

El *web marketing* en la difusión del DELE

DAVID GIMÉNEZ FOLQUÉS
Universidad de Valencia
David.Gimenez-Folques@uv.es

Resumen: En el último siglo, Internet ha supuesto una herramienta que ha revolucionado la sociedad, y dentro de esta revolución, el *marketing* ha supuesto un paso más. El mundo de la enseñanza, y en concreto el DELE, no ha quedado exento de esta influencia. De esta manera, en este artículo definiremos el concepto del *web marketing*, y a continuación observaremos cómo su uso puede suponer una ventaja en la difusión del DELE.

Palabras clave: DELE, *marketing*, Internet, modelo examen DELE.

Web marketing on the DELE

Abstract: Nowadays, society has been revolutionized by the Internet. In this revolution, marketing has also played an important role, not only in society but more specifically in the teaching world of DELE. In this research, we are going to define the concept of “web marketing” and its influence within the DELE world.

Key words: DELE, *marketing*, Internet, DELE exam.

1. El concepto de *web marketing*.

Internet como herramienta ha supuesto un elemento esencial para entender cómo ha evolucionado el mundo en los últimos años. De hecho, en España más del sesenta por cien de la población usa Internet; además, se contempla que este porcentaje aumente en los próximos años.

Por otra parte, un concepto que resulta imprescindible en la actualidad es el denominado «*web marketing*», es decir, el uso del *marketing* en Internet. Los expertos definen el *web marketing* como «la aplicación de tecnologías digitales para contribuir a las actividades de *marketing* dirigidas a lograr la adquisición y retención rentable de consumidores». En otras palabras, según esta definición, el *web marketing* se puede considerar como el conjunto de actividades a través de Internet para captar clientes o fidelizarlos. Dicho así, podría parecer que el *web marketing* coincide con la publicidad *online*, pero en realidad no es así. La publicidad forma solo una parte del *marketing*, ya que realizar actividades de *marketing* implica, antes de realizar publicidad, analizar y tener en cuenta otros conceptos, como por ejemplo: la competencia, los clientes, el mercado o la ventaja competitiva.

Se puede observar a continuación algunas de las estrategias que las empresas suelen emplear en el *web marketing* para alcanzar sus objetivos en el mundo *online*.

1. *Blog*. Escribir un *blog* corporativo supone contar con una herramienta eficaz para comunicarse con todas aquellas personas que realicen búsquedas en Internet sobre un determinado tema. Además, representa una oportunidad excelente para lograr ser referente en un sector determinado.
2. Redes Sociales. Permiten llegar a los usuarios de una manera muy directa. Una de las estrategias más utilizadas es conseguir un buen posicionamiento en *Google* u otros buscadores como *Yandex*.
3. *Banners* gráficos. Están compuestos por todos aquellos mensajes publicitarios en formato gráfico.

Antes de implementar una de estas estrategias o varias a la vez, es importante detectar las necesidades de los usuarios. El *web marketing* permite conocer estas necesidades para ofrecerles exactamente lo que buscan. Esta es una de las grandes ventajas del *marketing online* con respecto al *marketing* tradicional; de hecho, si conocemos las necesidades de los usuarios, será más fácil ofrecer soluciones y respuestas adecuadas.

2. El *web marketing* en el mundo de la enseñanza

Como se ha demostrado, el *web marketing* se aplica a muchas facetas de la sociedad. El mundo de la enseñanza, entre otros, no queda exento de esta influencia. Muchas son las empresas docentes que se han dado cuenta del potencial que supone ofrecer sus servicios en la web, y además, con la ayuda de un posicionamiento adecuado. Por ello, podemos observar ejemplos como los siguientes:

1. Páginas web de difusión de E/LE. Como por ejemplo la página web del Cervantes en la difusión del español en el mundo.
2. *Clases online*. Muchas son las academias y las empresas que ofrecen este servicio. El mundo del *e-learning* está muy desarrollado y, hoy en día, es uno de los recursos más utilizados cuando las distancias impiden recurrir a la docencia presencial.
3. Páginas web específicas de difusión del DELE. Páginas como www.modeloexamendele.com ofrecen información sobre la enseñanza del DELE, materiales para poder superar el examen del Cervantes o artículos interesantes sobre este ámbito.
4. Páginas web de academias de español. Las diferentes academias utilizan este método para darse a conocer de una manera más rápida y con la posibilidad de llegar a cualquier alumno en el mundo.

