



UNIVERSIDAD  
**COMPLUTENSE**  
MADRID

**Proyecto de Innovación y Mejora de la Calidad Docente**

Convocatoria 2015

**Número del proyecto**

209

**Título del proyecto**

ANÁLISIS DEL DISEÑO DE UNA PLATAFORMA 2.0 PARA  
FACILITAR LA INCORPORACIÓN Y SALIDA DE LOS  
ESTUDIANTES DE MOVILIDAD INTERNACIONAL

**Nombre del responsable del proyecto**

Emilio Alvarez Suescun

**Centro**

Facultad de CC. Económicas y Empresariales

**Departamento**

Departamento de Organización de Empresas

## 1. Objetivos propuestos en la presentación del proyecto

La Facultad de CC. Económicas y Empresariales de la Universidad Complutense de Madrid es uno de los centros que más estudiantes de movilidad internacional (EMIs) envía/recibe a/desde otras universidades. Más de 130 estudiantes de nuestra universidad, de media anual, optan por realizar una estancia en una institución del extranjero y más de 170 estudiantes extranjeros eligen nuestra Facultad como destino en este mismo programa. Se prevé que este número crezca en el nuevo marco del Programa Erasmus+ Internacional.

Los estudios en este campo señalan que la incorporación de los EMIs al centro de destino y el proceso de adaptación al nuevo entorno cultural, académico y social al que van a enfrentarse puede afectar a su rendimiento académico. Andrade (2006) señala que los estudiantes internacionales experimentan menos apoyo social y se sienten más solos, lo que se añade a las posibles dificultades con el idioma. A su vez, Montgomery y McDowell (2009) encontraron que el aprendizaje de estos alumnos mejora con la interacción social. Y de Araujo et al. (2011) realizaron una revisión de la literatura donde descubrieron que el apoyo social y el establecimiento de relaciones con individuos locales juegan un importante papel en la adaptación de los EMIs. Asimismo, la experiencia de los miembros de este equipo señala la necesidad que tienen estos alumnos de un mayor conocimiento sobre el nuevo entorno al que van a enfrentarse, especialmente en lo relativo a programas, metodología docente y evaluación que ofrecen las universidades.

A pesar del esfuerzo de los miembros de la Comisión de Relaciones Internacionales de la Facultad en acompañar en el proceso de preparación de la estancia en el extranjero de los estudiantes out-going y de incorporación a nuestra Facultad de los estudiantes in-coming y de las diferentes estrategias que se han puesto en marcha para facilitar ese proceso de transición, el importante número de EMIs hace imposible una atención más personalizada de todos ellos.

Además de la atención personal, una de las herramientas con las que se cuenta para la transmisión de información sobre la movilidad internacional es el Campus Virtual y la página web de la Facultad. Aunque estas herramientas informáticas son de utilidad, tienen un enfoque distinto al que se pretende con este proyecto. Por un lado, se pretende dar más dinamismo en la creación de conocimiento y un proceso más rápido de feedback y actualización de la información. Por otro lado, los alumnos in-coming no pueden acceder al campus virtual hasta que empieza el curso.

Las nuevas tecnologías pueden ayudar en este proceso de adaptación. Rodgers y Nagash (2007) encontraron que las herramientas basadas en internet en el entorno laboral motivan a que los individuos aprendan más, sean más innovadores y mejoren sus destrezas de resolución de problemas. Por su parte, Jones et al. (2006) analizan cómo el diseño de un portal tecnológico aumenta la transferencia de conocimiento al conocer más intuitivamente dónde está dicho conocimiento. Gray et al. (2010) explican cómo una herramienta de software social puede apoyar las comunidades de aprendizaje social, compartiendo experiencias y desarrollando nuevas ideas, permitiendo expresar e intercambiar sus experiencias y perspectivas, incluso más allá del ámbito académico.

Por todo ello, el presente Proyecto de Innovación y Mejora de la Calidad Docente (PIMCD) pretende utilizar esta predisposición de los alumnos de movilidad internacional hacia las redes sociales para estudiar el diseño de una plataforma 2.0 que permita la creación y transferencia de información y conocimiento sobre el nuevo entorno, no solo académico sino también cultural y social, y que facilite la preparación de la estancia y su incorporación. Este proyecto es la base que se utilizará para a continuación implantar la mencionada plataforma en la Facultad de CC. Económicas y Empresariales, como una segunda fase del proyecto.

Este objetivo principal se desagrega en dos subobjetivos:

A) Creación de un repositorio de información y conocimiento en el ámbito de la movilidad internacional de estudiantes:

- Creación de una base de datos con información (y enlaces) sobre la gestión de la movilidad internacional en la Facultad de CC. Económicas y Empresariales: procedimientos, documentos oficiales, FAQs, etc.
- Creación de una base de datos con información útil para los estudiantes out-going sobre las universidades y países de destino, tanto desde el punto de vista académico (planes de estudio, programas de asignaturas, responsables de movilidad internacional, información de contacto, ...) como de viaje (localización, traslados, alojamiento, lugares de interés, ...)
- Creación de una base de datos con información útil para los estudiantes in-coming sobre la UCM y la Facultad de CC. Económicas y Empresariales y sobre Madrid, tanto desde el punto de vista académico (planes de estudio, programas de asignaturas, responsables de movilidad internacional, información de contacto, ...) como de viaje (localización, traslados, alojamiento, lugares de interés, ...)
- Identificación de las necesidades de los estudiantes out-going e in-coming en el ámbito de la movilidad internacional.

