

## Experiencia del Programa Mentor. ¿Altruismo o Trueque?

Aurora Vizcaíno Barceló, Julio Alberto López Gómez, José A. Cruz-Lemus,  
José María Sierra Cano, Lourdes Rueda Martínez, Eduardo Fernández-Medina Patón  
Escuela Superior de Informática de Ciudad Real  
Universidad de Castilla la Mancha.

{Aurora.Vizcaino, JulioAlberto.Lopez, JoseAntonio.Cruz, Jose.Sierra,  
Eduardo.FdezMedina}@uclm.es, lourdesruedamartinez@gmail.com

### Resumen

Este artículo describe las lecciones aprendidas al implantar en nuestra Escuela el programa Mentor, cuya finalidad es que estudiantes de cursos avanzados guíen y apoyen personalmente a estudiantes de nuevo ingreso, así como a estudiantes de programas de movilidad.

Este programa nace como respuesta a las necesidades de los estudiantes de nuevo ingreso y de programas de movilidad que, especialmente al comenzar su vida académica, suelen hallarse un poco perdidos y encuentran dificultades en tareas académicas, administrativas e incluso en la inserción social en la universidad. Para solucionar estas dificultades, los mentores ayudan a integrar a los estudiantes en la comunidad universitaria no solo en labores académicas o administrativas, sino también a través de actividades sociales y culturales.

Este programa tiene dos características principales que lo diferencian de sus homólogos en otras universidades: en primer lugar, no se otorgan créditos ni ningún otro tipo de contraprestación por formar parte del programa fomentando, así, la competencia transversal de compromiso social, a diferencia de otras universidades que otorgan algún reconocimiento pero imposibilitan la participación en ediciones sucesivas del mentor, perdiendo su experiencia y frenando su altruismo. Por otra parte, los estudiantes de primer curso y programas de movilidad no están inscritos por defecto al programa, sino que su participación es voluntaria, ya que se considera que la verdadera ayuda es aprovechada por quien es suficientemente maduro y valiente para pedirla y valorarla.

El artículo describe las lecciones aprendidas durante el primer curso de implantación de este proyecto, así como las nuevas iniciativas emprendidas en este curso por los mentores, como los grupos de estudio y apoyo o el festival de talentos.

### Abstract

This paper describes the lessons learned after implementing the Mentor program, whose goal is to allow the elder students guide and encourage the newcomers and students from any international mobility program.

This program attempts to deal with the needs of these students, who are often lost and normally find many difficulties in academic and administrative tasks and even in their own social inclusion. The mentors help solve these problems by helping these students to become integrated into the university community, not only in academic or administrative tasks but also in social and cultural activities.

This Mentor program has two main characteristics that makes it different from other similar projects: first, no credit or other rewards are given to the mentors participating in this program, thus promoting the transversal competency of social commitment, unlike other universities which reward them and henceforth do not allow students to participate in successive editions. This way, the mentors cannot apply their own experience and know-how nor their altruism is enhanced. Second, newcomers and students involved in international mobility programs are not by default enrolled in the program. Their participation is fully optional, since we consider that only a sufficiently brave and mature person is capable of making the most of the help received and valuing it sufficiently.

This paper describes the lessons learned during the first year of implementation of this project, along with the new efforts made and initiatives undertaken by the mentors during this year, like the study groups and the talents festival.

### Palabras clave

Compromiso Social, Motivación, Mentoría entre pares.

## 1. Introducción

El programa Mentor de la Escuela Superior de Informática de Ciudad Real (ESI) surge con el objetivo de ayudar a “aterrizar” a los estudiantes de primer curso que con frecuencia se encuentran “despistados” por el cambio que implica el salto desde el bachillerato a la universidad, con el consiguiente y muy habitual cambio de ciudad, círculo de amigos, rutinas de estudio, profesores, metodologías docentes, horarios, etc.

Este “despiste inicial” se acentúa especialmente en los estudiantes que realizan las pruebas de acceso a la universidad en septiembre. Debido a los plazos que establecen las universidades, estos estudiantes suelen acabar incorporándose casi un mes más tarde, cuando en todas las asignaturas ya se han explicado los conceptos básicos y claves y cuando los grupos de laboratorio ya están en muchos casos formados y con alguna sesión realizada.

