



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE MADRID

Proyecto de Innovación

Convocatoria 2018/2019

Nº de proyecto: 239

Porque tu opinión importa: Fomentando la implicación y participación de los estudiantes en los procesos de calidad

Ana M^a Arias Paniagua

Facultad de Odontología

Departamento de Odontología Conservadora y Prótesis

1. OBJETIVOS PROPUESTOS

El Vicerrectorado de Calidad de la UCM lanzó en marzo de 2018 una convocatoria de proyectos de Innovación Educativa INNOVA-GestiónCalidad encaminada a la propuesta de iniciativas de innovación y mejora de gestión de la calidad. El equipo de gobierno de la Facultad de Odontología presentó esta acción que se enmarca plenamente en las acciones promovidas por el programa en su convocatoria 2018-2019; más concretamente a la línea prioritaria “Diseño de sistemas de incentivación de la participación de los estudiantes en los procesos de garantía y evaluación de la calidad”; pero, además alguna de las metodologías propuestas contribuirán al componente de implicación descrito en la línea prioritaria “Iniciativas y herramientas para la evaluación de la satisfacción de los estudiantes y/o de los egresados y su implicación en los procesos de evaluación de la calidad.”

Anualmente, el Vicerrectorado de Calidad abre una aplicación para estudiantes, (también para profesorado y personal de administración y servicios) que les permite llevar a cabo las encuestas de satisfacción referidas al curso académico de que se trate. Tanto desde el Vicerrectorado como desde el Vicedecanato de Calidad del Centro se envían mensajes recordatorios durante el plazo en que la aplicación está abierta.

En los indicadores cuantitativos establecidos en el Sistema Interno de Garantía de Calidad que el Vicerrectorado de Calidad nos facilita para la realización de las Memorias de Seguimiento del Grado en Odontología y del Máster de Ciencias Odontológicas del curso 2016/2017, observamos que la tasa de participación en el programa de Evaluación Docente del Profesorado (indicador IUCM-6) ha aumentado paulatinamente en los últimos años. Sin embargo, la tasa de evaluaciones (indicador IUCM-7) no ha seguido la misma evolución, siendo cuando se diseñó este proyecto de 29,81%. Asimismo, la participación de las estudiantes en las encuestas de satisfacción también era baja. Sin embargo, y en aparente contraposición con estos datos descritos en los párrafos anteriores, el Centro cuenta con una Asociación de Estudiantes (Asociación de Estudiantes de Odontología UCM, AEOCM) muy activa y con una gran visibilidad en plataformas digitales (página web, Facebook, Instagram) y al mismo tiempo los estudiantes de la Facultad de Odontología están presentes de forma activa en la estructura del Sistema de Garantía Interna de Calidad de los títulos de la Facultad y con ello participan tanto en la detección de problemas, como en el análisis de los que se detectan y en la preparación de sugerencias para corregirlos.

Por ello, este proyecto se diseñó con el fin de implicar mejor a los estudiantes en los procesos de Garantía y Evaluación de Calidad, mediante su participación activa, teniendo su opinión más en cuenta y estableciendo una conexión Facultad/estudiante más directa con campañas publicitarias, incentivos y formación específica a los estudiantes que ya de por sí han demostrado su liderazgo a través de la Asociación de Estudiantes.

Estos fueron los objetivos propuestos inicialmente:

General:

- Fomentar la implicación y la participación de los estudiantes en los procesos de garantía y evaluación de la calidad.

Específicos:

- Diseñar una campaña publicitaria titulada **#Porque tu opinión importa** que permita por un lado llamar la atención de los estudiantes, y por otro la identificación de la información para una mayor eficacia de la petición de participación en encuestas de satisfacción y evaluaciones Docentes.

- Implicar directamente a la Asociación de Estudiantes AEOCM, que ha demostrado ser una pieza fundamental del Centro que sabe llegar a sus compañeros, pues creemos va a realizar una magnífica función tanto en la diseminación de la información como en la participación activa de este proyecto inclusivo donde se tendrá muy en cuenta su opinión.