Todos estos ejemplos representan entidades que han percibido el potencial que supone utilizar el *web marketing* en la difusión de sus servicios. Mediante este elemento, un profesional puede conocer cuáles son los intereses de los estudiantes a los que pretende llegar. En primer lugar, es pertinente realizar un análisis del mercado, es decir, observar qué tipo de búsquedas realizan los usuarios en la web para saber qué servicios deben ofrecer. Mediante herramientas web, es posible sacar porcentajes de búsquedas y los países desde los que se realizan. Posteriormente, lo correcto sería recoger estas búsquedas y realizar una base de datos.

En segundo lugar, una vez conocidas las preferencias de los estudiantes, es el momento de realizar una campaña de *marketing*. Es decir, nos posicionamos en Internet con los parámetros que nos interesen. Este posicionamiento se puede realizar de una forma natural, es decir, mediante la escritura de contenido con palabras clave en nuestra página electrónica. Estas palabras clave deben coincidir con los parámetros que habíamos recogido en la base de datos de búsquedas de nuestros estudiantes.

Paralelamente, tenemos que ofrecer los servicios que los estudiantes demandan. Así pues, la oferta debe cubrir la demanda que se ha creado. De esta manera estaremos aplicando el *web marketing* al mundo de la enseñanza.

3. Aplicación práctica del web marketing en el DELE

El DELE representa el examen oficial de español que promueve el Instituto Cervantes. Mediante este examen se puede obtener un diploma oficial en español reconocido por el mismo Instituto Cervantes.

En noviembre del 2011, el Instituto Cervantes decidió cambiar el modelo de examen, siguiendo las pautas marcadas por el *Marco común europeo de referencia*. Ante estos cambios, muchos estudiantes se encontraron con materiales obsoletos, ya que no encontraban material adaptado al examen. Fue entonces cuando se creó una demanda de material, demanda que fue detectada por www.modeloexamendele.com ante la cantidad de búsquedas que había en la Red. Estas búsquedas giraban en torno a «nuevo modelo examen DELE». De esta manera, el paso siguiente era crear información y materiales que interesaran a estos alumnos y que cubrieran sus necesidades:

1. Artículos con información sobre los cambios en los nuevos modelos de examen. Por ejemplo con el artículo «Consejos para aprobar el Examen DELE»: <http://www.modeloexamendele.com/index.php/en/blog/39-examen-dele/126-aprobar-examen-dele.html>
2. Materiales con modelos de los nuevos exámenes en los distintos niveles:
 - a. <http://www.bubok.es/libros/222362/Nuevo-Examen-DELE-C1>
 - b. <http://www.bubok.es/libros/213321/Nuevo-Examen-DELE-C2>
3. Un blog con diferentes artículos que hablan de la estructura de los nuevos exámenes: <http://www.modeloexamendele.com/index.php/en/blog-dele.html>
4. Un espacio para que las academias y los profesores que trabajen con el modo *online* puedan publicitar sus servicios. De esta manera, los estudiantes interesados en estos servicios encontrarán una gran cantidad de posibilidades adaptadas a sus necesidades.

A continuación, incluimos uno de los artículos más representativos de la página web:

Consejos para aprobar el Examen DELE

Se acerca el examen DELE y es normal que aparezcan los nervios de última hora. Para combatirlos nada mejor que los consejos de uno de los miembros de un tribunal DELE. Como ya sabéis, desde noviembre del 2011 el modelo examen DELE C2 ha cambiado.

