estudiante de modalidad abierta es que tiene una alta motivación para empezar, sienten entusiasmo al iniciar una carrera y están muy motivados para el estudio; se hace indispensable, apoyar a este alumno, para que no pierda ni reduzca esas ganas que tiene de “concluir la carrera buscando un cambio en la vida o una formación como satisfacción personal” (Rubio, 2010).

En su estudio, Cojitambo (2014), describe la orientación personal como la necesidad innata del hombre de encontrar su armonía y paz interior. La necesidad de sentirse bien consigo mismo, de alcanzar objetivos, de realizar sueños. Es importante que los estudiantes hagan un examen interior de lo que desean para sus vidas y se tracen metas. Responder preguntas como ¿qué busco?, ¿cómo lo voy a alcanzar?, ¿con qué recursos?, y haciendo una evaluación constante en su camino.

“La mayor autonomía a la que el alumnado se enfrenta y la mayor implicación personal que se le requiere, exige de ellos asumir continuamente la dirección de sus actuaciones” (Toscano, 2002, pág. 3), lo cual implica una mayor preocupación por conocerse, entender las capacidades y limitaciones; saber cómo reaccionar ante tal o cual evento. Es necesario que el estudiante posea autocontrol de emociones, de esta manera poder conducir sus fortalezas a la feliz culminación de su carrera, atravesando cualquier problema que se le presente con actitud positiva, perfeccionando los aprendizajes que le van a ayudar en todas las etapas de su vida.

Tanto Rubio, como Toscano y Cojitambo, están de acuerdo en que la necesidad de orientación personal en los estudiantes que ingresan por primera vez a la universidad es sumamente importante, y es que de qué sirve tener conocimientos, hábitos y estrategias de estudio, ser inteligente, constante y aplicado si no se siente motivado y ama lo que hace. Si no sabe a dónde va y para qué le va a servir todo lo que está estudiando, si no tiene metas ni objetivos, si no está claro de para qué lo hace y como lo va a aplicar en su desarrollo profesional.

Si bien los colegios están encargados de empezar a guiar desde pequeños a los estudiantes con una apropiada orientación, explotando sus capacidades y habilidades para determinar para qué son buenos y qué les puede proporcionar mayores éxitos en su vida; también la universidad es responsable de la orientación profesional que el estudiante requiere. En educación a distancia se encuentran personas que no pudieron estudiar cuando salieron del colegio y que escogen la carrera debido a las condicionantes laborales que se les presentan; esto genera una mayor razón para lograr una acertada orientación, y así que cada alumno busque la felicidad en que lo que quiere prepararse para hacer el resto de su vida.

1.2.3.4 De información

En el 2002, Toscano, manifiesta las diferentes funciones que debe cumplir la institución en un sistema de educación a distancia y entre estas destaca la función informativa; “siempre que se

pueda se facilitará de modo colectivo, aun cuando se deberá contar con los recursos necesarios, que permitan mantener un servicio de información continuado y una documentación de automanejo que responda a las necesidades individuales” (pág.4). Las necesidades de información las debe satisfacer la universidad, buscar los medios de que todos los estudiantes tengan acceso a todos los temas referentes a la organización de la misma.

El estudiante a distancia necesita estar continuamente informado de todos los temas correspondientes a su carrera, horarios, notas, exámenes, guías, procedimientos, etc. La desinformación puede hacer que cometa errores, y esto le desmotive. Necesita saber a quién dirigirse y con quién hablar para solventar sus dudas. Tiene que contar con la presencia de alguien que le guíe en su proceder. “El descubrimiento de nuevos conocimientos, con la búsqueda sistemática y permanente de la verdad es en el estudiante a distancia compromiso ineludible a tener que aprender investigando” (Rubio, 2010, pág. 61). He ahí la importancia de que la universidad, entendiendo esta necesidad inherente en el alumno, busque la forma de contribuir al perfeccionamiento de este sentido de crecimiento vocacional.

“La introducción de las nuevas tecnologías de información y comunicación en el contexto de la educación a distancia presupone la organización y desarrollo de un nuevo modelo de institución en la educación superior con una excelencia académica” (Alfonso, 2013, pág. 13). Una institución que imparta educación a distancia no puede restar importancia a este punto, las nuevas tecnologías son la única forma de comunicarse en este tipo de educación. Además buscar la manera de llegar a todos los estudiantes para educar sobre el uso de las mismas cuando inicia sus estudios, recordemos que las personas que acceden a este tipo de educación no siempre han manejado las TICs en su vida.

Rubio, Toscano y Alfonso, concuerdan en la necesidad que el alumno de educación a distancia precisa de estar bien informado. Es primordial que el alumno que ingresa conozca todos los requisitos que debe cumplir para poder llevar a cabo sus actividades y cumplir sus metas. Todas las necesidades antes mencionadas, se presentan en mayor o menor escala en cada estudiante que ingresa por primera vez a la universidad. El uso de las nuevas tecnologías puede presentar un sinnúmero de oportunidades para mantener informados a los estudiantes.

Es tarea de la Universidad y sus coordinadores examinar la estrategia de llenar todos los vacíos que puedan generarse. La búsqueda de calidad académica y protección del estudiantado es una tarea que nos corresponde a todos, estudiantes, maestros y equipo administrativo. El papel de un mentor en este caso es sumamente importante, el mentor ya pasó por todo lo que el nuevo

alumno está pasando, posee por tanto, mayor información que él en todos los ámbitos, además puede darle consejos y estrategias que van a mejorar su intervención en el proceso educativo.

1.3 Plan de Orientación y Mentoría

Hoy en día, muchas universidades ya están implantando Planes de Orientación y Mentoría (POM) en sus currículos. “Los óptimos beneficios que ha demostrado la mentoría en aquellos países donde tienen un buen soporte organizacional y de contenidos, animan a apostar por la creación de programas o sistemas de mentoría en los centros universitarios españoles como servicio comprensivo e integrado” (Valverde, Ruiz, García, & Romero, 2004). No solamente la educación a distancia es la que más necesita este apoyo; sino también la educación presencial.

1.3.1 Definición del Plan de Orientación y Mentoría

Se define POM “al conjunto de acciones desarrolladas por docentes, con el propósito de contribuir al aprendizaje y al proceso global de formación profesional del alumno” (Albanaes, Sousa, & Patta, 2013, pág. 2). La Universidad planifica la implantación de un plan de orientación y mentoría con la característica de que es realizada por los mismos estudiantes. Sigue un modelo de trabajo colaborativo donde todos los involucrados obtienen beneficios de distinta índole.

Para Arriaga, (2008), un POM está concebido como una “estrategia estudiantil, en donde la relación entre pares se cristaliza en un ambiente de compañerismo” (pág. 11), refuerza la formación integral del estudiante. Es sumamente importante formar a la persona completa; no solo preocuparse por su realización académica y profesional, sino también de su crecimiento personal: “saber pensar, saber hacer, saber ser y saber convivir con los demás, como profesionales y personas adaptadas a las circunstancias actuales y futuras” (pág.14). Se encuentra enfocado al desarrollo integral de la persona.

Con el POM, para la Red Iberoamericana de Mentorías RIME, “la universidad se beneficia de los resultados positivos que ofrece el programa, como la disminución de la tasa de abandono, el mayor sentimiento de comunidad, el mayor compromiso de sus estudiantes o el incremento del rendimiento académico” (pág.1). Es nada más hacer énfasis a que con un Plan de Orientación y mentoría planificado, organizado y bien encaminado, todos salen ganando, tanto maestros como estudiantes y la Institución donde se desarrolla. Todos los involucrados experimentan crecimiento y mejora en sus capacidades y habilidades, logrando que se refuercen las funciones humanas, sociales y profesionales que el trabajo en grupo produce.

Albanaes et al., y la RIME coinciden en que la ejecución de Planes de Orientación y Mentoría son esenciales y beneficiosos para lograr la calidad académica que las universidades buscan, pero es imprescindible formar previamente a los coordinadores de los planes, ellos son los responsables de la marcha de los mismos. Arriaga, (2008), se concentra en el beneficio que los estudiantes alcanzan al participar en un POM. Por todo lado, es innegable el provecho que se obtiene para todos con la implantación de un programa de mentoría.

En definitiva, la universidad debe dar prioridad a organizar talleres de preparación de coordinadores, los cuales, con una correcta instrucción van a poder compartir sus conocimientos con los mentores, haciendo que el plan goce de resultados positivos para todos sus actores. También es importante adiestrar a los mentores para que su actuación sea productiva y genere excelentes resultados.

1.3.2. Elementos del Plan de Orientación y Mentoría

El estudio que realiza el Mentor National Mentoring Partnership (2005), determina que “es crucial asegurar que su programa de mentoría está bien manejado, (...) esto va a promover la exactitud y la eficiencia, establece credibilidad y permite medir el progreso e identificar las áreas que necesitan mejoramiento” (pág. 13). Se debe definir a quién está dirigido, los tipos de individuos que participarán, las metas, los resultados esperados, los tiempos a manejarse, los propósitos, el escenario en el que se desarrollará, creación de protocolos, funciones, normas. Para el efectivo manejo del Plan se necesitan recursos humanos, materiales y económicos.

Es vital que las personas que intervienen en el plan sepan lo que hacen, cómo deben proceder y principalmente, quieran contribuir; una correcta información de lo que se busca es necesario, de esto depende el éxito o fracaso de la mentoría. “Los alumnos se sienten motivados para ayudar y orientar a otros compañeros en su desarrollo académico, profesional y personal” (Álvarez, Cuéllar, Fernández, Valderrama, & Bueno, 2010, pág. 3). Pero esta motivación nace de una correcta formación en la ejecución del plan.

No puede existir un plan sin una evaluación final, y es que la evaluación permite analizar las acciones realizadas, concluir en lo que estuvo bien o mal, todo esto permite balancear los actos, cubrir falencias y mejorar donde sea necesario. “La evaluación al POM será de manera cualitativa, (...) será evaluado en relación a la importancia y satisfacción que percibieron a lo largo del ciclo

quienes reciben y dan mentoría, así como los beneficios que este ofrece en su actividad académica” (Arriaga, 2008, pág. 1). En síntesis, entre los elementos del POM tenemos:

Diseño y planeación del programa. Es el primer elemento y se constituye en la clave de la construcción del programa. En este paso se debe definir la población a la que se va a atender y cómo se lo va a hacer. Se definen objetivos y metas y el proceso de ejecución. El escenario en el cual se va a plasmar. “El protocolo” a seguir entre tutores, mentores y mentorizados. (Mentor, 2005, pág. 13)

Manejo del Programa. Las personas que van a manejar el programa deben entender perfectamente lo que se quiere conseguir; del manejo del mismo depende los resultados que se obtengan. La implantación de un “sistema de monitoreo” del programa va a permitir estar constantemente al tanto del mejoramiento del mismo. (Sánchez, Almendra, Jiménez, & Melcón, 2009, pág. 64)

Operaciones del programa. La definición exacta de actividades y responsables y su nivel de cumplimiento van a significar la diferencia entre un orden adecuado y un desorden sin control dentro del programa, “caos vs estabilidad”. (Mentor, 2005, pág. 14). Todo lo que se haga o deje de hacer va a ser fundamental en el final reconocimiento a todos los actores del programa.

Evaluación del programa. Como confirma Arriaga (2008), la evaluación es imprescindible. Determinar qué salió mal o qué salió bien, que se puede mejorar y qué no se debe volver a realizar. Todo esto se define con una correcta evaluación, el éxito del programa depende de poder identificar las áreas que se necesitan corregir.

Los elementos del POM para Álvarez et al., Arriaga, y la National Mentoring Partnership, deben ser adecuadamente determinados y estudiados. Deben ser desarrollados por los coordinadores del programa y deberán tener en cuenta todos los recursos necesarios para su perfecta ejecución. El correcto manejo y la evaluación del mismo son actividades indispensables dentro de la programación del mismo, la preparación de las ideas de orientación de los estudiantes debe estar enfocado al cumplimiento de objetivos, siempre buscando como fin último el desarrollo personal del mentor y mentorizado.

Vuelve a ser primordial la efectiva formación de todos los involucrados en el proceso. Se debe entender que un Programa de Orientación y Mentoría no se da al azar, sino con el respectivo aporte y compromiso de todas las partes; que la planificación del mismo permitirá su eficiente ejecución y desenlace, sin olvidar que los resultados van a ser obtenidos en personas, seres que

poseen sentimientos y necesidades que deben ser satisfechas. Todo esto debe ser tomado en cuenta el momento de aplicar un POM universitario.

1.3.3 Plan de Orientación y Mentoría para el grupo de estudiantes

En un POM se debe incluir las fases de un proceso de mentoría que son Iniciación, Desarrollo o cultivo, separación y redefinición, así como las reuniones de mentoría, las cuales debe ser responsables, comunicativas, amistosas. En su proyecto, Arriaga, (2008), propone la realización de un taller para capacitar a los estudiantes que participarán en el POM, donde se organizará las actividades: son preparación y planeación de los repasos, preparación de los compañeros hacia la tarea, ejecución de actividades planeadas, análisis y reflexión sobre la actividad y evaluación e informe sobre la actividad. Además de este taller de preparación se debe reunir la información que será impartida a los mentorizados, sintetizado de diferentes formas y técnicas que apoyen el aprendizaje autónomo.

La red Iberoamericana de Mentorías RIME, destaca que se parte de dos premisas importantes para desarrollar el Plan de Orientación y Mentoría, las cuales van a caracterizar el proceso en todas sus fases: por un lado, los alumnos de último año, que tienen toda la fuerza y deseo de realizar un trabajo efectivo, de conocer y orientar a los nuevos estudiantes, de compartir sus vivencias y actuar como un hermano mayor; y por otro, los alumnos nuevos, relativamente confundidos, experimentando nuevas emociones, sin saber si les irá bien o mal, pero con el deseo de aprender, y qué mejor si se convierte en un aprendizaje significativo en un ambiente de compañerismo, positivo y alegre.

Es importante recalcar la flexibilidad de los programas de mentoría. Álvarez & Cuéllar (2009-2010), hacen referencia a que “podemos encontrarnos ante alumnos de edades y ambientes sociales diferentes, con unas características personales y profesionales muy distintas” (pág. 4). Esto hace que la acción mentora sea flexible, que pueda cambiar en cada caso, que se convierta en personalizada, que atienda las necesidades de cada mentorizado. He ahí la importancia de que se logren la mayor cantidad de reuniones, las cuales busquen la cercanía entre mentor y mentorizado.

Arriaga, Álvarez & Cuéllar y la RIME coinciden en la necesidad de planificar un programa de mentoría. Por muy buena voluntad que se tenga no se podría desarrollar sin determinar los elementos, los objetivos, los pasos a seguir. Según los autores la información que debe contener el plan de mentoría se debe explicar en un taller, y allí se deben estudiar los involucrados, el

proceso a seguir, los elementos del plan, objetivos, y todos aquellos datos que permitan conocer a la población a la que va dirigida.

