AÑO 7. VOLUMEN 4
NÚMERO ESPECIAL JUNIO 2025
ISSN: 2594-0759

RECIBIDO: 5 DE MAYO DE 2025. **REVISADO:** 7 DE MAYO DE 2025. **ACEPTADO:** 9 DE MAYO DE 2025.

EL PEER-MENTORING COMO ESTRATEGIA DE ACOMPAÑAMIENTO ESTUDIANTIL EN LA UNIVERSIDAD VIRTUAL CNCI

PEER-MENTORING AS A STUDENT SUPPORT STRATEGY AT THE CNCI VIRTUAL UNIVERSITY

Mtra. Arely Anabel Martínez Presas
Universidad CNCI de México, México
andrea_vazquez@cncivirtual.mx
ORCID: *0000-0003-2320-2652*

Mtra. Andrea Noemí Vázquez Acuña
Universidad CNCI de México, México
andrea_vazquez@cncivirtual.mx
ORCID: *0009-0007-3980-518X*

Mtro.Rolando Calvillo Hernández
Universidad CNCI de México, México
rolando_calvillo@cncivirtual.mx
ORCID: *0009-0003-6514-7505*

Mtra. Arely Anabel Martínez Presas, Mtra. Andrea Noemí Vázquez Acuña, Mtro. Rolando Calvillo Hernández

RESUMEN

El panorama de la educación virtual durante la última década ha ido tomando un buen rumbo con el apoyo de las tecnologías de información y comunicación, considerando que facilitan la reinvención de metodologías, estrategias y entornos de aprendizaje, mediante los cuales se busca acotar brechas en el conocimiento, así como aquellas que se derivan por el territorio y cuestiones culturales, económicas y sociales.

Un aspecto importante que se enfrenta en la educación virtual, son los riesgos de abandono por parte de los estudiantes universitarios, por lo que, es necesario centrar los procesos en el estudiante, fomentando el aprendizaje autodidacta y, acompañándolo, de elementos cruciales para la efectividad del proceso de enseñanza – aprendizaje, tales como el acompañamiento y la interacción social e individual. Por esto, en la presente investigación mixta se estudia el Peer-mentoring como una estrategia efectiva para facilitar la integración de los estudiantes de nuevo ingreso y fomentar el sentido de pertenencia a la Universidad.

Palabras clave: Peer-mentoring; Educación virtual; Integración de estudiantes; Sentido de pertenencia.

ABSTRACT

The high-level overview of virtual education during the last decade has been taking a good direction with the support of information and communication technologies, considering that they facilitate the reinvention of methodologies, strategies and learning environments, through which it seeks to limit gaps in the knowledge, as well as those derived from the territory and cultural, economic, and social issues.

An important aspect faced in virtual education is the risk of abandonment by university students, therefore, it is necessary to focus the processes on the student, promoting self-taught learning and, accompanying it, elements crucial for effectiveness of the teaching-learning process, such as accompaniment and social and individual interaction. For this reason, in this mixed research, Peer-mentoring is studied as an effective strategy to facilitate the integration of new students and promote a sense of belonging to the University.

Key Words: Peer-mentoring; Virtual education; Student integration; Sense of belonging.

Mtra. Arely Anabel Martínez Presas, Mtra. Andrea Noemí Vázquez Acuña, Mtro. Rolando Calvillo Hernández

INTRODUCCIÓN

La búsqueda de estrategias efectivas para el desarrollo profesional se ha convertido en un aspecto primordial para la Universidad Virtual CNCI. A medida que se integran nuevas generaciones con distintas necesidades, es cada vez más necesario integrar procesos innovadores de atención y seguimiento, esto, aunado a que las organizaciones con las que se trabaja en alianza para la mejora del currículo académico, manifiestan la importancia de la formación profesional integral y la formación continua, por lo que el apoyo personalizado para el desarrollo de los profesionales se ha vuelto esencial, al ser un elemento crucial en su integración y el sentido de pertenencia de los estudiantes universitarios en la educación virtual, dando como resultado la permanencia y mejora en los índices de eficiencia terminal, de esta forma, se busca analizar la influencia de estudiantes universitarios avanzados para promover la mentoría entre pares, como una práctica innovadora para facilitar el aprendizaje en el entorno profesional y laboral.

La revisión de la literatura destaca el potencial de la mentoría como una estrategia de orientación que comenzó como una forma de acercar estudiantes de nuevo ingreso a la Universidad en su integración a la vida universitaria para dar atención y seguimiento a estudiantes en la modalidad virtual con el fin de mejorar el rendimiento académico y la motivación al producirse esta ayuda en un entorno de mayor confianza y de manera muy cercana a las necesidades del alumno.

Planteamiento del problema

La presente investigación surge por la necesidad de promover un sentido de pertenencia en los estudiantes de nuevo ingreso en la Universidad Virtual CNCI, quienes ameritan un mayor acercamiento para conocer los procesos académicos, además de integrarse a la comunidad estudiantil.

Así, la finalidad del presente documento es evaluar los sistemas de mentoría en los entornos virtuales de aprendizaje, como parte de las estrategias para asegurar la permanencia de los estudiantes durante el curso de sus estudios, así como en su eficiencia terminal, en conjunto con los procesos de atención que brinda el área de Servicios Estudiantiles.

Mtra. Arely Anabel Martínez Presas, Mtra. Andrea Noemí Vázquez Acuña, Mtro. Rolando Calvillo Hernández

Revisión de la Literatura

Entornos Virtuales de Aprendizaje y la definición de un modelo educativo efectivo

De acuerdo con la OCDE, "la digitalización transforma el mundo laboral y las sociedades, al tiempo que también aporta muchas oportunidades de aprendizaje y de desarrollo de las competencias", por lo que integrar las tecnologías de información y comunicación en la práctica pedagógica, no solo para asegurar el desarrollo de habilidades tecnológicas y educativas, también atiende las demandas y necesidades de las esferas sociales, culturales y económicas.

Esto nos lleva a evaluar las opciones para brindar el servicio educativo, "un entorno virtual de aprendizaje (EVA), también conocido como entorno virtual de enseñanza/aprendizaje (EVE/A), es una aplicación informática diseñada para facilitar la comunicación pedagógica entre los participantes en un proceso educativo, sea completamente a distancia, presencial o de una naturaleza mixta en la que se integran ambas modalidades en diversas proporciones (Adell, Castellet y Gumbau, 2004)".

Con base en lo anterior, así como en la afirmación de la OCDE, y de acuerdo con Esquivel (2014), "es necesario tener claro el modelo educativo que da sustento a las instituciones educativas en lo referente al uso de las tecnologías", tomando en cuenta que es importante establecer el objeto de aplicación de las tecnologías y el porqué de su uso determinado a partir de un modelo soportado en una o más teorías pedagógicas.