Conscientes de estas dificultades y con el espíritu de ayudar al colectivo estudiantil, la ESI comenzó a valorar la idea de implantar el programa Mentor. Para ello se comenzó estudiando la implantación de iniciativas similares en otras universidades. Concretamente se realizó un estudio consultando las páginas web de las universidades donde se imparte la titulación de Informática y se encontró que en varias universidades este concepto estaba ya implantado desde hace unos años en las siguientes universidades: Universidad de Castilla-la Mancha (Escuela Superior de Ingeniería Informática de Albacete - ESII), Universidad Jaume I de Castelló, Universidad de Zaragoza, Universidad de Oviedo, Universitat Politècnica de Catalunya, Universitat Oberta de Catalunya, Universitat de les Illes Balears, Universidad Politécnica de Valencia, Universidad de Granada, Universidad de Burgos y Universidad Europea de Madrid. Además, algunos de estos programas han sido publicados previamente en otras ediciones de JENUI [1, 2, 3, 4].

Un análisis de los once programas analizados, indicaba que solo seis de ellos plantean la mentoría entre pares para estudiantes de nuevo ingreso (la Universitat Oberta de Catalunya presenta un modelo de mentoría a distancia), mientras que el resto se centraban en los estudiantes de intercambio y otros programas de movilidad. Esto nos motivó para plantear un programa donde tuvieran cabida estudiantes tanto de nuevo ingreso como de programas de movilidad, por ejemplo del programa Erasmus, ya que, de acuerdo la información encontrada, ninguno de los programas estudiados incorporaba ambos colectivos.

Diez de los once programas revisados otorgaban una contraprestación o reconocimiento al mentor, en una horquilla que va desde 1 hasta 4 ECTS, así como distintos certificados y reconocimientos en el currículum del estudiante mentor. Tan solo en el programa de la Universitat Jaume I de Castelló, no se oferta ningún

tipo de contraprestación. En estos casos, la obtención de un número determinado de créditos a cambio de participar en el programa, puede derivar en que un estudiante no pueda (o al menos necesite) participar en sucesivas ediciones porque alcanza el número máximo de ECTS que necesita y puede provocar su desvinculación del programa y, por tanto, la pérdida de su experiencia y de su vocación de altruismo.

Por motivos obvios, se prestó una especial atención al estudio de la propuesta de la ESII. Los responsables de dicho programa, generosamente nos cedieron todo el material y nos explicaron el proceso de implantación que habían llevado a cabo, de ahí que para implantar nuestro programa nos basáramos en toda esta información como punto de partida, aportando algunos cambios alineados con los objetivos de la ESI. Después de la experiencia piloto de implantación durante el curso 2015/2016, creemos haber aprendido algunas valiosas lecciones pretendemos compartir con la comunidad JENUI a través de este trabajo.

En el siguiente apartado se describe el proyecto y cómo fue implantado en la ESI. Posteriormente en la sección 3 se explican las lecciones aprendidas. En la sección 4, se describe cómo se ha implantado este curso y se presentan, en la sección 5, los resultados de unas encuestas que se han realizado durante el primer cuatrimestre con el objetivo de evaluar la percepción de los mentorizados. El trabajo finaliza con las conclusiones obtenidas durante el desarrollo del proyecto.

## 2. Descripción del proyecto

El objetivo del programa Mentor era, al igual que en el programa de nuestros compañeros de la ESII, que estudiantes de cursos avanzados guíen y apoyen personalmente a estudiantes de nuevo ingreso en temas relacionados con:

- Docencia, pero sin ser un ‘profesor particular’, sino un apoyo para los estudiantes a la hora de cómo preparar una asignatura.
- Logística, para conocer la situación de aulas, los laboratorios, la biblioteca, etc.
- Administrativas, a la hora de solicitar cambios de grupo, trámites en la unidad de gestión de estudiantes, etc.

El programa Mentor de la ESI pretende fomentar el altruismo y la vocación de servicio social, por ello, los mentores serían estudiantes voluntarios que no recibirían ninguna contraprestación a cambio de realizar esta tarea. El objetivo de este planteamiento era atraer a aquellos estudiantes que realmente estuvieran realmente dispuestos y motivados a ayudar a otros compañeros. De esta forma también se podría fomentar la competencia de compromiso social y desvincularnos de la tendencia social de trueque, es decir, de “dar con la esperanza de recibir algo a cambio”. En cualquier

caso, se entiende que con el altruismo siempre se obtienen recompensas aunque éstas lleguen de manera indirecta, no como contraprestación, sino como fruto. Además, con esta estrategia si el mentor quisiera continuar en ediciones posteriores del programa podría seguir haciéndolo. En las universidades que se proporciona algún tipo de contraprestación los mentores no pueden repetir al siguiente curso con lo que se pierde su experiencia y se trunca la disposición del estudiante a ayudar.

De esta forma, basados en la premisa del servicio social, la ESI realizó durante el curso 2015/2016 un programa piloto del cual obtuvimos interesantes resultados y que nos animó a implantar definitivamente el programa durante el curso 2016/2017. A continuación, se explica cómo se llevó a cabo el programa piloto.

