

**MEMORIA PROYECTO INNOVACIÓN Y MEJORA  
DOCENTE.  
Curso 2012 - 2013**

**IDENTIFICACION DEL PROYECTO:**

**Código:**

**ID2012/326**

**Título:**

***INFORMACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y  
DUDAS PARA ALUMNOS DE NUEVO INGRESO Y YA  
MATRICULADOS EN LA FACULTAD DE ECONOMÍA Y  
EMPRESA. APLICACIÓN REDES SOCIALES.***

Centro: Facultad de Economía y Empresa

Modalidad: C

***Coordinadora del proyecto: Rebeca Cordero Gutiérrez***

## 1.- OBJETIVOS DEL PROYECTO DE INNOVACIÓN DOCENTE

El objetivo principal del proyecto planteado es ofrecer una herramienta informativa rápida, cómoda, de fácil acceso y disponible en cualquier momento a los alumnos de la Facultad de Economía y Empresa.

Este proyecto se concibió como una forma de acercarse a los alumnos de la facultad en un ambiente un poco más distendido y en el que ellos se sintiesen cómodos y libres para comunicarse no sólo con la institución sino también entre ellos.

Así, la plataforma virtual se planteó como un lugar en el que plantear dudas e inquietudes que serían resueltas por todos los miembros implicados. Por otro lado supondría un lugar de opinión donde exponer opiniones, quejas y donde aportar ideas para la mejora de la facultad y su funcionamiento.

Desde el punto de vista de la institución, serviría para recoger información de las necesidades de los agentes integrados en la misma para que la gestión mejorase en eficiencia. Serviría también como plataforma promocional de las titulaciones que se imparten en Economía y Empresa, pero no sólo desde un punto de vista formal, si no que los propios alumnos con sus experiencias y participación den a conocer lo que se ofrece, de forma que los actuales estudiantes sean prescriptores de los futuros. Este punto creemos que es importante ya que la influencia de los semejantes puede ser más fuerte que muchas campañas institucionales de difusión.

## 2.- RECURSOS EMPLEADOS

El principal recurso utilizado para el desarrollo del proyecto ha sido la Red Social horizontal "Facebook". Esta red social permite la interconexión de individuos desde cualquier lugar del mundo a cualquier hora del día de un modo rápido y sencillo.

Los alumnos pueden entrar en la página y grupos creados en esta plataforma virtual a través de sus perfiles de Facebook, para obtener toda la información sobre la Facultad de Economía y Empresa, así que como otros contenidos relacionados con la vida universitaria o con el ámbito económico y empresarial. Por otro lado, pueden interactuar con la página dando sus opiniones o mostrando el agrado o desagrado con la información que se presenta.

Como recursos secundarios se utilizaron las pantallas de USAL TV para la promoción del proyecto.

Se utilizó también el material y los recursos humanos del IUCE, concretamente de UIPACE (Unidad de investigación en producción Audiovisual en Comunicación y

Educación) que se encargaron de la elaboración, grabación y maquetación del vídeo que servirá como visita guiada a los alumnos.

### 3.- ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES PARA LA IMPLANTACIÓN DEL PROYECTO

El presente proyecto se propuso para la Facultad de Economía y Empresa de la Universidad de Salamanca, pero matizaremos que se planteó para dar no sólo información de dicha facultad si no de toda la institución. Con vistas a la utilidad futura del proyecto se plantea como público al que va dirigido alumnos matriculados actualmente en la facultad pero también futuros estudiantes y ex alumnos que quieran seguir vinculados al centro.

