



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID

Proyecto de Innovación y Mejora de la Calidad Docente

Convocatoria 2014

Nº de proyecto **95**

Título del proyecto

**Análisis de necesidades de los estudiantes de movilidad internacional y
diseño de acciones de mentoría y acogida**

Proyecto Intercentros

Responsables:

Carlos Gallego López / Nieves Rojo Mora

Centro Responsable:

Facultad de Psicología

MEMORIA PROYECTO DE INNOVACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DOCENTE Nº 95/2014

1. Objetivos propuestos en la presentación del proyecto (Máximo 2 folios)

El Espacio Europeo de Educación Superior establece un marco de acción específico dentro de las universidades cuya finalidad es la implantación de un sistema educativo de calidad.

En este contexto, el perfil de los alumnos de los centros universitarios ha cambiado en los últimos años, por lo que la universidad debe adecuarse a estos nuevos perfiles así como a las necesidades demandadas por la sociedad. Actualmente nos encontramos ante una población de estudiantes universitarios muy diversa y heterogénea, y los estudiantes que participan en programas de movilidad internacional son una realidad en las aulas.

La UCM fue la segunda universidad europea que más estudiantes de movilidad internacional envió a otras instituciones en el curso 2012/13, con más de 1.800 estudiantes dentro del programa Erasmus. Siendo alrededor de 1.900 alumnos, los estudiantes que eligieron la UCM como destino en este mismo programa. A estas cifras hay que añadir las del resto de programas de movilidad Internacional con países no europeos, sobre todo de América Latina. Este número se prevé sufra un incremento ante la ampliación geográfica a países no europeos de movilidades financiadas por la Comisión Europea en el nuevo marco del Programa Erasmus+.

Los estudiantes que participan en programas de movilidad internacional se enfrentan a un proceso de transición en el que tienen la necesidad de un mayor conocimiento sobre el nuevo entorno cultural, académico y social al que van a enfrentarse. Para facilitar esta transición se pueden poner en marcha diferentes estrategias de desarrollo de personas que han demostrado un alto éxito en diferentes colectivos y contextos, entre otros el universitario.

En el presente Proyecto de Innovación y Mejora de la Calidad Docente (PIMCD) se analizan las acciones realizadas y demandadas por los diferentes agentes implicados (Oficinas de Relaciones internacionales, alumnos *incoming* y *outgoing*) y se diseñan dos acciones concretas: un programa de *mentoring* formal entre iguales (para estudiantes de movilidad que salen de España, *outgoing*) y un programas de acogida (para estudiantes de movilidad internacional que vienen a nuestro país, *incoming*).

En el entorno universitario, el *mentoring* formal entre iguales se ha utilizado, frecuentemente, como una estrategia de orientación en la que alumnos de últimos cursos más experimentados ayudan a los alumnos de nuevo ingreso a adaptarse más rápidamente a la Universidad, bajo la supervisión de un profesor tutor. Entre los beneficios derivados de la implantación de acciones de *mentoring* en contextos universitarios se ha encontrado que pueden ayudar a lograr mejores expedientes académicos, suponen un incremento de conocimientos sobre el entorno, mejoran la satisfacción con los estudios y la autoestima.

El objetivo principal de este proyecto era analizar las necesidades de los estudiantes de movilidad internacional de cara al diseño de acciones de mentoring formal y planes de acogida.

Para la consecución del objetivo general se propone los siguientes objetivos:

- Conocer las necesidades reales de los estudiantes de movilidad internacional en cada centro
- Diseñar un programa de mentoring que facilite la integración académica, cultural y social del estudiante saliente (*outgoing*) en su estancia en el extranjero.
- Diseñar de un programa de acogida en la UCM, dirigido a estudiantes de movilidad internacional que llegan (*incoming*) a España.

2. Objetivos alcanzados (Máximo 2 folios)

A continuación se indica en qué medida se han alcanzado los objetivos propuestos En el documento: *ANÁLISIS DE NECESIDADES DE LOS ESTUDIANTES DE MOVILIDAD INTERNACIONAL Y DISEÑO DE ACCIONES DE MENTORÍA Y ACOGIDA*, se explica de forma detallada los análisis realizados para alcanzar los objetivos así como los resultados obtenidos.

Objetivo 1. Alcanzado

“Conocer las necesidades reales de los estudiantes de movilidad internacional en cada centro”.

Este objetivo se subdividió a su vez en dos subobjetivos

- Detectar las necesidades de los estudiantes de movilidad entrante y saliente en las distintas facultades de la Universidad Complutense de Madrid, de las que participan en el programa.
Ver resultados en
- Detectar las necesidades de los estudiantes extranjeros que vienen a España en programas de movilidad internacional

Para alcanzar este objetivo se llevo a cabo tanto el análisis de la información proporcionada, mediante el uso de técnicas cualitativas, tanto por expertos (responsables de relaciones internacionales del vicerrectorado y centros así como vicedecanos de relaciones internacionales de los distintos centros que participaban en el proyecto) como de los estudiantes salientes (*outgoing*) y entrantes (*incoming*) que habían participado o estaban participando, respectivamente, en programas de movilidad internacional.

Objetivo 2. Alcanzado

Diseñar un programa de mentoring que facilite la integración académica, cultural y social del estudiante saliente (outgoing) en su estancia en el extranjero.

