



ROUTES4
MENTOR SUPPORT FOR E-LEARNING

**MANUAL PARA MENTORES EN
E-LEARNING**

Y

**RECOMENDACIONES DE CONTENIDO PARA LA
CUALIFICACIÓN FORMAL DE MENTORES**



Education and Culture DG

Lifelong Learning Programme

Versión en español



El presente proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea.

Esta publicación es responsabilidad exclusiva de su autor. La Comisión no es responsable del uso que pueda hacerse de la información aquí difundida.

Primera edición: diciembre 2012
Printed in Spain, impreso en España
Depósito legal: GR 3507-2012
Imprime: Reproducciones Ocaña, s.l.

ÍNDICE

MANUAL DE APOYO PARA EL MENTOR EN E- LEARNING

- 07 - Introducción
- 09 - ¿Quién participa en el Mentoring?
- 11 - El Mentor –en detalle
- 12 - El ambiente de aprendizaje
- 15- El alumno
- 19 - Habilidades para el Mentoring
- 25 - La retroalimentación
- 26 - El sistema de E-learning
- 31 - El contexto del Mentoring en E-learning

RECOMENDACIONES DE CONTENIDO PARA LA CUALIFICACIÓN FORMAL DE MENTORES

- 39 - Cuestionario de evaluación de necesidades. Análisis resultados
- 61 - Propuesta de Programa de Entrenamiento para mentores en e-learning

MANUAL DE APOYO PARA EL MENTOR EN E-LEARNING

INTRODUCCIÓN

1.1. ¿Qué sucede?

"Formación Profesional" - "Aprendizaje Permanente" - "La inclusión social a través del aprendizaje" - "cerrar la brecha educativa entre las zonas urbanas y rurales" - "las cuestiones de género en el acceso a la formación" - ... estos y muchos otros términos están relacionados con las supuestas ventajas de las TIC basadas en el aprendizaje. Ya sea en la versión tradicional de "educación a distancia", con apoyo de las TIC, o una versión más avanzada, como puede ser una acción que se lleva a cabo completamente en un entorno virtual E-learning: es evidente que nos encontramos antes aspectos positivos como son la reducción de distancia y costos y un calendario más flexible en comparación con el "viejo" proceso de formación en las sesiones presenciales. Como resultado, la formación basada en las nuevas tecnologías parece ser la solución mágica para casi cualquier problema, y es cada vez más popular, no sólo para los estudiantes sino también para las instituciones de formación.

Sin embargo, la realidad es algo más compleja. Algunas de las limitaciones que con mayor frecuencia aparecen se refieren a las dificultades en el proceso de motivación de los estudiantes, no hay interacción social personal, falta de conocimiento operativo de la gestión de las herramientas TIC, mala o insuficiente conectividad, especialmente en las zonas rurales, o un material didáctico y un profesorado aburrido y sin ningún atractivo. Algunos de ellos se pueden resolver con medios técnicos, pero muchos otros son simplemente el resultado de la naturaleza de los seres humanos y sus hábitos culturales.

Aquí es donde el concepto Mentor entra en escena, como una alternativa para hacer frente a muchos de esos factores "blandos" y a las restricciones basadas en la educación a distancia y en el aprendizaje electrónico. La palabra tiene su origen en la "La Odisea" de Homero, y el concepto se puede rastrear desde la antigüedad hasta la formación y los negocios de hoy en día. Como concepto, es muy popular en el mundo anglosajón, y se refiere a la "relación personal de desarrollo en el cual una persona con más experiencia o conocimiento ayuda a guiar a otra con menor experiencia o conocimiento"¹.

1.2. El concepto de Mentor en la educación a distancia y en E-learning

Aplicado al contexto de la educación a distancia basada en las TIC y el E-learning, este concepto adquiere un contenido más práctico que está relacionado con el apoyo a la enseñanza y el aprendizaje. Se trata de una figura y un papel que está "entre" el estudiante, el centro de formación, y el profesor. Su peculiaridad radica en la capacidad de solucionar los obstáculos individuales y personalizados en el proceso de aprendizaje, pero sin interferir en el contenido del curso o acción.

Los Mentores pueden actuar como profesionales especializados, ya sea en una entidad de formación profesional, o como freelance. Pueden formar parte de un equipo docente, ser empleado ad-hoc para una acción de formación específica, o pertenecer a estructuras organizativas como son los telecentros. Es deseable, pero no necesario, que el Mentor y el profesor sean personas diferentes - especialmente para las acciones de formación de corta duración, y en las entidades de formación más pequeñas, una formación en Mentoring puede ser suficiente o al menos útil.

¹ Para profundizar en el término Mentoring, visita <http://en.wikipedia.org/wiki/Mentorship>

¿QUIÉN PARTICIPA EN EL MENTORING?

El Mentoring implica a varios elementos y actores del proceso de enseñanza / aprendizaje, los cuales interactúan. El Mentor está "en medio" de todos ellos.

2.1. El estudiante

En una situación de formación a distancia y E-learning, los estudiantes están físicamente aislados unos de otros. Si la acción formativa está organizada como una lista cerrada de participantes, tendrán sólo contacto virtual con los demás miembros del grupo. En otras situaciones de formación, es posible que el alumno esté estudiando por su cuenta completamente.

Siempre que sea posible, especialmente en las zonas rurales, los grupos de aprendizaje se deben fomentar. Resultan útiles para mantener la participación, la motivación y el apoyo e, incluso, dependiendo del tema de la acción formativa, pueden ser críticos en la adquisición de ciertas habilidades y capacidades.

2.2. El tutor/profesor

Es la persona encargada de transmitir el conocimiento que es objeto de cualquier acción formativa. Se relaciona con los alumnos, pero su cualificación se centra más en el contenido que en el proceso de aprendizaje.

2.3. La institución académica

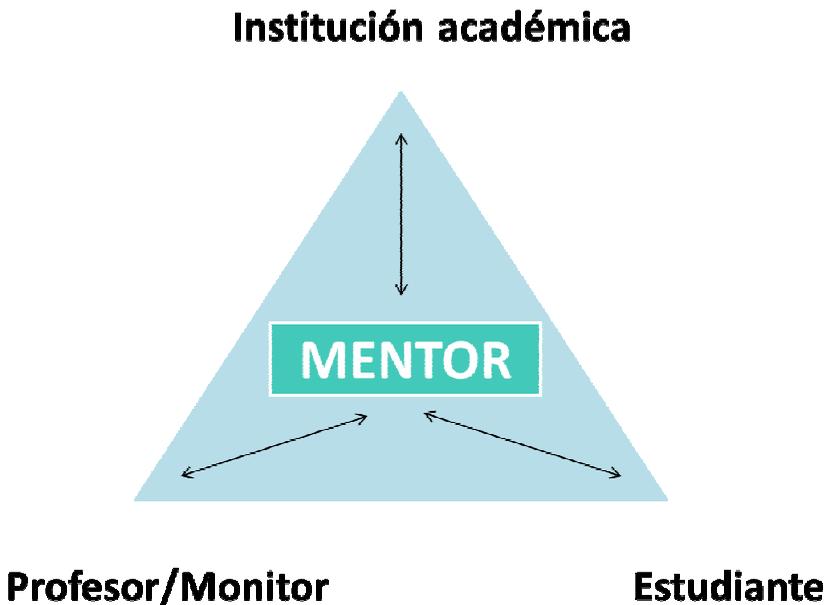
Es la entidad que organiza el proceso de formación. Este proceso puede ser una iniciativa pública o privada: escuelas de formación profesional, universidades, academias, centros de adultos, formación especializada, y cualquier otra institución dedicada a la formación. Sus intereses son: la calidad de la formación,

máximo número de alumnos que terminan una acción formativa con éxito, y el uso eficiente de sus recursos.

2.4. El Mentor

El tutor es el profesional que está trabajando para apoyar a los grupos de aprendizaje o alumnos. Al mismo tiempo:

- establece, mantiene y utiliza la comunicación personal con los alumnos,
- hace equipo con los tutores,
- responde ante las instituciones de formación y por lo general es contratado para optimizar los intereses de estas instituciones.



EL MENTOR –EN DETALLE

3.1 ¿Qué es un Mentor?

La definición de Mentor en el diccionario es "consejero o guía". Como se ha comentado, el concepto toma su nombre del personaje a quien Ulises confió la educación de su hijo.

3.2 Entender el Mentoring

El Mentoring está relacionado con la tutoría y la enseñanza, donde el Mentor imparte conocimientos y apoya al alumno en el proceso de aprendizaje. Sin embargo, existen diferencias cruciales. Por ejemplo, el Mentor no es asignado para el alumno, ni es una posición que alguien pueda solicitar; las personas se convierten en Mentores de otros cuando éstos confían en su guía y sabiduría. El Mentor está disponible para compartir sus conocimientos y ayudar al estudiante a encontrar rutas de aprendizaje. El Mentor puede o no enseñar cosas específicas, sin embargo, la tarea más importante del Mentor es tener una visión general del panorama de la educación, su posición en la misma y el compromiso de guiar en el proceso de aprendizaje.

3.3. ¿Quién puede ser Mentor y por qué?

Las personas se convierten en Mentores a través de sus relaciones con los alumnos, y el elemento más importante en esta relación es la confianza. El tutor tiene que tener cualidades de liderazgo, ser capaz de ver varias alternativas en una situación, ser ingenioso en términos de acceso al conocimiento y ser bueno en la creación de redes. El Mentor apoya y exige al alumno puesto que el aprendizaje es un proceso personal y por lo tanto, el alumno es responsable en última instancia.

3.4 ¿Qué se puede esperar del Mentor?

El Mentor es la persona que conoce la red en su conjunto, la persona que mantiene contactos y toma iniciativas en la búsqueda de la formación que el grupo necesita. El Mentor tiene el papel de anfitrión en las reuniones, prepara las reuniones e involucra a todos los alumnos en el proyecto. El Mentor también tiene el papel de consejero de confianza para aquellos alumnos que busquen una orientación. Es posible que en un grupo de aprendizaje más de una persona se desarrolle como Mentor y es importante verlo como un proceso natural en la vida del grupo, no como una competición por la influencia, sino como una muestra de la diversidad de capacidades e intereses del grupo.

EL AMBIENTE DE APRENDIZAJE

4.1 Un ambiente de aprendizaje flexible

Por definición, la educación E-learning a distancia (o DEL² por sus siglas en inglés) es más flexible en comparación con la formación presencial tradicional: no requiere de un espacio físico específico, los horarios están abiertos (excepto tal vez algunas partes específicas), y el proceso de aprendizaje se puede definir libremente dentro de los plazos previstos de cualquier acción formativa

Sin embargo, el aprendizaje es tanto un proceso individual como un proceso social. Es importante, por ejemplo, poder compartir ideas, escuchar a los demás y, en general discutir el aprendizaje con otros. El ambiente de aprendizaje, por lo tanto, debe ser propicio para compartir y aprender. En un ambiente de aprendizaje tradicional, esto sucede cara a cara, en DEL tal contacto – como

² Distance and E-learning

mucho - es virtual a través de las TIC. Esto implica no sólo nuevos retos de contacto y control de la participación, sino que también es fundamental para la motivación y la participación.