B) Análisis del desarrollo de una plataforma 2.0 para la creación y transferencia de conocimiento hacia, desde y entre EMI (in-coming y out-going)

- Identificación de las diferentes iniciativas informáticas que se han implantado en otras universidades en el ámbito de la movilidad internacional, e incluso en otros ámbitos académicos
- Identificación de las ventajas e inconvenientes de las distintas herramientas y plataformas de software social respecto de la creación, acumulación y transferencia de conocimiento en el ámbito de la movilidad internacional de estudiantes

## 2. Objetivos alcanzados

En cuanto al primer subobjetivo, la creación de un repositorio de información y conocimiento en el ámbito de la movilidad internacional de estudiantes,

- Creación de una base de datos con información útil para los estudiantes out-going sobre 40 universidades europeas, americanas y australianas con las que la Facultad de CC. Económicas y Empresariales tiene acuerdos. Del análisis de esas páginas se destaca:
  - La mayoría de las webs incluyen, en inglés, los programas de estudio y el calendario académico, la información de tipo administrativo, localización del campus y el transporte. Sin embargo, no son tan comunes las guías docentes, forma de evaluación y algunos otros aspectos generales sobre el funcionamiento de facultad/universidad.
  - La actividad más extendida de apoyo a los EMI es el apadrinamiento por alumnos nacionales de la universidad de destino y los actos de acogida, como “welcome meetings”, siendo muy escasa la información relativa a la tutorización por profesores.
  - Las redes sociales parecen ser la vía por donde se dan a conocer los eventos de bienvenida y acogida y demás actividades a lo largo del curso académico y es por donde se vincula a todos los estudiantes.
- Análisis de la página web de la Facultad de CC. Económicas y Empresariales en relación con la disponibilidad de información útil para los estudiantes in-coming. A pesar del esfuerzo que en los últimos años se ha hecho para facilitar mucha información académica

en inglés y publicar las actividades que se realizan a lo largo del curso académico, aun se identifican las siguientes carencias:

- La información administrativa, aunque muy profusa, está solo disponible en español.
  - Podría ampliarse la información disponible (p.ej., mediante links) sobre otras cuestiones de interés como alojamiento, medios de transporte, sanidad, etc.
  - Escasa utilización de redes sociales u otras herramientas 2.0, más allá del campus virtual y el correo electrónico. Esto puede explicar parte del escaso éxito a la hora de vincular a estos alumnos a la Facultad.
- Identificación de las necesidades de los estudiantes out-going de la Facultad de CC. Económicas y Empresariales en el curso 2015-16 sobre información en cuanto a su universidad y país de destino y las actividades que podrían ser útiles para mejorar su experiencia de movilidad, tanto en el ámbito académico como en el personal. A partir del análisis de las 54 respuestas conseguidas mediante una encuesta realizada a estos estudiantes (Anexo III), se concluye que:
- Los estudiantes valoran, de media, muy positivamente la información proporcionada y las iniciativas que ha llevado a cabo la universidad de destino para su integración (3,91).
  - La información que han considerado más útil hace referencia a seminarios, ocio, cultura, ciudad, universidad, etc. y posteriormente, la que proporcionó la oficina/coordinador y la sesión inicial, por delante de las herramientas tecnológicas (Tabla 2)
  - La información que han echado más en falta y que les hubiera servido de ayuda a la hora de organizar su estancia se centra en el ámbito académico (asignaturas, becas, horarios, exámenes, calificación, etc.) y sobre el día a día (alojamiento, transporte, etc.). (Tabla 3)
  - En cuanto a lo que más les han ayudado a su adaptación al nuevo entorno académico y social una vez que estaban en la universidad de destino, predominan claramente las tecnologías (especialmente, Facebook y algún grupo tipo whatsapp) frente a las tradicionales (asociaciones de estudiantes y eventos). (Tabla 4)
  - En este sentido, entre los que consideran que alguna actividad o tecnología hubiera podido ayudar a mejorar su adaptación a la nueva realidad, la mayoría destaca un grupo de Facebook u otras redes sociales y, en menor grado, otros recursos web, como foros, blogs, campus virtual. (Tabla 5)
- Identificación de las necesidades de los estudiantes in-coming a la Facultad de CC. Económicas y Empresariales en el curso 2014-15 sobre la información y las iniciativas de la Facultad que han o hubieran podido mejorar su experiencia de movilidad. A partir del análisis de las 22 respuestas conseguidas mediante una encuesta realizada a estos estudiantes, se concluye que:
- En general, los estudiantes tienen una opinión positiva sobre el uso del campus virtual por parte de los profesores, plataforma que sirve de apoyo a la labor docente.
  - Un tercio de los estudiantes que responden considera que la creación de un grupo de Facebook podría haber facilitado considerablemente la integración de los estudiantes internacionales en nuestra universidad. Los alumnos piensan que esta red social podría estimular la relación entre los EMIs y los españoles, contribuir a la resolución de problemas, proporcionar información sobre los profesores o, en un terreno más práctico, ser de utilidad en la búsqueda de vivienda, la contratación de un móvil o la apertura de una cuenta bancaria. En cambio, opinan que otras herramientas como whatsapp son más útiles para facilitar la comunicación con los amigos.
  - Por último, varios sugieren la implantación de un programa de mentores (buddy).

