

# Impacto de un Programa de Orientación, Información y Comunicación en el Ingreso Estudiantil Universitario

Aura Añez de Bravo\*

**Resumen:** La presente investigación estuvo dirigida a determinar el impacto del Programa de Orientación para la Inducción y Bienvenida de estudiantes de nuevo ingreso de la Facultad de Humanidades y Educación, titulado «Ya eres LUZ», que se implementa desde 1999. El Programa es una estrategia institucional, para una respuesta humanista y orientadora a la situación psicoafectiva del estudiante y a su necesidad de atención, información, comunicación y de orientación vocacional y profesional (además de la personal-social), para integrarse a un nuevo contexto sociocultural. Se construyó un marco teórico referencial contentivo de varias perspectivas: la orientadora, la organizacional, la educativa y la tecnológica que fundamenta el Programa. Los objetivos planteados fueron: a) describir el Programa y su implementación, b) analizar el Programa desde diferentes perspectivas teóricas c) explorar su impacto en los estudiantes. Para ello se realizó una investigación descriptiva, con un diseño metodológico de campo y la aplicación de una encuesta de opinión, utilizando el análisis estadístico descriptivo a fin de obtener la evaluación de los estudiantes sobre el mismo. **Palabras claves:** programa, información, comunicación, vocacional.

## DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA SITUACIÓN

La Universidad del Zulia como institución de Educación Superior recibe todos los años un contingente de bachilleres que, en su gran mayoría, son recién egresados del sistema de Educación Media, Diversificada y Profesional. Le corresponde, entonces, a cada Facultad, Carrera o Núcleo, incorporar estos nuevos estudiantes, a sus actividades, espacios y normativas así como a la comunidad universitaria (estudiantes, docentes, personal administrativo y obrero) como a sus dependencias y estructura organizativa.

Por lo tanto, cada Facultad, debe desarrollar algún mecanismo, que atienda las necesidades y requerimientos, no sólo de los estudiantes sino también de la organización, que se ve impactada por una masa estudiantil que demanda de ella servicios y recursos, que deben ser debidamente administrados, planificados, coordinados y controlados bajo ciertas directrices y políticas institucionales.

Al investigar en cual situación o actitud, se encuentra el estudiante ante su ingreso, se evidencia un conflicto consigo mismo al experimentar emociones encontradas entre la alegría del ingreso, la satisfacción de haber sido elegido, de haber competido y triunfado, entre más de treinta mil estudiantes aspiran y sólo cerca de ocho mil ingresan, y el miedo que genera lo desconocido, el alto nivel de incertidumbre que produce un ambiente nuevo, muy amplio, sin los niveles de controles cuidados y mecanismo de protección que tenían en sus Planteles de Educación Media, y esto sin contar la inseguridad reinante por presencia de la delincuencia, en los alrededores de la universidad y en la ciudad.

Esta situación se profundiza en aquellos estudiantes que vienen de otros estados del país, que están dejando todo su marco de referencia y de seguridad psicoafectiva, lo que los hace más susceptibles y vulnerables a los cambios a los cuales estos se enfrentan, y si añadimos el otro

\* Magíster en Orientación. Doctorante en Ciencias Humanas. Profesora Titular de pregrado y postgrado de la Universidad del Zulia Personal de planta del Centro de Orientación de la Facultad de Humanidades y Educación. Correo de la autora: [auraez@hotmail.com](mailto:auraez@hotmail.com) / [aura@bravoanez.com](mailto:aura@bravoanez.com).

elemento bien importante que se está haciendo presente: la edad en la cual están viviendo estos cambios transcendentales, estos jóvenes, más bien adolescente, los cuales están llegando con 15 y 16 años a la vida universitaria, en su gran mayoría, lo que nos ubica en la madurez que caracteriza esta etapa evolutiva del desarrollo, y nos da indicio de cuáles son las tendencias y características generales de la vida psicosocial y emocional de ellos, que en esta etapa es sumamente importante.

A objeto de responder a esta situación, la autora de este trabajo diseñó e implementó una propuesta (en el año 1999), para que la Facultad interviniera y desde su ingreso diera inicio con estos estudiantes a su misión de formación y atención integral, realizando un Programa de Inducción y Bienvenida titulado «Ya eres LUZ», donde el bachiller tendría la oportunidad de sentirse persona valorada y atendida por la institución, al mismo tiempo, que reciben informaciones elementales para su desenvolvimiento en este nuevo ambiente, teniendo la ocasión para interrelacionarse con sus compañeros, y adquirir confianza y seguridad al conocerse y apoyarse entre sí. Además, las autoridades de la escuela tendrían la oportunidad de ser conocidos por ellos y de ofrecerles una cálida y humana bienvenida, a propósito de ser la Facultad de Humanidades y Educación, donde se ha de cultivar en todo momento, el ser en su dimensión más humana la psicoafectiva-sociocultural.

