El uso de las redes sociales como herramienta auxiliar para la docencia en marketing. El papel del estudiante

Blanca García Gómez*, Alfonso Gómez Aguirre*

Departamento de Organización de Empresas y Comercialización e Investigación de Mercados, Facultad de Ciencias Empresariales y del Trabajo

alfonso.gomez@uva.es

RESUMEN: Los cambios impuestos por la implantación del EEES han cambiado el papel del docente que ha tenido que asumir un papel de dinamizador o guía, capaz de facilitar el desarrollo en el estudiante de las competencias recogidas en la Memoria del Título. En este escenario el alumno asume un papel activo, participando en cierta medida en su propia formación, así como en la de sus iguales.

En ediciones anteriores de este proyecto pusimos en marcha una metodología basada en redes sociales, entendiendo que pueden constituir una útil herramienta para favorecer el proceso de enseñanza-aprendizaje. Hemos constatado el papel de estas herramientas en la mejora de la implicación de los estudiantes, además de incrementar el aprovechamiento de las actividades complementarias programadas en el desarrollo de la asignatura y servir como foro de resolución de dudas, entre otros beneficios.

Pretendemos ahora profundizar en el modelo ya implementado, introduciendo el elemento "estudiante veterano", esto es aquél que ya cursó la asignatura y que puede servir de ayuda a los "estudiantes actuales". Nuestra pretensión es potenciar la vocación colaborativa que parte de asumir que en equipo se logra una mejor optimización de recursos y resultados.

PALABRAS CLAVE: Trabajo colaborativo, redes sociales, twitter, Facebook, estudiantes, innovación, mejora continua

INTRODUCCIÓN

Fruto de los cambios derivados de la constatada mutación de un proceso de enseñanza que plantea un cambio de roles en el proceso de enseñanza-aprendizaje, hace tres años nos propusimos poner en marcha un proyecto innovador, basado en dos aspectos clave: por un lado hacer del estudiante una parte fundamental en el proceso y, por otro, emplear herramientas basadas en las TIC de modo que fuéramos capaces de transigir, a lo largo del proceso, hacia su uso como TAC y TEP.

En ediciones anteriores de este proyecto conseguimos diseñar las herramientas apropiadas para favorecer el aprendizaje y la participación del estudiantado y, poco a poco, fuimos asumiendo el reto de que éste se convirtiese en guía fortaleciendo su empoderamiento a través del uso de su propio saber al servicio de sus compañeros de aula.

La interacción grupal a través de las redes sociales, complementada con la generada dentro del aula propició una mejor formación en competencias de los estudiantes, además de elevar sobremanera su implicación con la materia y su ilusión dentro del proceso de aprendizaje.

Las redes sociales propiciaron una actitud proactiva entre alumnos, que se sentían útiles al poder realizar aportaciones de ayuda para sus iguales. El proceso fue creciendo en un efecto "bola de nieve": cuantas más aportaciones se hacían, más participación provocaban de los más reticentes. El resultado fue fantástico, no solo en el desarrollo del proceso, sino también en el resultado final, logrando dominar la materia a la par que ciertas competencias de gran valor a la hora de favorecer la empleabilidad de los estudiantes.

En esta edición quisimos dar un paso más, añadir un elemento al proceso de enseñanza-aprendizaje: el estudiante "veterano". El objetivo principal conseguir que los nuevos matriculados en la asignatura pudieran conocer de la mano de sus iguales del curso anterior, el trabajo a desarrollar a lo largo del curso. Además, queríamos premiar a quienes el curso anterior se habían empleado a fondo en la realización de sus trabajos y para ello creíamos que exponerlos públicamente, una vez pasada la evaluación de la asignatura, era la forma ideal.

El resultado fue un éxito, tanto por la implicación de los "veteranos" que disfrutaron explicando sus proyectos, como entre los "nuevos" que se vieron animados y capaces de llevar a cabo el trabajo que exigía la asignatura.

Aclarar que para este proyecto se empleó la misma asignatura que en años precedentes: Dirección Comercial II, de tercer curso del Grado en Administración y Dirección de Empresas. Los trabajos se realizaron en grupos de 5 ó 6 personas.

