

Revista Educación Vol. 24, Núm. 27(2026), 11-24

Satisfacción de la mentoría por los estudiantes de la Facultad de Medicina de una universidad pública

Satisfaction with mentoring by Medical School students at a public university



Izaguirre Sotomayor Manuel Hernán¹

Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.

Manuel.izaguirre@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-0768-7402>

Vera Mendoza Martha Nicolasa²

Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.

mveram@unmsm.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0001-8811-8959>

Luis Enrique Podestá Gavilano³

Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.

lpodesta@yahoo.com

<https://orcid.org/0000-0003-0122-8835>

Recibido 13 de enero de 2025

Aprobado 10 de octubre de 2025

Resumen

El propósito de la mentoría es brindar ayuda, incentivar el crecimiento y desarrollo de los estudiantes como personas basado en la optimización del aprendizaje y de la relación mentor-estudiante, gracias al profesionalismo y vocación de los mentores para guiar y apoyar al estudiante, comprometiéndose con él en una relación cordial, respetuosa, empática, a través de una comunicación fluida, en la que comparte sus recursos, experiencias y saberes. En tal sentido, esta investigación busca determinar el nivel de satisfacción de la Mentoría por los estudiantes de la facultad de medicina de una universidad pública. Se realizó un estudio descriptivo, de enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 50 estudiantes, las variables fueron nivel de satisfacción y mentoría. Se aplicó el análisis de la estadística descriptiva y el análisis univariado. Los resultados muestran que el 57% de los estudiantes estuvieron satisfechos, el 34% estuvieron insatisfechos y el 9% fueron indiferentes. El nivel de satisfacción hacia la mentoría le correspondió mayoritariamente a la dimensión desarrollo personal y humano, mientras que el mayor nivel de indiferencia le correspondió a la dimensión aprendizaje (15%) y a la dimensión acompañamiento (13%). Se concluye que la satisfacción respondió al desarrollo personal y humano y al trabajo colaborativo, mientras la insatisfacción al acompañamiento y a la indiferencia al aprendizaje y acompañamiento.

Palabras clave: Satisfacción, Mentoría, Estudiante, Desarrollo Humano, Medicina

¹ Doctor en Educación, docente investigador. Facultad de Medicina de San Fernando. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

² Doctora en ciencias de la salud, docente investigadora. Facultad de Medicina de San Fernando. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

³ Doctor en ciencias de la salud, docente investigador. Facultad de Medicina de San Fernando. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Abstract

The purpose of mentoring is to provide support and encourage the growth and development of students as individuals by optimizing learning and the mentor-student relationship. This is achieved through the professionalism and dedication of mentors who guide and support students, committing to a cordial, respectful, and empathetic relationship through fluid communication, sharing their resources, experiences, and knowledge. In this context, this research seeks to determine the level of satisfaction with mentoring among medical students at a public university. A descriptive, exploratory, quantitative study was conducted. The population consisted of 50 students, and the variables were level of satisfaction and mentoring. Descriptive statistics and univariate analysis were applied. The results show that 57% of the students were satisfied, 34% were dissatisfied, and 9% were indifferent. The highest level of satisfaction with the mentoring program corresponded primarily to the personal and human development dimension, while the highest levels of indifference were related to the learning dimension (15%) and the support dimension (13%). It is concluded that satisfaction stemmed from personal and human development and collaborative work, while dissatisfaction was related to support, and indifference to both learning and support.

Keywords: Satisfaction, Mentoring; Student, Human Development, Medicine

Introducción

El propósito de la mentoría es brindar ayuda, incentivar el desarrollo de los estudiantes como personas basado en optimizar el aprendizaje y la relación mentor-estudiante, gracias a la vocación de los mentores para guiar y apoyar al estudiante, estableciendo una relación cordial, respetuosa y empática, a través de la comunicación fluida, de la reflexión, de compartir sus experiencias y saberes. Además, de favorecer la crítica constructiva y ser modelo en cuanto a su responsabilidad, consecuencia y coherencia sustentado en su capacidad de enseñar, inspirar, escuchar, aconsejar, compartir, acompañar, apoyar y guiar a los estudiantes (Haas, 2017).

La formación de los estudiantes exige a los mentores tener una visión holística, que articule los saberes, las actitudes, las habilidades, las competencias profesionales y la enseñanza centrada en la persona y el desarrollo humano, gracias a la adecuada información, la comunicación a distancia y presencial, sabiendo que la presencial es más eficaz cuando la mentoría se encuentra en su fase avanzada, pero sin dejar de reconocer que la comunicación a distancia como el WhatsApp, el Facebook, el Instagram, las videoconferencias entre otros, son utilizadas para mejorar la participación de los estudiantes por su inmediatez al superar las barreras de tiempo y distancia (Pizarro, 2018).

