

## Series de TV y Twitter en la asignatura de protocolo

### *TV shows and Twitter in protocol's subject*

**Daniel Delmás Martín**<sup>1</sup>

Universitat Rovira i Virgili

[danieldelmasmartin@gmail.com](mailto:danieldelmasmartin@gmail.com)

**Dra. Estela Bernad Monferrer**<sup>2</sup>

Universitat Jaume I

[bernad@uji.es](mailto:bernad@uji.es)

#### **Resumen:**

Como parte de otro trabajo de investigación más amplio, hemos llevado a cabo una experiencia para mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje (E-A) del protocolo en las aulas universitarias. El presente trabajo tiene como objetivo describir esa experiencia y los resultados que se han obtenido en las aulas de la Universitat Jaume I de Castellón.

Nos encontramos ante una situación de bloqueo tecnológico en la docencia actual española. Con el desarrollo de las Tecnologías de la Comunicación y la Información (TIC) actuales, deberíamos de estar experimentando el cambio del sistema de clases magistrales, donde el profesor es el centro del proceso de enseñanza, a uno en el que las TIC toman el protagonismo haciendo que el alumno sea el centro del proceso de aprendizaje. Además, mediante las TIC, y el posicionando del docente como asesor de aprendizaje, conseguimos que los alumnos generen y amplíen su PLE (Entorno personal de aprendizaje), que es crucial para que puedan desenvolverse en la sociedad del conocimiento digital en la que estamos inmersos. Esta experiencia, va encaminada a dar un primer paso en ese cambio.

Vamos a tratar esta experiencia como un estudio de caso en el que, a partir de los resultados obtenidos, pretendemos demostrar que en efecto, sí, a partir de las series de TV y el uso de Twitter, conseguimos una mejora en la comprensión del contenido y la motivación del alumno hacia la materia.

**Palabras clave:** Protocolo, comunicación, TIC, Twitter, PLE, Series de TV.

#### **Abstract:**

Within a wider research we have been carrying out an experience to improve the teaching-learning process in protocol's subject. The aim of the current work is to describe the experience and its results in Jaume I University protocol classroom.

Spanish teaching is experiencing a technological blockade. With the current Information and Communication Technologies (ITC) development, we should be shifting from the master class system where, the teacher is the central figure in the teaching-learning process, to another system where ICT are taking central stage, thus making the student the central figure in the teaching process. In addition, through ITC and the teacher acting as a learning advisor, students develop and expand personal learning environment (PLE), which is crucial in the current digital knowledge society. Our work is aimed to take a first step towards this needed change.

We are going to carry out this research as a study case. Based on the results thereof, we intend to prove that using TV shows and Twitter on the students really has a positive effect. We intend to demonstrate that these tools improve motivation and comprehension on the subject.

**Keywords:** protocol, communication, TIC, Twitter, PLE, TV shows

## 1. INTRODUCCIÓN

Las aulas españolas están sufriendo un bloqueo tecnológico. Con el surgimiento de internet, y todas las TIC que le han seguido como consecuencia, la docencia debería estar experimentando un cambio radical. Este debería de ser, de un método tradicional de clase magistral, donde se pone más el foco en la enseñanza que en el aprendizaje, y donde el alumno experimenta un rol pasivo, siendo el profesor el centro del proceso de E-A, a un sistema donde, a través de las TIC, el alumno se sitúa en el centro del proceso de aprendizaje adquiriendo un rol activo. Esto cambio implica, además, el cambio del foco en el proceso de enseñanza, y también, al de aprendizaje, donde el profesor pasa a convertirse en una figura clave como asesor o guía pedagógico.

Conceptos como el denominado PLE<sup>1</sup> (Entorno personal de aprendizaje) están tomando protagonismo en una sociedad del conocimiento, donde los alumnos nacen como nativos digitales y donde prepararlos para que sean capaces de formarse a través de las grandes oportunidades que supone internet, es una de los objetivos primordiales de los docentes actuales.

Pero sin duda en esto, como ocurre en muchos otros aspectos de las sociedades avanzadas, la tecnología va por delante de la comunidad, y nos encontramos con una doble situación que impide su plena implantación: por un lado, la falta de formación de muchos docentes que no son, como decíamos anteriormente, nativos digitales. Y por el otro, que los recursos son finitos y su aplicación es más lenta de lo que nos gustaría. Y si a estas dos causas anteriores, le sumamos la necesidad de investigación al respecto, para tener información con la que tomar decisiones y dar los pasos adecuados, dan como consecuencia el momento en el que vivimos: un periodo de bloqueo tecnológico al que pretendemos sumar nuestro pequeño grano de arena para

<sup>1</sup> Se basa en la utilización de herramientas de la Web 2.0 y las redes sociales, incorporándolas en el ámbito del aprendizaje, posibilitando que las personas puedan desenvolverse en dicha plataforma virtual para adquirir un aprendizaje eficaz y autónomo. (Martínez Gimeno y Torres Barzabal, 2013)

que el protocolo, como ciencia y herramienta de comunicación, de ese paso adelante en la formación de nuevos profesionales posicionándolo donde corresponde.

## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.2. Protocolo

El protocolo es tan antiguo como lo es la sociedad humana. Desde el momento en el que el ser humano convive en grupos, se hacen necesarias una serie de reglas que garanticen la convivencia pacífica entre todos sus miembros. Si por algo se ha caracterizado el ser humano a lo de la historia, es por no tener una naturaleza anárquica. Incluso hoy en día, cuando se estudian tribus que no han tenido nunca contacto con otros grupos sociales, se puede ver cómo existen unas normas para establecer la convivencia. Por tanto, el protocolo es inherente al ser humano.