De esta forma, la Universidad Virtual CNCI definió la metodología ECRA, un modelo tecno-educativo sustentado en el modelo ADDIE (análisis, diseño, desarrollo, implementación y evaluación), por sus siglas en inglés, para el diseño instruccional de sus contenidos de estudio en cada asignatura, mediante los que se fomenta el aprendizaje autodidacta, compartiendo la idea de Gros (2011), "la personalización de los entornos ha ido ganando popularidad, no sólo como sistema para proporcionar un apoyo individualizado a los estudiantes, sino como medio facilitador de la autogestión del aprendizaje".

Esta metodología ECRA (explora, conoce, relaciona y aplica) se basa en la teoría constructivista que, de acuerdo con Esquivel (2014), "está fundamentada en la construcción del aprendizaje de forma significativa a partir de la relación del nuevo conocimiento con el medio que rodea al sujeto".

Estrategias de atención y seguimiento a estudiantes universitarios en la modalidad virtual

Según la OCDE (2014), la deserción escolar es un proceso complejo de abandono que puede explicarse por una variedad de factores tales como rendimiento académico, contexto personal y familiar, políticas educativas y condiciones del mercado laboral.

En la modalidad virtual, hay un impacto importante en el sentido de pertenencia de los estudiantes en el entorno virtual, donde a veces no coinciden con nadie de forma síncrona, lo que le causa conflicto al no sentirse parte del sistema o de la institución con la falta de interacción remota. Canales y De los Ríos (2007) plantean que la deserción responde a un fenómeno de desintegración.

El sentimiento de desintegración puede prevenirse estableciendo estrategias de atención y seguimiento, además de crear comunidades sólidas recibiendo al estudiante de la modalidad virtual para que se sienta

acompañado y parte de la institución, así, se puede trabajar con elementos ligados de autoconcepto y motivación, claves para elevar las expectativas profesionales y satisfacer el proceso de formación profesional, según Carranza y Apaza (2015).

Es por lo que las estrategias de atención y seguimiento constituyen una base fundamental en el plan de desarrollo institucional en las IES, considerando que el abandono estudiantil es una de las mayores preocupaciones en el sistema de educación terciaria, existen diversos modelos y teorías que determinan los motivos por los que los estudiantes desertan en su trayectoria académica, de acuerdo con Matheu, et al. (2018), "los factores personales, ya sea en su preparación académica, aspectos psicológicos, características familiares y socioeconómicas", es donde más se presenta la problemática.

El peer mentoring como estrategia

El peer mentoring, o mentoría entre iguales, ha surgido como una estrategia educativa efectiva en el contexto educativo. El punto de partida de la tutoría entre iguales es el aprendizaje cooperativo. Se concibe como una de las propuestas educativas más importantes que puede dar una respuesta eficaz a esta cuestión.

En la tesis de Duran y Monereo (2005), mencionan que "el aprendizaje cooperativo se convertiría en un término paraguas para el resto de las situaciones de aprendizaje entre iguales, ya que en él tienen cabida las prácticas tutoriales y las colaborativas". (citado en Moliner, 2015, pp.12).

El peer mentoring es una estrategia efectiva que fortalece el desarrollo académico, social y personal de los estudiantes, ya que se fomenta un ambiente de apoyo y colaboración que beneficia tanto a los estudiantes mentores como al propio mentor.

Según Corrales (2019) "el objetivo del mentoring es favorecer el aprendizaje, tanto individual como organizacional. Esto implica transformar el potencial en talento, identificando capacidades y recursos que adecuadamente combinados y empleados se convierten en competencias, dando lugar a resultados tangibles, tanto a nivel individual como organizacional". (Corrales, 2019, pp. 274).

El mentoring es una de esas prácticas diseñadas para intervenir en el proceso de desarrollo del potencial y transformarlo en talento. Además, está en la línea del modelo de prácticas pedagógicas defendidas por Vygotsky, porque se centra en descubrir el potencial y, a partir de él, crear las oportunidades y posibilidades para su desarrollo mediante la participación y colaboración a través de procesos de negociación social que transfieran el control al aprendiz (Daniels, 2003, pp. 93 citado en Corrales, 2019, pp. 65).

Para Boud (1988) "es el camino para ir más allá de la independencia y avanzar hacia la interdependencia a través del aprendizaje mutuo. Los estudiantes aprenden exponiendo sus ideas a otros y a través de la participación en actividades en las que ellos pueden aprender de sus pares. El énfasis se encuentra en el proceso de aprendizaje, relevando el apoyo emocional más que la propia tarea de aprendizaje en sí." Es una práctica educativa en la cual el estudiantado interactúa con otros estudiantes para conseguir metas educativas. Por tanto, la tutoría entre iguales constituye una alternativa de enseñanza-aprendizaje donde el estudiantado toma una actitud de compromiso en el pensamiento, en el razonamiento y en el intercambio de conocimientos (Luca y Clarkson, 2002, citado en Moliner, 2015, pp. 21).

La necesidad de integrar la figura de mentor

El papel del mentor ha sido reconocido en diversas disciplinas como fundamental para el desarrollo personal y profesional de las personas. En la formación

de coaches, el mentor se define como "la actividad enfocada en desarrollar habilidades de Coaching, en la que el coach recibe feedback sobre su desempeño y sobre lo que necesita trabajar para continuar su desarrollo profesional". (Perel de Goldvarg y Goldvarg, 2014, p. 24).

Según Corrales (2019), menciona que "el mentor no establece lo que es correcto y lo que no, no sustituye las percepciones de la persona, no le dice cómo debe interpretarlas o valorarlas (intervención estructurante). Su labor consiste en ayudarla a tomar conciencia de lo que pasa en su mundo interior y exterior, para que sea ella quien elabore, interprete, estructure y evalúe dicha información y la use para decidir qué camino emprender (intervención informadora). Esta es la única forma de promover en el mentee la formación de un criterio propio y desarrollar su autonomía" (Corrales, 2019, p.154).

Además, según García (2016) para los docentes-coaches, forma parte importante acompañar e inspirar a los alumnos para que vayan creciendo en torno a estos pilares: el autoconocimiento, la confianza, la responsabilidad.

Cuando se habla de autoconocimiento en relación con el coaching en el ámbito educativo, se refiere a cómo desarrollar nuestra capacidad y la de los alumnos para mirar hacia dentro y ser conscientes de las necesidades, sensaciones, pensamientos y emociones que experimentamos en cada momento. (García, 2016, p.67).

Por otro lado, cuando nos referimos a la confianza, se entiende como "la capacidad de pensar en términos de potencial de las personas y no de desempeño o resultado. Para conseguir lo que deseamos, es esencial que confiemos en nuestra propia capacidad para lograrlo. Para sacar lo mejor de nuestros alumnos debemos creer que lo mejor ya está ahí, aunque ni ellos mismos lo sepan." (García, 2016, p.69). De esta manera les ayudaremos a incrementar su confianza en sí mismos y en sus talentos.

