



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID

Proyecto de Innovación y Mejora de la Calidad Docente

Convocatoria 2015

Nº de proyecto: 363

Título del proyecto:

Fomento de la cultura de calidad en la convivencia en la comunidad universitaria a través de la formación en comunicación y resolución de conflictos de Estudiantes.
Evaluación del cambio de percepción en la actitud frente al conflicto

Nombre del responsable del proyecto:

Juan José Hidalgo Arroquia

Centro:

Facultad de Odontología

Departamento:

Estomatología II

1.- OBJETIVOS PROPUESTOS EN LA PRESENTACIÓN DEL PROYECTO.

El proyecto tiene como objetivo fundamental la promoción de la cultura de calidad y la resolución positiva de problemas en la comunidad universitaria.

Como objetivos específicos:

- a) Formación de los estudiantes en habilidades de comunicación, técnicas de gestión de conflictos y herramientas de mediación.
- b) Evaluación del cambio de actitud ante el conflicto a través de un instrumento previamente adaptado.
- c) Evaluación de la incidencia percibida en la cultura de calidad en la UCM.
- d) Evaluación del proceso formativo a través de la entrega de una Memoria por parte de los participantes (un procedimiento de observación participante) .
- e) Elaboración de resultados que recojan la utilidad y aplicabilidad de la experiencia en el ámbito institucional, personal y de conocimiento.
- f) Publicación y difusión de las conclusiones del proyecto.

2.- OBJETIVOS ALCANZADOS.

En el análisis de datos realizados en la muestra del estudio se muestran cambios de actitud y conocimiento en la gestión de conflictos que son significativos: Tras el curso cambia la percepción de los conflictos organizacionales y su gestión; cambios de percepción de los estilos adecuados para resolver los conflictos. Los cambios son significativos en ítems que propugnan un estilo más colaborativo en esta resolución.

3.- METODOLOGÍA EMPLEADA EN EL PROYECTO.

Actividades formativas para estudiantes:

Diseño y ejecución de tres actividades formativas teórico-prácticas de 15 horas, dirigidas a los estudiantes de la UCM. Las acciones tuvieron como contenido formativo los siguientes ejes temáticos:

- A. Teoría del conflicto. B. La gestión del conflicto en las organizaciones. C. Habilidades de comunicación en la gestión de conflictos D. Construcción de espacios de cooperación. Legitimar y reconocer. E. Reformulación y replanteamiento de conflictos. F. Negociación y toma de decisiones G. Aplicaciones prácticas

Las actividades formativas consistieron en dos sesiones de 3,5 horas y dos de 4 horas para cada grupo.

Cuestionarios sobre cambio de actitud ante el conflicto:

En las actividades realizadas se empleó como instrumento de medida del cambio de actitud ante el conflicto, la contestación a un cuestionario previamente adaptado reconocido para conseguir los objetivos planteados: Una encuesta sobre la gestión y resolución de conflictos, y una adaptación a la institución universitaria del test inventario de conflictos de Rahim.

Este instrumento se aplicó en dos ocasiones, una antes de la acción formativa y otra al finalizar la misma, lo que permitirá evaluar más ajustadamente el cambio de actitud.

Posteriormente se realizó el análisis de resultados mediante programas de análisis estadístico.

4.- RECURSOS HUMANOS.

Los recursos humanos que intervinieron en este proyecto son:

Actividades formativas – diseño y ejecución del programa formativo- para de estudiantes:

Miembros del IMEDIA, tanto del PAS y PDI, docentes en las diferentes actividades formativas del IMEDIA: Juan José Hidalgo Arroquia, Leticia García, Ignacio Bolaños, Santos Bolado, Fernando Die, Paloma Román,

Análisis de resultados mediante programas de análisis estadístico:

Miembro del IMEDIA y PDI: Manuel J. Rodríguez Abuin

5.- DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES.

Para la consecución de los objetivos planteados estas actividades se desarrollaron de la siguiente forma:

Temporalidad:

Ya que el proyecto no pretende una mera transmisión y adquisición de contenidos, sino que busca un cambio de actitud y ese objetivo requiere tiempo, se ha realizado una distribución semanal de las sesiones y no una actividad intensiva.

