

EL ROL DE LOS COMPAÑEROS DE APOYO EN RED (CAR) EN LAS COMUNIDADES VIRTUALES DE ACOGIDA DE LA UNED

Román González, Marcos¹, Sánchez-Elvira Paniagua, Ángeles², Martín Cuadrado, Ana³, González Brignardello, Marcela Paz⁴

1, 2, 3 y 4: Instituto Universitario de Educación a Distancia (IUED)
Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED)
C/ Juan del Rosal, nº10. Ciudad Universitaria. C.P. 28040. Madrid
web: <http://www.uned.es/iued>

1: e-mail: mroman@bec.uned.es

2: e-mail: asanchez-elvira@iued.uned.es

3: e-mail: amartin@edu.uned.es

4: e-mail: mpgonzalez@psi.uned.es

Resumen. *En el marco del Plan de Acogida de Nuevos Estudiantes de la UNED, nuestra universidad impulsa desde el IUED (Instituto Universitario de Educación a Distancia) y en colaboración con el COIE (Centro de Orientación, Información y Empleo), la realización de acciones de apoyo informal-virtual entre pares a través de los “Compañeros de Apoyo en Red” (CAR), alumnos destacados de cursos más avanzados que ofrecen acompañamiento a los nuevos estudiantes en las Comunidades Virtuales de Acogida de las diferentes Facultades, Escuelas y CAD (Curso de Acceso Directo a la Universidad). Estas acciones, que ya se vienen desempeñando en numerosas universidades en distintos programas de mentoría informal, tienen como principal objetivo facilitar la integración del nuevo alumno en la metodología de estudio a distancia y “en línea” propia de la UNED.*

Palabras clave: Plan de acogida, Comunidad virtual, Compañeros de Apoyo en Red, Mentoría informal, Apoyo entre pares.

1. INTRODUCCIÓN

En el marco de las acciones del **Plan de Acogida de Nuevos Estudiantes** de la UNED, el IUED y el COIE impulsan la realización de actividades de **apoyo entre pares** a través de la figura del **“Compañero de Apoyo en Red” (CAR)** en las **Comunidades Virtuales de Acogida de Nuevos Estudiantes** de las Facultades, Escuelas y el CAD. Estas acciones tienen el **objetivo** de potenciar el apoyo al estudiante nuevo a través de compañeros de cursos más avanzados, algo que ya se viene desempeñando en otras universidades en diferentes programas de mentoría informal (Carr, 1999, 2000; Parsloe, 1999; Valverde, Ruíz, García y Romero, 2004); y facilitar la integración del nuevo alumno en la metodología de estudio a distancia y “en línea” propia de la UNED.

2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO CAR

En este curso 2010/2011, han funcionado **14 Comunidades Virtuales de Acogida de Nuevos Estudiantes** (1 por cada Facultad y Escuela de la UNED más 3 Comunidades del CAD), las cuales se enmarcan en el Plan de Acogida institucional. Todo estudiante nuevo de la UNED es dado de alta en la Comunidad correspondiente a su Facultad o Escuela, en donde se llevan a cabo actividades de información, orientación y seguimiento a lo largo del primer curso; es una de las acciones del Plan de Acogida Virtual (Sánchez-Elvira, González y Santamaría, 2009). Cada Comunidad ha contado, al menos, con un estudiante veterano de la UNED desempeñando labores de **“Compañero de Apoyo en Red” (CAR)**, que ha colaborado con el **Coordinador de la Comunidad** (profesor/tutor de la Facultad/Escuela correspondiente) en estas **acciones**:

- Apoyo y acompañamiento asincrónico al nuevo estudiante a través del Foro propio del **“Compañero de Apoyo en Red”**: motivando hacia la participación y facilitando la comunicación entre los nuevos estudiantes, minimizando sus dificultades y descubriendo otros recursos de apoyo en la universidad.
- Apoyo sincrónico al estudiante nuevo a través de la *Sala de Chat* del CAR.
- Dinamización de la Comunidad y apoyo a la distribución de noticias, ideas, sugerencias de interés para el nuevo estudiante, en colaboración con el Coordinador de la Comunidad; a través del Foro y de la *Sala de Chat* del CAR