El mentor, durante el acompañamiento, debe tener empatía, habilidades comunicativas, inteligencia emocional, disponibilidad de tiempo, flexibilidad, implicación personal, además de ofrecer

ayuda, motivar, ser soporte y de utilizar estrategias como el modelaje, la narración autobiográfica, la escucha activa y la retroalimentación, a través de instrumentos y técnicas, como el cuestionario, guía de entrevista, el aprendizaje basado en problemas, el método de casos y el análisis de la interacción para evaluar la mentoría (Zambrano, 2019).

El éxito de la mentoría depende de su difusión, de la selección y formación de mentores, del asesoramiento, de organizar el trabajo, realizar el seguimiento, del apoyo de las autoridades para asumir los costes y su institucionalización como la única manera de garantizar su permanencia en el tiempo al ser reconocidas las horas dedicadas como horas lectivas. Así mismo, los mentores deben tener habilidades de comunicación, amabilidad, extraversión, apertura, entusiasmo, interés, energía, flexibilidad, tolerancia, ganas de ayudar, palabras de aliento y fomentar la búsqueda de soluciones. Lograrlo, implica conocer las expectativas de los estudiantes sobre la mentoría (Alonso-García, 2021).

Por otro lado, la información útil influye en la confianza y la percepción del estudiante, al sentirse escuchado, recibir afecto, atención, confianza, apoyo emocional y psicológico estableciéndose el vínculo emocional cercano con el mentor. La participación en las reuniones, la orientación para tomar decisiones, recibir retroalimentación sin juzgarlo, compartir las experiencias vividas por los mentores para transmitirles aprendizajes útiles, además de mostrar una actitud de igualdad y darles pautas para resolver problemas, refuerzan su permanencia (Alonso-García, 2021).

Sin embargo, no se ha encontrado evidencia empírica suficiente de la eficacia y utilidad de la mentoría, debido a la dificultad para determinar los factores que contribuyen al éxito, siendo las causas del abandono las características individuales del estudiante, de las profesiones, de la universidad y del entorno social y familiar. Aun cuando los mentores se esfuerzan para desarrollar una relación y brindar ayuda y apoyo en espera de aprobación, respeto y beneficios, es necesario que los estudiantes al creer que el mentor es competente y de fiar, que le dé su confianza sustentada en el afecto y en el vínculo emocional cercano, dado que el éxito de la mentoría dependerá de la importancia de identificar variables de entrada, de proceso y de resultado en especial de las reuniones entre mentor/estudiante, toda vez, que la mentoría está influenciada por la comunicación efectiva, las características del mentor, de los estudiantes, de la mentoría, del entorno y de la situación social y económica (Alonso-García, 2021).

Las dificultades más destacadas para el logro de las metas de la mentoría fueron la mala comunicación, la timidez, el poco compromiso, escasos encuentros cara a cara, discrepancias en el cronograma, falta de apoyo económico para acceder a redes sociales, multimedia, mensajes de texto y correo electrónico, la mala comunicación que impide institucionalizar la relación mentor-estudiante, falta de apoyo de la universidad así como, la poca flexibilidad de los mentores para salir de sus zonas de confort para reunirse con los estudiantes impidiendo la comunicación significativa y empática. A pesar de que la mentoría más allá del apoyo académico brinda beneficios adicionales como el estímulo y compromiso con los estudiantes, apoyo de pares y un espacio seguro, confiable y familiar (Wong et al., 2021; Ontong et al., 2022).

En este contexto es importante evaluar el proceso y la naturaleza del vínculo forjado entre mentor-estudiante, comprender el impacto de la mentoría centrada en los procesos y los resultados, supervisar los indicadores claves de calidad y efectividad a través de la recopilación, gestión y análisis de datos que aportan los estudiantes para identificar los problemas en la relación mentor-estudiante. Por consiguiente, es indispensable comprender mejor los procesos de la mentoría y el contexto donde se desarrollan especialmente el sociopolítico, poniendo énfasis en el empoderamiento de los estudiantes más vulnerables (Sánchez-Aragón et al., 2021; Prieto-Flores et al., 2018).

Los resultados de la mentoría deben identificarse en las áreas del comportamiento, de la salud, de las actitudes, de la motivación, de las relaciones interpersonales y profesional, dado, que la naturaleza abierta y flexible de la relación mentor-estudiante dificulta evaluar su calidad para garantizar que la mentoría responda a procesos que incrementen su calidad. Así mismo, el proyecto de vida se asocia con resultados positivos, desempeñando las relaciones con los mentores un papel fundamental en la identificación y elaboración del proyecto de vida al comprobarse que la calidad de la mentoría fue significativamente asociada con un mayor compromiso con el proyecto de vida en los estudiantes que tenían un mentor (Lund et al., 2019; Alonso-García, 2021).