En el programa de mentoring diseñado para los estudiantes salientes (*outgoing*) de movilidad internacional contempla los siguientes apartados¹

- Introducción
- La población a la que va dirigida el programa de mentoría
- Objetivos generales del programa
- Tipo de mentoring que se utilizará
- Los resultados esperados para los mentores, los telémacos y para la organización
- Temporalización y lugar de reuniones
- Contenidos de las reuniones
- Agentes clave
- Proceso
- Reconocimiento de la labor realizada

¹ Para más detalle consultad el epígrafe 5 Apartado A del Informe ANÁLISIS DE NECESIDADES DE LOS ESTUDIANTES DE MOVILIDAD INTERNACIONAL Y DISEÑO DE ACCIONES DE MENTORÍA Y ACOGIDA

Objetivo 3. Alcanzado

Diseñar de un programa de acogida en la UCM, dirigido a estudiantes de movilidad internacional que llegan (incoming) a España.

En el programa de acogida diseñado para los estudiantes entrantes (*incoming*) de movilidad internacional contempla los siguientes apartados²

- Introducción
- La población a la que va dirigida el programa de acogida
- Objetivos generales del programa
- Tipo de acogida que se utilizará
- Resultados esperados
- Temporalización
- Actividades
- Agentes clave
- Proceso
- Recursos y Estructura
- Reconocimiento de la labor realizada

² Para más detalle consultad el epígrafe 5 Apartado B del Informe ANÁLISIS DE NECESIDADES DE LOS ESTUDIANTES DE MOVILIDAD INTERNACIONAL Y DISEÑO DE ACCIONES DE MENTORÍA Y ACOGIDA

3. Metodología empleada en el proyecto (Máximo 1 folio)

La metodología utilizada se ha apoyado en técnicas de carácter cualitativo, en concreto entrevista semiestructurada, cuestionario de preguntas abiertas y grupos de discusión (*focus group*).

Para alcanzar el primer objetivo específico planteado en este proyecto se diseñaron y aplicaron las siguientes Técnicas de recogida de información:

- a) Entrevista dirigida a expertos sobre los estudiantes de salen de movilidad internacional (outgoing)
- b) Entrevista dirigida a expertos sobre los estudiantes que llegan de movilidad internacional (incoming).
- c) Cuestionario de preguntas abiertas dirigido a los estudiantes de la UCM que participaron en el programa Erasmus durante el curso 2013-2104. Los Vicedecano de Relaciones nvió por cooreo personalizado la entrevista a alumnos para que cumplimentaran las cuestiones localizse les pidió que contactaran con tres alumnos que participaran el año pasado en un programa de movilidad internacional con una estancia en el extranjero cumplimentaran el documento:
- d) Cuestionario de preguntas abiertas dirigido a estudiantes extranjeros que estaban de Erasmus en durante el primer semestre del curso 2014-2015 en la UCM. Las preguntas se formularon en inglés y español.
- e) *Focus Group* dirigido a alumnos outgoing

Procedimiento:

1. Contacto con las personas claves expertas en movilidad internacional de los 21 centros de la UCM participantes en el proyecto.
2. Aplicación de las técnicas cualitativas de recogida de información a expertos y estudiantes
3. Diseño de las dos medidas de intervención probpuestas: programa de mentoring que facilite la integración académica, cultural y social del estudiante en su estancia en el extranjero y Diseño del Plan de acogida dirigido a los estudiantes de movilidad que llegan a España. Para ello se realizarán las reuniones de trabajo necesarias (presenciales o virtuales)
4. Redacción del informe Final

4. Recursos humanos (Máximo 1 folio)

A continuación se incluyen por grupos los recursos humanos que han participado en la elaboración del proyecto.

A. Participantes de la Facultad de Psicología³:

- Miembros equipo decanal.
- ✓ Carlos Gallego López, Decano de la Facultad y solicitante del Proyecto
- ✓ Nieves Rojo Mora, Decana de la Facultad
- ✓ Pilar Herreros de Tejada Macua, Vicedecana de Estudios y calidad
- ✓ Aranzazu Martín Santos, Vicedecana de Relaciones Exteriores

- Equipo coordinador del Proyecto

Se ha encargado de diseñar las técnicas de recogida de información, de analizar los resultados y de realizar el informe final

- ✓ Miguel A. Alonso García, miembro del Grupo de Investigación GIDEPO
- ✓ Ana Maria Calles Doñate, miembro del Grupo de Investigación GIDEPO
- ✓ Gloria Castaño Collado, Vicedecana de Relaciones Exteriores de la Facultad y miembro del Grupo de Investigación GIDEPO
- ✓ Silvia Sánchez-Herrero Arbide, miembro del Grupo de Investigación GIDEPO

B. Personal de administración y servicios de Relaciones Internacionales

- ✓ Juana Amoros Carmona
- ✓ Maria Dolores Prieto Ramos
- ✓ Maria Nieves sanchez Méndez
- ✓ Maria Jose Serna Marqués

C. Decanos de las Facultades participantes:

- ✓ Antonio Tormo Garrido. Decano Facultad de Biología
- ✓ José María de Francisco Olmos. Decano Facultad de Ciencias de Documentación
- ✓ Begoña García Greciano. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
- ✓ Lorena Ortega Menor. Facultad de Ciencias Geológicas
- ✓ Antonio Díaz Cano. Facultad de Ciencias Matemáticas
- ✓ Heriberto Cairo Carou. Facultad de Ciencias Políticas y Sociología
- ✓ María Concepción García Gómez. Facultad de Comercio y Turismo
- ✓ Raúl Leopoldo Canosa Usera. Facultad de Derecho

³ El equipo decanal cambió durante la realización del PIMCD.

D. Vicedecanos de Relaciones Internacionales, Responsables de mentoría de las Facultades y otros profesores participantes.