Se establecen los siguientes **requisitos básicos para la selección de los “Compañeros de Apoyo en Red” (CAR)**:

- Haber cursado previamente, y con aprovechamiento notable, el **curso “Entrenamiento en Competencias para el Estudio Autorregulado a Distancia” (ECEAD)**, co-dirigido entre el COIE y el IUED (Martín, Sánchez-Elvira, Manzano y González, 2009). Este curso, realizado íntegramente en línea, dota al candidato CAR de competencias relativas al uso de las TIC, competencias comunicativas en entornos virtuales, conocimiento de la UNED, su metodología y recursos; así como estrategias de aprendizaje autorregulado. Los materiales del curso ECEAD han sido elaborados por un equipo de docentes y expertos UNED: Sánchez, Sánchez-Elvira, Manzano y González (coord. 2010)
- Haber superado un **proceso de selección dirigido por el Coordinador CAR** que incluye una entrevista telefónica personal. En la medida de lo posible, se procura que el CAR sea un estudiante con varios años de experiencia en la UNED; que se encuentre en los cursos superiores de su carrera y con buen expediente académico. Igualmente, es fundamental asignar a cada CAR seleccionado a la Comunidad Virtual de Acogida de Nuevos Estudiantes de la Facultad o Escuela a la que pertenece y donde cursa sus estudios superiores; en el caso de las Comunidades del CAD, los CAR asignados a las mismas habrán accedido a sus estudios UNED a través de dicha vía.
- Haber completado una **formación básica sobre el apoyo en línea a los estudiantes nuevos**. El Coordinador CAR proporciona la formación básica al CAR para que pueda desempeñar sus acciones de mentoría en-línea (Sánchez (coord.), Manzano, Suárez, Rísquez y Oliveros, 2010a, 2010b); y organiza sesiones formativas virtuales donde facilita al CAR algunos documentos y le explica sus funciones, su perfil y su rol dentro de los espacios virtuales (rol motivador, dinamizador, positivo, etc.).
- **Disponibilidad de 3 horas semanales** para atender sus funciones.

En este curso 2010/2011, se seleccionaron finalmente a **17 “Compañeros de Apoyo en Red” (CAR)**: 1 CAR (ó 2 CAR en el caso de las Facultades de Educación, Derecho y Psicología debido a su elevado número de estudiantes) por cada una de las 11 Comunidades de Facultades/Escuelas; y 1 CAR por cada una de las 3 Comunidades del Curso de Acceso. Todos los CAR seleccionados aceptaron los siguientes compromisos:

- **Dedicación** a sus funciones de 60 horas totales: 3 horas semanales desde octubre de 2010 a febrero de 2011 distribuidas al 66-33% entre el foro y el chat del CAR respectivamente.
- **Incentivos:** 2 Créditos ECTS (4 créditos de libre configuración); en virtud de acciones que permiten desarrollar a los CAR algunas de las competencias genéricas propuestas en la UNED para los nuevos títulos de Espacio Europeo (Santamaría y Sánchez-Elvira, 2009).

En la **Figura 1** se ilustra esquemáticamente la estructura y funcionamiento del Proyecto CAR.

