



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID

Proyecto de Innovación: Innova-Docencia

Convocatoria: 2016/2017

Nº de proyecto: 163

Título del proyecto: Análisis de las causas de abandono de estudiantes del programa de mentoría

Nombre del responsable del proyecto: Miguel Aurelio Alonso García

Centro: Proyecto interfacultativo: Facultad de Psicología; Sociología; Derecho

Departamento de Psicología Diferencial y del Trabajo

1. Objetivos propuestos en la presentación del proyecto

La mentoría entre iguales es un proceso de acompañamiento en el 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 que ejerce las funciones de coordinador.

Mentor y telémacos realizan distintas reuniones que persiguen la integración del estudiante al nuevo entorno. El mentor asume distintas funciones: apoyo en el desarrollo de carrera, apoyo psicosocial y la de creación de relaciones con otras personas.

Los programas de mentoría buscan, entre otros resultados, disminuir el abandono temprano de la carrera, pero, ¿qué pasa cuando los estudiantes también abandonan los programas de mentoría?

Una de las preocupaciones de los programas de mentoría en la universidad se refiere a la tasa de abandono por parte de los alumnos/as telémaco/as de dichos programas. Evaluar este hecho e intervenir sobre el mismo permitirá mejorar la eficacia y eficiencia de dichos programas.

Gran parte de los programas de mentoría en la universidad son informales, por lo que controlar el absentismo y el abandono es complejo. Sin embargo, programas formales y estructurados permiten determinar el absentismo y la tasa de abandono. En España los programas de mentoría en la universidad están muy extendidos, generalmente con estudiantes de cursos superiores que asumen la función de mentor con alumnos de primer año o estudiantes extranjeros y tienen generalmente un carácter formal.

La importancia del abandono en los programas de mentoría hace que el proyecto plantee tres objetivos principales relacionados con el abandono de los telémacos de los programas de mentoría, son los siguientes:

- Determinar el abandono de estudiantes de nuevo ingreso del programa de mentoría en la UCM
- Conocer en profundidad las causas del abandono
- Proponer acciones de intervención que reduzcan las tasas de abandono en telémacos

El abandono de los programas es una de las características que los coordinadores de programas de mentoría señalan como puntos débiles de los mismos. Abordar un estudio en profundidad permitirá abordar una necesidad de la mentoría en la UCM, necesidad que afecta a coordinadores, mentores y telémacos.

Los coordinadores, tras las propuestas obtenidas con el proyecto, podrían...

- Disponer de herramientas que les permitieran dirigir el programa a un mayor número de estudiantes de nuevo ingreso
- Identificar las características de los mentores que resultan más eficaces y utilizarlas para mejorar la selección de los mismos.

Los mentores, con un mayor número de telémacos, tendrían mayores posibilidades de poner en juego sus habilidades y conseguirían...

- Incrementar los niveles de autoeficacia
- Mejorar su compromiso con la universidad
- Disminuir sus miedos sobre la adopción del rol de mentor
- Mejorar sus competencias

Los telémacos obtendrían los beneficios habituales, pero llegando a un mayor número de personas, con lo cual el número de beneficiarios de la mentoría sería mucho mayor.

2. Objetivos alcanzados

El proyecto ha alcanzado los tres objetivos principales que tenía previstos.

En primer lugar, se ha determinado el abandono de estudiantes de nuevo ingreso del programa de mentoría en la UCM. Para ello se ha tenido en cuenta los siguientes indicadores:

- La información proporcionada por los coordinadores de los programas de mentoría en cada centro, que al entregar la memoria final del programa detallan el número de telémacos al principio y al final. El abandono medio de telémacos se sitúa en un 25%, sin embargo hay fuertes discrepancias en función de las titulaciones, con porcentajes muy pequeños en ciertos estudios de ciencias de la salud y más elevados en otros.
- Los datos de asistencia a las reuniones de mentoría que se pide a los telémacos a través de la cumplimentación de una encuesta después de cada reunión. Esto supone otro indicador de la permanencia de telémacos, si bien es cierto que hay un elevado número de estudiantes que participan en el programa de mentoría y no cumplimentan dichas encuestas. En la primera reunión cumplimentaron las encuestas 1110 telémacos; 554 la segunda; 421 la tercera; 369 la cuarta; 327 la quinta; 232 la sexta; y 257 la séptima. Como puede observarse, a medida que pasa el tiempo el número de telémacos es menor, pero al menos hay un 23,15% que realizan siete reuniones.

En segundo lugar, para conocer las causas del abandono se han utilizado técnicas cualitativas que recogen la opinión de mentores y telémacos sobre las razones de no permanecer en el programa. El análisis de los discursos nos ha permitido profundizar en los motivos que lo originan (véase el apartado siguiente).