OBJETIVOS DEL PROYECTO

Los objetivos que nos han llevado a continuar el proyecto iniciado en años precedentes son los mismos que justificaron su inicio y se pueden concretar en son los siguientes:

- Introducir en el aula, técnicas y herramientas más activas, que motiven al alumno a participar en su proceso formativo y en el de sus compañeros. En definitiva, conseguir que los estudiantes se conviertan en verdaderos protagonistas de su proceso de aprendizaje.
- Conocer los problemas derivados de la aplicación de estas herramientas en el proceso docente, al objeto de diseñar modelos y técnicas capaces de superar dichas dificultades.

- Mejorar el acceso a experiencias educativas avanzadas, permitiendo a estudiantes y profesores participar en comunidades de aprendizaje remoto, en tiempos y lugares adecuados, utilizando ordenadores en el hogar, en el campus o en el trabajo.
- Fomentar la creatividad de los estudiantes, tanto en el diseño de recursos, como en la concepción de herramientas e instrumentos que favorezcan el aprendizaje.
- Incentivar la participación activa del estudiante al servicio de un aprendizaje basado en competencias, más que en adquisición de conocimientos, todo ello a través del desarrollo de acciones y de la asunción de roles a lo largo del proceso formativo.
- Despertar y fomentar el espíritu crítico de los estudiantes a través de la valoración de las aportaciones del resto del grupo.
- Lograr que el estudiante comprenda las ventajas del trabajo colaborativo al servicio de la consecución de un resultado óptimo
- Desarrollar la capacidad de síntesis utilizando la imagen como medio de transmisión de información.

A todos ellos hemos de añadir el logro de un alto nivel de empoderamiento entre los estudiantes, conseguir que sean capaces de efectuar una presentación oral dinámica, innovadora, creativa y ante un público desconocido y numeroso.

METODOLOGÍA EMPLEADA

Para el desarrollo del proyecto seguimos, inicialmente, las mismas fases que en los años anteriores: agrupación de alumnos en equipos de trabajo de 5 ó 6 personas (este año salieron 6 grupos), elección de un nombre para el equipo, selección de un producto sobre el que trabajar su plan de marketing (elaboración del DAFO, diseño de la estrategia de producto, precio, comunicación y distribución), todo ello pensando en ubicar el negocio en Casco Viejo de Soria. El motivo de centrar los proyectos en la zona vieja de la ciudad es dotarle de mayor relevancia, realismo y de contribuir con un proyecto del Ayuntamiento de Soria para que los jóvenes aporten ideas para dinamizar esta zona tan despoblada. Dicho proyecto dio lugar a una jornada transversal de puesta en común de ideas por parte de diferentes públicos, uno de ellos fueron nuestros estudiantes. La jornada se denominó Soria en Construcción y se celebró el día 21 de marzo en el Palacio de la Audiencia de Soria. De su desarrollo y contenido daremos cumplida cuenta en un apartado posterior.

Paralelamente se emplearon los mismos perfiles en redes sociales que empleamos en años anteriores: grupo cerrado de Facebook, perfil de Twitter y página de Pinterest. De esta forma se ha contribuido a dinamizar dichas redes, además de nutrir con nuevas aportaciones el banco de recursos del que ya disponemos gracias a las aportaciones de los nuevos estudiantes.

DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE LA METODOLOGÍA

Nos ocuparemos a continuación de explicar cada uno de los recursos empleados en el desarrollo de este proyecto de innovación docente.

1. Jornada Soria en Construcción

Si el objetivo de este proyecto, entre otros, era conseguir que los estudiantes que hemos dado en llamar “veteranos” contribuyesen a la formación de sus iguales de un curso posterior, compartiendo con ellos su aprendizaje, teníamos que conseguir que compartiesen una jornada en la que se conocieran y pudieran interaccionar.

Si en dicha jornada compartíamos espacio con estudiantes procedentes de otros centros, cuya formación puede complementarse con la de los estudiantes de Administración de Empresas, como sucede con los estudiantes de Diseño Gráfico, mejor que mejor.

Así, en colaboración con el Ayuntamiento de Soria y con la Escuela de Arte y Superior de Diseño de Soria, organizamos una jornada que dio cita a diferentes colectivos de jóvenes capaces de compartir sus trabajos, sus ideas y su forma de aportar soluciones a problemas reales. En el caso de nuestros estudiantes fue el foro en el que se dieron cita los estudiantes “veteranos” y los “nuevos”. Los primeros expusieron los trabajos realizados para la asignatura Dirección Comercial II en el curso anterior y los segundos asistieron como público para aprender de sus iguales por cuanto su encargo para superar la asignatura era el mismo que el de sus compañeros.