Con el objetivo de reclutar voluntarios se contactó con los estudiantes, preferentemente de últimos cursos, a través de correos electrónicos explicativos y cartelería para que se animaran a participar en el programa Mentor.

Nuestra preferencia eran estudiantes de últimos cursos (3º y 4º curso de grado) porque los considerábamos más maduros y con más experiencia y, por ende, mejor preparados para la mentoría que los estudiantes de 2º curso. No obstante, los estudiantes de 2º curso que se ofrecieron a participar también fueron aceptados porque consideramos que si tenían afán e interés de ayudar no se les podían “cortar las alas”. Además, también podía ser interesante comparar y ver qué tipo de estudiante podría tener el perfil más adecuado para realizar exitosamente las tareas de mentor.

Otro elemento diferenciador de nuestro programa piloto respecto de otras universidades es que no se le asignó un mentor a cada estudiante de primero. Queríamos que los estudiantes interesados en recibir asesoramiento y mentoría se apuntaran libremente, lo que además nos permitía evaluar si había algún tipo de alumnado que pudiera ser especialmente beneficiado por el programa, por ejemplo, los estudiantes que procedían de ciclos formativos de grado superior o aquellos que habían realizado las Pruebas de Acceso a Estudios de Grado (PAEG) en la convocatoria de septiembre.

Al programa se presentaron 18 mentores: 2 de segundo curso, 3 de tercero, 10 de cuarto, 2 a los que solo les faltaba el TFG para finalizar y 1 estudiante de máster. Además 43 estudiantes de primer curso manifestaron su interés en ser mentorizados.

A todos se les preguntaba su ciudad de procedencia, especialidad por la que habían entrado a la universidad (ciclo formativo o bachillerato), si cursaban el grado en modalidad bilingüe y si pertenecían a un grupo de mañana o de tarde. De esta forma se les podía asignar aquel mentor que más encajaba con su perfil de procedencia y su horario, puesto que se ha detectado que los estudiantes de ciclos suelen tener problemas afines,

por ejemplo, relacionados con las asignaturas de matemáticas.

A cada mentor se les consultó el número de estudiantes que querían “acompañar” y, aunque no se establecieron números máximos, la mayoría eligió entre 1 y 2 estudiantes, con alguna excepción a los que no les importaba el número y un caso que solicitó 4.

Sólo después de enrolarse, se informó a los mentores de que se les impartirían de manera gratuita dos cursos de formación, lo que incide en su vocación altruista. Además al ser un programa piloto no había ninguna información previa de las ventajas/desventajas que les podría traer forma parte de dicho programa.

Al igual que se realiza en la ESII, los mentores recibieron un curso de “Coaching y Mentoría” y otro de “Inteligencia Emocional” orientados a cómo mentorizar desde el respeto, el acompañamiento y la empatía a los estudiantes de primer curso, sin imponer sus ideas sino compartiendo su experiencia, y siempre respetando las decisiones de los mentorizados.

Para presentar a los mentores y mentorizados se realizó una dinámica de conocimiento en las que los mentores debían buscar a sus mentorizados en una habitación donde éstos les estaban esperando. Los mentores pusieron un nombre a su grupo (con nombre como *teclitas*, *gamers*, etc.) y los mentorizados de dicho mentor tenían una etiqueta con su nombre de grupo. Los mentores debían de buscar entre todos los mentorizados a los de su grupo. La idea de poner un nombre al grupo nos la propuso la psicóloga que impartió los cursos, argumentando que este hecho da sentimiento de pertenencia y espíritu de grupo y a los estudiantes le resultó una idea original y fue bien recibida.

La dinámica sirvió para romper el hielo y que la presentación entre mentores y mentorizados fuera informal y divertida.

Después se les animó a los mentores a tener reuniones frecuentes con sus mentorizados, idealmente presenciales y si no vía mensaje de móvil o correo electrónico. También, se les pidió que hicieran una bitácora donde describieran todas las reuniones que tenían, qué temas se trataban, etc. Esta información era muy importante para poder realizar un seguimiento de los grupos, máxime al ser la primera vez que se aplicaba el programa. Algunos mentores incluso abrieron un blog describiendo sus reuniones y su opinión sobre las mismas.

Después de los exámenes del primer cuatrimestre, los mentores tuvieron una reunión con sus mentorizados y elaboraron un informe sobre cómo les había ido con los nuevos estudiantes, qué problemas se habían encontrado, qué asignaturas les resultaban más difíciles a los mentorizados y cuál había sido el interés mostrado por los mismos en el programa.