En cuanto al segundo objetivo, el análisis del desarrollo de una plataforma 2.0 para la creación y transferencia de conocimiento hacia, desde y entre EMIs (in-coming y out-going), se pueden identificar varios resultados:

- Identificación de las diferentes iniciativas informáticas que se han implantado en otras universidades. La revisión de las páginas web de las 40 universidades socias y las respuestas de los estudiantes out-going nos permitió identificar diferentes aplicaciones 2.0 que las mismas utilizan con los alumnos.
  - Se destaca el uso de Facebook y Twitter como herramientas de comunicación más amplias y de Instagram y YouTube a la hora de compartir fotos y videos. Sin embargo, el uso de estas aplicaciones no se circunscribe al ámbito de la movilidad internacional, sino que se realiza al nivel de la Facultad y la Universidad.
  - Las Oficinas de RR.II. empiezan a utilizar otras aplicaciones, como WhatsApp, para atender a los estudiantes.
- Identificación de literatura relevante sobre el uso de herramientas 2.0 en el ámbito de los estudiantes internacionales mediante búsqueda en bases de datos de publicaciones. Existen pocos trabajos que estudien el papel de las tecnologías 2.0 en el ámbito de la movilidad internacional, centrándose en el papel que pueden jugar Facebook y Twitter. Un análisis de estos trabajos, permite extraer las siguientes conclusiones:
  - Parece existir una relación entre el uso de estas tecnologías y el nivel de compromiso del estudiante, su integración académica y social y el rendimiento académico (Junco, 2014; Forbuss y Foucault-Welles, 2016). Sin embargo, este efecto va a depender del tipo de actividad que se lleve a cabo con estas tecnologías.
  - Mientras que las redes sociales pueden ser utilizadas para el aprendizaje formal, para la creación de grupos y el seguimiento de las conversaciones entre sus miembros (en este sentido, Facebook es mejor herramienta que Twitter), también pueden tener otros usos al facilitar el contacto de los estudiantes con el personal relacionado con los asuntos estudiantiles, la cooperación entre los estudiantes, la obtención de información, el aprendizaje activo y un rápido feedback, así como transmitir la idea de que los profesores y el personal administrativo están interesados en su bienestar académico, profesional y personal al estar más accesibles (Saw et al., 2012; Junco, 2014).
  - En educación, se han utilizado otras herramientas que favorecen la interacción entre los estudiantes y motivan una mayor involucración en las iniciativas docentes, como son los blogs y las wikis.
- A partir de todas las iniciativas anteriormente descritas, pudimos identificar de las principales ventajas e inconvenientes que las distintas herramientas y plataformas de software social respecto de la creación, acumulación y transferencia de conocimiento en el ámbito de la movilidad internacional de estudiantes (Anexo IV).
  - Hay que destacar dos tipos de herramientas 2.0 que pudieran tener más utilidad en este ámbito. Por un lado, tendríamos redes sociales que priman la inmediatez de la comunicación y la interacción entre los miembros, y, por el otro, aquellas en las que la interacción es mucho menor y prima más la perdurabilidad del contenido. Dentro de las primeras, las más difundidas son las redes sociales, como Facebook y Google+, o el servicio de microblogging Twitter. Blogs y wikis pertenecerían a la segunda categoría.
  - Entre las redes sociales, la que podría tener un mayor aprovechamiento potencial sería Facebook, ya que es, con mucho la que tiene una mayor difusión, tanto fuera como dentro del mundo académico, y, frente a su inmediato seguidor, Twitter, no está restringida a un número de caracteres determinado y la interacción entre los participantes es mucho más mayor. Como se ha indicado anteriormente, la creación de grupos abiertos únicamente a todos los EMIs podría ser factible, sobre todo si algunos de estos EMIs mantuvieran su pertenencia a estos grupos tras terminar su experiencia internacional. Todos estos alumnos tendrían acceso al campus virtual de la facultad, por lo que las consultas se centrarían probablemente en los aspectos más prácticos de la preparación y del disfrute de la estancia internacional, y no en cuestiones administrativas para las que ya existen otros canales.

- La ventaja de los blogs y de las wikis sobre las herramientas comentadas más arriba radica básicamente en dos aspectos. Por un lado, sus contenidos tienen, generalmente, mayor perdurabilidad. Y, por el otro, dicha perdurabilidad permite a los EMIs dejar patente tanto la creatividad como el compromiso con la universidad de aquellos que han hecho aportaciones a través de estas herramientas. Quizá el principal inconveniente de estas herramientas sea el coste de aprendizaje, aparentemente mayor para los no iniciados que el de usar una red social.

