

# I Jornada de Innovación Docente de las Universidades Públicas de Castilla y León

## Viaje del Mentor en la Eii

Fernando Velázquez, M<sup>a</sup> Luisa Tarrero Fernández, Ana Isabel Cuello Martínez, Laura Lafuente Sánchez, Víctor Universidad de Valladolid



## INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS

La llegada a la Universidad supone enfrentarse a un nuevo entorno educativo para los estudiantes y por ello nace el Programa de Atención Tutorial MENTOR de la Escuela de Ingenierías Industriales (PAT\_Mentor) basado en la tutoría entre compañeros. En él se conjuga la fórmula “formación + acompañamiento” para: 1) Ayudar a los estudiantes nuevos (Tutelados) en su incorporación a la Eii con apoyo de estudiantes de cursos superiores (Mentores), 2) Facilitar el desarrollo de competencias transversales de los Mentores, asesorados por profesores (Tutores) y 3) Mejorar la cartera de servicios de la Eii.

**Objetivo:** elaborar el Customer Journey Map (CJM), el mapa del ciclo de vida del estudiante Mentor y sus interacciones con el PAT\_Mentor para conocerlo mejor.

## METODOLOGÍA Y RESULTADOS

	RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN	INSCRIPCIÓN/SELECCIÓN	PRIMERA COMUNICACIÓN	DESARROLLO DEL PROGRAMA	EVALUACIÓN	CERTIFICADO	
<b>Ilustraciones</b>							
<b>Metas de los mentores</b>	• Conseguir información sobre el Programa Mentor	• Inscripción al Programa Mentor	• Confirmar la participación en el Programa	• Recibir/confirmar toda la información relacionada con el Programa • Establecer agenda de contacto (Buzón)	• Realizar la formación • Recibir acompañamiento durante el desarrollo del Programa (tutorías, charlas, talleres) • Desarrollar competencias transversales	• Sumar como "actor" al Programa	
<b>Especificidades de los usuarios</b>	• Conocer las propuestas disponibles sobre el Programa • Información clara y concisa sobre el Programa • Conocimiento del Programa y su alcance • Funciones de los mentores • Reconocimiento	• Tener claro qué se busca • No recibir mucha información • Facilidad y rapidez de las campañas • Conocer realmente la información de la convocatoria • Qué día de semana se entregará a poder ser los primeros días • Haber informado sobre los siguientes pasos a seguir de forma clara	• Que el programa se ajuste • Recibir información sobre los siguientes pasos a seguir de forma clara	• Recibir/confirmar toda la información relacionada con el Programa de forma clara y útil • Tener claro la persona de contacto (Buzón) • Comunicar dudas y mejoras • Proceso de inscripción claro y sencillo	• Formar/ tutor profesional, buen comunicador y con capacidad de recibir toda la carga • Formación • Aprender • Programación aplicada al ámbito profesional • Disponer con tiempo adecuado y no saturado • Buen acogida por parte de los tutores	• Evaluaciones y encuestas a cumplimentar sencillas • "Check-in" de Programa sencillo	• Certificado correcto en cuanto a datos • Datos de acceso al certificado, agilidad en la respuesta • Recepción del certificado de manera clara • Recepción del certificado en el lugar indicado • Consideración de las peticiones de forma sencilla
<b>Puntos de contacto</b>	• Página web Programa Mentor • Plataforma de inscripción del Programa • Comunicación sustantiva	• Web • Contacto con profesorado del programa	• Web	• Contacto con actor del Programa	• Formación • Sesiones presenciales con tutores • Reuniones con tutores con tutores • Jornada de clausura del Programa	• Evaluación de las evaluaciones y encuestas con web • Análisis de clausura del Programa	• Jornada de clausura del Programa
<b>Experiencia de los diseñadores</b>							
<b>Problemas</b>	• Información no ajustada a las necesidades reales • No necesidad de las peticiones interesantes	• Solicitudes de mucha información • No recibir confirmación de la inscripción en el momento de recibirla • No recibirla en la época a seguir a continuación	• Falta de participación en el programa • Desconocimiento de los siguientes pasos a seguir	• Cambio en la persona de contacto (Buzón) • Cambio en la logística del Programa • Cambio del compañero mentor	• Formar/ tutor no profesional, mal comunicador y sin capacidad de recibir toda la carga • Formación poco amena • Formación no aplicable al ámbito profesional • Herramienta inadecuada • Saturación del buzón que no se atiende	• Tareas de evaluación complejas o poco claras • Documentación y cumplimiento de plazos	• Certificado no correcto • En caso de error en el certificado, poca agilidad en la respuesta • No recepción del certificado • Errores en el cobro de créditos
<b>Idées</b>	• Acciones dirigidas a crear una herramienta de captación de necesidades	• Acciones dirigidas a agilizar el proceso de toma de datos y facilitar la gestión • Formularios de inscripción más sencillos	• Acciones dirigidas al recordatorio de inicio del Programa • Desconocimiento de las siguientes acciones de contacto, enviar mensajes de bienvenida y recordatorio de las siguientes acciones	• Acciones dirigidas a que el mentor sienta confianza al recibir y realizar la formación • Mensaje "Bienvenido al Programa Mentor" • Convocatoria de la inscripción "Mentoreii" en el gran buzón • Enviar junto con los mensajes de bienvenida	• Crear una guía que ayude a la presentación que homogeneice la presentación visual de las sesiones formativas • Crear un buzón para que los tutores puedan dar seguimiento a los alumnos	• Acciones dirigidas a que el mentor se sienta parte del Programa	• Acciones dirigidas a que el mentor sienta confianza al recibir • Crear una guía que ayude a la presentación que homogeneice la presentación visual de las sesiones formativas • Crear un buzón para que los tutores puedan dar seguimiento a los alumnos

La metodología “Design Thinking” sirve para afrontar problemas en organizaciones: sitúa al usuario en el centro, estudia sus necesidades y busca soluciones pensando en su beneficio. El CJM es una herramienta de Design Thinking perfecta para el diagnóstico de la experiencia del usuario, para innovar en ella mejorando los procesos a cualquier nivel (de diseño, de gestión, etc.) o para priorizar ante recursos limitados. Los resultados del CJM del rol Mentor se muestran en la figura.

## CONCLUSIONES

- Customer Journey Map permite adaptar el PAT\_Mentor lo que contribuirá a que el estudiante Mentor esté más satisfecho en cada etapa del Programa, aumentando el impacto de su trabajo con estudiantes Tutelados y profesores Tutores, mejorando así la calidad del Programa.
- La herramienta elegida (UXPressia) permite recoger en una única imagen las expectativas y las metas de cada fase, así como los “touchpoints” en los que el Mentor entra en contacto con el PAT.
- La introducción de una imagen representativa de cada fase y los emoticonos para cuantificar el estado del estudiante Mentor, hacen muy atractiva esta forma de presentar la información.

## REFERENCIAS

Tarrero, A.I., Fernando, M., Cuello, L. y Lafuente, V. (2021, julio). Study of the journey of the mentor profile within a university mentoring program [presentación virtual]. 13 th International Conference on EDLEARN21, Barcelona, España.

Alarcia, E., Sánchez, I., Pérez, C., Fernando, M., Portillo, A.M., Tarrero, A.I. y Cuello, L. (2017, septiembre). ¿Es posible desarrollar competencias genéricas siendo Mentor? [presentación oral]. 25 CUIEET, Badajoz, España.