O en el otro extremo, puede conducir al aislamiento y al abandono de la formación. Esto resulta especialmente cierto en los casos en que el alumno no tiene experiencia con el entorno de las TIC, la propia formación DEL, o en el contexto socio-cultural donde la interacción personal es necesaria, ya sea para la motivación o para el aprendizaje como tal. Un caso típico son las sociedades rurales, donde la interacción personal sigue siendo el núcleo de cualquier proceso social y de desarrollo.

4.2 ¿Virtual frente a presencial?

En su forma más pura, en una acción de formación DEL no hay un sólo momento en que los profesores y los alumnos se reúnen en persona: todo el proceso, desde el primer contacto hasta la entrega del diploma, pasa a través de las TIC o equivalente. Como se ha visto antes, en muchos casos, esto plantea serios problemas por la sencilla razón de que el alumno no "funciona" de esa manera.

El concepto Mentor entra aquí en dos dimensiones:

- proporciona la "interfaz humana" - aunque sólo sea a nivel virtual - que inicialmente está / estaba perdida en el caso más puro de formación DEL.
- la proximidad del Mentor con los alumnos (o su capacidad para moverse en el territorio) permite organizar reuniones personales de los propios alumnos. Se debería preparar un número mínimo de estas reuniones, en función de la duración de la acción formativa.

4.3 Los aspectos técnicos del Mentoring en la educación DEL

Los sistemas y plataformas DEL y plataformas que conocemos se basan en una formación bi-dimensional, donde sólo dos partes están involucradas - el alumno y el tutor. Mediante la adición de un Mentor a esta estructura, se requiere una serie de adaptaciones en:

- materiales de enseñanza y formación - sin ser un especialista en el temario de la acción formativa, el Mentor tiene que tener "conocimientos y puntos de entrada" en el contexto y la estructura del programa de capacitación
- las facilidades de la plataforma electrónica que se utiliza. Muchas instituciones de formación siguen utilizando plataformas con muy pocos elementos interactivos (o incómodos de usar): estos elementos están en el corazón del Mentoring, y si no existen, hay que añadirlos. Algunos sistemas frecuentemente utilizados, como Moodle, integran estos elementos de forma predeterminada.
- la definición específica de los derechos de acceso para el Mentor.
- revisión de la estructura y la modulación de los programas de capacitación (ver arriba - proporcionar oportunidades de encuentros personales).

Otro de los retos que apareció durante la prueba, es la integración con herramientas externas de comunicación en línea, tales como las aplicaciones Social Media (Facebook). No sólo son más intuitivas y amigables que las herramientas incluidas en las plataformas en uso para los estudiantes si no que, sobre todo, los alumnos ya las utilizan en su rutina diaria.

Un documento específico "Directrices para la adaptación de los materiales didácticos de E-learning para el apoyo del Mentor" está disponible como un resultado separado de este proyecto.

EL ALUMNO

5.1 Adaptarse al nivel previo de cada alumno/a

Se trata de una regla básica, pero frecuentemente olvidada, de cualquier acción pedagógica: cada persona tiene un cierto nivel de actitudes, aptitudes, expectativas, comportamientos sociales, etc. que deben ser tomados como el "punto cero determinado" en el inicio de una acción de formación. Si este aspecto no es tenido en cuenta, la comunicación no se establece y, como consecuencia, los alumnos pierden interés, se sienten frustrados y abandonan la formación. Esto ya es difícil de conseguir en los tradicionales grupos de aprendizaje presenciales – y es aún más complicado cuando el contacto es sólo virtual.

Los estudiantes que participan en una acción de formación DEL deben ser evaluados en un nivel básico antes de ser admitidos. En caso de déficit, antes de comenzar la acción en sí, deberían realizar un "curso puente" para superar estas deficiencias. Los Mentores pueden estar involucrados en este proceso, ya sea mediante la detección de tales déficits, u ofreciendo soluciones / apoyo específico a estos individuos.

Es útil para el estudiante tener algún objetivo en cuenta a la hora de iniciar la capacitación - por ejemplo, una habilidad que está interesado/a en aprender o una parte de la información que necesita estudiar más en profundidad. El tutor ayudará a los estudiantes a definir este aspecto específico que dará mayor motivación al alumno/a a lo largo de la formación.

También es fundamental que los alumnos desarrollen su propia confianza. Esto es un problema frecuente que conduce a una actitud pasiva como el miedo de hacer preguntas cuando algún contenido de la formación no se entiende completamente, o en el caso de dudas sencillas sobre la gestión del medio DEL.

5.2 El alumno

El alumno/a es alguien con un compromiso de aprendizaje y crecimiento. Es tan simple como eso. El/ella puede o no puede estar involucrado en un programa de educación formal.

Hay tres cuestiones clave para el éxito en el aprendizaje: la actitud, el tiempo y las circunstancias. El alumno/a debe tener una actitud positiva hacia la tarea, darle importancia y estar dispuesto/a a participar en ella. Los estudiantes deben tener tiempo para el aprendizaje, lo que significa que tienen que pararse a pensar en la forma que tienen de organizarse e incluso en la forma en la que están utilizando las horas y los días. Las circunstancias, físicas y sociales, pueden facilitar o dificultar su proceso de aprendizaje.

Los alumnos

- tendrán que buscar tiempo para el aprendizaje - esto podría significar renunciar a algo que han estado haciendo (establecimiento nuevas prioridades).
- pensarán en cosas y asuntos que no pensaban antes - sus intereses pueden cambiar. Esto puede generar conflictos - ¿están preparados para eso?
- Se devanarán los sesos; puede que tengan que hacer un esfuerzo puesto que algunas preguntas no serán fáciles - eso significa que se estarán desafiando.
- Podrán divertirse - si hay un momento aburrido en su proceso de aprendizaje, algo está mal.

5.3 ¿Qué puede lograr el Mentor?

En las condiciones anteriores, el Mentor debe ayudar a lograr un resultado exitoso en el aprendizaje para cada uno de sus alumnos. Las personas aprenden de diferentes maneras. Algunos estudiantes están acostumbrados a que se les diga qué hacer. Si esto era lo que hacían en la escuela, al principio es difícil "olvidar" tales comportamientos: en tal caso, el Mentor debe alentar a los estudiantes a participar con iniciativa propia. Otros pueden ser hiperactivos y con tendencia a ser intolerantes con las opiniones de otros compañeros. O cualquier otra situación personal específica puede tener un alumno y que puede afectar negativamente en el progreso de la acción formativa y / o de los que participan en ella.

En cualquier caso: **los milagros no existen**. El Mentor puede ayudar a los estudiantes, para ello debe utilizar las técnicas y habilidades relacionadas con la empatía, la dinamización, o incluso con el marketing. Pero siempre habrá un momento en el que todas estas técnicas fallan, y, en este caso, el alumno/a estará "perdido/a" en el proceso de formación.

5.4 E- MENTORING

El Mentor debe ser capaz de adaptar cada acción DEL a los participantes con los que va a tratar. Deben definirse los siguientes aspectos del E-Mentoring antes del inicio cualquier acción:

- Conocimiento de la plataforma electrónica que se va a utilizar: se generarán muchas preguntas y problemas.
- Definir la frecuencia de la comunicación con los participantes.
- La coordinación y la interacción con los tutores.
- Organización de: momentos específicos de comunicación, tiempo de respuesta mínimo, acceso a las herramientas TIC.

- Planificación de las reuniones presenciales con los estudiantes (si se produjeran).
- Restricciones en el contacto electrónico o por teléfono.

5.5 El ciclo de vida del Mentoring

El Mentoring tiene un ciclo de vida, con su secuencia de fase. En la educación DEL, esto es un aspecto teórico, en gran medida, puesto que la mayoría de estos elementos se definen externamente por el centro de formación que organiza la acción. Sin embargo, es importante tener en cuenta esta secuencia, sobre todo en las acciones de formación de larga duración, donde se pueden desarrollar fuertes relaciones personales: todos los implicados deben ser conscientes de que terminan con el final de la capacitación.



5.6 Beneficios para los Mentores

El Mentoring es un proceso de doble sentido: no es sólo el alumno/a, también los Mentores se benefician de él. Añade nuevas posibilidades de crecimiento y desarrollo personal:

- Desarrollo de las habilidades de comunicación.
- Gestión del tiempo.
- Sentimientos positivos como la alegría y el placer.

HABILIDADES PARA EL MENTORING

6.1 Gestión y uso de la plataforma virtual de aprendizaje

Por definición, la formación DEL utiliza una plataforma de aprendizaje virtual (electrónica) donde tienen lugar todas las actividades relacionadas con el proceso de formación, entre otras:

- Inicio de sesión y presentación de los usuarios.
- Presentación de los contenidos.
- Interacción entre alumnos, profesores, centro de formación y Mentores.
- Las pruebas y tareas a cumplir / resueltas durante la formación
- Los elementos interactivos tales como chats, foros, o tweets

En función de la experiencia previa de los alumnos con un entorno virtual, las tareas más frecuentes del Mentor serán la resolución de cuestiones y problemas relacionados con el uso y funcionamiento de la plataforma, al menos en el inicio de una acción formativa. El Mentor, por lo tanto, debe tener un buen conocimiento de la plataforma virtual que se está utilizando, por lo menos, dominar el contenido completo de los "Manuales de usuario" que existen normalmente.

6.2 Comunicación en un entorno virtual

Internet ha cambiado nuestro mundo, cada día de una manera más fuerte, nueva y sorprendente. Los entornos digitales como medios sociales se han convertido en el lugar más importante para la comunicación. La ocultación o manipulación de los flujos de información es cada vez más difícil o imposible. Sus partidarios y enemigos pueden expresar sus actitudes en las redes sociales, blogs, etc. Puedes acercarte a tu público objetivo, y obtienes inmediata una reacción - opiniones, reproches, agradecimientos. Un entorno digital permite el intercambio de

información en poco tiempo. Noticias importantes, ilustradas con fotos y videos llegan a los destinatarios en progresión geométrica. Internet permite a las personas que comparten los mismos puntos de vista formar grupos de presión y realizar acciones a favor o en contra.

El Mentor debe ser capaz de entender estas posibilidades, y aplicarlas, apoyando la acción formativa en la que está involucrado. Esto incluye habilidades en los siguientes aspectos:

- Escritura (expresiones e instrucciones claras y un lenguaje fácil de comprender).
- Redacción de mensajes de correo electrónico.
- Herramientas de comunicación como foros, chat, mensajería (Skype, MSN), circulares, blogs, tweets, etc.
- Redes Sociales (Facebook, LinkedIn, o similar).
- Técnicas específicas para entornos virtuales - especialmente aquellos que sustituyen el lenguaje corporal y facial (formas virtuales de expresar y recibir sentimientos y emociones).