### **3. Metodología empleada en el proyecto**

A continuación, vamos a explicar la metodología de trabajo empleada en este proyecto docente, que se estructura en función de los dos objetivos principales planteados:

A. Creación de un repositorio de información y conocimiento en el ámbito de la movilidad internacional de estudiantes:

- Identificación y recopilación de la información actualmente disponible en la Fac de CC. Económicas y Empresariales tanto sobre la gestión de la movilidad internacional y diferentes aspectos académicos como sobre cuestiones relacionadas con el entorno necesarias para el estudiante in-coming
- Análisis de las páginas webs de 40 universidades de Europa, Oceanía, Canadá y USA que son destino de nuestros estudiantes out-going, sobre todo, en las cuestiones de interés para su mejor integración (Anexo I).
- Encuesta realizada a los estudiantes out-going de la Facultad de de CC. Económicas y Empresariales en el curso 2015-16 sobre aquella información sobre su universidad de destino que podría ser útil para mejorar su experiencia de movilidad. La encuesta se llevó a cabo mediante la herramienta Google Forms (Anexo II).
- Encuesta realizada a los estudiantes in-coming de la Facultad de de CC. Económicas y Empresariales en el curso 2014-15 sobre la información y las iniciativas de la Facultad. La encuesta se llevó a cabo mediante la herramienta Google Forms (Anexo III)
- Identificación de prácticas y recopilación de la información en la Feria de Internacional de Universidades en el Campus de Somosaguas. En este encuentro, se intercambiaron experiencias con representantes en el ámbito de las relaciones internacionales de las Facultades de UCM de Psicología y Trabajo Social y de otras instituciones europeas.

B. Análisis del desarrollo de una plataforma 2.0 para la creación y transferencia de conocimiento hacia, desde y entre EMIs (in-coming y out-going)

- Análisis de las páginas webs de 40 universidades de Europa, Oceanía, Canadá y USA que son destino de nuestros estudiantes out-going (Anexo I), especialmente en lo tocante al uso de herramientas 2.0 por la universidad para el intercambio de información con los EMIs
- Búsqueda de literatura en bases de datos de publicaciones (ABI ProQuest, Econlit, Google Scholar, ...) sobre el uso de herramientas 2.0 en el ámbito de los estudiantes internacionales.
- Entrevista con la responsable de comunicación y de redes sociales del Rectorado, Margot Almazán

#### **4. Recursos humanos**

Este proyecto ha sido desarrollado por los siguientes profesores de la Facultad de CC. Económicas y Empresariales de la Universidad Complutense de Madrid:

- Angel Alañón Pardo: Dpto. de Economía Aplicada I
- Emilio Alvarez Suescun: Dpto. de Organización de Empresas
- María Avello: Dpto. de Comercialización e Investigación de Mercados
- Mónica García-Ochoa Mayor: Dpto. de Organización de Empresas
- Covadonga de la Iglesia Villasol: Dpto. de Fundamentos del Análisis Económico I
- Iñaki Iriondo Múgica: Dpto. de Economía Aplicada II
- Francisco.Javier Martín Campo: actualmente en el Dpto. de Estadística e Investigación Operativa de la Facultad de Matemáticas
- Elena Urquía Grande: Dpto. de Economía Financiera y Contabilidad II

El profesor Jose Manuel Robles Morales, que inicialmente formaba parte del equipo, declinó finalmente su participación en el proyecto por motivos profesionales y personales.

Los profesores Alañón y Alvarez se han encargado de la coordinación de las distintas tareas que ha realizado el equipo.

Todos los componentes del mismo han tenido experiencias de movilidad internacional, ya sea como estudiantes, investigadores o docentes, y pertenecen, o han pertenecido, a la Comisión de Relaciones Internacionales de la Facultad de CC. Económicas y Empresariales, algunos durante muchos años. Asimismo, tienen un elevado conocimiento del funcionamiento interno de la Universidad, puesto que son profesores con una larga experiencia docente y varios miembros han formado parte del equipo decanal o de la dirección de sus respectivos departamentos.

El grupo que presenta este proyecto tiene una amplia experiencia en innovación docente. Desde 2009, sus miembros han participado en 19 PIMCD financiados por la UCM (cuyos miembros figuran como responsables en 4 de ellos), 1 proyecto dentro del Plan Nacional de I+D+i y 5 proyectos de cooperación para la calidad docente y el desarrollo (de los cuales 2 han sido financiados por la AECID y los 3 restantes por la UCM). Asimismo, se han hecho estancias docentes en 3 universidades europeas; Regent's College (Reino Unido), Jyväskylä Applied Sciences University (Finlandia) y Berlin School of Economics and Law (Alemania).