A partir de esa ficha lo que ha cambiado principalmente es la integración de destrezas. Es decir, nos vamos a encontrar en una misma prueba con el uso de audiciones y textos escritos, por ejemplo. Lo primero con lo que nos vamos a encontrar en el Nuevo Examen DELE C2 es con la Prueba 1, «Uso de la lengua». En primer lugar, nos encontraremos con la tarea 1.

En ella nos encontraremos un texto con huecos. Para completar cada hueco contaremos con tres opciones, pero claro, estamos en el nivel C2, por lo que las tres opciones, muchas veces serán correctas.

Para distinguir la opción correcta tendremos que echar mano del estilo, es decir, la diferencia la encontraremos en que una opción será estilísticamente más adecuada que otra.

En este caso, en lo que nos podemos fijar es en el contexto, muchas veces hay frases hechas que necesitan un verbo determinado, por ejemplo:

Borrón y...

1. Cuenta nueva.

2. Nuevo inicio.

3. Nuevo comienzo.

En este caso, la frase adecuada sería la primera «borrón y cuenta nueva». Aunque las tres serían correctas gramaticalmente, solo la primera responde a la frase hecha española. Para este ejercicio, sería adecuado coger un listado de frases hechas en español y revisarlo. Además de, por supuesto, estudiar vocabulario en sí. La segunda tarea constará en reconstruir un texto. En el Nuevo Examen DELE C2 aparecerá un texto con huecos.

A continuación, aparecerán párrafos desordenados; el objetivo será que los ordenemos adecuadamente. Los textos que aparecerán provendrán del ámbito público, académico y profesional. Un ejemplo podría ser un texto sobre el estudio de las preposiciones. En este apartado, los conectores nos pueden dar una buena pista de en qué orden irá determinado párrafo. En la última tarea de la prueba 1, aparecerá una serie de textos y una lista de enunciados. El alumno deberá, de esta serie de enunciados, elegir aquel que exprese mejor el texto al que se le una.

Estos textos también pertenecerán al ámbito público, académico y profesional. Son típicos de esta tarea los textos sobre libros, películas, obras de teatro, cuadros etc. Lo que hay que tener en cuenta en esta tarea es que un enunciado puede pertenecer a más de un texto. Se deben leer con atención las pistas que aparecen en cada uno de ellos. En estas tres primeras tareas el candidato deberá demostrar que es capaz de leer y comprender un texto escrito de un ámbito específico y complejo.

(www.modeloexamendele.com: Consejos para aprobar el examen DELE)

Este artículo respondería a una aplicación del *web marketing* en el mundo del DELE. Tras detectar que los estudiantes buscaban «consejos para aprobar el examen DELE», se creó un artículo con el mismo nombre. De esta manera, este artículo se posicionaría en los buscadores de Internet con estos mismos términos. De hecho, cuando un alumno pusiera esas mismas palabras en el buscador, este artículo es uno de los que encontraría, si hemos hecho bien el posicionamiento web, en una de las primeras posiciones. Así pues, la demanda estaría siendo cubierta por una demanda adecuada.

Otra de las búsquedas que se observó que eran frecuentes respondía a los términos «cómo aprobar la parte oral». De este modo, se creó, también, un artículo con términos casi equivalentes:

Consejos para aprobar el examen oral

Muchas son las preocupaciones a las que se enfrenta un estudiante cuando va a realizar un examen de idiomas. En el DELE estas preocupaciones no son menores, ya que en un período de tiempo corto se juegan el estudio de varios meses. Hay consejos que representan una evidencia, como por ejemplo, ir bien preparado al examen. La suerte en un examen de idiomas puede aparecer, pero si no estudias, las probabilidades de aprobar el modelo son escasas. Sería como querer ganar la lotería sin comprar el billete.

A parte de una buena preparación, elemento esencial, hay otras situaciones que hay que tener en cuenta en un modelo de examen DELE. En este artículo vamos a hablar del examen oral, por ser una de las partes más preocupantes para el estudiante dentro del modelo de examen.

