



MEMORIA

Trabajo de Fin de Grado

Plan de Comunicación para la Oficina de
Cooperación para el Desarrollo de la US

ÍNDICE

	Pág.
RESUMEN	1
INTRODUCCIÓN	
Comunicación Corporativa	2
La importancia de la Cooperación al Desarrollo	2
MOTIVACIÓN	5
OBJETIVOS	6
PROCESO Y DESARROLLO DEL TRABAJO	7
COMPETENCIAS ADQUIRIDAS	8
ESTRUCTURACIÓN	9
REFLEXIÓN FINAL	9

RESUMEN

A lo largo de esta memoria relataremos nuestra experiencia durante la elaboración de este Trabajo de Fin de Grado, que ha consistido en la elaboración de un plan de comunicación para la Oficina de Cooperación al Desarrollo de la Universidad de Sevilla. Contaremos motivación que nos llevó a elegir este tipo de trabajo y el tema del mismo, además de los objetivos planteados y el proceso de desarrollo del mismo. Hablaremos sobre las competencias que habíamos adquirido anteriormente, y hemos utilizado para desarrollar el proyecto y concluiremos con una reflexión final.

El actual incremento de las desigualdades sociales en todo el mundo hace que las Instituciones Oficiales tengan más trabajo en materia de cooperación al desarrollo. Así, las Oficinas de Cooperación al desarrollo forman parte de estas instituciones que intentan paliar y disminuir los efectos de la globalización y las desigualdades.

Por este hecho, la Oficina de Cooperación al Desarrollo de la Universidad de Sevilla necesita un Plan de Comunicación para poder dar a conocer todos sus eventos, convocatorias de voluntariado y actividades que realizan. Con esto, pretendemos que nuestra oficina llegue a tener un mayor alcance en la comunidad universitaria.

INTRODUCCIÓN

1. Comunicación Corporativa

La comunicación es clave en muchos ámbitos de la vida. Cualquier actividad humana se desarrolla mediante la comunicación y las propias empresas, a medida que han diversificado su radio de actuación, entendiendo que es uno de los elementos más importantes del desarrollo de la empresa.

Hoy en día, la comunicación corporativa de una empresa es entendida como un conjunto de mensajes intercambiados entre los integrantes de una organización, es decir, la comunicación entre la propia empresa y su entorno que le rodea. Además, esta sirve de base para formar estrategias y planear la permanencia de la actividad de la empresa.

Cuando la comunicación no es efectiva y las instrucciones para desarrollar el trabajo no son adecuadas, surgen problemas e inconvenientes dentro de la empresa. Por esto, hay muchas estrategias de transformación que han fracasado, ya que los sistemas de comunicación eran ineficientes.

La comunicación corporativa incluye tanto la comunicación externa como la interna. Ambas son complementarias, y es imposible que exista la segunda sin la primera.

Cada empresa debe definir su comunicación corporativa según su historia, experiencia, objetivos y estrategias, la misión básica es fijar el contenido que la compañía debe comunicar para asegurarse un liderazgo en la actividad comunicativa.

2. La importancia de la Cooperación al Desarrollo

En la actualidad las desigualdades sociales son un problema que no se han podido solventar, por eso existen muchas instituciones que se dedican a la cooperación para el desarrollo social. Un claro ejemplo son las Oficinas de Cooperación para el Desarrollo de las universidades, en este caso de la US. Pero si estas organizaciones no son visibles es más complicado que consigan colaboración, dificultando así el conseguir sus objetivos.

Desde sus comienzos, la cooperación al desarrollo ha evitado centrarse en sembrar la igualdad y la colaboración bilateral. Desde una visión económica, las prácticas de cooperación al desarrollo han transcurrido muy vinculadas a una interpretación

instrumental y autoritaria de la dimensión comunicativa, que se ve representada en la naturaleza y evolución de la condicionalidad. Lejos de corregirse, esta ha ido creciendo hasta llegar al ámbito político.