Orozco López, (2016) habla que, para entender el protocolo y conocer sus orígenes, nos hemos de remontar al momento en el que el ser humano decide vivir en sociedad, y por lo tanto, necesita organizar las relaciones entre los distintos individuos que la integran para que no haya conflictos. En una sociedad gregaria y que necesita distribuir espacios y recursos, el ser humano debía, en algún momento, empezar a establecer normas que determinaran quiénes ocupaban los lugares más seguros o quiénes obtenían la comida más nutritiva En detrimento de aquellos que eran obligados a quedarse en las zonas menos seguras y a consumir lo que los otros no querían. En palabras del autor, “las sociedades necesitan el protocolo, que coloca a cada cual en el lugar que le corresponde y premia las conductas valiosas de acuerdo con una escala de valores que cada sociedad y cultura ha elaborado, según sus necesidades” (Orozco López, (2016: 7)

Uno de los autores referentes en el protocolo es Urbina. Este autor define el término protocolo como:

Disciplina que, con realismo, técnica y arte (pues tiene de las tres cosas), determina las estructuras o formas bajo las cuales se desarrolla una actividad humana pluripersonal e importante; con el objetivo de su eficaz realización y, en último lugar, de mejorar la convivencia. (Urbina 2006: 33)

Por tanto, el protocolo es una disciplina inherente al ser humano, puesto que no está en su naturaleza vivir anárquicamente, y contribuye a generar una convivencia social pacífica. Pero, además, construye y genera las estructuras sobre las cuales se vive, determinando un orden para esa convivencia positiva de la que hablábamos. Si cogemos el Real Decreto 2099/83 que rige el orden de precedencias en los actos organizados por las instituciones españolas, sería fácil poder describir cuáles son las principales estructuras con las que cuenta la sociedad española, y cuál es su orden de precedencia.

Pero, ¿cuáles son las fuentes del protocolo? Sánchez González, (2011) habla de dos fuentes de creación esenciales para esta disciplina: las normas y la costumbre. En cuanto a la primera, la autora dice que son “pautas a las que deben ajustarse las conductas, solo tienen una importancia jurídica cuando hablamos de preceptos de

derecho positivo cuyo cumplimiento puede ser exigible procesalmente”. En cuanto a la costumbre, nos dice “para ciertos aspectos del protocolo [...], las buenas costumbres o maneras, es evidente que la norma moral, la que no es exigible jurídicamente pero que tiene como elemento valorador la opinión de los demás, tiene también una importancia determinante” (Sánchez González, 2011: 31).

Y en esta línea van otros autores que dicen que “el protocolo se formula a través de una serie de normas que pueden tener carácter jurídico en sentido estricto (protocolo oficial, orden de precedencias y rangos) o no tenerlo (modas, reglas éticas)” (Barquero et al, 2013: 19). Donde recuerdan que, en la tradición romanista en la que vivimos, los usos y costumbres son también fuentes del derecho.

Con lo cual, en la sociedad actual las fuentes del protocolo son dos. Por un lado, las leyes. Generadas por los gobiernos para su aplicación en los actos de carácter oficial, y que nos permiten la ordenación de los cargos institucionales. La segunda fuente, son los usos y costumbres sociales. Estos corresponden a aquellas reglas que decíamos al principio que se generan para convivir socialmente, y que todos han de conocer. No están reguladas por ley, pero se siguen puesto que es lo que se exige por todos los miembros de un determinado grupo para ser aceptados.

Por tanto, aquello de que el protocolo es “regla general de comportamiento correcto en cualquier circunstancia de la vida social, especialmente en aquellos actos de carácter público, del Estado y de las diversas instituciones de la vida civil” (Barquero et al, 2013: 20) se corresponde con la conclusión a la que hemos llegado hasta el momento con todas las aportaciones realizadas.

Por esa razón Fuente, (2010) califica esta disciplina como necesaria en todos los sectores de la sociedad actual. El mundo de la empresa, del deporte, la cultura, y la sociedad en general, necesitan de esta área de conocimientos que ponga orden a las cosas, que indique como se han de organizar eventos de acuerdo a unos objetivos, criterios y estrategias, y por encima de todo, facilitar la comunicación.

Este mismo autor hace una reflexión sobre el estado actual de la disciplina, enmarcándola en una crisis conceptual. Esta ciencia se encuentra en un momento de cambios. En el s. XX ha sufrido un salto cualitativo importante, pasando de ser una herramienta al servicio de las instituciones públicas tradicionalmente, para dar el salto al mundo de la empresa privada. Esta ha adoptado las formas que le son propias a las instituciones, para convertirlas en suyas en aras de generar un mensaje comunicativo con sus públicos.

Y es que, todas las disciplinas evolucionan y la nuestra se encuentra en un momento decisivo. El mundo de la empresa privada ha pasado de vender productos, a vender estilos de vida y emociones. La competencia en el mundo global en el que vivimos, ha llevado a las corporaciones a generar flujos de información constantes con sus públicos objetivos con el fin de diferenciarse unos de otros. En esta vorágine corporativa, el protocolo ha sido absorbido por las empresas como una forma de comunicación muy eficaz, para comunicarse con sus públicos de una forma más eficiente que en otros contextos comunicativos. Y dentro del mundo de las emociones.