La calidad de la mentoría depende de la inversión para garantizar su desarrollo al existir una diferencia significativa en el rendimiento académico como consecuencia de la interacción entre la calidad de la mentoría y la inversión en el programa de la mentoría (Bernardus, 2014). Toda vez, que brindar una mentoría de calidad que satisfaga a los estudiantes traerá beneficios como el reconocimiento a la labor que vienen realizando, siendo las cualidades más valoradas en los mentores la cercanía, la experiencia y la honestidad, demandando la necesidad de que los mentores y estudiantes sean voluntarios y que el mentor aborde la relación con el equipo que conduce la mentoría desde la empatía, la confianza, la flexibilidad y el compromiso (Carmona et al., 2018; Carpintero, 2015; Cuéllar et al., 2019).

Conocer las expectativas de los estudiantes sobre la mentoría brinda información importante que permite identificar problemas y los niveles de insatisfacción en cada una de las etapas del proceso, que obliga identificar las causas que la generaron para tomar las medidas adecuadas para revertirlas. También proporciona información sobre las competencias de los mentores y cuan satisfechos están con el desempeño de estos. Información que servirá para retroalimentar a los mentores y al equipo que comanda la mentoría para la toma de decisiones acertadas y revertir el problema o la insatisfacción detectada mejorando la calidad de la mentoría (Lovrić et al., 2017).

Finalmente, los mentores percibían a la mentoría como una relación profesional para motivar, supervisar y asesorar a los estudiantes asignados, además de compartir sus experiencias durante el proceso de la mentoría, precisando a la vez, que los factores que generaron una relación mentor-estudiante insatisfecha fue el factor tiempo, la brecha generacional y la falta de personal (Lian et al., 2015).

Materiales y métodos

La investigación se realizó mediante un estudio cuantitativo de nivel descriptivo con diseño descriptivo transversal simple.

La población de estudio estuvo conformada por los estudiantes de la Facultad de Medicina de una universidad nacional que cumplieron los criterios de inclusión.

La muestra fue no probabilística por conveniencia por la accesibilidad a los casos disponibles. El tamaño muestral fue de 50 estudiantes que cumplieron los siguientes criterios: estudiantes matriculados en el año lectivo 2023 y que respondían al total de las preguntas solicitadas.

Se aplicó un cuestionario autoadministrado que incluyó 30 preguntas con respuestas en escala de Likert de 5 categorías de respuesta. El instrumento tuvo 6 dimensiones: comunicación efectiva (6 ítems), trabajo colaborativo (5 ítems), aprendizaje (5 ítems), acompañamiento (5 ítems), desarrollo personal y humano (6 ítems) y cualidades personales y de desempeño (3 ítems). La encuesta fue aplicada de manera virtual, demandando 20 a 30 minutos responderla. Para la calificación, se asignó un puntaje inverso y se definió nivel insatisfecho para los puntajes de 1 o 2; indiferente para el puntaje 3 y satisfecho para el puntaje 4 o 5.

El cuestionario fue evaluado en una prueba piloto a 25 estudiantes del pregrado para evaluar su confiabilidad interna a través del coeficiente alfa de Cronbach (0,931). La validez de contenido fue evaluada con la V de Aiken (0,88). Se calcularon promedios para cada dimensión, constructo y para el total. La satisfacción global fue obtenida al dividir la suma de los porcentajes de cada dimensión entre el número de las dimensiones estudiadas. Mientras la satisfacción global de cada dimensión se obtuvo al dividir la suma de los porcentajes de los ítems referidos a cada dimensión entre el número de los ítems integrantes de cada dimensión (Terrasa et al., 2022).

El procesamiento y análisis de datos consistió en el análisis de la estadística descriptiva. Se presentan frecuencias relativas del nivel de satisfacción para cada enunciado del cuestionario. El análisis fue realizado con el programa IBM SPSS Statistics v22.

Todas las fases del proceso investigativo se desarrollaron dentro del marco ético de la investigación. Se respetó los principios bioéticos de no maleficencia, beneficencia, autonomía y justicia. Se solicitó el consentimiento informado, previamente, se obtuvo la aprobación del proyecto por el Comité de Ética de Investigación de la Facultad de Medicina, UNMSM (Código del acta de evaluación ética N°0057-2024).

Resultados

La muestra estuvo conformada por 50 estudiantes, de los cuales el 66% tuvieron 21 a 30 años y el 73% fueron mujeres. El 57% estuvieron satisfechos, el 34% estuvieron insatisfechos y el 9% estuvieron indiferentes con la mentoría (Tabla 1).

