



ANÁLISIS DE NECESIDADES DE LOS ESTUDIANTES DE MOVILIDAD INTERNACIONAL Y DISEÑO DE ACCIONES DE MENTORÍA Y ACOGIDA

Proyectos de Innovación y Mejora de la Calidad Docente.

Proyecto Intercentros.

Responsable: Nieves Rojo Mora. Decana Facultad de Psicología.

Madrid, Febrero, 2015

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. METODOLOGÍA	4
2.1. Instrumentos.....	4
2.2. Procedimiento	5
2.3. Muestra	6
3. RESULTADOS	6
3.1.- Análisis de las respuestas de expertos sobre los alumnos/as de la UCM que salen en movilidad internacional (outgoing)	7
3.2.- Análisis de las respuestas de expertos sobre los alumnos/as que llegan en movilidad internacional (incoming)	13
3.3.- Análisis de las respuestas de estudiantes complutense que han estado en movilidad internacional	20
3.4.- Análisis de las respuestas de estudiantes extranjeros que han estado en la UCM disfrutando de movilidad internacional.....	32
3.5.- Análisis de las respuestas del focus group con alumnos/as UCM outgoing.....	34
4.- CONCLUSIONES	40
5. DISEÑO DE LOS PROGRAMAS DE MENTORÍAS Y OTRO DE ACOGIDA PARA ESTUDIANTES EN MOVILIDAD INTERNACIONAL.....	44
A) DISEÑO DE UN PROGRAMA DE MENTORÍAS DIRIGIDO A ESTUDIANTES QUE SALEN DE MOVILIDAD INTERNACIONAL.....	44
A1. <i>Introducción</i>	44
A2. <i>La población a la que va dirigida el programa de mentoría</i>	44
A3. <i>Objetivos generales del programa</i>	44
A4. <i>Tipo de mentoring que se utilizará</i>	45
A5. <i>Los resultados esperados para los mentores, los telémacos y para la organización.</i>	45
A6. <i>Temporalización y lugar de reuniones</i>	45
A7. <i>Contenidos de las reuniones</i>	46
A8. <i>Agentes clave</i>	47
A9. <i>Proceso</i>	47
A10. <i>Reconocimiento de la labor realizada</i>	48
B) PROGRAMA DE ACOGIDA DIRIGIDO A ESTUDIANTES QUE LLEGAN DE MOVILIDAD INTERNACIONAL	48
B1. <i>Introducción</i>	48
B2. <i>La población a la que va dirigida el programa de acogida</i>	49
B3. <i>Objetivos</i>	49

<i>B4. Tipo de acogida que se utilizará</i>	<i>49</i>
<i>B5. Resultados esperados</i>	<i>49</i>
<i>B.6. Temporalización.</i>	<i>49</i>
<i>B7. Actividades</i>	<i>49</i>
<i>B.8. Agentes clave.....</i>	<i>50</i>
<i>B.9. Proceso</i>	<i>50</i>
<i>B.10. Recursos y Estructura</i>	<i>51</i>
<i>B11. Reconocimiento de la labor realizada</i>	<i>51</i>

1. INTRODUCCIÓN

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.

Los objetivos planteados y alcanzados en este proyecto han sido:

- 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.
- Detectar las necesidades de los estudiantes extranjeros que vienen a España en programas de movilidad internacional
- Diseñar un programa de mentoría, teniendo en cuenta las necesidades detectadas, dirigido a estudiantes de movilidad saliente, en el que los mentores serían estudiantes que ya hayan estado en movilidad en la misma facultad, universidad y país. Dicho programa persigue facilitar la integración académica, cultural y social del estudiante en su estancia en el extranjero.
- Diseñar de un programa de acogida en la UCM para estudiantes *incoming* en programas de movilidad internacional

2. METODOLOGÍA

La metodología utilizada se ha apoyado en técnicas de carácter cualitativo, en concreto entrevistas semiestructuradas y grupos de discusión (*focus group*).

2.1. Instrumentos

Para alcanzar los dos primeros objetivos planteados en este proyecto se diseñan y utilizan los 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*). Las preguntas se formularon en inglés y español.

- c) Entrevista dirigida los estudiantes de la UCM que participaron en el programa Erasmus durante el curso 2013-2104.
- d) Entrevista dirigida a estudiantes extranjeros que estaban de Erasmus en durante el primer semestre del curso 2014-2015 en la UCM
- e) Focus Group dirigido a alumnos *outgoing* (en el que se utilizó el mismo guión que en la entrevista de estudiantes de la UCM que participaron en el programa Erasmus, apartado c).

Los guiones que sirvieron de base para aplicar dichos instrumentos aparecen en el Anexo I.

2.2. Procedimiento

Este proyecto se condujo a través de distintas fase. En primer lugar, el decanato de la facultad de Psicología, que ha dirigido el 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.

Una vez aprobado el proyecto, se pidió a los coordinadores a través de correo electrónico que contactaran con las dos o tres personas claves de vuestra facultad, expertos en el área de movilidad internacional y que cumplimentaran los dos documentos denominados:

- Entrevista dirigida a expertos sobre estudiantes que llegan de movilidad internacional
- Entrevista dirigida a expertos sobre los estudiantes que salen de movilidad internacional

Además, se les pidió que contactaran con tres alumnos que participaran el año pasado en un programa de movilidad internacional con una estancia en el extranjero

complimentaran el documento: Entrevista dirigida a estudiantes españoles que han estado en movilidad internacional.

Los distintos coordinadores fueron enviando los protocolos cumplimentando y el equipo de profesores de la facultad de Psicología fue analizando la información. Además, estos profesores, se encargaron de conseguir participantes para un grupo de discusión con estudiantes Erasmus y tener una visión cualitativa de mayor profundidad.

Posteriormente se analizaron todos los datos y se redactó el informe final, que incluye además del análisis de necesidades dos propuestas de intervención:

- 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.

2.3. Muestra

La muestra varía en función de los instrumentos aplicados, por ello se comenta al analizar los resultados de los mismos.

3. RESULTADOS

Los resultados obtenidos en las diferentes encuestas tanto a expertos en movilidad internacional como a los propios estudiantes sobre los programas actualmente vigentes y sus características se dividen en los siguientes apartados:

- Resultados de las entrevistas realizadas a expertos
- Resultados de las entrevistas realizadas a estudiantes que han salido de movilidad internacional
- Resultados del Focus Group
- Resultados de las entrevistas realizadas a estudiantes que están en España de movilidad internacional

3.1.- Análisis de las respuestas de expertos sobre los alumnos/as de la UCM que salen en movilidad internacional (*outgoing*)

Se ha recogido información de las respuestas dadas por 15 expertos en movilidad internacional de 12 centros de la UCM. Dos de las encuestas fueron cumplimentadas por personal del Rectorado y las restantes por personas encargadas de movilidad de diferentes Facultades de la UCM. El tema es lo suficientemente importante como para que los responsables de movilidad de las facultades hayan aprovechado la ocasión de exponer dudas, problemas y mejoras que pueden repercutir en un avance de los programas de movilidad.

Por otro lado es necesario recalcar que se aprecia una variabilidad notable en las respuestas dadas por los diferentes centros, lo que sugiere que han existido notables diferencias en la dedicación e implicación de las diferentes facultades. Así, frente a centros que han respondido con gran profusión de detalles y acciones innovadoras que muestran una alta motivación por la movilidad, otros en sus respuestas se limitan a lo mínimo requerido para llevar a cabo una gestión meramente administrativa.

1.- Información proporcionada a los alumnos/as

Diferentes medios y soportes se utilizan en la UCM para informar al alumnado de las diferentes convocatorias de movilidad internacional. El medio más extendido y utilizado es la página web institucional y las de las propias facultades. En algunos casos se están comenzando a utilizar las redes sociales (Facebook, twitter...). Carteles y reuniones informativas y las oficinas Erasmus de los diferentes centros son los siguientes medios más empleados. Son reseñables algunas propuestas específicas en algunos centros que pretenden una comunicación más cercana, motivadora y eficaz como Jornadas específicas y *stands* informativos (CCEE) o el *International Partners Day* (Trabajo Social). Sería deseable una evaluación de dichas propuestas y, caso de mostrarse su eficacia, sugerir la implantación en otros centros de acciones similares para mejorar la información que reciben los alumnos/as e incrementar su motivación hacia la movilidad.

2.- Proceso de selección del alumnado

El proceso que se sigue con la selección y asignación de los alumnos/as a las diferentes plazas ofertadas en el programa Erasmus + es bastante uniforme en todos los centros. Gran parte de este proceso viene guiado por las directrices y requisitos marcados por el propio Rectorado (número mínimo de créditos aprobados, certificado de notas,

conocimientos de idioma exigido por cada institución de acogida, estar matriculado en la UCM...). Sin embargo, puesto que la selección la realizan las Facultades en algunos casos además de lo anterior se incluyen otros méritos que computan en el proceso de selección y adjudicación de plazas. Algunos de estos méritos son el C.V. Europass, Carta de motivación e incluso entrevista personal.

En algunos centros una vez adjudicadas las plazas se trabaja con cada alumno/a viendo las asignaturas cursadas, las que deberían cursar y la oferta de la universidad de destino. Así, se cumplimenta el acuerdo académico (*learning agreement*).