En este contexto hemos pasado de ver el protocolo como, un conjunto de normas o reglas establecidas por ley o costumbre en los actos públicos, a otras visiones tales como “ciencia comunicativa al servicio de la excelencia en las manifestaciones públicas de la empresa y las instituciones en orden al interés de su imagen pública” (Barquero et al, 2013: 19). Y donde, además, la enmarcan en los ámbitos de fijación y expresión de la identidad e imagen corporativa y una forma de expresar su cultura y sistema de valores.

En consecuencia, actualmente se ha consolidado el salto del protocolo como herramienta de comunicación al servicio, no solo de las instituciones donde se ha desarrollado tradicionalmente, sino también de las empresas adquiriendo así un carácter más transversal. Debido a la cual, esta disciplina tiene ámbitos de aplicación y de estudio más amplios que suponen una evaluación del protocolo como ciencia.

Actualmente vivimos en la sociedad del conocimiento, donde nos han traído el nacimiento de internet y las TIC que le han seguido como consecuencia. En este contexto Barquero et al, (2013) hablan sobre el cambio sustancial que ha significado el surgimiento de las TIC para el protocolo. Hoy en día a través de las estas, conseguimos aumentar de manera significativa la repercusión que tiene un acto. Por tanto, al ser el protocolo una herramienta que contribuye a generar una determinada imagen positiva pública, a partir de un determinado mensaje estratégicamente diseñado, hemos de cuidar hasta el más mínimo detalle para que este sea el intencional, y no otro.

## 2.2. Narrativa transmedia

Desde luego no podemos obviar que vivimos en la era del conocimiento, como decíamos anteriormente. O mejor dicho, en la era del conocimiento digital. Puesto que la mayoría del conocimiento antiguo y actual se almacena en soporte digitales en el ciberespacio. En este contexto de TICs, era cuestión de tiempo que la industria audiovisual se diera cuenta de su potencial, y empezara a explotar esta nueva forma de articular un discurso a través de diversos formatos. Y justo de aquí mismo, ha surgido el concepto de narrativa transmedia. No es un concepto nuevo, porque ya existe desde hace siglos, pero si es cierto que las TIC lo han acentuado y ha cobrado mucha fuerza en los últimos años.

Uno de los autores referentes que nos habla sobre qué es la narrativa transmedia, es el profesor universitario americano Henry Jenkins. Este la define como:

La narrativa transmedia representa un proceso donde los elementos integrales de una obra de ficción, experimentan una dispersión automática a través de diversos canales con el objetivo de generar una experiencia de entretenimiento como unidad y coordinada. Idealmente, cada uno de los medios, hace su propia única contribución para el desarrollo de la historia. (Jenkins, 2007).

Para ejemplificar la definición, habla de la franquicia de Matrix. La saga se desarrolla a través de tres películas, cortos animados, dos colecciones de cómics y varios videojuegos. En opinión del autor, no hay ninguna de dichas obras por separado que pueda dar el significado completo del universo Matrix.

Jenkins también habla de las características principales que ha de tener un relato para ser considerado narrativa transmedia. Por un lado, expansión. Vista desde la perspectiva de que la historia se cuenta a partir de dos o más medios, formatos o textualidades. Y como segunda característica, habla de la participación de audiencias. Un relato transmedia implica que los participantes intervengan, modifiquen o reasignen alguna porción de los contenidos propuestos, experimentando estos una reelaboración y redistribución al añadir elementos novedosos a la propia narrativa.

Lastra, (2016) habla de que la narrativa transmedia se fundamenta sobre tres pilares: un universo narrativo, un número de plataformas de expansión de ese universo y un prosumidor<sup>2</sup> que interactúa con el contenido. Afirma, además, que a partir de estos elementos y su organización, se generan proyectos de naturaleza expansiva, en el tiempo y en espacio comunicativo, interactiva, porque estos textos dialogan con otros textos o materiales, y adaptativa, porque el texto se puede transformar a partir de las aportaciones de los prosumidores.

Y respecto a estos último, los denominados prosumidores, la autora considera que son de vital importancia para la existencia de la narrativa transmedia. Afirma que, “[...] necesita sentir que forma parte de ella, que tiene espacio dentro de la misma. [...]” (Lastra, 2016:90)

Esta justa es la razón por la que vamos a utilizar las series de TV para la enseñanza del protocolo en las aulas. Enseñar a través del cine nos va a llevar a generar otro medio para completar el discurso que usan las series de TV y que es tan humano, el protocolo. Vamos a llevar a los seguidores de los shows televisivos a que contemplen una perspectiva, que hasta ahora no se había visto, con el fin de que aporte al desarrollo del mismo, y a la vez sea otra pieza que de sentido al discurso en su totalidad.

### 2.2.1. Series de TV

Las series de TV tienen sus orígenes a principio del s. XIX, donde una serie de folletos literarios derivaron en las primeras radionovelas que entretenían con cierta periodicidad a grupos de lectura. No será hasta 1951 cuando se empezaron a producir series que impactaban en la audiencia. Bonanza (1959) será la primera serie hecha en color, y no será hasta 1970 cuando el canal americano CBS vea el potencial televisivo que tienen y decida arriesgarse a generar formatos más complejos.

Pero el verdadero antes y después de esta industria cinematográfica vendrá en la década de los 90, con la considerada origen de las denominadas series de culto: Twin Peaks. Su formato, su argumento, sus personajes, etc. crearon una verdadera revolución en EEUU, e incluso en nuestro país, España, cuando inicio la serie con aquella famosa frase que ha pasado a la historia del cine: ¿Quién mató a Laura Palmer?