El plan de Orientación y Mentoría de la presente investigación fue elaborada por el equipo coordinador de docentes de Educación Básica de la UTPL. Los mentores son estudiantes que realizan su trabajo de fin de carrera, y los mentorizados personas que ingresaron este período a primer nivel. El manejo y las operaciones del Plan lo van a realizar los mentores, siempre apoyados por el tutor que es el docente de la UTPL. Al final, cuando se proceda con la evaluación, se determinará si se cumplieron los objetivos y si el plan se puede repetir en otros años y con otros estudiantes de la UTPL.

CAPÍTULO 2.

METODOLOGÍA

2.1 Contexto.

En Ecuador existe una amplia oferta educativa en cuanto a educación universitaria se refiere, sin embargo, pocas instituciones presentan la opción de educación abierta y a distancia. La Universidad Técnica Particular de Loja es una de las mejores opciones para encontrar esta modalidad de estudio. Desde 1976 la UTPL trabaja un sistema de educación que incluye a gran cantidad de estudiantes que por una u otra razón no pueden asistir a una universidad presencial. Según datos de Arias, J. (2014), la UTPL lidera el sistema de educación a distancia en el Ecuador, agrupando el 83% de estudiantes matriculados bajo este sistema, con un crecimiento del 10% anual.

Los estudiantes a distancia de la UTPL son personas adultas de todas las edades, personas que trabajan y tienen responsabilidades de diferentes tipos que no les permite asistir a una universidad con modelo presencial. Personas que en muchos casos están buscando una segunda titulación o quieren terminar una carrera por exigencias laborales. Pertenecen al centro de estudios Quito -Tumbaco. El centro sirve de nexo entre la universidad y el estudiante, difundiendo la oferta académica, informando y colaborando con los alumnos en todo lo que requieran.

El plan de mentoría se llevó a cabo entre una estudiante de último nivel, la cual se encontraba desarrollando su trabajo de fin de carrera y cinco estudiantes de primer semestre período octubre 2015 – febrero 2016. La idea de realizar este Plan de Mentoría entre este grupo de estudiantes nace de la necesidad de apoyar a los nuevos alumnos a superar las dificultades propias que la educación a distancia encierra. Falencias en la información, temor a preguntar, sensación de soledad, desconocimiento de los procesos, hacen que los alumnos, los cuales llegan a la universidad con mucha motivación, vayan decayendo y perdiendo las ganas de seguir adelante. Según datos de Arias, (2014) el 50% de alumnos que ingresan a primer nivel, desertan. El principal motivo es la no adaptación y comprensión del sistema.

Es necesario, por tanto, que una persona que ya pasó por estas experiencias, que sufrió la soledad y la angustia al no saber qué hacer, camine junto a ellos. Conocer a alguien que ya está en último nivel y, siendo una persona tan normal como ellos, con temores y necesidades, favorece a estimular el deseo de superación del mentorizado.

2.2 Diseño de Investigación.

“La investigación científica se puede definir como una serie de etapas a través de las cuales se busca el conocimiento mediante la aplicación de ciertos métodos y principios” (Münch & Ángeles, 2009, pág. 25). La investigación realizada, buscó describir explicar y predecir la conducta de los fenómenos, buscó conocimientos.

Para Münch & Ángeles (2009), la investigación debe basarse en los siguientes valores para cumplir con el objetivo de conocer la verdad: amor a la verdad, honestidad, búsqueda del bienestar de la humanidad.

El tipo de investigación que se manejó en el siguiente trabajo es:

- De campo. Se desarrolla en el mismo lugar donde se encuentra el problema. Se realizó entre estudiantes de la UTPL.
- Participante. El investigador se involucró en los estudios, es parte del proceso. Se trata del mentor.
- Exploratorio. Fue un estudio previo, un plan piloto que si funciona será utilizado nuevamente.
- Descriptivo. Se realizó una descripción de las características más importantes del fenómeno. Consistió en narrar lo que se observa, obtener conclusiones y hacer recomendaciones.
- Cualitativo. Se obtuvieron datos a través de la observación, la entrevista, las reuniones de grupo. Su procedimiento es inductivo, el cual parte de estudios de “casos particulares para finalmente emitir conclusiones o leyes universales que explican o relacionan los fenómenos estudiados”. (Münch & Ángeles, 2009, pág. 32). La investigación cualitativa permite recopilar información de manera flexible.
- Cuantitativo. Los datos obtenidos fueron tabulados, con el objetivo de “medir, validar y comprobar el fenómeno de manera matemática” (Münch & Ángeles, 2009, pág. 33). Se basó en métodos estadísticos.

Como Münch & Ángeles, (2009), cita a Rojas (1981): “El planteamiento de un problema es reducirlo a sus aspectos y relaciones fundamentales a fin de poder iniciar su estudio intensivo”. (pág.45). La mejor manera de plantear el problema es formular preguntas, según la guía didáctica se desarrollaron las siguientes preguntas:

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

2.3 Participantes

La universidad se encargó de asignar a cada mentor cinco participantes, siendo estos estudiantes que cursaban el primer nivel en cada una de sus carreras.

Los estudiantes asignados fueron cinco, sin embargo, a una de las estudiantes fue imposible contactar, no contestó ni mails, ni llamadas y no asistió a rendir el examen del primer bimestre, por lo que se trabajó finalmente con cuatro alumnas.

Tabla No. 1 Carrera que cursan los mentorizados.

Carrera	f (número de estudiantes)	%
Contabilidad y Auditoría	1	25%
Asistencia Gerencial y Relaciones Públicas	1	25%
Educación mención Inglés	2	50%
Total	4	100%

Fuente: Formulario de datos informativos

Elaborado por: Abad, C. (2015)

La UTPL presenta una gran cantidad de carreras dentro de su oferta académica. El 50% de las alumnas mentorizadas estudian Educación Mención Inglés, siendo una carrera afín a la que el mentor cursa, el 25% Contabilidad y Auditoría y el 25% restante Asistencia Gerencial y Relaciones Públicas.

Tabla No. 2 Situación laboral de los mentorizados.

Situación laboral	f (número de estudiantes)	%
Solo estudia	1	25%
Trabaja tiempo parcial	2	50%
Trabaja tiempo completo	1	25%
Total	4	100%

Fuente: Formulario de datos informativos

Elaborado por: Abad, C. (2015)

La Tabla 4 indica que el 25% de las alumnas trabaja tiempo completo, empleada privada; el 50% trabaja medio tiempo, trabajan independientemente, manejan su tiempo y horarios. Y el 25% restante no trabaja en relación de dependencia, es ama de casa, trabaja en su hogar. Se puede ver la diversidad de funciones que cada mentorizada cumple, es una de las características de la Educación a distancia.

Tabla No. 3 Centro Universitario al que pertenecen.

Tumbaco es una parroquia urbana del cantón Quito. Es una ciudad en continuo crecimiento por lo que la UTPL ha visto necesaria la creación de este centro. Recibe alumnos de parroquias cercanas desde Cumbayá hasta el Quinche.

Centro Universitario	f (número de estudiantes)	%
Quito - Tumbaco	4	100%

Fuente: Formulario de datos informativos

Elaborado por: Abad, C. (2015)

El 100% de las alumnas mentorizadas pertenecen al Centro Quito- Tumbaco. Dos viven en Tumbaco y las otras viven en otras parroquias cercanas, una en Miravalle, otra en Checa. Se evidencia la diversidad de culturas y costumbres.

Tabla No. 4 Género

La UTPL recibe estudiantes de todo género y condición, asegurando el principio de igualdad e inclusión que la Constitución del Ecuador exige.

Género	f (número de estudiantes)	%
Femenino	4	100%

Fuente: Formulario de datos informativos

Elaborado por: Abad, C. (2015)

El 100% de las alumnas mentorizadas son mujeres. Dos son casadas con hijos, una divorciada con hijos y una soltera sin hijos. Es interesante ver cómo la mayoría, luego de tener hijos han visto la necesidad de obtener un título para desenvolverse profesionalmente.

Tabla No.5 Edad de los mentorizados

Rango de Edad	f (número de estudiantes)	%
18 – 25 años	2	50%
35 – 45 años	2	50%
Total	4	100%

Fuente: Formulario de datos informativos

Elaborado por: Abad, C. (2015)

El 50% de los mentorizados tiene entre 18 y 25 años de edad, y el otro 50% tiene más de 35 años. El promedio de la edad de los estudiantes es de 30 años.

Tabla No.6 Razones para haber elegido la modalidad abierta por los estudiantes mentorizados

Carrera	f (número de estudiantes)	%
Flexibilidad horario / tiempo	2	50%
Facilidad para trabajar	1	25%
Facilidad por la distancia	1	25%
Total	4	100%

Fuente: Formulario de datos informativos

Elaborado por: Abad, C. (2015)

Después de entregar el formulario de datos informativos, se definió que el 50% afirma haber elegido la modalidad abierta y a distancia por la flexibilidad en los horarios, el 25% porque le da facilidad para realizar otras actividades, principalmente trabajar y el 25% restante la eligió por la ventaja de la distancia.

Tabla No.7 Razones para haber elegido la carrera universitaria

Carrera	f (número de estudiantes)	%
Desarrollo profesional	1	25%
Deseo de relacionarse con los demás	1	25%
Título de tercer de tercer nivel	1	25%
Deseo de aprender otro idioma	1	25%
Total	4	100%

Fuente: Formulario de datos informativos

Elaborado por: Abad, C. (2015)

De las encuestadas, el 25% eligió su carrera para obtener desarrollo profesional, el 25% por que desea ganar habilidades en cuanto a socialización se refiere, el 25% para obtener el título de tercer nivel y el 25% restante tiene deseos de aprender otro idioma. Las motivaciones son múltiples y es la riqueza de objetivos que nos permite encaminar de mejor manera las necesidades de cada una de las mentorizadas.

Se ha establecido así la mentoría, alumna mentor y las cuatro mentorizadas. Se realizó una primera entrevista para conocerlas y tener el primer contacto. El papel del mentor fue en primer lugar localizar a las mentorizadas, llegar a un acuerdo para un primer encuentro y realizar el mismo. Se aprovechó el día que presentaban sus pruebas presenciales, se las esperó a que salgan y se pudo hablar con ellas. Cuatro de ellas fueron muy colaborativas. Una no apareció. No se presentó a dar examen y no contestó llamadas ni mails.

Se asignó la tutora del trabajo de investigación, lo cual es efectivo, ya que al igual que las mentorizadas, el mentor necesita sentirse acompañado, guiado en este proceso, que si bien está empezando, ya presentó algunos conflictos, entre ellos, el temor de que las alumnas no les

interese la ayuda que se les brinda y la dificultad en comunicarse y encontrarse con ellas, sobre todo en estas épocas navideñas y de fiestas que tienen ocupados a todos. Sin embargo, con la mejor disposición, ánimo y motivación, se seguirá intentando contactarlas, sobre todo para que sientan la presencia de su mentor y encuentren un verdadero apoyo en lo que necesiten.

2.4 Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

Los métodos de investigación para Münch y Ángeles (2009) son el camino más adecuado para lograr un fin, es un proceso lógico a través del cual se obtiene el conocimiento. La técnica es el conjunto de instrumentos y medios a través de los cuales se efectúa el método. En la presente investigación, serán necesarios algunos métodos, técnicas e instrumentos para desarrollar efectivamente la misma.

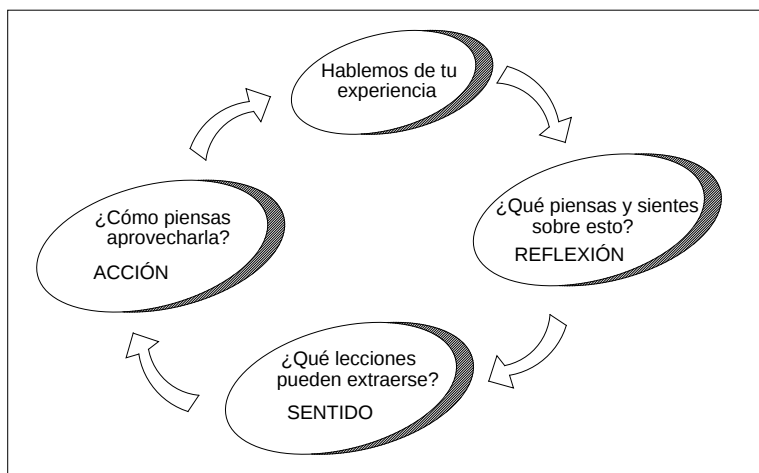
2.4.1 Métodos

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

La estructura del método de IAP está sujeta a la dinámica propia de cada uno de los grupos de estudiantes y las características del mentor (investigador), quien planificó y ejecutó las acciones de orientación, evaluar, renovar y ejecutar; así también, se consideró las características de las actividades de mentoría. El proceso a seguir fue:

- a) Intercambio de experiencias;
- b) Problematicación 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 siguiente gráfico:

Gráfico 1. Proceso de la mentoría



Fuente: Manzano, N. (2012) Elaboración: Abad, C. (2015)

La finalidad del método Investigación Acción Participativa fue resolver problemas cotidianos de manera inmediata (Hernández, 2012) para lograr un cambio en este caso, en los estudiantes mentorizados. Este método se sustentó en la práctica de la mentoría entre pares, toda vez se investiga y se interviene al mismo tiempo (pasos en espiral) y los participantes (mentores) tienen la vivencia de haber estudiado su carrera a distancia se los considera idóneos para desarrollar este proceso.

La acción de mentoría implicó la total colaboración de los participantes mentores y mentorizados para la detección de necesidades; ellos son los que conocen de mejor manera la problemática a resolver y explicar, así como las prácticas que requirieron ser mejoradas o transformadas en el análisis e interpretación de los resultados del estudio.

Otros métodos utilizados en este estudio fueron:

El método descriptivo, que permitió explicar y analizar el objeto de la investigación, es decir ¿cómo se desarrollaron las actividades de mentoría? ¿Qué resultados se lograron?. Se elaboró una bitácora de las actividades realizadas y la percepción que se tuvo en cada acercamiento, lo cual facilitó la determinación de las conclusiones.

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

El método inductivo y el deductivo permitieron configurar el conocimiento y generalizar de forma lógica los datos empíricos que se lograron en el proceso de investigación. Ir de lo particular a lo general en unos casos y en otros de lo general a lo particular permitieron generar conclusiones sobre el trabajo realizado.

El método estadístico, permitió organizar la información alcanzada con la aplicación de los instrumentos de orientación y mentoría. Elaboración de tablas y su consecuente análisis de resultados.

2.4.2 Técnicas

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

2.4.2.1 Técnicas de investigación bibliográfica

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

La lectura, como medio importante para conocer, analizar y seleccionar aportes teóricos, conceptuales y metodológicos sobre orientación y mentoría. En primer lugar se realizó una selección de documentos, libros, revistas, artículos de internet que hacían referencia al tema tratado. A continuación se procedió a leer con profundidad cada uno de ellos subrayando palabras clave e ideas importantes. Se manejó también fichas bibliográficas y nemotécnicas donde se plasmó la información necesaria para la redacción del presente documento.