Tabla 1

Nivel de satisfacción por dimensiones y global de los estudiantes de pregrado de la facultad de medicina de una universidad pública con la Mentoría, año 2023

Dimensión	Nivel de satisfacción de la calidad percibida (%)			
	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Total
I. Comunicación efectiva	35%	7%	58%	100%
II. Trabajo colaborativo	33%	7%	60%	100%
III. Aprendizaje	33%	15%	52%	100%
IV. Acompañamiento	35%	13%	52%	100%
V. Desarrollo personal y humano	33%	6%	61%	100%
VI. Cualidades personales y de desempeño	33%	8%	58%	100%
Satisfacción global con la Mentoría	34%	9%	57%	100%

Nota. Aplicación virtual del cuestionario de percepción de la mentoría

La satisfacción global con la dimensión Comunicación Efectiva fue del 52% alcanzando la máxima satisfacción (67%) el constructo “El mentor realiza una escucha activa”, correspondiéndole la máxima insatisfacción (42%) para el constructo “El mentor da retroalimentación constructiva” (Tabla 2).

Tabla 2

Nivel de satisfacción por constructos y global de los estudiantes de pregrado de la facultad de medicina de una universidad pública con la dimensión Comunicación Efectiva de la Mentoría, año 2023

Constructo	Nivel de satisfacción de la calidad percibida (%)			
	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Total
El mentor realiza una escucha activa.	33%	0%	67%	100%
El mentor da retroalimentación constructiva.	42%	0%	58%	100%
El mentor generó conmigo una relación de confianza mutua.	33%	8%	58%	100%
El mentor es capaz de identificar y adaptarse a los estilos comunicacionales de los distintos estudiantes asignados.	33%	8%	58%	100%
El mentor emplea estrategias para mejorar nuestra comunicación.	33%	8%	58%	100%
El mentor trabaja conmigo para establecer expectativas claras respecto de nuestra relación de mentor/estudiante.	33%	17%	50%	100%
Satisfacción global con la Dimensión Comunicación Efectiva de la Mentoría	35%	7%	58%	100%

Nota. Aplicación virtual del cuestionario de percepción de la mentoría

La satisfacción global con la dimensión Trabajo Colaborativo fue del 60% alcanzando la máxima satisfacción (67%) el constructo “El mentor trabaja conmigo para definir mi proyecto y plan de vida”, correspondiéndole la máxima insatisfacción (33%) para todos los constructos de la dimensión (Tabla 3).

Tabla 3

Nivel de satisfacción por constructos y global de los estudiantes de pregrado de la facultad de medicina de una universidad pública con la dimensión Trabajo Colaborativo de la Mentoría, año 2023

Constructo	Nivel de satisfacción de la calidad percibida (%)			
	<i>Insatisfecho</i>	<i>Indiferente</i>	<i>Satisfecho</i>	Total
El mentor me ayuda a comprender la importancia de tener un proyecto de vida.	33%	8%	58%	100%
El mentor alinea sus expectativas con las mías.	33%	8%	58%	100%
El mentor considera el posible impacto de nuestras diferencias personales y de aprendizaje sobre las expectativas de cada uno de nosotros.	33%	8%	58%	100%
relación de mentor/estudiante.	33%	8%	58%	100%
El mentor trabaja conmigo para definir mi proyecto y plan de vida.	33%	0%	67%	100%
Satisfacción global con la Dimensión Trabajo Colaborativo de la Mentoría	33%	7%	60%	100%

Nota. Aplicación virtual del cuestionario de percepción de la mentoría

La satisfacción global con la dimensión Aprendizaje fue del 52% alcanzando la máxima satisfacción (67%) el constructo “El mentor me enseña, escucha, aconseja, comparte, acompaña, inspira, reta, apoya y guía en mi camino de aprendizaje” correspondiéndole el mayor nivel de insatisfacción (33%) a todos los constructos de la dimensión (Tabla 4).

Tabla 4

Nivel de satisfacción por constructos y global de los estudiantes de pregrado de la facultad de medicina de una universidad pública con la dimensión Aprendizaje de la Mentoría, año 2023

Constructo	Nivel de satisfacción de la calidad percibida (%)			
	<i>Insatisfecho</i>	<i>Indiferente</i>	<i>Satisfecho</i>	Total
El mentor detecta con bastante exactitud mi nivel académico.	33%	8%	58%	100%
El mentor detecta con bastante exactitud mi habilidad para llevar a cabo investigaciones.	33%	17%	50%	100%
El mentor emplea estrategias para mejorar mi comprensión de los objetivos de la mentoría.	33%	33%	33%	100%
El mentor me enseña, escucha, aconseja, comparte, acompaña, inspira, reta, apoya y guía mi aprendizaje.	33%	0%	67%	100%
El mentor me ayuda a desarrollar estrategias para mejorar mi aprendizaje.	33%	17%	50%	100%
Satisfacción global con la dimensión Aprendizaje de la Mentoría	33%	15%	52%	100%

Nota. Aplicación virtual del cuestionario de percepción de la mentoría

La satisfacción global con la dimensión Acompañamiento fue del 52% alcanzando la máxima satisfacción (58%) los constructos “El mentor me motiva, acompaña, ofrece ayuda, soporte, narra su autobiográfica y se involucra”, “El mentor contribuye a que desarrolle confianza en mí mismo” y “El mentor negocia y consensua conmigo un camino para promover mi independencia personal”, correspondiéndole la máxima insatisfacción (42%) para el constructo “El mentor identifica sus propios prejuicios respecto de nuestra relación de mentor/estudiante.” (Tabla 5).