Siguiendo con García (2016) "la responsabilidad no puede darse si antes no somos conscientes de nuestras propias necesidades, deseos y expectativas, y si no confiamos en nosotros mismos como catalizadores e impulsores del cambio en la educación. Por tanto, autoconocimiento, confianza y responsabilidad se retroalimentan entre sí, y como docentes-coaches nos servirán de guía para acompañar a los alumnos a crecer como personas completas". (García, 2016, p.70).

METODOLOGÍA

Para la presente investigación se utilizó una metodología mixta de alcance descriptivo en la cual se busca sustentar la influencia que tienen los estudiantes universitarios avanzados con los estudiantes de nuevo ingreso, al abordar su necesidad de integrarse a la comunidad estudiantil, sintiéndose acompañados, así como el sentido de pertenencia que se deriva de los procesos de atención y seguimiento durante el curso de sus estudios en la Universidad Virtual CNCI, aspectos que marcan relevancia a la hora de integrarse al campo laboral.

En ese sentido, los datos recopilados se expresan de manera descriptiva con el fin de analizar las estrategias de atención y seguimiento y los sistemas de mentoría en los entornos virtuales de aprendizaje para los estudiantes de nuevo ingreso a la Universidad Virtual CNCI, así como para presentar los resultados obtenidos en la aplicación del Peer-mentoring a través de un programa de Mentoría conformado por estudiantes talento de grado avanzado, como estrategia para fomentar el sentido de pertenencia, la permanencia y la eficiencia en sus estudios universitarios a un grupo de estudiantes de nuevo ingreso.

Para conocer el impacto del Peer-mentoring, se implementó la estrategia con un grupo piloto, integrado por 550 estudiantes de nuevo ingreso de las carreras donde más se concentra la matrícula de la Universidad, el 35 % de la Ingeniería Industrial y de Sistemas, el 30% de la Licenciatura en Administración de Empresas, el 20% de la Licenciatura en Contador Público y el 15% de la Licenciatura en Derecho (Tabla 1):

Tabla 1.
Cohorte de estudiantes de nuevo ingreso.

	Total nuevo ingreso	Porcentaje
INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS	193	35%
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	165	30%
LICENCIATURA EN CONTADOR PÚBLICO	110	20%
LICENCIATURA EN DERECHO	83	15%
Total general	**550**	**100%**

Fuente: Elaboración propia.

El grupo piloto de estudiantes de nuevo ingreso estuvieron en el programa de Mentoría durante el periodo comprendido de enero-agosto 2023, de los cuales se recolectó información a través del siguiente ítem (Tabla 2):

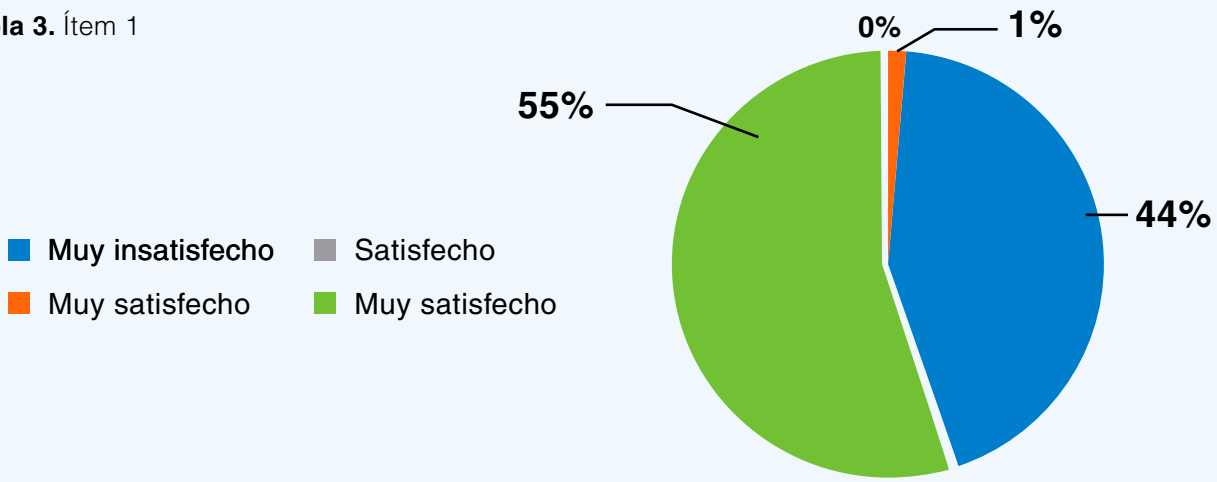
Tabla 2.
Ítems del cuestionario para la recolección de datos de mentoreados.

¿Cómo influyó el programa de Mentoría en tu capacidad para adaptarte a la vida universitaria y entender los procesos académicos?
¿El/La mentor/a te brindó orientación y te ayudó a integrarte en la comunidad estudiantil?
Las actividades de colaboración, cooperación y retroalimentación que realizó el/la mentor/a, ¿Te sirvieron para mejorar tus técnicas de estudio?
¿Consideras que durante el programa de Mentoría fortaleciste tus habilidades de comunicación e interacción con otros estudiantes por medio de canales digitales?
¿En qué medida el seguimiento de tus calificaciones por parte del/a mentor/a te motivó para mejorar tu rendimiento académico?
En general, ¿el programa de Mentoría está bien organizado y diseñado?
¿Cómo evalúas la preparación y el dominio de conocimientos de tu mentor/a?

Fuente: Elaboración propia.

Al cuestionar sobre la influencia del programa de Mentoría en su capacidad para adaptarse en su ingreso a la vida universitaria y entender los procesos académicos, se obtuvo que el 55% de estudiantes manifestó encontrarse muy satisfecho, el 44% satisfecho, el 1% insatisfecho y el 0% insatisfecho (Tabla 3):

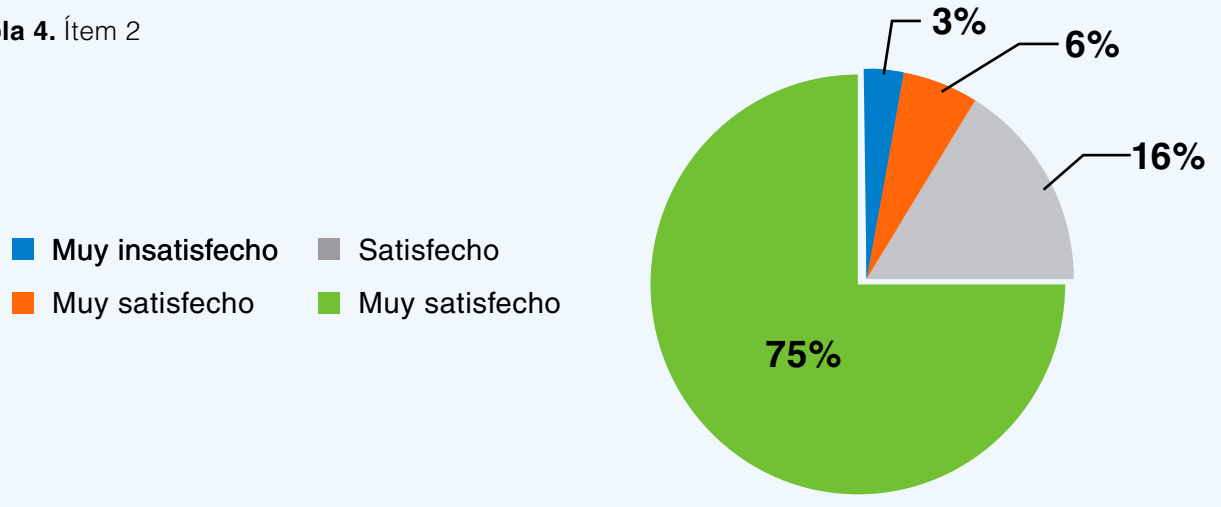
Tabla 3. Ítem 1



Fuente: Elaboración propia.