3.- Recursos que ofrecen las Facultades a los alumnos/as que salen de movilidad

Los recursos proporcionados pueden dividirse en 3 tipos, si bien no todas las facultades señalan todos, aunque es bastante probable que en mayor o menor medida estén presentes en cada uno de los centros del UCM.

TIPOS DE RECURSOS	
Personales	Tutor académico (esencial para el <i>learning agreement</i>), Vicedecano/a RRII, Delegado/a para Erasmus y movilidad, Oficina Erasmus, proporcionar contacto con antiguos Erasmus y Erasmus entrantes
Administrativos	Gestión de trámites y documentos, apoyo de PAS para rellenar y enviar la documentación, proporcionar los documentos oficiales, guía de trámites, obligaciones y cuestiones prácticas
Informativos	Página web, carteles informativos, reuniones, web de universidades de destino, e-mail de los coordinadores en universidad de destino, listas de asignaturas y reconocimiento de créditos de otros cursos

4.- Acciones realizadas por la Facultad ANTES de la salida de los estudiantes

Las acciones realizadas van encaminadas básicamente al cumplimiento de los trámites académicos y administrativos por parte de los estudiantes.

Por un lado, información, orientación y apoyo para el desarrollo del acuerdo académico (*learning agreement*) de su realización, aceptación y envío a la universidad de destino.

Por otro, ayuda en la cumplimentación de todos los trámites necesarios: carta de estudiante Erasmus y credencial de becario, contrato de subvención económico, certificados de llegada y salida, matriculación en la UCM... Se comprueba que los estudiantes van cumpliendo todos los pasos y que tienen en regla toda la documentación necesaria. Se envían por e-mail los documentos necesarios y las acciones que deben realizar los alumnos/as.

Para llevar a cabo ambas acciones se planifican reuniones colectivas o individuales, se nombran los tutores académicos y en la medida de lo posible, se facilita el contacto con estudiantes Erasmus que se encuentran en ese momento en la universidad de destino para facilitar los trámites y su gestión. En algunos casos se les informa de la persona con la que tienen que contactar en la universidad de destino.

5.- Acciones realizadas por la Facultad DURANTE la estancia de los estudiantes

La mayor parte de las acciones van encaminadas a la gestión y tramitación de los *learning agreement*, ya que con demasiada frecuencia se ven modificados con respecto a lo acordado antes de la partida. Este es un problema complejo que debería ser abordado por las instancias correspondientes. Las dificultades en destino respecto a los aspectos académicos suponen un grave inconveniente para los alumnos/as y para su aprovechamiento de la estancia en el extranjero. La información adecuada y fidedigna de las asignaturas y cursos que pueden cumplimentar los alumnos/as en la universidad de destino es vital para el buen funcionamiento del programa. La indefensión y la falta de garantías respecto a los cursos es un grave problema que requiere que las acciones principales de las facultades se vuelquen en la modificación de los *learning agreements*, la solución de conflictos planteados por este motivo, la intervención de la oficina Erasmus para ayudar a solucionar los problemas, la demora en la tramitación de los documentos y el notable perjuicio para el alumnado.

El correo electrónico y, en algunos casos el campo virtual, se convierten en las herramientas de comunicación para solucionar los problemas durante la estancia en la universidad de destino y para recordar plazos de entrega de documentación.

6.- Acciones realizadas por la Facultad DESPUÉS de la llegada de los estudiantes

Las acciones en esta etapa tienen dos finalidades diferentes. La primera, obligatoria, la cumplen todas las facultades mientras que la segunda tan solo algunos centros la llevan a cabo.

Por lo que se refiere a la primera, la tramitación del expediente académico correspondiente con la recepción del *learning agreement*, el *transcript of records*, las calificaciones de la universidad de destino y la gestión académica y administrativa de todos los datos constituye el núcleo principal de esta acción. Además, la entrega de documentos tanto a las facultades como al Vicerrectorado (certificado fin de estancia, informe final para la Agencia Nacional Erasmus...) constituye otra parte importante de esta primera acción.

Por lo que se refiere a la segunda, algunos centros aprovechan la experiencia del alumnado para formar parte de acciones encaminadas a la mejora y ayuda de futuros

Erasmus saliente o incluso del Erasmus entrantes. Por ejemplo, programa Padrinos, ser *buddies* de otros alumnos/as, compartir experiencias (creación de blogs, participación en jornadas, etc.) Este tipo de acciones son minoritarias en los centros evaluados. Algunos centros han diseñado encuestas de satisfacción propias.

7.-, 8.- y 9.- *Problemas y necesidades de los estudiantes antes, durante y después de la estancia*

A continuación se analizan los problemas reseñados por los responsables de los centros surgidos antes, durante y después de la estancia del alumnado. A partir de estos problemas podemos extraer las principales necesidades.

PROBLEMAS	Académicos	Administrativos	Otros
ANTES	<p>Disparidad en el calendario (convocatoria de septiembre en la UCM)</p> <p>Planes de estudio muy diferentes: dificultad de convalidación y equivalencia</p> <p>Más destinos con clases en inglés y de curso completo</p> <p>Adaptación <i>del learning agreement</i> (modificación de cursos en universidad de destino)</p>	<p>Trámites en universidad de destino</p> <p>Certificado de notas en inglés (traducción de expediente)</p> <p>Escasa información y dificultad de acceso a la misma sobre planes y programas de la universidad de destino</p> <p>Poco contacto o nulo de la universidad de destino con el alumnado</p> <p>Admisión de la universidad para solicitar alojamiento o residencia</p>	<p>Incertidumbre sobre el alojamiento</p>
DURANTE	<p>Comprender la forma de trabajar en otras universidades</p> <p>Solapamiento horario de los diferentes cursos</p> <p>Requisitos para cursar algunas asignaturas</p> <p>Anulación de asignaturas</p> <p>Nivel de idioma insuficiente</p> <p>Asignaturas sin exámenes</p> <p>Modificaciones en el <i>learning agreement</i></p> <p>Cambio del plan de estudios</p>	<p>Problemas administrativos de trámites y gestión de permisos y documentos</p>	<p>Adaptación a la forma de vida</p> <p>Alojamiento</p> <p>Escasa y tardía dotación económica</p> <p>Problemas sanitarios: Enfermedad o accidente en destino</p>
DESPUÉS	<p>Incumplimiento por parte del alumno/a del <i>learning agreement</i>, modificaciones sin avisar, asignaturas que no constan en el plan de estudios</p> <p>Suspender asignaturas</p>	<p>Retraso en la recepción del <i>transcript of records</i> y por tanto en la convalidación</p>	

De los problemas podemos detectar las siguientes necesidades:

- Mejorar el acceso a la información de la universidad de destino, el contacto con la persona responsable, los planes y programas de las asignaturas
- Solucionar los fallos surgidos en los *learning agreement*, las modificaciones o anulaciones de cursos en la universidad de destino, requisitos previos desconocidos
- Mejorar el sistema de convalidaciones y equivalencias
- Facilitar a los Erasmus salientes los exámenes de la convocatoria de septiembre
- Agilizar y simplificar la gestión administrativa
- Facilitar y ayudar al alumnado en temas de alojamiento, dotación económica y asistencia sanitaria

10.- Quejas de los estudiantes

Las quejas de los estudiantes según los responsables de los programas de movilidad son claras, concisas y pertinentes:

- Problemas académicos respecto a la información, equivalencia, convalidación de cursos y asignaturas.
- Problemas con los coordinadores de las facultades de la UCM y de la universidad de destino.
- Trámites excesivos.
- Problemas con el alojamiento.
- Problemas económicos.
- Actitud poco solidaria de los alumnos/as de la universidad de destino (alumnado de segunda categoría)

11.- y 12.- Mejoras que se proponen desde los centros

Las mejoras propuestas en algunos casos hacen referencia a consideraciones particulares de facultades y estudios cuyo análisis excede los objetivos de este estudio. A continuación se muestran las mejoras propuestas que son aplicables a todas las facultades y estudios de la UCM.

En primer lugar, se sugiere mejorar la información, difusión y publicidad de todas las alternativas posibles de movilidad internacional, más allá de las acciones de Erasmus +. Además, se recomienda inculcar la importancia de la movilidad, de la formación en idiomas y de obtener un buen expediente académico.

En segundo lugar, hay necesidad de un mayor conocimiento de los planes, asignaturas y programas de las universidades de destino. Hay poca homogeneidad lo que dificulta los *learning agreement*. Se sugiere la existencia de un mayor número de cursos en

inglés para solucionar en parte estos problemas. Por ejemplo, un experto señala *“que las facultades que forman parte de los convenios facilitasen un programa detallado de las asignaturas que se imparten en los grados de intercambio, horarios y equivalencias con el programa de nuestra facultad y viceversa”*.

En tercer lugar, en algunos centros se echa en falta profesorado involucrado en la movilidad de los estudiantes.

En cuarto lugar, simplificar los trámites y gestiones. A este respecto se señala que el nuevo Erasmus + ha complicado notablemente la documentación.

En quinto lugar, se sugiere un mayor seguimiento de los alumnos/as cuando están en la universidad de destino.