<sup>2</sup> Consumidor que ha abandonado una actitud pasiva pasando a ser un generador de contenidos y creador de ideas y opiniones que influyen en la comunidad de consumidores de una marca o producto determinado (Yasuyuki, 2017).

Esta serie fue la precursora del fenómeno fan, y los productores, sin duda, se dieron cuenta del verdadero potencial que tienen, pero su papel cambió de forma radical con el nacimiento de internet y las TIC. Pasamos de un espectador tradicional, que tiene un papel pasivo, aunque de fidelidad semana tras semana a su serie favorita, a un seguidor que lee libros para completar la información que recibe de la serie, que juega al videojuego de la misma, o que genera wikis on-line donde recoge todo el contenido que hay sobre dicha serie. En este punto es donde convergen las series de TV con la narrativa transmedia y con la denominada alfabetización mediática<sup>3</sup>. Como a través de los medios, en este caso las series de TV, los alumnos deben de ser capaces de extraer el material necesario, de forma crítica, que contribuya a su formación en el área de protocolo.

A partir de aquí deberíamos empezar por responder a la pregunta ¿qué sentido tiene usar las series de TV en las aulas? La respuesta a esta pregunta tiene dos vertientes. Por un lado, por el denominado fandom<sup>4</sup> (Pérez-Gómez, 2011:21), del que forman parte muchos estudiantes. No hay nada como usar aquello que apasiona a los alumnos, para utilizarlo como recurso didáctico dándole una perspectiva pedagógica.

Por otro lado, Lorenzo-Lledó y Roig-Vila (2017) afirman que en la sociedad actual lo audiovisual ha tomado un papel protagonista, pero las aulas siguen sin contemplar esta competencia y como consecuencia, se ha generado una distancia muy amplia entre los entornos de aprendizaje y la vida cotidiana de los estudiantes. De hecho, la Comisión europea y los organismos internacionales ya abogan por una educación mediática, en la Declaración de París sobre la Alfabetización Mediática e Informacional en la Era Digital UNESCO (2014).

Además, las series de TV pueden provenir de tres fuentes: de obras literarias, de hechos históricos o completamente desde la ficción. Por ello son sin duda un fenómeno a estudiar desde el punto de vista del protocolo. Son historias que ocurren dentro de una sociedad, y esto lleva implícito en sí mismo, el uso del protocolo con el fin de poder asegurar la convivencia (o no) de los miembros que la componen. En los casos donde proceden de hechos reales u obras literarias, su estudio puede ser más profundo, ya que tenemos documentación adicional de la que partir. Y además, como son textos que comparten espacio con otras materia, como la historia por ejemplo, los estudiantes obtienen perspectivas adicionales que enriquecen su aprendizaje. En el caso de las creadas a partir de la imaginación de los guionistas, nos tenemos que ceñir a lo que vemos e interpretar, aunque, sin duda, para nuestra disciplina será de gran utilidad hacer que los alumnos hagan este ejercicio de deconstrucción del discurso protocolario en el cine. Por tanto, un área que comparten la alfabetización mediática y las series de TV. Los estudiantes tienen que, a través de aplicar el pensamiento crítico a partir de los principios del protocolo, darle sentido y explicar una escena de la que tan solo tienen una o varias escenas.

<sup>3</sup> La alfabetización mediática se refiere a la capacidad de acceso, comprensión, creación y evaluación crítica de los distintos medios de comunicación.

<sup>4</sup> Colectivo que centra gran parte de sus actividades sociales, creativas y discursivas en torno a las series de televisión de culto.

## 2. METODOLOGÍA

La investigación que estamos llevando a cabo está enmarcada dentro de las empíricas. En este escenario el paradigma va a ser interpretativo y, siguiendo el esquema de McMillan, J.H. y Schumacher, S. (2011) de corte cualitativo e interactivo como estudio de caso.

Yin (1989) considera que el estudio de caso es lo apropiado para temas que se considera prácticamente nuevos. Que utiliza múltiples fuentes de datos y que indaga o examina un fenómeno contemporáneo en su entorno real.

Autores como Latorre et al (1996: 237) afirman que el estudio de caso lleva a la toma de decisiones y a implicarse. Para nosotros es importante estar en el aula viendo los resultados de primera mano, y es una forma de recabar la información con el fin de poder tomar decisiones al respecto.

El estudio de caso que presentamos en la presente comunicación, está enmarcado dentro de un proyecto más amplio, cuyo objetivo es, tal y como decíamos anteriormente, el de aplicar las TIC dentro de la asignatura de protocolo con el fin de mejorar el proceso de E-A.

En una fase anterior, a la puesta en marcha dentro del aula y cuya experiencia estamos presentando en este trabajo, hemos procedido a llevar a cabo una evaluación de las diferentes series de TV a utilizar en el aula, y a seleccionar escenas en función de sus contenidos y características. A partir de aquí, en una segunda fase, se han planificado cinco clases de práctica donde se han expuesto las escenas para que los alumnos procedieran a la deconstrucción del mensaje protocolario. A su vez, se ha llevado a cabo una experiencia con Twitter con el fin de hacer un espacio al protocolo dentro de sus PLE. Estas clases prácticas se han complementado con otras clases previas donde los alumnos recibían la teoría sobre la materia.