Se realizaron entrevistas de seguimiento tanto con los mentores como con los mentorizados. En dichas

entrevistas se les preguntaba sobre su experiencia, qué le había gustado más y menos, sugerencias de mejora, opinión sobre sus mentorizados, etc. Después de analizar la información obtenida tanto de los informes de los mentores como de las entrevistas realizadas y de la experiencia de llevar a cabo el programa piloto, aprendimos una serie de lecciones que se describen en la siguiente sección.

### 3. Lecciones aprendidas

A continuación, se comparten las lecciones aprendidas una vez finalizado el programa piloto:

1. **Los estudiantes de segundo curso pueden ser muy buenos mentores.** De hecho, los mentores mejor puntuados por los mentorizados fueron los dos estudiantes de segundo. Las razones que nos expusieron sus mentorizados fueron que estos estudiantes tienen muy reciente su experiencia como estudiantes de primero y recuerdan muy bien los problemas que tuvieron que afrontar y cómo resolverlos. Otra ventaja era que los estudiantes de segundo suelen pasar muchas horas en la ESI (tienen muchas asignaturas y prácticas) con lo cual coinciden con frecuencia con sus mentorizados y pueden aprovechar para preguntarles. Al fin y al cabo, la información informal suele ser una de las vías más conveniente para la adquisición del conocimiento [9]. En cambio, los estudiantes de últimos cursos suelen frecuentar menos la ESI y en el caso de algunos mentores que solo tenían el TFG apenas aparecían por allí, con lo cual su mentoría era más por mensajes en el móvil y los estudiantes de primero “se quejaban” de que interactuaban poco personalmente. Entendemos, por tanto, que la comunicación informal funciona mejor, al menos en este contexto, que tener un campus virtual académico y es conveniente dejarles libertad para que los estudiantes se organicen de manera autónoma.
2. **Cuanto antes mejor.** El programa piloto se empezó el día 22 de octubre y los estudiantes opinaron que era un poco tarde puesto que cuando más ayuda se necesita es sobre todo al principio de curso que los estudiantes desconocen la vida universitaria. Por lo que lo ideal es empezar justo en el comienzo de curso.
3. **Importancia de integrar actos sociales.** Los mentores nos comunicaron que muchos mentorizados se quejaban porque al principio de curso se sentían solos y no conocían a nadie, sobre todo los que llegan de la PAEG de septiembre, puesto que se encuentran los grupos de amigos ya hechos. Por eso los mentores propusieron incorporar en el siguiente curso actos sociales.
4. **Dar ayuda al que la solicita.** Se preguntó a algunos estudiantes de primero no inscritos al

programa mentor por qué no se habían apuntado a éste y la mayoría de las respuestas fueron que vivían en pisos o residencias donde conocían a estudiantes de otros cursos que de una manera informal ya ejercían el rol de mentor. Esto nos hizo reforzar nuestra hipótesis de que asignar un mentor a cada estudiante de primero podría ser una pérdida de recursos y además podría desmoralizar a los mentores si no tenían un adecuado nivel de interacción con sus mentorizados. Algo similar ocurre con las tutorías personalizadas en las que se asignan profesores a estudiantes por defecto, pero raramente los estudiantes hacen uso de este servicio.

5. **El altruismo y el compromiso social funciona,** ya que los estudiantes que se inscribieron tenían un gran espíritu de ayuda y servicio y realizaron sus tareas de forma desinteresada. De hecho, todos los mentores que participaron el pasado curso y que no han terminado sus estudios en la ESI han vuelto a participar en este nuevo curso proponiendo nuevas iniciativas, animando a compañeros a ser mentores y realizando ellos mismo en las clases de primer curso las charlas informativas sobre el programa Mentor.

### 4. El programa Mentor hoy

Teniendo en cuenta todas las lecciones aprendidas comentadas anteriormente, en el curso 2016//2017 se volvió a poner en marcha el programa realizando algunos ajustes y mejoras que se detallan en esta sección.

La primera fue abrir dicho programa a otro colectivo sensible de necesitar ayuda. Este colectivo es el de los estudiantes que provienen de programas de movilidad internacional, quienes sufren los mismos problemas que los estudiantes de primero, aunque se incorporen en otros cursos. Estos problemas se acentúan cuando los estudiantes no hablan bien el castellano o proceden de culturas totalmente distintas a la nuestra.

La segunda medida fue comenzar con el programa a principios de curso. Veintiún estudiantes de segundo y posteriores cursos daban la bienvenida a 55 nuevos estudiantes (49 de primero y los seis estudiantes Erasmus que este año estudian en la ESI). Durante esta actividad los mentores otorgaban un carnet, que ellos mismos habían diseñado, como acreditación de la pertenencia al programa Mentor a los estudiantes que iban a mentorizar. Después se realizó una dinámica de presentación para que todos se conocieran. En dicha dinámica participó el Director de la ESI quien agradeció a los mentores su colaboración en el programa y aprovechó para dar la bienvenida a los estudiantes de primero y estudiantes Erasmus. Este hecho fue muy valorado por los miembros del programa ya que para muchos era el primer contacto con el director. Posteriormente se clausuró el acto con el primer acto social, una comida

durante la cual los estudiantes de primero comenzaron a abordar a sus mentores con sus primeras preguntas.