Hoy en día, existe un problema que conmueve el sistema internacional de cooperación al desarrollo (y que las ONGD no han sabido resolver) es el desequilibrio que crece mientras que la Ayuda Oficial al Desarrollo (AOD) disminuye, aumentando a su vez las exigencias para recibir esas ayudas. Desigualdad y condicionalidad definen los fundamentos del sistema que pasa por una crisis profunda en la que podemos distinguir dos dimensiones:

- La aparición y difusión de la sociedad global es provocada por un cambio de contexto.
- Se derrumban las bases del sistema (progreso, desarrollo, cooperación, solidaridad), y el surgimiento de nuevas figuras y conceptos empujados por la sociedad global.

Los modelos de solidaridad y cooperación al desarrollo actuales forman parte de un sistema internacional (fundamentado en la guerra fría) que para nada corresponde con la realidad de la sociedad global. Entendida como <<contracultura>>, la solidaridad se establece en la máxima esperanza de superar el modelo de globalización desigual y excluyente actual, y constituir una ciudadanía global nueva.

Si analizamos las prácticas que se han llevado a cabo, descubrimos que la cooperación al desarrollo no se ha caracterizado por la búsqueda de una relación comunicativa mutua y democrática entre sus actores. Alfonso Dubois distingue cuatro modelos formales, de política exterior, asistencial, de políticas sociales y de cooperación, usando tres dimensiones como indicadores: ética, política y económica:

Tabla 1.*Cuadro de modelos formales de Alfonso Dubois:*

MODELOS	DIMENSIÓN ÉTICA	DIMENSIÓN POLÍTICA	DIMENSIÓN ECONÓMICA
POLÍTICA EXTERIOR	Inexistente	Condicionabilidad máxima. Priman intereses del donante.	No tiene en cuenta objetivos de desarrollo de los receptores.
ASISTENCIAL	Sufrimiento humano. Situaciones extremas.	Condicionabilidad determinada por: - Carácter de emergencia; - Prioridad política; - Repercusiones sobre seguridad.	Consideración mínima de objetivos de desarrollo.
POLÍTICAS SOCIALES	Principio de solidaridad.	Condicionabilidad variable, pero impuesta.	Colabora con los objetivos de desarrollo planteados por los donantes, para amortiguar choques sociales.
COOPERACIÓN	Solidaridad real.	Relación de asociación. Condicionabilidad pactada.	Se integra en la propuesta de desarrollo. Objetivos de equidad.

Nota. Recuperado *Comunicación, desarrollo y ONGD.* Fuente: Dubois, 2000:14

Las universidades pueden ser tanto agentes como actores de cooperación al desarrollo, y por consiguiente, tener modelos de actuación muy distintos. Las universidades cuentan con dos modelos básicos de actuación, por un lado, como agentes de cooperación, pueden promover y fomentar la cooperación; y por otro lado, como actor de la cooperación, la universidad puede ejecutar acciones dentro de este campo. Por esto,

nacen las Instituciones orientadas a la Cooperación al desarrollo dentro de las universidades, como la Oficina de Cooperación al desarrollo de la Universidad de Sevilla.

En los siguientes epígrafes contamos cuál es la motivación para la realización de este Trabajo Fin de Grado así como los objetivos que se van a perseguir. Se va a explicar la metodología utilizada para la obtención de datos y desarrollo del trabajo y las competencias que hemos adquirido gracias a este trabajo.

MOTIVACIÓN

Este Trabajo Fin de Grado consiste en la planificación y puesta en marcha de un plan de comunicación para la Oficina de Cooperación al Desarrollo de la Universidad de Sevilla. Para estas entidades es importante definir una estrategia de comunicación e implantar un plan de ideas creativas y originales para conseguir sus objetivos. Esta oficina es una institución pequeña en la que la principal labor de sus miembros se relaciona con la sensibilización de la comunidad universitaria en materia de desarrollo. La falta de tiempo, conocimientos y recursos han jugado en su contra a la hora de hacer uso de herramientas de comunicación.

Nuestro punto de partida será la idea de que para acabar con las desigualdades se necesita colaboración, pero si esta institución es poco conocida es más complicado contar con esa ayuda. Por eso, nuestro principal objetivo es hacer más visible y conocida tanto la Oficina de Cooperación al Desarrollo como sus acciones. De este modo, intentaremos fomentar la colaboración y la ayuda social por la igualdad.

Para ello, nuestro Plan de Comunicación parte desde el estado actual en el que se encuentra la Oficina (Diagnóstico). Hemos diseñado una serie de objetivos a los que se llegará mediante las herramientas de comunicación que hemos propuesto y diseñado.