6.3 Entender el medio socio-cultural de la educación DEL

El Mentoring en un curso de formación con alumnos con formación académica en áreas urbanas es totalmente diferente a ser Mentor de un grupo de pequeños agricultores en un territorio rural. Las herramientas y las técnicas pueden ser similares, pero su aplicación puede variar de un extremo al otro. Por ejemplo, ambas utilizan la misma plataforma E-learning pero mientras que en el primer caso, los alumnos cuentan con experiencia en este entorno, en el otro ejemplo, para algunos de los participantes es la primera vez que interaccionan con la plataforma.

Otros aspectos que se deben considerar y tener en cuenta son:

- Las instalaciones y los equipos disponibles, ya sea en casas particulares o en un telecentro.
- Compatibilidad de horarios con las horas de trabajo.
- Conectividad.
- Hábitos sociales, culturales y de comunicación de los alumnos / grupo de aprendizaje.
- Los motivos, necesidades, expectativas o metas personales de los alumnos que participan en la acción.

6.4 Estilos de aprendizaje

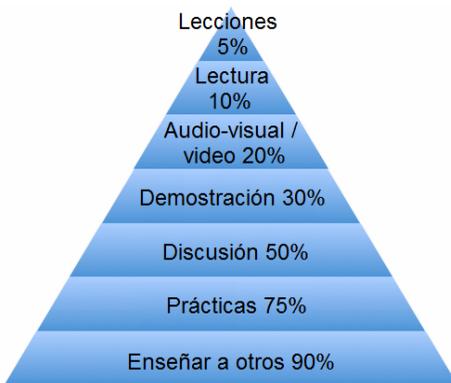
Cada persona es diferente y utiliza un estilo diferente en la forma de adquirir conocimiento. En cada acción de educación DEL, el Mentor se enfrentará a varios de ellos. Con el fin de entender los problemas que pueden aparecer y ser capaz de resolverlos, es importante tener una comprensión conceptual de los estilos de aprendizaje.

Hay muchos modelos diferentes de estilos de aprendizaje - Algunos se centran en las características personales y las actitudes de los alumnos, otros están más basados en un enfoque multi-dimensional del proceso de aprendizaje, etc Ninguno de ellos se adapta a todas las situaciones posibles de la educación DEL. Generalmente, es conveniente considerar varios modelos al mismo tiempo dependiendo del caso específico. Un buen Mentor debe tener al menos conocimiento básico de algunos de ellos.

6.5 Métodos, estilos y herramientas para la enseñanza

La enseñanza DEL está muy estandarizada, en comparación con la "enseñanza en el aula", donde la adaptación de la metodología y el contenido del grupo son mucho más fáciles si el maestro tiene experiencia. En cualquier acción DEL, se debe definir y delimitar los elementos que se van a utilizar para la enseñanza antes de la apertura del curso. Las plataformas y entornos modernos DEL como Moodle ofrecen una gran variedad de herramientas y métodos que se adaptan a cualquier necesidad.

La integración de los Mentores en el equipo requiere que se definan y especifiquen claramente y desde el principio, las funciones de los tutores, centro de formación, y Mentores en el proceso de enseñanza y supervisión. Si en el curso se aplica una metodología de enseñanza específica, los Mentores deben coincidir y apoyar esta actividad - de lo contrario los alumnos puede sentirse confusos.



Con el tiempo, el "aprendizaje" y "enseñanza" son dos caras de un mismo proceso que debe conducir al resultado de un mejor conocimiento, capacidad, habilidad, hábitos, o cualquiera que sea el objetivo de la formación.

El esquema de al lado ofrece una orientación aproximada sobre cómo de efectivas son las diferentes formas de aprender o enseñar. Los Mentores estarán más involucrados con el apoyo en los niveles más bajos, que al mismo tiempo, son los más importantes en el resultado final de aprendizaje.

6.6 Motivación

La motivación se refiere a un proceso que produce, controla, y mantiene ciertos comportamientos. Puede tener sus raíces en una necesidad básica como comer y/o descansar, o en un objeto deseado, un objetivo, un estado de bienestar ideal, o puede ser atribuida a razones menos aparentes tales como el altruismo, el egoísmo, la moral, o el miedo a morir. Conceptualmente, la motivación no debe confundirse con voluntad y/o optimismo. La motivación está también relacionada, pero de una manera diferente, con la emoción.

Existen una amplia gama de teorías y definiciones conceptuales sobre la "motivación". En los entornos empresariales y de gestión, las más citadas son la pirámide motivacional de Maslow, y la teoría de los dos factores de Herzberg. En el contexto pedagógico, las teorías basadas en conceptos cognitivos y las expectativas son las más frecuentes.

La **motivación** es un componente crítico del **aprendizaje**. Aprender a motivarse "se refiere a la disposición de los estudiantes, a la necesidad, el deseo y la obligación de participar, y tener éxito en el proceso de aprendizaje". La motivación hace que los estudiantes participen en las actividades académicas, sigan aunque las cosas se pongan difíciles, y determina cuánto aprenden. Los estudiantes que están motivados para aprender utilizan procesos cognitivos superiores en formarse. La motivación para hacer algo puede ocurrir de muchas maneras. Puede ser una característica de la personalidad o un interés estable en el largo plazo.

En un proceso de formación tradicional como es el presencial, la motivación puede ser observada e influenciada directamente por la acción del profesor o a través de dinámicas de grupo individuales que generan una "**atadura emocional**" dentro del grupo de aprendizaje. Esto es casi imposible en una acción de educación DEL, donde la interacción personal se limita a la escritura o, en el mejor de los casos, habla e imagen virtual; las dinámicas de grupo son difíciles de

conseguir y dependerá, en todo caso, de la participación voluntaria y el compromiso de los otros estudiantes. Una unión emocional en un entorno DEL es tan importante como algunas herramientas o métodos disponibles: un futuro campo de investigación. Dentro de los casos de Mejores Prácticas encontramos, sin embargo, que el fomento y la promoción de un interés tangible y la perspectiva de la aplicación práctica en una acción DEL tienen más probabilidades de generar este efecto.

Por lo tanto, los cursos DEL necesitan no sólo de ser eficaces, sino también ser divertidos y, al mismo tiempo, ser considerados "útiles" para involucrar a los estudiantes. Las técnicas de motivación son de importancia crítica para el éxito del Mentor: la falta de motivación o interés es el problema más frecuente, y directa o indirectamente, es la razón del casi 90% de los casos de abandono.

Los Mentores deben tener un conocimiento básico de:

- Las teorías y enfoques de la motivación de los estudiantes.
- Principios de la motivación.
- Motivación para el aprendizaje.
- El establecimiento de metas.
- Sincronización de los factores de motivación y estrategias durante el proceso de aprendizaje.
- Cómo mejorar la motivación de aprendizaje.
- Trucos específicos, consejos y técnicas para motivar a los estudiantes online y de educación DEL.

LA RETROALIMENTACIÓN

La retroalimentación es una parte esencial de los programas de educación y capacitación. Ayuda a los estudiantes a maximizar su potencial en las diferentes etapas de la formación, aumentar su conocimiento de los puntos fuertes y áreas de mejora e identificar las acciones que deben tomarse para mejorar el rendimiento.

La retroalimentación puede ser informal (por ejemplo, en los encuentros del día a día entre docentes y estudiantes, entre iguales o entre colegas) o formal (por ejemplo, como parte de la evaluación escrita). Es parte del diálogo general o de la interacción entre el profesor y el alumno, no una comunicación unidireccional.

En las acciones de DEL, la retroalimentación se canaliza a través de la mediación y el entorno virtual. Mientras que la interacción directa y la respuesta en tiempo real se limita a momentos puntuales (horas o clases, sesiones de grupo, chat), la accesibilidad universal de la retroalimentación en cualquier momento del día, permite un uso más eficiente del tiempo, tanto para el tutor como para el alumno. El feedback en un entorno DEL será en su mayoría de forma escrita - esto puede suponer un gran problema cuando se trata de estudiantes que no utilizan o no están acostumbrados a comunicarse de esta manera.

Para el Mentor, proporcionar retroalimentación forma parte de sus habilidades de motivación y comunicación. Tiene que ser abordada en cualquier tipo de formación, teniendo en cuenta las condiciones específicas, los requisitos y las limitaciones de un entorno virtual de aprendizaje.

EL SISTEMA DE E-LEARNING

Se presupone un conocimiento básico de los conceptos "Educación a distancia" y "E-learning"

8.1 Introducción

El E-learning³ constituye su propia metodología. Como tal, parte de una serie de premisas, tanto en el área pedagógica y como en la tecnológica. En concreto, podemos decir que estas consideraciones afectan a los tres ejes sobre los que se apoya una solución de E-learning, y que necesitan ser analizados y adaptados antes de la puesta en práctica de una acción formativa que implementa la función del Mentor:

- Plataforma tecnológica
- Contenidos
- Servicios

Una de las características definitorias de E-learning es que se aplica una metodología de enseñanza 100% interactiva, gracias a las infinitas posibilidades de la Internet y la informática en general. Como resultado, el grado de aprendizaje y asimilación de contenidos es extremadamente alto, siempre que haya una actitud positiva hacia esta metodología, tanto del alumno como del tutor, ambos apoyados por el Mentor.

³ Se incluye aquí también "la educación a distancia" basada en TIC si se utiliza una plataforma virtual para la organización y ejecución del proceso de formación integral.

8.2 La plataforma tecnológica

El primer eslabón de la cadena es, sin duda, el entorno tecnológico en el que la actividad de formación se lleva a cabo. Este entorno también se llama plataforma E-learning, que es la herramienta utilizada para combinar hardware y software, y ofrecen todas las características necesarias para la formación basada en web. Hoy en día podemos encontrar una gran variedad de plataformas, sin embargo la mayoría tienen elementos muy similares, como el contenido multimedia, herramientas de comunicación síncronas o asíncronas (chat, correo electrónico, foros, etc) y herramientas de gestión. En este último caso, la utilidad que tiene esta herramienta depende del objetivo perseguido, es decir, la gestión de los estudiantes, la gestión de contenidos, evaluación y seguimiento, etc. En los últimos años, otras herramientas y servicios web (normalmente de 2,0) están comenzando a ser utilizados de forma complementaria, y en muchos casos integrados con el LMS⁴ (por ejemplo, Youtube, Slideshare, Diigo, Twitter y grupos de Facebook, etc.)

Una de las principales ventajas del E-learning es que conduce a una democratización de la educación: es probable que la formación llegue a un mayor volumen de estudiantes, lo que elimina las barreras geográficas. No hay límites en la comunicación, el intercambio de ideas y experiencias y, sobre todo, se tiene acceso a un gran volumen de información. Por lo tanto, las personas que tenían dificultades para acceder a los procesos de capacitación, ya sea por incapacidad física, por la dificultad de viajar al centro donde se realizan los cursos o por falta de tiempo, etc, ahora tienen a su disposición una amplia variedad de posibilidades para aprender.