Posteriormente, se han ido realizando otros actos sociales como la participación en el concurso de migas durante las jornadas de Santa Tecla y varias quedadas que se realizaron los jueves para salir todos juntos en un ambiente extraescolar. Este hecho ha propiciado que surja de forma natural una amistad entre todos los miembros del programa y, gracias a la gran cohesión existente, cuando algún mentor falta a algún evento sus mentorizados no se sienten fuera de lugar o “huérfanos” sino que pueden integrarse en cualquier otro grupo.

Los estudiantes crearon dos grupos de whatsapp, uno para los mentores y otro para todos los miembros del programa. Por este medio se han informado de los eventos y compartido algunas respuestas que podían ser interesantes a todos los mentorizados.

El nivel de proactividad de los mentores de esta edición es muy alto, de hecho la mayoría están en otros programas de voluntariados como Cruz Roja u otras ONG, lo que junto con la experiencia que tienen de la edición anterior ha hecho que propongan diversas actividades para complementar el programa.

La primera son los “Grupos de Apoyo”. Los mentores, tras revisar las notas de los parciales del primer cuatrimestre de primer curso se preocuparon por el elevado índice de suspensos de algunas asignaturas y propusieron al equipo de dirección de la ESI crear unos “Grupos de Apoyo para las asignaturas con más índice de suspensos” con el fin de ayudar a los mentorizados a resolver dudas, ejercicios, dar sugerencias sobre cómo prepararse una determinada asignatura, etc. Para ello los mentores nos solicitaron aulas y alguna aplicación donde compartir la información de cada asignatura (finalmente se van a utilizar grupos de Office 365). Se consideró que esta propuesta cuadraba perfectamente con la metodología educativa de “aprendizaje-servicio” que combina la adquisición de competencias con el servicio comunitario [6, 7]. Además, está alineado con la definición de Sigmon de Aprendizaje-Servicio [8] porque en esta aproximación se benefician tanto el proveedor como el receptor del servicio y se pone la atención tanto en el aprendizaje como en el servicio. Consideramos, además, que el mentor también obtiene beneficio de esta iniciativa puesto que al enseñar se refrescan los conocimientos y se ordenan de forma coherente las ideas [5] y como decía Joseph Jourbert “enseñar es aprender dos veces”.

Los propios mentores realizaron encuestas para saber qué opinaban los mentorizados después de asistir a estas sesiones de apoyo. Los mentores que impartieron la clase de Fundamentos de Programación I nos cedieron los resultados de sus encuestas y a continuación se muestran algunos de los datos obtenidos.

Los estudiantes consideraron que habían aprendido durante el taller (Figura 1 y Figura 2), además la iniciativa le pareció muy interesante al 100% de los asistentes:

¿Qué nivel tenías antes de asistir al taller? (14 responses)

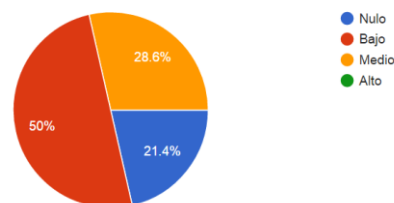


Figura 1. Nivel de conocimiento antes del grupo de apoyo

Después de asistir al taller, ¿qué nivel dirías que tienes? (14 responses)

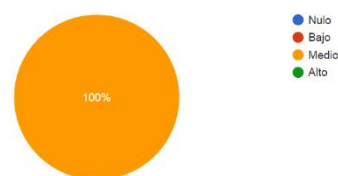


Figura 2. Nivel de conocimiento tras el grupo de apoyo

La segunda propuesta fue el festival de talentos, que surge de la psicóloga que impartió los cursos de formación a los mentores al descubrir, durante el transcurso de los mismos, que casi todos ellos tocaban algún instrumento musical, cantaban, recitaban, dibujaban, componían, etc. Por ello, se les propuso realizar un festival donde mentores y mentorizados prepararan un espectáculo demostrando a la sociedad que los informáticos poseen otros muchos talentos que suelen pasar desapercibidos bajo una capa de estereotipos, mitos y prejuicios, por lo que se decidió que el nombre del festival fuera “Más allá de la Informática”.