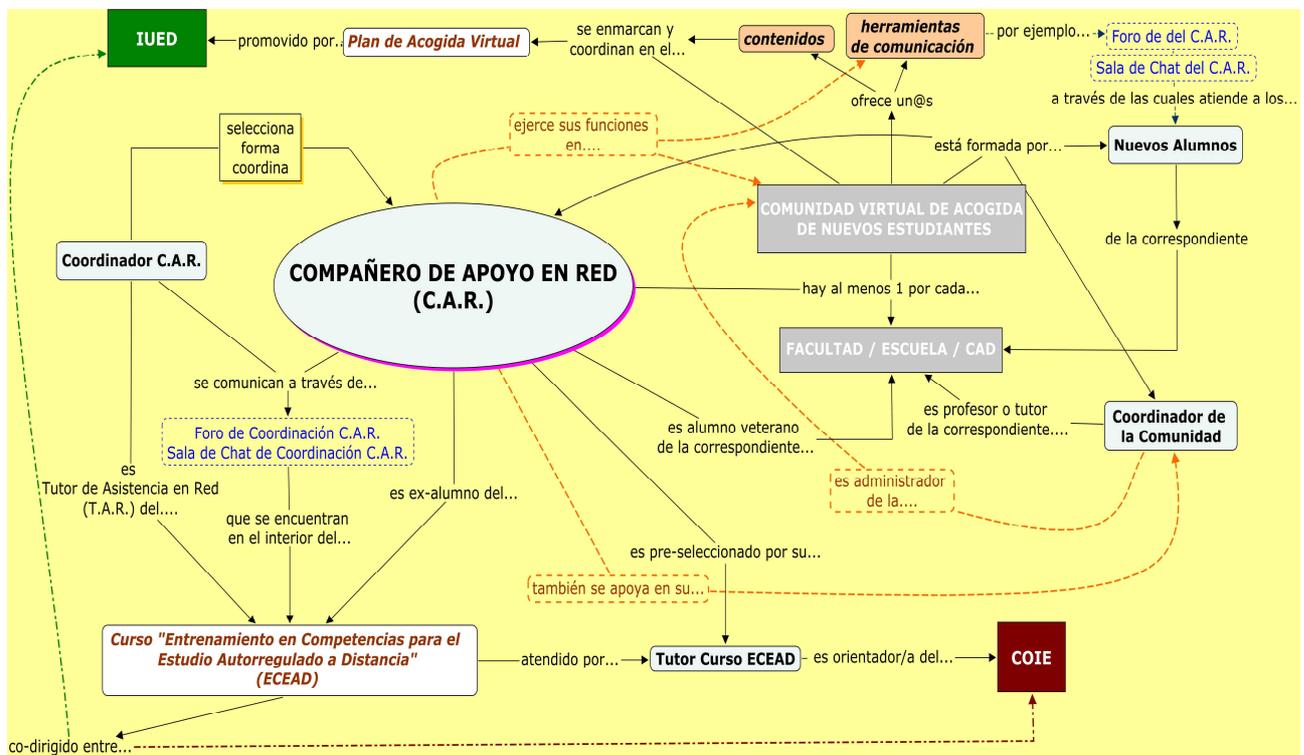


Figura 1. Esquema general del Proyecto CAR

3. TEMPORALIZACIÓN Y DESARROLLO DEL PROYECTO CAR

El Proyecto CAR 2010/2011 se ha desarrollado en **3 fases** bien diferenciadas a lo largo del primer semestre del curso.

3.1. Fase de preparación (septiembre 2010)

Incluyó el **proceso de selección de los CAR** y su **asignación** a la correspondiente Comunidad Virtual de Acogida; así como su **formación inicial** a través de los siguientes 2 documentos:

- **“Guía práctica de aLF (Perfil de estudiante)”**: con el objetivo de que el CAR se familiarizase con el manejo de la plataforma aLF de “e-learning” de la UNED

- **“Manual del Compañero de Apoyo en Red (CAR)”**: en el que se ofrecen al CAR algunos conocimientos básicos que facilitan el desarrollo de sus labores de apoyo, por ejemplo: **Técnicas de gestión de foros** para el manejo adecuado del Foro del CAR; **Ajuste inicial de las expectativas** y motivación del CAR para que se forme una idea adecuada de la labor que afrontará; y **Estilo de comunicación** propio del CAR.

3.2. Fase de ejecución (octubre 2010 – febrero 2011)

La fase central del proyecto arranca con el comienzo del curso académico y se prolonga hasta pasadas las primeras pruebas presenciales. Es a lo largo de esta fase cuando los CAR desarrollan plenamente sus funciones de apoyo en las Comunidades, y se realiza un seguimiento continuo de su desempeño por parte del Coordinador del proyecto.

3.2.1. Funcionamiento del Foro del CAR

En términos generales el funcionamiento del Foro del CAR en las distintas Comunidades fue óptimo y cumplió con sus objetivos de apoyo y acompañamiento. Como podemos observar (**Tabla 1**), ha existido una **aportación notable y bastante homogénea** de los CAR en sus respectivos foros. El volumen promedio de mensajes emitidos es de alrededor de **600 mensajes por cada Foro CAR, de los cuales 150 (25%) son escritos por el propio CAR**.