En sexto lugar, implicar al alumnado a la vuelta de su estancia para que comparta la experiencia con otros alumnos/as de cursos inferiores a través de diferentes iniciativas.

Por último, más financiación pero devolución de la dotación económica del alumnado que haya desaprovechado la estancia.

3.2.- Análisis de las respuestas de expertos sobre los alumnos/as que llegan en movilidad internacional (*incoming*)

A continuación se muestran los resultados obtenidos en 14 encuestas correspondientes a 10 centros de la UCM. Tres de las encuestas fueron respondidas por personal especializado en movilidad del Rectorado. El resto corresponden a diferentes facultades.

Como se comentara en el análisis anterior, hubiera sido deseable que más centros hubiesen las encuestas ya que hubieran proporcionado información útil para la mejora de los programas de movilidad. Igualmente, la variabilidad en las respuestas dadas es notable, lo que indica diferentes grados de implicación y compromiso con los estudiantes *incoming* según los centros.

1.- Proceso de selección del alumnado

El proceso que se lleva a cabo con el alumno/a varía bastante según sea un estudiante de movilidad Erasmus, por otros convenios internacionales, Santander, etc. Por ejemplo, la selección del alumnado. En el programa Erasmus es la universidad de origen la que selecciona al estudiante según los convenios firmados y los requisitos previos de cada centro (estudios, nivel de idioma, expediente, etc.). En otros programas de movilidad, sin embargo, es el Rectorado de la UCM (o las facultades) el que realiza la selección de las solicitudes recibidas.

En cualquier caso, una vez seleccionados los estudiantes se comunica el listado de los mismos a las diferentes facultades. El estudiante *incoming* por su parte debe registrarse on-line en la UCM y a partir de ese momento se estudian las propuestas de créditos solicitados, asignaturas y se elabora el acuerdo académico que se envía a la universidad de origen.

Algunos centros se ponen en contacto con el alumno/a para proporcionar información sobre la facultad, el plan de estudios, el alojamiento y la vida en Madrid.

2.- Recursos que ofrecen las Facultades a los alumnos/as que salen de movilidad

Con respecto a los recursos proporcionados la disparidad entre centros es preocupante. Desde facultades que se implican decididamente con los estudiantes a otras que se limitan a la gestión administrativa de la documentación. En el siguiente cuadro aparecen todos los recursos nombrados por los centros pero NO están presentes en todos los centros.

TIPOS DE RECURSOS	
Personales	Oficina Erasmus,
Administrativos	Cumplimentar impreso de llegada, gestión matrícula, documentación necesaria,
Informativos	Página web, envío de documentación bilingüe previa a la llegada, reunión informativa, guías y documentos, orientación sobre alojamiento, e-mail, Erasmus Student Network (ESN), libros de curso (horarios, exámenes, profesores...)
De integración y adaptación	Sesiones y actos de bienvenida, programas Tutor y Tandem, curso intensivo de español de 2 semanas (CESIM), mentores-antiguos Erasmus out.

3.- Acciones realizadas por la Facultad ANTES de la salida de los estudiantes

Una vez seleccionados los alumnos/as algunos centros se ponen en contacto con ellos mientras que otros esperan que sea el estudiante el que contacte primero, aunque es posible que en ocasiones el estudiante no sepa con quién tiene que contactar.

Esto ya supone una gran diferencia respecto a la información disponible por el alumno/a antes de su llegada.

En cualquier caso, las acciones llevadas a cabo en esta etapa son básicamente dos. En primer lugar, la gestión y tramitación de solicitudes, documentos, matrícula, cartas de admisión (alumnos/as no Erasmus) para tramitación de visados y permiso residencia,...

En segundo lugar, se proporciona información al alumno/a y ayuda sobre el acuerdo académico (*learning agreement*) y en ocasiones se contacta con el tutor en la universidad de origen para facilitar su gestión. Se ofrece el programa de español de 2 semanas y, si existe, el programa de mentores.

La información en la página web de cada facultad y el correo electrónico son las formas de comunicación empleadas.

Algunos centros proporcionan información completa (con quién contactar, dónde está la facultad, las asignaturas, transporte, etc.) enviando via e-mail a cada estudiante seleccionado documentación elaborada *ad-hoc*.

4.- Acciones realizadas por la Facultad DURANTE la estancia de los estudiantes

Todos los centros tienen a disposición de los estudiantes *incoming* las oficinas Erasmus para solucionar los problemas académicos y cotidianos planteados durante su estancia en la UCM, así como para tramitar los documentos necesarios (certificados de llegada y salida, acuerdos académicos, etc.) y recordar fechas límite.

Además, algunos centros realizan actos de bienvenida con el personal encargado de la movilidad y con los mentores-buddies (si hay un programa implantado en el centro de

estas características) donde se informa a los *incoming* de los servicios de la facultad (visitas del centro), horarios, asignaturas, sistema educativo, trámites,...

En algunas facultades se programan reuniones de seguimiento con los estudiantes para valorar la evolución y los problemas e incluso una reunión final de valoración de la estancia.

Por último señalar que se llevan a cabo algunas acciones puntuales en algunas facultades que pueden contribuir a la mejor integración de los estudiantes en la UCM. Por ejemplo, la utilización de las redes sociales, creación del Blog Erasmus (en construcción en un centro de la UCM), se programan salidas culturales o formativas, se realizan intercambios lingüístico en el bar en “mesas de idiomas” durante 30 minutos por idioma para mejorar las competencias lingüísticas de erasmus y españoles, etc.

5.- Acciones realizadas por la Facultad DESPUÉS de la estancia de los estudiantes

La mayor parte de las acciones realizadas se refieren a la gestión y tramitación de la documentación y de las calificaciones de los estudiantes (impresos fin de estancia y certificado de salida, envío de calificaciones y otros documentos). En ocasiones se atiende vía e-mail incidencias o consultas sobre la documentación.

Aunque infrecuente, algunos centros realizan una encuesta a los estudiantes antes de su salida para valorar el programa (encuesta similar a la de los estudiantes *outgoing*). De manera aún más excepcional, algún coordinador Erasmus envía a la universidad de origen una carta sobre algún estudiante bien por su excelencia o bien para justificar un gran fracaso.

6.-, 7.- y 8.- Problemas y necesidades de los estudiantes antes, durante y después de la estancia

A continuación se analizan los problemas reseñados por los responsables de los centros surgidos antes, durante y después de la estancia del alumnado. A partir de estos problemas podemos extraer las principales necesidades.

PROBLEMAS	Académicos	Administrativos	Otros
ANTES	<p>Disparidad en el calendario (solapamiento con sus universidades de origen)</p> <p><i>Learning agreements</i> amplios con muchos créditos</p> <p>Los programas de las asignaturas necesarios para elaborar el L.A. sólo están en español</p> <p>Dificultad en la elección de asignaturas: falta de información de asignaturas y contenidos</p>	<p>Información deficitaria en su universidad de origen</p> <p>Dificultad con el idioma español (poco o nulo control en universidad de origen)</p> <p>Les cuesta encontrar información en la página web (poco clara, incompleta, ausente, contradictoria) y sólo en español</p>	<p>Principal problema: Incertidumbre sobre el alojamiento (falta de recursos e infraestructura)</p> <p>Otras cuestiones prácticas: legalización de documentos, visados, seguro médico, telefonía móvil, cuentas bancarias</p>
DURANTE	<p>Solapamiento curso de español con clases en la facultad</p> <p>Organización docente diferente: asistencia obligatoria, tipo de exámenes, calificaciones</p> <p>Contenido de materias diferentes a lo que esperaban</p> <p>Modificaciones en el <i>learning agreement</i> (por ej. grupos sin plazas)</p> <p>Dificultades con la lengua y el sistema educativo</p> <p>Limitada integración en la vida universitaria y discriminación por parte de compañeros españoles</p> <p>Problemas con algunos profesores</p>		<p>Integración, choque cultural y adaptación a la forma de vida</p> <p>Alojamiento</p> <p>Problemas cotidianos: bancos, contratos de alquiler, robos, asistencia sanitaria</p>
DESPUÉS	<p>Diferente forma de evaluar respecto a otros países (por ejemplo, valor numérico de las notas)</p> <p>Recuperación de asignaturas suspensas</p>	<p>Reconocimiento de estudios y créditos</p> <p>Tener a tiempo el certificado de notas, fechas de entregas, disparidad fechas con universidad de origen</p> <p>Solicitar certificados, calificaciones, copias de documentos (algunos alumnos/as se van sin que se les firmen los papeles)</p>	

De los problemas detectados previamente podemos divisar las siguientes necesidades:

- Mejorar la información proporcionada por la universidad de origen y la proporcionada por la UCM (página web en inglés y clara) sobre todo respecto a los programas y contenido de las asignaturas
- Solucionar los problemas surgidos en los *learning agreement*
- Mejorar el conocimiento del idioma español
- Ayudar a comprender el sistema universitario español respecto a sus características, exigencias y su forma de evaluación
- Facilitar la integración y adaptación de los *incoming* y evitar la discriminación por parte de estudiantes y profesores
- Solucionar los problemas de disparidad temporal de fechas de comienzo curso, clases de español, exámenes de septiembre, entrega de notas, etc.
- Ayudar al alumnado en el alojamiento y otras cuestiones de la vida diaria

9.- Quejas de los estudiantes

Las quejas manifestadas por los estudiantes *incoming* según los expertos son:

- Sobre la información proporcionada tanto por la universidad de origen como por la de destino (la UCM). Respecto a la universidad de origen se señala que hay una deficiente orientación sobre el destino elegido. Por su parte, respecto a la UCM, las quejas se centran en la página web institucional donde la información es difícil de encontrar y sólo está disponible en español. Además, una vez en Madrid, las quejas se centran en la falta de atención en otros idiomas (principalmente inglés) en los distintos servicios de la UCM.