⁴ Sistema de Gestión de Aprendizaje (LMS por sus siglas en inglés – Learning Management System)

Otro de los aspectos involucrados en la tecnología del E-learning es el diseño de la interfaz de la plataforma. Uno de los rasgos característicos del E-learning es la implementación de la tecnología de una manera intuitiva que elimina los obstáculos para los usuarios. Por lo tanto, el objetivo de diseñar una plataforma de E-learning es que cualquier persona puede utilizar sus funcionalidades sin conocimientos específicos.

Para el uso de **Mentores**, las plataformas E-learning existentes, por lo general, requieren una revisión en varios aspectos que, brevemente, presentamos a continuación⁵:

- Evaluación.
- Seguimiento / monitoreo.
- Planificación.
- Documentos adicionales.
- Herramientas de comunicación para diferentes usos internos y externos.
- Contenido Multimedia.

8.3 Diseño de contenidos

La creación de contenido representa una condición necesaria pero no suficiente para el éxito del programa de formación. De hecho, hoy en día podemos encontrar una amplia gama de cursos y plataformas de Internet, que se diferencian sólo por la calidad del contenido que proporcionan. Por esta razón, es

⁵ Un documento específico, también elaborado por Routes4, presenta con más detalle las necesidades de adaptación de las plataformas de E-learning y materiales didácticos para uso del Mentor.

conveniente que el desarrollo de los contenidos responda a las necesidades de capacitación identificadas, teniendo en cuenta el perfil de los estudiantes.

La tendencia es desarrollar módulos pequeños y reutilizables o unidades de aprendizaje que se puedan combinar en diferentes planes de formación y en diferentes plataformas. Así, cada "objeto" de la formación puede ser combinado en diferentes actividades de aprendizaje virtual, ampliando significativamente la gama de oportunidades de formación y de amortización de los costes de producción de las empresas de E-learning.

Con base a lo anterior, podemos citar una serie de aspectos a tener en cuenta durante el diseño de los contenidos y que implican, además, examinar el papel de los tutores en el proceso de enseñanza / aprendizaje:

- El contenido debe ajustarse a las necesidades de capacitación de los alumnos que han sido identificadas.
- Calidad y cantidad de la información que es utilizada.
- La reputación y la credibilidad de los expertos que proporcionan el contenido.
- Estructura y organización de los contenidos.

Sin embargo, además de adecuar el contenido de E-learning, otra característica fundamental que debe ser considerada es la **interactividad**.

Como se ha mencionado anteriormente, gracias a esta interactividad, lograremos la formación en un proceso dinámico en el que, por un lado, es más fácil involucrar a los participantes a través de motivaciones y, por otro, la asimilación de los contenidos es más fácil. Esto se puede hacer mediante la adición de mapas conceptuales, diseños atractivos, recursos multimedia, etc con el fin de captar la atención de los estudiantes con diferentes estilos de aprendizaje.

8.4 La estructura de los contenidos

Independientemente de la posibilidad que ofrecen algunos cursos de E-learning para que los estudiantes puedan avanzar en la agenda a través de su propia selección de contenidos, es importante que se proporcione una estructura lógica basada en un modelo pedagógico definido. Los elementos a tener en cuenta, revisados, y adaptados para el uso del Mentor son los siguientes:

- Guía didáctica.
- Introducción y orientación para el estudio.
- Índice.
- Enseñar a los materiales como tales. Incluyen, resúmenes, pruebas y tareas que se deben cumplir.
- Glosario.
- Documentación de apoyo.

8.5 Servicios / Instalaciones

El tercer eje de una solución de E-learning es el área de los servicios o instalaciones. Este término se refiere a la infraestructura creada para gestionar el seguimiento y apoyo de los estudiantes. Al igual que con los aspectos técnicos de la plataforma y con el contenido, este aspecto es también un factor en el éxito o el fracaso de la formación. Aún más - la gama de servicios, las instalaciones y la forma en que se organizan y se aplican, es hoy en día, lo que diferencia a las soluciones técnicas disponibles en el mercado. Ninguno de ellos, hasta el momento, ofrece un apoyo específico al Mentoring. Sin embargo, esto se puede lograr , por lo general, mediante la configuración de los diferentes servicios.

Dentro de esta categoría se tendría en cuenta una serie de elementos que necesariamente deben ser definidos y configurados antes de iniciar un proceso de formación, tales como:

- Servicio de teletutorías (ratio de profesor/alumno y Mentor/alumno, formas de interactuar con los estudiantes, metodología utilizada durante la formación, evaluación).
- Servicio de gestión de estudiantes.
- Servicios de administración con derechos de acceso específicos para Mentores

Dependiendo del desarrollo de los contenidos de la formación, ciertos servicios adicionales serán muy valorados por los estudiantes. Por ejemplo, si nuestros cursos están dirigidos a los jóvenes que aún no tienen trabajo, será de gran utilidad incluir un servicio de empleo, etc.

EL CONTEXTO DEL MENTORING EN E-LEARNING

En las páginas anteriores hemos explicado los aspectos que deben tenerse en cuenta cuando un centro de formación considera la introducción de la figura del "Mentor" en sus acciones DEL nuevas o en curso. En estas páginas finales, reflexionamos sobre el contexto en el que el Mentor está involucrado durante una acción de formación continua.

9.1 Introducción

Las soluciones E-learning se llevan a cabo en la distancia y en un entorno tecnológico, pero todavía involucran a seres humanos: no debemos olvidar aspectos como la interactividad, los sistemas de comunicación, los entornos de aprendizaje, etc. La verdadera "distancia" aparece y tiene efectos negativos cuando el estudiante se enfrenta al proceso de aprendizaje por sí mismo/a. En la mayoría de los casos, esta circunstancia no depende del tipo de enseñanza, sino de la estructura pedagógica en la que se basa el programa de formación.

El método E-learning implica unas características únicas que difieren considerablemente de la enseñanza presencial y la educación a distancia tradicional. Cuando se aplica en un nivel medio-alto, en el contexto urbano probablemente no hay (o existe de una manera muy reducida) la necesidad de apoyo humano y el contacto, pero esto no suele ser el caso, ya que el nivel inicial de los alumnos es bajo y/o sus hábitos y patrones socioculturales no están basados en el anonimato, sino en la interacción personal cara a cara. Por otra parte, los tutores son especialistas en su campo profesional, pero no necesariamente buenos en las habilidades interpersonales y la comunicación humana.

Ahí es donde entra en juego el Mentor.

9.2 Factores educativos

Si tenemos en cuenta la formación a través del E-learning, debemos tener en cuenta una serie de variables que afectarán al grado de asimilación de los contenidos y al posterior éxito de la formación. Estas variables se pueden especificar de la siguiente manera:

- Nuestro objetivo: es necesario adaptar los recursos tecnológicos y humanos al perfil del estudiante.
- Capacidad del tutor-profesor: no sólo sobre la materia a enseñar, sino también de nuevas formas de tratamiento de la información, los principios pedagógicos y el entorno tecnológico donde la formación se desarrollará.
- Aspectos metodológicos.
- Entorno tecnológico.
- La eficacia del proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Asimilación de conocimientos, asegurando que la visualización del contenido y la presentación de estructuras similares son rápidas y lógicas.
- Aumentar el nivel de motivación de los estudiantes.

- Apoyar el proceso de formación en el aprendizaje visual, ya que de esta manera el estudiante guarda sus recursos cognitivos y se centra en la asimilación de contenidos.

9.3 Teorías de aprendizaje

Las teorías del aprendizaje intentan describir cómo sucede el aprendizaje. En el campo del E-learning, las teorías más aceptadas son "el Conductismo (o Teoría del comportamiento) y la instrucción programada" y "el Constructivismo". Sin embargo, los expertos no se atreven a optar por una de las dos teorías, sino más bien sugieren el uso de una combinación de ambos, dando lugar a un modelo mixto.

a) Teoría Constructivista. Esta teoría se basa en dos premisas:

- El aprendizaje es significativo cuando los estudiantes agrupan ideas y esquemas de conocimiento que ya tenían con otras nuevas.
- El tutor desempeña un papel crítico en el aprendizaje del alumno, adaptando el contenido a las necesidades individuales.

La teoría se centra en la forma de presentar y organizar el contenido, sugiriendo una estructura que esté relacionada con el contenido en una creciente complejidad y facilite el aprendizaje significativo.

b) Teoría del comportamiento. Esta teoría sugiere las siguientes pautas:

- Desarrollo de objetivos de aprendizaje.
- Contenido estructurado apropiadamente de lo que el profesor quiere transmitir.
- Organización de la información en pequeños bloques de contenido.
- Evaluación continua para asegurar que el estudiante domina las habilidades necesarias antes de pasar a la siguiente etapa.
- Retroalimentación continua y refuerzo en las respuestas deseadas.
- Monitorización de los estudiantes para comprobar sistemáticamente su ritmo de aprendizaje.

- Track students to systematically check their pace of learning.

Ambos modelos ofrecen aspectos interesantes - la mejor opción es tomar los aspectos positivos de cada uno. Por ejemplo, la perspectiva conductual es muy útil en las cuestiones de organización, es decir, sobre la estructura de la formación, las directrices para la evaluación, etc. Por otro lado, la teoría constructivista ofrece algunas pautas muy recomendables en el tratamiento de los aspectos académicos como la definición de actividades de grupo, las formas de interacción entre los actores involucrados en el proceso, etc

En el campo del E-learning, y en comparación con la formación presencial tradicional, se deben considerar una serie de cambios en relación con el concepto de enseñanza y el papel de los estudiantes y formadores:

- Formación individualizada que responda a las necesidades individuales.
- De artículos académicos sobre la acción de un formador, se concluye que se debe aplicar un enfoque constructivista centrado en el aprendizaje del estudiante.
- Los estudiantes tienen más responsabilidad e implicación en su proceso de aprendizaje.
- La evaluación tiene en cuenta el proceso de aprendizaje, con especial énfasis en el progreso del estudiante y su esfuerzo.
- Programas de capacitación diseñados a medida de los intereses de los estudiantes y sus necesidades.
- La integración del pensamiento visual y verbal - el contenido viene en diferentes formas, lo que facilita la comprensión y asimilación de los conceptos desarrollados.
- Estructura cooperativa donde el aprendizaje se produce fomentando el trabajo en equipo.

- Posibilidad de tener en cuenta el ritmo individual de aprendizaje, diferentes formas de acceso a los contenidos, etc.

9.4 La motivación de los adultos en el proceso de aprendizaje

La formación de adultos implica tener al mismo tiempo motivaciones individuales y grupales. Las primeras se refieren a la necesidad o demanda de formación debido a los cambios en los patrones de producción, los valores sociales, los roles que jugamos, y así sucesivamente. Esto ha generado una necesidad de formación permanente, ya que el cumplimiento de los deberes profesionales requiere un nivel de formación superior. Por otro lado, en términos de motivaciones individuales, las personas esperan responder a las diferentes necesidades sociales y profesionales.