- ✓ Mariano De Blas Ortega. Facultad de Bellas Artes
- ✓ Tomás Bañuelos Ramón. Facultad de Bellas Artes
- ✓ Domingo Marquina. Facultad de Biología
- ✓ Elena Arriero. Facultad de Biología
- ✓ M^a Ángeles Gómez. Facultad de Biología
- ✓ Inmaculada Velosillo. Facultad de Ciencias de La Documentación
- ✓ Elena Vazquez Inchausti. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
- ✓ Francisco Javier Luque. Facultad de Ciencias Geológicas
- ✓ María Isabel Benito Moreno. Facultad de Ciencias Geológicas
- ✓ María Soledad Ureta. Facultad de Ciencias Geológicas
- ✓ Marta Folgueira López. Facultad de Ciencias Matemáticas
- ✓ Juan Carlos Revilla. Facultad de Ciencias Políticas y Sociología
- ✓ Ana Romero Martínez. Facultad de Comercio y Turismo
- ✓ Consuelo Martínez-Sicluna. Facultad de Derecho
- ✓ Emilio Javier Benito Fraile. Facultad de Derecho
- ✓ Juan Gil Plana. Facultad de Derecho
- ✓ Laura Gutierrez Masson. Facultad de Derecho
- ✓ María José Torres Parra. Facultad de Derecho
- ✓ Sira Perez Agulla. Facultad de Derecho
- ✓ Susana García León. Facultad de Derecho
- ✓ Ana Vos Arenillas. Facultad de Enfermería, Fisioterapia y Podología
- ✓ M^a Dolores Rodríguez Martínez. Facultad de Enfermería, Fisioterapia y Podología
- ✓ Inés Cáceres. Facultad de Estudios Estadísticos
- ✓ M^a José Alcón. Facultad de Estudios Estadísticos
- ✓ Begoña Elorza. Facultad de Farmacia
- ✓ Irene Iglesias. Facultad de Farmacia
- ✓ Carmen Méndez García. Facultad de Filología
- ✓ Gutmaro Gómez Bravo. Facultad de Geografía E Historia
- ✓ Juan Antonio Recio García. Facultad de Informática
- ✓ Paloma Ortega. Facultad de Medicina
- ✓ Mabel Ramos. Facultad de Medicina (Grado De Terapia Ocupacional)
- ✓ María José Alfaro. Facultad de Medicina (Grado de Nutrición Humana Y Dietética)
- ✓ Juan José Hidalgo Arroquia. Facultad de Odontología
- ✓ Almudena de La Torre. Facultad de Óptica Y Optometría
- ✓ Amalia Lorente. Facultad de Óptica Y Optometría
- ✓ Francisca Berrocal Berrocal. Facultad De Psicología
- ✓ David Alonso González. Facultad de Trabajo Social
- ✓ Mirella Torres. Facultad de Trabajo Social
- ✓ Angel Sainz Rodríguez. Facultad de Veterinaria

5. Desarrollo de las actividades (Máximo 3 folios)

En primer lugar, el decanato de la facultad de Psicología, solicitante del proyecto, se puso en contacto con los decanos de los distintos centros que participan en programas de mentorías, informándoles del mismo. Firmaron el proyecto 21 decanos, en concreto los decanos de Psicología, Bellas Artes, Biológicas, Derecho, Medicina, Políticas y Sociología, Odontología, Comercio y Turismo, Filología, Veterinaria, Estudios Estadísticos, Económicas y Empresariales, Matemáticas, Óptica y Optometría, Ciencias de la Documentación, Geológicas, Enfermería, Fisioterapia y Podología, Informática, Geografía e Historia y Farmacia.

Además, se invitó a participar a los coordinadores de los programas de mentorías dirigidos a estudiantes de nuevo ingreso que tiene en marcha la UCM (www.ucm.es/mentorias) y a distintos profesionales de la oficina de Relaciones Internacionales del Rectorado. El proyecto fue firmado por 69 personas.

En segundo lugar, una vez aprobado el proyecto, se comenzó analizando las necesidades de los estudiantes españoles que habían participado en programas de movilidad internacional, comenzando por los puntos fuertes y los aspectos susceptibles de mejora de dichos programas. Así, se realizó una revisión en profundidad de las acciones relacionadas con movilidad que se estaban llevando a cabo en las distintas facultades de la UCM.

En tercer lugar, se pidió a los coordinadores a través de correo electrónico que contactaran con las dos o tres personas claves de cada facultad, expertos en el área de movilidad internacional y que cumplimentaran dos documentos elaborados ad hoc por parte del equipo:

- ✓ Una entrevista dirigida a expertos sobre estudiantes que llegan de movilidad internacional
- ✓ Una entrevista dirigida a expertos sobre los estudiantes que salen de movilidad internacional

Además, se les pidió también que contactaran con tres alumnos que habían participado el año anterior en un programa de movilidad internacional con estancia en el extranjero y les realizaran una entrevista según un guión previo proporcionado.

Por último, los profesores de la facultad de Psicología, coordinadores del proyecto, diseñaron *focus group* para estudiantes Erasmus que complementara toda la información anterior. Una vez finalizada la fase de recogida de información este mismo equipo se encargó de su compilación y analizaron todos los datos de los distintos instrumentos de evaluación.

La muestra final y los resultados obtenidos se basan en las respuestas de expertos sobre los alumnos/as de la UCM que salen en movilidad internacional (*outgoing*), 13 expertos sobre los alumnos/as que llegan en movilidad internacional (*incoming*), 20 estudiantes Complutense que han estado en movilidad internacional, 32 estudiantes extranjeros que han estado en la UCM disfrutando de movilidad internacional y 34 estudiantes que formaron parte de los focus groups con alumnos/as UCM *outgoing*.