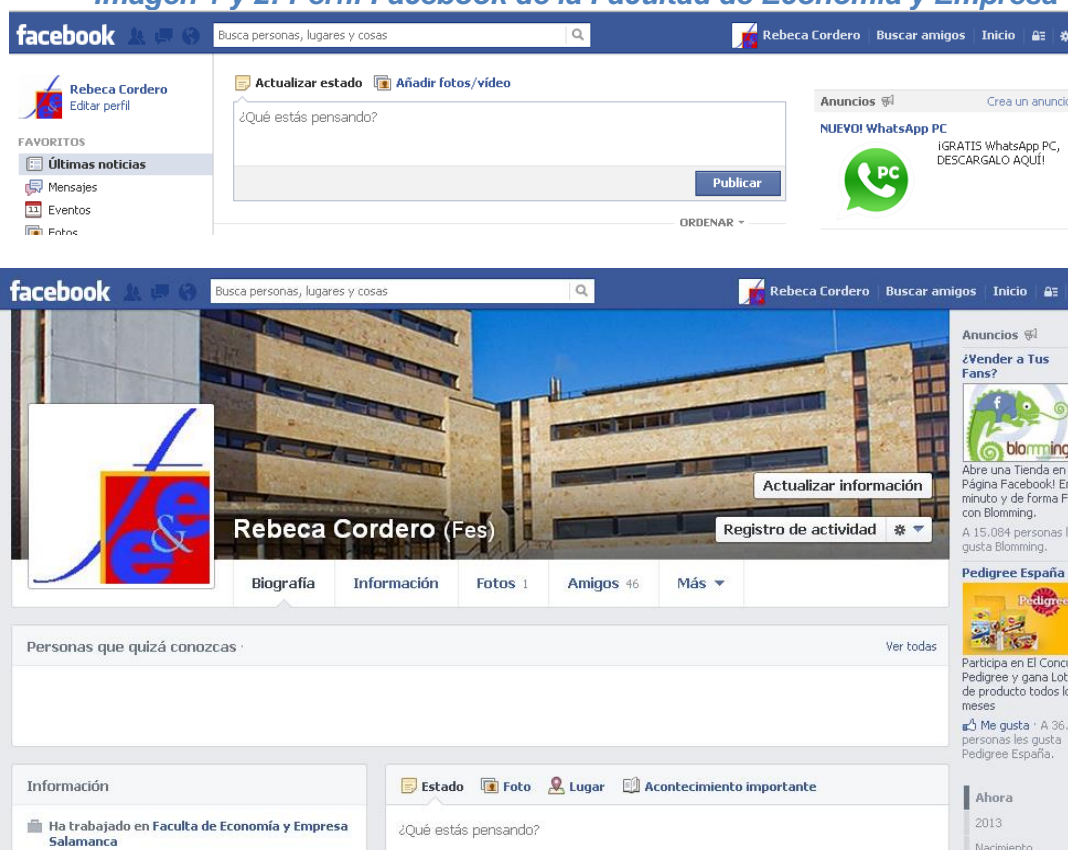
Las actuaciones que se han realizado para la consecución del proyecto se detallan a continuación:

- Fijación de objetivos que se querían lograr con la apertura de una página oficial en la Red Social Facebook, para lo que la coordinadora se reunió con el Decano de la Facultad de Economía y Empresa. En esta reunión se determinaron los puntos de actuación y carencias informativas que los alumnos podrían tener (17 de diciembre).
- A partir de este momento, se comenzó a elaborar por parte de la coordinadora, y supervisado por el Decano y otro miembro del equipo (Libia Santos Requejo):
  - El diseño de la cartelería con la que se anunciaría el nacimiento del Facebook de la facultad, para lo que se contó con colaboración externa.
  - Los contenidos y el formato que se daría a los mismos para el momento de su lanzamiento (desde qué contenidos se incluirían y cuáles no, el estilo de redacción de los mismos, palabras claves de búsqueda e identificación de contenidos...)
  - El vídeo que serviría como visita guiada por la facultad (para lo que se contó con IUCE)
  - Las imágenes que se incluirían en el perfil de la facultad
  - La elección de los regalos promocionales a los alumnos para la difusión y aumento de participación en la iniciativa.

INFORMACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y DUDAS PARA ALUMNOS DE NUEVO INGRESO Y YA MATRICULADOS EN LA FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA. APLICACIÓN REDES SOCIALES.

- La siguiente actividad consistió en la creación de una cuenta de correo electrónico ([fee\\_usal@hotmail.es](mailto:fee_usal@hotmail.es)), que desempeñaría una doble función. Por un lado, la cuenta sería la utilizada para enlazar el Facebook de la Facultad de Economía y Empresa; y por otro lado, esta cuenta se utilizaría para que cualquier miembro de la facultad (decanato, profesores...) pudiesen enviar la información que deseaban que fuese colgada en la Red Social (16 de enero de 2013).
- Al día siguiente, se procedió a la creación del perfil Facebook de la facultad, por motivos de política de datos de la Red Social, el nombre que recibió el perfil fue el de la coordinadora, como se puede ver en las Imagen 1 y 2.

*Imagen 1 y 2: Perfil Facebook de la Facultad de Economía y Empresa*



Durante un período de 10 días se configuró dicho perfil según las necesidades de la facultad, y se insertaron las imágenes que servirían como presentación de la misma.