En esta parte del examen, los nervios suelen jugar una mala pasada en el alumno. La situación de tener a dos examinadores de DELE (uno al lado y otro detrás tomando notas) suele imponer al alumno creando una situación de estrés. En esta situación, es importante, en el caso de sentirnos nerviosos, no mostrárselo

al examinador de DELE en el examen, es decir, no le demos pistas de que estamos muy nerviosos. Un ejemplo de lo que no deberíamos hacer es decir al examinador: -«Perdona, pero es que estoy un poco nervioso/a». Con esta frase, ya le hemos dicho al examinador que estamos nerviosos, y quizás no se había dado cuenta. Muchos estudios demuestran que lo que nosotros percibimos interiormente, muchas veces no se percibe igual en el exterior, por lo tanto, puede que estemos nerviosos pero que los demás no lo perciban igual [...]. Está bien hablar de una manera fluida, es decir, de una manera continua, pero fluido no quiere decir rápido, vale la pena hablar de forma continuada pero vocalizando bien y sin prisas, de esta manera, nos resultará más fácil cuidar un uso correcto de la gramática y además, cuidar la pronunciación.

(www.modeloexamendele.com: Consejos para aprobar el examen oral)

En este último artículo, se siguen las mismas pautas que en el anterior. En ambos casos se produjo una cantidad de visitas a la página web aceptable. Es decir, los estudiantes que realizaron una búsqueda específica sobre «aprobar el examen DELE» o «consejos para aprobar el examen oral» encontrarían fácilmente uno de estos dos artículos.

4. Consideraciones finales

Como se acaba de observar, el mundo del *web marketing* puede parecer, en principio, un fenómeno alejado de las tareas del docente en el mundo E/LE y DELE. Sin embargo, una vez conocidas sus ventajas, puede resultar un elemento muy provechoso tanto para los que ofrecen un servicio de enseñanza, como para los estudiantes que lo buscan.

Además, de esta manera se puede conocer mejor los intereses de los estudiantes y, a la vez, se puede ofrecer un servicio más acorde con estos intereses. De hecho, ya son muchas las empresas con fines docentes que están utilizando estos recursos y comprobando sus resultados.

Se puede finalizar este artículo igual que se inició, es decir, señalando la rapidez con la que avanza la sociedad en compañía de los avances tecnológicos, y la pertinencia, cada vez mayor, de ajustarse a esta velocidad adaptándose y conociendo las ventajas de todos ellos.

Bibliografía

- Aleza Izquierdo, M. coord.^a (2011). *Normas y usos correctos en el español actual*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- Giménez Folqués, D. (2012). *Nuevo Examen DELE C2*. Valencia: Editorial Món.
- Giménez Folqués, D. (2013). *Nuevo Examen DELE C1*. Valencia: Editorial Món.
- Gómez Torrego, L. (2011). *Ortografía y gramática. Las normas académicas: últimos cambios*. Madrid: Ediciones SM.
- Real Academia Española (1999). *Ortografía de la lengua española*. Madrid: Espasa.
- Real Academia Española (2001). *Diccionario de la Lengua Española*. Madrid: Espasa.
- Real Academia Española y Asociación De Academias De La Lengua Española (2005). *Diccionario panhispánico de dudas*. Madrid: Santillana.
- Real Academia Española y Asociación De Academias De La Lengua Española (2009). *Nueva gramática de la lengua española*. Madrid: Santillana. Volúmenes 1 (*Morfología y Sintaxis*) y 2 (*Sintaxis*).

- Real Academia Española y Asociación de Academias de la Lengua Española (2010a).
Nueva gramática de la lengua española. Madrid: Santillana. Volúmenes de
Fonética y fonología.
- Real Academia Española y Asociación de Academias de la Lengua Española (2010b).
Diccionario de americanismos. Madrid: Santillana.
- Real Academia Española y Asociación de Academias de la Lengua Española
(2010c). *Ortografía de la lengua española*. Madrid: Espasa.