Figura 1. Anverso del tarjetón empleado para divulgar la jornada Soria en Construcción

La jornada se presentó en el Palacio de la Audiencia, fuera del entorno universitario, un reto más para quienes expusieron sus trabajos de forma magistral. La sesión se dividió en tres partes, una primera liderada por un grupo de estudiantes multidisciplinar Transforming your city, una segunda en la que nuestros estudiantes, junto con los procedentes del Grado en Diseño Gráfico, expusieron sus ideas, los nuestros (como ya hemos indicado procedentes de Administración y Dirección de Empresas) sobre sus proyectos de producto y una tercera de debate entre los tres segmentos mencionados y el público asistente.

Figura 2. Reverso de tarjetón empleado para la difusión de la jornada. Programa de la sesión

11:30//11:45
EL CONTEXTO DE SORIA

Proyecto Europeo 'Transforming your city'.
Concejalía de Juventud del Ayuntamiento de Soria.
Equipo multidisciplinar del Proyecto Municipal Transforming your city:

OLIVER MENÉNDEZ, EDUARDO ARANCÓN, VÍCTOR GARCÍA, PALOMA VALLEJO, RAQUEL GARCÍA, ISABEL GÓMEZ, EMILIO YUBERO, ALFONSO GARCÍA, DANA TURA, DANIEL MARÍN, YAIZA GARCÍA, GABRIEL SANZ, LORENA MARÍN, DAVID GARCÍA, SARA PASCUAL Y RAÚL MARTÍNEZ

11:45//13:00
DESARROLLO DE SOLUCIONES DESDE LA IMAGINACIÓN Y DESDE LA REALIDAD

1 › Alumnos de la Escuela de Arte y Superior de Diseño de Soria.

NEGOCIOS FICTICIOS
PARA EL CASCO VIEJO
Para cambiar la realidad primero hay que imaginarla.
LOCALES VIEJOS+ NUEVOS NEGOCIOS.
NUEVAS NECESIDADES, NUEVAS REFERENCIAS.
2º curso de Enseñanzas Artísticas y Superiores de Diseño Gráfico.

Alumnos: PABLO AGUDO CARASA, ANDRÉS ALONSO LLANILLO, AFRICA ANTÓN MOZO, VALENTINA DEL AMO GIRALDO, ADRIANA VALERIA LASCANO ESCOBAR, MARIANO MARTÍN LLORENTE, JESÚS MARTÍN MENA, CLARA MARTÍNEZ SANCHO, FERNANDO MUÑOZ SAIZ, LAURA REDONDO MARTÍNEZ, ALICIA REDONDO VILLAR, JORGE RODRÍGUEZ AYMERICH, VICTOR ROMERO PÉREZ, ANA LUISA SÁNCHEZ CHAPINAL, DANIEL SANZ SILVERIO, MANUEL TEJERO GARCÍA

2 › Alumnos de 4º curso de la Facultad de Ciencias Empresariales y del Trabajo de Soria. Universidad de Valladolid.
Producción local, sostenibilidad, tecnología, patrimonio urbano, inclusión social, consumo responsable son la temática de los proyectos de economía local que proponen teniendo a Soria como laboratorio de aprendizaje.

El Fabuloso. Un vino diferente.
MIRIAM JIMÉNEZ Y TANIA SANTOS.
Caraunia. La cerveza más artesana.
ROBERTO VIJUESCA, LUIS PLAZA , RAÚL VÉLEZ E IVÁN MARTÍEZ.
Netruf. La perla negra soriana.
NATALIA NIETO, VICKY ORDEN, BEATRÍZ CIRIA Y PATRICIA MENDIZÁBAL
The Couple Experience. La customización de un viaje.
CRISTINA MADURGA, ANDREA ROMERA, MIRIAN VÁZQUEZ Y CRISTINA SANZ.
Con pisotón cada paso cuenta.
REBECA LERÍA Y ALEJANDRA SANTUY.
Snow Slide. Time to ride.
Drink to live. Tú el motor, nosotros la energía.
Casa Rural La Comarca. La naturaleza nuestro tesoro.

