



## El desarrollo de la formación integral del estudiantado en la Universidad de Deusto a través de la innovación docente

### Deustuko Unibertsitateko ikasleen prestakuntza integrala garatzea irakaskuntzaren berrikuntzaren bidez



Este libro recoge buenas prácticas académicas y de gestión implementadas por el profesorado de la Universidad de Deusto.

© Unidad de Innovación Docente. Universidad de Deusto, 2022  
Edita: Grupo de Comunicación Loyola, Bilbao  
ISBN: 978-84-271-4509-2

**BUENAS PRÁCTICAS DE INNOVACIÓN Y CALIDAD**

## X Jornada Universitaria de Innovación y Calidad:

“El desarrollo de la formación integral del alumnado a través de la innovación docente”

Desarrollo de competencias de marketing estratégico a través del aprendizaje-servicio.

Eizaguirre, A., García-Feijoo, M. y Marco-Gardoqui, M.



### DATOS GENERALES

**Nombre de la/s titulación/es implicada/s:** Grado en Administración y Dirección de Empresas.

**Asignatura/s implicada/s:** Marketing Operativo.

**Destinatarios:** Alumnado de 3º curso.



### DESCRIPCIÓN, OBJETIVOS Y DESARROLLO METODOLÓGICO DE LA PRÁCTICA INNOVADORA

#### Descripción:

En el marco de la asignatura de Marketing de 3º curso del Grado en Administración y Dirección de empresas, un conjunto de tres docentes decidimos plantear un proyecto de APyS en colaboración con Intermon-Oxfam y más en concreto con su red de tiendas de Comercio Justo.

Esta red de tiendas carece del posicionamiento deseado para conectar con clientes que consideren que son lugares donde encontrar productos atractivos para decorar el hogar, hacer un regalo, o realizar la compra de productos de higiene.

Así, en el marco de la asignatura de Marketing se procedió a organizar 15 grupos de estudiantes. Cada uno de ellos tenía que elegir una categoría de producto de las tiendas Intermon-Oxfam (chocolate, vajillas, manteles, artículos decorativos, mueble pequeño, joyas...) y debía proceder a hacer una propuesta de marketing mix completa, coherente y conectadas con las necesidades de un segmento concreto de población.

En concreto, cada equipo escogía una categoría de producto de su agrado y tenía que realizar una propuesta de “product” (incluyendo marca, envase...), “price” y “promotion”. El trabajo realizado por cada uno de los equipos se tutoró por parte de las tres docentes, y al final del semestre los estudiantes presentaron sus trabajos ante 3 personas de intermon-Oxfam.

La evaluación de los estudiantes es muy positiva. Además, la organización hace un balance muy positivo de la colaboración. Por un lado, han podido acercarse al colectivo de estudiantes de 21 años, algunos de los cuales no conocían la organización. Por otro lado, muchas de las ideas compartidas en los trabajos son útiles para llevarlas a la práctica tal cual, o bien para adaptarlas e incorporarlas a otros casos concretos.

### **Objetivos de la práctica:**

Los estudiantes desarrollarán propuestas de valor coherentes (producto, precio, distribución y comunicación) a comercializar en las tiendas Intermon-Oxfam de comercio justo. De esa forma desarrollan competencias de marketing a la vez que aportan un valor a una organización sin ánimo de lucro.

### **Metodología (fases, actividades y cronograma):**

La metodología seguida es la de Aprendizaje y Servicio. En primer lugar, las docentes nos entrevistamos con diferentes organizaciones, tratando de ver a cuál de ellas le podía encajar una colaboración con una asignatura del plan de estudios de Administración y Dirección de Empresas, y más en concreto con el área de Marketing. La receptividad por parte de Intermon-Oxfam fue muy positiva y la práctica se diseñó conjuntamente.

En el desarrollo de los trabajos realizados por los estudiantes hubo un apoyo continuo por parte de profesionales de la ONG y sin duda ese hecho contribuyó al desarrollo satisfactorio de la práctica.

### **Fases y actividades:**

El desarrollo de la práctica de aprendizaje y Servicio tuvo 7 fases. (1º) Selección de la organización con quien colaborar. (2º) Codiseño de la experiencia de Aprendizaje y Servicio entre las docentes de Deusto y la organización sin ánimo de lucro Intermon-Oxfam, (3º) Creación de 15 grupos de estudiantes. Cada uno de ellos tenía que elegir una categoría de producto de las tiendas Intermon-Oxfam (chocolate, vajillas, manteles, artículos decorativos, mueble pequeño, joyas...). (4º) Desarrollo de los trabajos por parte de los estudiantes: realizar una propuesta de marketing mix completa, coherente y conectadas con las necesidades de un segmento concreto de población. En concreto, cada equipo escogía una categoría de producto de su agrado y tenía que realizar una propuesta de “product” (incluyendo marca, envase...), “price” y “promotion”. En el desarrollo de los trabajos los estudiantes contaban con un seguimiento por parte de las docentes de la universidad y un acompañamiento por parte de profesionales de Intermon-Oxfam. (5º) Presentación de los trabajos por parte de los estudiantes ante 3 personas de intermon-Oxfam y ante las docentes. (6º) Evaluación de la experiencia entre las docentes de la Universidad de Deusto y las profesionales de la organización colaboradora.