- Respecto a la organización académica los estudiantes se quejan la escasez de asignaturas en inglés, grupos sin plazas libres, dificultad de realizar varias asignaturas en distintas facultades, no poder acudir a la convocatoria de septiembre porque han comenzado ya un nuevo curso en origen y la disparidad entre las fechas de matrícula y el comienzo de clases (problemas acceso campus virtual, wifi, biblioteca...).

- En un orden académico y burocrático se señala la falta de homologación de programas y asignaturas y el exceso de gestión administrativa y burocrática.

- En el día a día en la universidad algunas quejas son la dificultad de entender a algunos profesores, asignaturas difíciles y exigentes, desconcierto ante la forma de examen (tipo test), acumular muchos suspensos (por falta de asistencia y por el idioma), falta de tiempo (por el idioma generalmente) y la dificultad de encontrar prácticas (si procede). Hay que resaltar además, quejas por la discriminación que sufren por parte de algunos

profesores/as y la falta de integración con sus compañeros españoles que no les acogen ni incluyen en sus grupos de trabajo.

- En el día a día cotidiano las quejas se centran en la dificultad de encontrar alojamiento, la escasez de dotación económica y la falta, en ocasiones, de apoyo legal y psicológico.

10.- y 11.- Mejoras que se proponen desde los centros

Se sugieren distintas mejoras relacionadas con diferentes aspectos de la movilidad de estudiantes.

Cuestiones generales

INFORMACIÓN, GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE MOVILIDAD
<ul style="list-style-type: none"> • Los distintos programas de movilidad son gestionados de manera diferente y desde diferentes centros (Rectorado, facultades, etc.). La dispersión dificulta la valoración global sobre la movilidad de estudiantes. • Se sugiere una sistematización de la información proporcionada, homogénea y centralizada de fácil acceso en español y en inglés (página web) sobre cuestiones prácticas y académicas comunes a todos los estudiantes.
RECURSOS HUMANOS QUE GESTIONAN LA MOVILIDAD
<ul style="list-style-type: none"> • Mayor dotación de personal para lograr un trato más individualizado y un apoyo personalizado en la realización de los diferentes trámites (Visados, cuentas bancarias, asistencia sanitaria, transporte, alojamiento, acceso a estudios superiores,...) • Dotación de personal administrativo especializado y con conocimiento de idiomas (especialmente inglés) • Reconocimiento del personal actual que gestiona la movilidad
ACCIONES CONCRETAS
<ul style="list-style-type: none"> • Información y gestión de alojamiento: acceso a residencias, información previa de alojamientos, contratos de alquiler, etc. • Apoyo legal y psicológico • Favorecer la Integración y acogida de los estudiantes: reuniones de bienvenida, redes sociales, programa formal de mentorías (programa Tutor en algunos centros), actividades sociales y culturales, fomentar la integración de sus compañeros/as españoles, y de los profesores/as.

Cuestiones académicas

ANTES DEL COMIENZO DEL CURSO
<ul style="list-style-type: none">• Mayor control del conocimiento de español por parte de la universidad de origen• Información exhaustiva previa de la facultad, del plan de estudios, de las asignaturas, características de la enseñanza, etc.• Mayor oferta académica• Adaptación de planes de estudio y del calendario Bolonia• Conocimiento previo de la disponibilidad de plazas en los diferentes grupos de asignaturas• Flexibilidad en el cambio de asignaturas, grupos, horarios, fechas de matrícula, etc.
DURANTE Y DESPUÉS DEL CURSO
<ul style="list-style-type: none">• Solución de problemas en el aula: actitud y conducta de los profesores, diferentes costumbres académicas, dificultad con las explicaciones, presencialidad,...• Mayor y mejor seguimiento individualizado de la vida académica de los alumnos/as• Reuniones individuales a lo largo del curso (detectar problemas académicos, prácticos y personales)• Encuestas con sus profesores para seguir las evolución y problemas de los alumnos/as• Feedback de los estudiantes sobre el programa de movilidad, los problemas y las mejoras: encuestas de opinión y evaluación de su estancia

Al fin y al cabo, como señala un experto, “los estudiantes internacionales son como embajadores en sus universidades de origen para promocionar la UCM”, por lo que creemos que merece la pena mejorar los programas de movilidad.

3.3.- Análisis de las respuestas de estudiantes complutense que han estado en movilidad internacional

A continuación se exponen los resultados obtenidos a partir de las encuestas recibidas de estudiantes de la UCM que han estado en movilidad internacional.

Los resultados presentados son la síntesis de las 23 entrevistas cumplimentadas por estudiantes de diferentes procedentes de distintos centros. A continuación se exponen los mismos estructurados según el guion de la entrevista.

1. ¿Por qué medios y canales te enteraste de los programas de movilidad existentes?

Los medios y canales más habituales, por los cuales los estudiantes conocen conocer los programas de movilidad internacional, son las referencias de amigos, compañeros y familiares, así como las de antiguos alumnos del programa Erasmus. También reciben información a través de los correos electrónicos enviados por la facultad, los folletos, la información disponible en la web de la facultad, la Oficina de Movilidad, los tabloneros de Relaciones Internacionales en cada Facultad y las charlas informativas que el Vicedecanato de alumnos y de Relaciones Internacionales organizan.

2. ¿Cuál es el proceso que sigue tu facultad en los programas de movilidad internacional?

Los programas de movilidad siguen procesos similares en las diferentes facultades. Cada Facultad tiene diferente oferta de plazas, similares procedimientos burocráticos y normativos para la elección de asignaturas. Lo que varía es el nivel de orientación y atención a los alumnos de movilidad, en algunos casos, éstos se sienten desorientados y se guían por las recomendaciones de compañeros “antiguos Erasmus”, pero en otros, la atención y el seguimiento se perciben como excelentes. Éste es el caso de la Facultad de Psicología, que en el Acto de Acogida a los alumnos de nuevo ingreso, se insiste en la importancia de los idiomas y de vivir la experiencia de estudiar en una Universidad extranjera. Además, durante las primeras semanas de clase se informa de la realización de pruebas de nivel de idioma para solicitar Erasmus.

Los requisitos que se demandan a los estudiantes tienen que ver con los siguientes aspectos:

- Idioma: En función del país solicitado se exige un nivel mínimo de su idioma que debe ser certificado de forma oficial mediante un examen en el CSIM. Cada destino exige diferente nivel de idioma. En la mayoría de los casos, mínimo B2. La antigüedad del título no puede ser superior a tres años.

Si no se llega a la nota necesaria, se debe asistir a un curso de mejora de nivel y superar un examen que certifique el progreso en la lengua estudiada (por ejemplo: Económicas, Veterinaria). En algunas Facultades se ofrece una segunda oportunidad de elección de plaza a los alumnos que no fueron admitidos y que quedaron en lista de espera. Se convoca una reunión donde se informa de las plazas vacantes y de las rechazadas por otros alumnos. Puede elegirse un nuevo destino con un nuevo idioma, en este caso hay que volver a hacer el examen de nivel en el nuevo idioma.

- No haber disfrutado anteriormente una Beca Erasmus-estudios.
- Nota media del Expediente Académico y tener aprobadas un 80% de las asignaturas cursadas. (Derecho valora los mejores expedientes concurrentes)
- En todas las Facultades se hace una ponderación con los siguientes requisitos: certificado de nivel de idioma, *curriculum vitae*, en formato *Europass*, carta de motivación (Trabajo Social), preferencia de destinos (máximo 5), expediente académico, se selecciona a los mejores alumnos y se publica una lista con las plazas asignadas. La lista para la elección de destino se elaboran en función de: 60% expediente académico, 30% nivel de idioma y 10% CV y carta de motivación. En Veterinaria, en la ponderación se tiene en cuenta el curso en el que se solicita, obteniéndose más puntos cuanto más avanzado sea el mismo.
- Fotocopia del DNI.

Una vez elegido el destino y comunicada la elección a la Universidad de destino, ésta se pone en contacto con el alumno para confirmar que le ha llegado la información acerca de la Universidad que solicita:

- el expediente académico en inglés;
- el CV en el idioma del país donde va a realizar la movilidad,
- una carta de motivación,
- la fotocopia del DNI, y
- la fotocopia de la tarjeta sanitaria europea, que debe cubrir el periodo de estancia en el extranjero.