Como resultado de lo anterior, se han publicado 2 artículos docentes en revistas científicas internacionales y 4 en revistas científicas nacionales y se han realizado 11 ponencias en congresos nacionales e internacionales (Conference on Creativity in Higher Education, Finlandia; 35th European Accounting Association Annual Congress, Eslovenia; VIII Jornada de docencia en contabilidad, Palma de Mallorca; VII Jornada de docencia en Contabilidad, Bilbao; VI Jornada Campus Virtual UCM; XXXII Congreso Argentino de Profesores Universitarios de Costos, Argentina; Jornada de Formación del Profesorado, San Lorenzo de El Escorial). Además, se han obtenido 68 evaluaciones positivas en Docencia (de las cuales 5 son muy positivas, 1 excelentes y 2 con mención), destacando 4 miembros del equipo con más de 9, entre ellos el responsable del proyecto (12).

#### **5. Desarrollo de las actividades**

En marzo de 2015, el equipo tuvo su primera reunión para organizar el trabajo, bajo la coordinación de los profesores Alañón y Álvarez, en la que participó también la persona

responsable de la Oficina de RR.II. de la Facultad de de CC. Económicas y Empresariales. En la misma, los miembros del equipo discutieron la mejor forma de recopilar la información sobre los diferentes aspectos académicos, administrativos y sobre el entorno necesaria para una mejor adaptación e integración de los EMIs, tanto de la Facultad como de las universidades socias.

Se optó por desarrollar una plantilla (una hoja de Excel) que se estructuraba en los siguientes apartados (Anexo I): a) información de interés para los EMIs desde el punto de vista académico, administrativo, de localización y alojamiento y sobre la accesibilidad de la información; b) actividades, programas, servicios, etc. con los que cuenta la universidad para el apoyo a los EMIs; c) herramientas 2.0 utilizadas por la universidad para el intercambio de información con los EMIs. A partir de esta actividad, se analizaron 40 universidades de Europa (8 de Reino Unido, 6 de Holanda, 5 de Alemania, 4 francesas, 3 en Italia, 2 de Lituania, 2 de Polonia, 2 de Suecia, 2 de Turquía y 1 de Chequia, Eslovaquia, Irlanda y Rumanía), América (3 de Estados Unidos) y Oceanía (5 de Australia). Este trabajo fue desarrollado por todos los profesores, aunque el análisis final de los resultados fue realizado por las profesoras Avello, García-Ochoa y Urquía.

Posteriormente, el equipo volvió a reunirse para decidir el medio de recopilación de información a partir de la experiencia de los EMIs, tanto de los out-going como de los in-coming. Se optó por la realización de una encuesta mediante cuestionario. Esta metodología tiene como ventaja, frente a las entrevistas personales y los grupos de discusión, la mayor rapidez en la realización, la mayor sencillez en la transcripción de la información y la necesidad de una menor involucración de los alumnos, que se hubieran mostrado reacios a dedicar más tiempo.

En cuanto a la encuesta a los alumnos out-going, a partir de una serie de cuestiones generales previamente definidas, se elaboró un cuestionario que fue revisado por todos los miembros del equipo. Para aumentar la tasa de respuesta por parte de los estudiantes, se decidió solicitar a los miembros de la Comisión de RR.II. que enviaran a los alumnos que coordinaban un email que incluyese una explicación del proyecto y las preguntas. Optamos por hacer un cuestionario online mediante la herramienta Google Forms, pero también dimos la opción de que nos contestasen directamente por email. El cuestionario se estructuraba en los siguientes apartados (Anexo II):

- Valoración general sobre la información proporcionada y las iniciativas que ha llevado a cabo la universidad de destino para la integración de los EMIs (escala Likert de 5 puntos)
- En la fase previa e inicial, información más útil, tanto en el ámbito académico como en el personal, e información de utilidad que se ha echado en falta
- Durante la estancia, información, actividades o herramientas informáticas han ayudado más a adaptarse al nuevo entorno académico y social
- Opinión sobre alguna red social o aplicación informática hubiera podido ayudar a los Erasmus Out a mejorar su adaptación a la nueva realidad académica y social

Se obtuvieron 54 respuestas, lo que supone una tasa de respuesta cercana al 50%. De estas, 35 (65%) se registraron tras el primer email. Por países, el 20,75% de las respuestas provienen de alumnos que realizan su estancia en universidades de los Países Bajos, el 18,87% de Francia, el 16,98% de Italia, el 13,21% de Alemania y el 11,32% del Reino Unido. El análisis de los resultados fue realizado por los profesores Martín y de la Iglesia.

Respecto a la encuesta a los estudiantes in-coming, la Facultad de CC. Económicas y Empresariales ya realiza una encuesta de satisfacción de su estancia en la UCM. Puesto que la tasa de respuesta en el curso 2014-15 había sido muy baja, el Vicedecanato había decidido lanzarla de nuevo, por lo que el equipo que lleva a cabo este proyecto consideró más oportuno, para no generar una saturación de encuestas, aprovechar el cuestionario existente y añadir una cuestión abierta adicional. Esta pregunta valoraba en qué medida las

herramientas de comunicación (whatsapp, campus virtual, e-mail, ...) y/o las redes sociales (Facebook, Twitter, LinkedIn, ...) podrían haber sido utilizadas por la Facultad para mejorar su integración en la universidad y en la ciudad de Madrid. La encuesta se llevó a cabo mediante la herramienta Google Forms (Anexo III).