Tabla 5

Nivel de satisfacción por constructos y global de los estudiantes de pregrado de la facultad de medicina de una universidad pública con la dimensión Acompañamiento de la Mentoría, año 2023

Constructo	Nivel de satisfacción de la calidad percibida (%)			
	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Total
El mentor me motiva, acompaña, ofrece ayuda, soporte, narra su autobiografía y se involucra.	33%	8%	58%	100%
El mentor contribuye a que desarrolle confianza en mí mismo.	33%	8%	58%	100%
El mentor estimula mi creatividad.	33%	25%	42%	100%
El mentor negocia y consensua conmigo un camino para promover mi independencia personal.	33%	8%	58%	100%
El mentor identifica sus propios prejuicios respecto de nuestra relación de mentor/estudiante.	42%	17%	42%	100%
Satisfacción global con la Dimensión Acompañamiento de la Mentoría	35%	13%	52%	100%

Nota. Aplicación virtual del cuestionario de percepción de la mentoría

La satisfacción global con la dimensión Desarrollo Personal y Humano fue del 61% alcanzando la máxima satisfacción (67%) los constructos “El mentor me ayuda efectivamente a desarrollarme como persona y profesional”, “El mentor comprende el impacto que tiene sobre mí como modelo de rol y de persona” y “El mentor comunica adecuadamente los objetivos y ventajas de la mentoría utilizando las técnicas modernas de la comunicación”, correspondiéndole el mayor nivel de insatisfacción (33%) para todos los constructos de la dimensión.” (Tabla 6).

Tabla 6

Nivel de satisfacción por constructos y global de los estudiantes de pregrado de la facultad de medicina de una universidad pública con la dimensión Desarrollo Personal y Humano de la Mentoría, 2023

Constructo	Nivel de satisfacción de la calidad percibida (%)			
	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Total
El mentor me ayuda efectivamente a desarrollarme como persona y profesional.	33%	0%	67%	100%
El mentor me ayuda a definir mis metas personales y profesionales.	33%	8%	58%	100%
El mentor me ayuda a organizarme para balancear mi vida profesional con mi vida personal.	33%	8%	58%	100%
El mentor comprende el impacto que tiene sobre mi como modelo de rol y de persona.	33%	0%	67%	100%
El mentor me ayuda a solucionar problemas académicos y de salud.	33%	17%	50%	100%
El mentor comunica adecuadamente los objetivos y ventajas de la mentoría utilizando las técnicas modernas de la comunicación.	33%	0%	67%	100%
Satisfacción global con la Dimensión Desarrollo Personal y Humano de la Mentoría	33%	6%	61%	100%

Nota. Aplicación virtual del cuestionario de percepción de la mentoría

La satisfacción global con la dimensión Cualidades Personales y de Desempeño fue del 58% alcanzando la máxima satisfacción (58%) todos los constructos de la dimensión, correspondiéndole el mayor nivel de insatisfacción (33%) para todos los constructos de la dimensión.” (Tabla 7).

Tabla 7

Nivel de satisfacción por constructos y global de los estudiantes de pregrado de la facultad de medicina de una universidad pública con la dimensión Cualidades Personales y de Desempeño de la Mentoría, año 2023

Constructo	Nivel de satisfacción de la calidad percibida (%)			
	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Total
El mentor posee empatía, entusiasmo, honestidad, sabiduría, generosidad y espíritu colaborativo.	33%	8%	58%	100%
El mentor evidencia compromiso en las interacciones mentor/estudiante en términos de frecuencia, duración, calidad y accesibilidad.	33%	8%	58%	100%
El mentor muestra generosidad con sus estudiantes ayudándolos a formular su plan de desarrollo académico/profesional balanceando su vida estudiantil y su vida personal/familiar.	33%	8%	58%	100%
Satisfacción global con la Dimensión Cualidades Personales y de Desempeño de la Mentoría	33%	8%	58%	100%

Nota. Aplicación virtual del cuestionario de percepción de la mentoría

Finalmente, el 43% de los estudiantes de pregrado mostraron insatisfacción, mientras que el 57% estuvieron satisfechos con la Mentoría.