- Gestionar desde el Centro cursos de liderazgo para los estudiantes que representan al colectivo: delegados de curso, estudiantes representantes de la Junta de Facultad y Comisiones del Centro y cargos de responsabilidad dentro de la Asociación de estudiantes.

- Fomentar la utilización de recursos ya existentes (**Desayunos con el Decano**) como vehículo de transmisión de información a los estudiantes.

- Ofrecer incentivos en el Congreso Anual de Estudiantes para fomentar la participación de estudiantes en **Docentia**.

2. OBJETIVOS ALCANZADOS

El desarrollo exitoso de la propuesta ha de manifestarse en un aumento efectivo de la participación del alumnado en el proceso de evaluación de la calidad y con datos objetivos en los indicadores de seguimiento reflejados anualmente en la memoria de seguimiento. Los resultados visibles implicarían específicamente una mejora en el índice IUCM7 que mide la tasa de evaluaciones en el programa Docentia (que en el curso 2017/2018 fue del 34,4%); así como en el incremento en la tasa de participación de los estudiantes en las encuestas de Calidad de Vicerrectorado. En el momento de confeccionar y entregar la memoria, hemos solicitado los datos al Vicerrectorado de Calidad, pero aún no están disponibles.

A pesar de ello, con el esfuerzo realizado por todos los integrantes en la consecución del proyecto y teniendo en cuenta la involucración de los estudiantes en todas las actividades planteadas, consideramos que hemos alcanzado el objetivo general de fomentar la implicación y la participación de los estudiantes en los procesos de garantía y evaluación de la calidad. En cuanto a los objetivos específicos propuestos inicialmente; también han sido alcanzados si bien con una modificación en el último como detallamos a continuación.

Se diseñó una campaña publicitaria titulada ***#Porque tu opinión importa*** que consiguió los dos objetivos: por un lado, llamar la atención de los estudiantes, y por otro la identificación de la información relativa a la evaluación para una mayor eficacia de la petición de participación. Se diseñaron carteles publicitarios (ver ANEXO) y se ubicaron en puntos estratégicos del centro en el momento específico de la campaña para recordar a los estudiantes la importancia de su participación. También, se realizaron carteles electrónicos para mostrar en la pantalla de entrada del Centro y la Asociación de estudiantes los distribuyó a través de sus redes de difusión. Además, se diseñó un logo que se empleó en todos los correos institucionales que se enviaron al respecto para distinguirse respecto a la multitud de correos institucionales que reciben los estudiantes.

Se consiguió la implicación esperada de la Asociación de Estudiantes AEOCM. Esta Asociación de Estudiantes de Odontología de la Universidad Complutense de Madrid (AEOC-M) que se creó en el año 1995 por alumnos que hoy en día son profesores del Centro y que actualmente cuenta con cerca de un centenar de asociados quienes participan de forma activa en la organización de más de 20 actividades a lo largo del curso académico, tanto lúdicas y artísticas como académicas, con el ejemplo del congreso estudiantil de odontología más importante a nivel nacional. Tal y como se

esperaba teniendo en cuenta su trayectoria, realizó una magnífica función tanto en la diseminación de la información como en la participación activa del proyecto.

Se gestionaron cursos de liderazgo desde el Centro dirigidos a los estudiantes que representan al colectivo: delegados de curso, estudiantes representantes de la Junta de Facultad y Comisiones del Centro y cargos de responsabilidad dentro de la Asociación de estudiantes. La eficacia de los cursos ha quedado patente tanto en el desarrollo de sus competencias en los puestos de gestión que ocupan, como en su motivación. Aparte los estudiantes valoraron muy bien el curso en la encuesta de satisfacción que se realizó al finalizar el mismo.; puntuaron con medias de 8-9 (sobre 10) aspectos como el interés del curso, el método empleado para cumplir los objetivos, la dinámica de la clase para permitir la participación y el aprendizaje activo, y el hecho de que el curso consiguió producir en ellos un cambio en la manera de percibir y sentirse en el rol de representante.