Por otra parte, se le suministra a la institución una intervención, una estrategia para dar respuesta a sus más importantes usuarios: los estudiantes (y dentro de estos a los de nuevo ingreso), quienes son su principal razón de ser, y para quienes tiene que funcionar efectiva y eficientemente.

Es importante, investigar entonces si con la implementación de este Programa, la Facultad esta respondiendo a la situación planteada, por ello surge la siguiente interrogante ¿Cual es el impacto y/o resultado que tiene en los estudiantes, el Programa de inducción «YA eres LUZ» que se implementa en la Facultad de Humanidades y Educación?

A fin de dar respuesta a esta interrogante, se estructuró un proceso metodológico para lograr el siguiente objetivo: Determinar el impacto del Programa de Inducción y Bienvenida «Ya eres LUZ» para los estudiantes de nuevo ingreso.

Para alcanzar dicho objetivo, se estructuró el trabajo, en acciones que se traducen en el logro de los siguientes objetivos específicos:

- Describir el Programa de Recepción y Bienvenida «Ya eres LUZ» y su metodología de implementación.
- Analizar el Programa desde diferentes perspectivas teóricas para seleccionar las que conformarán el marco de referencia.
- Explorar el impacto que tuvo el Programa en los estudiantes de nuevo ingreso.

#### PERSPECTIVAS TEÓRICAS

La amplia y exhaustiva revisión realizada entre las teorías y las características del Programa, permitió construir un marco teórico para el Programa «Ya eres LUZ» desde diferentes perspectivas: la Orientadora, la Organizacional, la Educativa y la Tecnológica.

Al considerar la perspectiva orientadora del estudio, en la definición de la orientación, se concluye que los elementos teóricos del Modelo de Intervención tipo Programa, planteado por Bisquerra y otros (2005) utilizados para contrastar la experiencia empírica y el diseño del Programa, permitió analizar el carácter técnico-científico que dentro de la disciplina de la Orientación tiene este trabajo. Y a la luz de los Modelos de Orientación e Intervención Psicopedagógica, este programa tiene un sólido fundamentos en los principios-teóricos más utilizados en el desempeño de la Orientación.

Desde la perspectiva organizacional estudiada en el marco teórico a través del enfoque sistémico y de las Organizaciones que Aprenden de Peter Senge (1992) el Programa, suministrar a la institución un producto para intervenir sus procesos, una estrategia para dar respuesta a sus más importantes usuarios: los estudiantes (y dentro de estos a los de nuevo ingreso), quienes son su principal razón de ser, y para quienes tiene que funcionar efectiva y eficientemente.

Desde la perspectiva educativa y en este sentido constructivista, es entendido el proceso que se desarrolla con los estudiantes dentro del Programa, donde se buscan desencadenar en el alumno una construcción con la nueva información y las estructuras previas de conocimientos, y de esta manera generar aprendizajes humanizantes para su desarrollo integral.

El Programa desde la perspectiva educativa instrumentaliza los constructos teóricos constructivistas y dentro de estos los aportados por la Teoría Sociocultural de Lev Vigostky y se convierte en un contexto,

en una zona de desarrollo próximo, en una acción mediadora, en una actividad, donde tuvo lugar un proceso de aprendizaje y de desarrollo humano.

Desde la perspectiva tecnológica el Programa que está siendo estudiado en este trabajo, es una tecnología de tipo social, en función de la naturaleza de la intervención que es precisamente esa, aplicar o instrumentar una serie de conocimientos de diferentes disciplinas científicas (psicología, educación, pedagogía, orientación, tecnología educativa, desarrollo organizacional) para abordar un grupo social definido cultural e históricamente a fin de que sea más efectivo y productivo dentro del nuevo entorno al cual se está incorporando.

Por lo tanto, el Programa «Ya eres LUZ» analizado desde esta perspectiva, generó como toda tecnología unos productos tangibles tales como: el intelectual el cual es el Programa y el modelo de intervención como diseño creativo impreso en un documento; el procedimental-operativo (técnico); es decir, como proceso y servicio de una organización aplicado y experimentado, para medir su efectividad en resolver o atender la necesidad de un contexto sociocultural; y el instrumental que son los materiales impresos y audiovisuales con las TIC, que contienen aspectos relevantes del contexto socio histórico, de la cultura y filosofía.