Posteriormente se tiene una Reunión Informativa con los alumnos Erasmus seleccionados en la que se les informa de los trámites burocráticos para cumplimentar el *learning agreement*:

- Qué número de créditos se deben cursar en función de la duración de la estancia, un semestre o el curso completo,
- Cómo hacer la matrícula en la UCM,

- Cuáles son los periodos de modificación de matrícula, de los cambios de asignatura, del certificado de llegada a la Universidad de destino, etc.
- Qué documentos hay que cumplimentar, tanto para la ida a la Universidad de destino como para el regreso a la UCM.
- Cómo elegir las asignaturas: las asignaturas se eligen en función de similitud de contenidos y créditos. Es necesario analizar los planes de estudio de las dos Universidades para garantizar que los principales contenidos de las asignaturas se estudian.
- Se le comunica quien es su Tutor de Erasmus, para que se ponga en contacto con él recabar la aceptación de las asignaturas que se quieren solicitar.
- Ponerse en contacto con el responsable de la Facultad, Vicedecano de Relaciones Internacionales o de Estudiantes, para que acepte y firme la propuesta de asignaturas y el *learning agreement*.

En todas las encuestas analizadas se reconoce la importancia y ayuda que presta la Oficina de Relaciones Internacionales de las respectivas Facultades en esta fase de preparación de documentación. Las encuestas procedentes de Rectorado discrepan en este punto, pues dicen no haber recibido una atención detallada. Cuando el alumno recibe la carta de aceptación de la Universidad de destino, debe cumplimentar el *learning agreement*, que será definitivo una vez que está firmado por la Vicedecana o Vicedecano de Relaciones Exteriores y el propio alumno. El *learning agreement* debe ser enviado por e-mail a la Universidad extranjera antes de la movilidad del alumno que debe firmarlo.

Una vez realizada la matrícula en la UCM y formalizada mediante la entrega del sobre con el resguardo de matrícula, una foto y fotocopia del DNI, el alumno ya puede cursar las asignaturas en la Universidad de destino.

La Oficina de Relaciones Exteriores, recuerda al alumno por email, la importancia de entregar el certificado de llegada en la Universidad de destino para que el alumno pueda recibir la beca correspondiente y la Universidad de destino reenvía este certificado a la UCM por fax.

A lo largo de la estancia, la Oficina de Relaciones Exteriores recuerda las fechas de modificaciones o cambios de asignatura y está pendiente de las consultas que el alumno haga.

Cuando el alumno regresa tiene que entregar el certificado de notas en la Oficina de Relaciones Exteriores y hacer la convalidación de las asignaturas matriculadas en la UCM.

3. ¿Qué recursos ofrece tu facultad a los estudiantes que salen de movilidad internacional? (personal, información, cursos, ayudas, medios, etc.)

En este punto se recogen algunos de los recursos disponibles, estructurándolos por áreas:

a) Personal:

- Oficina de Relaciones Internacionales: Se reconoce en todas las encuestas procedentes de Facultades la labor de esta Oficina y el nivel de preparación y de atención de su personal. (“*Disponibilidad, Atención plena, inmediata y eficaz del personal de la Oficina*”). En la Oficina se facilitan los trámites burocráticos, asesoran en la selección de destino, las asignaturas a cursar, los tiempos de intercambio, la modificación de correspondencia de asignaturas o de matrícula, etc.

También publicitan las convocatorias de pruebas de idiomas del CSIM, su matrícula, fecha, lugar.

Agradecen toda la información que proporcionan y sobre todo, la posibilidad de una comunicación permanente y la paciencia para resolver, dudas, problemas o *papeleo*, tanto por vía e-mail como personalmente en la propia Oficina de Relaciones Internacionales.

En las encuestas procedentes de Rectorado la valoración de esta Oficina es menor y presentan malestar con su “*horario reducido de 10:00 a 13:00, incompatible con el horario de clases*”.

- Vicedecanato de Relaciones Internacionales /Estudiantes. (Veterinaria, Psicología). Se reconoce y valora la atención personalizada, plena, inmediata y eficaz, así como su gran disponibilidad, tanto vía e-mail como presencialmente.
- Coordinador, Tutor de Erasmus (Veterinaria, Trabajo Social, Económicas) que ayuda al alumno en el tema de convalidaciones de asignaturas, facilita el contacto con antiguos Erasmus que eligieron el mismo destino para facilitar la información.

b) Información:

La información sobre los programas de movilidad internacional, en general y previa a la realización de la beca, es escasa, siendo ésta de carácter exclusivamente *burocrático*, sin atender a los aspectos más personales.

Una vez está el proceso en marcha, hay más reuniones informativas y se habilitan espacios virtuales con mucha información, pero sólo de carácter exclusivamente burocrático.

c) Cursos de Idiomas

Algunas encuestas procedentes de facultades como Derecho, Psicología, Veterinaria ponen de manifiesto que no hay ayuda económica y las becas son insuficientes para pagar la mensualidad del alojamiento, por lo que hay necesidad de ayuda familiar. A su vez, destacan que las ayudas de la Comunidad de Madrid son inferiores a las concedidas por otras Comunidades Autónomas.

4. ¿Qué acciones lleva a cabo la facultad con los estudiantes para prepararles, antes de que comience el programa y viajen al país destino?

Una de las principales acciones que realiza la facultad es la realización de reuniones informativas, una vez seleccionadas las universidades de destino. Estas reuniones permiten facilitar los distintos trámites burocráticos, advertir de la importancia de asistir y aprobar las asignaturas, aconsejar que preparen bien el idioma antes de partir y de que se informen de la cultura del país de destino, y recomendar hacer prácticas en la Universidad de destino.

Las reuniones con los tutores permiten determinar las asignaturas a cursar en destino. Y algunas facultades (por ejemplo, Óptica) realizan reuniones de orientación en las que ponen en contacto a los estudiantes salientes con aquellos que tuvieron el mismo destino para que informen de todos los pasos a seguir al llegar al destino y a quién recurrir allí.

En otras facultades, como en Veterinaria, se ofrecen, si se solicita, sesiones individuales para resolver dudas y obtener consejos prácticos a partir de experiencias anteriores.

Otra acción clave son los cursos de idiomas y la traducción del expediente académico, aunque los alumnos señalan que están exclusivamente centradas en los aspectos burocráticos. No existen acciones de preparación personal respecto a lo que los alumnos se tendrán que enfrentar, sobre las posibles dificultades y cómo afrontarlas mejor.

5. ¿Qué seguimiento hizo tu facultad durante tu estancia en el extranjero?

El seguimiento de los estudiantes varía en función de la facultad, así por ejemplo, en Farmacia señalan que no se hizo ningún seguimiento personal ni académico, ni creen que sea necesario salvo imprevistos; en la Facultad de Psicología hay un seguimiento continuo con total disponibilidad desde los agentes implicados. En otras Facultades no es frecuente recibir correos electrónicos para saber cómo se desarrolla la estancia ni si ésta está siendo satisfactoria, pero si hay más atención al seguimiento de los aspectos burocráticos: revisar el cumplimiento de los plazos de entrega de documentos

necesarios para realizar el Erasmus (Derecho); resolver dudas o problemas que surgían en el destino vía e-mail de forma inmediata; recordatorio de fechas de modificación o cambio de matrícula; solicitud de documentos en el espacio virtual habilitado (Económicas); estar pendientes de la llegada y salida de los estudiantes; que todos los documentos estaban reglados y en orden. Durante la estancia algunas oficinas, como Psicología, responden al instante a cualquier correo que surja (consultas de asignaturas, cambios de asignaturas, etc.), si hay dificultades con las asignaturas o prácticas, y la Oficina de Relaciones Internacionales y el coordinador prestan ayuda. Sin embargo, en otras como Derecho la docencia y su seguimiento la ceden a la Universidad de destino.

6. ¿Qué acciones llevó a cabo tu facultad cuando regresaste?

En la mayoría de los centros, las acciones son de carácter administrativo:

- Convalidación de los créditos ECTS cursados fuera.
- Convalidación de las notas obtenidas y se llevaron a cabo evaluaciones de calidad. (Derecho)
- Entregar una hoja firmada y sellada de la Universidad de destino, recibir las notas y subirlas a UCMnet para convalidar los créditos ECTS
- Agilizar las actas de convalidación

En la Facultad de Veterinaria y en la de Trabajo Social, además de lo anterior, se realizan reuniones o entrevista personal *para contar nuestra experiencia, para recabar información más concreta para orientar a futuros alumnos Erasmus.*

7. Describe los principales problemas y necesidades que tuviste antes de salir de intercambio.

Las encuestas recibidas desde el Rectorado los estudiantes centran la atención en los problemas en la gestión de la Oficina Erasmus y mencionan explícitamente la dificultad para hacer el learning agreement; inseguridad a la hora de saber si me convalidarán las asignaturas; y la necesidad de sentirse más orientada por profesionales formados e involucrados en hacer tu experiencia más fácil

En las restantes encuestas se señalan diversos problemas y necesidades:

- Existe poca información en cuanto a la cuantía de las becas, por parte del ministerio de educación, no de la facultad, que informaban al instante en cuanto tenían información.
- Falta de información acerca de las asignaturas de la Universidad de destino.
- En relación a la Universidad de destino las Webs son confusas (dificultad de encontrar asignaturas en la web; no facilitan conocer los programas y horarios

de las asignaturas y así poder decidir qué asignaturas elegir), no es fácil encontrar la equivalencia entre asignaturas que repercute en dificultad para hacer el *learning agreement*; los planes de estudio muy diferentes; y en algunas facultades como Trabajo social existen cambios de destino a última hora por la imposibilidad de ofrecer los créditos necesarios (30ECTS).