Se fomentó la utilización de recursos ya existentes (***Desayunos con el Decano***) como vehículo de transmisión de información a los estudiantes. Se emplearon estas reuniones menos formales del Decano, el Delegado de Estudiantes y la Vicedecana de Grado con representantes de los estudiantes para fomentar la participación de los estudiantes en los procesos de garantía y evaluación de la calidad.

Finalmente, como se había propuesto en el proyecto inicialmente, se ofrecieron incentivos para fomentar la participación de estudiantes en **Docentia**. Se pretendía inicialmente utilizar el Congreso Anual de Estudiantes para este fin, ya que es la actividad anual más destacada de la Asociación de Estudiantes, en la que en ediciones pasadas han llegado a reunirse más de 300 estudiantes de Odontología de 10 universidades españolas y donde se reúnen a ponentes de reconocido prestigio de todas las áreas de la Odontología. Por ello en principio parecía el momento y lugar idóneo donde premiar públicamente al estudiante de cada curso que hubiese realizado un mayor número de evaluaciones docentes en el curso previo y que así sirviese de estrategia de incentivación para fomentar la participación en **Docentia** de los estudiantes presentes en el Congreso. Sin embargo, observamos que solo asisten estudiantes de los dos últimos cursos, y muchos de otras Universidades ajenas a la UCM. Decidimos descartar esta opción y diseñamos un acto específico en el se premió públicamente con un obsequio (elegido con el asesoramiento de los estudiantes que forman parte del proyecto) a los estudiantes que habían evaluado en el curso anterior al 90% o más de los profesores en DOCENTIA. Como invitada de honor contamos con la Vicerrectora de Calidad y se invitó tanto a profesores como a estudiantes.

3. METODOLOGÍA EMPLEADA

Para fomentar la participación e implicación de los estudiantes en los procesos de garantía y evaluación de la calidad, se utilizaron los siguientes métodos para cada uno de los objetivos específicos citados anteriormente:

- Campaña publicitaria **#Porque tu opinión importa**.

Se diseñaron logos específicos y carteles llamativos que permitían asociar el lema **#Porque tu opinión importa** a la solicitud de participación en encuestas de satisfacción de Calidad y de evaluación Docente de profesores.

- Vinculación de la Asociación de Estudiantes AEOCM.

A través de sus redes sociales y del contacto directo con los estudiantes que ocupan cargos de dirección en la organización, conseguimos llegar al cerca de un centenar de asociados que participan de forma activa en la Asociación. Contamos con el apoyo de AEOCM para llegar a sus compañeros, Realizaron una magnífica función tanto en la diseminación de la información como en la participación activa de este proyecto.

- Cursos de liderazgo

Se realizaron cursos de liderazgo para los estudiantes que representan al colectivo: delegados de curso, estudiantes representantes de la Junta de Facultad y Comisiones del Centro y cargos importantes de la Asociación de estudiantes.

- Desayunos con el Decano

Este proyecto empleó este formato de reunión abierta como una vía más para fomentar la participación de los estudiantes en los procesos de garantía y evaluación de la calidad.

- Entrega de incentivos en acto público presidido por la Vicerrectora de Calidad.

Como herramienta para fomentar la participación de estudiantes en **Docentia** se premió públicamente con un obsequio a los estudiantes que en el curso académico anterior evaluaron a l 90% o más de sus profesores.

4. RECURSOS HUMANOS

El equipo del proyecto está formado por integrantes del equipo Decanal y por estudiantes comprometidos con el Centro.