En relación con la experiencia estudiantil, al preguntar a los estudiantes sobre la orientación y el apoyo proporcionado por el mentor/a para su integración a la comunidad estudiantil, donde se destacó aspectos como la identificación de recursos, actividades y servicios en el entorno virtual de aprendizaje, así como los vínculos sociales y académicos para adaptarse activamente en su entorno estudiantil, se obtuvieron el 75% y el 16% como resultados satisfactorios (Tabla 4):

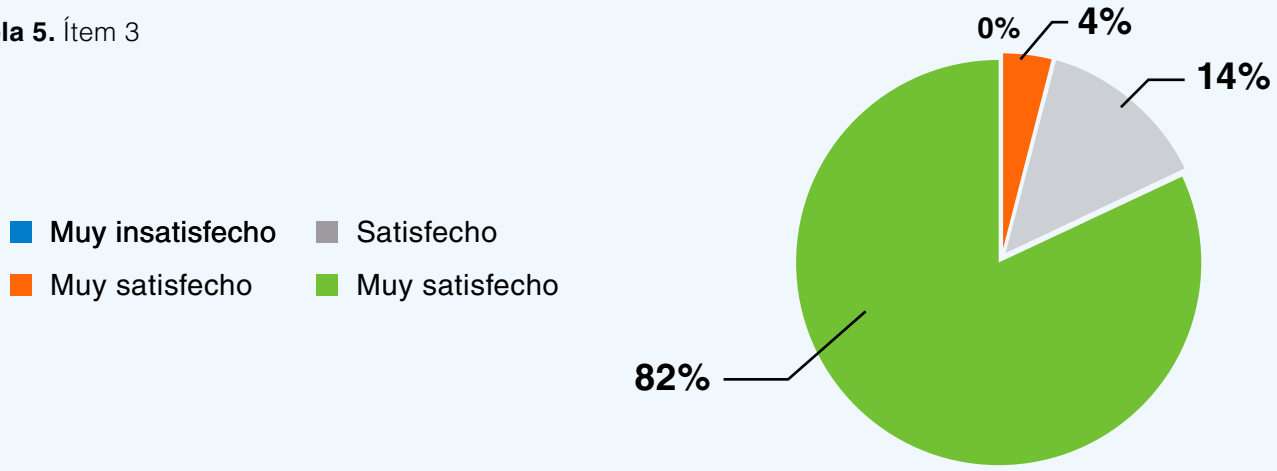
Tabla 4. Ítem 2



Fuente: Elaboración propia.

Al preguntar sobre la eficiencia de las actividades de colaboración, cooperación y retroalimentación para mejorar las técnicas de estudio que se realizan durante el programa de Mentoría, el 82% de los estudiantes respondieron estar muy satisfechos, el 14% satisfechos, mientras que el 4% insatisfechos (Tabla 5). Estos resultados nos indican que la gran mayoría de los estudiantes perciben estas actividades como efectivas y con gran beneficio para sus habilidades de estudio.

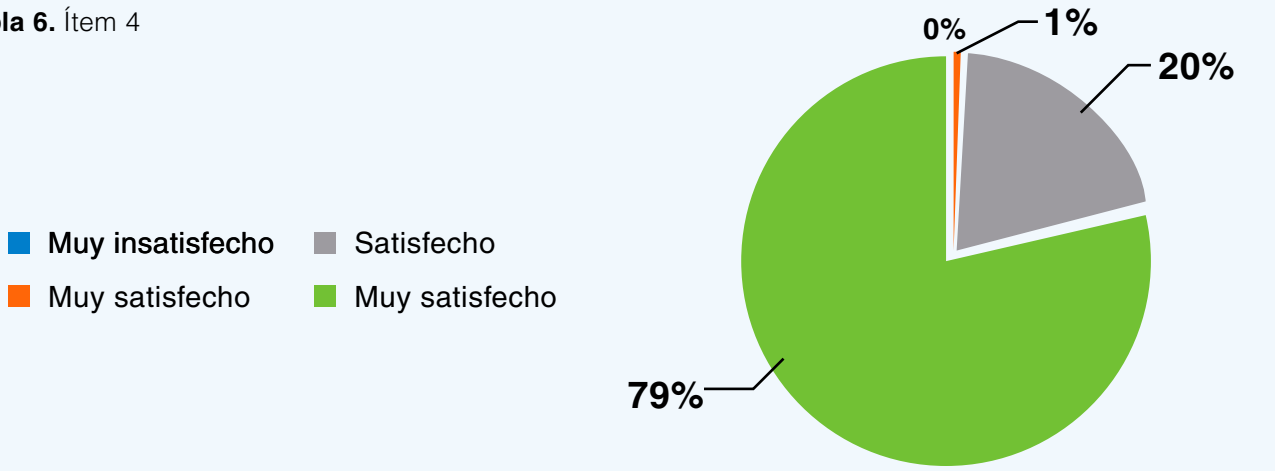
Tabla 5. Ítem 3



Fuente: Elaboración propia.

Referente al uso y fortalecimiento de las habilidades de comunicación e interacción con otros estudiantes por medio del programa de mentoría, el 79% se encuentra muy satisfecho y el 20% satisfecho (Tabla 6), los cuales resaltan la efectividad del programa de mentoría para mejorar sus habilidades de comunicación e interactuar de manera positiva con sus compañeros, contribuyendo a un ambiente de aprendizaje más enriquecedor.