Los mapas conceptuales y organizadores gráficos, son recursos que facilitaron los procesos de comprensión y síntesis de los aspectos teórico- conceptuales. El momento de desarrollar los temas, se utilizaron los mapas conceptuales resultantes de la lectura y comprensión de los textos estudiados, lo cual facilitó la interpretación y comparación del aporte de cada autor analizado.

El resumen o paráfrasis fueron medios para presentar los textos de forma abreviada, lo que favoreció la comprensión del tema y permitió entender mejor el texto. Se plasmó estos resúmenes en las fichas nemotécnicas, no olvidando anotar la bibliografía examinada.

2.4.2.2. Técnicas de investigación de campo:

La presente investigación, dada la naturaleza de la misma, cuyo objetivo primordial “es la descripción, explicación y predicción de la conducta de los fenómenos” (Münch & Ángeles, 2009,

pág. 14), en este caso fenómenos asociados al comportamiento humano y social; para la recolección y análisis de datos se seleccionaron las siguientes técnicas para ser utilizadas:

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

- ✓ Sirvió a un objetivo ya formulado de investigación.
- ✓ Fue planificada sistemáticamente.
- ✓ Estuvo sujeta a comprobaciones de validez y fiabilidad.
- ✓ Se realizó en forma directa sin intermediarios que podrían distorsionar la realidad estudiada. La técnica de la observación se aplicó en el momento de participación en talleres presenciales con los mentorizados, en especial para valorar sus reacciones y actitudes.

La entrevista por los medios electrónicos, teléfono y video llamada para tratar aspectos puntuales sobre una determinada necesidad de orientación y mentoría.

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

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

2.4.3 Instrumentos.

En la presente investigación se utilizaron los siguientes instrumentos:

- ✓ Primer encuentro (taller) presencial mentores - estudiantes (anexo 4). Se utilizó este anexo como una planificación de las actividades que se realizarían en la primera reunión.
- ✓ Hoja de datos informativos (anexo 5). El día del primer contacto con los estudiantes mentorizados, después de conversar un momento, escuchando sus experiencias hasta el momento en el transcurso de su carrera, se les entregó el anexo 5, donde plasmaron datos de información acerca de su vida. Se trata de una ficha de información donde colocaron su nombre y datos personales de ubicación.

- ✓ Formato de expectativas y temores (anexo 6). En ese mismo día se les entregó el anexo 6 donde colocaron sus opiniones sobre las preguntas ahí generadas. Cabe comentar que la mayoría suspiró al momento de llenar estos apartados, lo cual exteriorizó sus sentimientos y los sueños que poseen al respecto.
- ✓ Cuestionario 1 de necesidades de orientación (anexo 7) En el segundo encuentro se les entregó este cuestionario. Algunas se tomaron tiempo para pensar, otras lo llenaron rápidamente.
- ✓ Cuestionario 2 de necesidades de orientación (anexo 8) Las preguntas fueron contestadas una por una. Algunas necesitaron una explicación de lo que la pregunta se refería.
- ✓ Cuestionario de control de lectura para mentores (anexo 9) Fue llenado por el mentor. Requirió de una capacidad de discernimiento para encontrar la respuesta correcta,
- ✓ Evaluación del primer encuentro de mentoría (anexo 10) Las mentorizadas no entendieron muy bien el cuestionario. Hubo que darles una pequeña explicación sobre el mismo.
- ✓ Evaluación final del proceso de mentoría (anexo 11). Se llenó en la segunda reunión. No asistieron todas por lo que se hizo complicado la obtención de mismo. Se les envió por mail.
- ✓ Cuestionario de habilidades de pensamiento y hábitos de estudio (anexo 12) Se envió a cada mentorizada este cuestionario. Todas lo respondieron y la universidad hizo llegar los resultados con tabulación de datos.
- ✓ Cuestionario de autoevaluación de habilidades de lectura. (Encuesta digital que la envía el equipo de gestión del proyecto de mentoría).
- ✓ Cuestionario de autorregulación y madurez. (Encuesta digital que la envía el equipo de gestión del proyecto de mentoría).

2.5 Procedimientos

2.5.1 Investigación bibliográfica.

Para la investigación bibliográfica, se trabajó con la lectura y estudio de libros y artículos científicos encontrados en internet. Una vez obtenidos los documentos importantes, se procedió a imprimirlos. Se consiguió en total 41 documentos electrónicos más 9 textos.

Toda la información estudiada sirvió para comprender el papel del mentor y la importancia de realizar una correcta mentoría. Además conseguir estrategias de comunicación con los mentorizados.

2.5.2 Investigación de campo.

Para la recopilación de información se trabajó con el método colaborativo en pares. Partiendo de conversaciones entre los participantes, las cuales se realizaron en un ambiente de cordialidad, amistad y respeto, obteniendo mediante la observación la mayor cantidad de información para el correcto desarrollo de la presente investigación.

El tipo de investigación fue de campo (se desarrolla en la UTPL), participante (el mentor forma parte del grupo investigado), exploratoria (plan piloto), descriptiva (descripciones de lo encontrado), cuantitativa (datos estadísticos) y cualitativa (captación y recopilación de información mediante la observación).

El modelo de la mentoría se centró en el trabajo entre pares, enfatizando la atención al mentorizado. Las actividades realizadas se basaron en la satisfacción de sus necesidades, las cuales se extrajeron del cuestionario de temores y expectativas. Se trabajó con un modelo donde el mentor es un estudiante de último nivel que acompañó a uno de primer nivel (pares).

El primer paso fue enviar un mail a las mentorizadas, se les comentó el proceso en el cual se encuentran inmersas; se hizo una pequeña presentación de la mentora para que se sientan en confianza al ser alguien que estudia en la UTPL y por lo tanto tiene un poco más de experiencia que ellas. Tres de las cinco respondieron al mail y agradecieron la mentoría.

Se envió un segundo mail invitándoles a una reunión, consultando qué días son más fáciles para ellas, sin embargo no se obtuvo respuesta, por lo que se procedió a una comunicación telefónica. Se creó un grupo de Whats app (aplicación telefónica) para comunicarse. Los medios de comunicación utilizados fueron: teléfono, mail y reuniones.

Se coincidió en tener el primer encuentro después de los exámenes del primer bimestre y fue así que hubo el primer contacto en el colegio donde se toman las pruebas, colegio El Prado Tumbaco. Se manejó un ambiente de cordialidad y amistad, cada una comentó detalles de su vida. Se inició una amistad. Se procedió a realizar la encuesta de datos informativos y el cuestionario de temores y expectativas. Se les entregó consejos para organizar el tiempo y se definió conversar para la siguiente reunión.

Una semana después, pensando en que deben descansar un poco después de los exámenes del primer bimestre, se procedió a enviarles un mensaje por el teléfono con palabras de ánimo, todo

con el objetivo de que recuerden que el mentor está ahí para colaborar con lo que sea necesario. Lamentablemente no se recibió respuesta alguna. Se seguirá intentando.

2.5.2.1 Cronograma

ACTIVIDADES / TIEMPO	SEM. 1	SEM. 2	SEM. 3	SEM. 4	SEM. 5	SEM. 6	SEM. 7	SEM. 8
Mail								
Encuentros								
Llamadas - mensajes								
Anexos 4-5-6								
Anexos 7-8								
Anexos 9 (mentor)								
Anexos 10 (mentor)								
Anexos 11 (mentor)								
Anexos 12								
Anexos 18								

2.6 Recursos

2.6.1 Talento humano.

Se trabajó con un mentor y 4 mentorizados. Todos estudiantes de la UTPL, mentor de último nivel y mentorizados de primer nivel.

2.6.2 Materiales

- ✓ Fichas bibliográficas
- ✓ Libros, material bibliográfico
- ✓ Correos
- ✓ Frases motivadoras

2.6.3 Institucionales

- ✓ Institución participante: Universidad Técnica Particular de Loja – Centro Quito-Tumbaco
- ✓ Guía didáctica

- ✓ Documentos entregados por la UTPL
- ✓ Hoja de datos informativos
- ✓ Formato de expectativas y temores
- ✓ Cuestionario 1 de necesidades de orientación
- ✓ Cuestionario 2 de necesidades de orientación
- ✓ Cuestionario de control de lectura para mentores
- ✓ Evaluación del primer encuentro de mentoría
- ✓ Evaluación final del proceso de mentoría
- ✓ Cuestionario de habilidades de pensamiento y hábitos de estudio
- ✓ Cuestionario de autoevaluación de habilidades de lectura.
- ✓ Cuestionario de autorregulación y madurez.
- ✓ Correo electrónico
- ✓ Teléfono – aplicación Whats app
- ✓ Entorno Virtual de Aprendizaje (EVA)
- ✓ Instalaciones colegio El Prado - Tumbaco

2.64 Económicos

- ✓ Internet (mails, EVA)
- ✓ Comunicaciones
- ✓ Transporte
- ✓ Papel

Tabla No.8 Recursos económicos

RECURSOS	VALOR
Internet	\$ 20
Comunicaciones - teléfono	\$ 20
Transporte	\$ 10
Papel	\$ 5
Total	\$ 55

CAPÍTULO 3.
RESULTADOS, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

3.1 Características psicopedagógicas de los mentorizados.

Es necesario, a fin de conocer el perfil de los mentorizados, analizar sus capacidades y habilidades en cuando al estudio se refiere. Estos datos nos van a permitir determinar las necesidades que presentan y dónde se debe reforzar el seguimiento y la actuación. Como describe Casado (2010), “los estudiantes necesitan ser orientados, existe un considerable índice de fracaso y abandono en ciertas titulaciones, dificultades de integración social, de inserción laboral” (pág. 2). La UTPL realizó el cuestionario de habilidades de estudio y envió a todos los estudiantes de primer nivel.

Estos fueron sus resultados:

Tabla No.9 Habilidades de estudio.

SUBCAMPO	PUNTUACIÓN		PONDERACIÓN	
	LOGRADA	MÁXIMA	PONDERADA	CALIFICACIÓN
1. Pensamiento crítico	54,50	64	85,16	Muy bueno
2. Tiempo y lugar de estudio	36,80	40	90,00	Sobresaliente
3. Técnicas de estudio	67,25	76	88,49	Muy bueno
4. Concentración	34,75	40	86,88	Muy bueno
5. Motivación	53,00	60	88,33	Sobresaliente
TOTAL	246,30	280		

Fuente: Datos UTPL

Elaborado por: Abad, C. (2015)

En pensamiento crítico se logró el 85.16% de la puntuación, lo que lo enmarca dentro de la calificación de muy bueno. El pensamiento crítico se refiere a la capacidad de emitir juicios de valor, de opinar, de decidir qué tan bueno es algo. Esta alta puntuación es positiva ya que se están formando personas que viven su autonomía de la manera correcta.

En tiempo y lugar de estudio la puntuación fue de 90% que equivale a sobresaliente, significa que los estudiantes han logrado organizar sus actividades estableciendo momentos de concentración para realizar sus trabajos y estudiar, lo cual es sumamente beneficioso para ellos y su desempeño académico.

En técnicas de estudio la puntuación fue de 88,49%, muy bueno, lo cual demuestra que en poco tiempo han manejado de manera correcta las técnicas que la UTPL les ofrece. El uso de las TICs ha sido comprendido y aceptado, lo cual ha permitido que se acoplen al sistema de educación a distancia, seguramente van a obtener buenos resultados en sus pruebas y deberes.

En concentración se obtuvo 86,88%, lo cual es muy bueno para estudiantes que empiezan sus estudios, y es que la concentración va de la mano del tiempo y lugar de estudio, si se encuentra el lugar correcto y existe apoyo familiar, uno logra concentrarse.

La motivación obtuvo 88,33% de puntaje, muy bueno. Se confirma la principal característica de los estudiantes a distancia, poseen un nivel de motivación bastante alto, están con ganas de salir adelante, tienen todo el deseo y la necesidad de triunfar y demostrarse a sí mismos que sí se puede, que tienen toda la capacidad para obtener un título universitario.

El menor puntaje (85,16%) se obtuvo en el pensamiento crítico, sin embargo se encuentra en el rango de muy bueno, lo cual es muy satisfactorio, mientras el mayor puntaje lo tiene el tiempo y lugar de estudio. Ahora lo complicado está en que la organización de su tiempo y espacio no es el único valor que deben alimentar, siendo necesario lograr cumplir ordenar su conducta, superar sus límites, buscar la verdad y defenderla, vivir con ética, romper esquemas, desprendimiento intelectual, abrir la mente para terminar con falsos prejuicios.

Aunque todos los sub campos presentaron altos puntajes es necesario siempre, reforzar la motivación, las técnicas de estudio, la concentración y el tiempo y lugar de estudio. Los estudiantes deben entender que a medida que pasan los años las materias se van complicando y es necesario que siempre estén reforzando conocimientos y técnicas de estudio. El hecho de que tengan buenas notas y cumplan con los puntajes para pasar al siguiente nivel va a mantener viva la motivación que hoy en día se manifiesta bastante alta.

Se puede ver que el nivel de habilidades de estudio en general es alto, y es que al ser alumnos adultos, responsables y conscientes de que el esfuerzo y la dedicación les va a llevar a obtener triunfos y éxitos en su vida profesional hace que ellos organicen solos su vida y tiempo, para así, poder responder apropiadamente a las exigencias que le va a generar estudiar a distancia. En este momento ya terminaron su primer nivel, vamos a ver qué tan motivados están de seguir adelante, y si tuvieron tropiezos de qué manera lograron salir a adelante.

3.2 Necesidades de orientación de los estudiantes

Como Valverde, et al. (2004) señalan, el estudiante que llega por primera vez a la universidad y en especial a un sistema de educación a distancia, no posee los conocimientos sobre los procesos y métodos a los que debe adaptarse y acoplarse. Presenta una gran cantidad de vacíos, de interrogantes, de temores. Un sinfín de sensaciones que le hacen sentirse solo y desprotegido. A la vez, experimentan una gran motivación por el inicio de una nueva etapa en su vida, una etapa llena de retos. La motivación cubre de cierta manera los temores que siente, sin embargo, es inevitable que revele una gran cantidad de necesidades a medida que avanza en su camino. Necesidades de todo tipo, que pueden presentarse en mayor o menor grado según sea el carácter y nivel educativo de la persona. Cada alumno es un mundo, cada uno llega con un enorme bagaje de experiencias obtenidas a lo largo de su vida que le hace comportarse de tal o cual manera. Al ser adultos los que ingresan a la universidad en modalidad a distancia, si bien tienen un criterio formado y son responsables de su opción, de igual manera, son seres humanos que pueden presentar falencias en cualquier sentido y necesitar orientación.

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

La UTPL elaboró una primera encuesta sobre las expectativas y temores de los estudiantes que se encuentran en primer nivel. “Vemos aquí que nuestra institución visualiza la necesidad de implementar programas que sustenten nuestra meta de enseñar a pensar, a querer y a sentir.” (Arriaga, 2008, pág. 12). El temor a no poder acoplarse al sistema y fallar en sus estudios se relaciona completamente con la necesidad de inserción y adaptación que presentan los estudiantes que entran por primera vez a la universidad. La importancia de sentirse parte de la institución radica en percibir apoyo de sus profesores y del personal administrativo.