Respecto al alojamiento los estudiantes señalan distintas dificultades, entre ellas las siguientes:

- Dificultad para encontrar piso o residencia. (*“Pisos muy caros, tuve que vivir en la periferia, en un barrio muy conflictivo de París”*).
- Necesidad de viajar al país antes de la estancia para buscar alojamiento, ya que las residencias universitarias acogían principalmente a alumnos de un cuatrimestre.
- Regular la situación en el país de destino, en algunos casos las leyes no prevén estudiantes de intercambio residentes y no se puede abrir cuentas corrientes, o empadronarse si no se dispone de contrato de vivienda.

Otra serie de necesidades tienen que ver con aspectos de carácter personal, los estudiantes verbalizan sus nervios y ansiedad ante la incertidumbre, así como la falta de información acerca de la “vida cotidiana”, de un país nuevo, etc. A su vez, manifiestan su preocupación por el nivel que poseen del idioma; y señalan la necesidad de una mayor información desde la “experiencia” del país, ciudad y Universidad de destino (*“me hubiera dado más tranquilidad conocer previamente a algún estudiantes que hubiera estado en mi ciudad de destino”*)

8. Describe los problemas y necesidades que tuviste durante tu estancia

En primer lugar cabe señalar que hay bastantes diferencias según la Universidad de destino. Podemos agrupar los problemas encontrados por los alumnos UCM en las siguientes categorías: administrativos académicos, económicos, de adaptación y de alojamientos.

Administrativos:

Con respecto a este tipo de problemas los alumnos señalan en primer lugar, los aspectos relacionados con el *learning agreement*, ya que deben realizar cambios porque

las asignaturas que cambia la oferta de las asignaturas que pueden cursar una vez llegan al país de destino.

También señalan la falta de apoyo y ayuda por parte del personal de administración del país destino teniendo que recurrir en muchos casos a las oficinas de relaciones internacionales de España.

Académicos:

Los principales problemas académicos encontrados son:

- Desconocimiento de asignaturas a cursar
- Solapamiento de horarios
- Dificultad de cursar las asignaturas elegidas
- Dificultad para hablar con los profesores y el personal de la Universidad
- Falta de apoyo por parte de los compañeros.

- Cancelación de cursos sin previo aviso y por tanto obligación de coger asignaturas muy poco ligadas a los intereses y estudios de los alumnos

Económicos:

Los alumnos señalan en general que el importe de las becas Erasmus es bajo y bastante inferior al ofrecido por otras Comunidades Autónomas (*"C.A. de Andalucía la beca es 4.000 euros"*). También indican que es necesario disponer de otros recursos (personales, familiares, etc,...) para poder mantenerse en los países de destino

Adaptación al país:

Algunos alumnos señalan que han encontrado dificultades a la hora de adaptarse al país destino sobre todo en las Universidades parisinas. También señalan que aquellos que van con un nivel de idioma bajo tienen mayores dificultades de adaptación.

Alojamiento:

La oferta de alojamiento por parte de las universidades de destino es baja y en ciudades como París señalan la dificultad de encontrar alojamiento. Los alumnos demandan

mayor asesoramiento en las zonas más adecuadas para buscar alojamiento. En algunos casos este desconocimiento les ha llevado a tener que cambiar de casas hasta en tres ocasiones.

9. Describe los problemas y necesidades que tuviste después de su estancia

Los problemas encontrados son principalmente administrativos. Así los alumnos señalan como problema principal el retraso por parte de algunas universidades a la hora de enviar el documento con las calificaciones obtenidas para poder proceder a su reconocimiento. Estos retrasos afectan a la hora de matricularse para próximo curso, obligando a elegir después de lo que les hubiera correspondido si hubiesen llegado sus calificaciones a tiempo.

Otro problema es el derivado de la falta de coincidencia entre los calendarios académicos de los distintos países, ya que la duración de los semestres es muy diversa. Por ejemplo, algunas universidades empiezan las clases en agosto y otras en octubre.

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

A continuación se presentan, agrupados por categorías, los puntos fuertes de la experiencia de movilidad internacional referidos por los alumnos:

Administrativos:

En líneas generales destacan la gran satisfacción con la atención recibida por parte de la Oficina Relaciones Internacionales y el Vicedecanato correspondiente.

Académicos:

En el terreno académico los alumnos señalan que esta experiencia les ha permitido conocer nuevas metodologías de estudio, conocer diferentes formas de evaluar, de dar clases, trabajar, impartir clases y estudiar.

Otro de los aspectos destacados es que el programa Erasmus les permite realizar estudios en otro país sin perder el curso.

Personal:

En el ámbito de desarrollo personal la mayoría repetirían la experiencia y la consideran muy positiva en líneas generales y que ha supuesto una oportunidad de crecimiento personal.

Entre los aspectos más destacados señalan que la posibilidad de conocer otras culturas les ha permitido enriquecerse culturalmente, mejorar su autonomía, aumentar su adaptabilidad y mejorar sus competencias lingüísticas y profesionales. También señalan que han aumentado su red social y les ha permitido ser más tolerantes.

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

En general, se evidencia que las indicaciones de Bolonia no se están cumpliendo, por lo que el Espacio Europeo de Educación Superior sigue siendo diverso y heterogéneo, con dificultad para una movilidad eficaz.

Los puntos débiles se pueden agrupar en académicos y económicos.

Dentro de los aspectos **académicos** los alumnos señalan que:

- Los programas de estudios y créditos no son equivalentes en los diferentes países del entorno europeo.
- Existe una gran diversidad de contenidos y la falta de información con respecto a los *syllabus* de las asignaturas a cursar

Dentro de los aspectos **económicos** los alumnos señalan la desinformación en cuanto a las cuantías económicas, y la escasez de las mismas. Así como las diferencias encontradas por Comunidades autónomas. También señalan los retrasos a la hora de percibir las cantidades lo que les obliga a adelantar dinero.

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.

Antes del inicio del programa, los alumnos consideran necesario que:

- Exista una mayor oferta de cursos de idiomas en la UCM.

- Se realicen reuniones en formato taller con antiguos Erasmus para dar información (acerca de “como desenvolverse” en los países de destino, vida en la ciudad, el transporte, etc.) y solucionar dudas.
- Mayor información y asesoramiento sobre las universidades y los programas académicos de las asignaturas antes de elegirlos
- Se motive más a los alumnos para que se vayan, su inseguridad e incertidumbre ante la movilidad.

Durante la estancia, los alumnos consideran necesario que:

- Se mejoren las ayudas económicas y nos equiparemos con comunidades autónomas
- Se fomente el contacto con la universidad de destino, no limitándose solo a aspectos burocráticos sino también académicos.
- Se mejore la atención al estudiante por parte de las universidades destino y se haga un mayor seguimiento desde la UCM.
- Se realicen planes de acogida en las universidades

Después de la movilidad internacional, los alumnos consideran necesario:

- Realizar un seguimiento de la satisfacción y condiciones de la estancia a fin de reforzar los puntos fuertes y poder mejorar futuros programas.
- Facilitar reuniones y encuentros con los Erasmus que quieren irse y con los que fuimos para compartir la experiencia.
- Agilizar el reconocimiento de créditos

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

En resumen las mejoras demandadas por los estudiantes se pueden agrupar en tres categorías: informativas, académico-administrativas y económicas:

Con respecto a las mejoras a introducir en la **información** los alumnos proponen:

- Realizar jornadas de orientación por países en las que pueden participar estudiantes Erasmus de años anteriores para motivar a los alumnos UCM a participar en estos programas

- Realizar actividades de bienvenida a los Erasmus en las distintas Facultades y promover el intercambio cultural

En referencia a las mejoras **académico-administrativas** proponen:

- Introducir un curso básico de la cultura del país de destino
- Insistir en la importancia de que los alumnos aumenten su nivel de idioma antes de partir
- Incidir en la relevancia de reflexionar a la hora de cumplimentar el **learning agreement** para que posibilite el aprendizaje y satisfaga las expectativas.
- Reducir la burocracia, informatizando el proceso y eliminando el papel.

Por último proponen introducir mejoras **económicas** centradas en el incremento de las ayudas económicas para garantizar la igualdad, revisar la categorización de los países a la hora de determinar la cuantía incrementar la información sobre las mismas ya que a veces hay ayudas en los países destino que los estudiantes desconocen.

3.4.- Análisis de las respuestas de estudiantes extranjeros que han estado en la UCM disfrutando de movilidad internacional

A continuación, se exponen los resultados obtenidos a partir de las encuestas recibidas de estudiantes procedentes de universidades europeas que han realizado su movilidad internacional Erasmus en la UCM.

Se han recibido seis entrevistas, procedentes de estudiantes de distintos países (Italia, Reino Unido, Polonia y Alemania).

Los canales por los que los alumnos sean enterado de los programas de movilidad internacional son por la página web de sus facultades y sobre todo por amigos que ya habían tenido esa experiencia.