Discusión

La presente investigación aborda el nivel de satisfacción hacia la Mentoría en los estudiantes del pregrado, analizada en el ámbito de las dimensiones de la comunicación efectiva, trabajo colaborativo, aprendizaje, acompañamiento, desarrollo personal y humano y cualidades personales y de desempeño. Los hallazgos muestran que la mayoría estuvo satisfecha hacia las seis dimensiones señaladas; mientras que el mayor nivel de indiferencia les correspondió a las dimensiones aprendizaje y acompañamiento.

La satisfacción de los estudiantes hacia la Mentoría se debería a la ayuda, a la guía y apoyo al estudiante, a la comunicación fluida, a la enseñanza, a la escucha empática, a compartir y acompañar, además, por escucharlos y aconsejarlos (Haas, 2017).

Así mismo, la satisfacción de los estudiantes hacia la comunicación efectiva se explicaría al nivel adecuado de información, a la comunicación virtual y presencial, a la superación de las barreras de tiempo y distancia utilizando el WhatsApp, el Facebook, las videoconferencias que propició la mejor participación de los estudiantes (Pizarro, 2018), mientras que la insatisfacción mostrada sobre el constructo “El mentor da retroalimentación constructiva” se explicaría por la falta de empatía, de disponibilidad de tiempo, flexibilidad, implicación personal, falta de ayuda, soporte, motivación y retroalimentación del mentor (Zambrano, 2019). Así mismo se debería a la poca participación de los estudiantes en las reuniones, al poco tiempo dedicado a la mentoría y al escaso apoyo emocional y psicológico (Alonso-García, 2021).

La satisfacción de la mayoría de los estudiantes hacia la dimensión trabajo colaborativo y el constructo “El mentor trabaja conmigo para definir mi proyecto y plan de vida”, se debería, al asesoramiento para organizar el trabajo, al seguimiento, a ganas de ayudar, al aliento otorgado, a las soluciones dadas a los impases presentados, al conocimiento de sus expectativas sobre sus aspiraciones y sueños. Mientras que la insatisfacción sobre los constructos que integran esta dimensión se explicaría por la poca difusión del programa, insuficiente asesoramiento y seguimiento, falta de apoyo y aliento, así como a las pocas horas dedicadas a la mentoría al no ser reconocidas como horas lectivas ni como no lectivas (Alonso-García, 2021).

La satisfacción de la mayoría de los estudiantes hacia la dimensión aprendizaje y el constructo “El mentor me enseña, escucha, aconseja, comparte, acompaña, inspira, reta, apoya y guía en mi camino de aprendizaje”, se debería, a la optimización del aprendizaje, a la relación mentor-estudiante, al apoyo dado en todo el proceso educativo (Haas, 2017), al aprendizaje basado en problemas, al método de casos, al análisis de la interacción mentor/estudiante (Zambrano, 2019) y a la exposición

de las experiencias vividas por los mentores como estrategia para transmitirles aprendizajes útiles. Por otro lado, el mayor nivel de insatisfacción para todos los constructos de la dimensión se interpretaría por la poca evidencia empírica de la eficacia y utilidad de la mentoría, al desconocimiento de las causas del abandono, de las características individuales del estudiante, de la universidad, del entorno social, familiar y de los factores que contribuyen al éxito. También se explicaría por el desconocimiento de las variables de entrada, de proceso y de resultado de las reuniones entre mentor y estudiante y de las características del mentor, de los estudiantes, del entorno y de la situación social y económica (Alonso-García, 2021).

La satisfacción de la mayoría de los estudiantes hacia la dimensión acompañamiento y los constructos “El mentor me motiva, acompaña, ofrece ayuda, soporte, narra su autobiografía y se involucra”, “El mentor contribuye a que desarrolle confianza en mí mismo” y “El mentor negocia y consensua conmigo un camino para promover mi independencia personal”, se debería a la buena relación mentor-estudiante, a la comunicación significativa y empática, a la retroalimentación, al apoyo de la universidad para el acceso a redes sociales, mensajes de texto y correo electrónico, al espacio seguro, confiable y familiar y al apoyo de pares para el desarrollo de actividades (Zambrano, 2019; Wong et al., 2022; Ontong et al., 2022).

Que la máxima insatisfacción le correspondiera al constructo “El mentor identifica sus propios prejuicios respecto de nuestra relación de mentor/estudiante” tendría su explicación en la comunicación establecida, la falta de compromiso, inadecuada relación mentor-estudiante, escasos encuentros cara a cara, disponibilidad de tiempo, insuficiente comunicación significativa y empática (Wong et al., 2022; Ontong et al., 2022) y por desconocer a los estudiantes más vulnerables y el contexto sociopolítico (Sánchez-Aragón et al., 2021; Prieto-Flores y Feu, 2018).