#### ORIENTACIONES METODOLÓGICAS

La investigación realizada es de tipo descriptiva por las características que diferentes autores les adjudican a este tipo de estudio; partiendo de la definición de Hernández, Fernández y Baptista (1998) buscan especificar las propiedades importantes de cualquier fenómeno que es sometido a un análisis, y en este caso se consideró importante someter a un análisis el impacto o resultado que tiene este programa y cada una de sus componentes (diseño, actividades, estrategias, recursos) en el logro de los objetivos del mismo.

En cuanto al diseño de investigación, considerando la clasificación de Tamayo (2001) el tipo de diseño es bibliográfico o de campo, en este trabajo se ubica en el de campo principalmente, y dentro de este en el de Encuesta, ya que este según Sabino (2002) se utiliza cuando se requiere información de un grupo socialmente significativo, (como en este caso son los estudiantes de nuevo ingreso), sobre el problema en estudio, y mediante un análisis cuantitativo, sacar las conclusiones que correspondan según los datos recogidos.

En relación a la población se considera al total de los asistentes del Programa en marzo del 2007, (1018 según listas de asistencias) y como muestra accidental

a aquellos estudiantes que realizaron la encuesta (684) antes de retirarse del evento.

#### Técnicas de recolección y análisis de datos

La técnica a utilizar en este estudio para acercarse al fenómeno y extraer la información es primeramente la observación directa, que ha tenido la investigadora como coordinadora y conductora del Programa en todas sus implementaciones, y la otra la observación simple e indirecta a través de la realización y aplicación de un instrumento tipo Encuesta de Opinión a la muestra de estudiantes asistentes al Programa. Este instrumento consta de veintidós ítems, donde se indaga acerca de las diferentes variables evaluadoras del Programa, y contiene preguntas cerradas, dicotómicas algunas de ellas, otras utilizando una escala o alternativas a seleccionar, y algunas argumentativas respondiendo el porqué de su respuestas.

La técnica utilizada para realizar el análisis de los datos, fue tomado de la Estadística Descriptiva, y se aplicaron las siguientes: tabulación de los datos, distribución de frecuencias y representación gráfica para presentar la distribución de frecuencias relativas.

#### HALLAZGOS SIGNIFICATIVOS

Del procesamiento estadístico utilizado, se generó una amplia data de información por carrera, escuela y facultad, de la cual se presentará en este resumen (ya que no se incluye la discusión de los resultados), solo aquellos resultados de la data totalizada (es decir de la Facultad), de mayor relevancia que respondan directamente al objetivo de la investigación. Seguidamente se presentará los hallazgos más significativos para la evaluación del Programa según tres criterios:

#### El logro de los objetivos del programa

En los resultados correspondiente al primer objetivo del Programa: «Contribuir a la adaptación del estudiante que ingresan por primera vez», se logró para el 95,76%, (655 estudiantes) y solo un 4,24% (29) dijo que no. Evidenciando de esta manera, la ayuda, el apoyo, la orientación, el nivel de información recibido y la atención psicoafectiva y sociocultural obtenida por el estudiante, para sentirse adaptado o parte de este nuevo ambiente. Esta información la suministra el estudiante, más claramente en las respuestas dadas en las preguntas abiertas de opinión

En relación al segundo objetivo: «Promover la comunicación y socialización de los estudiantes con miembros de la comunidad de la Facultad», a través de la participación de las autoridades, directores de escue-

la, jefes de departamentos, docentes, personal administrativo, representantes estudiantiles, para darles la bienvenida. En el ítem número cuatro el 97.81 % respondió que era muy importante, la iniciativa del personal de la Facultad, de realizar y estar presentes en el Programa, solo 14 estudiantes de los 684 respondieron diferente o se abstuvieron

En cuanto al tercer objetivo: «Propiciar el proceso de comunicación, socialización e integración del estudiante con el grupo de su respectiva carrera o mención». Los resultados del ítem número diez y siete evidencia lo interesante, agradable y necesaria de la experiencia de relacionarse con sus nuevos compañeros Igualmente en las respuestas dadas en las preguntas abiertas mencionaron el logro de este objetivo.