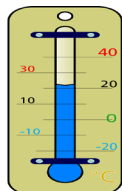
### **Cronograma:**

Toda la experiencia se desarrolló entre febrero y junio.



## RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES

Una colaboración de confianza con una organización del entorno que asuma el compromiso de abordar el proyecto conjunto. Docentes motivadas con el proyecto.



## REFLEXIÓN Y VALORACIÓN

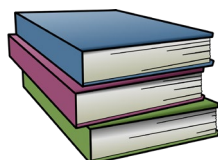
### Evaluación de la Buena Práctica y lecciones aprendidas

#### Evaluación de la buena práctica:

La evaluación de los estudiantes es muy positiva. Además, la organización hace un balance muy positivo de la colaboración. Por un lado, han podido acercarse al colectivo de estudiantes de 21 años, algunos de los cuales no conocían la organización. Por otro lado, muchas de las ideas compartidas en los trabajos son útiles para llevarlas a la práctica tal cual, o bien para adaptarlas e incorporarlas a otros casos concretos.

#### Lecciones aprendidas:

Una primera lección es que es preciso lograr una complicidad con la organización con quien se desee abordar un proyecto de aprendizaje y servicio, puesto que la idea inicial se ve modificada en el desarrollo real de la experiencia. Una segunda lección es que el grado de compromiso que se consigue de los estudiantes cuando encuentran un sentido a sus proyectos es muy alto, y como consecuencia de ello, el aprendizaje es mucho mayor.



## REFERENCIAS

### Marco conceptual y Referencia bibliográficas que apoyan esta buena práctica

#### Marco conceptual:

Las universidades juegan un papel crucial en la formación de los profesionales del futuro (Bringle & Hatcher, 2000). En un mundo en constante cambio y con desafíos cada vez más complejos y globales, las facultades de dirección y administración de empresas han de formar profesionales que tengan en cuenta no solo el beneficio económico, sino también el bienestar de las personas y sociedades en el corto y largo plazo. Para contribuir al desarrollo de estos profesionales, la metodología de Aprendizaje y servicio es especialmente adecuada.

Bringle y Hatcher (1995) definen el Aprendizaje y Servicio (en adelante ApS) como una experiencia educativa bien articulada en la que el estudiantado: (a) “participa en una actividad de servicio bien articulada y que da respuesta a las necesidades identificadas en la comunidad”; (b) “reflexiona sobre cómo aplicar sus conocimientos académicos en la actividad de servicio de manera que obtiene una mejor comprensión de estos” (p.112). Además, durante la experiencia el alumnado “desarrolla una serie de competencias y

habilidades cívicas” (Barreneche, 2013, p. 216). El ApS debe integrar objetivos académicos y cívicos a partes iguales y estos deben estar bien interrelacionados entre sí. Estas características son las que distinguen el ApS de otras actividades co-curriculares o extracurriculares, como son el voluntariado, las prácticas solidarias, etc. Aunque en las actividades de voluntariado o solidarias sí que se favorece el aprendizaje de los estudiantes, generalmente no se incorpora una evaluación formal o sumativa en el currículo (Barreneche, 2013).

El aprendizaje-servicio (en adelante, ApS) es una metodología que cobra cada vez más importancia en la educación, más concretamente en la educación superior. Esta metodología propone vincular la actividad académica con el compromiso social, fortalecer la identidad espiritual de las instituciones de educación superior e involucrar a los jóvenes, como verdaderos agentes de cambio social, en la construcción de una sociedad más justa y solidaria. Así, cada vez más evidencia respalda que la integración de esta metodología en el currículo académico tiene un impacto sustancial en el desarrollo personal, académico y profesional de los estudiantes universitarios.

La realidad social que afrontan los estudiantes con este tipo de prácticas es un complemento de gran valor en su formación, no solo a nivel académico, sino como ciudadanos conscientes de la realidad que les rodea. Este tipo de prácticas tienen un impacto real en los estudiantes y, por tanto, en las organizaciones en las que trabajarán y en la sociedad en su conjunto. Sin embargo, para ser realmente efectivo, parece que el aprendizaje-servicio debe estar bien integrado e incrustado en el currículo, es decir, debe institucionalizarse. Esto es, las iniciativas aisladas de ApS pueden ser efectivas, pero cuando los esfuerzos son comunes o existe apoyo dentro de la institución, el efecto que pueden tener, es mayor o más duradero.