Metodología didáctica, podemos distinguir:

Dimensión teórica: Las personas que asistieron a cada una de las sesiones recibieron una base teórica acorde con el Modelo Complutense de Mediación.

Dimensión práctica: el curso tiene un componente mayoritario práctico, y se combinaron técnicas que promueven la aplicabilidad de los contenidos con dinámicas

experienciales, el trabajo en grupos y las actividades de role playing como una herramienta esencial de cada una de las sesiones.

Fases de las actividades:

Primera fase:

Diseño de tres actividades formativas de 15 horas dirigidas a los estudiantes de la UCM y elaboración del programa formativo.

Segunda fase:

Adaptación de un instrumento de evaluación de cambio de actitudes ante el conflicto.

Tercera fase:

Noviembre-Diciembre 2015: -Primera actividad formativa -Aplicación del instrumento de evaluación de cambio.

Marzo-Abril 2016: -Segunda actividad formativa -Aplicación del instrumento de evaluación de cambio.

Abril 2016: Tercera actividad formativa -Aplicación del instrumento de evaluación de cambio.

Cuarta fase:

Análisis de resultados mediante programas estadísticos -Elaboración de resultados y conclusiones.

6.- ANEXOS.

Se presentan el instrumento de valoración pre y post acción formativa.



En relación a las actividades de formación e investigación que se llevan a cabo desde el Instituto de Mediación y Gestión de Conflictos (IMEDIA), en cuanto a métodos y técnicas de resolución de conflictos en organizaciones públicas, tenemos especial interés en conocer tu opinión sobre determinados aspectos relacionados con esta acción formativa por lo que solicitamos que conteste a este cuestionario.

EDAD		SEXO	Varón Mujer	ESTUDIANTE	GRADO TTPP	DOCTORADO OTROS	
CURSO		ESTUDIOS DE ...					
FECHA		HORA DE INICIO DE LA SESIÓN					

NOTA: Los métodos alternativos de resolución de conflictos (ADR) son procedimientos extrajudiciales de resolución de conflictos aplicados por un tercero imparcial (Libro Verde sobre las modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito civil y mercantil, Unión Europea, 2002)

Se entiende por mediación aquel medio de solución de controversias, cualquiera que sea su denominación, en que dos o más partes intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo con la intervención de un mediador. (Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles).

P.1 ¿Tienes conocimientos previos de mediación u otras técnicas de resolución alternativa de conflictos?

1- Sí
2- No

P.1.1 Si en la pregunta anterior respondiste SI, por favor, valora de 0 a 10 el grado de conocimientos que posees (donde 0 es la menor puntuación y 10 la máxima.)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No sabe
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---------

P.2 ¿Cómo valoras tus habilidades personales para gestionar situaciones conflictivas en lo cotidiano? Valóralo de 0 a 10 (donde 0 es la menor puntuación y 10 la máxima.)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No sabe
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---------

P.3 Teniendo en cuenta tus expectativas sobre el curso, ¿en qué medida crees que tu formación en habilidades de comunicación y gestión de conflictos podría incidir positivamente en la calidad de tu actividad como estudiante? Valóralo de 0 a 10 (donde 0 es la menor puntuación y 10 la máxima.)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No sabe
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---------



P.4 ¿En qué medida crees que repercutiría la incorporación de sistemas de gestión alternativa de conflictos en la mejora del Centro en el que desarrollas tus estudios?

- 1- Muy poco
- 2- Poco
- 3- Regular
- 4- Bastante
- 5- Mucho
- 9- No sabe

P.5. Por favor, en cada uno de los motivos de aparición de conflictos relacionados a continuación, valora de 0 a 10 (donde 0 es la menor puntuación y 10 la máxima) en qué medida esperas que los contenidos que se van a aportar en este curso puedan ser aplicables para una gestión más positiva de los mismos.