Finalmente, se proponen más adelante un conjunto de acciones de intervención que reduzcan las tasas de abandono en telémacos y que aluden a medidas que pueden tomarse desde la coordinación de los programas de mentoría de cada centro para mejorar el proceso.

3. Metodología empleada en el proyecto

La metodología utilizada es la cualitativa, con la realización de grupos de discusión y entrevistas on-line. El diseño plantea cuatro grupos en función de las características de los participantes (mentores y telémacos) y de la alta asistencia o abandono del programa de mentoría.

La población analizada está formada por los mentores y los telémacos participantes en el programa durante el curso 2015/2016. Del total de participantes se seleccionaron aquellos que tuvieron una excelente o una pobre experiencia en el programa de

mentoría, entendiéndolo como tal, los estudiantes que mostraron una alta tasa de participación o un abandono prematuro del programa.

El criterio de selección fue el número de sesiones realizadas por los telémacos con sus mentores, una alta participación (asistencia al menos al 80% de las sesiones) y abandono (menos del 20% de las sesiones). De esta forma para la realización de los grupos de discusión se formaron cuatro grupos de sujetos: mentores de éxito (aquellos que tenían un grupo de telémacos con alta tasa de asistencia, $n=4$), mentores con abandono (tenían en el grupo telémacos con abandono del programa, $n=2$), telémacos de éxito (alta tasa de asistencia a las reuniones de mentoría, $n=3$) y telémacos con abandono (abandonaron el programa de forma temprana, $n=3$). Como consecuencia, se realizaron dos grupos de discusión, uno de mentores y otro de telémacos (6 participantes en cada uno).

Las entrevistas on-line las cumplimentaron un total de 11 mentores (7 de abandono y 4 de éxito) y de 21 telémacos (13 de éxito y 8 de abandono del programa).

4. Recursos humanos

Los 6 profesores firmantes del proyecto y el alumno han sido los recursos humanos empleados en su realización. Los nombres de dichos profesores son, el investigador principal Miguel Aurelio Alonso (Dpto. Personalidad, Evaluación y Tratamientos Psicológicos II. Psicología Diferencial y Psicología Trabajo), y el resto de integrantes: Francisca Berrocal, Gloria Castaño y Silvia Sánchez-Herrero (Dpto. Personalidad, Evaluación y Tratamientos Psicológicos II. Psicología Diferencial y Psicología Trabajo), Inge Schweiger (Dpto. Psicología social) y José Carlos Chacón (Dpto. de Metodología de las ciencias del comportamiento).

De forma conjunta se han implicado en el diseño de las distintas actividades del mismo: diseño de instrumento, selección de la muestra, recogida de datos, análisis de la información y redacción del informe.

El estudiante que participó en el estudio fue Jonathan Sánchez Llera.

5. Desarrollo de las actividades

El primer paso fue seleccionar la muestra, para ello se seleccionaron aquellos grupos de mentores y telémacos en función del abandono que se había producido en los mismos. Y al azar se seleccionaron las personas que iban a participar en el estudio.

Tras determinar cuáles eran los potenciales sujetos de la muestra se contactó con ellos vía correo electrónico para invitarles a colaborar en un estudio sobre el absentismo y el abandono del programa de mentoría en el que habían participado. Se les informaba que se estaba realizando un estudio de carácter cualitativo que perseguía obtener información para mejorar el programa de mentoría de la Universidad Complutense de Madrid y con el fin de intercambiar información y profundizar sobre las percepciones que los participantes tienen respecto al programa de mentoría. Se les informaba de que todos los datos recogidos serían tratados de manera confidencial y sólo se utilizarían con fines de investigación. Y se les convocaba en un lugar concreto de la UCM pidiéndoles confirmación de su asistencia.

Aquellos que no podían/querían participar en los grupos de discusión se les ofreció, a través del correo electrónico, realizar entrevistas on-line mediante un cuestionario con preguntas abiertas. El cuestionario puede consultarse en...

www.ucm.es/info/descargas/?menexi

Paralelamente se confeccionaron los guiones de los grupos de discusión y las preguntas de los cuestionarios. Para ello se tomaron en cuenta las principales características del entorno y de los agentes participantes, así como las características y razones de abandono o de las malas experiencias obtenidas en la literatura sobre mentoría en organizaciones.

Y el guion de preguntas utilizado en los grupos de discusión, con pequeñas variaciones en función de los participantes, era...