Hemos avanzado y desarrollado un **estilo de comunicación propio y adecuado para el CAR** (estilo de comunicación **positivo, informal, indirecto, simétrico**, que promueve la **autonomía** del nuevo estudiante y los procesos de **co-ayuda colectiva** entre los mismos); que se distingue del tono formal propio del Coordinador de la Comunidad.

Se comprobó que los mensajes y consultas de los nuevos alumnos suelen provenir de un mismo grupo de estudiantes que se mantiene activo en el uso del foro CAR. Además, los nuevos alumnos tienden igualmente a ayudarse, apoyarse y orientarse entre sí; y el volumen de mensajes en los foros CAR va decreciendo notablemente según avanza el primer semestre del curso. Los **temas más frecuentes tratados en el Foro del CAR** son: Presentación y aclaración sobre qué es la Comunidad y qué es el CAR; Manejo de plataforma aLF; Información administrativa: matrículas, becas, convalidaciones, expedientes, etc.; Dudas sobre el proceso de exámenes: fechas, documentación, consulta y revisión de calificaciones; Recursos de la UNED: TeleUNED, CanalUNED, Aulas AVIP, Librería Virtual, etc.; Contacto-Localización de profesores y tutores; Calendarios de la UNED (p.ej.: Calendario de Cursos Virtuales); La Evaluación Continua de los nuevos Grados (entrega de PEC's); Apoyos y ánimos entre alumnos.

3.2.2. Funcionamiento de la Sala de Chat del CAR

Por su escaso uso el curso anterior, **de 2 sesiones semanales de 45 minutos cada una en 2009/2010 decidimos pasar a 1 sesión semanal de 60 minutos en 2010/2011**. Se vuelve a confirmar que **la Sala de Chat del CAR es una herramienta de comunicación de uso muy irregular y escaso por parte de los nuevos estudiantes**. El número de sesiones de chat programadas/realizadas por los distintos CAR ha sido muy variable (algunos CAR sólo consiguieron celebrar 1 ó 2 sesiones mientras que otros llegaron a 17 ó 18 sesiones a lo largo del proyecto). La asistencia media a las sesiones de chat osciló entre 2 y 8 alumnos (a excepción de algunas sesiones de octubre con más

de 10 alumnos; llegando incluso a 35 asistentes). Los temas propuestos por los CAR para sus Chat fueron derivando desde temas “más formales” relacionados con los módulos de contenido de la Comunidad (“Cómo organizar el estudio de las distintas asignaturas”, “Los recursos materiales, virtuales y humanos de la UNED”, “Consejos para la realización de un correcto examen”); hacia temas “más informales” e incluso conversación libre (“¿De cuántas asignaturas nos hemos matriculado?”, “¿Qué vas a estudiar después del Curso de Acceso?”, “¿Cómo organizas tu tiempo: priorización familia-estudios-posibilidades personales?”)

COMUNIDAD	Total Mensajes Foro del CAR	Mensajes escritos por el CAR	% Mensajes del CAR	Nuevos Estudiantes de la Comunidad	Nuevos Estudiantes que escriben en Foro CAR	% Nuevos Estudiantes que escriben en Foro CAR
Educación	760	311 (198+113) ¹	40,92%	4153	188	4,52%
Psicología	1093 ²	375 (245+130)	34,30%	9838	299	3,03%
Derecho	820	234 (148+86)	28,53%	9095	268	2,94%
Polític. y Sociol.	248	86	34,67%	2116	67	3,16%
Filosofía	423	127	30,02%	2083	135	6,48%
Econ. y Empr.	1054	85	8,06%	8170	421	5,15%
Filología	289	91	31,48%	2875	65	2,26%
Ciencias	739	227	30,71%	3200	131	4,09%
Geogr. e Hist.	513	92	17,93%	6101	220	3,60%
Industriales	83	19	22,89%	2461	36	1,46%
Informática	636	82	12,89%	2772	195	7,03%
MEDIA	605,27	157,18	25,96%	4895,81	184,09	3,80%
TOTAL	6658	1729		52864	2025	