- Se procedió a la creación de una página en Facebook (Imagen 3) donde se insertaría información de para los estudiantes de carácter general sobre la Universidad y sobre el mundo empresarial y económico (1 de Febrero de 2013) y cuyo nombre es FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA USAL. Esta página se creó como una primera toma de contacto con los estudiantes ya que suponíamos sería de más aceptación que un grupo concreto.

*Imagen 3: Página de la Facultad de Economía y Empresa.*



- La semana siguiente se elaboró un Studium para contactar con un grupo reducido de alumnos para fijar una reunión en la que informar del proyecto. Se tuvo en cuenta que hubiese representación de alumnos de todas las titulaciones y cursos de la facultad.
- Una vez establecido el contacto con los primeros alumnos, se fijó como fecha de la reunión informativa el 14 de febrero. En dicha reunión se informó a los asistentes de la iniciativa planteada por la facultad y se les invitó a ser los primeros en agregarse como “amigos” del Facebook de la facultad, lo que permitiría la creación de un grupo CERRADO (se optó por este tipo para que sólo tuviesen acceso a él alumnos y no cualquier otra empresa o institución que interfiriese en los objetivos del proyecto). Estos alumnos ejercerían de prescriptores a sus compañeros si lo consideraban oportuno.
- Una vez que un grupo de alumnos se agregó a nuestro perfil en Facebook se creó también un grupo en esta Red social (FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA USAL) (18 de febrero), este grupo fue diseñado para recoger

información concreta de la Facultad de Economía y Empresa, que además sólo estuviese accesible a estudiantes y profesores de la misma. (Imagen 4)

*Imagen 4: Grupo Facebook de la Facultad de Economía y Empresa*



- Durante las tres semanas siguientes se fue insertando información que se estimó oportuna para los alumnos en su primer contacto con la página y el grupo de la facultad en Facebook.
- El siguiente paso que se dio fue la información pública del proyecto a los alumnos. Puntualizaremos dos formas de proceder, para alumnos matriculados en ese momento en la facultad se envió un email informativo desde el Decanato de la facultad en el que se facilitaba los enlaces de la página, perfil y grupo de Facebook. Para ex alumnos de la institución, se enviaron emails o invitaciones a través de la propia red para informar del proyecto. (14 de marzo).
- Una vez informados por email, se procedió a la colocación de la cartelería oportuna en los dos edificios de la Facultad de Economía y Empresa (Edificio departamental y Aulario) para que aquellos que no hubiesen consultado el email estuviesen también informados. El diseño del cartel se puede ver en la Imagen 5 (siguiente página). (18 de marzo).
- Al día siguiente se comenzó también a emitir a través de las pantallas de USAL TV en los edificios de la facultad la información sobre el proyecto (Imagen 6).

¿cómo se asigna el director del TFG?

¿dónde puedo hacer las prácticas?

¿qué plazos hay para solicitar la beca Erasmus?

¿cuál es el programa de las fiestas?



## Facultad de Economía y Empresa USAL

Tu facultad ahora en Facebook, toda la información  
y las noticias que te interesan.



Página de tu facultad en Facebook: **Facultad de Economía y Empresa  
USAL**

Grupo de tu facultad en Facebook: Dale a "Me Gusta" y envíanos un  
privado a través de la página y **te agregaremos**



*Imagen 6: Información que se emitió en las pantallas de USAL TV*

## La Facultad de Economía y Empresa ya está en FACEBOOK.

Haz click en *Me gusta* en “Facultad de Economía y Empresa USAL”

Pide tu entrada en el grupo de la facultad escribiendo un privado a través de la página.

**TODA LA INFORMACIÓN QUE BUSCAS SOBRE TU FACULTAD**



¿cómo se asigna el director del TFG?  
¿dónde puedo hacer las prácticas?  
¿qué plazos hay para solicitar la beca Erasmus?  
¿cuál es el programa de las fiestas?



Facultad de  
Economía y  
Empresa USAL

Tu facultad ahora en Facebook, toda la información y las noticias que te interesan.



**PROYECTO DE INNOVACIÓN DOCENTE ID2012/326.**  
Cofinanciado por la Universidad de Salamanca y la Facultad de Economía y Empresa. *Coordinación: Rebeca Cordero Gutiérrez*



- Para premiar la gran aceptación del proyecto se procedió a la realización de un sorteo entre los alumnos de un obsequio creado por la facultad (del 3 al 14 de junio).
- Por último, se realizan entradas diarias en el email creado para el proyecto y en la Red social Facebook para insertar los contenidos oportunos, aceptar inclusiones en el grupo, así como para contestar a mensajes de alumnos o atender cualquier problema que se pueda producir en la página, perfil o grupo de la Facultad de Economía.