Los resultados pusieron de manifiesto la gran variabilidad en las respuestas dadas por los expertos de lo que se infiere que la implicación, motivación y disponibilidad hacia los estudiantes varía mucho de un centro a otro. Por tanto, se sugiere aumentar la implicación de algunos centros y profesorado en los programas de movilidad. La falta de reconocimiento (retribución, créditos o de otra índole) puede ser una de las razones de la baja dedicación en algunas facultades.

Como conclusión de los resultados, se obtuvieron un conjunto de sugerencias, que se estructuran en dos bloques, y que son válidas también para las universidades extranjeras que envían y reciben a estudiantes. Estas sugerencias y directrices de intervención son:

1.- Información, gestión y administración

- Incrementar la información de los programas de movilidad internacional diferentes al programa Erasmus+, así como la difusión y publicidad de los mismos. Es significativo que gran parte de los estudiantes UCM tienen conocimiento de dichos programas por canales ajenos a nuestra Universidad (amigos, compañeros, familiares...)
- Sistematizar la información de forma homogénea, centralizada y proporcionada en español e inglés, especialmente en la web de la Universidad Complutense y de cada centro. Mejorar la usabilidad de la página web ya que es difícil encontrar la información necesaria.
- Incrementar la información de tipo socio-cultural relativa a la vida cotidiana, el transporte público, la normativa legal relativo a conductas de los ciudadanos, el sistema sanitario, los beneficios sociales que pueden conseguir en los países de destino, etc.
- Mejorar la atención, orientación y disponibilidad hacia los alumnos/as antes, durante y después de la estancia. Hay mucha variabilidad, según los estudiantes, por centros ya que algunas facultades no realizan acciones de este tipo y sólo se encargan de la administración y tramitación de expedientes. Nombrar un tutor académico a cada alumno/a, facilitar contacto con antiguos estudiantes que han disfrutado de la movilidad internacional, facilitar contacto con persona responsable en la universidad de destino, etc. son algunas acciones que deberían llevarse a cabo.
- Mejorar la información de planes, asignaturas, programas y características de las clases, exámenes, etc. y que esté disponible antes de comenzar la movilidad.
- Facilitar el reconocimiento de créditos y de las asignaturas cursadas en las universidades de destino.
- Mejorar el sistema de becas y su cuantía.
- Reducir la parte burocrática en la que se duplica la parte on-line y la parte en papel.
- Reconocimiento académico y/o retributivo a los profesores, que de forma generosa y voluntaria, están participando en el programa de movilidad.

2.- Académicas

- Existe una disparidad en los calendarios académicos de algunos centros UCM y otras universidades. Por ello, es necesario flexibilizar los criterios de tiempo

de los profesores a la hora de evaluar a los estudiantes de movilidad internacional. Alternativas como Skype, o el examen simultáneo en colaboración con un profesor de la universidad de destino, facilitarían la realización de exámenes de segunda convocatoria.

- Incrementar la información relativa a las metodologías docentes y a los tipos de evaluación docente en cada país.
- Poner en marcha programas para sensibilizar al profesorado sobre la diversidad de los estudiantes de movilidad y la necesaria adaptación de todos ellos al nuevo ambiente y sistema educativo.
- Llevar a cabo técnicas metodológicas que fomenten la interrelación de los alumnos de movilidad con estudiantes locales, para facilitar su socialización.
- Realizar un seguimiento de la adaptación de los estudiantes en los países de destino.
- Poner en marcha programas de acompañamiento para facilitar la integración de los estudiantes.
- Incrementar y estabilizar la información relativa a los programas de las asignaturas en cada universidad.
- Homogeneizar los calendarios académicos a nivel europeo.
- Facilitar los trámites de cara a conseguir un alojamiento económico y seguro en su estancia.
- Agilizar los plazos de algunas universidades a la hora de enviar las notas.
- Motivar a los estudiantes a participar en los programas de intercambio.

El informe final, incluye además del análisis de necesidades dos propuestas de intervención (ver anexo 2.1 y anexo 2.2.):

- ✓ Diseñar un programa de mentoring que facilite la integración académica, cultural y social del estudiante en su estancia en el extranjero. Para ello se realizarán las reuniones de trabajo necesarias (presenciales o virtuales) que permitan diseñar dicho programa.
- ✓ Diseñar un programa de acogida dirigido a los estudiantes de movilidad que llegan a España. Para ello se realizarán las reuniones de trabajo necesarias (presenciales o virtuales) que permitan diseñar dicho programa.

6. Anexos:

ANEXO 1: GUIONES DE LOS INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Anexo 1.1. ENTREVISTA DIRIGIDA A EXPERTOS SOBRE LOS ESTUDIANTES DE SALEN DE MOVILIDAD INTERNACIONAL (*OUTGOING*)

1. ¿Qué medios y canales utiliza tu facultad para informar a los alumnos de los programas de movilidad existentes?
2. ¿Cuál es el proceso que se sigue desde tu facultad con los estudiantes que salen de movilidad internacional? (*Qué requisitos se piden (idiomas, expediente académicos, créditos cursados...), que oferta la facultad, que fases se siguen, que aspectos burocráticos hay que cumplir, cómo se realiza la elección de asignaturas a cursar en la universidad destino, etc.*)
3. ¿Qué recursos ofrece tu facultad a los estudiantes que salen de movilidad internacional? (personal, información, cursos, ayudas, medios, etc.)
4. ¿Qué acciones lleva a cabo la facultad con los estudiantes para prepararles, antes de que comience el programa y viajen al país destino?
5. ¿Qué seguimiento hace la facultad de los estudiantes durante la estancia en el extranjero?
6. ¿Qué acciones lleva a cabo la facultad cuando los estudiantes han regresado?
7. Describe los problemas y necesidades que suelen tener los estudiantes antes de salir de intercambio.
8. Describe los problemas y necesidades que suelen tener los estudiantes durante su estancia
9. Describe los problemas y necesidades que suelen tener los estudiantes después de su estancia
10. ¿De qué se quejan de los estudiantes que salen?
11. ¿Qué mejoras incorporarías a cómo se están haciendo las cosas desde tu facultad con los alumnos que salen a otras universidades? Diferencia, por favor, las mejoras antes, durante y después del programa.
12. ¿Qué otras mejoras incorporarías a los programas de movilidad internacional con los alumnos que salen de intercambio?