Finalmente y puesto que los objetivos del programa son facilitar apoyo académico, administrativo y social, a finales del primer cuatrimestre se ha realizado la encuesta que se muestra en el Apéndice A, con la que se pretende recoger la opinión de los mentorizados sobre el programa en cada uno de sus dimensiones, académico, social, administrativo, y también desde un punto de vista global. En el siguiente apartado se presentan los resultados obtenidos en dicha encuesta.

## 5. Resultados

Con el fin de recopilar la información necesaria para valorar objetivamente el impacto de las medidas de mejora implementadas en esta edición del programa Mentor, se ha diseñado una encuesta (ver Apéndice A) cuyos resultados se desgranarán en esta sección.

Una vez concluidos los exámenes ordinarios del primer cuatrimestre, se avisó a los mentorizados de que, voluntaria y anónimamente, podían responder a una encuesta online para poder dar su opinión sobre el desarrollo del programa Mentor durante el primer cuatrimestre del presente curso. También, se avisó a los mentores, para que motivaran a sus mentorizados indicándoles la importancia de conocer sus opiniones como forma de evaluación y mejora.

Un total de 32 mentorizados participaron aportando sus respuestas al cuestionario. Este número supone un 58% de los 55 estudiantes de nuevo ingreso y de movilidad que han participado en el programa durante este curso, lo que nos parece un dato muy a tener en cuenta, ya que nuestra experiencia nos indica que, normalmente, cuando se invita a los estudiantes a que participen en cualquier tipo de encuesta online que no esté directamente relacionada con su evaluación, la participación suele ser minoritaria.

La encuesta incluía un ítem de valoración global del programa, en el que los participantes podrían indicar si se habían cumplido (o no) sus expectativas respecto al mismo o si se había hecho parcialmente. A este respecto, un 81,3% de las respuestas indicaron que sus expectativas se habían cumplido, un 15,6% que solo parcialmente y un 3,1% (un único caso) contestó negativamente. Analizando la justificación que se pedía a quienes no contestaran afirmativamente, un estudiante indicaba que *se había comenzado demasiado tarde*, otro que *no sabía los resultados del examen* y otro que *era muy diferente respecto a bachiller*. En todos los casos, cabría inferir que han asociado el programa completo al grupo de apoyo de alguna asignatura en concreto. En cualquier caso, contar con una satisfacción superior al 80% nos parece un resultado realmente alentador.

En cuanto a las tres dimensiones en las que se pretendían ayudar con el proyecto (docente, logística y administrativa), la Figura 3 muestra los resultados obtenidos al respecto en las preguntas del cuestionario. Puede comprobarse como en todas las dimensiones, la percepción de que el programa resulta útil o muy útil se sitúa en un 80% o más de las respuestas.

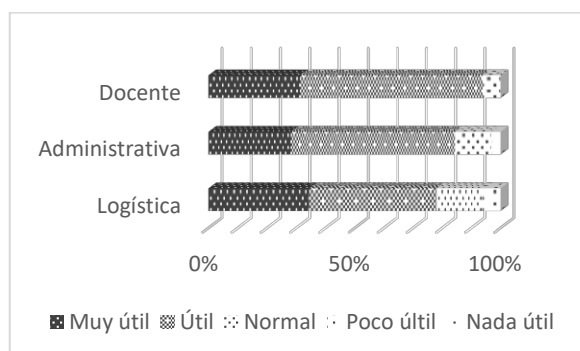


Figura 3. Percepción de las distintas dimensiones

Otros resultados que se han obtenido indican que un 100% de las respuestas recomendarían a sus compañeros formar parte del programa Mentor. También que un 37,5% se muestran interesados en ser mentores en próximos cursos, mientras que un 46,9% tienen dudas al respecto (pero no se muestran reacios a ello).

En cuanto a la valoración sobre los mentores, la Figura 4 muestra gráficamente como, en esta ocasión, los mentorizados indican que la actitud general de sus mentores, así como la respuesta obtenida por su parte han sido catalogadas como útil o muy útil en más de un 85% de los casos.

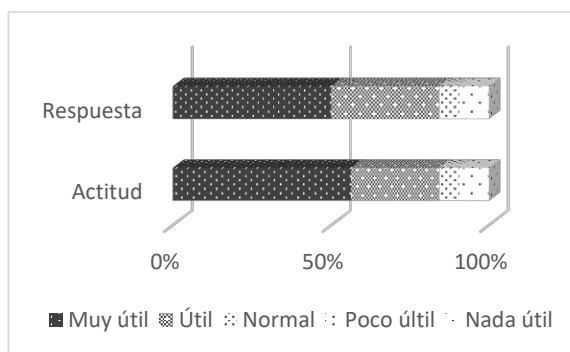


Figura 4. Percepción de las distintas dimensiones

A la hora de resaltar positivamente algún aspecto del programa, una buena parte de los mentorizados destaca los grupos de apoyo que se han desarrollado en asignaturas con un alto índice de suspensos. Este hecho podría indicar que, en muchas ocasiones, el alto índice de suspensos que se da en algunas asignaturas de primer curso podría deberse más a una falta de orientación a la hora de en qué y cómo enfocar el estudio que en una carencia de conocimientos de los estudiantes. Trataremos de contrastar los resultados obtenidos en los exámenes para tratar de descubrir si la percepción subjetiva de los estudiantes se corresponde con un mejor rendimiento en la evaluación.