Durante las clases de práctica se ha presentado a los alumnos un esquema predeterminado para el análisis de las escenas. A partir de él, y al finalizar la clase, tenían que entregar un informe para su evaluación y recogida de datos. Una vez proporcionado el esquema, se visualizaba la escena dos veces. Tras la segunda vez, y si no había preguntas al respecto, los alumnos pasaban a trabajar con la misma. El tiempo para llevar a cabo el análisis e informe de la escena ha sido de entre una hora y media y dos horas. Con el fin de explicar el formato de análisis, durante la primera clase que se llevó a cabo, el equipo docente hizo un análisis de ejemplo.

Dentro de la mecánica de las prácticas llevadas a cabo hemos llevado dos tipos de herramientas para la recogida de datos. En primer lugar, la recogida de los informes que entregaban los alumnos al final de cada clase, y los cuales se han convertido en datos cuantitativos con el objetivo de ver la evolución de los alumnos durante el proceso de aprendizaje. La segunda fuente de datos, ha sido el diario de investigador. Su origen es cualitativo, y su objetivo, junto con la anterior herramienta a la que hacemos referencia, ha sido el contraste de datos mutuo.



La segunda forma de introducir las TIC en las aulas, con el fin de mejorar y optimizar el proceso de E-A en las aulas de protocolo, ha sido utilizar la red de microblogging Twitter. El objetivo que perseguíamos con esta herramienta ha sido el que los alumnos desarrollen su PLE. El equipo docente de la asignatura, compuesto por dos personas, ha considerado importante que los alumnos sean capaces de navegar por las diferentes herramientas que puede proporcionar internet, con el fin de ampliar o completar lo que se impartía en clase. Y que, además, les sirva como base para poder seguir formándose fuera de las aulas durante su etapa de profesionales en ejercicio.

Para ello se le ha propuesto una actividad para llevar a cabo fuera del aula y de la cual se entregará un informe. Lo único, sobre esta práctica que se ha hecho en clase ha sido, comentar las dudas respecto a la misma, y aprovechar los diez primeros minutos de la clase para comentar cuál era el avance que hacían fuera del aula. El usuario que tenían que seguir, y el cual era la fuente de emisión de los mensajes del equipo docente ha sido @sdprotocolo, y el hashtag donde debían de etiquetar los artículos para que todos los alumnos los puedan encontrar, y los docentes hacer seguimiento, participación y evaluación, ha sido #ProtocoloUJI18 Además, hay que decir que, esta actividad ha tenido que ser seguida varias ocasiones a la semana por los docentes, donde han comprobado las nuevas aportaciones, comentando lo que se encontrada, haciendo aportaciones propias, etc. El objetivo era que los alumnos vieran que era algo que se estaba llevando a cabo también por el profesorado, y no que era una actividad en la que no interveníamos. A continuación, mostramos el calendario y propósitos que se les ha planteado a los alumnos con la actividad en Twitter:

Gráfico 1. Calendario actividad de Twitter

SEMANA	ACTIVIDAD
1	Localización de perfiles sobre protocolo en español (5-9 Feb.)
1	Localización de perfiles sobre protocolo en inglés (5-9 Feb.)
2	Localización documentos escritos (12-16 Feb.)
2	Localización documentos audiovisuales (12-16 Feb.)
3	Localización de fuentes no adecuadas (19-23 Feb.)
4	Compartir documentos con los compañeros mediante hashtags (26-2 Mar.)
5	Tiempo para su análisis y diálogo en la red social (12-16 Mar.)
6	Tiempo para su análisis y diálogo en la red social (19-23 Mar.)
7	Realización de informe final
8	Realización de informe final
10	Entrega de informe final (17 de Abril)

Fuente: Elaboración propia

La forma de evaluación de la actividad, ha sido, como decíamos anteriormente, un informe que consta de tres partes: una primera, donde los alumnos han de hacer un comentario sobre lo que han llevado a cabo en las semanas 1 a la 3. En la segunda sección, han de hacer un comentario de los archivos que el equipo docente ha puesto

en las semanas 5 a la 6, y finalmente, una última parte donde hemos querido recoger dos cuestiones: una primera, su perspectiva sobre la actividad en la red social. Y en segundo lugar, qué les ha aportado académicamente.

El objetivo es, poder valorar si tiene efectividad y les ayuda a generar un espacio de protocolo en sus PLE, y si realmente, al tratarse de una red social que muchos usan y les gusta, les incentiva a usarla de forma diferente mejorando su interés por la asignatura.

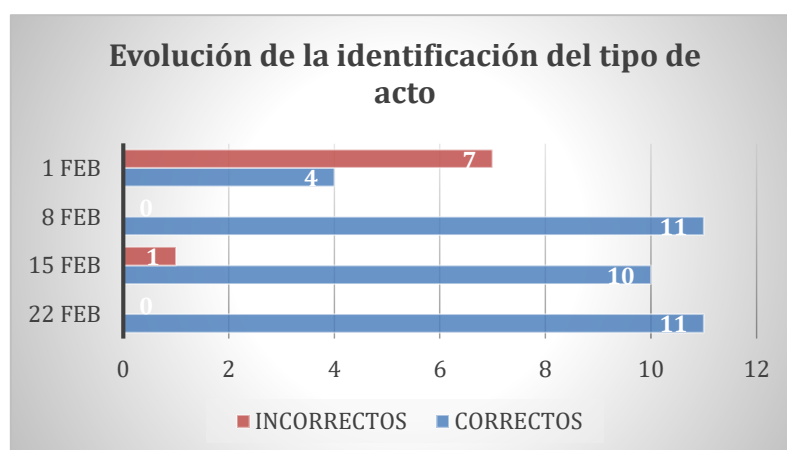
### 3. RESULTADOS

El primer cambio que hemos notado, ha sido la asistencia. La Dra. Bernad, que es quien lleva a cabo las clases de protocolo en la Universitat Jaume I de Castellón, ha percibido que el uso de las series de TV en el aula, no solo ha contribuido a generar un grado muy alto de asistencia, respecto a años anteriores, sino a centrar la atención de los alumnos durante toda la clase. Afirma que, otros años, a la mitad de la clase los alumnos *desconectaban* de lo que se estaba haciendo, y mediante estos nuevos recursos en el aula, hemos conseguido mantener su atención las tres horas que dura la clase de práctica (jueves de 10h a 13h). En esta línea, afirma además, que no se hace descanso en las tres horas de clase, pero que no lo piden ni parece necesario.