Anexo 1.2 ENTREVISTA DIRIGIDA A EXPERTOS SOBRE LOS ESTUDIANTES QUE LLEGAN DE MOVILIDAD INTERNACIONAL (INCOMING)

1. ¿Cuál es el proceso que se sigue desde tu facultad con los estudiantes que vienen de movilidad internacional? (*Qué requisitos se piden (idiomas, expediente académico, créditos cursados...), que oferta la facultad, que fases se siguen, que aspectos burocráticos hay que cumplir, cómo se realiza la elección de asignaturas a cursar, etc.*)
2. ¿Qué recursos ofrece tu facultad a los estudiantes que llegan de movilidad internacional? (personal, información, cursos, ayudas, medios, etc.)
3. ¿Qué acciones lleva a cabo la facultad con los estudiantes antes de que comience el programa y lleguen a España?
4. ¿Qué seguimiento hace la facultad de los estudiantes extranjeros durante su estancia en España?
5. ¿Qué acciones lleva a cabo la facultad cuando los estudiantes se han ido porque han finalizado el programa?
6. Describe los problemas y necesidades que suelen tener los estudiantes extranjeros antes de llegar a España.
7. Describe los problemas y necesidades que suelen tener los estudiantes extranjeros durante su estancia en España.
8. Describe los problemas y necesidades que suelen tener los estudiantes después de su estancia en España.
9. ¿Cuáles son las principales quejas de los estudiantes extranjeros sobre el programa de intercambio?
10. ¿Qué mejoras incorporarías a cómo se están haciendo las cosas desde tu facultad con los alumnos que llegan de otras universidades? Diferencia, por favor, las mejoras antes, durante y después del programa.
11. ¿Qué otras mejoras incorporarías a los programas de movilidad internacional con los alumnos que vienen de intercambio?

Anexo 1.3. ENTREVISTA DIRIGIDA LOS ESTUDIANTES ESPAÑOLES QUE HAN ESTADO EN MOVILIDAD INTERNACIONAL

1. ¿Por qué medios y canales te enteraste de los programas de movilidad existentes?
2. ¿Cuál es el proceso que sigue tu facultad en los programas de movilidad internacional? (*Qué requisitos se piden (idiomas, expediente académicos, créditos cursados...), que oferta la facultad, que fases se siguen, que aspectos burocráticos hay que cumplir, cómo se realiza la elección de asignaturas a cursar en la universidad destino, etc.*)
3. ¿Qué recursos ofrece tu facultad a los estudiantes que salen de movilidad internacional? (personal, información, cursos, ayudas, medios, etc.)
4. ¿Qué acciones lleva a cabo la facultad con los estudiantes para prepararles, antes de que comience el programa y viajen al país destino?
5. ¿Qué seguimiento hizo tu facultad durante tu estancia en el extranjero?
6. ¿Qué acciones llevó a cabo tu facultad cuando regresaste?
7. Describe los principales problemas y necesidades que tuviste antes de salir de intercambio.
8. Describe los problemas y necesidades que tuviste durante tu estancia
9. Describe los problemas y necesidades tuviste después de su estancia
10. Por tu experiencia, ¿cuáles son los principales puntos fuertes de los programas de movilidad internacional?
11. Por tu experiencia, ¿cuáles son los principales puntos débiles de los programas de movilidad internacional?
12. ¿Qué mejoras incorporarías a cómo se están haciendo las cosas desde tu facultad con los alumnos que salen a otras universidades? Diferencia, por favor, las mejoras antes, durante y después del programa.
13. ¿Qué otras mejoras incorporarías a los programas de movilidad internacional con los alumnos que salen de intercambio?

Anexo 1.4. ERASMUS INCOMING SURVEY

1. *How did you find out information about the existent mobility programs?*

[¿Por qué medios y canales te enteraste de los programas de movilidad existentes?]

2. *Which is the procedure at your School/Department/Faculty regarding the international mobility programs? (requirements: language, academic records, achieved credits; mobility offer, selection stages and procedures, bureaucracy aspects to be carried out, courses at the host university election/organisation)*

[¿Cuál es el proceso que sigue tu facultad en los programas de movilidad internacional? (Qué requisitos se piden (idiomas, expediente académicos, créditos cursados...), que oferta la facultad, que fases se siguen, que aspectos burocráticos hay que cumplir, cómo se realiza la elección de asignaturas a cursar en la universidad destino, etc.)]

3. *Which means/resources has UCM provided as an International Mobility Incoming Student? (Staff, information, courses, help, means etc.)*

¿Qué recursos te ha ofrecido la Universidad Complutense como estudiante que llegas de movilidad internacional? (personal, información, cursos, ayudas, medios, etc.)

4. *Which actions has your Home University carried out in order to prepare you before the mobility program to the host country starts?*

¿Qué acciones ha llevado a cabo tu Universidad para prepararte, antes de que comience el programa y viajen al país destino?