Como propuestas de mejora, en varios casos se pide que se comiencen con las actividades antes, justo al comienzo de las clases. Somos conscientes de este hecho pero la incorporación tardía de los estudiantes que realizan las PAEG en septiembre y diversas actividades que desde el centro se realizan en las primeras semanas del curso (como la formación de los mentores) impiden que se pueda comenzar mucho antes con el trabajo sobre los mentorizados. En cualquier caso, trataremos de adelantar el inicio lo máximo posible en futuras ediciones.

Como colofón y espaldarazo para el futuro, el 46,9% de los encuestados se muestra completamente satisfecho con el programa Mentor, el 37,5% bastante satisfecho y el 15,6% satisfecho, con lo que entendemos que el nivel de satisfacción es absoluto (100%) entre

los mentorizados en relación al programa y que lo valoran positivamente, lo que seguro supone un aliciente más para que desde la ESI se siga apostando por él.

Por último indicar que, a pesar de que el cuestionario se realizó completamente en castellano, nos sorprendió gratamente que 2 estudiantes de movilidad respondieran al mismo.

## 6. Conclusiones y trabajo futuro

En este artículo hemos querido compartir nuestra experiencia en el desarrollo del programa Mentor del cual, sinceramente, estamos muy orgullosos.

La premisa con la que se creó fue promover el servicio social en la universidad y la ayuda desinteresada. Los datos obtenidos en las encuestas relativas a su desarrollo son muy satisfactorios puesto que los mentores están totalmente comprometidos con el programa y pensamos que es mejor contar con un número no excesivamente grande de estudiantes pero que realmente estén motivados y sean proactivos, además la experiencia de los mentores que han participado por segunda vez se ha notado mucho puesto que no han cesado de proponer mejoras y propuestas para que el programa sea más eficiente y útil. Empezamos con el compromiso social y, con el tiempo y a través del altruismo, ha aparecido el aprendizaje-servicio, sosteniéndose ahora el programa en estos dos pilares.

Entendemos que la incorporación de los estudiantes de movilidad al programa también ha sido un éxito puesto que al llegar requieren mucho apoyo sobre temas como: dónde se imparten las clases, horarios, vida social, etc.

De los resultados de la encuesta se desprende que la percepción de los estudiantes participantes tanto acerca de sus mentores como del programa de forma global es muy positiva, obteniendo valoraciones superiores al 80% de satisfacción en todos los casos.

Como conclusión final, cabe destacar la ventaja de que este programa sea voluntario para los estudiantes de primero, puesto que hay estudiantes que ya cuentan con amigos o compañeros que juegan el rol de mentor. De este modo no es necesario malgastar recursos y se consigue mantener un trato cercano entre mentores y mentorizados, lo cual también es muy bien valorado por ambos colectivos puesto que consideran que este programa les acerca al equipo directivo y pierden el miedo al profesorado universitario.

## Agradecimientos

Los autores del trabajo queremos agradecer explícitamente la generosidad de nuestros compañeros de la ESII de Albacete su buena predisposición en compartir sus experiencias previas y su material.

Y, por su puesto, agradecer a todos los mentores su desinteresada colaboración, especialmente a Rosana

Rodríguez, Carlos Cebrián, Cristina Bolaños y Jaime Fernández-Bravo.

Este trabajo ha sido financiado por los proyectos GINSENG (TIN2015-70259-C2-1-R) y SEQUOIA (TIN2015-63502-C3-1-R) a través del Ministerio de Economía y Competitividad (MINECO) y el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER).