En el tercer objetivo: «Suministrar información a los estudiantes acerca de la Universidad, Facultad, Escuela, Carrera y Mención, los resultados obtenidos en el ítem número quince no dejan lugar a duda en cuanto al logro de este objetivo, ya que de los 684 de la muestra, el 97,95%, 670 alumnos de los 684, afirman que es de mucho interés y una minoría poco significativa de 12 alumnos, correspondientes al 1,75% considero que era de poco interés.

En el cuarto objetivo de: «Facilitar el desenvolvimiento del estudiante dentro de la planta física de la Facultad de Humanidades y Educación» se destaca que de los 684 estudiantes de la muestra, 669, el 97,81%, opinaron que las explicaciones y el material los ayudó a ubicarse en la facultad, mientras que 15 alumnos, el 2,19%, dijo que no les ayudó. Se observó que nadie se abstuvo de responder; igualmente en el ítem once donde se les preguntaba si el Boletín Informativo era de utilidad para su desenvolvimiento en la Facultad, el 97,95% (670) dijo que «SI».

### El diseño del programa

El programa fue diseñado incluyendo tres actividades centrales, que a su vez tiene tres escenarios diferentes y tres momentos distintos; la primera tenía por escenario el auditorium de la Facultad de Humanidades y Educación, es en este espacio donde se realizan la mayor cantidad de actividades la protocolar, informativa, comunicacional, vocacional, motivacional, cultural y espiritual; la segunda correspondía a la realización del Taller de Comunicación, Socialización e Integración, su escenario es el aula de clase; y la tercera parte consiste en un recorrido por la planta física de la Facultad dirigido por lo Estudiantes Guías, y es el cierre del programa.

La evaluación general de este diseño fue contemplada en el ítems número veinte donde el 81,29% cali-

fico al Programa de excelente, el 17,98% de bueno y solo un 0.73% de regular. En relación a cada parte del programa los ítems son de respuestas abiertas, en las cuales se evidencia el impacto de cada una de ellas. En relación a la primera parte, la opinión de los estudiantes fue elocuente para evaluar la actividad positivamente, calificándola de excelente, muy buena, etc. y manifestando agradecimiento y complacencia.

- En relación a la segunda parte: el Taller de Comunicación, Socialización e Integración., el 89,8% de la muestra en el ítem número diez y siete expresan, que la experiencia de compartir les resultó interesante, agradable, necesaria. Por otra parte, el resultado del ítem número trece donde se les solicitaba su opinión con un calificativo sobre esta parte del Programa, no emitieron expresiones negativas; los adjetivos asignados eran positivos, (Amena, agradable, acogedora, me encantó, espectacular, dinámico, didáctica, orientadora, interesante, inolvidable, de gran ayuda, excelente rompe hielo) o los calificativos excelente, muy bien y buena.
- La tercera parte del Programa fue el recorrido por la planta física de la Facultad; y es evaluada a través del ítem número once, donde se explora el grado de interés que esta actividad causó, y se obtuvo que para el 95,3 %, le resultó de mucho interés: Este fue un hallazgo significativo, ya que al finalizar el taller, y cerca de las doce de medio día se esperaba que los estudiantes se quisieran ir, sin embargo permanecieron hasta finalizar el recorrido, lo que evidencia la importancia que tuvo esta actividad para ellos.

### La pertinencia del programa

- A fin de obtener una evaluación del programa de manera indirecta con los estudiantes, se exploró su opinión acerca de continuar realizando este Programa a los futuros bachilleres, en el ítem número cinco; y la respuesta fue afirmativa para el 98,83%, (676) solo dos bachilleres respondieron «no» y seis no contestaron. Al considerar «el porqué» de esa afirmación, se evidencia el logro de todos los objetivos propuestos y otros que no se establecieron, pero sobretodo se observa el impacto psicoafectivo, el servicio de ayuda y orientación recibido, y la identificación y sentido de pertenencia generado.
- Por otra parte, si se consideran los resultados obtenidos en los demás ítems, donde prevalecieron las respuestas valorativas a favor, por encima de un 80% y de un 90%., y más concretamente en sus respuestas abiertas, se evidencia la efectividad del Programa, su pertinencia y la justificación de su realización.

## IMPACTO DEL PROGRAMA

Los resultados obtenidos y los presentados anteriormente, permiten determinar el impacto del Programa en sus destinatarios directos: los estudiantes, y en los indirectos: las Escuelas y la Facultad como organización: Sin embargo, solo se hará énfasis en el impacto en los estudiantes por ser este el objetivo en este estudio.