Tabla No.10 Expectativas

Expectativas	f (número de estudiantes)	%
Ser un ejemplo para los hijos	1	25%
Ser profesional - desarrollo personal	2	50%
Tener su propia empresa	1	25%
Total	4	100%

Fuente: Cuestionario de necesidades de orientación.

Elaborado por: Abad, C. (2015)

Gráfico 2. Expectativas



Elaborado por: Abad, C. (2015)

El 100% de las encuestadas está clara en lo que desea para su vida, su objetivo en el estudio. El 25% quiere tener su propia empresa, el 25% ser un ejemplo para sus hijos y el 50% ser profesional y alcanzar desarrollo personal. Como vemos los estudiantes llegan con grandes expectativas a la universidad, deseando mejorar, crecer en conocimientos, llegar a ser profesionales; es necesario que la universidad colabore en el cumplimiento de estas expectativas, que ellos sientan que no se equivocaron y que pueden llegar a concluir sus estudios. También este apoyo refuerza su voluntad ante cualquier problema que pueda presentarse.

Esto demuestra que cada alumno entra con una motivación diferente, que cada uno quiere sobresalir en la vida por tal o cual motivo. Los estudios universitarios siempre han sido una meta en la vida de cualquier persona, alcanzar más conocimientos y obtener una profesión es la principal razón por la que personas adultas, en muchos casos, con su vida hecha, se arriesguen a ingresar a cumplir un reto como el estudiar a distancia. La Universidad debe aprovechar estos deseos de mejorar y explotar las capacidades y habilidades de sus estudiantes.

Tabla No.11 Temores

Temores	f (número de estudiantes)	%
No cumplir las metas	3	75%
Falta de tiempo y organización	1	25%
Total	4	100%

Fuente: Cuestionario de necesidades de orientación.

Elaborado por: Abad, C. (2015)

Gráfico 3. Temores.



Elaborado por: Abad, C. (2015)

Al 75% de las estudiantes le preocupa no llegar a cumplir sus metas, no graduarse, quedarse a supletorio y perder materias, sólo al 25% le preocupa su falta de tiempo y organización. Su necesidad primordial es sentirse seguros de las capacidades que poseen. Seguridad de que se puede y que si le ponen ganas y se esmeran lo van a poder lograr. La inseguridad viene de la mano del desconocimiento del sistema, de los procesos. Es necesario por tanto, iniciar con un taller de comprensión de los temas y entrega de directrices que les permitan entender el proceso y salir victoriosos en el intento. El 75 % de las mentorizadas ya son mayores, tienen hijos y pueden organizar su tiempo y controlar sus actividades, sin embargo, una de las estudiantes tiene 18 años y está estudiando para obtener su título universitario.

La figura del mentor se vuelve en este punto de vital importancia, saber que se tiene a alguien que pasó por lo mismo y que ha podido resolver sus problemas y salir adelante a pesar de las distintas ocupaciones que posee, es un ejemplo y una fuerza que impulsa a continuar. Y siendo el mentor una influencia positiva que lo acompaña siempre con palabras de ánimo y cariño, el camino se hace menos duro.

3.2.2 De orientación académica.

La satisfacción de la necesidad de orientación académica que presentan los nuevos alumnos en un proceso de mentoría, está dada por la experimentación de un diferente modelo de estudio, la educación a distancia. Cuando hablamos de este tipo de educación, “se hace referencia al sistema educativo en el cual los alumnos y profesores no se encuentran situados en el mismo lugar” (Alfonso, 2013, pág. 6). Por eso se debe recordar que estos estudiantes se convierten en sus propios maestros, tendrán que buscar la manera efectiva de entender los conocimientos que reciben de manera virtual o encontrar quién les pueda guiar en el proceso.

Tabla No.12. Procedimientos de estudio

Procedimientos de estudio	ESCALA									
	1. NADA		2. POCO		3. REGULAR		4. BASTANTE		5. MUCHO	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1.1. Primero leo las orientaciones de cada unidad en la guía didáctica.					1	25%	1	25%	2	50%
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.					2	50%	2	50%		
1.3. Doy una lectura comprensiva para identificar y señalar las ideas principales y secundarias de cada tema.					1	25%	3	75%		
1.4. Subrayo los aspectos de mayor importancia.			1	25%	1	25%	1	25%	1	25%
1.5. Intento memorizarlo todo.	1	25%			1	25%	1	25%	1	25%
1.6. Elaboro esquemas, cuadros sinópticos.			1	25%			2	50%	1	25%
1.7. Elaboro resúmenes.			2	50%			1	25%	1	25%
1.8. Desarrollo las actividades de aprendizaje que se sugieren en la guía didáctica de cada asignatura.					2	50%	2	50%		
1.9. Reviso y estudio a medida que desarrollo la evaluación a distancia.			1	25%	2	50%			1	25%
1.10. Pongo énfasis en el estudio y repaso la semana de las evaluaciones									4	100%

Fuente: Entrevista

Elaborado por: Abad, C. (2015)

El 50% de encuestadas confirma totalmente leer primero las orientaciones de cada unidad en la guía didáctica. Aquí se puede observar una falla en la técnica de estudios que se repite con frecuencia y que es importante corregir. Al no leer todas las orientaciones de la guía apenas llega, no están previniendo posibles tareas que haya que realizar con algún tiempo de anterioridad. Muchas veces sucede esto y cuando uno se da cuenta ya es demasiado tarde y ocasiona atrasos y angustias. El 25% lo hace bastante y el 25% restante lo hace regularmente. Una de las

recomendaciones a las mentorizadas fue precisamente que lean la guía totalmente apenas la tienen en sus manos.

El 50% de alumnos revisa “bastante” antes de estudiar un contenido del texto básico, realiza una lectura rápida e identifica los títulos, esquemas, etc. Y el 50% restante lo hace regularmente. Este punto puede ser una buena sugerencia de acción para mejorar la calidad de estudio que realizan los estudiantes, sin embargo, es más difícil que adquieran este hábito de lectura pues los textos suelen ser más complicados que las guías.

El 75% realiza en categoría “bastante” lecturas comprensivas para señalar ideas principales y secundarias de cada tema. Es una buena calificación pues es, en este tipo de lecturas comprensivas, donde más se adquieren los nuevos conocimientos obteniendo aprendizajes significativos de cada tema. El 25% lo realiza regularmente, a esa persona se le debe inculcar este hábito de análisis y así desarrolle habilidades de estudio.

La técnica del subrayado en la lectura de libros la utiliza mucho solamente el 25% de encuestadas, el 25% bastante, el 25% regular y el 25% poco. Es penoso que no estén acostumbradas a este tipo de técnicas tan provechosas para el estudio en general. El momento que subrayan partes importantes, cuando vuelvan a estudiar la materia, saben que ahí está lo más relevante de la lectura, y su capacidad de abstracción del tema aumenta.

De igual manera la memorización se consigue, mucho el 25%, bastante el 25%, regular el 25% y nada el 25%. Pienso que no se deben memorizar los conocimientos, más importante que la memorización es el entender los conceptos y poder describirlos con nuestras propias palabras, me alegra el resultado de este factor, en especial porque el 25% nunca memoriza.

El 50% elabora bastantes esquemas y cuadros sinópticos, esto es muy efectivo entre las técnicas de estudio, sin embargo, elabora muy pocos resúmenes. Es mucho mejor un esquema que un resumen, al ser más gráfico se genera un aprendizaje de tipo significativo en la mente y va a ser mucho más recordado que una lectura o una memorización. El 25% lo hace mucho y el 25% lo hace poco. El 25% hace bastantes resúmenes y el 25% mucho. Se entiende que la mayoría no lo haga debido al tiempo que se requiere para elaborar un resumen.

El 50% señala que realiza “bastante” las actividades que se sugieren en la guía didáctica de cada asignatura, si bien muchas de estas actividades no son obligatorias; significa que les interesa de verdad cumplir con lo solicitado a sabiendas que eso aumentará sus conocimientos y les

capacitará de mejor manera en lo que desean aprender. El 50% restante lo hace regularmente, ojalá que con una correcta organización del tiempo se logre que el 100% de alumnos lo haga.

El 50% de encuestadas regularmente revisa y estudia, a medida que desarrolla la evaluación a distancia, el 25% lo hace poco y el 25% restante lo hace mucho. En realidad, sin que uno se dé cuenta, mientras se trabaja la evaluación a distancia, se estudia y se aprende. El 100% de estudiantes pone énfasis y estudia para las evaluaciones presenciales. Esto confirma que las mentorizadas saben que deben estudiar para los exámenes. Dependiendo de las actividades que realizaron antes para repasar y comprender los temas de estudio, se demorarán más o menos en asimilar dichos conocimientos.

En general, el 75% de los encuestados utiliza con bastante frecuencia procedimientos como leer primero las orientaciones, realizar lecturas rápidas de comprensión de los temas, subrayar ideas principales, elaborar esquemas, cuadros sinópticos, resúmenes, estudiar y repasar para las evaluaciones presenciales. Esto evidencia que sí hay técnicas de estudio, que hay dedicación e interés en el aprendizaje, en hacerlo de manera correcta. Sin embargo, no está por demás ahondar en información sobre estos temas.

Es importante tomar en cuenta, dentro de las necesidades de orientación académica, la importancia de reconocer las diferencias académicas de los estudiantes que ingresan a primer nivel. Los diferentes colegios donde estudiaron, o tal vez el tiempo que ha pasado desde su último estudio, hacen que sea fundamental orientarlo en la recopilación de conocimientos. Saber estudiar, saber leer, comprender, resumir, son operaciones que no todos lo saben hacer. Comprender estas diferencias hace inherente la necesidad de orientación académica en cuanto a técnicas de estudio se refiere.

3.2.3 De orientación personal

Como describe Arriaga, (2008), la principal intención del modelo de mentoría debe ser velar por las necesidades de aprendizaje de los estudiantes, despertar el interés y la motivación por el gusto de aprender, tener disposición para el trabajo colaborativo fomentando la comunicación y el trabajo en equipo; es decir, promover un mejoramiento en cuanto al aspecto personal se refiere. El mentorizado va a ser una persona mejor, y ese es el objetivo primordial de la mentoría.

La importancia de la necesidad de orientación personal, referida a que los estudiantes se conozcan, entiendan sus limitaciones y capacidades, perfeccionen sus falencias, dominen sus

fortalezas, se mantengan motivados es una de las necesidades que se debe cubrir en todo momento dentro del sistema universitario. El estudiante debe tener claro lo que quiere conseguir, hacia dónde se dirige, que pretende lograr, y sobre todo reconocer en sí mismo las expectativas que rodean su estudio.

Tabla No.13. Orientación personal.

Aspectos de orden personal	ESCALA									
	1. NADA		2. POCO		3. REGULAR		4. BASTANTE		5. MUCHO	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
2.1 Asesoramiento en la toma de decisiones: elección y /o reorientación de estudios.							3	75%	1	25%
2.2 Aptitudes y conocimientos previos para iniciar los estudios de la carrera							1	25%	3	75%
2.3 Particularidades del estudio a distancia							1	25%	3	75%
2.4 Estrategias de aprendizaje y técnicas de estudio.					1	25%	2	50%	1	25%
2.5 Ayuda psicológica personal			1	25%	2	50%	1	25%		
2.6 Planificación del proyecto profesional					1	25%	1	25%	2	50%
2.7 Orientaciones para el desarrollo personal y de valores					1	25%	2	50%	1	25%

Fuente: Entrevista

Elaborado por: Abad, C. (2015)

EL 75% de encuestadas afirma necesitar bastante asesoramiento en la toma de decisiones sobre todo en la orientación de estudios. EL 25 % afirma necesitar mucho dicho factor de orientación. En realidad, muchas veces el escoger una carrera es un paso que viene dado por condicionantes de todo tipo, puede ser una motivación familiar, o una necesidad laboral; dependiendo del principio que se maneje, va a ser determinante el éxito o fracaso en la consecución de esa meta personal. Es por esta razón que es necesario orientar a los alumnos para que no se equivoquen y cumplan sus sueños de la mejor manera.

EL 75% de estudiantes considera muy importante conocer sus aptitudes y conocimientos previos para iniciar los estudios, el 25% lo considera bastante importante. Si bien, en mi manera de pensar, los seres humanos somos capaces de realizar cualquier actividad que en la que se quiera intervenir; es cierto también que poseemos mayores habilidades para algunas acciones que para otras. Pero es mejor en todo caso, recibir una orientación sobre qué carrera o actividad favorece a cada persona según sus capacidades y habilidades.

El 75% de alumnos estuvo de acuerdo en que se necesita mucha información sobre las particularidades del estudio a distancia, el 25% que se necesita bastante. Se comprueba aquí lo que se ha venido afirmando durante el presente trabajo; los alumnos ingresan a la universidad con muy pocos conocimientos de los procesos que deben seguirse en educación a distancia. Este desconocimiento genera temores en los alumnos ocasionando dudas y preocupación.

El 25% afirma que es muy importante recibir orientación sobre estrategias y técnicas de estudio, el 50% piensa que es bastante importante este tipo de orientación y el 25% que es regular la necesidad. Según se puede ver la mayoría acepta que necesita refuerzo en cuanto a técnicas y estrategias de estudio se refiere. Sienten que presentan falencias al respecto y demandan un mayor interés de parte la Universidad por mejorar este aspecto.

Con respecto a la ayuda psicológica personal, el 25% considera que es bastante importante, el 50% que es regularmente importante y el 25% que es poco importante. Pienso que este tema no les interesa mucho debido a que se entiende que se necesita este tipo de ayuda especializada, en el caso de existir algún problema de mayor dimensión.

Al 50% de alumnos le parece muy importante recibir orientación sobre la planificación del proyecto profesional, al 25% le parece bastante importante y para el 25% la importancia es regular. Y es que la mayoría de personas siente temor a cometer errores. Nadie quiere perder tiempo, dinero, o fallar en las metas que se traza, por eso considera importante recibir orientación sobre las carreras a seguir y la oferta laboral que éstas brindan.

El 50% de entrevistados define como bastante importante recibir orientaciones para el desarrollo personal y de valores, el 25% muy importante y el 25% regularmente importante. Esto tiene mucho que ver con el deseo de superación en todos los aspectos, principalmente en el aspecto personal. Todo ser humano desea ser mejor, tanto en su vida personal, familiar como laboral.

Inculcar valores es una labor inherente a la educación, debe ir de la mano de cualquier evento educativo.

En general, el 82,85% considera muy importante recibir orientación sobre varios aspectos de orden personal, en especial sobre las particularidades del estudio a distancia. No todos saben cómo se maneja este estilo de educación y necesitan guías.

El valor que le otorgan en importancia a la orientación personal es bastante alta, demostrándose así que sienten que hay un vacío en lo que a temas personales se refiere. Test de aptitudes y actitudes son necesarios para saber en qué campo se debe reforzar y en qué otro se posee habilidades innatas. Ejercicios de formación en este tema, seguimiento de cada alumno, ya sea con un programa de mentoría o con un coach dentro de la universidad que se preocupe de sus avances y dificultades.