13:00//14:00
CREAR VALOR COMPARTIDO

Taller participativo entre el alumnado de la Facultad de Administración y Dirección de Empresas del Campuso de Soria, los participantes de Transforming your city y la Escuela Superior de Arte y Diseño de Soria junto a técnicos municipales de urbanismo, comercio y juventud.

Acción de comunicación incluida dentro de la Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible Integrado Soria Intramuros. Proyecto financiado por la Unión Europea a través del fondo FEDER dentro del Programa Operativo de Crecimiento Sostenible 2014-2020 Sostenible Integral. Soria Intramuros.

La jornada fue intensa y muy provechosa, tanto para quienes expusieron sus trabajos, un reto por la afluencia de público, como para quienes asistieron y aprendieron mucho de sus iguales que ese día fueron claramente sus "maestros". La jornada tuvo tanta aceptación en Soria que incluso la prensa se hizo eco de la misma.

Hemos de remarcar porque lo consideramos de gran interés que al evento asistieron profesionales que, invitados por los organizadores, quisieron escuchar las propuestas y soluciones de quienes todavía están formándose. Este hecho provocó si cabe más ilusión entre los estudiantes que sabedores del público que iba a verles, prepararon a conciencia sus exposiciones y preguntas.

Figura 3. Nota de prensa de la jornada. Heraldo de Soria

Jornada 'Soria en construcción', ayer en la Audiencia. MARIANO CASTEJÓN

El segundo foro 'Soria en construcción' avanza en la «lluvia de ideas» para el Casco Viejo

La jornada ligada a Soria Intramuros cuenta con la Escuela de Arte, la UVa y los jóvenes de 'Transforming your city'

SORIA. Propuestas y discusión de alternativas que puedan aplicarse al Casco Viejo para revitalizarlo. Son los objetivos de 'Soria en construcción', el foro de debate que ayer celebró un segundo encuentro en el Palacio de la Audiencia, una nueva sesión de «lluvia de ideas» con la vista puesta en un documento que las recopile. Y contar así con una «base de datos» para que en algún momento pueda desarrollarse aquello que sea «viable». La concejala de Juventud, Inés Andrés, recordó que el primer foro «funcionó muy bien» y de ahí una segunda, «cada vez con más colectivos» o instituciones en este «proyecto educativo» y «participativo». La Escuela de Arte y Superior de Diseño, la Facultad de Ciencias Empresariales y del Trabajo de Soria (UVA) y los jóvenes integrantes del programa 'Transforming your city' fueron los encargados de las exposiciones.

La jornada se engloba en Soria Intramuros, el programa que Europa financia con cinco millones (el 50% de la financiación total prevista en diez), cuyo objetivo es aportar vitalidad al Casco a través de inversiones en una serie de líneas estratégicas, parte ya presupuestada para este año.

Planteamientos de «negocios y marcas» que mejoren las condiciones económicas de la zona iban a centrar las explicaciones de la Escuela de Arte, señaló el alumno Jorge Rodríguez. El proyecto del centro pasaba por una acción «creativa», el diseño de marcas que si bien eran para «negocios ficticios» concretaba una muestra de «diferentes métodos de generación de ideas» aplicable a la zona de actuación.

«Mezclar el emprendimiento y el marketing» era el contenido que iba a explicarse desde la Facultad de Ciencias Empresariales, refirió Cristina Madurga, alumna de cuarto curso. Tras dividirse en varios grupos, los estudiantes habían elegido diversas áreas de negocio. Estos proyectos «no son nada ficticios», aseguró, y podrían desarrollarse «si se apostara por ello».

Junto a Soria participan en 'Transforming your city' las ciudades de Hévíz (Hungría), Alba Iulia (Rumanía), Saint-Omer (Francia) y (Portugal). En las localidades hay «problemáticas distintas pero tenemos puntos en común». Por ejemplo, la emigración, el poco desarrollo y zonas que de alguna manera se han quedado descolgadas del resto de la ciudad, expusieron por parte del programa Raquel García y Daniel Marín. Junto a las pautas con que desarrollan el proyecto de posibles soluciones, en la jornada iban a hacer hincapié en la «riqueza» del intercambio de propuestas con otros jóvenes europeos y «cómo queremos relacionarnos con la ciudad a través de las redes sociales». Hay que «atraer gente» al Casco y hacer la zona «lo más visible» posible, también para el turismo.