Se obtuvieron 22 respuestas válidas, lo que supone una tasa de respuesta de casi el 15%. El perfil sociodemográfico al que responde es el siguiente: 59% son mujeres, con edades comprendidas entre 22 y 24 años (82%), que en su mayoría realizan estudios de Administración y Dirección de Empresas (82%) y cursaban en sus universidades de origen mayoritariamente el tercer curso (55%) o un máster (23%). El profesor Iriondo se encargó del análisis de los resultados.

Los profesores Alañón, Álvarez, de la Iglesia y Urquía participaron en la Feria de Internacional de Universidades en el Campus de Somosaguas que se celebró el 23 de noviembre de 2015. En este encuentro, se intercambiaron experiencias con representantes en el ámbito de las relaciones internacionales de las Facultades de la UCM de Psicología y Trabajo Social y de otras instituciones de 6 países europeos. Ninguna de las universidades asistentes manifestó que utilizasen las redes sociales de forma particular para la interacción de los EMIs, aunque a nivel institucional todas utilizaban estas herramientas.

Dado que ninguno de los miembros del equipo tiene experiencia en la gestión de redes sociales institucionales, los profesores Alañón y Álvarez tuvimos una entrevista con la responsable de comunicación y de redes sociales de la UCM, Margot Almazán. Tras exponerle nuestros objetivos, nos explicó las ventajas que para nuestra iniciativa podría tener el uso de una red tipo Facebook. No obstante, nos dejó claro que un uso eficiente requiere respuestas casi inmediatas, lo que implica permanecer conectados los 365 días del año, y tener un acceso rápido a los canales que puedan permitir dar una respuesta a las cuestiones que los EMIs pudieran plantear.

Para tener un mayor conocimiento sobre las herramientas 2.0 y sus ventajas e inconvenientes, los profesores Alañón y Álvarez realizaron una búsqueda de literatura en bases de datos de publicaciones (ABI ProQuest, Econlit, Google Scholar, ...) sobre el uso de herramientas 2.0 en el ámbito de los estudiantes internacionales. Se buscaron trabajos a partir de 2010 publicados en revistas científicas "evaluadas por expertos" utilizando las siguientes combinaciones de palabras claves ("international student\*" OR "foreign student\*") AND ("web 2.0" OR "social media" OR "Social network\*"). Esta búsqueda se completó con la siguiente: ("international student\*" OR "foreign student\*") AND ("integration" OR "adaptation"). Adicionalmente, también se buscaron libros relacionados con este ámbito, proponiendo la compra del libro Junco, R. (2014). *Engaging students through social media*. San Francisco: Jossey-Bass.

La mayoría de los trabajos encontrados están fundamentalmente centrados en el uso que hacen las bibliotecas de estas tecnologías y en cuestiones relacionadas con la formación y el aprendizaje, pero hay pocos trabajos que analicen su impacto en el proceso de adaptación de los estudiantes internacionales. Los trabajos en el ámbito del impacto de las redes sociales en los estudiantes, en general, se han centrado en Facebook y Twitter.

Finalmente, el equipo de este proyecto se reunió para valorar toda la información que habíamos obtenido mediante las distintas actividades llevadas a cabo y que se han descrito anteriormente. Además de analizar las posibles ventajas e inconvenientes de las dos aplicaciones más utilizadas (Facebook y Twitter), decidimos incluir otros dos tipos de herramientas que pueden ser útiles para ayudar a facilitar la adaptación e integración de los EMIs a la universidad de destino, los blogs y las wikis. Como conclusión de este trabajo, se elaboró una tabla que recoge de forma resumida las principales ventajas e inconvenientes de estas herramientas como soporte para el proceso de movilidad internacional de los estudiantes (Anexo IV).