Tabla 1. Resumen de la actividad del Foro CAR en las distintas Comunidades

3.2.3. Evolución de la dedicación y motivación del CAR

Respecto a la **dedicación de los CAR** a sus funciones, fue de al menos las 3 horas semanales acordadas. Con una clara evolución a lo largo del proyecto: superior a las 3 horas en octubre-noviembre, descenso en diciembre-enero y repunte en febrero tras los exámenes. De los 17 CAR, **todos cumplieron su compromiso de dedicación y obtuvieron los correspondientes créditos.**

Respecto a la **evolución de la motivación de los CAR** hacia el proyecto: como era previsible, los CAR presentaron de nuevo unas altas expectativas iniciales respecto a la ayuda que iban a ofrecer. Desde la Coordinación del Proyecto se realizó un mejor reajuste de estas expectativas iniciales de los CAR que en el curso 09/10, a través de una formación inicial mejor concebida y más desarrollada. Como consecuencia, **la motivación de los CAR ha sido alta a lo largo de todo el proyecto con menores fluctuaciones y caídas que en el curso anterior.** A este respecto es fundamental el

¹ En las Comunidades de Educación, Psicología y Derecho ejercieron 2 CAR

² En color rojo y azul se remarcan los valores máximos y mínimos respectivamente, para cada columna

trabajo continuo en el Grupo de Coordinación CAR, manteniendo elevada la motivación de los CAR mediante la validación y el refuerzo de la ayuda que van prestando a los nuevos estudiantes durante el semestre.

3.3. Fase de evaluación (marzo y abril 2011)

Si bien se realiza una evaluación continua del proyecto durante el desarrollo del mismo, dentro de una metodología principal de **Investigación-Acción-Participativa (IAP)** que involucra permanentemente a todas las figuras en sucesivos ciclos de reflexión-acción; es en esta fase cuando más propiamente se llevan a cabo las tareas evaluativas, sirviéndonos de los siguientes **instrumentos**:

- **Memorias** de cada uno de los Compañeros de Apoyo en Red y del Coordinador CAR
- **Cuestionarios** de valoración CAR, en 2 versiones diferentes: "**Cuestionario sobre el "Compañero de Apoyo en Red" (CAR)**", versión de 15 ítems aplicada a los nuevos estudiantes dentro de sus Comunidades; "**Cuestionario para el "Compañero de Apoyo en Red" (CAR)**": versión análoga a la anterior, también de 15 ítems, aplicada a los CAR en el interior del Grupo de Coordinación CAR.

4. VALORACIÓN DEL PROYECTO CAR

Del **análisis de contenido de las memorias** se deriva que los **aspectos más positivos del proyecto** son:

- Servir de apoyo, acompañamiento y ayuda a los nuevos estudiantes en su proceso de integración en la UNED; y recibir reconocimiento y agradecimiento.
- Construcción de una vía virtual de comunicación "cálida" y alternativa para perfiles de nuevos alumnos que no acuden presencialmente al Centro Asociado
- Potenciación de los valores de solidaridad y ayuda mutua asociados a la UNED
- Alternancia y complementariedad en la Comunidad de un apoyo formal (Coordinador) e informal (CAR)
- Efectos colaterales positivos sobre el propio CAR: posibilidad de conocer a muchos compañeros y de ampliar sus conocimientos sobre la UNED, reafirmación de los propios progresos del CAR como estudiante veterano en la UNED y el desarrollo de múltiples competencias genéricas de la UNED
- El buen ambiente y la fluida comunicación de los compañeros CAR entre sí a través del Foro de Coordinación CAR

Algunas de **las debilidades detectadas del proyecto** son:

- Falta de difusión de la figura del CAR más allá de los espacios virtuales, con el consecuente desconocimiento de esta figura por parte de muchos nuevos estudiantes que no suelen consultar en la red.
- Ciertas dificultades encontradas por el CAR para ayudar y orientar al nuevo estudiante dado que, en la mayor parte de los casos, el CAR es alumno veterano de Licenciaturas o Diplomaturas mientras que el Nuevo Estudiante lo es de Grado EEES; con las diferencias metodológicas que ello conlleva.
- La temporalización del proyecto es inadecuada para las Comunidades del Curso de Acceso, que celebra sus exámenes en los meses de mayo-junio
- Escasa participación de los nuevos estudiantes en los Chat convocados