En general podemos decir que los adultos buscan en la formación E-learning una manera de lidiar con los cambios laborales y sociales, teniendo en cuenta la necesidad de ahorrar tiempo y esfuerzo. Sobre esta base, todos nuestros esfuerzos deben estar dirigidos a que la acción formativa que desarrollamos responda verdaderamente a las cuestiones que los estudiantes quieren resolver.

9.5 Premisas de la metodología del E-learning basada en el Mentor

La metodología parte de las siguientes premisas:

- El aprendizaje se construye a través de la experiencia del aprendizaje.
- La interpretación es personal, por lo que no es una realidad compartida u objetivo.
- El aprendizaje es un proceso activo. El aspecto actitudinal es un factor clave para la consecución de los objetivos de formación.
- El aprendizaje es colaborativo, lo que significa que se mejora con múltiples perspectivas.

- El conocimiento se encuentra en la vida real y es donde el aprendizaje debe ocurrir.
- El cerebro es un procesador paralelo capaz de tratar con múltiples estímulos al mismo tiempo
- El aprendizaje se lleva a cabo tanto de forma consciente como inconsciente.

Sobre el fundamento anterior, los productos formativos que se desarrollan a través de este método, se caracterizan por lo siguiente:

- **Utilización de multimedia.** El contenido puede ser traducido por una variedad de elementos multimedia, como texto, gráficos, audio, vídeo, etc. poniendo en juego diferentes estímulos.
- **Sistema abierto.** Los estudiantes son libres de moverse dentro del ámbito educativo, progresando a su propio ritmo y realizando sus propias elecciones.
- **El uso del hipertexto.** Permite el diseño de materiales adaptados a los diferentes niveles, actitudes y habilidades de los estudiantes, con la opción de construir sus propios significados.
- **Interactividad.** Los materiales de capacitación utilizados en E-learning tiene un carácter interactivo, que permite al usuario tomar un papel activo en relación al ritmo y nivel de trabajo.
- **Herramientas de comunicación sincrónica y asincrónica.** Los estudiantes pueden participar en tiempo real, realizar tareas o actividades donde quiera que estén, o hacer estas actividades de forma individual durante un período de tiempo determinado.
- **Accesibilidad.** No hay limitaciones geográficas ni de tiempo, teniendo en cuenta que es el alumno quien decide cuando está conectado. Sin embargo, tenemos que ser conscientes de que esto no es realista, porque en muchas partes del mundo y en muchas zonas rurales de Europa, la conectividad sigue siendo mala.

- **Omnipresencia de los formadores.** No están necesariamente en la misma zona geográfica donde se imparte el curso.
- **Monitoreo.** La observación presencial de la evolución de los estudiantes en su proceso de aprendizaje es sustituida por las herramientas del entorno virtual de aprendizaje que pueden almacenar datos de diferentes implicados en el uso del curso (tiempo de conexión, piezas de contenido que se han mostrado, ejercicios y actividades que se han hecho, etc).

En resumen, el E-learning pone a disposición la información estrictamente necesaria (y enlaces a otras fuentes de información), con un enfoque muy práctico, donde el alumno aprende interactivamente mediante recreaciones informáticas que se basan en un modelo pedagógico previamente definido.

Los expertos dicen que el aprendizaje y la formación del futuro será 100% interactiva, alcanzando la eficacia deseada a través de un programa de aprendizaje adaptado y personalizado completo y en tiempo real. Además, la presencia de tutores externos ayudará a hacer hincapié en las posibles dificultades que puedan surgir durante el aprendizaje.

9.6 Características de las soluciones E-learning

Las diferentes ofertas de formación que se presentan en el campo del E-learning deben contener las siguientes características:

- Los estudiantes trabajan en problemas reales y buscan soluciones juntos.
- El diálogo se fomenta entre los participantes y el instructor.
- Surgen problemas que involucran las habilidades cognitivas de orden superior (evaluación, análisis, síntesis en lugar de la memorización).
- Los temas de discusión son variados y pueden ser planteados por los estudiantes.

- Existe una variedad de enlaces a otras fuentes de información que son pertinentes.
- Se proporciona retroalimentación a los participantes.
- Se rompen los límites del contenido, incorporando cierta dosis de frescura, creatividad y humor.
- Proporciona mecanismos para atender las necesidades sociales y emocionales de los estudiantes.

En definitiva, el concepto que subyace en E-learning es el **APRENDIZAJE PRÁCTICO** en lugar de **APRENDER REPITIENDO**.

El alumno, como persona individual, está en el centro de cualquier actividad, convirtiendo el proceso de aprendizaje en una experiencia emocional. En este sentido, algunos expertos señalan que el modelo debe ser 40/30/30, es decir,

- pasar el 40% del tiempo de trabajo individual en un entorno práctico (aprender haciendo), donde el alumno puede asimilar la mayor parte del contenido, dando libertad a su imaginación y aprender de sus errores.
- Otro 30% del tiempo se debe aprovechar para hacer actividades e intercambiar ideas con el tutor y un pequeño grupo de compañeros en un ambiente de trabajo.
- Por último, el 30% restante se debe utilizar para socializar este conocimiento con todos los compañeros.

RECOMENDACIONES DE CONTENIDO PARA LA CUALIFICACIÓN FORMAL DE MENTORES

Cuestionario de Detección de Necesidades. Análisis de los resultados

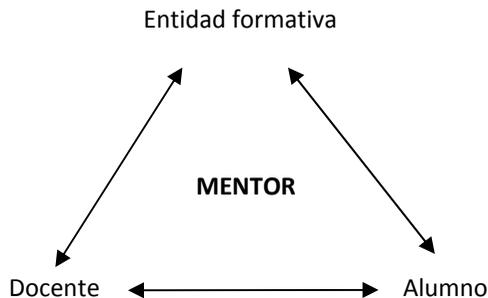
Contexto del Mentor

De los cuatro ítems del cuestionario, podemos constatar que el mentor, se configura como una figura para reforzar el proceso de enseñanza-aprendizaje en general, y con connotaciones específicas cuando aquel se realiza a través de una plataforma e-learning.

El papel del mentor es, ante todo, un orientador y dinamizador durante el desarrollo de un programa formativo a través de la plataforma e-learning. Aún así, en una fase previa a este programa, debe realizar una labor formativa como es la de alfabetización informática y de familiarizar al alumno en el uso de las Nuevas Tecnologías y las herramientas de la plataforma. Ello refuerza su motivación en el acceso al programa formativo, a la vez que homogeneiza al grupo de alumnos en el uso de las herramientas colaborativas durante el desarrollo del programa.

Ya, durante el desarrollo de la acción formativa es donde se enmarcan principalmente, las funciones principales que son de orientador, guía y dinamizador de los alumnos. Con ello podemos entender genéricamente la mentoría como un proceso de orientación, apoyo, y dinamización de los alumnos al aprendizaje a través de una plataforma e-learning.

La figura del Mentor actúa entre los tres agentes que tradicionalmente conforman el conjunto de una acción formativa: la estructura de la entidad de formación; el docente-monitor-tutor de la(s) materia(s); y el alumno.



El MENTOR realiza su trabajo dentro del marco que configuran estos tres agentes, y debe ser capaz de comunicar con y entre cada uno de ellos:

- a) **La entidad de formación** conforma el marco técnico, administrativo, y económico de la acción formativa. Aparte de cumplir con sus tareas formativas, tiene varios intereses adicionales donde el Mentor tiene su función:
 - a. Evitar el abandono de alumnos durante la acción (especialmente importante cuando la remuneración final depende del número de alumnos finalizados)
 - b. Cubrir tareas de comunicación y apoyo sobre el terreno, que son más complejos a gestionar desde una entidad centralizada
 - c. Suplir posibles carencias de comunicación interpersonal de los docentes

- b) **La función del docente** es la que lleva a cabo directamente los procesos sistemáticos de enseñanza; lo que incluye el diagnóstico de necesidades, planificación, ejecución y evaluación de los mismos procesos y de enseñanza-aprendizaje que tienen lugar a través de la plataforma e-learning. En este caso, la figura del tutor dentro de la entidad educativa podría ser el mismo docente o no, por lo que no entramos a valorar la figura del tutor. Dentro del esquema planteado, se dan dos relaciones bidireccionales:
- Una directa con el alumno, ya que este binomio resulta de la relación directa que mantiene el docente dentro de los procesos de enseñanza-aprendizaje.
 - Otra relación directa con el mentor, en caminata a impulsar, planificar, dinamizar a los alumnos dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje de acuerdo a sus requerimientos y necesidades en particular.
- c) Finalmente vemos **la figura del alumno**, como receptor, a través del docente, del proceso de enseñanza-aprendizaje, y de otra, la del mentor, como aquella figura más cercana en la le orienta, promueve y dinamiza conforme a sus necesidades, en la realización de las actividades y pruebas previstas dentro de la acción o programa formativo. No obstante, puede realizar una función previa como es el uso de las NNTT y la familiarización de las herramientas previstas en una plataforma e-learning.

Objetivos Generales del mentor

En función del esquema anterior, podemos observar que la mentoría tendría como objetivos:

1) Superar los inconvenientes y las incertidumbres originados por la separación física y temporal entre docente y alumnos, y entre el grupo de alumnos entre sí.

El mentor se encuentra, en un programa de formación e-learning, ante un grupo bastante heterogéneo de alumnos debido a:

- diferentes situaciones emocionales,
- motivaciones diversas,
- organización del tiempo disponible de los alumnos,
- espacios geográficos diversos (espacios rurales...),
- distintos grados de alfabetización informática y tecnológica de los alumnos
- ... etc

Es fundamental realizar un primer contacto directamente con el alumno, donde a través de una plantilla realizar un análisis de los factores anteriores, así como de otros que se considere relevantes. Permitirá una visión de partida más cercana de cada uno de los posibles alumnos, para así poder organizar sus actividades mediante grupos más homogéneos en función de sus características. Con ello supera ciertas barreras de entrada, y motiva a los alumnos fijando su objetivo en el desarrollo específico del curso.

2) Vencer los obstáculos derivados de estas barreras.

En función de lo anterior, se deben analizar especialmente las diversas barreras de entrada. Tal es el ejemplo mostrado en el apartado anterior. Sin dejar atrás ninguna, hay una que es la que habría que acometer más, a corto plazo, y previa al comienzo del curso: La alfabetización informática y tecnológica.

El mentor, debe orientar y, en este caso previo, formar y familiarizar al alumno en el uso de las herramientas que dispone la plataforma e-learning, venciendo los posibles obstáculos que se pueda encontrar. Conforme a la guía didáctica que determina el desarrollo del curso, iniciarlo con diversos ejemplos de cómo realizar posibles ejercicios, de las herramientas colaborativas, ya sean foros, chats, mensajes, y otras, ayudará a estos alumnos en el temor a posibles equivocaciones.