Es un trabajo novedoso, ya que esta Oficina no ha tenido nunca un plan de comunicación. Creemos que es necesario contar con un plan de comunicación, para tener definidos unos objetivos de comunicación y saber qué herramientas usar para

alcanzarlos. Así, con el auge de las redes sociales, pensamos que es importante formar parte de ellas.

Otra de las motivaciones que nos llevó a desarrollar este tema para el TFG es que las acciones de comunicación que proponemos en este proyecto serán llevadas a cabo por la Oficina de Cooperación al Desarrollo, lo que nos va a servir para ver cómo se desarrollan realmente nuestras propuestas y cuáles serán los frutos de las mismas.

En definitiva, poder colaborar de forma solidaria y distinta a la habitual y saber que nuestro trabajo va a ser útil para otras personas es la principal motivación que nos ha llevado a desarrollar este TFG. Para nosotras, será muy gratificante que desde la Oficina de Cooperación al desarrollo lleven a cabo este plan de comunicación y les sea útil.

OBJETIVOS

En este epígrafe vamos a explicar cuál es la finalidad que tenemos con el desarrollo de este Trabajo Fin de Grado. Diferenciamos dos tipos de objetivos: el objetivo general y los objetivos específicos.

Objetivo general

El objetivo general que nos proponemos con este trabajo es elaborar y diseñar un plan de comunicación para la Oficina de Cooperación al Desarrollo de la Universidad de Sevilla, con el que poder conseguir que esta tenga una mayor y mejor visibilidad dentro de la comunidad universitaria.

Objetivos específicos

- Presentar la Oficina de Cooperación al desarrollo a la comunidad universitaria que la desconoce, mostrando su labor, dando a conocer los proyectos y actividades que llevan a cabo.
- Demostrar la importancia que tiene la universidad dentro del ámbito de la cooperación al desarrollo.
- Conseguir que la comunidad universitaria tenga un mayor interés en las actividades de cooperación.

- Facilitar el trabajo a la Oficina de Cooperación a la hora de realizar labores de comunicación o actividades para conseguir mayor visibilidad y que no impliquen coste para la Oficina

PROCESO Y DESARROLLO DEL TRABAJO

En el momento de decidir cuál sería el tema de nuestro trabajo, siempre tuvimos claro que tenía que ser un tema relacionado con la comunicación corporativa ya que es una materia que nos interesaba mucho. Ambas pretendemos dedicarnos en un futuro al periodismo corporativo, por tanto, cuando nuestra tutora nos comentó la idea de realizar un plan de comunicación sobre la Oficina de Comunicación al desarrollo aceptamos sin dudar.

Una vez tuvimos clara la idea del plan de comunicación, comenzamos a diseñar la estructura que tendría el trabajo. Tras esto nos entrevistamos en persona con Nuria Bernades técnico de cooperación de la Oficina de Cooperación al Desarrollo que nos aportó mucha información sobre las labores de la oficina, su historia y estado actual que tenían. Una vez teníamos una idea del estado de la Oficina, comenzamos a recabar datos sobre la cooperación al desarrollo y la comunicación al desarrollo. Para esto, nuestra tutora nos recomendó varias lecturas entre las que escogimos:

- MARÍ SAEZ, V. (2011): Comunicar para transformar, transformar para comunicar. Madrid, Popular
- ERRO SALA, J. (2002). Guía de comunicación, desarrollo y ONGD. Bilbao, Hegoa

También hemos hecho uso de diversos trabajos e informes sobre el desarrollo que hemos ido encontrando en plataformas como Dialnet, Google Académico y bibliografía que nos proporcionaron desde la Oficina de Cooperación al Desarrollo.

Desde el primer momento, tuvimos claro cuál era el potencial de este plan de comunicación, la entrada de la Oficina a las redes sociales. Todo el plan de comunicación giraría en torno a eso, ya que es una de las deficiencias con las que cuentan en la oficina en materia de comunicación. Así que, desde la primera reunión

con la técnico de cooperación tuvimos claro cuál sería unos de los objetivos a proponer y las herramientas para conseguir cumplirlo.

Así, comenzamos a dar forma a este plan de comunicación, diseñando las estrategias comunicativas que la Oficina tendrá que llevar a cabo para conseguir los objetivos marcados en el trabajo.