Se realizó entre los mentorizados además un cuestionario de necesidades de orientación. A continuación un detalle de los resultados:

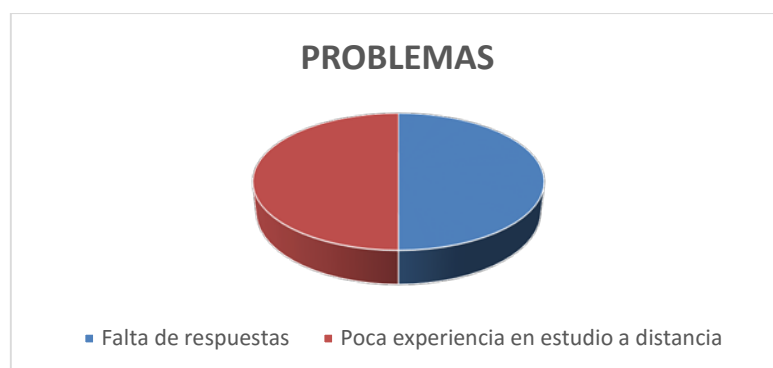
Tabla No.14 Problemas que el mentorizado tuvo en su primer nivel.

Problemas	f (número de estudiantes)	%
Falta de respuestas de maestros a las dudas	2	50%
Poca experiencia en técnicas de estudio a distancia	2	50%
Total	4	100%

Fuente: Cuestionario de necesidades de orientación.

Elaborado por: Abad, C. (2015)

Gráfico 4. Problemas.



Elaborado por: Abad, C. (2015)

Conversando sobre los problemas que han enfrentado las estudiantes en este primer nivel, el 50% afirma no haber tenido respuesta por parte de sus maestros en las dudas que se les presentaban.

El problema de tener poca experiencia en el sistema a distancia que el otro 50% de encuestadas ha experimentado, hace que se cometan cierta clase de errores como son, no revisar continuamente el EVA. Hoy en día es difícil que no lo hagan, pues la universidad entrega una Tablet, la cual hace sencillo el hecho de recibir información a tiempo y cumplir con los chats y las aulas virtuales que se habilitan.

Se puede ver que han percibido pocos problemas al inicio de su carrera, aunque si bien se resumen en dos problemas, el contenido de estos es bastante amplio; el sentir que sus profesores no les apoyaron en sus consultas y que se dieron cuenta de que tenían poca experiencia en cuando a técnicas de auto estudio se refería.

Tabla No.15 Causas de los problemas.

Causas de los problemas	f (número de estudiantes)	%
Maestros ocupados	2	50%
Desconocimiento de técnicas de estudio a distancia	2	50%
Total	4	100%

Fuente: Cuestionario de necesidades de orientación.

Elaborado por: Abad, C. (2015)

Gráfico 5. Causas de los problemas.



Elaborado por: Abad, C. (2015)

El 50% atribuye la causa del problema de falta de respuesta de los profesores a lo ocupados que estos pueden estar. Se desconoce la cantidad de actividades que ellos tendrán que realizar, y tal vez no tengan tiempo de responder algunas preguntas que se les haga.

El 50% explica que el problema de tener poca experiencia en estudios a distancia es la causa de desconocer técnicas de estudio en general. Se presenta la necesidad de guiar a los estudiantes en técnicas de estudio que les permita desenvolverse con seguridad en las gestiones que realicen.

Es muy importante que los estudiantes reconozcan las causas de los problemas, esto les permite encontrar otro tipo de soluciones, ser creativos y determinar acciones a seguir para que estos problemas no les impidan seguir adelante, que no se conviertan en situaciones paralizantes, sino que generen nuevas actitudes estimulantes para su desarrollo.

Tabla No.16 Soluciones del problema.

¿De quién se recibió ayuda? ¿Cómo se solucionó el problema?	f (número de estudiantes)	%
Nadie. Se solucionó el problema individualmente.	2	50%
Profesores	1	25%
Personal administrativo	1	25%
Total	4	100%

Fuente: Cuestionario de necesidades de orientación.

Elaborado por: Abad, C. (2015)

Gráfico 6. Soluciones para el problema.



Elaborado por: Abad, C. (2015)

Cuando el problema se presentó el 50% de los encuestados afirman que nadie les ayudó a resolverlo, que se tuvo que solucionar buscando los medios de manera individual. Es interesante conocer que no se quedaron con el problema, sino que leyeron, investigaron, buscaron respuestas y lograron disipar las dudas. Es un buen síntoma, pues así reafirman la capacidad autónoma de resolver problemas. El 25% tuvo ayuda de profesores y el otro 25% del personal administrativo que se encuentra en los centros asociados.

Se puede percibir claramente cómo actuaron en la resolución de problemas todos los actores inmersos en el proceso de aprendizaje; estudiantes, profesores y universidad. Sin embargo, es muy clara la forma autónoma en que el alumno resuelve sus problemas. Se está formando, está progresando en cuanto a espíritu crítico y reflexivo se refiere, lo cual es uno de los objetivos de los procesos de mentoría. Esta maduración de la persona va a favorecer a su desarrollo integral sin duda alguna.

Tabla No.17 ¿Qué se aprendió de esta experiencia?

¿Qué se aprendió?	f (número de estudiantes)	%
A buscar otras alternativas de solución	1	25%
Ser perseverante, alcanzar objetivos con esfuerzo	2	50%
Organizar el tiempo	1	25%
Total	4	100%

Fuente: Cuestionario de necesidades de orientación.

Elaborado por: Abad, C. (2015)

Gráfico 7. ¿Qué se aprendió?



Elaborado por: Abad, C. (2015)

El 50% de estudiantes encuestados aprendió que puede alcanzar sus objetivos, esto genera esfuerzo, pero los hace más fuertes, más seguros y capaces. Saben que con perseverancia se logran las metas. El 25% buscaron otras alternativas de solución, leyeron, investigaron, preguntaron, pero a la final, encontraron la respuesta. Esto les hace abrir la mente, entender que no solamente hay un camino para obtener resultados, pueden ser caminos difíciles pero al final del día, esto hará que crezcan como individuos que buscan realizarse. El 25% aprendió a organizar su tiempo, a ser ordenados y constantes en la consecución de actividades de aprendizaje.

Se nota claramente que ya en este primer nivel de estudios los estudiantes han adquirido la capacidad de incrementar herramientas que les permitan cumplir con sus objetivos y metas. Los problemas deben ser resueltos por ellos mismos, de esta manera aprenden a ser proactivos y no enfrascarse en cualquier traba que pueda presentarse sino a evolucionar continuamente.

Por otro lado, las encuestadas coinciden en la mayoría de los casos que sus profesores no responden a las preguntas que ellas les hacen por mensaje en el EVA. Es una realidad que se debe corregir. En la educación a distancia el apoyo académico que proporciona cada maestro en su rama es muy importante y necesario. Recordando que el alumno se convierte en su propio director de estudios, al estar solo precisa el acompañamiento de su profesor. En el sistema educativo todos somos responsables de que la calidad educativa sea una realidad. El conjunto que rodea a la universidad debe estar unido y proteger a sus alumnos, preocuparse por su formación en todo momento del proceso educativo, desde que inicia hasta culmina sus estudios.

3.2.4 De información.

En la práctica de mentoría, se desea que el estudiante se apropie de nuevos conocimientos partiendo de datos informativos. El rol del mentor va a ser la de “identificar la Zona del Desarrollo próximo del mentorizado y proveer andamiaje para que éste internalice ideas, conceptos y habilidades nuevas” (Díaz & Bastías, 2013, pág. 311). De ahí que el mentorizado debe estar bien informado, y en base a estos nuevos conocimientos que adquiere, ir formando su propio criterio y convertirse en un ser reflexivo potenciando sus habilidades cognitivas.

Tabla No.18. Información

Satisfacción con los procesos administrativos	ESCALA									
	1. NADA		2. POCO		3. REGULAR		4. BASTANTE		5. MUCHO	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
3.1 Procesos de admisión e ingreso							3	75%	1	25%
3.2 Procesos de matrícula							1	25%	3	75%
3.3 Modalidades de pago							1	25%	3	75%
3.4 Trámites de cambio de centro universitario					1	25%	2	50%	1	25%
3.5 Trámites de convalidación de asignaturas			1	25%	2	50%	1	25%		
3.6 Becas y ayudas para el estudio					1	25%	1	25%	2	50%
3.7 Convalidación de estudios de las asignaturas cursadas en otras carreras/universidades					1	25%	2	50%	1	25%

Fuente: Entrevista

Elaborado por: Abad, C. (2015)

El 75% de los estudiantes afirman estar bastante satisfechos con los procesos de admisión e ingreso, en los procesos de matrícula y las modalidades de pago, así como el 25% está muy satisfecho, y es que en realidad la UTPL es sumamente organizada en cuanto a estos procesos se refiere. Es muy fácil inscribirse y acceder a la modalidad a distancia de la Universidad, los requisitos son básicos y existe en todas partes un centro asociado cercano donde los estudiantes pueden acercarse a solucionar cualquier duda o problema que se pueda presentar. El sistema es de muy fácil acceso. Se puede ingresar y escoger las materias que se desean, todo desde la comodidad de su hogar.

El 50% de entrevistados está bastante satisfecho con el trámite de cambio de centro universitario, el 25% muy satisfecho y el 25% regularmente satisfecho. Si bien no son trámites que los haga todo el alumnado, los mentorizados han escuchado que un trámite de ese tipo es sencillo. En realidad en los centros universitarios las personas que trabajan en los mismos son muy amables y tienen la consigna de ayudar al estudiante hasta que él solucione su problema.

El 25% está satisfecho con el trámite de convalidación de asignaturas, el 50% medianamente satisfecho y el 25% poco satisfecho, esta respuesta con baja calificación se debe a que no han realizado este tipo de trámites. En realidad hubo confusión en las respuestas cuando no aplicaba la misma a la realidad de cada estudiante.

El 50% está muy satisfecho con la información sobre becas de estudio, el 25% bastante satisfecho y el 25% restante regularmente satisfecho. Esto indica que los encuestados han recibido información sobre becas, lo cual complementa cualquier duda que se pueda presentar en este sentido.

El 50% está bastante satisfecho con la información sobre convalidación de estudios de las asignaturas cursadas de otras carreras o universidades. El 25% muy satisfecho y el 25% medianamente satisfecho. Ninguna de las mentorizadas tuvo que convalidar materias, pienso que las respuestas de esta pregunta fue resultado de la idea que se tiene de las sencillez en los procesos y otros trámites administrativos.

En general, en cuanto a los procesos administrativos, el 60,71% se encuentra satisfecho con los servicios que los centros asociados realizan. La baja puntuación de este reactivo se debe a que varias preguntas eran de trámites que no han sido utilizados como son cambiar de centro, o convalidar estudios. No se puede negar que el nivel de organización de la UTPL es sumamente alto, lo tienen todo ya definido, no dejan nada sin solución.

En este aspecto la UTPL no tiene mayor conflicto; a inicio de año entrega un texto informativo, una guía general de la educación a distancia. Además, tiene preparada una jornada de asesoría de sistema y técnicas para el autoestudio. Todos los alumnos que entran a primer nivel están obligados a asistir. En esta jornada se podría separar a los estudiantes por carrera y no alfabéticamente, de esta manera se pueden conocer entre alumnos de las mismas carreras, y así acompañarse en el proceso.

Por otro lado existe una materia llamada metodología de estudio donde se explican métodos y técnicas de estudio que le van a servir al estudiante durante el transcurso de su carrera universitaria. Esta captación de conocimientos hace que el estudiante asimile toda la información necesaria para cumplir con sus metas y objetivos, lo que le inyecta una gran dosis de motivación, al sentirse responsable de su evolución. Sin embargo, además de conocer, es importante que el estudiante adquiera el compromiso de realizar las actividades que se recomiendan para realizar

un estudio exitoso. Esto es parte del auto estudio y nace de la necesidad de ser mejor e ir más lejos (superación personal).

3.3 Las percepciones del mentor y la relación de ayuda.

En el proceso de mentoría que se llevó a cabo en estos últimos meses, mi percepción fue que el 75% de mentorizados no sienten que necesitan este acompañamiento que la universidad les propone. Y se puede entender desde el punto de vista de que la elección de optar por la educación a distancia se debe principalmente a la falta de tiempo para asistir a reuniones o talleres. El 100% entiende que trabaja solo y que debe defenderse de esta manera. El 75% trabaja, incluyendo al mentor, lo que complicó la posibilidad de reunirse y realizar talleres y reuniones participativas.

Se pudo ver que los mentorizados no presentaron mayores dificultades en este primer nivel, por lo que no fue necesario acudir al mentor. Más bien lo tomaron como un apoyo de tipo motivacional con los mensajes y deseos que el mentor expresaba para el bienestar de todos. Por esta razón es que la mentoría no causó mayor impacto en ellos. Solamente el 25% tuvo un especial trato conmigo, respondió mis mensajes y me comentaba lo que sentía y lo que hacía, permitiendo que se genere el ambiente de amistad que debe fluir en una mentoría.

La mejor lección del proceso fue no creer en que ellos por iniciativa propia me iban a buscar, siento que hizo falta un poco más de infiltración en sus vidas de mi parte. Quise ser delicada y no importunar con mis llamadas y mensajes, sin embargo, algunas desaparecieron. Me queda la duda si al ser un poco más intensa hubiese logrado mejores resultados en el 75% de las mentorizadas, o podría ser peor y tal vez causar efectos negativos y cansancio de su parte. Cabe recalcar que también trabajo y el tiempo que tengo es bastante escaso, a pesar de ello pienso que la información que pude recoger de ellas fue muy valiosa en la ejecución del presente trabajo.

Fue efectiva la acción que causó mejor impacto en el 25% de las mentorizadas, que fue la única que hoy me responde, es haberle enviado muy delicadamente mensajes de ánimo y suerte antes de exámenes o entrega de deberes, en navidad y año nuevo. Quería que sientan que les escribo no siempre para pedirles cosas sino para que recuerden que me tienen ahí.

Dentro de las principales consultas que hicieron fue comentar en qué nivel estoy, por qué soy mentora; fue difícil mentir y guardar el secreto de que se trataba del trabajo de fin de carrera. Al

saber que el mentor se encontraba en nivel de tesis lo miraron diferente, tal vez con admiración y respeto. Hicieron consultas sobre lo difícil que se les viene encima, de las prácticas que deben realizar, en fin quisieron escuchar un recuento de las dificultades que aparecieron en mis estudios, a lo que respondí muy positivamente, tratando de hacerles sentir bien y compartiendo eventos felices durante mis prácticas y viaje a Loja.

Las dificultades que expusieron fueron, en un caso puntual sobre la materia de contabilidad, ofrecí mi ayuda con personas que conozco y con contadores, directamente no podía ayudar en ese sentido, sin embargo, quise apoyarla de alguna manera. Las demás no presentaban mayor dificultad, un poco les costó el acoplamiento, el auto estudio, la organización de su tiempo debido a sus múltiples actividades para lo que recomendé hacer un cronograma de actividades desde que reciben el material didáctico de cada materia.