- Los resultados obtenidos en los veintidós ítems del instrumento (con frecuencias por encima del 80%) revelan el logro de los objetivos y el impacto positivo que el programa tuvo en «el sí mismo del estudiante», al proporcionarle un clima psicológico que les transmitió seguridad, confianza en sí mismo para desenvolverse en ese ambiente, les permitió vencer temores y eliminar prejuicios en relación al personal docente y, a la vida universitaria; y sobre todo a fortalecer su autoestima al sentirse valorado, apreciados e importantes para la Facultad y la Universidad del Zulia.

- El haber sido recibido por las autoridades y el personal docente de la Facultad con un Programa como este, fue el gran impacto para la población estudiantil, ya que en la argumentación de esta respuesta, se observa que este hecho fue ampliamente valorado por los estudiantes, generando una actitud de gratitud, emoción, sorpresa, contribuyendo a desarrollar, sentido de pertenencia y autoestima porque se sintieron importantes, bienvenidos y apreciados por sus autoridades y por la institución, asumiendo el eslogan «Ya soy LUZ»

- El programa logró desarrollar sentido de pertenencia e identificación con la institución, a través del eslogan «Ya eres LUZ», tal como lo manifestaron insistentemente en el desarrollo de la actividad y en las respuestas dadas en la encuesta. Además de generar una mayor disposición en los bachilleres de estudiar la carrera a la cual fue asignado, de ser exitoso, de ser brillante, de ser LUZ...

- Uno de los aspectos de mayor impacto dentro del programa según los resultados obtenidos, fue haberles propiciados a los nuevos estudiantes una información oportuna y de mucho interés para ellos (según el 97,95%).

- La utilización de materiales audiovisuales con las tecnologías de la información y la comunicación, fue de gran impacto para los estudiantes el 98,71% lo consideraron «muy necesarios e importantes» para captar la información de manera amena, solo dos personas la catalogaron de innecesarias.

- La actuación de los facilitadores y/o docente, tuvo un impacto muy positivo al ser evaluada en el ítem número catorce, por el 84,80% de los estudiantes como excelente

- El impacto del Programa también puede evidenciarse, en la evaluación que los estudiantes realizaron a través del ítem diecinueve, donde calificaron el Programa de excelente (el 81,29%) y bueno (el 17,98%) categorías máximas en la escala, y a esto se añade las impresiones escritas en las preguntas abiertas, revelaron un alto grado de complacencia y satisfacción, Igualmente la respuesta contundente del ítem número diez donde el 98,8 % consideró que el programa se debía continuar realizando a futuros bachilleres revelan el impacto que está presente en esta matriz de opinión.

## CONCLUSIONES

El estudio realizado con los datos obtenidos del instrumento aplicado y con la observación directa a los estudiantes en la implementación del Programa, permitió evaluarlo y determinar su impacto en la población estudiantil, extrayendo de estos resultados y del análisis realizado, las siguientes conclusiones:

- Al analizar la evaluación realizada al Programa de Recepción y Bienvenida a través de los resultados de la encuesta de opinión, se evidenció la efectividad del mismo para el logro de los objetivos propuestos, contribuyendo entonces a la adaptación e inducción del estudiante que ingresa por primera vez, propiciando la comunicación y las relaciones interpersonales con sus nuevos compañeros de clase, suministrando informaciones acerca de la Facultad, Escuela y Mención facilitándoles el desenvolvimiento dentro de la planta física de la Facultad de Humanidades y Educación y sobretodo motivándolos a la realización de su sueño de hacerse un profesional.

- El diseño del Programa, estrategias y recursos permitió el logro de los objetivos planteados al satisfacer necesidades y expectativas de los estudiantes. y de la organización, además (según las respuestas abiertas) de sorprenderlos e impactarlos positivamente con la creatividad, interactividad, emotividad y variedad de actividades contempladas en el mismo.

- El programa logra un impacto significativo a nivel personal en el estudiante al responder a los requerimientos informacionales, comunicacionales, vo-

cacionales y psico-afectivos del estudiante, al abordarlo integralmente en sus dimensiones: *cognitiva*: necesidad de ser informado para construir los nuevos conocimientos que le permitirán desenvolverse, *en la afectiva*: necesidad de ser atendido, escuchado, aceptado, valorado, apreciado, *en la sociológica*: necesidad de interactuar, comunicarse, relacionarse, de ser activo y participativo dentro de su grupo, para incidir creativamente en su entorno sociocultural., *en la ecológica*: necesidad de conocer el nuevo ambiente y de ubicarse dentro de él y considerarlo parte de la nueva vida que comienza, *en la trascendente y espiritual*: necesidad de proyectarse en la realización de un sueño, de una meta, de un logro, y desde su sistema de creencias y valores, visualizar su trascendencia en la autorrealización personal y profesional.