De otra parte, en la medida en que estos alumnos van conociendo las herramientas incluidas en la plataforma, van adquiriendo un grado de confianza y motivación a la hora de acceder a realizar el curso formativo.

Esta iniciación puede formar parte obligatoria de una acción formativa, o bien ser optativa en función de los conocimientos previos de cada alumno (“cursillo puente”).

3) **Apoyar al docente en temas no directamente relacionados con la materia impartida, pero de relevancia para el éxito de la acción formativa.**

Ya hemos visto en el triángulo inicial las relaciones directas que se dan entre el docente y el mentor. Los resultados de la encuestación nos dan toda una serie de circunstancias que rodean a los alumnos durante el desarrollo del curso, no relacionadas con la materia pero que si influyen en la realización. Tal puede ser el ejemplo de la situación de aislamiento geográfico de determinados alumnos o la mala conectividad a internet que disponga el alumno en su zona.

Por ello, el mentor, debe prestar especial atención a aquellos alumnos, resultado de su análisis inicial anterior al comienzo del curso, de las posibles barreras, o en su caso, incidencias que se pueden dar en el desarrollo del mismo. Para ello, podría ser conveniente, trazar un itinerario de desarrollo de tareas por el alumno complementario al

desarrollo de la guía didáctica con las que poder vencer estas posibles dificultades. En este caso, la figura del mentor como orientador y dinamizador de los alumnos en el proceso de aprendizaje, centra al alumno en la realización del curso.

4) Contribuir al diálogo y la calidad en la comunicación en la formación e-learning.

El mentor se configura como alguien cercano y de confianza al alumno. Por ello, en el proceso de orientación y de dinamización, atiende al alumno sus necesidades en su desarrollo.

Esa cercanía da lugar a una relación directa, fluida y constante del mentor con los alumnos. En este sentido, se destaca en el ítem 2B las habilidades del mentor que, además de los conocimientos técnicos, se puntualizan *“la escucha activa, las habilidades de comunicación y negociación como puntos imprescindibles, lo que necesariamente contribuirá al dialogo y a la comunicación”*.

5) Asegurar un máximo de alumnos finalizados con los mejores resultados posibles

Resultado de los puntos anteriores, el objetivo final del mentor es la consecución del máximo número de alumnos finalizados en la realización de un curso de formación e-learning. Si bien este objetivo se configura como una meta inicialmente cuantitativa, sería conveniente introducir elementos de carácter cualitativo a fin de analizar y sopesar este acompañamiento del mentor a lo largo del proceso.

Por ello, todos los cursos, suelen realizar al final una evaluación en los que se analizan los diversos elementos. En este aspecto, como un capítulo autónomo, se deberían introducir algunos aspectos a analizar bien como puntos cerrados o bien apreciando el trabajo del mentor y de sus tareas en el acompañamiento que ha realizado a los alumnos. Con

ello, nos dará una visión más precisa no solo de los puntos fuertes en los que se ha basado su trabajo, sino además aquellos aspectos que sería necesario mejorar, o en su caso, reforzar de cara a convocatorias posteriores.

Orientaciones

a) Tecnológica

El mentor debe conocer y controlar las diversas herramientas que ofrece la plataforma, y los problemas de conectividad más usuales que suelen producirse en la red (ej. a veces caídas puntuales del router que necesita ser activado de nuevo por el usuario...), de forma que familiarice y acerque su uso a los alumnos, venciendo las posibles barreras o escollos que se puedan encontrar los alumnos.

b) Individual afecto-cognitiva.

El mentor debe conocer y valorar la situación personal de cada uno de sus alumnos, de forma que, no solo al principio, si no durante el desarrollo del curso, vaya reforzando su motivación conforme vaya avanzando, y consecuentemente, fomente su iniciativa a la hora de afrontar las posibles barreras o escollos, lo cual hace que supere estas situaciones con la mayor naturalidad posible.

c) Orientación situacional

Por orientación situación hacemos referencia al a situación bien de espacio o de tiempo que pueda disponer un alumno.

Referido al **espacio**, nos podemos encontrar con alumnos que se encuentren más aislados en pequeñas poblaciones rurales que el resto de los alumnos, y/o tengan limitado su acceso a posibles encuentros presenciales. En este caso, el mentor debe realizar una labor de refuerzo

en la formación tecnológica y la comunicación, haciendo uso de medios a su alcance como puede ser videoconferencia.

La situación **tiempo**, hace referencia a las diversas obligaciones diarias que afrontan los alumnos: laborales, familiares, otros... Es evidente que el alumno que quiere realizar un curso debe disponer de tiempo para poder realizarlo. Aquí el mentor debe animar y orientar tanto para encontrar ese tiempo necesario para realizar de forma individual las tareas previstas, así como las de carácter grupal para la interacción con el resto de los alumnos, reforzando la posible finalización del curso.

Otras posibles orientaciones situacionales pueden darse, pero varían más en función de la particularidad de cada alumno. En esta ya será el mentor quien tendrá que valorar y tenerlas en cuenta en el seguimiento y en la orientación que dé a estos alumnos (Ej. Situación de dependencia de un familiar a su cargo...).

Objetivos específicos

Los objetivos específicos se presentan como un decálogo de posibles actitudes que debe disponer el mentor, para facilitar metas dentro de las tareas que realiza:

1) Superar límites espacio-temporales

En este objetivo, debe hacer superar a los alumnos las barreras iniciales que se dan derivadas de su situación geográfica (especialmente referidas en áreas rurales) o de dedicación temporal (buscando el tiempo necesario para poder realizar el curso).

2) Reducir tasas de abandono.

Debe, analizar al principio la situación personal de cada alumno de forma que los posibles obstáculos que se pueda encontrar, puedan ser

superados por los alumnos. De otra parte, las circunstancias sobrevenidas a cualquier alumno durante el desarrollo del curso, debe orientarle a poder superarla, ya que muchas causas de abandono se ven justificadas por elementos circunstanciales, que con una mera observación u orientación puede ser vencida sin mayor dificultad.

3) Canalizar dudas.

Cualquier duda que se planteé por muy simple que sea, debe ser canalizada por el mentor. Su labor se realiza desde la confianza directa y personal con el alumno, de forma que pueda ser resuelta bien por él mismo o a través del docente.

4) Orientar y planificar.

Del análisis inicial realizado por el mentor, debe saber orientar al alumno. También, a través de la ficha de seguimiento puede planificar mejor las consultas que le realiza el alumno o bien que le asesore. Esto ayuda a que la planificación previa realizada pueda ser corregida en función de meros elementos accesorios, reforzando el camino emprendido hacia la superación del curso.

5) Equilibrar las competencias de partida.

Está claro que a la hora de afrontar un curso de formación es fundamental disponer de un grupo de alumnos que pueda seguir el curso, sobre todo por las diferentes tareas y actividades de carácter grupal que se deben realizar en el mismo así como los debates y puestas en común.

Por ello, es fundamental el trabajo del mentor antes del comienzo del curso, tanto de vencer las barreras iniciales como de valorar las competencias de partida de cada uno de los alumnos, para fomentar grupos homogéneos dentro de la acción formativa y la interacción entre ellos.

6) Facilitar la comunicación

El mentor debe realizar una labor continua de dinamización, de forma que vaya generando confianza, y no solo se produzca esta comunicación directa entre mentor y alumno, sino además docente-alumno y entre los alumnos entre sí. Esta iniciativa que deben tener los alumnos, es resultado directo de su implicación y de motivación ante la realización de la acción formativa.

7) Fomentar el pensamiento crítico.

El trabajo del mentor es el de orientar y dinamizar, pero no se debe confundir con la de dar soluciones concretas a las tareas del curso. En esta labor de acompañamiento debe ser la de fomentar que el alumno, ante una determinada tarea o actividad prevista en la acción formativa, opte por la solución que crea más acertada, aun siendo ésta al final errónea. En esta labor, es prioritario dar poder dar algunas pautas para afrontar estas situaciones, sobre todo ante alumnos que manifiestan cierta inseguridad. Debe reforzar sus competencias afectivas y de motivación guiándoles en este proceso a superar estos obstáculos fortaleciendo su confianza en sí mismos.

8) Potenciar las actitudes colaborativas.

En las guías didácticas de los cursos e-learning solemos encontrar determinadas tareas o actividades, en función de la materia, que son fruto de la realización y puesta en común de un grupo de alumnos. Además para la consecución de estas tareas, las plataformas e-learning contienen unas herramientas colaborativas. Ejemplo de ello, el chat, el foro, los sistemas de mensajería o correo electrónico.

Por ello, el mentor, debe, orientar bien a los alumnos en el uso de estas herramientas colaborativas. Además, durante el curso, plantear, de acuerdo con el docente, aquellas tareas que sean objeto del trabajo grupal y de las actitudes colaborativas, lo cual genera un clima de

confianza del alumno en si mismo considerado así como de los alumnos entre sí.

9) Facilitar contactos informales personales y profesionales

Las plataformas e-learning, suelen contener herramientas de uso común que, también crean espacios para el esparcimiento, de modo que la realización del curso sea de un modo más distendido, generando un clima de confianza y de cercanía entre los diversos alumnos. Este puede venir motivado por intereses personales, profesionales,...

Todo ello, crea un clima de confianza y de cercanía entre los diversos alumnos que generan un grupo más homogéneo, una mayor cercanía entre ellos, lo cual sin duda refuerza la colaboración y la comunicación de los alumnos entre sí, y consecuentemente, un mayor grado de implicación en el desarrollo del curso.

El mentor, debe facilitar y fomentar estas actitudes entre los alumnos de forma, que refuerza todo el conjunto de vías colaborativas, y consecuentemente un grupo más homogéneo dentro de la realización del curso.

Hemos visto, que hoy día tienen una relevancia de primera línea las redes sociales, de otra parte muchos intereses vienen dado por cuestiones profesionales o de aficiones personales. Facilitar este tipo de conexiones por el mentor, facilita la actitud colaborativa del grupo y, de otra parte, lo cohesiona y genera confianza entre los alumnos.

10) Aplicar los conocimientos a situaciones reales.

En el proceso de guiado que realiza el mentor, y dentro de las tareas que se realizan a lo largo del curso, muchas veces es necesario y conveniente, encontrar situaciones análogas o parecidas con las que poder ilustrar posibles soluciones a estas dificultades, fomentando un pensamiento

creativo. En otros casos, ciertos procesos reflejados en el programa formativo, son comunes a tareas que podemos sistematizar en nuestra vida diaria. Reforzar todas estos conocimientos de situaciones reales en la realización de tareas o actividades contenidas en la guía didáctica, resulta necesario, fomentando además el pensamiento crítico y creativo.

En función de los objetivos generales, de sus orientaciones, y de los objetivos específicos, podemos resumir las diferentes tareas que debe realizar un mentor dentro del contexto de la detección de necesidades plateada.