En consonancia, las **propuestas de mejora** para el proyecto son:

- Mayor difusión y visibilidad de la figura del CAR en la comunidad universitaria, involucrando a los Centros Asociados y ya desde el trámite de matrícula
- Procurar que los CAR seleccionados sean ya estudiantes veteranos de los Grados EEES, a fin de incrementar su similitud con los estudiantes nuevos
- Temporalización distinta para las Comunidades del Curso de Acceso, extendiendo el apoyo del CAR hasta la fecha de los exámenes
- Incluir en la formación inicial de los CAR un listado de preguntas y respuestas frecuentes que se encontrarán a lo largo de su tarea

El **análisis preliminar de los Cuestionarios CAR** se puede resumir en la siguiente tabla (**Tabla 2**), que triangula las respuestas sobre los mismos asuntos ofrecidas respectivamente por **549 nuevos estudiantes** y por los **17 CAR** en una escala tipo Likert de 4 puntos (*de 1=nada a 4=totalmente*). Tanto los nuevos estudiantes como los CAR coinciden en realizar sus **mayores valoraciones** (celdas en tono rosa de la **Tabla 2**) sobre la eficacia y precisión de las respuestas del CAR, así como sobre su buen conocimiento de la UNED y su capacidad de animación y motivación hacia los nuevos estudiantes; y también coinciden en realizar sus **menores valoraciones** (celdas en tono azul de la **Tabla 2**) acerca de la participación y la utilidad del Chat del CAR, y de la influencia directa del proyecto sobre los resultados académicos. Por último, **ambas figuras convergen igualmente al valorar que la mayor contribución del Proyecto CAR tiene que ver con “mejorar la calidad de la experiencia de iniciar estudios” en nuestra universidad.**

ASUNTO DE LA PREGUNTA	<u>MEDIA</u> Nuevos Alumnos	<u>MEDIA</u> CAR	DIF.
<i>ÍTEM 1: Consulta frecuente del foro del CAR³</i>	1,97	2,53	-0,56
<i>ÍTEM 2: Utilidad de los mensajes del CAR en su foro</i>	2,33	3,31	-0,98
<i>ÍTEM 3: Participación frecuente en el Chat del CAR</i>	1,25	1,88	-0,63
<i>ÍTEM 4: Utilidad de conversar en el Chat del CAR</i>	1,60	2,59	-0,99
<i>ÍTEM 5: Rapidez de las respuestas del CAR</i>	2,54	3,41	-0,87
<i>ÍTEM 6: Precisión y esclarecimiento de las respuestas del CAR</i>	2,61	3,41	-0,80
<i>ÍTEM 7: Buen conocimiento de la UNED y de la forma de estudiar a distancia del CAR</i>	2,78	3,12	-0,34
<i>ÍTEM 8: Eficacia del CAR para resolver dudas sobre el modo de estudiar a distancia</i>	2,59	3,12	-0,53
<i>ÍTEM 9: Eficacia del CAR para resolver dudas sobre los recursos que ofrece la UNED</i>	2,61	3,18	-0,57
<i>ÍTEM 10: Eficacia del CAR para animar a los nuevos alumnos</i>	2,67	3,41	-0,81
<i>ÍTEM 11: Ha sido motivador contar con un CAR en la Comunidad</i>	2,43	2,88	-0,45
<i>ÍTEM 12: Proyecto CAR mejora experiencia de iniciar estudios</i>	2,21	3,00	-0,79
<i>ÍTEM 13: Proyecto CAR contribuye a presentarse las primeras pruebas presenciales</i>	1,64	2,64	-1,00
<i>ÍTEM 14: Proyecto CAR mejora resultados académicos</i>	1,63	2,21	-0,58
<i>ÍTEM 15: Proyecto CAR reduce probabilidad de abandonar estudios</i>	1,70	2,71	-1,01

Tabla 2. Triangulación de las respuestas al Cuestionario CAR

³ A modo de ejemplificación, en el cuestionario para los nuevos alumnos el ítem 1 fue redactado como “He consultado con frecuencia el foro del CAR” mientras que en la versión para los CAR fue redactado como “Los nuevos alumnos han consultado con frecuencia el foro del CAR”; y así para el resto de ítems.