La actitud en la reunión que se mantuvo con las mentorizadas fue de satisfacción, de alegría al saber que podían contar con alguien que ya vivió lo que están atravesando. Tal vez el tiempo jugó una mala pasada y fue complicado reunirse a pesar de que se enviaron mails invitándolas incluso a mi casa, pero no respondieron. A pesar de esto, estoy contenta pues se logró ganar la confianza de una de ellas, la única que contesta y siento que se alegra de que le pregunte cómo le va o cómo le fue.

3.4 Valoración de mentoría

Se analiza si toda la información que se adquirió contribuyó para el desarrollo eficaz de la misma. Si hubo beneficios y quién los recibió en mayor proporción. Como Dubon, Navarro y Segura (2011) mencionan, “el aprendizaje cooperativo y, por lo tanto, la mentoría entre iguales así entendida, es motor del aprendizaje significativo” (pág.5) tanto para el mentor como para el mentorizado.

3.4.1. Interacción y comunicación (mentorizados, mentor)

Desde el momento que se conoció el nombre de los mentorizados se inició el proceso de comunicación con ellos. Primero a través de e-mails donde el 100% fueron respondidos enseguida, demostrando toda alegría en saber que tienen alguien en quien confiar. Otra manera fueron las llamadas telefónicas, hablar con cada una resultó muy satisfactorio, escuchar voces

jóvenes, alegres, positivas hizo que la motivación por conocerlas creciera. Luego, la primera reunión con el 100% de mentorizadas, por facilidad después de exámenes, muy satisfactorio el primer encuentro, unas muy abiertas, otras más tímidas pero muy simpáticas.

En esa reunión se creó un grupo de chat con el 100% por medio de la red social whats app, con el que nos comunicamos ese día. Fue motivador que una de las mentorizadas le hablara del proyecto a una de sus amigas, por lo que ella también solicitó ser incluida en el grupo de chat. Se hizo porque quería, además de ser buena compañera, completar el cupo de cinco mentorizadas, ya que a una de ellas nunca pude contactar.

Desde ese momento, cada semana se les enviaba un mensaje, ya sea por mail o por whats app motivándoles y consultándoles cómo estaban. Luego, antes de navidad les escribí un mail donde les comentaba la necesidad de reunirnos y que podía ser en mi casa. Solamente tuve respuesta del 25%, quien comentó que saldría de la ciudad por fiestas y que no podía reunirse. Nadie más respondió. Como explique anteriormente parece que cada una tiene sus ocupaciones y se complica asistir a reuniones.

Se enviaron mensajes con apoyo académico, estrategias de estudio, sin embargo, solamente el 25% contestó. La herramienta del whats app permite ver quién lee y quien no recibe los mensajes y parece que una de ellas dejó de tener la aplicación. Sin embargo no contestaba llamadas ni mails. La tecnología si bien permite comunicarse de una manera rápida y práctica, los mensajes al ser impersonales pueden ser no entendidos o simplemente rechazados, no es lo mismo que reunirse o hablar por teléfono.

El único encuentro presencial que se tuvo fue muy rico y se pudo, mediante la observación, captar los sentimientos de las mentorizadas. Se facilitó un ambiente de confianza, cada una comentó por qué estaba estudiando y qué esperaba. En ese sentido los anexos con cuestionarios hicieron que abran su corazón y las respuestas además de ser escritas sean explicadas verbalmente.

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

El 100% de mentorizados se sintieron motivados el momento en que conocieron a su mentor, sin embargo; después de que ellos no contestaron mensajes ni mails se pudo ver que no sintieron la obligación de responder, tal vez sintieron invadida su intimidad y querían confirmar que pueden salir solos y que no necesitan un mentor.

Estas actitudes, hicieron que haya desmotivación de del mentor, sobre todo porque es una persona extrovertida, que goza de hacer amigos y no presenta ninguna dificultad al respecto. Por más que llamaba y escribía, no contestaron, lo cual causó profunda frustración. Solamente el 25% de las mentorizadas se conversó de vez en cuando, para ver cómo le fue y cómo se siente. Afortunadamente, escuché en una charla de la universidad que por lo menos, si logramos que una persona se sienta nuestra amiga, hemos logrado cumplir con el objetivo. Ahora quiero ser comprensiva y colocarme en el lugar de ellas. Hay una que parece que algo le pasó que nunca más respondió, a lo mejor cambió de número, pero desapareció después de navidad.

Los principales factores que favorecieron la motivación fue conocerlas, sentir que les agradó la idea de tener un mentor. Luego vino la frustración al no recibir respuesta. La frustración está siendo manejada tratando de ser comprensiva y entender que no se puede obligar a las personas a tener una amiga si no ven la necesidad. Espero que no hayan tenido problemas académicos y que sigan estudiando.

Otra manera de vencer la frustración fue gracias al grupo de amigos que se hicieron en el viaje a Loja. Se creó un grupo de chat muy bonito donde estamos estudiantes de todas las provincias, edades y sexos. Este grupo sirvió más de motivación que cualquier otra cosa en el proceso de al mentoría. Sentir que no se está sola y que juntos sufrimos momentos de angustia, pero ahí estuvimos para reírnos y levantarnos el ánimo. Es con ese grupo con el que se ha hecho más sencillo la elaboración del presente trabajo.

3.4.3 Valoración general del proceso.

Los beneficios del proceso fueron variados. Para el 100% de los mentorizados, el conocimiento de que la UTPL les asignó un mentor en el cual podían confiar generó en ellos confianza y tranquilidad al no sentirse solos. La imagen de conocer a una persona que atravesó las mismas dificultades de ellos y sin embargo ya se encuentra en el último nivel les hace sentir esperanza al respecto. Que el mentor les transmita sus experiencias, verse reflejados en ella, compartiendo las expectativas que ella presentó al inicio de su carrera son aprendizajes significativos que llegan al corazón.

Dentro de los beneficios para el mentor aparece que tuvo que elevar su creatividad para llegar a los mentorizados, hacerse conocer y compartir con ellos experiencias.

A pesar de no haber logrado mayores resultados con los mentorizados, pienso que haber logrado amistad con el 25% de ellas ya genera una consecuencia positiva. Y aunque no hubo oportunidad de ayudarlo en algo palpable, el hecho de ganar una amiga con la cual expresar los descontentos o los aciertos que se presentan en la carrera y que te entienda, es satisfactorio.

3.5 FODA del proceso de Mentoría desarrollado

Tabla 19. Análisis FODA.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
- Mentor y mentorizados motivados en emprender la mentoría. - Mentor con experiencia en estudios a distancia. - Mentor preparado en la teoría sobre la mentoría y sus procesos - Deseo de ayudar de parte del mentor a su mentorizado. - Apoyo del tutor, del equipo coordinador y la Universidad. - Planificación del POM	- Mentorizado sin interés para reunirse con el mentor. - Mentor sin conocimiento en temas puntuales para poder ayudar al mentorizado. - Falta de experiencia en el uso de las TICs de parte del mentorizado - Antipatía entre mentor y mentorizado - Mentorizados presentan la necesidad de ser guiados sobre hábitos de estudio, organización del tiempo y reforzamiento de pensamiento crítico.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
- Utilización de TICs - Investigación sobre mentoría, gran cantidad de estrategias e información. - Implantación de Programas de mentoría en los siguientes años de estudio. - Mejora de la calidad educativa de la UTPL en comparación con otras universidades.	- Problemas personales que afecten al mentorizado como falta de apoyo familiar. - Problemas de tiempo en el mentor por su trabajo. Falta de acoplamiento en tiempos entre mentor y mentorizados. - Deserción estudiantil por problemas académicos. - Desestimar el programa

Como resultado del análisis FODA se puede ver que la cantidad de fortalezas son variadas y abundantes en relación a las debilidades del proceso. Esto implica que el proceso de mentoría posee un futuro prometedor dentro de la institución. Al ser un proceso interno de la Universidad el cual ya está trazado y organizado las oportunidades externas son escasas, todo el potencial se encuentra dentro del mismo grupo. Entre las amenazas externas consta la falta de apoyo familiar y falta de tiempo debido a las ocupaciones laborales tanto del mentor como mentorizado, recordemos que son personas que estudian a distancia por la misma razón de que sus actividades familiares y laborales les impiden estudiar de manera presencial.

3.6 Matriz de problemáticas de la mentoría.

Tabla 20. Matriz de problemáticas.

PROBLEMA	CAUSA	EFEECTO	FUENTE
Mentorizado sin interés para reunirse con el mentor.	- Falta de necesidad en recibir orientación - Deseo de hacer las cosas solo - Mentorizado introvertido	- Frustración en el mentor. - Mentorizado sin orientación ni acompañamiento	Mentor
Mentor sin conocimiento en temas puntuales para poder ayudar al mentorizado.	- Mentor que estudia otra carrera - Falta de conocimientos sobre los nuevos parámetros de estudio - Falta de conocimientos sobre datos administrativos	- Pérdida de confianza del mentorizado en los conocimientos del mentor - Frustración de parte del mentorizado por no poder ser ayudado	Mentorizado
Antipatía entre mentor y mentorizado	- Desconocimiento de las ventajas del programa de mentoría.	- Pérdida de contacto - Enojo con el mentor - Fracaso del programa	Mentorizado – No contestar llamadas.

Falta de experiencia en el uso de las TICs de parte del mentorizado.	-Falta de costumbre en el uso del computador o tablet - Presencia de programas nuevos que se desconocen.	- Problemas para manejar el EVA - Problemas para presentar trabajos. - Atraso en entrega de deberes - Dificultad en el uso del computador.	Cuestionarios aplicados – Temores
Mentorizados presentan la necesidad de ser guiados sobre hábitos de estudio, organización del tiempo y reforzamiento de pensamiento crítico.	-Mentorizados recién insertos en el sistema de educación a distancia. -Desconocimiento de hábitos de estudio y organización del tiempo.	- Bajo rendimiento académico - Dificultad en los estudios. - Frustración y abandono de la carrera.	Cuestionarios aplicados. Procedimientos de estudio.

Como se puede ver, la cantidad de problemas que pueden llegar a darse en un programa de mentoría son de variada índole. Es importante que el mentor pueda determinar estas dificultades para obtener a tiempo la solución y respuesta. Debe prepararse en todo momento para lograr atender todas las consultas o necesidades del mentorizado y sobre todo estar presente cuando lo necesite, no para resolver su problema sino para dirigirlo en la búsqueda de la respuesta.

CAPÍTULO 4.
RESULTADOS, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

4.1 Conclusiones.

- Con el presente trabajo, se logró fundamentar teóricamente los modelos y procesos de orientación y mentoría en el ámbito universitario de manera efectiva. Los conocimientos adquiridos facilitaron la ejecución de dicho proceso. Se generó participación y compromiso en todos los involucrados.
- Se desarrollaron acciones de orientación psicopedagógica con los estudiantes de primer ciclo logrando favorecer su inserción al sistema de educación a distancia de manera positiva. Se entregaron pautas y estrategias de estudio para mejorar sus logros académicos y disminuir la deserción estudiantil temprana.
- Se consiguió describir las acciones que se deben realizar para promover un ambiente de confianza entre mentor y mentorizado. La falta de tiempo e interés por parte de los mentorizados de ser ayudados hizo que no respondan de manera correcta a su mentor. Se logró formar una relación de amistad entre uno de los mentorizados y su mentor.
- Se evaluó la ejecución del programa, la actuación de todos los involucrados, mentor, mentorizado y tutor, con la finalidad de desarrollar un manual para el mentor completo.
- Con toda esta información se llegó a estructurar el informe de investigación de fin de titulación a fin de obtener el título de Licenciado en Ciencias de la Educación. Este informe bien elaborado, cumple con todos los requisitos planteados.

4.2 Recomendaciones

- Se debe seguir manteniendo y perfeccionando el programa de mentoría realizando estudios al respecto, además analizar la experiencia en otras universidades. Son reconocidos los efectos beneficiosos que trae a sus actores y a la misma institución. La Universidad debe mantener los programas de mentoría dentro de su planificación anual.
- Se debe ampliar el estudio a todos los estudiantes de primer nivel, no solamente a grupos específicos, y se debe implantar una materia en último año que forme mentores y realicen la práctica para cumplir con el objetivo de apoyar a los alumnos cubriendo su necesidad de adaptación e inserción.
- La Universidad debería incrementar el interés de parte de los mentorizados hacia las actividades que desean practicar los estudiantes mentores. Se debe promover además la participación de los nuevos estudiantes en los programas de mentoría, que ellos también reciban consideraciones cuando participen de manera positiva en ellos.

- Se debe completar el manual del mentor de la UTPL, herramienta que va a ser muy útil a los nuevos mentores en su práctica de mentoría. Se debe recopilar la información de todos los mentores que han trabajado en el plan piloto y armar un compendio de útil información.
- Se debe dar una especial importancia a la necesidad de actualizar conocimientos tecnológicos para la correcta utilización de las Tics. Talleres donde se enseñe a los estudiantes cómo utilizar su Tablet, además de charlas de técnicas de estudio y organización de su tiempo son indispensables.

4.3 Prospectiva.

Con el fin de apoyar a los estudiantes nuevos que ingresan al primer nivel de la universidad, se elaboró un plan de mentoría, a continuación su descripción:

Justificación.

La UTPL en el año 1976 abre sus puertas a esta modalidad de educación, abierta y a distancia. Cada año busca mejorar su oferta educativa preocupándose no solo de las carreras y el desarrollo académico de las mismas, sino principalmente del estudiantado. La UTPL tiene centros asociados en todas las provincias del Ecuador y en cinco países del extranjero, dejando apreciar que la educación a distancia es una efectiva alternativa de estudio, cada año más y más personas se matriculan. Sin embargo, se presentan dificultades, muchos estudiantes entran a primer nivel, pero luego dejan de estudiar, hay una alta deserción estudiantil. La UTPL, con el afán de realizar un seguimiento a los estudiantes e investigar qué pasa con ellos, cuántos terminan la carrera o cuántos se retiran, ha elaborado este Plan de Orientación y Mentoría con ayuda de los estudiantes de los últimos años como trabajo de fin de carrera.

Objetivo General.

- Apoyar a los estudiantes que ingresan por primera vez a la UTPL, participando en un programa de mentoría; para que incorporen métodos y hábitos de estudio, promoviendo además su formación personal y profesional, potenciando sus capacidades sociales de la mano de un mentor, estudiante de cursos superiores con experiencia en el sistema de educación a distancia.

Objetivos específicos.

- Lograr la inserción del estudiante mentorizado en la estructura universitaria, inculcando valores de compromiso, responsabilidad, respeto y solidaridad tanto en el mentor como en el mentorizado.
- Dar información de todos los servicios y actividades que la Universidad realiza.
- Mejorar el ambiente del estudiante, que se sienta estimado, protegido y acompañado por su mentor, el cual debe desarrollar sus habilidades y competencias sociales y personales fomentando la reflexión, la comunicación, la auto-superación.
- Facilitar en el mentorizado el desarrollo de competencias de liderazgo y trabajo colaborativo dentro de su grupo, patrocinando su crecimiento intelectual, profesional, personal y social reflexionando acerca de su proceso formativo.