#### 4.- METODOLOGÍA DE TRABAJO

La metodología utilizada para la realización del proyecto consistió en:

- Reuniones con el Decano de la Facultad de Economía y Empresa para la fijación de objetivos del proyecto. En estas reuniones se fijaron también las formas de actuación para la consecución de los objetivos planteados. La coordinadora exponía sus ideas para ser discutidas y mejoradas por los miembros del proyecto.



- Elección de los contenidos que serían incluidos en el Facebook de la facultad.
- Elaboración por parte de la coordinadora de los contenidos con el formato adecuado a la plataforma virtual.
- Promoción física y online de la iniciativa, utilizando para ellos cartelera, las pantallas de USAL TV colocadas en la facultad, correo electrónico, y por supuesto, propia página de la institución.
- Inserción de los contenidos (con una frecuencia prácticamente diaria) y actualización de los mismos.
- Resolución de dudas o cuestiones planteadas a través de la página: la coordinadora del proyecto entraba en la página diariamente (un mínimo de dos veces) para atender a las demandas de los estudiantes. En este aspecto se podían producir dos situaciones, que la resolución de las dudas fuese directa o que en caso de no poseer la información oportuna se optase por redirigir al alumno a la persona de contacto correcta o recopilar la información necesaria y dar una solución en la mayor brevedad. Es cierto que en ocasiones si la duda se planteaba de forma pública los propios alumnos colaboraban para ayudar al compañero.

## 5.- EVALUACIÓN DEL DESARROLLO DEL PROYECTO

Antes de la elaboración de la memoria se preguntó a los alumnos qué les había parecido la iniciativa. La mayoría de los alumnos que contestaron consideraban útil el proyecto y les gustaría que se siguiese manteniendo. Otro grupo más reducido expresaba que les había gustado la idea.

Por parte de la coordinación, el proyecto ha sido exitoso. Aunque es cierto que podría llegar a más, esto no fue así por las fechas de lanzamiento y difusión. Pero consideramos que en años posteriores con la información oportuna al alumno en el momento de la matriculación los resultados serán mucho mejores. Aún así, la implicación y la participación de los alumnos fue muy positiva, ellos mismos ayudaban a sus compañeros y compartían información. Incluso recomendaban la participación a otros compañeros.

Lo anteriormente expuesto queda claramente reflejado en algunos de los datos que presentamos a continuación y que han sido recogidos a fecha 15 de junio de 2013, obviamente son orientativos y relativos puesto que la iniciativa continuará, pero son un buen indicador del éxito del proyecto.

A continuación distinguiremos entre resultados obtenidos en la página de Facebook de la Facultad de Economía y Empresa, y datos obtenidos en el Grupo Facebook de dicha facultad.

- Resultados en la página de Facebook de la Facultad de Economía y Empresa. Como se puede observar en el Gráfico 1, se consiguieron 205 fans en la página de la facultad, este número se sigue incrementando día a día. A través de estos fans la página consiguió un alcance de 41.319 personas (personas que podían llegar a conocer la página a través de esos 205 fans), con lo que el potencial de difusión de la facultad hacia posibles nuevos alumnos es enorme. Podemos observar también que todos los días se está hablando de la página, en mayor o menor medida, lo que nos permite asegurar que nuestra iniciativa tiene interés.

Por último, podemos ver que 602 personas (alcance total en la última semana) vieron o interactuaron con la página, lo que nos permite reforzar la idea de alta difusión de los contenidos de nuestra facultad no sólo entre actuales fans si no en personas ajenas. Esto nos lleva a pensar en que el crecimiento de la página aumentará en el futuro, ya que usuarios que regularmente vean contenidos en los perfiles de otros amigos terminarán por agregarse a nuestra página para ver el global de contenidos en tiempo real y con una notificación de los mismos.

**Gráfico 1: Descripción general de la página (15 de mayo a 15 de junio)**



A continuación se presentan datos acerca de las publicaciones en la página de la facultad. Hasta el día de recogida de los datos se había publicado 122 contenidos con una frecuencia prácticamente diaria, con contenidos específicos de la Facultad de Economía y Empresa, así como temas relacionados con la Universidad o la Economía en general. En el gráfico 2 se pueden observar cuáles de las publicaciones realizadas por la institución tuvieron más repercusión en los fans.