5. *Was there any contact or activity related to UCM, previous to your arrival to Spain?*

¿Hubo algún contacto o alguna acción previa a tu venida España por parte de la Universidad Complutense?

6. *During your stay in Spain, has your home university made a follow-up? Has your host university, UCM, made a follow-up?*

Durante tu estancia en España ¿qué seguimiento ha hecho la facultad en la que estudias o la Universidad Complutense sobre tu marcha?

7. *Which actions would you like to be made/started?*

¿Qué acciones te gustaría que realizaran?

8. *Which issues and needs have you experienced before arriving to Spain?*

¿Qué problemas y necesidades habéis tenido antes de llegar a España?

9. *Which issues and needs have you experienced during your mobility in Spain?*

¿Y qué problemas y necesidades habéis tenido o estáis teniendo durante vuestra estancia en España?

10. *So far, which are your main complaints about the Exchange program?*

Hasta el momento, cuáles son tus principales quejas sobre el programa de intercambio.

11. Do you think that when your mobility ends you could have any problem related to it?

¿Crees que cuando finalice tu estancia puedes tener algún problema relacionada con la misma? ¿Cuáles?

12. According to your experience, which are the main strong points of the international mobility programs?

Por tu experiencia, ¿cuáles son los principales puntos fuertes de los programas de movilidad internacional?

13. According to your experience, which are the main Peak points of the international mobility programs?

Por tu experiencia, ¿cuáles son los principales puntos débiles de los programas de movilidad internacional?

14. What other improvements would you incorporate/add to the international mobility programs with incoming students?

¿Qué otras mejoras incorporarías a los programas de movilidad internacional con los alumnos que vienen de intercambio?

15. What would you improve in the procedures that UCM carries out with the exchange students?

¿Qué mejoras incorporarías a cómo se están haciendo las cosas por parte de la Universidad Complutense con los alumnos que vienen de intercambio?

ANEXO 2: DISEÑO DE LOS PROGRAMAS DE MENTORÍAS Y OTRO DE ACOGIDA PARA ESTUDIANTES EN MOVILIDAD INTERNACIONAL

Anexo 2.1 DISEÑO DE UN PROGRAMA DE MENTORÍAS DIRIGIDO A ESTUDIANTES QUE SALEN DE MOVILIDAD INTERNACIONAL

A1. Introducción

La mentoría entre iguales es una estrategia de orientación en la que alumnos de últimos cursos más experimentados ayudan a los alumnos de nuevo ingreso a adaptarse más rápidamente a la Universidad, bajo la supervisión de un profesor tutor. La Universidad Complutense ya dispone de un programa de mentorías (www.ucm.es/mentorias) dirigido a estudiantes de nuevo ingreso. Las necesidades detectadas con estudiantes que salen de movilidad internacional hacen de las mentorías una estrategia clave para mejorarlas.

A2. La población a la que va dirigida el programa de mentoría

Esta propuesta de programa de mentorías para la Universidad Complutense va dirigida a estudiantes que salen de movilidad internacional (a los que denominaremos telémacos).

Los potenciales mentores son alumnos que han pasado por la misma o similar situación a la que se enfrentan los telémacos y por tanto ya han estado de movilidad internacional.

La situación ideal que un mentor lo fuera de estudiantes de la misma carrera y que van a la misma universidad en la que él ha estado. Si no coincide la ciudad, sería un requisito imprescindible que sea el mismo país y la misma carrera.

A3. Objetivos generales del programa

El objetivo principal del programa de mentorías de la Universidad Complutense de Madrid dirigido a estudiantes que salen de movilidad internacional es el desarrollo de mecanismos de ayuda y orientación, con dos metas bien definidas:

- La ayuda, por parte de compañeros de cursos superiores, al alumno de nuevo ingreso para facilitar su integración académica y social en la universidad y de ciudad destino.
- La formación del alumno de segundo ciclo como mentor de alumnos, potenciando sus habilidades de relaciones interpersonales, comunicación, dirección de grupos y solución de problemas. Con la mejora de estas competencias se pretende hacerle más competitivo en su posterior inserción

laboral, ya que muchas de ellas le serán demandadas por las organizaciones en las que quieran trabajar.

A4. Tipo de mentoring que se utilizará

El programa de *mentoring* formal que se utilizará es de mentoring grupal (un mentor con varios telémacos, si es posible), entre compañeros (mentores y telémacos son alumnos, aunque de distintos cursos) y mixto (combinando sesiones presenciales con contactos de apoyo a través del correo electrónico y campus virtual).

A5. Los resultados esperados para los mentores, los telémacos y para la organización.

Se esperan conseguir los siguientes resultados con el programa de mentorías:

- Un elevado nivel de satisfacción con el programa de *mentoring* en general y con las diferentes sesiones, en particular, tanto de mentores como de telémacos.
- Un incremento significativo del aprendizaje sobre distintos aspectos relacionados con la experiencia de movilidad internacional.
- Una elevada utilidad percibida de los aspectos desarrollados en cada una de las sesiones que componen el programa.
- Incremento del rendimiento académico de los alumnos que tienen mentor frente a los que no lo tienen.
- Aumento y mejora de la autoestima, la autoeficacia y el engagement.

A6. Temporalización y lugar de reuniones

Se propone la realización de tres reuniones presenciales antes de la salida hacia el país destino, espaciadas, aproximadamente, quince días. La duración media de las reuniones será de 60 minutos cada una.