Los objetivos se enmarcan en una relación de amistad y compañerismo, procurando siempre el bienestar de todos los involucrados. Al ser una relación voluntaria es preciso cuidarla y protegerla de cualquier mal entendido que se pueda presentar, así se mantendrá impecable de principio a fin.

Participantes.

- Mentores. Alumnos de último nivel que se encuentran realizando su trabajo de fin de carrera. No necesariamente son mayores en edad, pero si llevan consigo más experiencia y conocimientos con respecto a los alumnos que empiezan su vida universitaria.
- Mentorizados. Alumnos de primer nivel de la UTPL con la necesidad de ser guiados en este mundo ajeno a sus conocimientos que acaba de elegir.
- Tutores. Profesores de los Mentores que planifican y coordinan el proceso.

Lugar.

Las actividades se realizarán en las instalaciones del Centro Tumbaco de la ciudad de Quito.

Las TICs serán utilizadas como herramienta principal de comunicación (correo electrónico, chats, whats app).

El teléfono es otra alternativa de comunicación.

Tiempo de ejecución.

La mentoría se efectuará durante el período octubre 2015 – febrero 2016, cinco meses.

Actividades

Se realizarán reuniones programadas en un inicio para conocernos y determinar necesidades. Según avance el programa, las reuniones serán de consejo y guía. Se enviarán correos electrónicos con consejos útiles para fomentar hábitos de estudio. Al final del programa se evaluará las actividades realizadas y los resultados obtenidos.

Tabla 21. Actividades

Objetivo	Estrategia	Actividades
Lograr la inserción del estudiante en la estructura universitaria.	Experiencia del mentor dentro de la vida universitaria.	Conversar con los mentorizados sobre las experiencias vividas. Enviar mensajes por chat y por internet. Haciendo llamadas telefónicas, reuniones.
Dar información de servicios y actividades que la universidad Realiza.	Ampliar conocimientos sobre las actividades y ofertas que la universidad entrega a sus estudiantes.	Entregar información a los mentorizados sobre estos temas. Participar en eventos que la universidad planifique.
Mejorar el ambiente del alumno.	Ambiente de confianza.	Generar espacios donde se compartan experiencias vividas por el mentor. P.ej., invitaciones a la casa del mentor, un café para conversar.
Facilitar el desarrollo de competencias de liderazgo y trabajo colaborativo.	Incentivar en los mentorizados deseos de superación y adquisición de habilidades de mejora personal.	Promover un taller de habilidades personales.

Evaluación

La Universidad evaluará el trabajo de fin de carrera del mentor, sus conclusiones y recomendaciones servirán para programas futuros de mentoría universitaria.

Se podrá investigar en años posteriores si los mentorizados concluyeron sus estudios y que rendimiento demostraron en las distintas materias cursadas.

BIBLIOGRAFÍA

- Anderson, M., (2011). *Desarrollo de la Inteligencia*. Oxford University Press. México.
- Buele, M., Bravo, C. y, Jaramillo, F. (2015). *Desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación a Distancia*, Guía Didáctica. Loja-Ecuador: EDILOJA.
- Castillo, S. y Cabrerizo, J., (2009). *Evaluación educativa de aprendizajes y competencias*. Editorial Pearson. España.
- Da Fonseca, V., (2011). *Dificultades de aprendizaje*. Editorial Trillas. México.
- Diccionario de la Lengua Española (2002). Vigésima Segunda Edición. Madrid - España
- Flórez, R., (1994). *Pedagogía del conocimiento*. Segunda Edición. Bogotá – Colombia.
- González, E., (2011). *Necesidades Educativas Específicas*. Editorial CCS. Madrid – España.
- Guerrero, G., (2010). *Expresión Oral y Escrita*. Universidad Técnica Particular del Loja. Loja
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P., (2010). *Metodología de la Investigación*. Quinta Edición. Mc.Graw Hill. México.
- Münch, L., Ángeles, E., (2009). *Métodos y Técnicas de Investigación*. Editorial Trillas. México.
- Orellana, I., (2003). *Educación para la responsabilidad*. Universidad Técnica Particular del Loja. Loja
- Rubio, M., (2010). *Nuevas orientaciones y metodología para la educación a distancia*. Universidad Técnica Particular del Loja. Loja
- Rubio, M., (2013). *Guía general de Educación a Distancia*. Universidad Técnica Particular de Loja. Loja (Ecuador).
- Santana, L. (2013). *Orientación Educativa e Intervención Psicopedagógica*. Editorial Pirámide. España.

NETGRAFÍA

- Albanaes, P., Marques de Sousa, F., Patta, M., (2015). *Programas de tutoría y mentoría en universidades brasileñas: un estudio bibliométrico*. Universidad Federal de Santa Catarina. Brasil. Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S0254-92472015000100002&script=sci_arttext
- Álvarez, S., Cuéllar, C., Fernández, P., Valderrama, M., Bueno, A., Muñoz, A., Adrada, C., Comas, I., Arnaíz, V., Martínez, J., Fernández, S., Carrillo, E., Díaz, J., Boudart, L. (2010). *Programa mentor: Las tutorías entre iguales como una valiosa estrategia de la función tutorial en la Universidad*. Facultad de Traducción e Interpretación. Universidad de Valladolid. España. Recuperado de: <http://universidadeuropea.es/myfiles/pageposts/jiu/jiu2010/pdf/106p.pdf>
- Anónimo, *Pasado, Presente y Futuro de la Mentoría en la Escuela Politécnica Superior de Ingeniería de Manresa*. España. Recuperado de: <http://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/24531/Pasado,%20presente%20y%20futuro%20de%20la%20Mentor%20a%20en%20la%20EPSEM.pdf;jsessionid=96CEEF5347A912DEA1C3F5A5E04573B7?sequence=1>
- Anónimo, *Rol y Funciones del Equipo de Mentoría. Primera Charla: Capacitación para Mentorías*. (2007). Universidad de Puerto Rico. Recuperado de <http://es.slideshare.net/cada/rol-mentoras>
- Arias, J. (2014). *Tesis: Evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación a Distancia*. Centro Universitario Quito. Ciclo académico Abril - Agosto 2014. UTPL. Recuperado de: http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/11692/1/Arias_Borja_Jenny_Mercedes.pdf
- Arriaga, Ma., (2008). *Mentoría Estudiantil*. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. División Académica de Ciencias de la Salud. Recuperado de: http://www.archivos.ujat.mx/dacs/enfermeria/mentor_ia_estudiantil.pdf
- Blog. Por qué lo llaman coaching cuando quieren decir mentoring. Recuperado de: <http://blog.inspiringbenefits.com/inspiring-benefits/por-que-lo-llaman-coaching-cuando-quieren-decir-mentoring/>
- Cámara, E. (2009). *La mentoría: profesor que ayuda a otro profesor*. Entreeducadores. España. Recuperado de: <http://entreeducadores.com/2009/05/28/la-mentor-ia-profesor-que-ayuda-a-otro-profesor/>

- Carreto, J. (2009). *Coaching y Mentoring: definición, diferencia y similitudes*. Mangement. Blog dedicado al al docencia de Marketing y Management. Recuperado de: <http://docenciamanagementymkt.blogspot.com/2009/12/coaching-y-mentoring-definicion.html>
- Casado, R. (2010). *Programa Mentor*. Universidad de Burgos. Recuperado de: [http://wdb.ugr.es/~sipe/siou/files/programa_mentor Universidad Burgos.pdf](http://wdb.ugr.es/~sipe/siou/files/programa_mentor_Universidad_Burgos.pdf)
- Center for Health Leadership and Practice Public Health Institute, (2003). *Guía de Mentoría. Guía para Mentores*. Recuperado de: <https://nationaalethicscenter.org/resources/7245/download/55.pdf>
- De Gracia, G. *Fundamento bíblico del mentor cristiano “Hacer discípulos de Cristo, la gran comisión del mentor cristiano”*. Bienestar Estudiantil. Universidad de Montemorelos Instituto de desarrollo profesional VRE.
- *Definición de Mentor. ¿Qué es? , significado y concepto*. Recuperado de: <http://definicion.de/mentor/#ixzz3rfClx89l>
- Díaz, C., Bastías, C. (2013). *Los procesos de mentoría en la formación inicial docente*. Revista Int. Investigación Ciencias Sociales Recuperado de: <http://revistacientifica.uaa.edu.py/index.php/riics/article/download/183/180>
- Dubon, E., Navarro J., Segura L., Pakhrou T. (2011). *La mentoría como herramienta para la mejora de la calidad de la docencia en el primer curso de grado*. España. Recuperado de: <http://web.ua.es/en/ice/jornadas-redes-2011/documentos/proposals/182986.pdf>
- Espinosa, R., Archundia, E., Contreras, R., (2012). *Mentoría Programa de desarrollo Gerencial en Latinoamérica: Caso México*. Mentoría y Estrategia. España. Recuperado de: http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1151/mentoría_progra_de_desarrollo_gerencial.html
- Florido, R. (2003). *La Educación a Distancia, sus retos y posibilidades*. Centro de Referencia para la Educación Avanzada (CREA). Cuba. Recuperado de: <http://www.ugr.es/~sevimeco/revistaeticanet/Numero1/Articulos/EaDretos.pdf>
- García, A. (2014). *Proceso de Mentoring, desarrollando el talento*. Recuperado de: <http://es.slideshare.net/xtalentcat/proceso-de-mentoring-desarrollando-el-talento>
- Hernández, G. (2012). Tesis: El autoestudio: una nueva posibilidad de mentoría reversible para los asistentes graduados de enseñanza de lenguas extranjeras. George Mason Universite. V.A. Recuperado de:

http://digilib.gmu.edu/dspace/bitstream/handle/1920/8012/Lamadrid_thesis_2012.pdf;jsessionid=0F50D851DAB372E5365435D9894873F8?sequence=1

- Manzano, N., Cuadrado, A., Sánchez, M., Rísquez, A., Suárez, M. (2012). *El rol del mentor en un proceso de mentoría universitaria*. Facultad de Educación UNED. España. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/706/70624504002.pdf>
- Mentor, National Mentoring Partnership, (2005). *Cómo construir un programa de mentoría exitoso utilizando los elementos de la práctica efectiva*. Recuperado de: http://www.mentoring.org/downloads/mentoring_414.pdf
- Ministerio de Educación del Ecuador .*Programa de Mentoría*. Subsecretaría de Desarrollo Profesional Educativo. Ecuador. Recuperado de: http://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/Programa_Mentorias_251111.pdf
- Núñez, M. (2012). *La Mentoría entre iguales en la Universidad*. Fundamentos Básicos.Universidad Politécnica Madrid. España. Recuperado de: http://www.upm.es/sfs/E.T.S.I.%20Agronomos/ACTUALIDADES/La%20mentoría%20entre%20iguales%20en%20la%20Universidad_ICE.pdf
- Ortiz, M. (2010). *Mentoría y Coaching: Nuevos paradigmas educativos*. Universidad Interamericana de Puerto Rico. Recuperado de : <http://es.slideshare.net/nortechwebs/mentoría-coaching>
- Palma, G., Ortiz A. (2011) *La Mentoría en Investigación*. Colombia. Recuperado de: https://umshare.miami.edu/web/wda/ethics/PABI_Agendas/colombia/Modules/Module14705.pdf
- Poganatz, H. (2008). *El Ministerio del Mentor: una tarea fundamental*. Aula Abierta 2008: “Mentor y Alumno, un camino compartido”. Escuela Evangélica de Teología. Recuperado de: http://campus.escuelafieide.net/descargas/Aula_Abierta_01.pdf
- *Por qué la mentoría es importante para el éxito profesional*. Recuperado de: <http://mba.americaeconomia.com/articulos/notas/por-que-la-mentoría-es-importante-para-el-exito-profesional>
- Presentación Power Point. Mentoría. Recuperado de: <http://recursosndl.weebly.com/uploads/4/6/7/4/4674884/mentoría.ppt>
- ¿Qué es? *Concepto de mentor*. Recuperado de: <http://quees.la/mentor/>
- Red Interamericana de Mentorías RIME, *Diseño y Desarrollo de Programas de Mentoría, guía docente*. Recuperado de: <http://dugi-doc.udg.edu/bitstream/handle/10256/1837/225.pdf?sequence=1>

- Rísquez, A. (2006). *E-mentoría: Avanzando la investigación, construyendo la disciplina*. Universidad de Limerick. Irlanda. Recuperado de:
<http://docenciamanagementymkt.blogspot.com/2009/12/coaching-y-mentoring-definicion.html>
- Rísquez, A. *La mentoría como proceso de gestión en la Innovación*. Universidad de Limerick, Irlanda. Recuperado de:
<https://www.uco.es/organizacion/calidad/conferencias/pdf/Mentorias.pdf>
- Sánchez, C., (2013). *¿Qué es la Mentoría? Mentoría entre iguales entre entornos universitarios*. Universidad Politécnica de Madrid. España.
- Sánchez C., Sánchez, A., Jiménez, F., Giles M., (2009). *Proyecto Mentor en la Universidad Politécnica de Madrid: un sistema de mentoría para la acogida y orientación de alumnos de nuevo ingreso*. Revista Sistemas, cibernética e informática. España. Recuperado de: [http://www.iiisci.org/journal/CV\\$/risci/pdfs/GX045RA.pdf](http://www.iiisci.org/journal/CV$/risci/pdfs/GX045RA.pdf)
- Sánchez, M., Manzano, N., Rísquez, A., Suárez, M., (2010). *Evaluación de un modelo de orientación tutorial y mentoría en la Educación Superior a Distancia*. Revista de Educación, 356. España. Recuperado de: <http://www.mecd.gob.es/dctm/revista-de-educacion/articulosre356/re35630.pdf?documentId=0901e72b8120317a>
- Sangrá, A., (2002). *Educación a Distancia, Educación Presencial y usos de la Tecnología: Una triada para el progreso educativo*. Edutec. Revista Electrónica de Tecnología Educativa. España. Recuperado de:
http://edutec.rediris.es/Revelec2/Revelec15/albert_sangra.htm
- Secretaría Ejecutiva del CALED, la Universidad Técnica Particular de Loja y Virtual Educa a través del Observatorio de la Educación Virtual en América Latina y el Caribe. *La educación a distancia y virtual en Ecuador. Una nueva realidad universitaria*. Recuperado de:
http://virtualeduca.org/documentos/observatorio/la_educacion_a_distancia_y_virtual_en_ecuador.pdf
- Sobre conceptos. Concepto de mentor. Recuperado de: <http://sobreconceptos.com/mentor#ixzz3sFUakVtT>
- Sobre conceptos. *Concepto de Necesidad*. Recuperado de:
<http://sobreconceptos.com/index.php?s=necesidad#ixzz3sFUyl88U>
- Valverde, A., Ruiz, C., García, E., Romero, S., (2004). *Innovación en la Orientación Universitaria: La mentoría como respuesta*. Universidad Complutense de Madrid. España.