Para que las actividades de ApS cumplan todo su potencial y se materialicen los beneficios relatados anteriormente tanto para los estudiantes así como para el resto de agentes implicados, se han de dar una serie de elementos críticos: (1º) es muy importante que la actividad de ApS parta de una co-creación entre las universidades y la comunidad (Puig et al., 2007); (2º) es muy relevante que el estudiante tenga libertad para participar en la experiencia de ApS, ya que una mayor motivación incrementará las probabilidades de crecimiento académico y personal (Martínez Domínguez et al., 2013); (3º) es relevante que el diseño de la metodología sea acorde a las características del estudiantado (sus conocimientos previos, competencias, intereses, habilidades...); (4º) el alumnado ha de contar con un espacio de interacción y reflexión, como seminarios, plataformas donde pueda compartir con el docente y el resto de compañeros/as sus inquietudes, dudas, reflexiones, etc., para que toda acción llevada a cabo en el proyecto sea con sentido y no un “hacer por hacer” (Vázquez Verdura, 2015, p. 202); (5º) el profesorado tiene que actuar como guía durante toda la experiencia de ApS para que el aprendizaje y desarrollo de competencias sea pleno; (6º) es relevante que exista una evaluación formal y sumativa del estudiantado durante todo el proceso para “regular la experiencia y el trabajo de los participantes” (Puig et al., 2007, p. 22), y poder extraer aprendizajes para el futuro; (7º) es recomendable que las experiencias sean recogidas y documentadas para que haya una reflexión durante y tras la experiencia, lo cual contribuirá a que el alumnado genere e interiorice su propio aprendizaje.

### Referencias bibliográficas:

- Barreneche, G.I., y Ramos-Flores, H. (2013). Integrated or isolated experiences? Considering the role of service-learning in the Spanish language curriculum. *Hispania*, 96(2), 215-228.
- Boyer, E L. (1997). The scholarship of engagement. *Journal of Public Service and Outreach*, 1(1),11-20.

- Bringle, R.G., y Hatcher, J. A. (1995). A service-learning curriculum for faculty. *Michigan Journal of Community Service Learning*, 2(1), 112-122.
- Bringle, R.G., & Hatcher, J. A. (2000). Institutionalization of service learning in higher education. *The journal of higher education*, 71(3), 273-290.
- Domínguez, B. M. (2014). Aprendizaje-servicio y educación inclusiva. *Educación y Futuro: revista de investigación aplicada y experiencias educativas*, (30), 183-208.
- Furco, A. (2011). Rúbrica de autoevaluación para la institucionalización del aprendizaje servicio en la educación superior (revisión 2003). *Educación Global Research*, 0, 77-88.
- Furco, A., & Billig, S. H. (Ed). (2002). *Service learning: The essence of the pedagogy*. IAP. <https://n9.cl/zsban>
- Hervás Torres, M., y Miñaca Laprida, M. I. (2015). El aprendizaje-servicio y los beneficios de sus experiencias. En *XI Congreso Internacional sobre Educación, Cultura y Desarrollo con el Simposio Internacional Virtual Ecoinvolucrate: Educación para Arquitectura Sostenible*, Málaga, 5-20
- Korthagen, F.A. (1999). Linking reflection and technical competence: The logbook as an instrument in teacher education. *European Journal of Teacher Education*, 22(2-3), 191-207.
- Latorre, B.Z., Pérez, V.G., & Calandín, J.G. (2019). La dimensión ética y ciudadana del Aprendizaje Servicio: Una apuesta por su institucionalización en la Educación Superior. *Revista Complutense de Educación*, 30(1), 1.
- Lewing, J. M. (2019). Faculty Motivations and Perceptions of Service-Learning in Christian Higher Education. *Christian Higher Education*, 18(4), 294-315.
- Marco-Gardoqui, M., Eizaguirre, A., & García-Feijoo, M. (2020). The impact of service-learning methodology on business schools' students worldwide: A systematic literature review. *Plos One*, 15(12), 1-21
- Martínez Domínguez, B., Martínez Domínguez, I., Alonso Sáez, I. y Geruzaga Amundarain, M. (2013). El aprendizaje-servicio, una oportunidad para avanzar en la innovación educativa dentro de la Universidad del País Vasco. *Tendencias Pedagógicas* (21), 99-117.
- Opazo, H., Aramburuzabala, P., y Cerrillo, R. (2016). A Review of the Situation of Service-Learning in Higher Education in Spain. Asia-Pacific. *Journal of Cooperative Education*, 17(1), 75-91.
- Pérez Pérez, C., González González, H., Lorenzo Moledo, M.D.M., Crespo Comesaña, J. M., Belando Montoro, M.R., y Costa París, A. (2019). Service-learning in the Spanish university system: A study based on deans' perception. *Relieve. Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, 25(2), 1-17: <http://doi.org/10.7203/relieve.25.2.15029>
- Puig, J.M., Batlle, R., Bosch, C., y Palos, J. (2007). Aprendizaje servicio. Educar para la ciudadanía. *Octaedro*, 69(69), 1-238.
- Tapia, M.N. (2007) Aprendizaje-servicio en la educación superior. Un panorama introductorio. *Centro Latinoamericano De Aprendizaje y Servicio Solidario*, 1. <http://www.centroetica.uct.cl/documentos/archivos/>.
- Verdura, V. V. (2015). El aprendizaje-servicio: una estrategia para la formación de competencias en sostenibilidad. *Foro de Educación*, 13(19), 193-212.