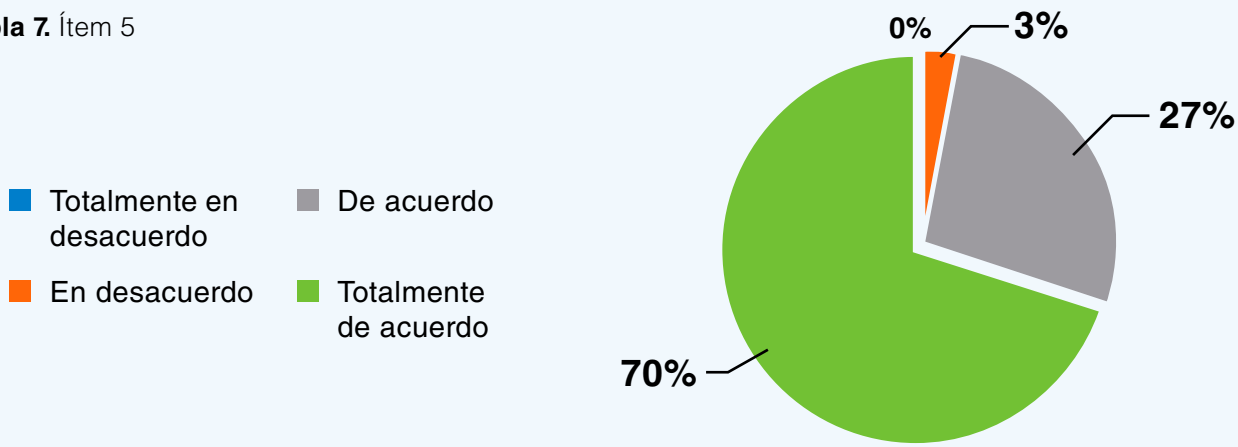
Tabla 6. Ítem 4



Fuente: Elaboración propia.

Por otro lado, al explorar si el seguimiento de calificaciones proporcionado por el/la mentor/a motivó a los estudiantes a mejorar su rendimiento académico, se obtuvo que el 70% indica estar totalmente de acuerdo, el 27% de acuerdo, mientras tanto el 3% indica estar en desacuerdo (Tabla 7). Estos resultados reflejan el seguimiento del mentor/a en el progreso académico de los estudiantes y que esta práctica sirve como estímulo para impulsar el compromiso de cada estudiante.

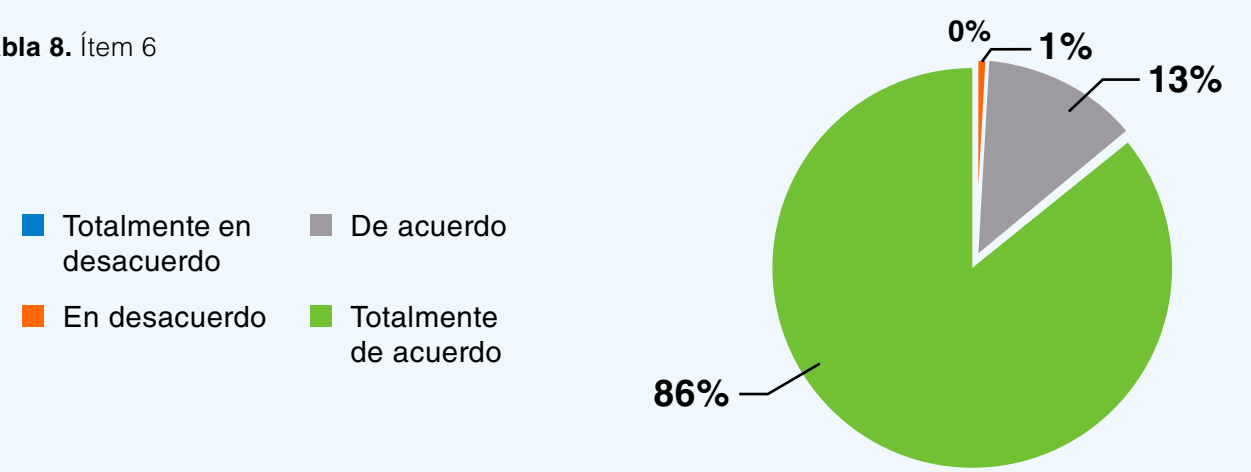
Tabla 7. Ítem 5



Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 8 los resultados arrojaron que el 86% de los estudiantes del programa de Mentoría refieren estar totalmente de acuerdo en que el programa está bien organizado y diseñado, mientras que el 13% indica estar de acuerdo. Estos resultados son significativos, ya que muestran un alto nivel de satisfacción y confianza con la estructura y diseño del programa y que también, recomiendan activamente el programa con otros compañeros.

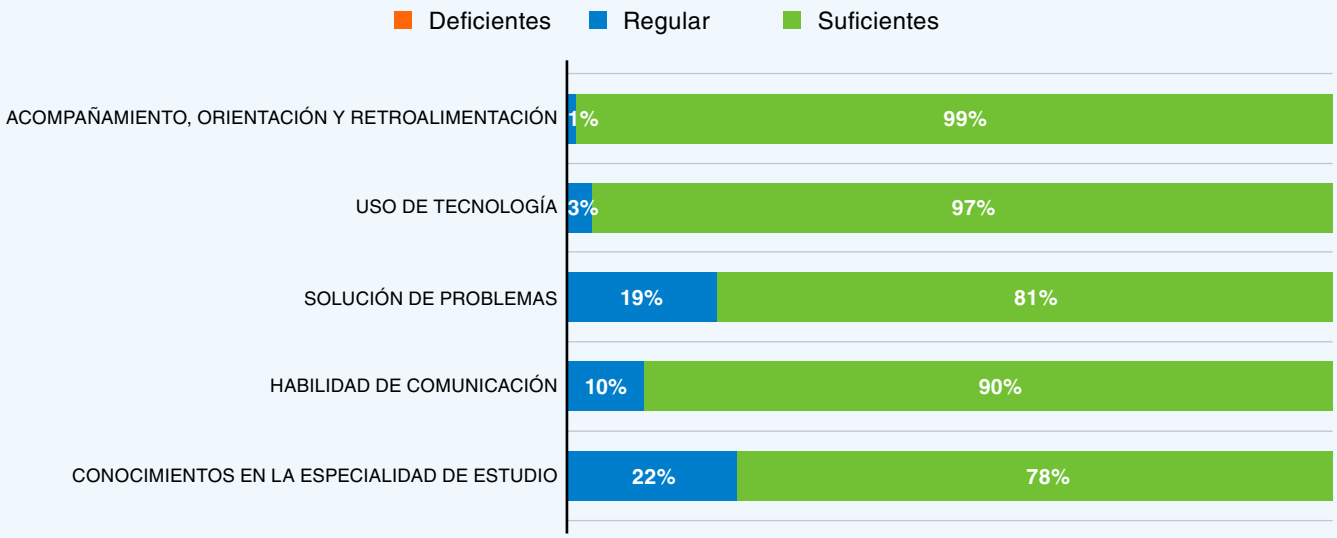
Tabla 8. Ítem 6



Fuente: Elaboración propia.

La Tabla 9 destaca resultados importantes obtenidos del desempeño de quienes fungen como mentores. A continuación, se muestran los porcentajes de las respuestas obtenidas por los estudiantes del programa de mentoría. Se obtuvo con mayor puntaje en el acompañamiento, orientación y retroalimentación, seguida del uso de tecnología y habilidades de comunicación. Estos resultados indican que los mentores están desempeñando un papel efectivo al ofrecer un apoyo y orientación, fungiendo también como modelos a seguir para los estudiantes mentoreados.