La satisfacción de la mayoría de los estudiantes hacia la dimensión desarrollo personal y humano y los constructos “El mentor me ayuda efectivamente a desarrollarme como persona y profesional”, “El mentor comprende el impacto que tiene sobre mí como modelo de rol y de persona” y “El mentor comunica adecuadamente los objetivos y ventajas de la mentoría utilizando las técnicas modernas de la comunicación”, se debería a la relación mentor-estudiante, a la exigencia que todo estudiante tenga su proyecto de vida para que llegue hasta donde pensó llegar y a la asociación significativa de la mentoría con el mayor compromiso con el proyecto de vida (Lund et al., 2019; Alonso-García, 2021).

Que el mayor nivel de insatisfacción fuera para todos los constructos de la dimensión se interpretaría como el resultado de la poca inversión para garantizar su desarrollo y calidad de la mentoría, a la escasa cercanía, a no compartir su experiencia, a que los mentores y estudiantes no sean voluntarios y a la poca empatía, confianza, flexibilidad y compromiso del mentor (Carmona et al., 2018; Carpintero, 2015; Cuéllar, 2019), lo que genera deficiencias en el rendimiento académico (Bernardus, 2014).

La satisfacción de la mayoría de los estudiantes hacia la dimensión cualidades personales y de desempeño y todos sus constructos, se debería al conocimiento de las expectativas de los estudiantes, a la identificación de los problemas y los niveles de insatisfacción en la interacción estudiantes-mentores que permitió tomar las medidas para revertirlas (Lovrić et al., 2017).

Que el mayor nivel de insatisfacción fuera para todos los constructos de la dimensión se interpretaría como el resultado del desconocimiento de las percepciones de los estudiantes con respecto a la mentoría, a que los mentores no perciben su participación como una obligación para la supervisión, el asesoramiento, el aliento y la motivación de los estudiantes asignados, además de no compartir sus experiencias y al no tener presente que el factor tiempo, la brecha generacional y la falta de personal fueron la causa de una relación mentor-estudiante insatisfecha (Lian et al., 2015).

Conclusiones

La mayoría de los estudiantes se encontraron satisfechos con las seis dimensiones de la mentoría analizadas: comunicación efectiva, trabajo colaborativo, aprendizaje, acompañamiento, desarrollo personal y humano, y cualidades personales y de desempeño.

Los mayores niveles de indiferencia se observaron en las dimensiones de aprendizaje y acompañamiento, lo que sugiere que algunos estudiantes no percibieron un impacto significativo en estos aspectos.

La satisfacción de los estudiantes se debe a factores como la ayuda, guía y apoyo brindados por los mentores, la comunicación fluida, la enseñanza, la escucha empática, el acompañamiento y el asesoramiento proporcionado.

La insatisfacción en algunos constructos se explica por la falta de empatía, disponibilidad de tiempo, flexibilidad e implicación personal de los mentores, así como por la poca participación de los estudiantes y el escaso apoyo emocional y psicológico.

La satisfacción en la dimensión de trabajo colaborativo se relaciona con el asesoramiento, seguimiento, aliento y soluciones brindadas por los mentores, mientras que la insatisfacción se debe a la poca difusión del programa, el insuficiente asesoramiento y seguimiento, y la falta de reconocimiento de las horas dedicadas a la mentoría.

La satisfacción en la dimensión de aprendizaje se atribuye a la optimización del aprendizaje, la relación mentor-estudiante y el apoyo en el proceso educativo, mientras que la insatisfacción se explica por la falta de evidencia empírica sobre la eficacia y utilidad de la mentoría, y el desconocimiento de factores que contribuyen al éxito.

La satisfacción en la dimensión de acompañamiento se debe a la buena relación mentor-estudiante, la comunicación significativa y empática, y el apoyo de la universidad y los pares, mientras que la insatisfacción se relaciona con la comunicación establecida, la falta de compromiso y la inadecuada relación mentor-estudiante.

La satisfacción en la dimensión de desarrollo personal y humano se asocia con la relación mentor-estudiante y la importancia del proyecto de vida, mientras que la insatisfacción se explica por la poca inversión, la escasa cercanía y la falta de empatía, confianza y compromiso de los mentores.

La satisfacción en la dimensión de cualidades personales y de desempeño se debe al conocimiento de las expectativas de los estudiantes y la identificación de problemas, mientras que la insatisfacción se relaciona con el desconocimiento de las percepciones de los estudiantes y la falta de compromiso de los mentores.