Dentro de los integrantes del equipo Decanal que han formado parte del proyecto se incluyen profesores con responsabilidades docentes en los dos Departamentos actuales de que consta el centro en la actualidad (Decano, Vicedecana de Calidad y Relaciones Internacionales y Delegado de estudiantes pertenecen al Departamento de Odontología Conservadora y Prótesis Bucofacial; Vicedecana de Grado y Vicedecano de Investigación, Posgrado y Doctorado y Coordinador del Master pertenecen al Departamento de Especialidades Odontológicas) y la Gerente del centro.

Además varios estudiantes han contribuido también en la ejecución del proyecto; algunos son estudiantes representantes de la Junta de Facultad y Comisiones del Centro y con cargos importantes en la Asociación de estudiantes y en el último congreso de estudiantes.

La relación de nombres y cargos es la siguiente:

Ana María Arias Paniagua (PDI. Vicedecana de Calidad y Relaciones Internacionales)

José Carlos de la Macorra García (PDI. Decano)

Alejandro Iglesias Linares (PDI. Vicedecano de Investigación)

María del Rosario Garcillán Izquierdo (PDI. Vicedecana de Grado)

Juan José Hidalgo Arroquia (PDI. Responsable de estudiantes)

Josefa Fontecilla Castillo (PAS. Gerente)

Baoluo Gao (Estudiante Master de Ciencias Odontológicas)

Frederico Eduardo Oliveira Pegado Figueiredo (Estudiante. Presidente de la Asociación de Alumnos)

Eva Álvarez de Almeida (Estudiante. Miembro de la Asociación y responsable del Congreso de Estudiantes)

Enrique Isasi Castellón (Estudiante. Miembro de la Asociación y responsable del Congreso de Estudiantes)

Paula Ciudad Pinto (Estudiante)

Paula González Martínez (Estudiante)

5. DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES

Este proyecto fue planificado para ser realizado durante el curso 2018-19, y entregar su memoria final como límite el 30 de junio de 2019.

Para llevarlo a cabo se han realizado las siguientes fases:

FASE I: Preparación (De septiembre a marzo)

En esta primera fase se diseñó toda la campaña publicitaria **#Porque tu opinión importa**, se estableció la vinculación con la Asociación de Estudiantes AEOCM y se organizaron e impartieron los cursos de liderazgo.

- Campaña publicitaria **#Porque tu opinión importa**

En el Anexo incluimos ejemplos de los logos y carteles diseñados para captar la atención de los estudiantes. La eficacia de campañas publicitarias bien diseñadas que permiten asociar una imagen y/o lema a un propósito específico ha sido ampliamente demostrada en distintos sectores. Se diseñaron logos específicos y carteles llamativos que permitían asociar el lema **#Porque tu opinión importa** a la solicitud de participación en encuestas de satisfacción de Calidad y de evaluación Docente de profesores. Los carteles se ubicaron en puntos estratégicos del centro en el momento específico de la campaña para recordar a los estudiantes la importancia de su participación. Además, se realizaron carteles electrónicos para mostrar en la pantalla de entrada del Centro y en las redes de difusión tanto del Centro como de la Asociación de estudiantes.

El logo se empleó en todos los correos institucionales que se enviaron para fomentar la participación en encuestas de calidad y evaluaciones docentes. Todos los días recibimos muchos correos institucionales y lamentablemente esta sobresaturación de información hace que muchos de ellos pasen desapercibidos. Intentamos con la asociación del logo y el lema a los correos electrónicos llamar la atención sobre estos correos tan importantes para la Calidad del Centro.

- Vinculación de la Asociación de Estudiantes AEOCM

La Facultad de Odontología cuenta con una Asociación de Estudiantes muy potente que fue creada con dos objetivos fundamentales: defender los derechos de los estudiantes y estrechar relaciones con estudiantes de otras Facultades de España y Europa. Tanto el equipo Decanal, como los profesores y PAS del Centro siempre ha apoyado a la Asociación, cuyos miembros han demostrado una gran capacidad de trabajo e ilusión. Este proyecto pretendía establecer un mayor vínculo con esta Asociación para así convertirla en pieza fundamental para llegar mejor a sus compañeros a través de la diseminación de los carteles y resto de la información, como en la participación activa

de este proyecto. Los carteles de la campaña publicitaria fueron ampliamente difundidos por la Asociación de Estudiantes en sus redes sociales.