J.A.C.

Figura 4. Nota de prensa de la jornada. Diario de Soria

Lluvia de ideas para mejorar el Casco Viejo

Segunda reunión para el debate de las propuestas del 'Soria en Construcción'

J. S. SORIA

Imaginación, innovación e ideas frescas es lo que pretende conseguir el Ayuntamiento para mejorar el Casco Viejo de la ciudad a través del programa *Soria en Construcción*. Esta iniciativa, que forma parte del *Soria Intramuros*, vivió ayer una segunda jornada de participación y debate en la que se pusieron sobre la mesa propuestas desarrolladas por los participantes del *Transforming your city* y los alumnos de la Escuela de Artes y de la Facultad de Ciencias Empresariales.

La concejala de Juventud, Inés Andrés, explicó que tras el éxito de la primer jornada del *Soria en Construcción* se decidió celebrar una segunda cita «en la que conseguimos que más colectivos relacionados con la juventud participen». La edil destacó que el objetivo final es «poder dar cabida a las decisiones de los jóvenes sobre la ciudad y cómo quieren verla». En este sentido defendió que este colectivo «tiene ideas más frescas y atrevidas» incidiendo en que «a veces es precisamente lo que se necesita».

Andrés destaca que desde un primer momento se están «recopilando» las ideas presentadas en el foro para elaborar un documento definitivo. «Ahora estamos en un proceso de lluvia de ideas, con todos los colectivos, muchas se podrán realizar y otras no, pero están basadas en la realidad que tenemos en Soria», comenta. El Ayuntamiento considera importante contar «con esa pequeña base de datos» para que «en algún momento puedan llegar a ser viables».

La concejala insistió en que «cuando se unen todas estas ideas desde distintas perspectivas es más factible que un producto salga adelante». «Estamos recopilando las ideas para tener ese documento amplio que en un futuro nos puede venir bien para acceder a futuras subvenciones o para implementar esas ideas», concluyó.

Un instante de la reunión celebrada ayer en La Audiencia. ALVARO MARTÍNEZ

AUMENTAR EL TRÁNSITO E IDEAS DE NUEVOS NEGOCIOS

Durante la sesión los jóvenes de los tres colectivos participantes pudieron explicar los proyectos en los que están trabajando.

Desde el *Transforming your city*, destacaron la «riqueza» generada a través del intercambio con jóvenes de otras ciudades europeas que comparten problemáticas generales con Soria y el Casco. Aunque el proyecto está todavía en fase de análisis, una de las necesidades más evidentes es la de «atraer gente» al barrio. En este ámbito, los 15 jóvenes participantes están diseñando actividades para «de forma puntual» aumentar el tránsito de personas y «hacer más visible» el barrio incluso para los turistas.

Desde la Escuela de Artes, según explicó Jorge Rodríguez, se está enfocando la actividad a la creación de «negocios y marcas» que sirvan «para mejorar las condiciones de vida». Para su desarrollo, los alumnos han mantenido contactos con expertos y vecinos «para conocer bien a fondo» las necesidades de la zona. En un ámbito complementario, desde Empresariales, se trabaja en iniciativas que mezclen «el emprendimiento y el marketing», según comentó Cristina Madurga. A través de la observación de oportunidades y debilidades, los grupos de alumnos han elegido tipos de empresas que pudieran tener cabida como una agencia de viajes online. «No son proyectos ficticios, si se apostara por ellos se podrían emprender», apuntó.

2. Perfil de Facebook. Grupo cerrado

El perfil de Facebook ha servido, como en años precedentes, para generar un interesante y útil banco de recursos para la asignatura. Los estudiantes han compartido aquellos recursos (artículos, post, enlaces, etc) que han encontrado en el proceso de investigación para la realización de sus respectivos trabajos y que han considerado que podrían ayudar al resto de sus iguales. Además han aportado algunos contenidos que complementaban los recursos aportados por el profesorado, ejemplos que se añadían a los comentados en clase, sobre todo.