Referencias

- Alonso-García. (2021). Propuesta de modelo de mentoría entre iguales en entornos Universitarios. *Revista Electrónica Educare*, 25(1), 1-17. <http://doi.org/10.15359/ree.25-1.19>
- Bernardus, D. (2014). El papel del gasto mensual de los estudiantes, la calidad de la tutoría y el dinero para las empresas en el aprendizaje del emprendimiento. En *Proceeding Book ICONEE 2014, International Conference on Entrepreneurship Education* <https://dspace.uc.ac.id/handle/123456789/472>
- Carmona, D. F., Rodríguez, D.M., Canito, J.L., Carrasco, J.P. & Alonso, M. A. (2018). ¿Calidad en la mentoría? La expresión que le da valor. Presentado en *CoMUE 2018, Congreso de Mentoría en Universidades Españolas*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8607287>
- Carpintero, S. (2015). Cualidades que deben tener los mentores en el ámbito universitario. En *Proceedings of the 7th World Conference on Educational Sciences (WCES-2015)*, 255 – 258. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.07.132>
- Cuéllar, C., González, M.P., Espinosa, M.J. & Cheung, R. (2019). 'Buen mentor' y 'buena mentoría' según actores de programas de inducción a directores novatos chilenos. *Psicoperspectivas*, 18(2), 1-14. <http://dx.doi.org/10.5027/psicoperspect>
- Haas, V. (2017). *La mentoría, una invitación al desarrollo profesional del docente. Partícipes, roles, énfasis, proyecciones*. Editorial Académica Española.
- Lian, C. W., Hazmi, H., Hui, K. L., Ee, L., Nii, L. W. & Shin, W. H. (2015). Percepciones sobre el concepto de mentoría y las prácticas de mentoría entre los mentores médicos: un estudio de métodos mixtos. *Revista de educación en medicina*, 7(2), <https://doi.org/10.5959/eimj.v7i2.343>
- Lovrić, R., Prlić, N., Barać, I., & Radić, R. (2017). Expectativas y evaluaciones de los estudiantes de enfermería sobre las competencias de los mentores y autoevaluaciones de los mentores como indicadores de la calidad del proceso de mentoría. *American Journal of Nursing Science*, 6 (5), 382-386. <https://doi.org/10.11648/j.ajns.20170605.12>
- Lund, T. J., Liang, B., Konowitz, L., White, A. E. & Mousseau, A. D. (2019). ¿Calidad por sobre cantidad?: Relaciones de mentoría y desarrollo de propósitos entre estudiantes universitarios. *Psicología en las escuelas*, 56(9), 1472-1481. <https://doi.org/10.1002/pits.22284>

- Ontong, J. M., Arendse-Fourie, S. & Schonken, C. (2022). Un análisis del papel de un programa de tutoría académica en línea entre pares durante la enseñanza remota de emergencia en una universidad residencial sudafricana. *South African Journal of Higher Education*, 36 (3), 194-213. <https://doi.org/10.20853/36-3-4662>
- Pizarro, S. K. (2018). *Análisis y reflexiones en torno a la comunicación interpersonal ya distancia en el Programa de mentoría consejeros de Carrera de la Pontificia Universidad Católica del Perú*. Ponencia presentación a GT 2 Comunicación Organizacional y Relaciones Públicas
- Prieto-Flores, Ó. & Feu, J. (2018). ¿Qué impacto pueden tener los programas de mentoría social en la sociedad? Una exploración de las evaluaciones existentes y propuesta de marco analítico. *Pedagogía Social Revista Interuniversitaria*, (31), 153–167. https://doi.org/10.7179/PSRI_2018.31.12
- Sánchez-Aragón, A., Belzunegui-Eraso, A. & Prieto-Flores, Ó. (2021). Revisión sistemática de la evaluación de la mentoría social dirigida a jóvenes vulnerables. *Revista OBETS*, 16(2), 481-506. <https://doi.org/10.14198/OBETS2021.16.2.16>
- Terrasa, SA, Vázquez Peña, F., Posadas Martínez, ML, et al. (2022). Validación en español de un cuestionario para la evaluación de la calidad de la mentoría en investigación en ciencias de la salud. *Evid Actual Pract Ambul*, 25 (2), e007018. <https://dx.doi.org/10.51987/EVIDENCIA.V25I3.7018>
- Wong, S.P., Soh, S.B. & Wong, M. L. L. (2022). Mentoría intercultural entre estudiantes universitarios: la importancia de una comunicación significativa. *Revista internacional de relaciones interculturales*, 91, 13-26. <https://doi.org/10.1016/j.ijintrel.2022.08.008>
- Zambrano, G. J. (2019). Aplicación del mentoring (mentor) en el proceso de enseñanza-aprendizaje en la educación superior. *Pertinencia Académica*, 1, 1-12. <https://doi.org/10.5281/zenodo>



© Los autores. Este artículo es publicado por la *Revista Educación* de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. Es de acceso abierto, distribuido bajo los términos de la licencia atribución no comercial 4.0 Internacional. (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>), que permite el uso no comercial y distribución en cualquier medio, siempre que la obra original sea debidamente citada.