En cuanto al proceso que sigue su Universidad para los programas de movilidad señalan que es muy burocrático y que no solicitan pruebas de nivel de idioma previas por lo que luego se encuentran con un problema para seguir las clases en español. Algunas universidades solicitan una carta de motivación al alumno, en el que tiene que expresar porqué quiere participar en el programa de movilidad.

Los requisitos son expediente académico, prueba de idioma recomienda un B2 pero no es imprescindible y tener aprobado el 80 por ciento del primer curso.

Los alumnos *incoming* señalan que la oficina de Relaciones Exteriores del vicerrectorado y principalmente de la facultad donde van a realizar sus estudios les ayuda en su proceso de integración ya que les facilitan la información necesaria. Señalan la eficacia y disponibilidad del personal de dichas oficinas. También exponen que la Oficina de la Facultad se pone en contacto con ellos vía correo electrónico antes de venir y que existen cursos de español gratis una vez llegan a la UCM. No obstante, uno de los alumnos señala la necesidad de mejorar la calidad de dichos cursos.

En cuanto a los pasos previos la UCM se pone en contacto con ellos antes de venir y les envían información sobre la misma y sobre el estilo de vida en España.

Su Universidad de origen no realiza ninguna acción de seguimiento durante su estancia en España y demanda un mayor seguimiento tanto por la universidad de origen como por la Universidad de destino. Les gustaría tener más información sobre el tipo de examen que se realiza en las diferentes asignaturas, los contenidos de las asignaturas y qué sucede si no aprueban. A algunos les gustaría poder matricularse en el grupo bilingüe.

El principal problema es la realización del *Learning agreement* y las modificaciones que tiene que realizar. Otro de los problemas es el reconocimiento de las asignaturas una vez aprobadas, así como la dificultad de encontrar alojamiento, les gustaría que la UCM ofreciera mayores facilidades a este respecto.

También les gustaría que la UCM facilitara oportunidades de encuentro entre estudiantes para aprender el idioma y que la UCM tuviera una información bilingüe (español-inglés) más completa y clara sobre los servicios que ofrece a los estudiantes extranjeros.

Entre los puntos fuertes de los programas de movilidad señalan el conocer otros tipos de metodologías docentes, el conocer otras perspectivas y sobre todo el intercambio cultural y social ya que te permite conocer gente de otros países. Otra de las ventajas es la mejora de competencias lingüísticas.

3.5.- Análisis de las respuestas del focus group con alumnos/as UCM *outgoing*

A continuación se exponen los resultados obtenidos en el focus group realizado con estudiantes españoles que salieron en el programa Erasmus de Movilidad Internacional. El *focus group* estaba formado por cuatro estudiantes de Psicología, tres mujeres y un hombre, que habían salido de movilidad internacional en el curso 2013/14 a universidades de Paris 8-Saint Denis, Holanda (Universidad de Tilburg), Glasgow y Varsovia. Estaban citados a la reunión de grupo 7 personas, pero sólo asistieron cuatro. Se intentó que el grupo estuviera formado por estudiantes de facultades del campus de Somosaguas, pero finalmente las premuras de tiempo no lo permitieron.

Las opiniones de los estudiantes tienen puntos en común, sobre todo en lo relativo a aspectos relacionados con los procesos burocráticos dependientes de su facultad de procedencia. Aparece una mayor diversidad en el tipo de respuestas que dependen de la organización del programa en la universidad de destino, así como de las características de la ciudad donde realizaron la estancia.

El grupo fue conducido por un moderador y otra persona que iba tomando notas, además se grabaron las intervenciones de los participantes. El proceso de realización de la reunión comenzó con la presentación de los asistentes y una valoración general de los mismos sobre su experiencia de movilidad. Desde un principio distinguían entre la experiencia académica y la personal, pero tras la primera ronda de presentaciones se observan apreciaciones positivas.

A continuación se analizan las respuestas a las distintas preguntas que se formularon en el *focus group*.

1. ¿Por qué medios y canales te enteraste de los programas de movilidad existentes?

Parece que la forma habitual de enterarse de estos programas a través de un correo de la universidad que les cita para la primera reunión informativa, aunque también comentan otros medios anunciadores, como carteles en la facultad. Es un programa conocido por todo el mundo, pero sin embargo hasta la primera reunión informativa, que consideran clave, no conocían cuál el proceso a seguir.

Algunos estudiantes acceden al programa, como uno de los miembros del grupo, en la convocatoria extraordinaria, que se convoca si sobran plazas.

2. ¿Cuál es el proceso que sigue tu facultad en los programas de movilidad internacional?

La oficina de información de la facultad aparece una y otra vez resaltada por los participantes como clave en todo el proceso de movilidad y dan un peso muy especial al personal que trabaja en dicha oficina, por su excelente trabajo a la hora de facilitar el proceso y resolver las dudas y problemas que aparecen en él.

Respecto a los requisitos que se les piden para participar en el programa, como el nivel de inglés, los estudiantes los perciben como razonables.

La elección de universidad de destino y el proceso de convalidación de asignaturas es problemático y complejo, fundamentalmente porque la lista de universidades disponibles es larga, y los programas cambiaban constantemente. La tarea consiste en analizar cada universidad y el número de asignaturas susceptibles de convalidación, comprobar calendarios y horarios, ya que aspectos como el cuatrimestre en el que se imparten se perfilan como aspectos de gran interés de cara a la planificación.

En ocasiones cambian el programa en la página web, por lo que hay que repetir el procedimiento para “ver de nuevo dónde encajas”.

Una vez definida cual va a ser la universidad de destino, la mayor dificultad es la confección del learning agreement, documento clave en el proceso.

3. ¿Qué recursos ofrece tu facultad a los estudiantes que salen de movilidad internacional?

Los estudiantes coinciden a la hora de percibir como recurso principal a la oficina de información de movilidad internacional de la facultad. Todas son opiniones positivas sobre el apoyo y la ayuda que prestan los profesionales de la misma: “están muy pendientes y son muy eficientes”.

También señalaron el papel del co-tutor, un profesor cuya función es asesorar al estudiante en la toma de decisiones sobre la Universidad de Destino y las asignaturas a cursar en la misma. No obstante, los participantes coinciden en señalar que en muchas ocasiones el conocimiento del programa de estudios y las características de la universidad de destino no la conoce el co-tutor con la profundidad que sería necesaria, lo que provoca que su intención de ayudar no cristalice en una utilidad más concreta.

El tercer agente a tener en cuenta es el vicedecano de relaciones internacionales, clave para resolver determinados problemas que pueden surgir.

4. ¿Qué acciones lleva a cabo la facultad con los estudiantes para prepararles, antes de que comience el programa y viajen al país de destino?

No hay acciones dirigidas a prepararles para el programa de movilidad, más allá de los trámites burocráticos, básicamente, explican los estudiantes, “te sueltan a que te apañes”.

En el proceso de preparación de la estancia de movilidad internacional los estudiantes tienen un rol muy activo, son ellos los que se encargan de obtener información adicional, dirigiéndose a la oficina, al co-tutor, o a otros profesores para que les den una ligera idea de la universidad a la que van a ir.

Una de las estudiantes comenta que al preguntar por si sabían algo de su universidad, lo que le dijeron fue “¡Prepárate! Es muy difícil”. Esto, si bien aumentó su ansiedad, también fue un choque de realidad necesario para decirse así misma: “no te vas de vacaciones”.

5. ¿Qué seguimiento hizo tu facultad durante tu estancia en el extranjero?

No hay un seguimiento como tal de los estudiantes cuando están en la universidad de destino. Si tienen algún problema pueden escribir a la oficina de información, a su cotutor, o al encargado del programa en la facultad y se atienden sus consultas y se les da respuesta en un corto espacio de tiempo.

Entienden que la eficacia del coordinador de la universidad de destino es clave para resolver los problemas que puedan ocurrir, ya que trata habitualmente con casos similares y suele ser comprensivo.

6. ¿Qué acciones llevó a cabo tu universidad cuando regresaste?

Cuando los estudiantes regresan a España suelen centrarse en las asignaturas que tienen que cursar aquí. Respecto a la estancia que han tenido fuera tienen que abordar los trámites administrativos relativos a las convalidaciones, que se hacen de forma rápida y eficiente en la Facultad de Psicología de la Complutense. Aunque para ello es necesario que la universidad de destino proporcione las notas, y parece que se producen muchos retrasos en algunos casos.

7. ¿Qué problemas y necesidades habéis tenido antes de salir intercambio?

Antes de salir de intercambio, la mayor parte de los esfuerzos del alumno responde a los siguientes aspectos:

- Elaboración del learning agreement, que suele ser laboriosa “en cuanto al papeleo”, así como por el cambio de requisitos de la universidad destino, la variación en las asignaturas y programas, las fechas de inicio y fin de cada cuatrimestres suele ser diferentes entre las dos universidades, etc.
- Gestión de la ansiedad e incertidumbre no siempre es fácil, sobre todo si se tiene una alta necesidad de control sobre como irá todo y con lo que se encontrarán. Sin embargo, consideran que forma parte del proceso y que conlleva un aprendizaje.

- Falta de información sobre la cultura del país, las características académicas propias de la universidad, los aspectos no formales respecto a múltiples ámbitos, entre ellos el alojamiento, etc.