1. Presentaciones: Nombre, Facultad y Grado, número de telémacos iniciales y finales y reuniones realizadas.
2. ¿Qué opinión tenéis del programa de mentoría de la Universidad?
3. Desde vuestro punto de vista, ¿qué resultados concretos habéis conseguido con la mentoría?
4. ¿Cuáles son las principales dificultades que tenéis como mentores?
5. ¿Qué motivos llevan a los telémacos a permanecer en el programa o abandonarlo?
6. ¿Qué aspectos propician que haya telémacos que NO asistan a todas las reuniones?
7. Si fueras el encargado de organizar el programa de mentoría en tu facultad, ¿Qué acciones pondrías en marcha para evitar el abandono del programa?
8. ¿Qué tendría que pasar para que, si volvierais a vivir la experiencia, las cosas pudieran ir todavía mejor? Y como mentores, ¿qué tendríais que hacer diferente?
9. ¿Qué tendría que ofrecer el programa de mentoría que no ofreció?
Por favor, si hay algo más que queráis decir y que crees que contribuiría a mejorar el programa de mentoría, os agradeceríamos mucho que nos los dijerais.

Los grupos de discusión comenzaban con una ronda de presentaciones en las que cada participante comentaba su nombre, el número de miembros en su grupo de mentoría (al principio y al final del programa), así como la facultad y estudios de procedencia.

Se agradecía a todos su participación, se les recordaba que era voluntaria y se garantizaba la confidencialidad de los datos recogidos. Posteriormente se formularon los objetivos del grupo de discusión y se hizo una estimación del tiempo que conllevaría, se plantearon una serie de preguntas invitando a los componentes a participar y establecer una discusión sobre los temas planteados. Los puntos de la discusión coinciden básicamente con las preguntas planteadas en la entrevistas on-line. Los grupos tuvieron una duración aproximada de 90 minutos y se cerraron agradeciendo a todos su participación.

Posteriormente, se transcribieron los datos recogidos para su posterior análisis del contenido. Los resultados obtenidos se presentan en el anexo 1.

6. Anexo

A continuación, se presentan las conclusiones fundamentales obtenidas como resultado de la realización de los grupos de discusión y los cuestionarios on-line aplicados.

En general, el programa de mentoría de la Universidad es percibido de forma positiva por los estudiantes con alta participación en el mismo, y las expectativas se ven cumplidas al final del mismo cuando se les pregunta por los beneficios percibidos. Por ejemplo, las expectativas que tienen los telémacos cuando se inscriben en el programa tienen que ver con recibir información y orientación que les ayude a integrarse en la universidad. Por su parte, las expectativas de los mentores cuando se inscriben al programa tienen que ver con la posibilidad de ayudar a otros y de mejorar ellos mismos. Cuando finaliza perciben beneficios para ellos mismos, especialmente en la mejora de competencias que pueden ser útiles en su trayectoria laboral posterior: comunicación, empatía, solución de problemas, dirección de equipos de trabajo o mejora de habilidades interpersonales.

Por tanto, los mentores y los telémacos con alta participación en el programa consideran que el programa de mentoría cumple con las dos funciones propuestas de carrera y psicosocial. Por un lado, el mentor proporciona un apoyo relacionado con la carrera del telémaco (función instrumental) en la que se incluyen aspectos que sirven para que el telémaco mejore desde el punto de vista académico. Esta función de carrera de tipo instrumental, se plasma en la percepción de ayuda para los telémacos respecto a asignaturas, profesores, aulas, servicios universitarios, solución de dudas y conocimiento del funcionamiento de la facultad e información sobre aspectos importantes y útiles en primer curso.

La información que reciben les permite tener mayores conocimientos sobre lo que ofrece la Universidad, información sobre la carrera e información sobre las opciones una vez que se finalice.

El programa de mentoría también sirve como función instrumental porque contribuye a la adquisición o mejora de competencias tanto de los telémacos como de los mentores. Además, mentores y telémacos aluden a una función psicosocial relacionada no tanto con aspectos académicos sino con factores personales de socialización, seguridad, independencia, autonomía y motivación y gracias a los cuales se aumenta la autoestima, el autoconcepto, y la autoeficacia. De esta forma, el programa facilita la integración en la universidad a través de una adecuada socialización, incrementando su seguridad, generándoles independencia y motivándoles. Se les fomenta la autonomía, la independencia y la responsabilidad. En este estudio, los participantes también resaltan la importancia de las relaciones interpersonales en el proceso de mentoría.

En conclusión, para los mentores y telémacos con alta asistencia y participación la experiencia es de éxito, la satisfacción elevada y los beneficios obtenidos gracias al programa de mentoría.