## Referencias

- [1] María del Mar Artigao Castillo, Antonio Jesús Díaz Honrubia, María Teresa López Bonal, Mere Macià Soler, y Tomás Rojo Guillén, *Ayudando a la incorporación de estudiantes de nuevo ingreso en el grado de Ingeniería Informática*, en *XIX Jornadas Enseñanza Universitaria de la Informática*. 2013: Castellón de la Plana. p. 365-368.
- [2] María José García García, María Cruz Gaya López, y Paloma Julia Velasco Quintana, *Mentoría entre iguales: estudiantes que comparten experiencias y aprendizajes*, en *XVI Jornadas de Enseñanza Universitaria de la Informática*. 2010: Santiago de Compostela. p. 119-126.
- [3] Alberto Gómez Mancha, Julia González Rodríguez, y Carmen Ortiz Caraballo, *EMPATIA: Implantación de un plan de acción tutorial para enseñanzas Técnicas*, en *XIX Jornadas sobre la Enseñanza Universitaria de la Informática*. 2008: Granada. p. 139-136.
- [4] Josep Maria Marco-Simó y Jaume Medeiros Vaz, *Mentores a distancia: un refuerzo próximo entre iguales* en *XIX Jornadas Enseñanza Universitaria de la Informática*. 2013: Castellón de la Plana. p. 127-134.
- [5] Henry L. Roediger, *Cognitive psychology of memory. Vol. 2 of Learning and memory: A comprehensive reference (J. Byrne, Ed.)* 2008. Oxford: Elsevier.
- [6] Fermín Sánchez Carracedo, Emiliana Marqués, Eva Vendrell, Xavi Ortega, Andreu Feliu, y Joana Rahola, *El Programa UPC de Voluntariado TIC como experiencia de aprendizaje-servicio para trabajar la competencia Sostenibilidad y Compromiso Social*, en *XXII Jornadas de Enseñanza Universitaria de la Informática*. 2016: Almería. p. 375-378.
- [7] Fermín Sánchez Carracedo y David López Álvarez, *El Programa UPC-ReuTiliza: reutilización de ordenadores como metodología de aprendizaje-servicio para incorporar sostenibilidad, cooperación y economía circular en estudios TIC.*, en *XXII Jornadas de Enseñanza*

*Universitaria de la Informática*. 2016: Almería. p. 93-100.

- [8] Robert L. Sigmon, *Serving to Learn, Learning to Serve. Linking Service with Learning*. 1994: Council for Independent Colleges Report.
- [9] Diane B. Walz, Joyce J. Elam, y Bill Curtis, *Inside a software design team: knowledge acquisition, sharing, and integration*. Commun. ACM, 1993. 36(10): p. 63-77.

## Apéndice A

### 1- ¿Ha cumplido esta iniciativa tus expectativas?

- Sí
- Parcialmente
- No

### 2- Si tu respuesta ha sido distinta de sí, indica por qué.

### 3- ¿Como te ha resultado el programa Mentor en tu integración en la ESI, por ejemplo para conocer a otros compañeros, hacer amigos, tener mas vida social, etc?

- Muy útil
- Útil
- Normal
- Poco útil
- Nada útil

### 4- ¿Te ha sido útil el programa para obtener información administrativa, por ejemplo aprender cómo o dónde realizar algún proceso?

- Muy útil
- Útil
- Normal
- Poco útil
- Nada útil

### 5- ¿Te ha sido útil para preparar o saber cómo enfocar alguna/s asignatura/s?

- Muy útil
- Útil
- Normal
- Poco útil
- Nada útil

### 6- ¿Recomendarías a futur@s alumn@s inscribirse para ser mentorizados?

- Sí
- No
- No lo sé

### 7- ¿Estarías interesado en ser mentor en el futuro? \*

- Sí
- No

- No lo sé

### 8- ¿Qué aspectos positivos destacarías de esta experiencia?

### 9- Añade algo que hayas echado en falta o que te hubiese gustado tener en esta iniciativa.

### 10- Valora la atención de tu mentor/a.

- Ha sido pro-activo y ha estado siempre pendiente de mi
- Me ha atendido sólo cuando lo he necesitado, pero siempre con agrado
- Me ha atendido sólo cuando lo he necesitado, pero sin mostrar mucho interés
- Me ha respondido por obligación, deja mucho que desear
- No he obtenido ayuda

### 11- ¿Qué dudas principales le has consultado a tu mentor?

### 12- La respuesta de tu mentor a esas dudas ha sido

- Muy útil
- Útil
- Normal
- Poco útil
- Nada útil
- 

### 13- Valora la actitud general de tu mentor/a

- Muy útil
- Útil
- Normal
- Poco útil
- Nada útil
- 

### 14- ¿En qué asignaturas has tenido más dudas o más dificultades?

- Fundamentos físicos de la informática
- Cálculo y métodos numéricos
- Fundamentos de programación I
- Tecnología de computadores
- Fundamentos de gestión empresarial.
- Ninguna
- 

### 15- Indica tu nivel de satisfacción con esta iniciativa

- Completamente satisfecho
- Bastante satisfecho
- Satisfecho
- Algo satisfecho
- Nada satisfecho

### 16- ¿Pertenece al programa Erasmus?

- Sí
- No

*La respuesta a todas las preguntas (excepto 2 y 14) era obligatoria.*