P5.1	Excesiva carga de trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No Sabe
P5.2	Atribución inadecuada de responsabilidades y tareas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No Sabe
P5.3	Deficiencias en la organización	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No Sabe
P5.4	Escasez de recursos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No Sabe
P5.5	Diferencias en la programación y calendario	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No Sabe
P5.6	Baja retribución en notas de mis esfuerzos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No Sabe
P5.7	Problemas personales	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No Sabe
P5.8	Reparto de tareas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No Sabe
P5.9	Falta de personal	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No Sabe
P5.10	Problemas de comunicación	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No Sabe
P5.11	Trato desigual entre hombres y mujeres	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No Sabe
P5.12	Falta de coordinación	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No Sabe
P5.13	Ausencia o inadecuado trabajo en equipo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No Sabe
P5.14	Ausencia de unión, empatía y/o colaboración	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No Sabe
P5.15	Ejercicio inadecuado de responsabilidad por parte de los encargados/responsables	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No Sabe
P5.16	Falta de liderazgo por parte de los encargados/responsables	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No Sabe
P5.17	El amiguismo (trato desigual)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No Sabe
P5.18	Desilusión y pesimismo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No Sabe
P5.19	Ausencia de respeto	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No Sabe
P5.20	El racismo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No Sabe
P5.21	Deficiencia en las instalaciones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No Sabe
P5.22	Mal uso de los recursos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No Sabe
P5.23	Poca uniformidad de criterios y decisiones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No Sabe
P5.24	Responsabilidades poco definidas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No Sabe



Rahim organizacional Conflict Inventory (ROCI-II)

Nos gustaría que para cada frase de las siguientes indique el grado de frecuencia de la misma en tus relaciones como estudiante cuando acudes a la Universidad, teniendo en cuenta la siguiente escala:

- 0. NUNCA
- 1. RARA VEZ
- 2. A VECES
- 3. CON FRECUENCIA
- 4. SIEMPRE

Esta es una medición de sus creencias personales, y cada persona es diferente en su manera de pensar, por lo que obviamente no hay respuestas correctas ni incorrectas. Todas sus respuestas son estrictamente confidenciales.

		0	1	2	3	4
01	Ante una dificultad en mi actividad como estudiante con mi compañero (a), intento analizar la situación con él para encontrar una solución aceptable para ambos					
02	Ante un problema en mi actividad como estudiante, generalmente trato de satisfacer los deseos de mi compañero					
03	Ante un conflicto en mi actividad como estudiante con mi compañero (a), procuro no ponerme en un aprieto ni implicar a nadie en el mismo					
04	Ante una situación problemática con mi compañero (a), intento integrar mis ideas y las suyas para alcanzar una decisión conjunto					
05	Trato de analizar con mi compañero las soluciones a los problemas que nos benefician a ambos					
06	Cuando se trata de problemas en mi actividad como estudiante, generalmente evito discutir abiertamente con mi compañero (a)					
07	Trato de encontrar caminos intermedios para avanzar hacia una solución					
08	Procuro utilizar todos los recursos a mi alcance para conseguir que mis ideas sean aceptadas					
09	Uso mi prestigio personal para presionar a mi favor					
10	Generalmente actuó como desea mi compañero (a)					
11	Generalmente acato los deseos de mi compañero (a)					
12	Ante una situación problemática con mi compañero (a), la información que intercambio con él (ella) es siempre auténtica					
13	Ante una dificultad en mi actividad como estudiante con mi compañero(a), generalmente le hago concesiones					
14	Generalmente propongo un camino intermedio para romper con los puntos muertos					
15	Ante problemas en mi actividad como estudiante, procuro llegar a acuerdos con mi compañero (a)					
16	Intento no mostrar desacuerdo con mi compañero (a)					
17	Evito tropiezos con mi compañero (a)					
18	Uso mis conocimientos y experiencia profesional para que las decisiones me favorezcan					
19	En mi actividad como estudiante, generalmente acato las sugerencias de mi compañero (a)					
20	Al buscar acuerdos ante un problema en mi actividad como estudiante con mi compañero (a), a veces tengo que ir cediendo algo para conseguir parte de lo que deseo					
21	Ante una situación problemática con mi compañero (a), generalmente me muestro firme para procurar imponer mi punto de vista					
22	Ante un problema en mi actividad como estudiante con mi compañero (a), trato de plantear claramente nuestros intereses, para que el problema sea resuelto de la mejor forma posible					
23	Colaboro con mi compañero (a) para llegar a soluciones aceptables para ambos					
24	En mi actividad como estudiante, generalmente trato de satisfacer las preferencias de mi compañero (a)					
25	En ocasiones uso todos los recursos a mi alcance, para ganar en una situación de competencia con mi compañero (a)					
26	Trato de no mostrar mi desacuerdo al compañero (a) para evitar problemas					
27	Intento evitar situaciones enojosas y desagradables con mi compañero (a)					
28	Ante un problema en mi actividad como estudiante con mi compañero (a), intento analizar conjuntamente la situación para lograr una adecuada comprensión del mismo					