Funciones de los mentores

- a) Diagnóstico inicial de las capacidades de los alumnos. Posible orientación para la superación de barreras iniciales
- b) Atender con diligencia los requerimientos de los alumnos para imprimir una sensación de cercanía.
- c) Aconsejar al alumnado sobre la cronología del curso, para una correcta y provechosa planificación del tiempo de estudio.
- d) Informar y canalizar las posibles dudas derivadas de las herramientas y del correcto funcionamiento de la plataforma.
- e) Realizar un avance personalizado del desarrollo del alumno en el curso, prestando una especial atención a los problemas surgidos durante el mismo.
- f) Realizar una función de mediación entre el profesor y el alumno.
- g) Motivar al alumnado en la superación de dificultades y animarles en momentos de aburrimiento y cansancio.
- h) Dinamizar al alumno promoviendo la satisfacción personal en la superación de las diferentes etapas del curso.

El contenido de estas funciones, es mejor sistematizarlo según las **fases de desarrollo** de una acción formativa / curso:

Prefase. Previa al comienzo del curso.

a.1 Entrevista y cuestionario de valoración inicial del alumno

En este momento, si se realiza este cuestionario de valoración inicial, le da al mentor una idea de la situación personal del alumno ya sea, del conocimiento tecnológico y de la orientación situacional como cognóstico-afectivo del alumno. Este cuestionario, sería mejor rellenarlo por parte del mentor con el fin de poder valorar mejor la situación inicial de partida. Este encuentro debe ser cercano, intentando evitar situaciones formales, a todas luces fuera de contexto.

b.2 Alfabetización informática y tecnológica.

Cómo fase previa al comienzo del curso, el mentor debe formar al alumno o a los alumnos, en su caso, en el uso de las herramientas de la aplicación informática de la plataforma. Esta alfabetización se debe realizar de modo personalizado de forma que implique directamente al alumno en la familiarización de estas herramientas, y lo centre en el verdadero objetivo que es la superación del curso con su temática de referencia, verdadero objeto del acceso del alumno al curso. Este alfabetización, de ser en grupo, debe ser por grupos homogéneos, al menos de conocimientos, y si es posible también tener en cuenta otros factores como son edad, situación personal, ...

1ª Fase. Comienzo del curso

1.1 Posible atención a las necesidades del alumnado derivadas del comienzo del curso.

En este momento inicial, el trabajo del mentor debe ser ante todo de guiado en el proceso de enseñanza aprendizaje del alumno de modo personalizado conforme a la guía didáctica y la supervisión docente.

Se trata de situar al alumno en el contexto de la acción formativa cuidando especialmente en el uso de las herramientas de la plataforma, y de las diferentes actividades a realizar contenidas en la guía didáctica.

1.2 Comunicación conjunta de los mentores y global hacia los alumnos para resolver problemas de forma homogénea.

En las acciones formativas e-learning, tanto el espacio entendido como un área geográfica o el tiempo, pueden ser elementos que influyan en la heterogeneidad de los alumnos en una acción formativa. Por ello, dentro del triángulo inicial propuesto en este documento resulta decisiva una buena coordinación entre el docente y el equipo de mentores para seguir los objetivos marcados en la guía didáctica. Ya cada mentor, con cada grupo de alumnos asignado será el responsable del guiado y la orientación que, en cada caso, realice con los alumnos o grupo de alumnos, de acuerdo a las directrices marcadas.

En este caso, se ha visto la conveniencia de la *posible elaboración de una guía de dinamización que*, a modo de referencia, sirve a los mentores para impulsar la acción formativa conforme a sus objetivos, actividades y guía didáctica, bajo la supervisión docente.

1.3 Herramientas iniciales: Foro de mentores, chat y correo electrónico.

Al principio resulta fundamental establecer algunas actividades de refuerzo a través de las herramientas contenidas en la plataforma (chat, correo

electrónico, foro...), bien en el contexto de la acción formativa, bien resultado de motivaciones personales que familiaricen a los alumnos en el uso de esta. Además es conveniente introducir algunas dinámicas para que los alumnos interactúen entre ellos para que se conozcan de un modo más directo. En esto hoy día las redes sociales, juegan un papel fundamental y prioritario, tal y como se ha destacado en la encuestación.

El foro de mentores puede ser una buena herramienta para ilustrar las diversas situaciones planteadas en el proceso de guiado y de orientación a los alumnos.

2ª Fase. Durante el curso.

2.1 Seguimiento personalizado del alumno para dar respuesta a las necesidades individuales durante el desarrollo del curso.

Durante el desarrollo de la acción formativa se establece una relación directa y de confianza entre el mentor y el grupo de alumnos y, de otra, entre el mentor y cada alumno individualmente considerado.

El mentor tiene ya un conocimiento aproximado de cada alumno en cuestión, y le será más fácil ir orientándolo según las circunstancias de cada uno, impulsando al progreso y desarrollo de las actividades planteadas en el curso.

2.2 Comunicación entre mentores y alumnado: Correo electrónico, mensajería instantánea, teléfono y video conferencia.

Consecuentemente, con el punto anterior el mentor utilizará las diversas herramientas contenidas en la plataforma, de forma que esta comunicación sea lo más fluida y eficaz posible. Resultado de ello será el progreso de cada alumno en el desarrollo de la acción formativa.

En esta comunicación la guía de dinamización propuesta puede ser un buen elemento de apoyo para los mentores en función de las circunstancias de cada alumno.

3º Fase. Finalización del curso.

3.1 Evaluación

Al principio hemos visto que el objetivo del mentor debe ser guiar, orientar y dinamizar al alumno alumnos dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje. Lógicamente su meta será contar con el máximo número de alumnos finalizados. Por ello, será necesario entre el mentor o equipo de mentores, junto con el docente realizar una evaluación final sobre este proceso. Con ello, se podrá analizar todos los elementos y, mejorar futuras acciones a realizar.

Si bien este objetivo de alumnos finalizados, se configura como una meta inicialmente cuantitativa, sería conveniente introducir elementos de carácter cualitativo a fin de analizar y sopesar este acompañamiento del mentor a lo largo del proceso. Tal es el caso de la superación de barreras de entrada, el grado de confianza de los alumnos en el proceso de aprendizaje, el refuerzo de sus competencias profesionales...

Conclusiones

a) Influencia en la práctica docente.

Según hemos observado en la encuestación y en el presente análisis. La figura del mentor refuerza, sin duda alguna, el acceso de determinados alumnos, sobre todo aquellos de edad adulta y/o avanzada y con un nivel

básico, al acceso de este perfil a la realización de acciones formativas en la modalidad e-learning, máxime en áreas rurales.

En coordinación con el docente, impulsa el conjunto de actividades contenidas en la acción formativa, orienta y guía al alumno en el camino a seguir en el progreso de la acción formativa, y puede singularizar sus actividades de forma más amena.

Dependiendo de la acción formativa, de sus posibles destinatarios, de su ámbito geográfico y temporal, de la materia a impartir, el grupo de alumnos podrá ser más homogéneo o heterogéneo, por lo que sería necesario bien contar con un mentor o equipo de mentores. Por ello, se plantea la posibilidad de una elaboración de una guía de dinamización como un refuerzo a disposición de los mentores, como un instrumento a su disposición en el proceso de guiado a los alumnos.

Esta guía de dinamización sería un referente a disposición del mentor donde encontraría posibles soluciones y orientaciones a seguir en el proceso de enseñanza-aprendizaje de los alumnos a través de la guía didáctica de la acción formativa, bajo la supervisión docente.

b) Interacción profesorado- alumnado.

La labor docente se ve reforzada, en la medida en el que cuenta con unos elementos de apoyo en esta labor a través de los mentores. La interacción entre el docente y alumno, resultará de una manera más fluida en la medida que el alumno podrá plantear cuestiones más concretas al docente en función de las diferentes actividades planteadas, ganando tanto en eficacia, al plantear más directamente las cuestiones derivadas de la acción formativa como de tiempo, al ir más directamente al objeto de la cuestión o duda planteada.

El mentor, sin duda alguna, refuerza esta interacción, resultado de insertar más directamente al alumno en el objetivo de la realización de la acción formativa y la superación de esta al final del proceso.

c) Beneficio del proceso de aprendizaje.

En este caso, puede dar lugar un doble proceso de aprendizaje, el de la materia objeto del curso en si misma considerada, pero también la alfabetización informática y digital que se produce de otra.

Este doble beneficio, marca unas nuevas pautas y forma de actuar por parte del alumno, pues el trabajo realizado a lo largo del curso, a través de las diferentes actividades realizadas y de las orientaciones y consejos del mentor, genera un pensamiento más creativo y crítico a estos alumnos ante nuevos retos que se plantean en su vida. También les llevará a afrontar nuevas acciones formativas en esta modalidad con mayor motivación y confianza ante ésta.

Posibilidades de integración en cualificaciones profesionales

Algunas consideraciones previas:

De la encuestación y del análisis planteado, surgen nuevas ocupaciones profesionales aun no previstas o reguladas en la sistemática española, como es en este caso la figura del **mentor**.

La innovación introducida por el acceso cada vez más universal a las Nuevas Tecnologías, implica nuevos sistemas de formación que se han desarrollado a lo largo de los últimos años, como e-learning o teleformación. Sin duda alguna, pone al alcance de cualquier usuario la posibilidad de realizar acciones formativas casi sin limitaciones referidas al espacio como un ámbito geográfico o de tiempo, ya que este se puede realizar potencialmente a cualquier hora y en cualquier lugar que tenga conectividad.

Como todas las metodologías de formación, las nuevas alternativas plantean sus ventajas pero también sus inconvenientes. La formación e-learning lleva ya más de una década como alternativa de formación a disposición de los destinatarios. A pesar de sus evidentes ventajas, se han mostrado varios problemas sobre todo referente al abandono de los alumnos por causas diversas: muchas de las cuales se pueden superar teniendo como referente a una persona que les guía, dinamiza y orienta. Además esta figura es más cercana – tanto física como mentalmente - que aquella del docente, siempre “más lejana” por la distancia que implica el uso de la plataforma como sistema formativo.

Ya no solo de los resultados de la encuestación que nos sirve de referencia, sino además, de otros diagnósticos y experiencias planteadas, se va configurando una nueva ocupación que sirve de soporte y de apoyo al docente en su labor docente, al apoyar directamente al alumno en la realización de las actividades planteadas a los alumnos, de forma más “amena”.

Dentro del sistema nacional de cualificaciones profesionales de España (INCUAL-Ministerio de Educación), las cualificaciones se encuentran divididas en familias profesionales. Dentro de estas familias, está la de Servicios Socioculturales y a la comunidad. En dicha familia profesional, ya están reconocidas y publicadas algunas ocupaciones profesionales como la de “docencia de formación para el empleo”. En dicho catálogo no se encuentra la de mentor de ninguna clase. Por afinidad con la anterior, podría derivarse una cualificación de mentor, al igual que podría dar lugar a nuevas ocupaciones más especializadas como la de docente en procesos e-learning.