Observamos que la publicación con más difusión (aquella que de las personas que la vieron crearon una historia relacionada) fue una entrevista realizada a un profesor de la Facultad de Economía y emitida por USAL TV en el programa “5 Talentos”, con un porcentaje de difusión del 8’7%.

Por otro lado, la publicación que obtuvo un mayor alcance, en la que interactuaron más individuos y de la que más se habló fue el sorteo que se realizó en junio para reconocer la implicación y participación de los fans de nuestra página.

Esto nos demuestra que nuestros alumnos no sólo se interesan por contenidos concretos de la facultad si no que amplían su ámbito de interés a contenidos relacionados.

**Gráfico 2: Publicaciones con mayor repercusión (hasta el 15 de junio)**

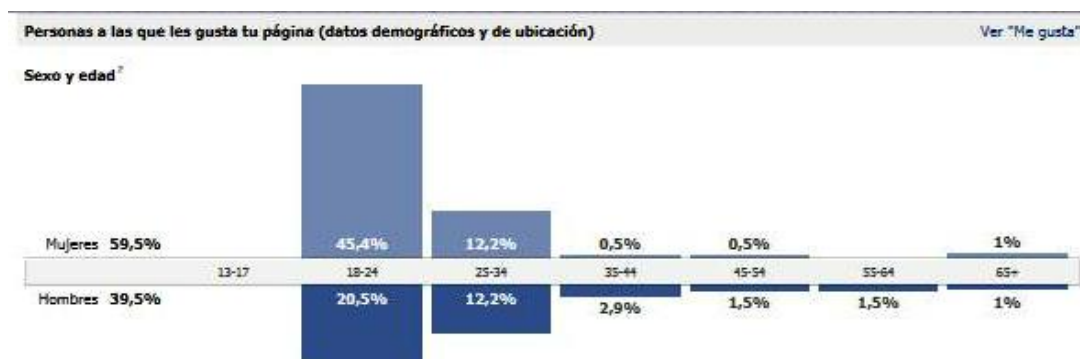
Fecha	Publicación	Alcance	Usuarios que interactúan	Personas que están hablando de esto	Difusión
11/6/2013	INTERESANTE ENTREVISTA - Rafael Bon...	23	4	2	8,7%
3/6/2013	Facultad de Economía y Empresa USAL h...	443	55	20	4,51%
7/6/2013	BECAS: Se endurecen los criterios para la...	66	6	2	3,03%
5/6/2013	FIESTAS DEL PATRÓN DE SALAMANCA	56	8	1	1,79%
7/6/2013	PLAZAS GRATUITAS: Aprovechad esta op...	175	37	2	1,14%
19/5/2013	BECAS -	93	10	1	1,08%
3/6/2013	IDIOMAS - Si queréis certificar vuestro ni...	117	16	1	0,85%
3/6/2013	INTERESANTE - Os dejamos información...	125	7	1	0,8%
10/6/2013	BECAS - Oportunidad para hacer estudios...	139	13	1	0,72%
24/5/2013	La Facultad está preparando una sorpres...	148	15	1	0,68%
23/5/2013	ÁNIMO CON ESTA RECTA FINAL DEL CU...	184	6	1	0,54%

En relación al perfil de los fans que se agregaron a nuestra página (Gráfico 3), observamos que existe casi un 60% de mujeres en nuestra página, esto concuerda con el comportamiento normal de redes sociales donde el género femenino suele ser más participativo. Respecto a la edad, el segmento que más se ha agregado es el que comprende de 18 a 24 años seguido del de 25 a 34, también era un dato esperado puesto que es la franja de edad más común entre nuestros estudiantes. Pero también cabe reseñar que individuos de otras edades también se han visto atraídos por la página, suponemos que son ex alumnos que siguen interesados en la facultad y su funcionamiento y también en profesores de la institución que quieren estar al día.

Otro punto que podemos analizar es la nacionalidad de nuestros fans, como es lógico la gran mayoría son de nacionalidad española. Pero el dato importante es que nuestra página tiene agregados individuos de hasta otras 11 nacionalidades, lo que supone una difusión y promoción internacional de nuestra facultad. Este hecho puede repercutir en la recepción de estudiantes de intercambio en sucesivos cursos académicos.