El Programa también tuvo un fuerte impacto en la organización, al lograrse una serie de objetivos institucionales que no se tenían planteados, tales como:

- Haber sensibilizado a la Facultad, ante la situación y necesidades del estudiante de nuevo ingreso, hasta ser asumido como un programa institucional que se realiza cada año con el aval, financiamiento y participación de las diferentes dependencias de la Facultad (decanato, direcciones de escuela, departamentos académicos, administrativos, y centros de estudiantes) en un trabajo conjunto, conformando un gran equipo anfitrión.
- El Programa se ha convertido en un espacio, en una estrategia, en una tecnología (psicoafectiva sociocultural), que tiene la Facultad para proyectarse y mostrar una imagen humanista cónsona con su misión, filosofía, valores y compromisos institucionales, a sus estudiantes y a la comunidad universitaria en general, siendo un punto de referencia o modelo para otras Facultades y para la Universidad.
- El Programa generó la producción de un valioso material impreso (boletín, trípticos de las diferentes carreras), y audiovisuales (videos y presentaciones multimedia) que permitieron, suministrar las informaciones requeridas para transmitir la cultura, filosofía, valores e identidad universitaria, los cuales son recursos de producción intelectual que enriquecen a la Facultad, y pueden ser utilizados en actividades de extensión para la colectividad en general.
- El Programa le ofrece e impone un escenario y una oportunidad a cada Escuela que conforman la Facultad, para darse a conocer a sus nuevos estudiantes, para informarles y orientarles acerca de los procedi-

mientos y normas de funcionamiento de sus dependencias, para mostrar calidez y calidad humana y profesional con su presencia e interlocución, para destacar la importancia y el valor que tiene la carrera, y sobretodo para transmitir la vocación y pasión que hay que tener por ella, en su estudio como en su desempeño.

#### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Añez de Bravo, Aura (2000-2007). *Impacto del Programa de Recepción y Bienvenida «YA ERES LUZ»*. Facultad de Humanidades y Educación. Universidad del Zulia. Maracaibo. Trabajo no publicado.
- Añez de Bravo, Aura (2006). «YA ERES LUZ». De un Programa a una Tecnología Psicoafectiva Sociocultural de la Facultad de Humanidades y Educación. Facultad de Humanidades y Educación. Universidad del Zulia. Maracaibo. Trabajo no publicado.
- Bisquerra Alzina, Rafael (coordinador) (2005). *Modelos de Orientación e Intervención Psicopedagógica*. Madrid: Praxis Universidad.
- Bunge, Mario (1996). *La ciencia, su método y filosofía*. Bogotá: Ediciones Nacionales.
- Choo, Chun Wei. (1998). *La Organización Inteligente. El Empleo de la Información para dar Significado, Crear Conocimiento y Tomar Decisiones*. Traducido del inglés por Daniel Rey Díaz. México: Oxford University Press.
- Flores Ochoa, Rafael (1994). *Hacia una Pedagogía del Conocimiento*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado, Carlos y Baptista Lucio, Pilar (1998, 2002). *Metodología de la Investigación*. 2ª ed. México: McGraw Hill.
- Sabino, Carlos (2002). *El Proceso de Investigación*. 5ª ed. Caracas: Panapo.
- Senge, Peter M. (1992). *La Quinta Disciplina*. Barcelona: Granica.
- Tamayo y Tamayo, Mario (2001). *El Proceso de Investigación Científica*. 4ª ed. México: Limusa.

#### Documentos y artículos en Internet:

- UNESCO (2000). Foro Mundial sobre la Educación. Dakar, Senegal. En [http://www.unesco.org/education/efa/ed\\_for\\_all/dakfram\\_spa.shtml](http://www.unesco.org/education/efa/ed_for_all/dakfram_spa.shtml) (marzo de 2008).



Visite la Página en Internet del Centro de Investigación y Formación para la Docencia y Orientación Educativa S.C. (CENIF), una alternativa en la formación de docentes y orientadores educativos:  
[www.cenif.ws](http://www.cenif.ws)