

SALTANDO AL VACÍO: DE LO PRESENCIAL A LO VIRTUAL. EL CASO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS II

Ana Garrido Rubio y Teresa Montaner Gutiérrez. Dpto. Dirección de Marketing e Investigación de Mercados. Facultad de Economía y Empresa. Universidad de Zaragoza

Objetivos y contexto académico (titulación, curso, materia, asignatura...):

La declaración del estado de alarma el pasado mes de marzo supuso que, sin tan apenas tiempo de reacción, tuviésemos que pasar de una docencia presencial a una docencia no presencial. Este trabajo muestra cómo, mediante la utilización de las TICs, se pudo adaptar el sistema de enseñanza y lograr los objetivos de aprendizaje previstos en la asignatura Investigación de Mercados II.

Investigación de Mercados II es una asignatura obligatoria del tercer curso del Grado en Marketing e Investigación de Mercados. Durante el curso 2019-2020 contaba con 105 alumnos distribuidos en dos grupos de docencia. El objetivo de esta materia es que los estudiantes aprendan a realizar una investigación de mercado basada en encuestas personales cuyos resultados deben analizar estadísticamente mediante un programa informático que se explica en la propia asignatura. Para lograr los resultados de aprendizaje previstos se propone realizar un trabajo en grupos de 6 a 8 estudiantes que se va desarrollando y tutorizando a lo largo del semestre.

La crisis sanitaria nos planteó diversos retos: 1) cómo transmitir a los alumnos tranquilidad y que íbamos a solventar los problemas de la docencia on line; 2) por cuestiones sanitarias no iba a ser posible que los estudiantes realizaran las encuestas de manera personal; 3) teníamos que explicar el funcionamiento un programa informático de manera no presencial; 4) los trabajos grupales necesitaban una adecuada tutorización y seguimiento también a distancia; y 5) teníamos que ser capaces de resolver las dudas que podían tener los estudiantes durante las sesiones de prácticas con trabajo individual.

Metodología docente utilizada.

La utilización de las TIC en esta asignatura nos permitió dar el “salto”, afrontar el reto: trasladar la clase presencial al mundo virtual. Para alcanzar este objetivo, se planteó la realización de las siguientes actividades:

1. **Creación de un “tablón virtual” de avisos de la asignatura**, a través de documentos de *Drive*, publicándose en la Web y con actualización automática para los estudiantes (mismo enlace). Esta herramienta nos sirvió como medio de comunicación a lo largo del curso para todas las cuestiones referentes a la materia. Además, nos permitió solucionar los problemas puntuales de caída de los servidores de Moodle o picos de tráfico, manteniendo de forma constante dicha comunicación.
2. **Cambio en la metodología de recogida de datos**. Como se ha explicado anteriormente, nuestra preocupación por la salud, cuidado y protección de nuestros alumnos y personas encuestadas, nos impedía la realización de encuestas personales, herramienta utilizada hasta ese momento para el trabajo de la asignatura. Vista dicha situación, la semana previa al confinamiento decidimos adaptarnos y realizar encuestas no presenciales mediante la realización de cuestionarios on line a través de los *formularios de Google*.
3. **Flipped Classroom**. Se prepararon *videos explicativos* sobre la metodología a utilizar en el trabajo así como del tratamiento y análisis de datos. Así se les proporcionó a los estudiantes material para que previamente pudiesen prepararlo en casa y durante la clase se trabajaba en el “aprendizaje profundo” de la materia. Con ello se consiguió que el alumnado fuese el protagonista de su propio aprendizaje y trabajase activamente el contenido de la asignatura pudiendo dedicar más tiempo en las sesiones a fortalecer conocimientos y resolver dudas.
4. **Gestión y seguimiento del trabajo en grupo del alumnado**, mediante la utilización de *Meet* como plataforma de comunicación con este, *Google Calendar* (Espacios para citas/Horas disponibles) para que los estudiantes pudiesen “reservar” su espacio/tiempo de tutorización y seguimiento de su trabajo, *Jamboard* como pizarra digital para explicaciones teórico-prácticas durante las tutorías, así como software/apps para la corrección de los trabajos (PDF Expert, Adobe Acrobat, etc.).
5. **Resolución, durante las sesiones prácticas, de dudas individuales de los estudiantes**, empleando para ello los *Formularios de Drive*, como instrumento para la canalización de dudas individuales en clase, sustituyendo a lo que sería “levantar la mano” o “apuntarse en la pizarra” en una clase presencial.