Tabla 9. Ítem 7



Fuente: Elaboración propia.

En lo que respecta al grupo piloto, este fue segmentado entre 18 estudiantes inspiradores que fungieron como mentores, los cuales se distribuyen de la siguiente forma: 6 de la Ingeniería Industrial y de Sistemas, 6 de la Licenciatura en Administración de Empresas, 4 de la Licenciatura en Contador Público y 2 de la Licenciatura en Mercadotecnia (Tabla 10):

Tabla 10.
Cohorte de mentores.

	Total nuevo ingreso	Porcentaje
INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS	6	33%
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	6	33%
LICENCIATURA EN CONTADOR PÚBLICO	4	22%
LICENCIATURA EN DERECHO	2	11%
Total general	**18**	**100%**

Fuente: Elaboración propia.

Los mentores que participaron con el inicio piloto del programa de Mentoría durante el periodo comprendido de enero-agosto 2023, demostraron un alto compromiso en su desempeño y participando en la recolección de información para este estudio a través del siguiente ítem (Tabla 11):

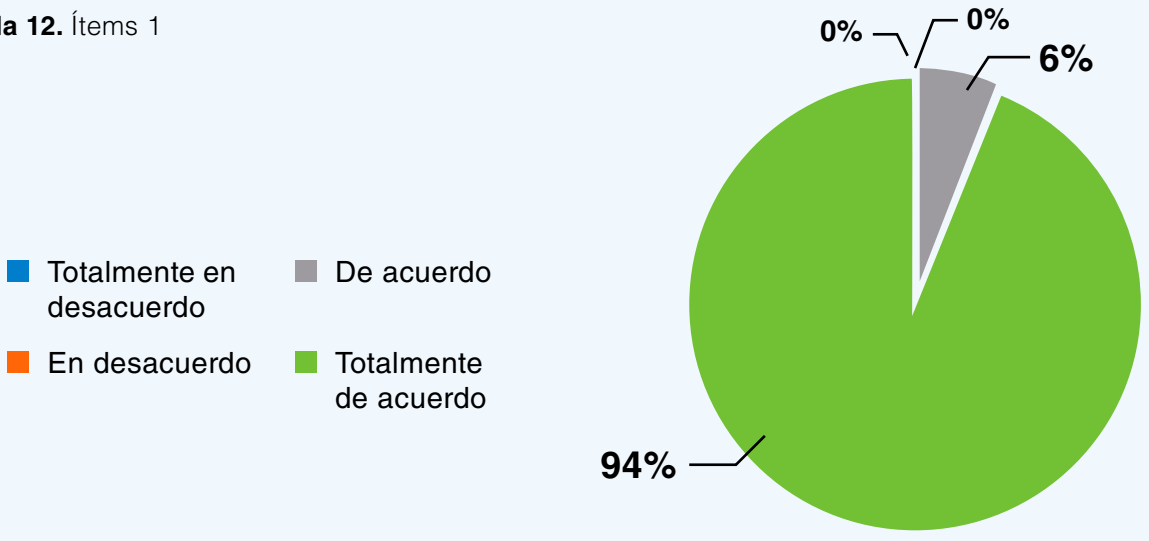
Tabla 11.
Ítems del cuestionario para la recolección de datos de mentores.

¿Consideras que recibiste la capacitación y apoyo necesario del área de Mentoría Universitaria para realizar todas tus funciones como mentor?
¿Se te brindó la información, medios de contacto y herramientas necesarias para el desarrollo de la mentoría?
Desde tu experiencia como mentor/a, ¿consideras que los estudiantes de nuevo ingreso aprovecharon la Mentoría y que esta les ayudó a integrarse a la comunidad estudiantil de la Universidad de manera efectiva?
¿Se cumplieron tus objetivos y expectativas como mentor?

Fuente: Elaboración propia.

Al preguntar sobre la capacitación y apoyo que le brinda el área de Mentoría Universitaria para realizar sus funciones de mentor, se obtuvo que el 94% de los estudiantes que fungen como mentores mencionaron estar totalmente de acuerdo, a su vez, el 6% indicaron estar de acuerdo (Tabla 12). De esta manera se percibe que la capacitación brindada les ayuda a desempeñar su rol como mentor de manera efectiva.

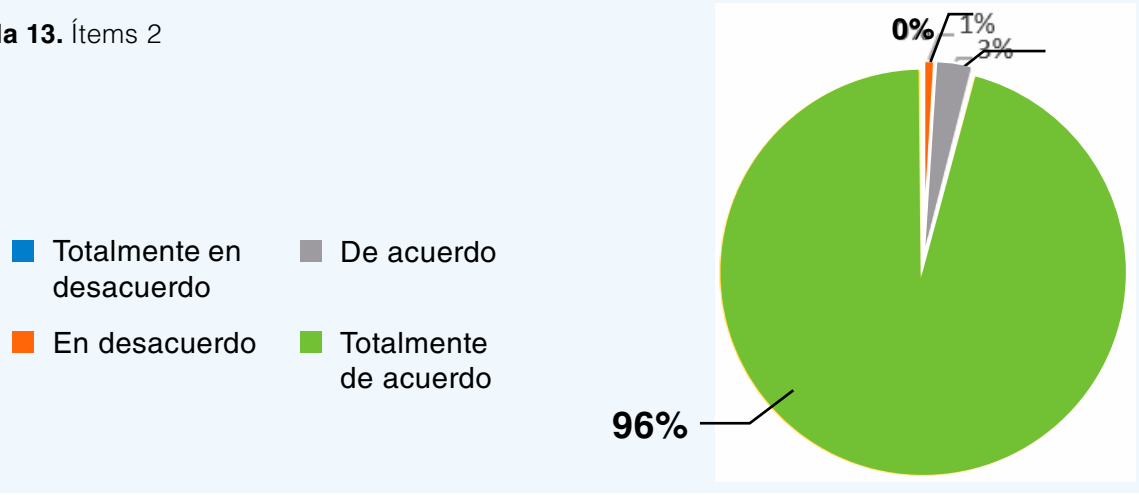
Tabla 12. Ítems 1



Fuente: Elaboración propia.

Al consultar a los mentores sobre la información, los medios de contacto y las herramientas necesarias para el desarrollo de sus actividades de mentoría, se obtuvieron el 96% y el 3% como resultados satisfactorios (Tabla 13). Los resultados reflejan que los mentores cuentan con el acceso a la información y los recursos necesarios para desempeñar sus funciones adecuadamente.