Sin embargo, sorprende comprobar que, para todos los ítems, la puntuación que ofrecen los CAR son superiores (más positivas acerca del proyecto) que las que ofrecen los nuevos estudiantes. Nuestra hipótesis es que la percepción de los CAR sobre su propio desempeño e influencia en la Comunidad está basada exclusivamente en el grupo de nuevos alumnos que consultan con asiduidad su foro. Para comprobarlo realizamos algunos **análisis adicionales**: la distribución de las respuestas de los nuevos alumnos al ítem 1 (“He consultado con frecuencia el Foro del C.A.R.”) arroja que sólo el 25% de los nuevos estudiantes declara haberlo hecho “bastante” (17%) o “totalmente” (8%), mientras que el 75% restante declara haber consultado el Foro CAR “algo” (41%) o “nada” (34%).

Finalmente realizamos una segmentación de las respuestas de los nuevos estudiantes a los ítems del cuestionario en función de su respuesta al ítem 1 (“He consultado con frecuencia el Foro del CAR”); y las comparamos con las respuestas de los CAR a los ítems análogos del suyo (Ver **Tablas 3 y 4**). Como podemos ver en dichas tablas, se comprueba que las percepciones de los CAR sí están ajustadas con las respuestas del grupo de nuevos estudiantes que declaran haber consultado con frecuencia (“Bastante” o “Totalmente”) el foro del CAR.

Respuesta al ítem 1		ítem_2	ítem_3	ítem_4	ítem_5	ítem_6	ítem_7	ítem_8
Nada	N	163	166	79	129	123	136	129
	Media	1,39	1,03	1,05	1,61	1,67	1,98	1,66
Algo	N	207	209	83	192	196	200	194
	Media	2,57	1,25	1,69	2,74	2,80	2,94	2,84
Bastante	N	88	88	37	83	87	85	85
	Media	3,00	1,50	2,00	3,14	3,18	3,34	3,11
Totalmente	N	35	36	16	36	35	36	36
	Media	3,66	1,72	2,94	3,47	3,49	3,64	3,42
Respuestas de los CAR		3,31	1,88	2,59	3,41	3,41	3,12	3,12
		ítem 2	ítem 3	ítem 4	ítem 5	ítem 6	ítem 7	ítem 8

Tabla 3. Segmentación en función del ítem 1 de las respuestas de los nuevos alumnos a ítems 2-8; y comparación con las respuestas análogas de los CAR

Respuesta al ítem 1		ítem_9	ítem_10	ítem_11	ítem_12	ítem_13	ítem_14	ítem_15
Nada	N	128	129	134	134	132	137	139
	Media	1,71	1,68	1,52	1,30	1,20	1,18	1,19
Algo	N	194	196	199	200	196	197	198
	Media	2,80	2,88	2,55	2,33	1,65	1,66	1,75
Bastante	N	86	87	86	87	87	87	88
	Media	3,17	3,31	3,19	2,87	2,00	1,91	1,92
Totalmente	N	35	35	34	35	34	35	35
	Media	3,49	3,60	3,41	3,43	2,47	2,60	2,83
Respuestas de los CAR		3,18	3,41	2,88	3,00	2,64	2,21	2,71
		ítem 9	ítem 10	ítem 11	ítem 12	ítem 13	ítem 14	ítem 15

Tabla 4. Segmentación en función del ítem 1 de las respuestas de los nuevos alumnos a ítems 9-15; y comparación con las respuestas análogas de los CAR

5. CONCLUSIONES

Tratamos de dar respuesta a nuestras preguntas básicas de investigación:

- **El Proyecto CAR contribuye efectivamente a la integración en el sistema de educación a distancia de la UNED de una parte de los nuevos alumnos:** un grupo de alrededor de 2000 nuevos estudiantes (que suponen una cantidad considerable en términos brutos; aunque sólo de un 4% sobre el total de 50000 nuevos alumnos de la UNED en 10/11); en especial, el Proyecto CAR mejora la experiencia de iniciar estudios a distancia en la UNED del nuevo estudiante, que percibe apoyo y acompañamiento en sus primeros pasos.
- **El Proyecto CAR contribuye efectivamente al desarrollo en el “Compañero de Apoyo en Red” de competencias genéricas de la UNED; en las 4 áreas reconocidas:** “Gestión autónoma y autorregulada del trabajo” (p.ej. “*iniciativa y motivación*”, “*toma de decisiones*” o “*capacidad de innovación*”), “Gestión de los procesos de comunicación e información” (p.ej. “*comunicación y expresión escrita*” o “*búsqueda de información relevante*”), “Trabajo en equipo” (p.ej. “*liderazgo*” o “*habilidad para la mediación y resolución de conflictos*”) y “Compromiso ético” (Santamaría y Sánchez-Elvira, 2009).
- Cuando se establece un adecuado contacto inicial y posterior comunicación entre el CAR y su respectivo Coordinador de Comunidad, **el Proyecto CAR contribuye efectivamente al desarrollo de las funciones de los Coordinadores de las Comunidades Virtuales.**
- El Proyecto CAR, como programa de apoyo informal-virtual entre iguales en el que participan los nuevos estudiantes de la UNED, se asemeja a otros programas de mentoría informal como los que se llevan a cabo en la Universidad de Limerick (Rísquez, 2005). Ambas son universidades “en línea”, que pretenden dar respuesta a los grandes grupos de estudiantes nóveles que cada se matriculan cada año; y nuestros resultados parecen ir en la misma dirección.

REFERENCIAS

Carr, R. (1999). Alcanzando el futuro: el papel de la mentoría ante el nuevo milenio. Recuperado de: <http://www.mentors.ca>

Carr, R. (2000). Peer resources Paper. Mentoring cycle. Recuperado de: <http://www.mentors.ca>

Parsloe, E. (1999). *Coaching and Mentoring: practical methods to improve learning*. London: Kogan Page.

Martín, A., Sánchez-Elvira, M.A., Manzano, N. y González, M.P. (2009). La formación en línea para el estudio autorregulado a distancia. *X Encuentro Internacional Virtual Educa*. Buenos Aires, 9-13 de noviembre de 2009.

Rísquez, A. (2005). *E-mentoría: avanzando la investigación, construyendo la disciplina*. Centre for Teaching and Learning. Universidad de Limerick, Irlanda.

Sánchez, M.F., Sánchez-Elvira, M.A., Manzano, N. y González, M.P. (coord., 2010). *Entrenamiento en competencias para el estudio autorregulado* (CD ROM). Madrid: UNED.

Sánchez García, M.F. (coord.), Manzano Soto, N., Suárez Ortega, M., Rísquez, A. y Oliveros Martín-Varés, L. (2010a). *Manual para el Consejero/a. Programa de Orientación Tutorial y Mentoría en la UNED*. (CD ROM). Madrid: UNED

Sánchez García, M.F. (coord.), Manzano Soto, N., Suárez Ortega, M., Rísquez, A. y Oliveros Martín-Varés, L. (2010b). *Manual para el compañero mentor/a. Programa de Orientación Tutorial y Mentoría en la UNED*. (CD ROM). Madrid: UNED

Sánchez-Elvira, M.A., González, M.P. y Santamaría, M. (2009). The benefits of the use of Induction Virtual Communities in supporting new students in distance education universities. *The 23rd ICDE/EADTU World Conference, hosted by the Open Universiteit Nederland. Theme: "Flexible Education for All: Open-Global-Innovative"*. Maastricht, The Netherlands, 7-10 of June, 2009. Recuperado de: http://www.ou.nl/Docs/Campagnes/ICDE2009/Papers/Final_paper_266Sanchez-Elvira.pdf

Santamaría, M. y Sánchez-Elvira, M.A. (2009). Las claves de la adaptación de la UNED al EEES. En M. Santamaría Lancho y A. Sánchez-Elvira Paniagua. (Coords.), *La UNED ante el EEES. Redes de Investigación en Innovación Docente 2006-2007*. Madrid: UNED, pp. 19-54. ISBN 978-84-362-5867-7

Valverde, A., Ruiz, C., García, E. y Romero, S. (2004). Innovación en la mentoría universitaria: la mentoría como respuesta. *Contextos educativos*, 6-7 (2003-2004), 87-112. Recuperado de <http://www.ice.udl.cat/uou/docs/io.pdf>