En relación a las actividades de formación e investigación que se llevan a cabo desde el Instituto de Mediación y Gestión de Conflictos (IMEDIA), en cuanto a métodos y técnicas de resolución de conflictos en organizaciones públicas, tenemos especial interés en conocer tu opinión sobre determinados aspectos relacionados con esta acción formativa por lo que solicitamos que conteste a este cuestionario.

EDAD		SEXO	Varón Mujer	ESTUDIANTE	GRADO ITPP	DOCTORADO OTROS	
------	--	------	----------------	------------	---------------	--------------------	--

CURSO		ESTUDIOS DE ...	
-------	--	-----------------	--

FECHA		HORA DE INICIO DE LA SESIÓN	
-------	--	-----------------------------	--

NOTA: Los métodos alternativos de resolución de conflictos (ADR) son procedimientos extrajudiciales de resolución de conflictos aplicados por un tercero imparcial (Libro Verde sobre las modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito civil y mercantil, Unión Europea, 2002)

Se entiende por mediación aquel medio de solución de controversias, cualquiera que sea su denominación, en que dos o más partes intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo con la intervención de un mediador. (Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles).

P.1 ¿Una vez finalizado el curso, crees que tienes conocimientos sobre que son la mediación y otras técnicas de resolución alternativa de conflictos?

1- Sí
2- No

P.1.1 Si en la pregunta anterior respondiste SI, por favor, valora de 0 a 10 el grado de conocimientos que has adquirido en el curso respecto a lo que esperabas de él (donde 0 es la menor puntuación y 10 la máxima.)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No sabe
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---------

P.2 Tras el curso ¿cómo valoras tus habilidades para gestionar situaciones conflictivas en lo cotidiano? Valóralo de 0 a 10 (donde 0 es la menor puntuación y 10 la máxima.)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No sabe
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---------

P.3 ¿En qué medida cree que tu formación en habilidades de comunicación y gestión de conflictos va a incidir positivamente en la calidad de tu actividad como estudiante? Valóralo de 0 a 10 (donde 0 es la menor puntuación y 10 la máxima.)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No sabe
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---------

P.3.a En qué medida cree que tu formación en habilidades de comunicación y gestión de conflictos va a incidir positivamente en tu vida en general a la hora de gestionar tus conflictos? Valóralo de 0 a 10 (donde 0 es la menor puntuación y 10 la máxima.)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No sabe
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---------



P.4 ¿En qué medida crees que repercutiría la incorporación de sistemas de gestión alternativa de conflictos en la mejora del Centro en el que desarrollas tus estudios?

- 1- Muy poco
- 2- Poco
- 3- Regular
- 4- Bastante
- 5- Mucho
- 9- No sabe

P.5. Por favor, en cada uno de los motivos de aparición de conflictos relacionados a continuación, valora de 0 a 10 (donde 0 es la menor puntuación y 10 la máxima) en qué medida crees que los contenidos que se han aportado en este curso puedan ser aplicables para una gestión más positiva de los mismos.

P5.1	Excesiva carga de trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No Sabe
P5.2	Atribución inadecuada de responsabilidades y tareas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No Sabe
P5.3	Deficiencias en la organización	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No Sabe
P5.4	Escasez de recursos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No Sabe
P5.5	Diferencias en la programación y calendario	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No Sabe
P5.6	Baja retribución en notas de mis esfuerzos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No Sabe
P5.7	Problemas personales	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No Sabe
P5.8	Reparto de tareas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No Sabe
P5.9	Falta de personal	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No Sabe
P5.10	Problemas de comunicación	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No Sabe
P5.11	Trato desigual entre hombres y mujeres	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No Sabe
P5.12	Falta de coordinación	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No Sabe
P5.13	Ausencia o inadecuado trabajo en equipo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No Sabe
P5.14	Carencia de unión, empatía y/o colaboración	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No Sabe
P5.15	Ejercicio inadecuado de responsabilidad por parte de los encargados/responsables	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No Sabe
P5.16	Falta de liderazgo por parte de los encargados/responsables	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No Sabe
P5.17	El amiguismo (trato desigual)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No Sabe
P5.18	Desilusión y pesimismo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No Sabe
P5.19	Ausencia de respeto	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No Sabe
P5.20	El racismo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No Sabe
P5.21	Deficiencia en las instalaciones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No Sabe
P5.22	Mal uso de los recursos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No Sabe
P5.23	Poca uniformidad de criterios y decisiones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No Sabe
P5.24	Responsabilidades poco definidas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No Sabe