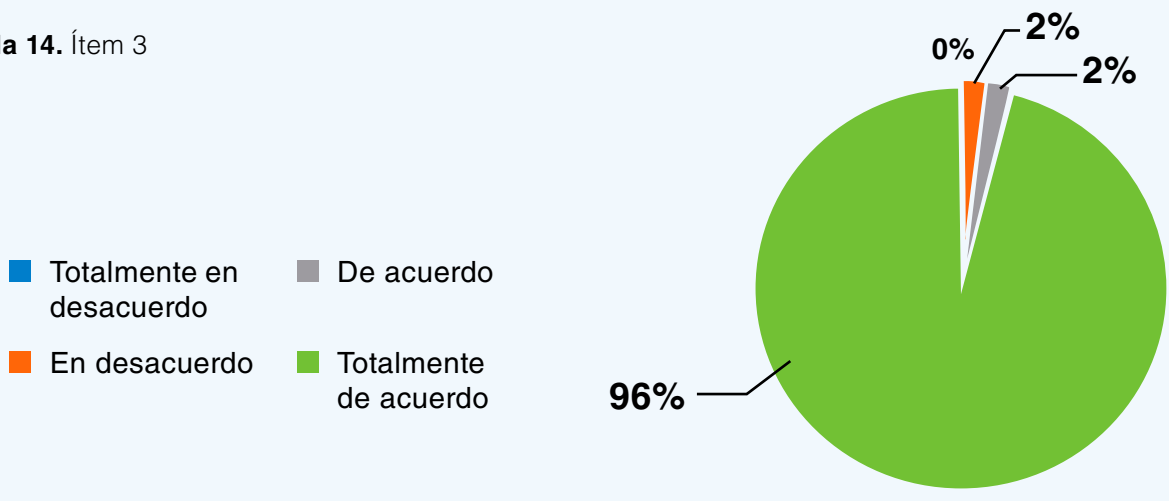
Tabla 13. Ítems 2



Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la experiencia como mentor, al preguntar sobre el aprovechamiento de la Mentoría y si esta les ayudó a integrarse a la comunidad estudiantil de la Universidad de manera efectiva, se obtuvieron el 96 % como totalmente de acuerdo, el 2% como de acuerdo y el 2% como en desacuerdo, este último refiere falta de disponibilidad de algunos estudiantes de nuevo ingreso para llevar las actividades del programa de Mentoría (Tabla 14):

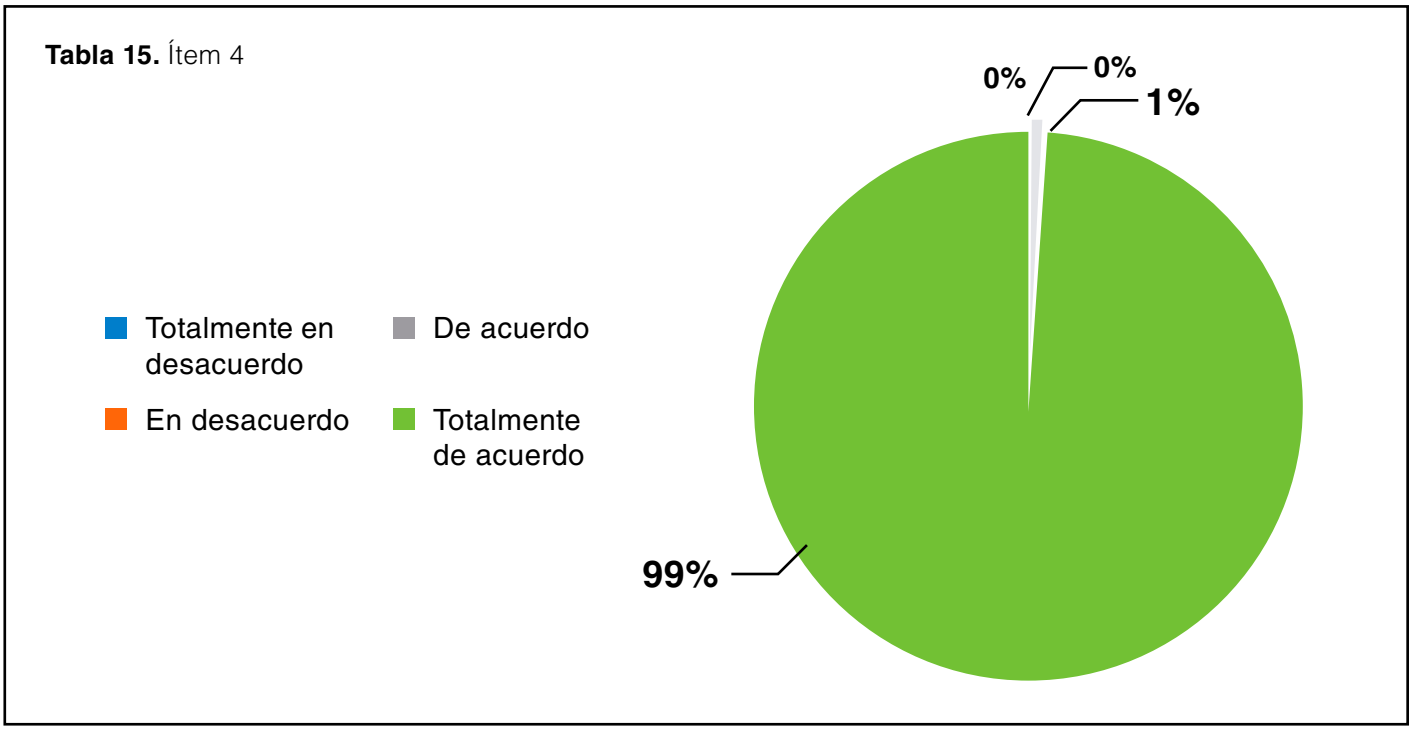
Tabla 14. Ítem 3



Fuente: Elaboración propia.

Referente a sus objetivos y expectativas como mentor, el 99% refiere encontrarse totalmente de acuerdo con que las actividades desempeñadas las realizó correctamente y cumplieron con lo que pensaba lograr al ser considerado un estudiante inspirador (Tabla 15):

Tabla 15. Ítem 4



Fuente: Elaboración propia.

Resultados

El análisis del programa de mentoría entre pares implementado en la Universidad Virtual CNCI ha demostrado ser una herramienta efectiva para integrar a los estudiantes de nuevo ingreso al entorno universitario, ya que, además de familiarizarse en un tiempo más rápido con sus mentores y la comunidad estudiantil a la que los integran, cuentan con apoyo y asesoramiento sobre los procesos académicos de la universidad. También, los mentores son quienes les indican sobre las diferentes figuras de apoyo en la Universidad, tales como asesores y coordinadores que brindan apoyo, seguimiento y soluciones desde diversos departamentos a través de la analítica que muestra el sistema integral de la universidad para el monitoreo del desempeño académico, con la intención de revisar estrategias que permitan fortalecer las habilidades y competencias de los estudiantes, además de reforzar el sentido de pertenencia y la importancia de formar parte de la comunidad de aprendizaje entre los estudiantes, aprovechando los recursos y condiciones que ofrece la universidad.