Hemos contado con el inconveniente de que la Oficina de Cooperación al Desarrollo no ha tenido la posibilidad de diseñar un plan de comunicación, por tanto, no podemos contrastar datos de viabilidad y tener un modelo de actuación y definición de mensajes para conseguir los objetivos.

Contactar con la Oficina de Cooperación no ha sido difícil en ningún momento, Nuria nos ofreció su número de teléfono y a partir de ahí íbamos mandándole las dudas que nos iban surgiendo. El problema era que, al tener clases y prácticas, no podíamos quedar para vernos en persona, ya que cuando nosotras teníamos libre, ella no podía.

COMPETENCIAS ADQUIRIDAS

Para realizar la base de datos de contactos hemos usado el programa Microsoft Access, un programa destinado a la creación de bases de datos. Hemos aprendido a usarlo gracias a la ayuda de un amigo que ha estudiado informática y sabe sobre el tema. Para realizar el correo electrónico propio de la Oficina hemos usado la plataforma Hotmail. En cuanto a las redes sociales, hemos hecho uso de Facebook y Twitter, ya que actualmente son las más punteras en materia de comunicación.

Además, hemos realizado una encuesta para recabar datos sobre la imagen pública de la oficina, para la cual hemos utilizado la plataforma SurveyMonkey. Esta plataforma, ha aprendido a usarla una de las integrantes del trabajo en las prácticas obligatorias de la carrera.

Gracias a la asignatura de Gabinetes de comunicación, impartida en 3º, una con Cristina García Carrera, y otra con José Antonio Moreno, nos interesamos acerca de la comunicación corporativa y además, pudimos realizar la estructura y técnicas de este plan sin ningún problema.

Nuestra tutora estaba realmente interesada en que diseñáramos una propuesta comunicativa para la oficina, lo cual nos ayudó a decidimos del todo por realizar este plan de comunicación.

ESTRUCTURACIÓN

La estructura del plan de comunicación la hemos diseñado a partir de unos apuntes de las clases de Gabinetes de comunicación, del 3er curso de Periodismo. La estructura del trabajo es la siguiente:

- Marco teórico: lo que correspondería a una contextualización sobre la cooperación al desarrollo, en la que hablamos sobre la historia de la cooperación al desarrollo, cómo nace esta en las universidades y cómo nace la Oficina de cooperación al Desarrollo de la Universidad de Sevilla.
- El análisis se corresponde en primer lugar, con el diagnóstico de la Oficina. En este hemos recabado datos sobre la situación actual de la oficina, imagen pública, financiación, cuál era su público “actual”, las herramientas de comunicación con las que la oficina cuenta y un análisis DAFO, para poder diseñar los objetivos que desarrollamos a continuación, y por último, el público objetivo que pensamos que debe tener.
- El siguiente punto sería referente al proyecto, en el que diseñamos los mensajes con los que pretendemos llegar a alcanzar los objetivos, las líneas de trabajo que vamos a llevar a cabo y las acciones específicas que hemos pensado para conseguir nuestros objetivos. Y, además, hemos creado una serie de herramientas que facilitan la consecución de estos objetivos. (VER ANEXO).

REFLEXIÓN FINAL

En principio, comenzamos un trabajo individual. Pero al coincidir ambas con la misma tutora, ser tan amigas y coincidir en los mismos intereses, María nos propuso hacer un trabajo conjunto. Gracias a la experiencia de cuatro años juntas realizando trabajos en grupo, sabíamos que podíamos trabajar juntas y que podíamos llevar a cabo este trabajo sin ningún problema.

Desde que tuvimos la primera reunión con Nuria, supimos qué rumbo tendría el trabajo. Poco a poco, vimos que no era tan fácil ya que, aunque ambas manejemos las redes sociales, no solo es llevar a cabo un manejo de estas, sino diseñar una serie de proyectos y actividades que consigan que la oficina de cooperación tenga mayor alcance. Es decir, teníamos que imaginar en actividades y proyectos que como alumnas nos interesaran para poder acudir a estos.

La comunicación corporativa nos interesa en cantidad, ambas queremos proyectar nuestro futuro en esta dirección y podernos dedicar a ello. Es un tipo de periodismo poco conocido y poco valorado, ya que poca gente reconoce la labor de las personas que diseñan proyectos de comunicación para que las empresas consigan tener mayor alcance. Es decir, mucha gente no sabe que estas labores son realizadas por periodistas.