Para realizar un seguimiento y apoyo adecuados, se propone realizar al menos tres reuniones virtuales vía Skype o similar cuando el estudiante se encuentre en destino. Se propone realizar la primera tras su primera semana de estancia, la siguiente a los 15 días y la tercera transcurridos dos meses.

Para realizar sus encuentros de mentoría, cualquier lugar dónde mentor y telémacos estén cómodos, libres de interrupciones y en el que puedan adoptar posiciones que denoten igualdad, podría ser válido.

A7. Contenidos de las reuniones

Las reuniones presenciales, preparatorias a la salida, el mentor aborda con el Telémaco aquellos aspectos o temáticas que sabe que serán de interés en el país destino, ofreciendo soluciones o pautas útiles sobre ellas, algunas pueden ser:

- Aspectos relacionados con el día a día: Alojamiento, transporte, tarjetas sanitarias, tarjetas bancarias, móviles y conexiones a internet, compras...
- Aspectos académicos. Ofrecer orientación sobre aspectos relacionados con la docencia:
 - Hábitos comunes en la facultad
 - Asignaturas y metodologías docentes y de Evaluación
 - Normativas académicas
 - Estrategias que incrementan el rendimiento en las asignaturas
 - Información sobre la estructura de la carrera, los itinerarios, las salidas laborales
 - Búsqueda de recursos de tipo académico y utilización de la Biblioteca, servicios informáticos, etc.
- Orientación social. Ayudar al alumno de nuevo ingreso en su adaptación a la universidad, atendiendo a la diversidad, mediante la información y orientación sobre
 - Las diferentes asociaciones de estudiantes de la Escuela/Facultad: Delegación de Alumnos, Clubes, asociaciones, etc.
 - Organización de la Escuela/Facultad, ubicación y organización de los departamentos, profesores, etc.
 - Proyectos de investigación y grupos de trabajo existentes.
 - Los diversos servicios de la universidad: instalaciones deportivas, actividades culturales, musicales, etc.
 - Búsqueda de recursos de tipo social.
- *Orientación administrativa*. Procurar al alumno orientación en los procedimientos administrativos generales, tales como:
 - Funcionamiento general de la Secretaría del Centro.
 - Becas y otras ayudas al estudio.
 - Personas de contacto y oficinas de información
 - Trámites administrativos relevantes

Para algunas de estas temáticas conviene que el estudiante que va a salir de intercambio busque información previamente y las reuniones sirvan para aclarar y profundizar.

Las reuniones de seguimiento, en formato on-line, cuando el telémaco ya se encuentra en el país destino podrían comenzar con un saludo inicial, seguido de alguna pregunta del tipo “qué tal ha ido la semana”, “cuáles han sido los aspectos positivos más significativos” y “aquellos que perciben que no van tan bien”.

Se sugiere que los mentores elaboren información previa a las reuniones, para llevarlas a cabo de forma eficaz, a pesar de que nunca se trata de impartir una lección magistral.

A8. Agentes clave

Coordinadores de programas de mentorías, mentores y telémacos son los agentes del programa.

Además dicho programa de mentorías de la UCM ya cuenta con el apoyo de tres vicerrectorados: Vicerrectorado de Estudiantes, Vicerrectorado de Estudios de Grado y Vicerrectorado de Evaluación de la Calidad.

La mejor forma de evaluar la marcha del programa es estableciendo reuniones periódicas con los mentores. Se propone que las reuniones las lleven a cabo los coordinadores del programa de mentorías en cada centro. En estas reuniones se analizan las principales incidencias surgidas, cómo se solucionaron, y se otorgan feedback los unos a los otros.

A.9. Proceso

Las fases a seguir con relación a los mentores suponen la difusión del programa, el reclutamiento y selección de mentores, su formación, y la posterior realización de las reuniones. Todas ellas tendrían un seguimiento y evaluación que habrían de cumplimentar los implicados.

El programa de mentorías dirigida a estudiantes que salen de movilidad internacional se podría integrar dentro del programa de mentorías de la UCM. De esta forma se podría aprovechar toda su infraestructura respecto a la selección de mentores, formación de los mismos, proceso de evaluación, etc. De la misma forma, se aprovecharía la formación y experiencia de los coordinadores de cada centro.

Para conocer la evolución del programa, sesión tras sesión, se propone aplicar unas pequeñas escalas que son cumplimentadas por mentores y telémacos. Al analizar los datos, cuando se encuentran puntuaciones bajas se contacta con las personas implicadas para recabar más información.

Además se propone aplicar un cuestionario de evaluación a los mentores y telémacos que han participado en el programa para conocer su valoración del mismo, el grado de satisfacción, aprendizaje y los logros conseguidos.

A10. Reconocimiento de la labor realizada

El coordinador, en algunos casos, cierra el programa con una reunión general en la que coincidan profesores participantes, mentores y telémacos. Una pequeña charla que aborde lo realizado ese año y que luego, en un espacio abierto permita a todos conversar entre sí, suele ser un cierre global apropiado.

La UCM, tal y como se ha comentado reconoce la labor del mentor a través de créditos en concepto de “actividades formativas”. Cada mentor podrá obtener dos créditos y medio el primer año que sean mentores (1 crédito por realizar el curso de formación y 1,5 cr. Por su labor como mentor) y 1,5 créditos el segundo año, si deciden ser nuevamente mentores. Un mentor podrá recibir créditos por serlo dos años, como máximo.

Anexo 2.2. PROGRAMA DE ACOGIDA DIRIGIDO A ESTUDIANTES QUE LLEGAN DE MOVILIDAD INTERNACIONAL

B1. Introducción

En muchas Universidades se llevan a cabo programas de acogida o de inducción, con el objetivo general de facilitar la integración de los alumnos de nuevo ingreso en la vida universitaria. Estos programas permiten resolver muchas de las necesidades detectadas en la primera parte de este estudio, y ofrecen claros beneficios para los alumnos.