Los estudiantes mentores reciben el apoyo constante del área de Mentoría Universitaria, que les capacita y proporciona los recursos necesarios para brindar un apoyo adecuado al grupo de estudiantes de nuevo in-

greso que integran su comunidad de mentoreados, los cuales se centran en las necesidades individuales de los estudiantes, impulsando tanto su desempeño académico como su desarrollo personal y profesional.

El programa de Mentoría surge como propuesta para apoyo en la atención y seguimiento de estudiantes de nuevo ingreso, una vez que se identificaron a "estudiantes inspiradores", quienes con su desempeño impecable y sus talentos logran ser un catalizador para las diversas comunidades que conforman a la universidad. De esta forma, al profundizar sobre el *Peer-mentoring*, destacamos que es un proceso importante para establecer conexiones académicas estratégicas, y más si se realiza entre pares.

Además, el área de Mentoría Universitaria brinda una formación de "Mentoría Inspiradora" a los estudiantes inspiradores que fungirán como mentores, la cual está compuesta por módulos en los que se abordan las siguientes técnicas: Rapport, Escucha activa, Motivación, Asertividad, Iniciativa, Compromiso, Autoconocimiento, Trabajo en equipo y Liderazgo.

Los estudiantes mentoreados son seleccionados con base en su perfil académico y las dificultades que manifiestan en su matriculación a la universidad, son asignados a un mentor que empate con alguna de las características de los estudiantes de nuevo ingreso, como lo es el área de estudio y la disponibilidad de tiempo para estudiar.

Por su parte, los Mentores Inspiradores, de acuerdo con la capacitación recibida, realizan actividades de acompañamiento, consejería, técnicas de estudio y orientación en algunas actividades y proyectos de las materias, y, sobre todo, conforman la comunidad estudiantil con su grupo de estudiantes mentoreados, facilitando su integración a la universidad y fomentando la interacción en el entorno digital. Por lo que esta estructura de mentoría permite a los estudiantes beneficiarse de la experiencia de sus compañeros y del estudio en curso.

Conclusiones

Como parte de los resultados obtenidos destacan la efectividad de esta estrategia para la integración, sentido de pertenencia y desempeño académico al brindar un apoyo adecuado, abordando tanto las necesidades académicas como personales del alumno, debido a que también, se acompaña al estudiante con figuras de apoyo especializadas para promover la interacción social, la colaboración, la cooperación y la participación en distintas actividades académicas e interacadémicas que fortalecen sus habilidades blandas y técnicas.

Se identifica que la experiencia compartida es muy valorada por los estudiantes de nuevo ingreso, al sentirse identificados con su mentor cuando les comparte experiencias similares a las que viven o han enfrentado tanto en sus estudios, como en el ámbito social.

Además, los datos del Programa de Mentoría de la Universidad Virtual CNCI revelan que los estudiantes mentoreados tienen una adaptación más rápida y eficaz en el entorno virtual de aprendizaje, y que, en consecuencia, demuestran un mayor rendimiento académico de los estudiantes, mayor fluidez en las interacciones entre estudiantes y con sus profesores, asimismo, en su proyecto integrador, el cual consta de una exposición de clase, los estudiantes cuentan con mayor destreza para comunicarse frente a la cámara.

De acuerdo con lo anterior, concluimos que el *Peer-mentoring* es una estrategia efectiva que favorece a la permanencia de los estudiantes, al ofrecerles acceso a una serie de conocimientos, estrategias y actividades propiciadas por sus mentores, mismas que contribuyen a que al ingresar a la universidad, los estudiantes puedan con facilidad:

1. Mejorar su grado de confianza y seguridad en sí mismo.

2. Organizarse en tiempo, familiarizarse con procesos, terminologías, aplicaciones, sistemas, así como el entorno virtual de aprendizaje.
3. Anticiparse a situaciones que pudieran surgir en el curso de sus estudios.
4. Adaptarse a cambios y situaciones, tanto personales, sociales, como futuras, dimensionando su postura profesional.

Por otro lado, implementar un programa de mentoría, permite que la Universidad reconozca a los estudiantes inspiradores, quienes, además, potencian sus habilidades de colaboración, cooperación y liderazgo a través de las actividades que desempeñan, los procesos de capacitación y actualización para el programa de Mentoría, así como el desarrollo de habilidades como:

1. Coaching y manejo de grupos.
2. Búsqueda, selección y gestión de información.
3. Detección de necesidades.
4. Optimiza la disciplina y el desarrollo de buenos hábitos.
5. Identifica nuevas motivaciones.
6. Genera un alto grado de responsabilidad

Es por esto por lo que, constatamos que el Peer-mentoring es una de las estrategias más efectivas para mejorar los índices de permanencia de los estudiantes universitarios en la educación virtual, modalidad que empieza a ganar valor por ser una opción que favorece para acotar las brechas territoriales y sociales que se presentan en el mundo, además de que fomenta el desarrollo de habilidades blandas y competencias técnicas, las cuales son muy valoradas en la industria.

BIBLIOGRAFÍA

Adell, J., Castellet, J. y Gumbau, J. (mayo de 2004). *Selección de un entorno virtual de enseñanza/aprendizaje de código fuente abierto para la Universitat Jaume I* [Documento PDF]. Recuperado de http://cent.uji.es/doc/eveauji_es.pdf

Corrales, M. (2019). *Mentoring: un modelo de aprendizaje para la excelencia personal y organizacional.* Madrid, Difusora Larousse – Ediciones Pirámide. pp. 65-274.

Esquivel, I. (coord.). (2014). *Los Modelos Tecno-Educativos, revolucionando el aprendizaje del siglo XXI.* México. https://www.uv.mx/personal/iesquivel/files/2015/03/los_modelos_tecno_educativos__revolucionando_el_aprendizaje_del_siglo_xxi-4.pdf

García, B. y García, B. (2016). *Coaching práctico en educación: transformando sueños en aprendizajes:* (ed.). Madrid, Dextra Editorial. Pp. 67-70.

Gros, B. (2011). Los recursos de aprendizaje. En Gros, B. (Ed.), *Evolución y retos de la educación virtual: construyendo el e-learning del siglo XXI.* Barcelona: UOC. pp. 13-26.

Moliner, L. (2015). *La tutoría entre iguales: aspectos teóricos y elementos básicos para su planificación.* Castelló de la Plana, Spain: Universitat Jaume I. Servei de Comunicació i Publicacions. pp. 12-21.

OCDE (2020). *Aprovechar al máximo la tecnología para el aprendizaje y la formación en América Latina.* https://www.oecd.org/skills/centre-for skills/aprovechar_al_m%c3%a1ximo_la_tecnolog%c3%ada_para_el_aprendizaje_y_la_formaci%c3%b3n_en_am%c3%a9rica_latina.pdf

Perel de Goldvarg, N. y Goldvarg, D. (2014). *Mentor coaching en acción: feedback efectivo para un coaching exitoso.* Buenos Aires, Ediciones Granica. pp. 24-32