No nos ha sido posible el poder analizar todos los datos de la presente investigación para poder ofrecerlos, debido a que aún estamos llevando a cabo la recogida y análisis de los mismo. Pero queremos dar unas pinceladas de algunos aspectos relevantes, que hemos conseguido a partir de comparar las tablas de los diferentes días que los alumnos nos han entregado el informe al final de la clase. Los gráficos muestran la información de las cuatro primeras clases llevadas a cabo el 1, 8, 15 y 22 de febrero del presente año 2018, y de tres partes del informe suministrado.

El siguiente gráfico muestra cómo ha sido la evolución respecto a la identificación del tipo de acto por parte de los alumnos. Uno de los elementos con los que hemos trabajado en el esquema de análisis de las escenas, ha sido con la identificación del tipo de acto: público o privado, con o sin repercusión pública. El siguiente gráfico muestra la evolución de los once grupos que componen la clase:

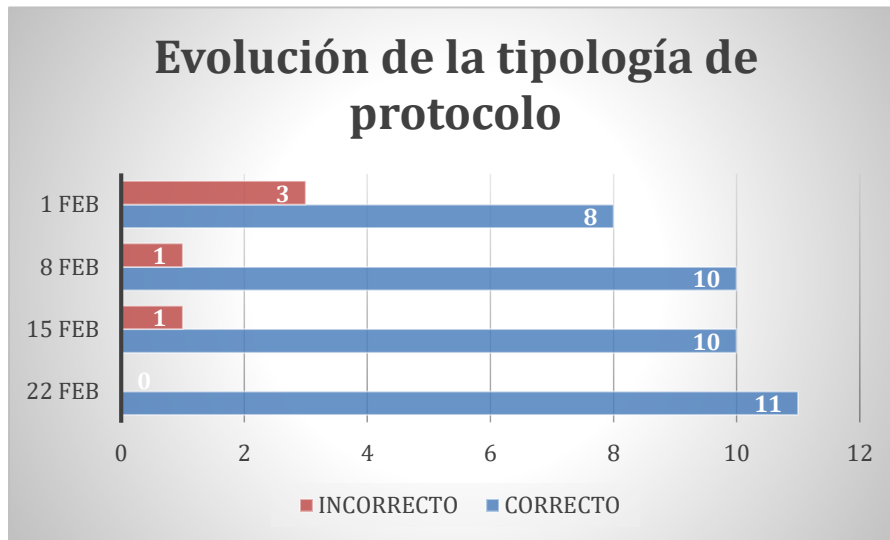
Gráfico 2. Evolución del tipo de acto



Fuente: Elaboración propia

Otro de los elementos que hemos pedido a los alumnos nos identifiquen es, la tipología de protocolo a la que pertenece la escena. En el siguiente gráfico mostramos los resultados.

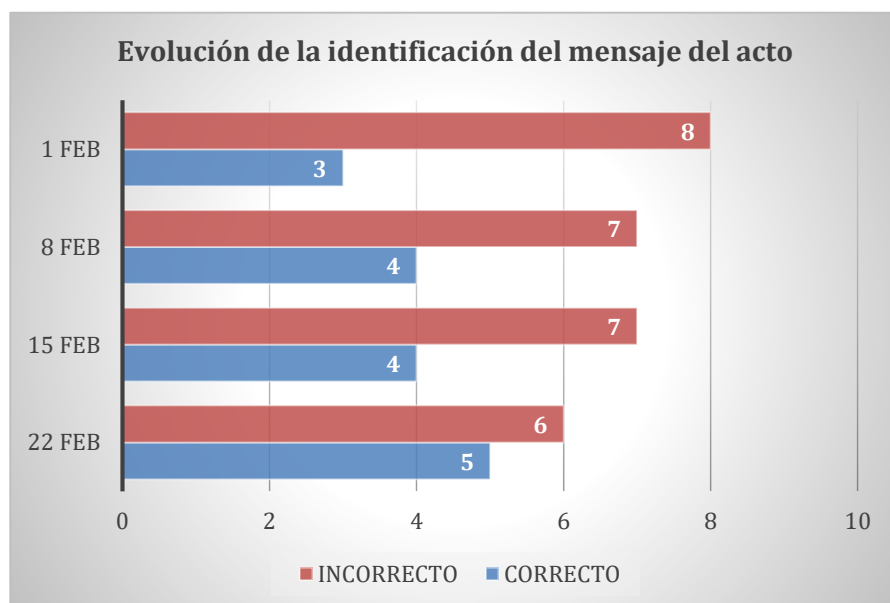
Gráfico 3. Evolución tipología protocolo



Fuente: Elaboración propia

Por último, queremos mostrar un gráfico donde poder ver los resultados respecto a la identificación del mensaje que se comunica en el acto mostrado en la escena:

Gráfico 4. Evolución de la identificación mensaje



Fuente: Elaboración propia

En lo que respecta a la práctica de Twitter, estamos lejos de la fecha de entrega de la práctica por parte de los alumnos, pero podemos hacer unos comentarios de su desarrollo. En principio la gran mayoría de los alumnos se ha mostrado favorables a hacer la actividad. Solo unos pocos alumnos, que no está presentes en la red social, no lo han visto con buenos ojos, pero tras explicarles las razones por las que consideramos esta actividad importante, se han creado un perfil y han participado de la misma. Por otro lado, el diálogo alrededor del hashtag seleccionado por el momento es bajo, pero sí hay un porcentaje de alumnos que está leyendo artículos sobre el tema y los comparte con sus compañeros. La evolución, semana a semana, está siendo positiva.

#### 4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

No cabe duda que hemos de seguir esforzándonos por llevar a cabo una adaptación de las aulas españolas, a las TIC que tenemos disponibles con el objetivo de llegar a los alumnos. Del mismo modo que, desde el punto de vista comunicativo, las organizaciones buscan la mejor herramienta a partir de la cual, hacer llegar a sus diferentes públicos sus mensajes, en la docencia ha de ocurrir lo mismo. Se necesita de un cuerpo docente que vaya introduciendo estas nuevas herramientas en el aula para que los alumnos se sientan más conectados con el proceso de aprendizaje y aumente su efectividad. Los docentes actuales deben, abandonar la posición cómoda de seguir con las clases magistrales e introducir sus clases en el sistema docente que los alumnos necesitan, y los nuevos tiempos demandan.

En esta línea vamos con esta investigación. Queremos introducir nuevas herramientas en el aula que nos ayuden a conectar de una forma pedagógica y más amena con los alumnos. El resultado será muy claro: aumentar su interés por la materia, que aprendan más y mejor, y que disfruten con lo que hacen, que al fin y al cabo, es donde radica la clave del proceso de aprendizaje efectivo. De este modo, además, estaremos contribuyendo a que, alumnos que por sus características personales tengan dificultades para aprender en un entorno de docencia tradicional, se desarrollen plenamente en un ambiente más propicio para todos los perfiles estudiantiles.

Si hablamos de los resultados que mostrábamos en los gráficos anteriores, podemos afirmar que son positivos, y que van encaminados al propósito que perseguimos con la investigación en la que se encuentra esta experiencia: mejorar el proceso de E-A.

En lo que respecta a la evolución de la identificación del tipo de acto, público o privado, la herramienta ha ayudado, sin lugar a dudas, a los alumnos a asentar estos conocimientos. Tras la primera semana, el cambio ha sido muy positivo y los alumnos han aprendido a diferenciar entre los dos términos en función de lo que veían en las escenas seleccionadas.

Si hablamos de la identificación del tipo de protocolo de la escena, es decir, protocolo social, oficial, eclesiástico, etc. la evolución de los alumnos también ha sido muy buena. Hemos pasado de tres casos incorrectos, a uno solo en las dos semanas siguientes, y a ningún caso de identificación errónea en la última semana. Por tanto, una vez más, con la visualización de escenas de las series de TV, hemos facilitado el

aprendizaje de la identificación de la tipología protocolaria, en función de los diferentes elementos que se pueden ver en la escena.

Por último, hablamos de los datos de identificación del mensaje lanzado en función del tipo de acto. Esta parte es una de las más importantes, debido a la evolución actual del concepto de protocolo con su salto del ámbito estrictamente institucional, al ámbito empresarial, y por lo tanto, como herramienta de comunicación. En este aspecto, se puede observar una evolución más lenta que en los casos anteriores. Por tanto, podemos concluir que en este aspecto también hemos ayudado a asentar estos conocimientos por lo alumnos, pero que necesitaremos un periodo más largo de uso de las series de TV en el aula para que todos los grupos de trabajo consoliden este aspecto del protocolo.

Otro factor importante que podemos concluir de la visualización de las series de TV, es el replicante. Algunos alumnos nos han indicado en clase que, desde que llevamos a cabo este tipo de práctica en el aula, ellos mismos durante su visionado personal de series, hacen el ejercicio de buscar los elementos del discurso protocolario. Lo que nos lleva a otra conclusión, estamos usando un medio natural de los alumnos, en el que hacen el análisis durante su tiempo libre en un ambiente distendido y de disfrute personal.

Por otro lado, y respecto a la actividad de Twitter podemos concluir que ha sido bien acogida por los alumnos, aunque, como siempre, esperan a estar más cerca de la fecha de entrega de la misma, para poder llevar a cabo las interacciones en la red social. Si es cierto, que los alumnos que se animan a participar en la propia plataforma y que leen documentos relacionados con el protocolo, aumenta semana tras semana. Además, se han observado que, el hecho de comentar con ellos en el aula qué han encontrado, qué han leído, etc., y que vean que los profesores interactúan con ellos en Twitter, despierta su interés y aumenta su actividad en la red social.

En definitiva, y partiendo desde la premisa que queremos ser prudentes, puesto que no hemos podido recoger y analizarlos todos los datos aún, las conclusiones a las que podemos llegar después de esta experiencia es, que es muy positiva para los alumnos. Las series de TV son un material que les interesa, y que les ayuda a comprender los conceptos del protocolo que se pueden ver en las escenas. Y Twitter es un espacio en el que, la mayoría, se manejan con mucha soltura, y del que pueden obtener documentación con la que complementar su formación en una materia concreta.