La gran mayoría de nuestros fans se conecta o accede a nuestra página desde Salamanca, aunque observamos que el número de ciudades desde las que se nos visita es muy amplio y variado, incluso desde el extranjero. Esto indica que a pesar de no estar en la actualidad en nuestra ciudad siguen teniendo interés por conocer lo que sucede en la institución desde otros lugares.

**Gráfico 3: Perfil de los fans de la página de la Facultad**



INFORMACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y DUDAS PARA ALUMNOS DE NUEVO INGRESO Y YA MATRICULADOS EN LA FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA. APLICACIÓN REDES SOCIALES.

Países <sup>7</sup>	Ciudades <sup>7</sup>	Idiomas <sup>7</sup>
185 España	140 Salamanca	107 Español (España)
3 Perú	9 Zamora	75 Español
2 Bélgica	3 Ciudad-Rodrigo, Castilla y León	8 Inglés (Reino Unido)
2 Francia	3 Arenas de San Pedro	7 Inglés (EE.UU.)
2 Colombia	2 Cabezasbelloso, Extremadura	4 Portugués (Portugal)
2 Portugal	2 Ávila, Castilla y León	3 Portugués (Brasil)
2 Alemania	2 Madrid	1 Eslovaco
2 Eslovenia	2 Villoria, Castilla y León	
2 Austria	2 Meribor, Eslovenia	
1 Argentina	2 Viena, Austria	
1 Finlandia	2 Valladolid	
1 Irlanda	1 Benavente, Castilla y León	
	1 Monlehermoso, Extremadura	
	1 Medina del Campo	
	1 Las Palmas de Gran Canaria	
	1 Buenos Aires, Argentina	
	1 Ica, Perú	
	1 Mecotera, Castilla y León	
	1 Región de Bruselas-Capital, Bélgica	
	1 Mengamuñoz	

- Resultados en el grupo Facebook de la Facultad de Economía y Empresa.

Los resultados obtenidos de los grupos son menores ya que Facebook no ofrece tanta información como en el caso de las páginas, aún así, nuestro grupo de la Facultad de Economía y Empresa tuvo un total de agregados de 118, una parte de ellos coincidentes con los fans de la página, pero la gran mayoría de ellos usuarios únicos del grupo.

El total de publicaciones que se insertaron fueron 52, el número es menor que en el caso de la página ya que sólo se colocaban contenidos y documentación propios de la facultad. La inserción no fue diaria puesto que como todos sabemos no existe una regularidad en cuanto a información respecto a convocatorias, anuncios programas en nuestras instituciones.

De estas publicaciones no todas fueron añadidas por la coordinadora del proyecto, algunas fueron colocadas por miembros previa supervisión del contenido (evitando palabras o contenidos inapropiados, acciones con ánimo de lucro, publicidad...).

El total de acciones realizadas por los alumnos (compartir, comentar, insertar, responder o indicar “me gusta”) fueron 89. Siendo los contenidos más vistos (105 de los 118 agregados) los relacionados con normativas relacionadas con la facultad. Esto se debió a que los alumnos están muy interesados en conocer lo que les influye respecto a trabajos fin de grado, becas Erasmus, prácticas en empresas, etcétera y en la página lo encuentran de un modo sencillo, cómodo,

rápido e instantáneo (pues pueden programar que se les notifique la inserción de un nuevo contenido).

El grupo sirvió además para realizar encuestas a los alumnos sobre temas concretos (actividades realizadas por la facultad), incluso cuestiones que les gustaría encontrar en años sucesivos. Esta posibilidad nos parece especialmente importante pues los alumnos tienen un lugar donde dar su opinión de una forma más distendida y libre, que es escuchada por muchos más agentes, lo que les motiva y aumenta su participación, una de las cuestiones que desde la facultad se intenta conseguir. En la imagen 7 se recoge un ejemplo de ello.

*Imagen 7: Ejemplo de encuesta dentro del grupo Facebook de la facultad*



En definitiva, valoramos que el proyecto ha tenido el éxito esperando teniendo en cuenta el poco tiempo que lleva en funcionamiento público. Es nuestro deseo continuar con la iniciativa en años sucesivos para aumentar no sólo la difusión y promoción de la Facultad de Economía y Empresa si no también aumentar la satisfacción de nuestros alumnos y profesores presentes, pasados y futuros. Y recomendamos la aplicación de este proyecto a cualquier otra facultad de esta y otras universidades.