Recuperado de: [file:///C:/Users/abadc/Downloads/Dialnet-InnovacionEnLaOrientacionUniversitaria-1049470%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/abadc/Downloads/Dialnet-InnovacionEnLaOrientacionUniversitaria-1049470%20(3).pdf)

- Velasco, P., Agueda, B. (2011). *La mentoría entre iguales en la Universidad Europea de Madrid: Una estrategia Educativa para el desarrollo de Competencias Generales y Específicas*. Universidad Europea de España. Recuperado de: <http://www.hlrcjournal.com/index.php/HLRC/article/viewFile/32/36>

ANEXOS

ANEXO 1

Carta de compromiso

Yo, Carla Mara Abad Arévalo, con C.I.1708171820, después de haber participado en la primera asesoría presencial en la ciudad de Loja, para el trabajo de fin de titulación, con el conocimiento de la implicación y el trabajo del mismo, acepto libre y voluntariamente, matricularme, desarrollar y concluir el tema propuesto para el período octubre 2015 – febrero 2016; “Desarrollo y evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de Educación a Distancia, Centro Universitario Tumbaco- Quito, período octubre 2015 – febrero 2016“, y a realizar todo el esfuerzo que ello implica, ateniéndome a las consecuencias de la no culminación del mismo, para constancia, firmo la presente carta de compromiso.

Atentamente,

.....

ANEXO 2

MI NOMBRE ES CARLA ABAD Y SOY TU MENTORA!

MI OBJETIVO PARA LA MENTORÍA ES QUE TE SIENTAS ACOMPAÑADO EN EL CAMINO QUE ESCOGISTE!

CUALQUIER CONSULTA NO DUDES EN CONTACTARME

CELULAR: 0992394632

CASA: 2376909

OFICINA: 2434754

MAIL: cyarqs@yahoo.com



ANEXO 3

UTPL – PROGRAMA DE MENTORÍA

CUESTIONARIO 1

DATOS INFORMATIVOS

Apellidos y Nombres	
Carrera / Titulación	
E mail	
Teléfono convencional	
Teléfono celular	
Trabaja	Sí () no () Tiempo parcial () Tiempo completo ()
Hora para contactar	
¿Por qué eligió Educación a Distancia?	
¿Por qué eligió la carrera?	



UTPL – PROGRAMA DE MENTORÍA

CUESTIONARIO 1

DATOS INFORMATIVOS

Apellidos y Nombres	Naranjo Reinos. Cecilia Elizabeth.
Carrera / Titulación	Licenciado en Contabilidad y Auditoría.
E mail	elizanaranjo@gmail.com
Teléfono convencional	022376549
Teléfono celular	0997348292
Trabaja	Sí (☒) no (☐) Tiempo parcial ☒ Tiempo completo (☐)
Hora para contactar	8h00 a 21h00.
¿Por qué eligió Educación a Distancia?	Por la facilidad de horario, y la distancia.
¿Por qué eligió la carrera?	Porque quiero obtener el título de tercer nivel, y ampliar mis conocimientos.



UTPL – PROGRAMA DE MENTORÍA

CUESTIONARIO 1

DATOS INFORMATIVOS

Apellidos y Nombres	Condoy Asumaza Tania Elizabeth
Carrera / Titulación	Asistencia Gerencial y Relaciones Públicas.
E mail	condoytania@hotmail.com
Teléfono convencional	2888-083
Teléfono celular	0999255120
Trabaja	Sí () no (x) Tiempo parcial () Tiempo completo ()
Hora para contactar	Disponible el tiempo
¿Por qué eligió Educación a Distancia?	Por la facilidad de tiempo.
¿Por qué eligió la carrera?	Para poderme relacionarme con los demás.



UTPL – PROGRAMA DE MENTORÍA

CUESTIONARIO 1

DATOS INFORMATIVOS

Apellidos y Nombres	Landivar Fernández de Córdoba. María Isabel
Carrera / Titulación	Ciencias de la Educación - Inglés
E mail	mi landivar @ yahoo.com.
Teléfono convencional	2377819
Teléfono celular	0999466799
Trabaja	Sí (X) no () Tiempo parcial (X) Tiempo completo ()
Hora para contactar	Durante el día, si es en la noche. por favor mandar mensaje.
¿Por qué eligió Educación a Distancia?	Facilidad de horario
¿Por qué eligió la carrera?	Desarrollo profesional.



UTPL – PROGRAMA DE MENTORÍA

CUESTIONARIO 1

DATOS INFORMATIVOS

Apellidos y Nombres	Enka Alexandra Palaguaray Flores
Carrera / Titulación	Ciencias de la educación mención Inglés
E mail	enkapalaguaray@hotmail.com
Teléfono convencional	2300-511
Teléfono celular	0998612617 0998612612
Trabaja	Sí (X) no () Tiempo parcial () Tiempo completo (X)
Hora para contactar	18:00 pm
¿Por qué eligió Educación a Distancia?	Porque me da la facilidad de poder realizar otras actividades aparte de estudiar.
¿Por qué eligió la carrera?	Porque me gusta mucho el saber y aprender diferentes idiomas.



ANEXO 4

ANEXOS

Guía didáctica: Prácticum IV

ANEXO 8

CUESTIONARIO 2 DE NECESIDADES DE ORIENTACIÓN

- Al momento de estudiar señale la frecuencia con la que utiliza los siguientes procedimientos. Considere la siguiente escala: 1= Nada; 2= Poco; 3= Regular; 4= Bastante; 5= Mucho. Intente señalar más de una opción.

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

- 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 5 (extremadamente importante)

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

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

Utilice una escala de valoración de 0 (nada satisfecho) a 5 (extremadamente satisfecho). Por favor, intente asignar en la medida de lo posible valoraciones diferentes a cada ítem.

Satisfacción con los Procesos administrativos	Valoración
3.1. Procesos de admisión e ingreso.	
3.2. Procesos de matrícula.	
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. 3.8. Otros (especificar)	

CUESTIONARIO 2 DE NECESIDADES DE ORIENTACIÓN

1. Al momento de estudiar señale la frecuencia con la que utiliza los siguientes procedimientos. Considere la siguiente escala: 1= Nada, 2= Poco; 3= Regular; 4= Bastante; 5= Mucho. Intente señalar más de una opción.

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

2. Valore la importancia que tiene, a su juicio, recibir orientación sobre los siguientes aspectos de orden personal. Utilice una escala de valoración de 0 (nada importante) a 5 (extremadamente importante)

Aspectos de orden personal	Importancia
2.1. Asesoramiento en la toma de decisiones: elección y/o reorientación de estudios.	4
2.2. Aptitudes y conocimientos previos para iniciar los estudios de la carrera.	4
2.3. Particularidades del estudio a distancia.	5
2.4. Estrategias de aprendizaje y técnicas de estudio.	4
2.5. Ayuda psicológica personal.	3
2.6. Planificación del proyecto profesional.	4
2.7. Orientaciones para el desarrollo personal y de valores	4

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 5 (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.	4
3.2. Procesos de matrícula.	5
3.3. Modalidades de pago.	4
3.4. Trámites de cambio de centro universitario.	3
3.5. Trámites de convalidación de asignaturas.	3
3.6. Becas y ayuda para el estudio.	1
3.7. Convalidación de estudios de las asignaturas cursadas en otras carreras/universidades.	2
3.8. 3.8. Otros (especificar)	

DESARROLLO Y EVALUACIÓN DE UNA EXPERIENCIA PILOTO DE MENTORÍA CON ESTUDIANTES DE PRIMER CICLO DE EDUCACIÓN SUPERIOR A DISTANCIA, CENTRO UNIVERSITARIO ASOCIADO DE CUENCA

CUESTIONARIO N° 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:

Procedimientos de estudio	ESCALA				
	1	2	3	4	5
1.1. Primero leo las orientaciones de cada unidad en la guía didáctica.					X
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.			X		
1.3. Doy una lectura comprensiva para identificar y señalar las ideas principales y secundarias de cada tema.				X	
1.4. Subrayo los aspectos de mayor importancia.				X	
1.5. Intento memorizarlo todo.	X				
1.6. Elabore esquemas, cuadros sinópticos				X	
1.7. Elabore resúmenes		X			
1.8. Desarrollo las actividades de aprendizaje que se sugieren en la guía didáctica de cada asignatura.			X		
1.9. Reviso y estudio a medida que desarrollo la evaluación a distancia.			X		
1.10. Pongo énfasis en el estudio y repaso la semana de las evaluaciones presenciales					X

2. Valore la importancia que tiene, a su juicio, recibir orientaciones sobre los siguientes aspectos de orden personal. Utilice una escala de valoración d 0 (nada importante) a 5 (extremadamente importante)

Aspectos de orden personal	Importancia
2.1. Asesoramiento en la toma de decisiones: elección y/o reorientación de estudios.	4
2.2. Aptitudes y conocimientos previos para iniciar los estudios de la carrera.	5
2.3. Particularidades del estudio a distancia.	5
2.4. Estrategias de aprendizaje y técnicas de estudio.	4
2.5. Ayuda psicológica personal	2
2.6. Planificación del proyecto profesional.	3
2.7. Orientaciones para el desarrollo personal y de valores	4

3. Valore ahora su grado de satisfacción de orientación recibida acerca de los mismos procesos administrativos en la UTPL.
 Utilice una escala de valoración de 0 (nada satisfactorio) a 5 (extremadamente satisfactorio).
 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.	5
3.2. Proceso de matrícula	4
3.4. Modalidades de pago	4
3.5. Trámites de cambio de centro universitario	4
3.6. Becas y ayuda para el estudio.	2
3.7. Convalidación de estudios de las asignaturas cursadas en otras carreras/universidades.	3
3.8. Otros (especificar)	

Gracias

CUESTIONARIO 2 DE NECESIDADES DE ORIENTACIÓN

1. Al momento de estudiar señale la frecuencia con la que utiliza los siguientes procedimientos. Considere la siguiente escala: 1= Nada, 2= Poco; 3= Regular; 4= Bastante; 5= Mucho. Intente señalar más de una opción.

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

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 5 (extremadamente importante)

Aspectos de orden personal	Importancia
2.1. Asesoramiento en la toma de decisiones: elección y/o reorientación de estudios.	4
2.2. Aptitudes y conocimientos previos para iniciar los estudios de la carrera.	5
2.3. Particularidades del estudio a distancia.	4
2.4. Estrategias de aprendizaje y técnicas de estudio.	5
2.5. Ayuda psicológica personal.	4
2.6. Planificación del proyecto profesional.	5
2.7. Orientaciones para el desarrollo personal y de valores	5

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 5 (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.	5
3.2. Procesos de matrícula.	5
3.3. Modalidades de pago.	4
3.4. Trámites de cambio de centro universitario.	4
3.5. Trámites de convalidación de asignaturas.	4
3.6. Becas y ayuda para el estudio.	3
3.7. Convalidación de estudios de las asignaturas cursadas en otras carreras/ universidades.	
3.8. 3.8. Otros (especificar)	

CUESTIONARIO 2 DE NECESIDADES DE ORIENTACIÓN

1. Al momento de estudiar señale la frecuencia con la que utiliza los siguientes procedimientos. Considere la siguiente escala: 1= Nada; 2= Poco; 3= Regular; 4= Bastante; 5= Mucho. Intente señalar más de una opción.

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

2. Valore la importancia que tiene, a su juicio, recibir orientación sobre los siguientes aspectos de orden personal. Utilice una escala de valoración de 0 (nada importante) a 5 (extremadamente importante)

Aspectos de orden personal	Importancia
2.1. Asesoramiento en la toma de decisiones: elección y/o reorientación de estudios.	5
2.2. Aptitudes y conocimientos previos para iniciar los estudios de la carrera.	5
2.3. Particularidades del estudio a distancia.	5
2.4. Estrategias de aprendizaje y técnicas de estudio.	3
2.5. Ayuda psicológica personal.	3
2.6. Planificación del proyecto profesional.	5
2.7. Orientaciones para el desarrollo personal y de valores	3

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 5 (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.	5
3.2. Procesos de matrícula.	5
3.3. Modalidades de pago.	3
3.4. Trámites de cambio de centro universitario.	0
3.5. Trámites de convalidación de asignaturas.	0
3.6. Becas y ayuda para el estudio.	3
3.7. Convalidación de estudios de las asignaturas cursadas en otras carreras/ universidades.	0
3.8. 3.8. Otros (especificar)	

ANEXO 5

PRIMER ENCUENTRO PRESENCIAL MENTOR-ESTUDIANTES

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

Lugar y Fecha:

Agenda encuentro Mentores – estudiantes MENTORIZADOS

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

- Katherine Tatiana Briones Bustamante
- Tonya Elizabeth Conday Asumasa
- M- Isabel fernández de cordova (9)
- Cecilia Elizabeth Norango Reino
- Erika Alexandra Palacvaray Flores (13)

ANEXO 6

EXPECTATIVAS Y TEMORES

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

Dos expectativas (aspiraciones) sobre mis estudios:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Dos temores (miedos) sobre mis estudios:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Mi compromiso:

.....

.....

.....

.....

.....

NOMBRE:

EXPECTATIVAS Y TEMORES

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

Dos expectativas (aspiraciones) sobre mis estudios:

1.- Ampliar mis conocimientos y aplicarlos

2.- Ser un ejemplo de superación y estudios para mis hijos.

Dos temores (miedos) sobre mis estudios:

No poder entender alguna clase práctica y me llegue a quedarme en supletorias.

Mi compromiso:

Revisar y reforzar constantemente el material para estar segura de los conocimientos.

NOMBRE:

Rebeca Elizabeth Navarrete Pérez

EXPECTATIVAS Y TEMORES

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

Dos expectativas (aspiraciones) sobre mis estudios:

Yo deseo aprender a socializarme en el ámbito ocupacional
a conocer el ámbito de las Preocupaes. Ser una excelente
Gestante. Desarrollarme o poner mi propia empresa.

Dos temores (miedos) sobre mis estudios:

No poder cumplir con mis metas.
No llegar a graduarme.

Mi compromiso:

Dedicar y organizar mi tiempo de una mejor manera
porque lo sí puedo.

NOMBRE:

Tania Condey

EXPECTATIVAS Y TEMORES

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

Dos expectativas (aspiraciones) sobre mis estudios:

Ser un profesional y con el pasar del tiempo seguir mucho más adelante y conseguir poco a poco mis metas

Dos temores (miedos) sobre mis estudios:

- No poder terminar mi carrera debido al trabajo y demás actividades.
- Que me resulte imposible poder seguir avanzando y culminar con mis objetivos.

Mi compromiso:

Comprometirme con mígo mismo en poder alcanzar mis metas y objetivos para que en un futuro pueda aportar a la sociedad

NOMBRE:

Erika Alexandria Palaguaray Flores

EXPECTATIVAS Y TEMORES

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

Dos expectativas (aspiraciones) sobre mis estudios:

- Currículum para aplicar trabajos online.
- Desarrollo personal.

Dos temores (miedos) sobre mis estudios:

- Falta de tiempo y organización.

Mi compromiso:

- Estudiar con dedicación para alcanzar mis objetivos.

NOMBRE:

Maria Isabel Landivar.

ANEXO 7



Actividad de mentoría.