

Características de los programas de mentoría y competencias del mentor que explican mejor la satisfacción de los telémacos

Carmen Sánchez Ávila¹, Miguel A. Alonso García², Ana M^a Calles Doñate²
y M^a Luisa Casado Fuente³

¹*ETSI Telecomunicación. Universidad Politécnica de Madrid.*

carmen.sanchez.avila@upm.es

²*Facultad de Psicología. Universidad Complutense de Madrid*

³*ETSI Topografía, Geodesia y Cartografía. Universidad Politécnica de Madrid.*

Resumen

El objetivo de este estudio consiste en detectar qué variables tienen mayor peso a la hora de explicar la satisfacción con el mentor por parte de los telémacos, haciendo especial hincapié en las competencias puestas de manifiesto por el mentor.

La muestra del estudio realizado está formada por 483 personas, 156 mentores, 272 telémacos y 55 profesores-tutores, participantes todos ellos en programas de mentoría de la Red de Mentoría en entornos universitarios españoles.

Los resultados muestran que cuatro variables explican más información de la satisfacción con el mentor: la percepción por parte de los telémacos de que los temas abordados son los adecuados, la frecuencia de las reuniones de mentoring, el número de las mismas y las competencias del mentor relacionadas con proporcionar apoyo emocional y motivación y con asesorar al telémaco para que tenga una mejor adaptación al entorno y un mayor rendimiento académico.

Palabras Clave: Mentoring formal; relaciones de mentoring, mentores, peer-mentoring, formación en competencias.

Abstract

The aim of this study is to identify which variables have greater weight in explaining the satisfaction with the mentor by mentorees, with particular emphasis on skills highlighted by the mentor.

The study sample consists of 483 people, 156 mentors, 272 mentorees and 55 teachers, tutors, all participants in mentoring programs belonging to Mentoring Network in Spanish university environments.

The results show the four variables which explain more satisfaction with the mentor: the perception by mentorees that the topics are appropriate, the frequency of mentoring meetings, the number of them and the powers of the mentor related to providing emotional support and encouragement and advice to mentoree in order to have a better adaptation to the environment and better academic performance.

Keywords: Formal mentoring, mentoring relationships, mentors, relationship satisfaction, peer mentoring.

1. Introducción

Los programas de mentoría en la universidad española suponen un intercambio interpersonal entre un mentor (un alumno de cursos superiores), que ofrece apoyo, dirección y retroalimentación con respecto a los estudios, a los planes de carrera y al desarrollo personal de uno o varios telémacos (alumnos de nuevo ingreso). Esta definición, adaptada de otra, ofrecida por distintos autores [1-5], refleja lo que se está haciendo en mentoring en el ámbito universitario.

Un programa de mentoría en la universidad española se caracteriza, habitualmente, por ser formal, grupal, entre iguales, mixto y voluntario y suelen ir dirigidos a alumnos de nuevo ingreso, fundamentalmente de primer curso.

La satisfacción con las relaciones de mentoring se ve influida por el tiempo dedicado a las sesiones [6], la duración de la relación de mentoring [7-8], la frecuencia de las reuniones [9], la importancia percibida de las actividades de mentoring [10], el desarrollo de competencias [11] o que el mentor ponga de manifiesto determinados comportamientos y competencias [12].

Algunos autores hacen propuestas concretas de cuáles deben serían las habilidades o competencias [13] y otros las identifican de forma empírica [14-18].

El objetivo este estudio consiste en detectar qué variables tienen mayor peso a la hora de explicar la satisfacción con el mentor por parte de los telémacos, haciendo especial hincapié en las competencias puestas de manifiesto por el mentor.

2. Método

El contexto en el cual se realizó la investigación es el de un programa de mentoring entre iguales (los mentores y los telémacos son alumnos), grupal (ya que cada mentor



se responsabiliza de varios telémacos y realiza reuniones periódicas con ellos), y formal (puesto que está integrado dentro de las actividades de acogida de alumnos de las distintas facultades y escuelas de cada universidad participante), mixto (con reuniones presenciales y apoyos vía e-mail) y voluntario.

Los telémacos eran alumnos de primer curso, y que por lo tanto se encontraban en una etapa de transición o adaptación al entorno universitario, ya que todo era nuevo para ellos.

Los mentores eran alumnos de segundo, tercero, cuarto y quinto curso de carrera que se habían presentado voluntarios para desempeñar el rol de mentor, a cambio recibían créditos en concepto de "actividad de libre elección".

Realizaron su actividad como mentores desde el mes de septiembre al mes de abril, momento en el cual se les pidió que cumplimentaran de forma on-line los distintos instrumentos.

La muestra estaba formada por 483 personas, de ellas el 60,66% son varones y el 39,34% mujeres.

En función del rol, había 156 mentores, 272 telémacos y 55 profesores-tutores. Todos ellos participantes en programas de mentoría de la Red de Mentoría en Entornos Universitarios Españoles (<http://redmentoriamfi.upm.es>): Universidad Politécnica, Universidad Complutense, Universidad de Las Palmas de Gran Canaria y Universidad Europea de Madrid.