Pero, ¿qué pasa con los telémacos que han abandonado el programa? ¿Qué opinan los mentores y los telémacos al respecto? El absentismo y el abandono del programa pueden considerarse como un indicio de una pobre experiencia y de insatisfacción por parte de los telémacos. Estas malas experiencias de mentoría son más importantes que las buenas para predecir la intención de abandonar o no una relación de mentoría en el contexto organizacional.

¿Cuáles son las experiencias negativas de este programa de mentoría según mentores y telémacos? Tanto los problemas como las razones de abandono

esgrimidas por mentores y telémacos pueden considerarse como experiencias negativas del programa.

Los estudiantes, tanto los de alta como los de baja participación, señalan diversos factores que permiten explicar los problemas y las razones del abandono. En primer lugar, se percibe ausencia de beneficios para algunos telémacos y problemas respecto a la disponibilidad horaria para realizar las reuniones, la percepción sobre el número de reuniones, la falta de tiempo para participar en la mentoría, o razones personales. Se argumenta que el abandono se produce, desde la perspectiva del telémaco, por la escasez o ausencia de beneficios y/o utilidad de la mentoría.

En segundo lugar, la falta de información previa sobre el programa y su contenido y las expectativas de los telémacos provocan en ocasiones el abandono del programa al no cumplirse lo esperado. Las expectativas previas respecto a un programa de estas características y el programa real ofertado pueden generar discrepancias. Los alumnos que abandonan se caracterizan, según los mentores, por tener expectativas irreales o mal fundamentadas que, al no ver satisfechas, deciden renunciar al proceso. Estas *falsas* expectativas a menudo no se cumplen por varias razones, por ejemplo, los estudiantes interpretan el programa de mentoría de manera equivocada, por lo que se debe prestar especial atención a la manera en la que se difunde el programa en las facultades.

En tercer lugar, algunos estudiantes señalan que hay poca motivación hacia los estudios que cursan los telémacos lo que lleva a un abandono de la mentoría.

Por último, se alude a características de las personas que intervienen en el proceso de mentoría: las características y comportamiento del mentor (actitud inadecuada, escasas competencias y habilidades, falta de preparación de las sesiones) o la figura del coordinador que es el responsable final del programa y de la puesta en marcha del mismo (contenido, fechas, horarios, formación de grupos). Los mentores señalan también que parte del problema son los telémacos (su falta de interés por el programa, su escasa motivación por la carrera, la ausencia de compromiso, sus expectativas irreales...), aunque éstos no se ven a sí mismos como problema o causa de abandono del programa cuando se les pregunta, aspecto que quizá pueda explicarse a través de la teoría de la atribución.

La responsabilidad sobre el abandono de los programas de mentoría puede estar, en parte, en mentores y coordinadores de programas.

Aunque explícitamente no se alude a la figura del coordinador del programa su función es fundamental respecto a los aspectos relacionados con la organización y logística del programa y buena parte de las propuestas de intervención se centran en las tareas que asume, a continuación, se señalan algunas.

El coordinador del programa en el centro para mejorar algunos aspectos: incrementar la información sobre el programa y sus características, mayor rigor en la selección de mentores (que pasa por un mejor proceso de reclutamiento), incrementar el número de estudiantes de nuevo ingreso que se inscriben al programa, mejorar los procesos de emparejamiento, conseguir un lugar adecuado para realizar las reuniones, potenciar la colaboración y momentos de encuentro entre los mentores del centro, mejora de la plataforma informática de comunicación entre los agentes clave.

Las medidas de intervención que puede llevar a cabo el mentor para reducir el abandono son las siguientes: preparar con más detalle las reuniones, utilizar más los retos, implicar al grupo con preguntas sin convertirse el mismo en el centro de la reunión, narrar experiencias propias y de otros compañeros, de forma amena, que pongan de manifiesto alternativas de actuación, evitar el adoctrinamiento y la lección magistral.

No obstante, hay que tener en cuenta que es un programa voluntario, el telémaco decide si participa o no, y muchas veces la responsabilidad sobre el abandono del programa sólo está en el estudiante de nuevo ingreso. Algunos estudiantes se inscriben y luego cambian de opinión, piensan que a ellos no les vaya a servir de ayuda.

Si la satisfacción es alta y no hay abandono no se perciben problemas: es un tema de cualificación del mentor (aunque todos reciben formación), de capacidad para llevar a cabo reuniones amenas y útiles, o de la suerte (tipo de telémacos que te tocan). Algunos problemas percibidos por los telémacos pueden tener que ver con características individuales de los mismos tales como preferencias, conocimientos previos, características de personalidad... O con el estilo y características del mentor, y cómo este llevara a cabo las reuniones.