Además, por el hecho de la cotidianidad de las redes sociales y su empleo como forma de entretenimiento, no se toma en serio la función de muchos periodistas que se dedican a labores de marketing, comunicación en redes sociales o mejor dicho, Community manager.

Estamos muy agradecidas a todas las personas que nos han ayudado ofreciéndonos información acerca del tema, ideas y nos han resuelto dudas. Esto conlleva tiempo, y esto es una cosa muy valiosa. Por lo que, debemos agradecer que nos hayan brindado su tiempo para ayudarnos. Desde el momento en que propusimos a la Oficina de Cooperación el desarrollo de un plan de comunicación, nos respondieron con emoción alegando que era muy necesario y que nos lo agradecían muchísimo. En todo momento, nos han agradecido la labor que hemos realizado para su oficina.

Gracias a la carrera de periodismo, la asignatura de Gabinetes de Comunicación y la profesora María Lamuedra, la Oficina de Cooperación contará en un futuro con su primer plan de comunicación. Un trabajo realizado específicamente para esta institución, y que esperamos que les sirva y ayude mucho para el futuro.

CONSULTAS BIBLIOGRÁFICAS

LIBROS

MARÍ SAEZ, V. (2011): Comunicar para transformar, transformar para comunicar. Madrid, Popular

ERRO SALA, J. (2002). Guía de comunicación, desarrollo y ONGD. Bilbao, Hegoa

FUENTES DOCUMENTALES

- (Social, 1997) Código de conducta de las universidades en materia de cooperación al desarrollo.
- (Resoluci, Orden, & Resoluci, 2014) Desarrollo, A. L., & Careaga, S. A. (2008). La cooperación universitaria al desarrollo un desafío permanente, 20, 11–25.
- V-16-17-bases-convocatoria.pdf. (n.d.).
- La Cooperación Internacional Origen, historia y actualidad | Cooperación Argentina. [online] Disponible en: <http://cooperacionarg.gob.ar/es/la-cooperacion-internacional-origen-historia-y-actualidad>
- Dicc.hegoa.ehu.es. Diccionario de Acción Humanitaria. [online] Disponible en: <http://www.dicc.hegoa.ehu.es/>
- (Resoluci, Orden, & Resoluci, 2003) Boja número 251. Sevilla, 31 de diciembre de 2003.
- (Reglamento, Europeo, & Decreto, 2014) Jefatura del Estado «BOE» núm. 162, de 8 de julio de 1998 Referencia: BOE-A-1998-16303. TEXTO CONSOLIDADO. Última modificación: 26 de marzo de 2014

- OcuD.es. OCUD. [online] Disponible en: <http://www.ocud.es/>
- ACNUDH | Relator Especial sobre el derecho a la alimentación. Ohchr.org. Disponible en: <http://www.ohchr.org/SP/Issues/Food/Pages/FoodIndex.aspx>
- FAO, FIDA y PMA. 2015. El estado de la inseguridad alimentaria en el mundo 2015. Cumplimiento de los objetivos internacionales para 2015 en relación con el hambre: balance de los desiguales progresos. Roma, FAO.
- Externalización de fronteras: Control migratorio y derecho de asilo - CEAR-Euskadi. (2017). CEAR-Euskadi. Disponible en: <https://www.pear-euskadi.org/producto/externalizacion-fronteras-control-migratorio-derecho-asilo/>
- J.A. Alonso. El papel de la universidad en la cooperación internacional al desarrollo. En Cooperación Universitaria al Desarrollo. Jornada de trabajo del Consejo Social de la Universidad Pública de Navarra. Universidad Pública de Navarra. 2003.

FUENTES ORALES

Nuria Bernades, técnico de cooperación de la Oficina de Cooperación al desarrollo.

José Antonio Fernández Cruz, jefe de sección de la Oficina de Cooperación al desarrollo.

M. Eva Trigo Sánchez, directora de la Oficina de Cooperación al Desarrollo.

TABLAS

Tabla 1. *Cuadro de modelos formales de Alfonso Dubois: Erro Sala J. Comunicación, desarrollo y ONGD.* 2012;110.