## ANEXO I: Plantilla para la recogida de información de universidades analizadas

| INFORMACIÓN A BUSCAR EN UNIVERSIDAD DE DESTINO   | SÍ/<br>NO | OBSERVACIONES/<br>ACLARACIONES |
|--|-----------|--------------------------------|
| <b>¿Qué información de interés para los EMIs contiene la página web?</b>   |           |                                |
| <b>A. Académico</b>  |           |                                |
| · Búsqueda de asignaturas  |           |                                |
| · Guía docente de asignaturas  |           |                                |
| · Horarios   |           |                                |
| · Evaluación   |           |                                |
| · Convocatorias  |           |                                |
| · Calendario Académico   |           |                                |
| · Otros (indicar cuál/es)  |           |                                |
| <b>B. Administrativo</b>   |           |                                |
| · Aspectos generales sobre el funcionamiento de facultad/ universidad (p.ej., enfermedad durante exámenes, reclamaciones, ...) |           |                                |
| <b>C. Localización y Alojamiento</b>   |           |                                |
| · Localización del campus  |           |                                |
| · Transporte al campus   |           |                                |
| · Alojamiento (oficiales, particulares, ..)  |           |                                |
| · Otra información de interés sobre universidad  |           |                                |
| - asociaciones de alumnos  |           |                                |
| - instalaciones deportivas   |           |                                |
| - cursos de idiomas  |           |                                |
| - noticias   |           |                                |
| - otras cuestiones   |           |                                |
| · Otra información de interés sobre la ciudad de destino   |           |                                |
| · Faqs   |           |                                |
| <b>D. Accesibilidad de información de interés para los EMIs</b>  |           |                                |
| · Idiomas adicionales en los que está disponible:  |           |                                |
| · Facilidad para encontrar la información  |           |                                |
| <b>¿Con qué actividades, programas, servicios, etc. cuenta la universidad/facultad de apoyo a los EMIs?</b>                    |           |                                |
| A. Apadrinamiento por alumnos  |           |                                |
| B. Tutorización por profesores (no relacionado con asignaturas)  |           |                                |
| C. Actos de acogida (welcome meeting, ...)   |           |                                |
| D. Actos de integración (reuniones, actividades, ...)  |           |                                |
| E. Otros (indicar cuál/es)   |           |                                |
| <b>¿Dispone de alguna herramienta para los EMIs para el intercambio de información ?</b>                                       |           |                                |
| A. Lista de distribución de email  |           |                                |
| B. Newsletter  |           |                                |
| C. Facebook/Google+  |           |                                |
| D. Twitter   |           |                                |
| E. Blog  |           |                                |
| F. Otros (p.ej., LinkedIn, ...)  |           |                                |

## ANEXO II: Cuestionario a los estudiantes out-going

### Uso de herramientas 2.0 con alumnos internacionales

Estamos llevando a cabo en la UCM un proyecto para mejorar la integración de los alumnos internacionales en la universidad de destino, ya sean Erasmus Out o Erasmus In. La finalidad es reducir el "estrés" inicial para mejorar el rendimiento académico y la vivencia personal.

Te rogamos que nos ayudes dedicando 5 minutos de tu tiempo y contestes las siguientes preguntas sobre tu experiencia como Erasmus Out.

Por favor, indícanos tu universidad de destino\*

1. ¿Cómo valoras la información proporcionada y las iniciativas que ha llevado a cabo la universidad de destino para tu integración en dicha universidad y en la ciudad donde se encuentra?

1 2 3 4 5

muy escasas      muy buenas

2. De la información que proporciona la universidad de destino, ¿qué es lo que más te ha ayudado (tanto en el ámbito académico como en el personal)?

3. ¿Qué información es la que más has echado en falta y qué crees que te hubiera servido de ayuda a la hora de organizar tu estancia (tanto en el ámbito académico como en el personal)?

4. Una vez que estabas en la universidad, ¿qué información, actividades o herramientas informáticas te han ayudado más a adaptarte al nuevo entorno académico y social?

(Estamos especialmente interesados en saber si han utilizado alguna red social, como Facebook, Twitter, LinkedIn, Flickr, bloqs, etc., para ayudarte en tu estancia)

5. ¿Crees que alguna red social o aplicación informática hubiera podido ayudar a los Erasmus Out a mejorar su adaptación a la nueva realidad académica y social? Si de ti dependiera, ¿qué harías? ¿Crees que hubiéramos podido hacer algo desde la Facultad?

### ANEXO III: Principales resultados de la encuesta a estudiantes out-going

Tabla 1. Distribución por países de las respuestas y valoración media

| <i>País</i> | <i>%</i> | <i>Media</i> |
|-------------|----------|--------------|
| Alemania    | 13,21    | 4,00         |
| Austria     | 1,89     | 2,00         |
| Eslovaquia  | 3,77     | 3,50         |
| Francia     | 18,87    | 4,10         |
| Irlanda     | 3,77     | 3,57         |
| Italia      | 16,98    | 3,44         |
| Lituania    | 1,89     | 3,00         |
| P. Bajos    | 20,75    | 4,27         |
| Polonia     | 1,89     | 4,00         |
| R. Checa    | 1,89     | 5,00         |
| Reino Unido | 11,32    | 3,83         |
| Suecia      | 3,77     | 5,00         |

Tabla 2. Tipo de información que se considera más útil.

| <i>CATEGORÍA</i>             | <i>DESCRIPCIÓN</i>  | <i>%</i> |
|------------------------------|---|----------|
| <i>Varios</i>                | Seminarios, ocio, cultura, mapas, ciudad, universidad, médicos, folletos, académico | 33,87    |
| <i>Oficina / Coordinador</i> | Sesión inicial, oficina de RR.II., coordinador                                      | 22,58    |
| <i>Eventos</i>               | Arrival week, alumno de apoyo, asociación estudiantes, encuentros                   | 19,35    |
| <i>Virtual</i>               | Moodle, plataforma online, Facebook, correo electrónico                             | 16,13    |
| <i>Nada</i>                  | No ha sido útil nada  | 3,23     |
| <i>NS/NC</i>                 | No contestan  | 4,84     |