- Cursos de liderazgo

El Centro cuenta con estudiantes con un gran interés y voluntad de mejorar la Calidad de la titulación, que ocupan puestos destacados y de influencia respecto al resto del colectivo. Sin embargo, nunca antes habían recibido formación en cuestiones de liderazgo; por ello se organizaron cursos de liderazgo para los estudiantes que representan al colectivo: delegados de curso, estudiantes representantes de la Junta de Facultad y Comisiones del Centro y cargos importantes de la Asociación de estudiantes. Se envió una carta para inscripciones a los representantes de estudiantes explicándoles que este proyecto intentaba ayudarlos a realizar sus funciones de forma más eficiente y con mayor motivación, entusiasmo y confianza y que con ese fin se organizaban los cursos de liderazgo. El curso pretendía conseguir que los representantes se sientan reconocidos y apoyados, que conozcan y utilicen sistemas comunicativos cooperativos, productivos y eficaces en la relación con los demás y entre ellos mismos; en general, que se sientan y actúen desde el lugar de liderazgo de grupos que ejercen, en base a su compromiso voluntario y generoso con los demás.

El curso consistió en un taller con un planteamiento muy dinámico con la temática:

- Reconocer mis recursos y usarlos. Yo soy mi líder.
- Valores y creencias potenciadoras y bloqueantes.
- Formación en técnicas y herramientas de comunicación eficaz:
- Comunicación No Violenta. De las quejas a las necesidades.
- Objetivos de la comunicación. Comunicación positiva y motivante.
- Escucha activa.
- Asertividad
- Gestión de emociones. Del bloqueo al desbloqueo: El miedo. La ira
- Gestión de grupos. Consensos y mayorías.

FASE II: Difusión (De marzo a mayo)

Esta fue la fase de aprovechamiento de las herramientas preparadas en la Fase I del proyecto.

En esta fase, ya con la Fase I concluida y más cercanos a las convocatorias tanto de Docencia como de participación en encuestas de satisfacción, comenzamos la difusión por las vías anteriormente propuestas: carteles publicitarios, correos electrónicos corporativos, diseminación a través de las plataformas digitales (página web, Facebook,

Instagram) de la Asociación de Estudiantes y utilización de las herramientas aprendidas en los cursos de liderazgo para fomentar participación de los estudiantes.

Aparte, se incluyeron estas dos actividades más en esta fase:

- Desayunos con el Decano

Los “Desayunos con el Decano” son reuniones semanales del Decano, el Delegado de Estudiantes y la Vicedecana de Grado con representantes de los estudiantes (en Junta de Facultad, delegados de curso, AEOCM) de tema abierto y aproximadamente 30 min de duración. Han demostrado ser muy eficaces consiguiendo que los alumnos compartan sus preocupaciones, y orientando su canalización. Este proyecto utilizó además estas reuniones como una vía más para fomentar la participación de los estudiantes en los procesos de garantía y evaluación de la calidad.

- Entrega de incentivos en acto público presidido por la Vicerrectora de Calidad.

Como herramienta para fomentar la participación de estudiantes en **Docentia** se premió públicamente con un obsequio a los estudiantes que en el curso académico anterior evaluaron al 90% o más de sus profesores.