No se trata ahora de ver si tiene encaje o no, si no situar al mentor e-learning como una subcategoría dentro de una ocupación o bien establecer una cualificación independiente. En este caso, hemos podido detallar de forma más o menos clara la figura del mentor como una figura

independiente, no es menos cierto que, si atendemos a las consultas que se puedan hacer por internet, por mentor se entienden figuras análogas o afines pero mucho más amplias.

De otra parte, se observan ya perfiles profesionales heterogéneos que pueden desempeñar perfectamente la figura de mentor. Lo que queda claro es que dentro el nivel de cualificación del INCUAL, esta ocupación si debe figurar con un nivel 3, al menos. Además es la misma que dispone la figura parecida de docente para el empleo.

La cuestión es si configurarlo como un módulo transversal o como una cualificación independiente del INCUAL. En cualquier caso, y a efectos del presente trabajo, vamos a decantarnos por un módulo transversal frente a una cualificación independiente. Esto viene motivado por varias cuestiones:

A) Módulo transversal de Mentor en formación E-learning.

En este caso, valoramos más establecer un módulo transversal en base a:

- La figura del mentor es aun reciente por lo cual le queda una parte importante para su desarrollo. Ya hemos destacado que es una figura heterogénea aplicable a diversas situaciones no solo dentro de la formación, si no de acompañamiento en la búsqueda de empleo, de prácticas profesionales en entornos laborales... Por ello, es cuestión durante este proceso ir estudiando y orientando hacia donde va esta figura y las oportunidades que genera como nuevo yacimiento de empleo.
- Quienes han realizado ya de mentor, podemos encontrarnos con diversas ocupaciones, que han recibido una formación cualificada

que le sirve de base en potencia para poder realizar la función de mentor. En este caso, el refuerzo de esta competencia profesional vendría acompañada de un módulo de carácter transversal que podría ser la de mentor e-learning y de la cual hemos avanzado ya un posible programa conforme al resultado de la encuestación y de otras fuentes consultadas.

- Hoy día, no es relevante la figura del mentor, tanto como para hacer viable un trabajo y continuado de mentor dentro de nuestro mercado de trabajo, excepto en casos concretos. Ahora bien, este sí se puede realizar por otras ocupaciones que si prestan sus apoyos desde diversas instituciones públicas y/o privadas. Tal es el caso de:

Organismos Públicos:

Centros dinamizadores de centros Guadalinfo,

ALPE, Orientadores laborales...

Animadores de centros cívicos, casas de juventud...

Centros educativos..

Organismos privados:

Dinamizadores asociativos

Organizaciones no Gubernamentales

Centros educativos privados

Fundaciones de carácter social

Institutos privados...

Este módulo transversal, tendría una duración aproximada de unas 100/120 horas las cuales se han dividido en tres grandes bloques que se pueden establecer bien como tres unidades de competencia, bien solo un módulo trasversal:

- A) El proceso de enseñanza-aprendizaje en la formación e-learning.
Dinámicas grupales
- B) Características de la plataforma e-learning y de la teleformación
- C) El rol del mentor en la formación e-learning y la guía de dinamización.

Esta división en tres bloques va asociado al primero donde se recoge la parte más pedagógica y de dinámica de grupos, al segundo referido a los aspectos de la plataforma y al último, un módulo donde, ante todo, se recogen aspectos recogidos en la encuesta y que pretende dar solución.

Posiblemente, la solución más adecuada sea de elaborar una única unidad de competencia que recoja un módulo trasversal referido a las cualificaciones anteriores así como las que procedan.

B) Cualificación independiente

Baste con los argumentos que hemos razonado en el punto anterior, para esgrimir la no conveniencia de plantear en este momento la necesidad de una cualificación independiente para la figura del mentor.

De otra parte, al ser una nueva ocupación, sería aconsejable ver su evolución para poder adecuar con carácter más específicos sus necesarias unidades de competencia. De otra parte, para la elaboración de cada cualificación profesional requiere un procedimiento más complejo y, aumentaría de forma significativa su número de horas. Por ello, se ha optado por la solución anteriormente considerada.

PROPUESTA PROGRAMA FORMATIVO PARA MENTORES E-LEARNING

Cualificación Profesional:

Unidad de competencia: El mentor en la formación e-learning:

Familia profesional: Servicios socioculturales y a la comunidad

Nivel: 3

Posible duración: 100/120 horas

Objetivo general: Dinamizar acciones formativas e-learning y guiar a los alumnos durante la acción formativa, elaborando y utilizando materiales, medios de dinámicas grupales, orientando y promoviendo el itinerario formativo marcado en la guía didáctica y animando a los alumnos a la finalización de la acción formativa.

TRES POSIBLES ÁREAS FORMATIVAS:

- A) El proceso de enseñanza-aprendizaje en la formación e-learning. Dinámicas grupales
- B) Características de la plataforma e-learning y de la teleformación
- C) El rol del mentor en la formación e-learning y la guía de dinamización.

A) El proceso de enseñanza-aprendizaje en la formación e-learning. Dinámicas grupales

Unidad 1 introducción al mentoring

- 1.1 ¿Qué significa ser mentor?
- 1.2 ¿Qué es un grupo de aprendizaje?
- 1.3 Ambiente de aprendizaje flexible
- 1.4 Aprender en grupo.
- 1.5 El alumno.
- 1.6 E-mentoring

Unidad 2 La comunicación

- 2.1 Formas de comunicación
- 2.2 Barreras de la comunicación
- 2.3 Perturbaciones de la comunicación
- 2.4 Conflictos
- 2.5 La comunicación en un entorno virtual

Unidad 3 Escucha activa

- 3.1 La comunicación en un entorno virtual
- 3.2 Técnicas de escuchas activa en la comunicación “on line”

Unidad 4 Formación continua y las necesidades individuales de aprendizaje

- 4.1 El aprendizaje en el área rural
- 4.2 Aprendizaje
- 4.3 El desarrollo de las necesidades de los miembros del grupo.
- 4.4 Orientaciones: Tecnológica, Individual afecto-cognitiva. y situacional

Unidad 5 Estrategias y estilos de aprendizaje

- 5.1 Estilos personales
- 5.2 Estilos de aprendizaje
- 5.3 Enfoques centrados en el alumno.
- 5.4 Las necesidades del alumno, las TIC y el aprendizaje en las PYME
- 5.5 Diferentes estrategias de enseñanza-aprendizaje

Unidad 6 Motivación

- 6.1 ¿Qué es la motivación?
- 6.2 Teorías de la motivación
- 6.3 El proceso de la motivación
- 6.4 Motivación en el aprendizaje
- 6.5 Factores de motivación y estrategias por periodos de tiempo
- 6.6 Mejorar la motivación en el aprendizaje
- 6.7 Consejos y técnicas para motivar a los alumnos en e-learning

Unidad 7 La retroalimentación

- 7.1 ¿Qué es la retroalimentación?
- 7.2 Principios para dar una retroalimentación efectiva.
- 7.3 Modelos para conseguir respuestas.
- 7.4 La caja de herramientas del profesor: Directrices para recibir y conseguir respuestas.
- 7.5 Barreras para conseguir una retroalimentación efectiva
- 7.6 Dar retroalimentación formalmente
- 7.7 La retroalimentación en entornos virtuales

B) Características de la plataforma e-learning y de la teleformación

Unidad 8 E-learning: Herramientas y técnicas

- 8.1 Contexto
- 8.2 Conceptos básicos
- 8.3 Orígenes y evolución
- 8.4 Objetivos en un sistema e-learning
- 8.5 Ventajas e inconvenientes del E-learning
- 8.6 Ventajas que justifican el empleo del E-learning
 - 8.6.1 Introducción
 - 8.6.2 Plataforma tecnológica
 - 8.6.3 Contenido multimedia
 - 8.6.4 Servicios

Unidad 9 Los entornos en el E-learning: ejemplo Moodle

- 9.1 Introducción
- 9.2 Cómo comenzar.
- 9.3 Inicio de sesión
- 9.4 Editar perfil
- 9.5 Diseño de página y bloques
- 9.6 Navegación
- 9.7 Actividades en Moodle
- 9.8 Participación en los foros
- 9.9 Envío de tareas
- 9.10 Evaluación "On line".

Unidad 10 El mentor en e-learning

- 10.1 Aspectos psicológicos y pedagógicos en entornos educativos virtuales.
- 10.2 Factores pedagógicos
- 10.3 Teoría del aprendizaje
- 10.4 Motivaciones del adulto ante entornos formativos
- 10.5 Premisas de la metodología e-learning
- 10.6 Requisitos pedagógicos de las soluciones e-learning
 - 10.6.1 Introducción
 - 10.6.2 Objetivos didácticos
 - 10.6.3 Selección de contenidos
 - 10.6.4 Organización de contenidos
 - 10.6.5 La puesta en marcha de una solución e-learning
 - 10.6.6 Obstáculos para la implantación de una solución e-learning
 - 10.6.7 La teletutorización: los objetivos del tutor
 - 10.6.8 Perfil profesional del teletutor
 - 10.6.9 Roles profesionales del Teletutor
 - 10.6.10 Tipos de actividades
 - 10.6.11 Técnicas de motivación en los entornos educativos virtuales.

C) El rol del mentor en la formación e-learning y la guía de dinamización

Unidad 11 - El mentor en el desarrollo de las acciones formativas e-learning

- 11.1 Objetivos, guía didáctica y características de la acción formativa e-learning
- 11.2 Fases de la acción formativa y rol del mentor. El mentor y equipo de mentores
- 11.3 Coordinación con el teletutor.
- 11.4 Fase previa: Perfil del alumno y requisitos de acceso.
 - 11.4.1 Diagnósticos previos de acceso: capacidades del alumno y
 - 11.4.2 Posibles barreras de acceso.
 - 11.4.3 La plataforma e-learning y sus características
 - 11.4.4 Homogeización de grupos de alumnos
- 11.5 Fase del desarrollo del curso.
 - 11.5.1 La comunicación con los alumnos.

- 11.5.2 Orientaciones en el desarrollo de la acción formativa.
- 11.5.3 Superación de obstáculos durante su desarrollo
- 11.5.4 Técnicas de orientación más usuales.
- 11.6 Fase de finalización y evaluación de la acción formativa.
 - 11.6.1 Evaluación del proceso de dinamización.
 - 11.6.2 Propuestas de mejora.

Unidad 12 - La Guía de dinamización.

- 12.1 La guía de dinamización y la guía didáctica.
- 12.2 La guía de dinamización como instrumento de apoyo al trabajo del mentor
- 12.3 Elementos de la guía de dinamización.
- 13.4 La guía de dinamización y las fases de desarrollo de la acción formativa.
- 13.5 Revisión de la guía de dinamización.



Education and Culture DG

Lifelong Learning Programme