El perfil también ha servido como foro de dudas, en el que unos estudiantes resolvían las planteadas por otros, siempre con la supervisión de los docentes quienes han hecho todas las puntualizaciones pertinentes.

Evidentemente, Facebook es una herramienta social, que posibilita compartir eventos, bien con comentarios, con vídeos o con imágenes. En este sentido, con motivo de la celebración de eventos de diferente índole como visitas a empresas, reuniones con empresarios o charlas de profesionales en el aula, los estudiantes maximizaron el uso de la red que se convirtió en un fantástico instrumento de medición de la utilidad de dichos eventos para el estudiante, además de servir de test para conocer el grado de aceptación de los mismos. Especial mención en este sentido merece la II Semana de la Empresa en el Aula que se celebró durante el mes de marzo y que congregó a más de 15 profesionales procedentes de empresas de diversos sectores de actividad quienes acercaron a los estudiantes a la realidad laboral contribuyendo así a su formación de cara a una mejor empleabilidad. El éxito del evento se pudo constatar por los comentarios realizados, en los que los estudiantes replicaban lecciones de los ponentes, proponían preguntas al hilo de los mismos o hilaban dichas lecciones con otras aprendidas de sus profesores, entre otros.

Mención especial merecen las aportaciones y consejos que los veteranos han dado a los nuevos estudiantes, fruto del proceso de aprendizaje llevado a cabo en el año anterior. No han sido muchos en número pero muy valiosos en contenido. Sobre todo después de la jornada ya comentada anteriormente Soria en Construcción creemos, debido al contacto que ese día establecieron.

3. Perfil de Twitter

Twitter sigue siendo la herramienta menos popular entre los estudiantes. Sabedores por la experiencia de años anteriores de este extremo, decidimos incentivar la participación desde el inicio, de modo que, de igual modo que en una edición anterior, les propusimos el reto de ser ellos, quienes dinamizasen y evaluasen el trabajo de sus compañeros en la red, a través de lo que ya se conoce como "evaluación entre iguales". Los estudiantes decidieron evaluar tres aspectos clave: frecuencia, oportunidad, impacto e interés despertado el uso o no del hashtag, la frecuencia y constancia de las publicaciones y la utilidad del contenido.

Especial atención merece la interacción entre estudiantes y profesionales a través de este medio, con motivo de las intervenciones de éstos en los diferentes eventos organizados por la Facultad. Entendemos que esto favorece la comunicación de los estudiantes con los representantes de las empresas de un modo real, tal y como lo harían en una situación de mercado. Ello apoya la formación del estudiante, profesionalizándola y dándole así un complemento formativo de gran valor.

CONCLUSIONES

Concluimos esta memoria subrayando el carácter positivo que tiene introducir cambios en el aula tendentes a enfatizar el protagonismo del estudiante en el proceso de enseñanza-aprendizaje, así como de favorecer el trabajo en equipo, entre diferentes colectivos, que aporten otras formas de enfrentar un mismo problema.

La necesaria implicación del estudiante en el día a día pasa porque asuma su responsabilidad ante el grupo, por hacer de la docencia un proceso continuo, del que cada día se deban realizar aportaciones de una forma proactiva. Lejos está el estudiante pasivo, receptor de un discurso unidireccional; hoy es arte y parte del proceso que afronta con mucha más ilusión al saberse útil, capaz de aportar.

En este proceso es clave desarrollar trabajo colaborativo, ya sea usando las TAC y las TEP u organizando foros en los que el estudiante sea el transmisor, asuma la responsabilidad y el reto de enseñar.

La redes sociales ayudan a trabajar con estudiantes empoderados, participativos, creativos y por eso deben seguir usándose como apoyo, debidamente gestionadas y controladas por el docente que debe fijar unos objetivos y marcar ciertas pautas, no a modo de ser excesivamente controlador pues ello pudiera coartar al estudiante, sino con el ánimo de guiar para evitar la dispersión.

La apuesta por encargar al estudiante trabajos en condiciones reales de mercado ayuda a tangibilizar su proceso de aprendizaje, a hacerlo más útil a sus ojos. Si este encargo se complementa adecuadamente con actividades de extensión universitaria (como por ejemplo la II Semana de la Empresa en el Aula) se logra un efecto ilusionante en el estudiante que entiende que su esfuerzo merece la pena y apor