Se utilizaron dos instrumentos, el primero de ellos consistía en una escala a través de la cual se hacían diversas preguntas sobre el programa de mentoría en el que habían participado los sujetos. Había tres versiones, una para mentores, otra para telémacos y otra para profesores-tutores.

Las preguntas de interés para este estudio eran las siguientes: "Número de reuniones mentor-telémacos que has tenido", "duración media en minutos de las reuniones mentor-telémacos", "frecuencia de las reuniones mentor-telémacos ha sido" (con una

escala de 5 puntos, desde muy baja a muy alta), "los temas tratados en las reuniones mentor-telémacos han sido adecuados" (con una escala de 5 puntos, desde nada de acuerdo a muy de acuerdo), "indica el número de tutorías académicas a las que has asistido", "indica a qué porcentaje de clases has asistido durante el primer cuatrimestre".

Además, los telémacos contestaban un ítem sobre la "satisfacción con la labor de tu mentor" (con una escala de 5 puntos, desde nada de satisfecho a muy satisfecho) y los mentores sobre la satisfacción que tenían sobre la labor que habían realizado (autopercepción).

También se utilizó la "escala de evaluación de las competencias del mentor", creada y validada por Alonso et al. (2008). Dicha escala, con una fiabilidad de 0,81, evalúa distintos comportamientos del mentor que se agrupan en cinco competencias: "apoyo emocional", "apoyo en el desarrollo de carrera", "el mentor como modelo", "mostrar las conductas negativas" y "asesoría para un mayor rendimiento". A los mentores se les pide que se evalúen a sí mismos y a los telémacos que evalúen a sus mentores.

3. Resultados

En primer lugar se realizó un análisis descriptivo de las variables sobre las que se recogió información. El perfil tipo de las reuniones que mantienen mentor y telémacos al final del programa es el siguiente: 7 reuniones, con una duración de tres cuartos de hora, con una frecuencia considerada adecuada (Tabla 1). La satisfacción de los telémacos con la labor del mentor resulta elevada, con una media de 4,19 sobre 5 puntos. Los estadísticos descriptivos de la percepción de los estilos del mentor por parte del telémaco también aparecen en la Tabla 1.

Tabla 1: Estadísticos descriptivos

VARIABLES	M	SD	Máximo	Mínimo
1. Satisfacción con la labor de tu mentor/es	4.19	1.01	5	1
2. Apoyo Emocional	26.93	6.01	35	5
3. Apoyo en el Desarrollo de Carrera	26.80	6.20	35	5
4. Mentor como modelo	17.35	3.45	21	3
5. Mostrar conductas negativas	12.61	4.21	21	3
6. Asesoría para un mayor rendimiento	10.88	2.69	14	2
7. Número de reuniones mentor-telémacos	7.11	3.65	20	1
8. Duración media de las reuniones mentor-telémacos (en minutos)	46.28	24.27	150	1
9. Frecuencia de las reuniones mentor-telémacos	3.13	.73	5	1
10. Los temas tratados en las reuniones mentor- telémacos han sido adecuados	4.03	.88	5	1
11. Indica el número de tutorías académicas a las que has asistido	3.43	4.88	55	0
12. Indica a qué porcentaje de clases has asistido durante el primer cuatrimestre	3.72	.69	4	1

Se realizó un análisis de regresión por pasos (tabla 2) que permitiera estimar los coeficientes de la ecuación lineal que mejor predecían la variable dependiente.

El coeficiente R^2 corregida de este análisis de regresión múltiple era .564, indicando una relación lineal fuerte entre el conjunto de los predictores (los temas tratados en las reuniones, la competencia de "apoyo emocional", la frecuencia de las reuniones mentor-telémacos, la competencia de "asesoría para un mayor rendimiento" y el número de reuniones) y la variable criterio (satisfacción con la labor del mentor). También se incluyeron como variables independientes, pero no fueron en el análisis, la duración de las reuniones, "indica el número de tutorías académicas a las que has asistido", "indica a qué porcentaje de clases has asistido durante el primer cuatrimestre" y las otras tres competencias del mentor.

Tabla 2: Análisis de regresión lineal tomando como variable dependiente la satisfacción de los telémacos con el mentor

Modelo	R ² corregida	F	P	Variables predictoras	b	t	p
1	.384	153.27	.001	Los temas tratados en las reuniones mentor-telémacos han sido adecuados	.35	6.85	.001
2	.497	55.56	.001	Estilo de Mentor: Apoyo Emocional	.16	2.38	.018
3	.546	27.06	.001	Frecuencia de las reuniones mentor- telémacos	.22	4.21	.001
4	.558	7.49	.007	Estilo de Mentor: Asesoría para un mayor rendimiento	.19	2.92	.004
5	.564	4.53	.034	Número de reuniones mentor- telémacos	.09	2.13	.034