8. ¿Y qué problemas y necesidades habéis tenido durante vuestra estancia?

Una vez que llegan al país de destino surgen, en múltiples ocasiones, problemas con aspectos básicos y otros relacionados con el día a día, entre ellos los participantes mencionaron los siguientes:

- Problemas de alojamiento, en algunas universidades se puede ir directamente a una residencia universitaria y llevarla cerrada desde Madrid (aunque a veces el procedimiento hay que conocerlo bien para lograrlo y no es fácil conseguirla). En otros muchos casos los estudiantes llegan al país sin alojamiento, y allí buscan piso a través de inmobiliarias, anuncios en internet o prensa, carteles en la universidad, etc. Hay muchas diferencias en función del destino, dos de los cuatro estudiantes del grupo tuvieron que estar las dos primeras semanas en un hotel y otro advirtió de lo fácil que era que te timaran o de elegir un barrio inadecuado por su peligrosidad.
- Otros aspectos con el que a veces cuesta familiarizarse es con el cambio de moneda, el transporte público y sistema sanitario del país de destino.
- Las costumbres culturales de país y cómo influyen en las relaciones interpersonales, por ejemplo, también lo mencionan como aspectos a tener en cuenta de cara a adaptarse adecuadamente al país.
- La adaptación a la universidad destino y la ciudad es otro de los problemas. Suelen existir diferencias en función del destino. Por ejemplo, es mucho más fácil adaptarse cuando la universidad a la que llegan tiene un grupo de clase formado sólo por estudiantes Erasmus en el que se reciben las clases en inglés, las necesidades son similares y es mucho más fácil establecer relaciones interpersonales. En las facultades en las que apenas existen estudiantes de intercambio resulta mucho más difícil integrarse.
- Otro aspecto clave es que algunos de los profesores que les imparten clases en la universidad de destino no tienen en cuenta sus diferencias respecto a los estudiantes de dicha universidad. Explican que se debería concienciar a los profesores de que “tu universidad no es esa”. En la actualidad existen una serie de requisitos por parte del Gobierno español, y de la Universidad Complutense que no son congruentes con los requisitos de la universidad de destino. Por ejemplo, el desfase que se da en el caso de tener que acudir a exámenes finales en España, mientras tu profesor de la universidad extranjera te exige asistencia

ese mismo día para obtener los créditos de esa asignatura, necesarios para mantener la beca.

- El hecho de exigir al menos una nota de “cero” en una asignatura, y diferenciarlo claramente del “no presentado” para poder conseguir la beca del Ministerio, produce situaciones paradójicas que sería deseable corregir.
- Diferencias en la formalidad con la que debe tratarse a los profesores, que puede ser interesante aprender, aunque dificulta una comunicación comprensiva.

9. ¿Y qué problemas y necesidades tuvisteis después de la estancia?

Además de los problemas administrativos, como el señalado de recibir las notas meses más tarde, que se deben a descoordinación de la universidad de destino, no de la propia. Otros problemas tienen que ver con falta de información sobre las posibilidades de desmatriculaciones y matriculaciones a mitad de semestre, para adaptarse a los cambios producidos en la universidad destino. Comentan que sería interesante ampliar los plazos de estas opciones, debido a las problemáticas de las convalidaciones y la diferencia de fechas entre los cuatrimestres de una y otra universidad.

10. ¿Cuáles son los principales puntos fuertes de los programas de movilidad internacional?

Como principales puntos fuertes de los programas de movilidad internacional comentan los siguientes:

- Probablemente el punto fuerte fundamental de los programas se refiere a los aprendizajes que la propia movilidad internacional produce en lo personal: incremento de madurez, del nivel de independencia, responsabilidad, el manejo de idiomas, el conocimiento de otra cultura, etc.
- Desarrollo de determinadas habilidades que pueden ser útiles en un futuro: relaciones interpersonales, solución de problemas, toma de decisiones, apertura a la experiencia, etc.
- Aprenden a valorar la posibilidad de movilidad laboral en el futuro como posibilidad de trabajo en el extranjero.
- Aprenden a valorar más su universidad, su entorno y la propia España como país, al comparar determinados aspectos en su destino.
- Top week: En algunas universidades organizaban actividades destinadas a que los alumnos de intercambio se conozcan entre sí. Programas de acogida que les permiten integrarse rápidamente en su nuevo destino.

- La oficina de información de la UCM, los coordinadores, y la figura del cotutor son considerados puntos fuertes y una gran ayuda.
- Determinadas ayudas que se reciben en determinados destinos, como tarjetas de crédito para estudiantes, permiten solventar muchos problemas con la moneda y los pagos.
- Mayor diversidad, en las universidades europeas existe una variedad de corrientes teóricas diferentes a las que aprenden en esta facultad de Psicología de la UCM.
- Incremento de los niveles de aprendizaje.
- Aprenden a administrarse y experimentan un cambio de mentalidad.

11. ¿Cuáles son los principales puntos débiles de los programas de movilidad internacional?

Entre las principales fuentes de problemas de los programas de movilidad señalan los siguientes:

- Falta de información sobre el país de destino y el entorno al que van a ir.
- Muchos trámites burocráticos: “el papeleo”.
- Desconocimiento de las leyes del país de destino, que en ocasiones puede dar lugar hasta a dormir una noche en la cárcel.
- Incertidumbre sobre cómo irá todo.
- Inflexibilidad y falta de comprensión por parte de algunos profesores.
- Dificultades para la integración en algunos casos.

12. ¿Qué mejoras incorporarías a cómo se están haciendo las cosas por parte de la Universidad y tu facultad con los alumnos que salen de intercambio a otros países?

Algunas de las propuestas de mejora que hacen aparecen a continuación, aunque algunas ya las comentaron anteriormente:

- Facilitar el proceso de elección de universidad de destino.
- Los cotutores podrían ser más eficientes, tener más información para ser de más ayuda.
- Sería muy conveniente si pudieran igualarse las fechas de comienzo y finalización de los cuatrimestres. De la misma manera, los periodos de vacaciones son diferentes y genera descuadres administrativos.

- Es necesario para los estudiantes ampliar la información sobre su destino: conocer la legislación del país de destino, ya que difiere de la del país de origen, información sobre moneda, transporte, costumbres...
- Facilitar la consecución de alojamiento en el país de destino.
- Un estudiante pide “¡qué se note Bolonia!”, y afirma que sería de ayuda que los temarios se asemejaran más entre una universidad y otra (no sólo por los problemas de convalidación).
- Es necesario matricularse de 60 créditos en la universidad de destino para mantener la beca. Sin embargo, debido a los problemas de las convalidaciones, muchas veces tienen también que tomar créditos de asignaturas no convalidadas en la universidad de origen, lo que supone acabar matriculándose de muchas más asignaturas de las que un estudiante puede afrontar.
- Insistir en la utilidad de los foros destinados a los alumnos Erasmus en cada país, o plataformas como Facebook.

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

Se les comentó la posibilidad de implantar un programa de mentorías en el que ellos fueran mentores de otros estudiantes que salieran de movilidad internacional a la misma facultad en la que ellos han estado, a través de la realización de reuniones previas con su salida. Su acogida fue muy favorable, y afirmaron que podría ser una forma de resolver muchos de los problemas mencionados.

La realización de alguna sesión on-line de seguimiento por parte del mentor también permitiría resolver alguno de los problemas mencionados.

Consensuar programas de acogida en la universidad de destino o actividades que permitan al estudiante que llega relacionarse con los otros estudiantes de intercambio o locales, podría ser otra mejora a considerar.

4.- CONCLUSIONES

En primer lugar hay que señalar que la variedad de programas de movilidad y la casuística de cada uno de ellos hacen que se sugiera un análisis concreto de cada programa de movilidad así como algunas intervenciones específicas. No obstante hay muchos puntos aparecidos en este estudio que comparten todos ellos y son los que se van a recalcar. Por otro lado, dada la penetración y el número de plazas del programa

Erasmus+ la mayor parte de los resultados se basan en consideraciones relacionadas con este programa.

Antes de establecer las principales conclusiones de este proyecto, hay que lamentar que algunos centros no han contestado la encuesta. Sería necesario y útil poder recabar información de aquellas facultades que no lo han hecho. En relación con esto está 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. Se han establecido dos grandes grupos de conclusiones que constituyen sugerencias o acciones que serían necesarias para mejorar los programas de movilidad. Se ha tenido en cuenta la opinión tanto de expertos como de estudiantes. El primer grupo de conclusiones se refiere a la información proporcionada a los estudiantes, la gestión de los programas y la administración de los mismos. El segundo hace referencia a las cuestiones académicas. Es cierto que algunas conclusiones exceden las competencias y recursos de la UCM pero se ha preferido incluirlas para obtener una valoración global. Gran parte de estas sugerencias son válidas también para las universidades extranjeras que envían y reciben a estudiantes.

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.

5. DISEÑO DE LOS PROGRAMAS DE MENTORÍAS Y OTRO DE ACOGIDA PARA ESTUDIANTES EN MOVILIDAD INTERNACIONAL

A) 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.

B) 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.

ANEXO: GUIONES DE LOS INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

A) 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 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 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?

B) 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?

C) 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?

D) 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?