TIC en que se ha apoyado.

Las TICS utilizadas han sido:

- **Documentos de Drive**, como herramienta de comunicación para la realización del tablón virtual de avisos de la asignatura.
- **Screencast-O-Matic**, para la preparación de videos y material de la asignatura (Flipped Classroom).
- **Formularios de Google**, utilizados para la recogida de información en las encuestas y para la gestión de las dudas individuales en clase.
- **Meet**, como plataforma de comunicación con el alumnado para la realización de clases y tutorías en grupo o individuales.
- **Calendar**, para la gestión de tutorías on line, tanto en equipo como individuales, así como para la programación de actividades con el estudiantado.
- **Jamboard**, como pizarra digital de apoyo para las clases teórico-prácticas y para la revisión de los trabajos y dudas grupales e individuales.
- **Editores / Apps de PDFs**, utilizados en la corrección de los trabajos de la asignatura.

Carácter innovador a destacar.

A lo largo de la asignatura se pretendió poder realizar las mismas actividades previstas en la enseñanza presencial, pero adaptándolas al formato no presencial. El uso conjunto de diferentes herramientas TIC es lo que ha permitido que los estudiantes aprendiesen la materia y pudiesen aplicarla correctamente a sus trabajos.

Mejoras obtenidas en el aprendizaje de los alumnos.

Algunas de las mejoras logradas mediante la aplicación de las herramientas TIC utilizadas, han sido:

- **Un aprendizaje más activo de los estudiantes:** la planificación semanal de tareas y la creación de materiales audiovisuales ha permitido aplicar un sistema de flipped classroom que favorecía que los estudiantes trabajasen la materia antes de las sesiones síncronas.
- Se promueve la **comunicación y el aprendizaje colaborativo** entre **alumnos y alumnos-profesor:** la combinación de herramientas (Meet, formularios de Google y Jamboard) ha permitido en todo momento poder supervisar el trabajo de los estudiantes.
- **Gestión más eficiente** de las actividades docentes: algunas herramientas utilizadas han simplificado las tareas organizativas y de comunicación (formularios y calendario de Google).

Sostenibilidad y transferibilidad de la actuación.

Se han generado materiales muy útiles y, de cara a futuro, aunque las clases sean presenciales nos planteamos seguir utilizándolos como flipped classroom.

Respecto a la transferibilidad de la experiencia, las tecnologías y sistemas utilizados para la supervisión de trabajos grupales son perfectamente transferibles a otras materias en las que también se desarrollen este tipo de pruebas. Además, dado que todos los docentes debemos atender tutorías, las herramientas de gestión de citas podrían ser utilizadas en cualquier materia y titulación.

Conclusiones obtenidas en todo el proceso.

Las tecnologías de la información y comunicación han sido claves para poder desarrollar con éxito la asignatura Investigación de Mercados II y hacer frente a los retos que se nos plantearon tras la declaración del estado de alarma. La implementación de las actividades expuestas en la comunicación ha supuesto mucho trabajo a las docentes pero considerábamos importante, en línea con el ODS 4, proporcionar una educación de calidad a distancia, que aprovechase las posibilidades de la tecnología para acompañar al estudiantado y evitar tasas de abandono en la titulación. Los estudiantes en las encuestas de evaluación han valorado muy positivamente este esfuerzo y lo han agradecido.

La experiencia adquirida con el uso de estas herramientas TICS ha supuesto una oportunidad de aprendizaje tanto para los profesores como para los alumnos, experiencia que sigue utilizándose a día de hoy y con la que seguro continuaremos en el futuro.