Por otro lado, y en lo relativo a las clases prácticas, todo parece apuntar que, para los alumnos, el cambio de *chip* de la clase magistral a un sistema donde han de investigar un tema con el fin de aprender de forma autónoma, les resulta muy difícil. Esto pone de manifiesto la necesidad de los docentes actuales de cambiar hacia la introducción de las TIC en las aulas de forma autónoma por el bien de los estudiantes.

## 5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Anguita Olmedo, C. (2005). El protocolo en las organizaciones internacionales: la OTAN. In Investigación y Relaciones Públicas (AIRP-Aso, pp. 431–450). Madrid: Servicio de Publicaciones de la Facultad de CC. de la Información. Universidad Complutense.

Barquero Cabrero, J. D., Ramos Fernández, F., y Medina Elizondo, M. (2013). Protocolo y relaciones Públicas en la sociedad pluralista. Usos, normas y reglas en actos públicos y privados. (Furtwangen). Barcelona: ESERP, School of business and social sciences. Colección ciencias económicas y sociales.

Corbacho Valencia, J. M. (2007). La netetiqueta. In Tendencias Actuales en las Relaciones Públicas - II Congreso Internacional de Investigadores en Relaciones Públicas (AIRP-Aso, pp. 601–614).

de Urbina, J. A. (2006). El gran libro del protocolo (Edición ac). Madrid: Ediciones Temas de Hoy.

Fuente Lafuente, C. (2010). Protocolo Oficial (5 Edición). Ediciones Protocolo. Colección Área de Formación.

LaTorre, A., et al (1996): Bases metodológicas de la investigación educativa. Barcelona: Hurtado.

Lastra, A. (2016, January 31). El poder del prosumidor. Identificación de sus necesidades y repercusión en la producción audiovisual transmedia. Revista ICONO14. Revista Científica de Comunicación Y Tecnologías Emergentes, 14(1), 71. <https://doi.org/10.7195/ri14.v14i1.902>

Lorenzo-Lledó, A., y Roig-Vila, R. (2017). El cine como recurso didáctico: percepciones de los estudiantes del Grado de Maestro. In Investigación en docencia universitaria. Diseñando el futuro a partir de la innovación educativa (Ediciones, pp. 305–313). Alicante: Octaedro.

Martínez Gimeno, A., y Torres Barzabal, L. (2013). Los entornos personales de aprendizaje (PLE). Del cómo enseñar al cómo aprender. Edmetec, Revista de Educación Mediática Y TIC, 39–57.

Orozco López, J. D. D. (2016). Protocolo para la organización de eventos. (I. Editorial, Ed.) (1a). Antequera: IC Editorial.

Pérez-Gómez, M. Á. (2011). Previously On. Estudios interdisciplinarios sobre la ficción televisiva en la Tercera Edad de Oro de la Televisión. In M. Á. Pérez-Gómez (Ed.), Previously On. Estudios interdisciplinarios sobre la ficción televisiva en la Tercera Edad de Oro de la Televisión. (Biblioteca, p. 888). Sevilla: FRAME. Revista de cine de la biblioteca de la Facultad de Comunicación de Sevilla. Retrieved from <http://fama2.us.es/fco/frame/previouslyon.pdf>

Sánchez González, D. del M. (2011). Fundamentos del ceremonial y del protocolo. Editorial Síntesis.

Seijas Candelas, L. (2005). La comunicación y el protocolo como instrumento de la sociedad: las relaciones públicas y el protocolo del ministerio de defensa. In Investigación y Relaciones Públicas - I Congreso Internacional de Relaciones Públicas

(AIRP-Aso, pp. 549–572). Madrid: Servicio de Publicaciones de la Facultad de CC. de la Información. Universidad Complutense.

UNESCO. (2014). Declaración de París sobre la Alfabetización Mediática e Informacional en la Era Digital. París: UNESCO.

Yin, R.K. (1984/1989). Case Study Research: design and Methods, Applied social research Methods Series, Newbury Park CA: Sage.

## CURRÍCULUM DE LOS AUTORES

### <sup>1</sup> Daniel Delmás Martín

Español nacido en Castellón. Profesional de la comunicación y especialista en organización de eventos y protocolo. Su experiencia profesional pasa por haber sido emprendedor en el mundo de los eventos. Durante esta etapa ha organizado congresos y jornadas de formación para empresas públicas y privadas. Posteriormente, paso a formar parte del personal del Instituto Cervantes gestionando el protocolo en el Gabinete del Director. En otras etapas profesionales, ha coordinado el lanzamiento del iWatch en España y el personal para varios eventos internacionales de AUDI y la presentación del nuevo modelo del SEAT Ibiza el pasado abril-mayo 2017.

### <sup>2</sup> Estela Bernad Monferrer

Española nacida en Castellón. Actualmente es profesora Doctora en Comunicación por la Universitat Jaume I de Castellón donde imparte clases a los grados de Ciencias de la Comunicación en las asignaturas de Empresas de la Comunicación y Protocolo y Gestión de eventos. Pertenece a varios grupos de investigación sobre temáticas como Género y Comunicación, Intangibles comunicativos, Comunicación Cultural o Protocolo y Relaciones Públicas, entre otras, en países como México, República Dominicana, Turquía y Francia. De toda esta labor de investigación ha publicado gran variedad de libros, comunicación, etc...Por otro lado, está muy implicada en el mundo cultural de la ciudad de Castellón donde ha tenido cargos en diferentes órganos.