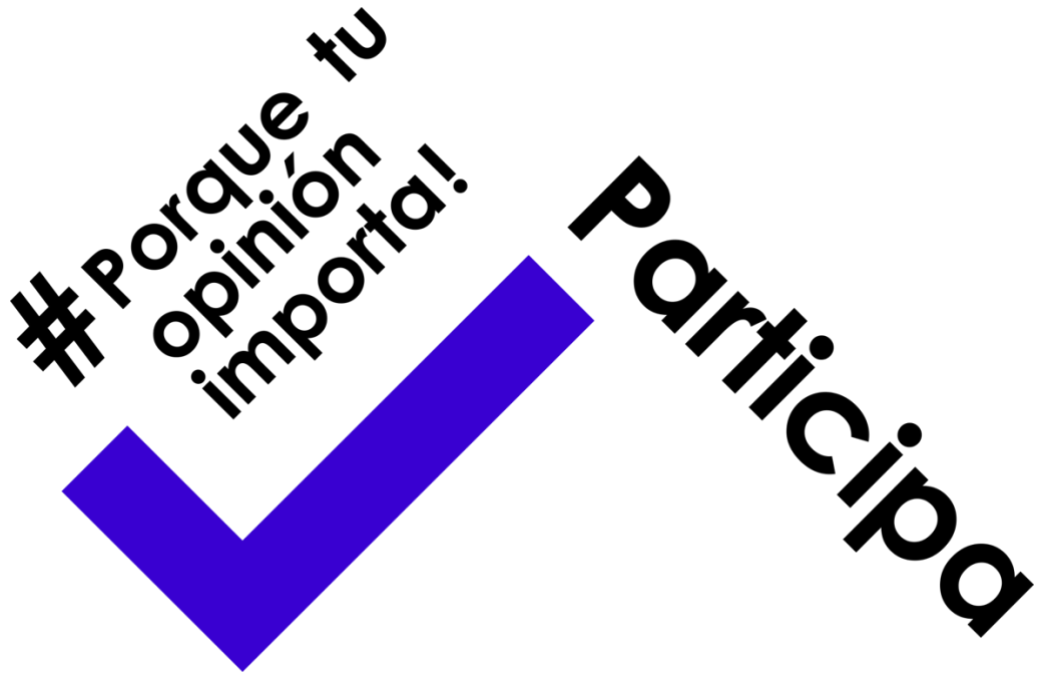
Para ello, en primer lugar, se solicitó al Vicerrectorado de Calidad la información de los estudiantes participantes en Docentia del curso académico anterior que habían evaluado al 90% o más de sus profesores. Posteriormente, se escogieron los incentivos que se entregarían en el acto público diseñado para tal fin. El obsequio consistió en un modelo de demostración clínica que usamos los profesionales en Odontología para mostrar al paciente la patología y opciones terapéuticas que presenta; además de un porta-servilletas para colocar el babero al paciente en la consulta. Ambos regalos fueron elegidos por uno de los estudiantes miembro de este proyecto que pertenecía además al selecto grupo de estudiantes que recibirían el obsequio por haber evaluado a todos los profesores que le habían impartido docencia el curso anterior.

Estando abierta la convocatoria de evaluación de profesorado a través del programa Docentia, se celebró en la Sala de Grados de la Facultad, un acto breve que presentó la Vicerrectora de Calidad y al que se invitó tanto a profesores como a estudiantes y en él que se premió públicamente a los estudiantes referidos anteriormente. Se invitó para ello también a los estudiantes egresados que en el curso anterior cursaban 5º y formaban parte de este grupo. La foto incluida en el anexo muestra uno de los momentos del acto y la cara de satisfacción de los estudiantes.

FASE III: Análisis del proyecto y preparación de la memoria (mayo-junio).

6. ANEXOS

- Logo de la campaña para la firma de correos electrónicos



- Los diferentes carteles físicos que se distribuyeron por las paredes de la Facultad, que se utilizaron en la pantalla del hall y que se compartieron a través de la Asociación de Estudiantes y se colgaron en sus redes sociales

**# Porque tu
opinión
importa!**

**Evalúa TÚ a tus profesores : DOCENTIA
Evalúa TÚ tu titulación : ENCUESTAS SATISFACCIÓN**

Participa







- Detalle de pared de la Facultad con los carteles colgados.



- Foto del acto público de entrega de incentivos con la Vicerrectora de Calidad.