Nuestro estudio pone de manifiesto que las variables con mayor peso para explicar la satisfacción del telémaco con el mentor son las siguientes:

- a) La percepción por parte de los telémacos de que los temas abordados son los adecuados, lo que refuerza la importancia de aprender conocimientos nuevos en las relaciones de mentoring [19].
- b) La frecuencia de las reuniones de mentoring y el número de las mismas son claves, tal y como se puso de manifiesto en otros estudios [9, 7, 8]. Los datos medios encontrados en nuestra muestra (7 reuniones en 6 meses con una frecuencia etiquetada como "adecuada") parecen suficientes para garantizar la satisfacción de los telémacos. No obstante, frecuencia y número de reuniones son variables que convendría estudiar con mayor detalle para profundizar en su relación con eficacia. En nuestro caso la duración de las reuniones no aparece como clave, pero quizá se deba a que la duración media es elevada: 45 minutos.
- c) Entre las competencias del mentor, las más son "proporcionar apoyo emocional y motivación" y "asesorar al telémaco para que tenga una mejor adaptación al entorno y un mayor rendimiento académico". Esta información es clave para tener en cuenta en la formación de mentores.

Creemos que los resultados obtenidos abren nuevos caminos para seguir avanzando en las relaciones de mentoring en entornos universitarios, prestando atención a los indicadores que permitan verificar la eficacia de los programas.

4. Referencias

1. G. Dalton, P. Thompson & R. Price, The four stages of professionals' careers. A new look at performance of professionals. *Organizational Dynamics, Summer*, 19–42, (1977).
2. D.T. Hall, *Careers in organizations*. Glenview, IL: Scott, Foresman, (1976).
3. D.J. Levinson, C.N. Darrow, E.B. Klein, M.H. Levinson & B. McKeen, *The seasons of a man's life*. New York: Knopf, (1978).
4. K.E. Kram, Phases of the mentor relationship. *Academy of Management Journal*, 26 (4), 608–625, (1983).
5. K.E. Kram, *Mentoring at work: Developmental relationships in organizational life*. Glenview, IL: Scott, Foresman, (1985).
6. J. Illes, G.H. Glover, L. Wexler, A.N.C. Leung, G.M. Glazer, A model for faculty mentoring in academic radiology, *Academic Radiology*, 7, 9, 717-724, (2000).
7. M.R. Munson, J.C. McMillen, Natural mentoring and psychosocial outcomes among older youth transitioning from foster care. *Children and Youth Services Review*, 31, 1, 104-111, (2009).
8. M.V. Paris, The development of a hypothetical mentoring program using first-year psychology graduate students as mentors. *Dissertation Abstracts International: Section B: The Sciences and Engineering*, Vol 70(2-B), pp. 1353, (2009).

9. B.D. Lyons & E.S. Oppler, The Effects of Structural Attributes and Demographic Characteristics on Protege Satisfaction in Mentoring Programs. *Journal of Career Development*, 30 (3), 215-229, (2004).
10. A.F. Herrin, Leaving no teacher behind: Evaluating a mentoring program. *Dissertation Abstracts International Section A: Humanities and Social Sciences*, Vol 70 (2-A), pp. 536, (2009).
11. C.F. Kemp, Mentors' impact on the development of adaptability skills via experiential learning. *Dissertation Abstracts International: Section B: The Sciences and Engineering*, Vol 68 (10-B), pp. 7011, (2008).
12. R.J. Fogg, The mentor-protege relationship in an academic setting: Contributions and outcomes. *Dissertation Abstracts International: Section B: The Sciences and Engineering*, Vol 63 (12-B), pp. 6128, (2003).
13. R.T. Brown, B.P. Daly & F.T. Leong, Mentoring in Research: A Developmental Approach. *Professional Psychology: Research and Practice*, 40, 3, 306–313, (2009).
14. M.A. Alonso, C. Sánchez, J. Macías y A. Calles, Validación de una escala de evaluación de las competencias del mentor en contextos universitarios. *Mentoring & Coaching: Universidad y Empresa*, 2, 153-170, (2009).
15. N.H. Cohen, *Perfil de competencias del mentor*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces, (1998).
16. Darling, N., Hamilton, S., Toyokawa, T., & Matsuda, S., Naturally occurring mentoring in Japan and the United States: Roles and correlates. *American Journal of Community Psychology*, 30(2), 245–270, (2002).



17. B. Liang, A. Tracy, C.A. Taylor, L.M. Williams, J.V. Jordan & J.B. Miller, The relational health indices: A study of women's relationships. *Psychology of Women Quarterly*, 26, 25–35, (2002).
18. Rose, G. L., Enhancement of mentor selection using the ideal mentor scale. *Research in Higher Education* 44, 473–494, (2003).
19. M.A. Alonso, G. Castaño, A.M. Calles y S. Sánchez-Herrero, Evaluación de la eficacia de un programa de mentoring entre iguales en un entorno universitario. *The Spanish Journal of Psychology*, 13, 2, (2010).