Rahim organizational Conflict Inventory (ROCI-II)

Nos gustaría que para cada frase de las siguientes indique el grado de frecuencia de la misma en tus relaciones como estudiante cuando acudes a la Universidad, teniendo en cuenta la siguiente escala:

- 0. NUNCA**
- 1. RARA VEZ**
- 2. A VECES**
- 3. CON FRECUENCIA**
- 4. SIEMPRE**

Esta es una medición de sus creencias personales, y cada persona es diferente en su manera de pensar, por lo que obviamente no hay respuestas correctas ni incorrectas. Todas sus respuestas son estrictamente confidenciales.

		0	1	2	3	4
01	Ante una dificultad en mi actividad como estudiante con mi compañero (a), intento analizar la situación con él para encontrar una solución aceptable para ambos					
02	Ante un problema en mi actividad como estudiante, generalmente trato de satisfacer los deseos de mi compañero					
03	Ante un conflicto en mi actividad como estudiante con mi compañero (a), procuro no ponerme en un aprieto ni implicar a nadie en el mismo					
04	Ante una situación problemática con mi compañero (a), intento integrar mis ideas y las suyas para alcanzar una decisión conjunto					
05	Trato de analizar con mi compañero las soluciones a los problemas que nos beneficien a ambos					
06	Cuando se trata de problemas en mi actividad como estudiante, generalmente evito discutir abiertamente con mi compañero (a)					
07	Trato de encontrar caminos intermedios para avanzar hacia una solución					
08	Procuro utilizar todos los recursos a mi alcance para conseguir que mis ideas sean aceptadas					
09	Uso mi prestigio personal para presionar a mi favor					
10	Generalmente actuó como desea mi compañero (a)					
11	Generalmente acato los deseos de mi compañero (a)					
12	Ante una situación problemática con mi compañero (a), la información que intercambio con él (ella) es siempre autentica					
13	Ante una dificultad en mi actividad como estudiante con mi compañero(a), generalmente le hago concesiones					
14	Generalmente propongo un camino intermedio para romper con los puntos muertos					
15	Ante problemas en mi actividad como estudiante, procuro llegar a acuerdos con mi compañero (a)					
16	Intento no mostrar desacuerdo con mi compañero (a)					
17	Evito tropiezos con mi compañero (a)					
18	Uso mis conocimientos y experiencia profesional para que las decisiones me favorezcan					
19	En mi actividad como estudiante, generalmente acato las sugerencias de mi compañero (a)					
20	Al buscar acuerdos ante un problema en mi actividad como estudiante con mi compañero (a), a veces tengo que ir cediendo algo para conseguir parte de lo que deseo					
21	Ante una situación problemática con mi compañero (a), generalmente me muestro firme para procurar imponer mi punto de vista					
22	Ante un problema en mi actividad como estudiante con mi compañero (a), trato de plantear claramente nuestros intereses, para que el problema sea resuelto de la mejor forma posible					
23	Colaboro con mi compañero (a) para llegar a soluciones aceptables para ambos					
24	En mi actividad como estudiante, generalmente trato de satisfacer las preferencias de mi compañero (a)					
25	En ocasiones uso todos los recursos a mi alcance, para ganar en una situación de competencia con mi compañero (a)					
26	Trato de no mostrar mi desacuerdo al compañero (a) para evitar problemas					
27	Intento evitar situaciones enojosas y desagradables con mi compañero (a)					
28	Ante un problema en mi actividad como estudiante con mi compañero (a), intento analizar conjuntamente la situación para lograr una adecuada comprensión del mismo					