Tabla 3. Tipo de información que ha echado en falta y hubiera necesitado

| <i>CATEGORÍA</i> | <i>DESCRIPCIÓN</i>   | <i>%</i> |
|------------------|--|----------|
| <i>Académico</i> | Asignaturas, becas, ayudas, horarios, exámenes, calificación | 42,11    |
| <i>Día a día</i> | Alojamiento, transporte, supermercados, día a día            | 15,79    |
| <i>Funcional</i> | Uso de Campus virtual, descargas ilegales                    | 3,51     |
| <i>Eventos</i>   | Eventos organizados para erasmus                             | 3,51     |
| <i>Origen</i>    | Alumnos que se quejan por el trato UCM                       | 3,51     |
| <i>Autonomía</i> | Autonomía del alumno por falta de apoyo                      | 3,51     |
| <i>Nada</i>      | No echan en falta nada                                       | 17,54    |
| <i>NS/NC</i>     | Dejan la pregunta en blanco                                  | 10,53    |

Tabla 4. Tipo de información, actividades o herramientas informáticas que han ayudado más a adaptarse al nuevo entorno académico y social

| <i>CATEGORÍA</i>                | <i>DESCRIPCIÓN</i>                                     | <i>%</i> |
|---------------------------------|--|----------|
| <i>Redes sociales</i>           | Facebook, y algún grupo tipo whatsapp (poco frecuente) | 56,00    |
| <i>Virtual</i>                  | correo electrónico, campus virtual, plataforma virtual | 12,00    |
| <i>Asociaciones Estudiantes</i> | Asociaciones de estudiantes                            | 10,67    |
| <i>Eventos</i>                  | Presentación, jornada inaugural                        | 8,00     |
| <i>Web</i>                      | Página web, blogs                                      | 6,67     |
| <i>Nada</i>                     | No echan en falta nada                                 | 2,67     |
| <i>NS/NC</i>                    | No contestan   | 4,00     |

Tabla 5. Tipo de información, actividades o herramientas informáticas que la Facultad habría podido hacer para facilitar la integración

| <i>CATEGORÍA</i>    | <i>DESCRIPCIÓN</i>   | <i>%</i> |
|---------------------|--|----------|
| <i>Facebook</i>     | Facebook y otras redes sociales, grupos                                    | 31,25    |
| <i>Web</i>          | Foros, blogs, Campus Virtual, información                                  | 15,63    |
| <i>Eventos</i>      | Eventos para promover relación estudiantes                                 | 3,13     |
| <i>Asociaciones</i> | Asociaciones de estudiantes  | 6,25     |
| <i>Otros</i>        | Doctorado, asignaturas, tutor, mentor, contactos nuevos/antiguos, papeleos | 14,06    |
| <i>Nada</i>         | No se propone nada   | 12,50    |
| <i>NS/NC</i>        | Pregunta en blanco   | 17,19    |

## ANEXO IV: Ventajas e inconvenientes de distintas herramientas 2.0

|                 | VENTAJAS   | INCONVENIENTES   |
|-----------------|--|--|
| <i>Facebook</i> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Amplia difusión (uso generalizado) – no requiere formación</li><li>• Inmediatez de comunicación</li><li>• Forma efectiva de “enganchar”</li><li>• Favorece la interrelación entre miembros</li></ul>   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Reducida capacidad de organizar información</li><li>• Necesidad continua de alimentación de contenidos</li><li>• Requiere uno (o muy pocos) “web masters” dedicados con criterios unificados</li><li>• Control reducido sobre contenidos</li><li>• Mezcla de vida personal y académica</li></ul>                             |
| <i>Twitter</i>  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Amplia difusión (menor que FB)</li><li>• Inmediatez de comunicación (mayor que en FB)</li><li>• Forma efectiva de “enganchar”</li><li>• Favorece la interrelación entre miembros (menor que FB)</li></ul>  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Temporalidad (no perdurabilidad de contenidos)</li><li>• No permite la clasificación de información</li><li>• Necesidad continua de alimentación de contenidos</li><li>• Requiere uno (o muy pocos) “web masters” dedicados con criterios unificados</li><li>• Control reducido sobre contenidos (menor que en FB)</li></ul> |
| <i>Blogs</i>    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Perdurabilidad</li><li>• Permite la clasificación de información</li><li>• Control total sobre contenidos</li><li>• Posibilidad de formatos atractivos</li><li>• Da tiempo para consensuar contenido publicado</li></ul>   | <ul style="list-style-type: none"><li>• No acceso directo</li><li>• Menor interacción con EMIs</li><li>• Requiere intermediario para introducir información</li></ul>  |
| <i>Wiki</i>     | <ul style="list-style-type: none"><li>• Perdurabilidad</li><li>• Permite la clasificación de información</li><li>• Permite el control de cambios</li><li>• Trazabilidad del proceso</li><li>• Permite mayor participación de EMIs que blogs</li><li>• Trabajo más distribuido y acumulativo – enfoque constructivo</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Poca familiaridad – puede requerir algo de formación</li><li>• Interrelación no directa entre EMIs</li></ul>   |