La mayoría de estos programas de acogida contemplan el conocimiento tanto de la Universidad, como de la propia Facultad, de cómo es su funcionamiento, órganos de gobierno, instalaciones, servicios, etc. También ofrecen personas o servicios de referencia para ayudar a resolver necesidades o problemas que se presenten. Pero estos programas son de mayor utilidad si además favorecen y facilitan una adaptación al entorno rápida.

B2. La población a la que va dirigida el programa de acogida

El programa va dirigido a estudiantes extranjeros que llegan a nuestra Universidad dentro de un programa de movilidad internacional.

Las personas que se encargan de hacer la acogida, que en algunos países denominan *buddies*, son estudiantes de la misma facultad a la que llegan los otros estudiantes.

B3. Objetivos

- Facilitar las relaciones interpersonales entre estudiantes extranjeros y entre estudiantes extranjeros y españoles.
- Organizar diversas actividades que permitan conocer de forma rápida y eficaz, aspectos socio-culturales relacionados con la vida cotidiana de la ciudad a la que acaban de llegar.
- Generar confianza en sí mismos en los estudiantes y así ayudar a eliminar algunos de los miedos más habituales al llegar sólo a un lugar desconocido.

B4. Tipo de acogida que se utilizará

El programa de acogida formal que se utilizará es grupal (un “acogedor” con varios “acogidos”, si es posible) y entre compañeros (todos son alumnos).

B5. Resultados esperados

- Un elevado nivel de satisfacción con el programa de acogida en general y con las diferentes sesiones, en particular.
- Un incremento significativo del aprendizaje sobre distintos aspectos relacionados con el programa de acogida.
- Aumento y mejora de la autoestima, la autoeficacia y el *compromiso*.
- Mayor número de relaciones sociales entre estudiantes extranjeros y nacionales.

B.6. Temporalización.

Se recomienda la realización en la primera semana en la que los estudiantes de movilidad llegan al país de destino.

B7. Actividades

B.7.1. Antes de llegar.

Una vez conocidos qué alumnos extranjeros van a incorporarse a la Facultad, se les podría enviar una Guía de la Universidad, a ser posible bilingüe, que permita presentar la Universidad, la Facultad y la persona o servicio de referencia, y que ofrezca información sobre los aspectos clave como alojamiento, tarjetas bancarias, cambio de dinero, etc. También convendría incluir un mapa de la Madrid y de los servicios públicos (Metros, Cercanías, Autobuses)

B.7.2. En la primera semana:

- Jornada de Acogida, en pequeños grupos, por tipos de estudios o Facultades, en la que se aclare cualquier duda o pregunta sobre la Guía que ya recibieron y se les ofrezca información tanto de carácter académico, carnet de la universidad para biblioteca, utilización de servicios informáticos, etc. como en relación a la propia ciudad. Convendría que en esta Jornada pudieran estar alumnos representantes o Mentores de la Facultad en la que van a integrarse. En dicha reunión se propone que también se presenten los alumnos recién llegados.
- Guía turística por la Universidad. Hacer un recorrido por la Universidad mostrando los espacios más señalados.
- Reuniones, de carácter más individual, para solucionar problemas específicos. Podrían realizarse en la Oficina de Relaciones Internacionales de cada Facultad o del Rectorado.

- Realización de actividades en el interior del centro o al aire libre. Distintos grupos que utilizando distintas técnicas grupales permitieran, a través de ejercicios físicos, actividades cognitivas y emocionales, que los alumnos se conozcan y establezcan grupos informales.
- Realización de actividades socioculturales, muchas de ellas optativas, como la asistencia a conciertos, teatros, museos, salidas al campo, rutas por el centro de la ciudad.

B.8. Agentes clave

Algunas actividades estarían dirigidas por las personas de la Oficina de Relaciones Internacionales de Rectorado y/o de las facultades.

La mayoría de las acciones más concretas se llevarían a cabo por compañeros (*buddies*).

B.9. Proceso

Las fases a seguir con relación a los *buddies* suponen la difusión del programa, el reclutamiento y selección de *buddies*, su formación, y la posterior puesta en marcha de las actividades. Todas ellas tendrían un seguimiento y evaluación que habrían de cumplimentar los implicados.

El diseño de las actividades debería llevarse a cabo por la Oficina de Relaciones Internacionales junto con un grupo de expertos. Se recomienda la realización de un estudio piloto antes de implantarlas.

B.10. Recursos y Estructura

Se hace necesaria la disposición de fondos o personal para la formación de *buddies*, así como personal que se haga cargo del seguimiento y evaluación de cada actividad.

Lo ideal es que una persona de Relaciones Internacionales del Rectorado coordinara todo el proceso y hubiera un responsable por Facultad, preferiblemente el Vicedecano, al menos en un primer momento para incrementar el compromiso con la implantación de este Programa y que coordinara las actividades a nivel de la Facultad.

La puesta en marcha de una página web que recoja las características del programa, así como las instalaciones para hacer las actividades indicadas también se hace necesaria.

B11. Reconocimiento de la labor realizada

La mayoría de las acciones más concretas se llevarían a cabo por compañeros (*buddies*), estudiantes que recibirían créditos por monitorizar las acciones con grupos de estudiantes internacionales. Dichos *buddies* recibirían previamente una formación para que realizaran su trabajo correctamente, por la que también recibirían créditos. Se propone un crédito por el curso de formación y 1,5 créditos por su labor de acompañamiento.