

UNIVERSIDAD DE VALLADOLID

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, JURÍDICAS Y DE LA COMUNICACIÓN



Universidad de Valladolid



Grado en Publicidad y Relaciones Públicas

CURSO 2021-2022

**ANÁLISIS Y PROPUESTA DE MEJORA DEL PLAN DE
COMUNICACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE RELACIONES
INTERNACIONALES DE LA UVA**

Disertación individual

Irene Freire Fraile

Tutor:

Manuel Montañés Serrano

Segovia, julio 2022

AGRADECIMIENTOS

A mi tutor Manuel por su tiempo y dedicación absoluta en todo momento, por su continua confianza a pesar de todo y por el gran servicio que ofrece a sus alumnos, es sin duda el mejor.

A mis amigas de la carrera, por haber hecho de estos cuatro años inolvidables los mejores de mi vida.

Por último, a todas las personas que forman parte de mi vida y me acompañan en mi camino día a día.

Gracias.

ÍNDICE

RESUMEN/ABSTRACT _____	6
PALABRAS CLAVE/KEYWORDS _____	6
1. INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL TEMA _____	7
2. OBJETIVOS _____	8
3. MARCO TEÓRICO _____	9
4. MARCO REFERENCIAL DEL DEPARTAMENTO DE RELACIONES INTERNACIONALES DE LA UVa _____	14
4.1 Estructura y funcionamiento del Departamento de Relaciones Internacionales de la UVa _____	14
4.1.1 La sección del Departamento en la Facultad de Ciencias sociales, Jurídicas y de la Comunicación de Segovia _____	20
4.2 Programas de movilidad y convenios _____	22
4.3 Estudiantes Erasmus _____	26
5. METODOLOGÍA _____	28
6. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN _____	29
6.1 Análisis DAFO _____	29
6.2 Análisis de la encuesta _____	30
7. PROPUESTAS DE MEJORA DEL PLAN DE COMUNICACIÓN _____	40
7.1 Público _____	40
7.2 Objetivos _____	41
7.3 Acciones de mejora _____	42
7.4 Propuesta de calendario de actividades _____	54
7.5 Recursos materiales _____	58
7.6 Evaluación _____	59
8. CONCLUSIONES _____	60
9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS _____	62

RESUMEN

El Departamento de Relaciones Internacionales de la Universidad de Valladolid es un gran desconocido tanto para el alumnado como para el profesorado. Teniendo esto presente, en este Trabajo de fin de Grado se formula un Plan de Comunicación con el que mejorar su comunicación externa. A tal fin se ha estudiado la evolución, la estructura y funcionamiento del Departamento y su estrategia comunicativa analizando las Memorias Anuales del Servicio, las entrevistas realizadas al personal del Departamento y a los profesores responsables de Intercambio Bilateral y los resultados de una encuesta realizada al alumnado del Campus María Zambrano de Segovia.

Palabras clave: alumnado; Departamento de Relaciones Internacionales; personal docente; Plan de Comunicación; Universidad de Valladolid.

ABSTRACT

The Department of International Relations at the University of Valladolid is largely unknown to both students and teachers. Having said that, this Final Degree Project presents a Communication Plan to improve its external communication. For this purpose, the evolution, structure and functioning of the Department, together with its communication strategy, have been studied through an in depth analysis of the Services' Annual Reports, the interviews with both, Department staff and lecturers responsible for Bilateral Exchange, and the results of a survey of students at the María Zambrano Campus in Segovia.

Key words: Communication Plan; Department of International Relations; students; teaching staff; University of Valladolid.

1. INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACION DEL TEMA

En estas páginas se expone mi Trabajo de fin de Grado, en donde analizo la situación de la comunicación del Departamento de Relaciones Internacionales con el propósito de mejorar su Plan de Comunicación. Se hará referencia tanto a su sede principal de Valladolid, como de manera más detallada al Campus María Zambrano de Segovia, que es donde he estado colaborando este curso.

La decisión de tratar este tema viene dada por la necesidad de poner en marcha un cambio en el área de comunicación externa de este Departamento, que resulta desconocido por gran parte del profesorado y el estudiantado.

A tal fin se dará cuenta del funcionamiento del Departamento tanto de su sede central como en la del Campus María Zambrano de Segovia y se presenta una propuesta de mejora de comunicación que ha sido llevada a cabo durante este curso junto con otra compañera becaria y Cristina Vela, Vicedecana de Relaciones Internacionales de la Facultad de Ciencias Sociales, Jurídicas y de la Comunicación.

La propuesta se centra en la comunicación externa, ya que el conjunto de acciones que se pondrían en marcha están orientadas a dar a conocer los programas que ofrece el Departamento al alumnado y personal de la UVA.

En resumen, lo que pretendo desarrollar con este Trabajo es el plan de mejora de la comunicación en el que propondré estrategias y recursos que se deberían poner en marcha para que el Departamento pueda cumplir sus objetivos.

2. OBJETIVOS

Como se ha dicho, la finalidad es mejorar la comunicación del Departamento de Relaciones Internacionales de la UVa, especialmente respecto a la comunicación con el alumnado.

De acuerdo con esta finalidad, se proponen los siguientes objetivos operativos:

- Mejorar la comunicación con el alumnado, enriqueciendo y facilitando así la relación con sus RIBs y el personal de la UVa.
- Mejorar la transmisión de información mediante diferentes medios de comunicación.
- Atender las necesidades tanto del alumnado como del profesorado de la facultad, facilitándoles la conexión con el departamento, así como la resolución de dudas sobre la movilidad.

3. MARCO TEÓRICO

Definimos la comunicación como el intercambio de información que se produce entre dos o más individuos.

Según el modelo clásico de la comunicación [Imagen 1] en el que se basa la definición enunciada, sería el emisor o transmisor el que enviaría un mensaje a través de un canal y mediante una fuente de interferencia cuyo receptor, tras sortear una serie de interferencias, lo descodificaría y lo convertiría en mensaje, llegando así al entendimiento de esa información. (Shannon y Weaver, 1981)

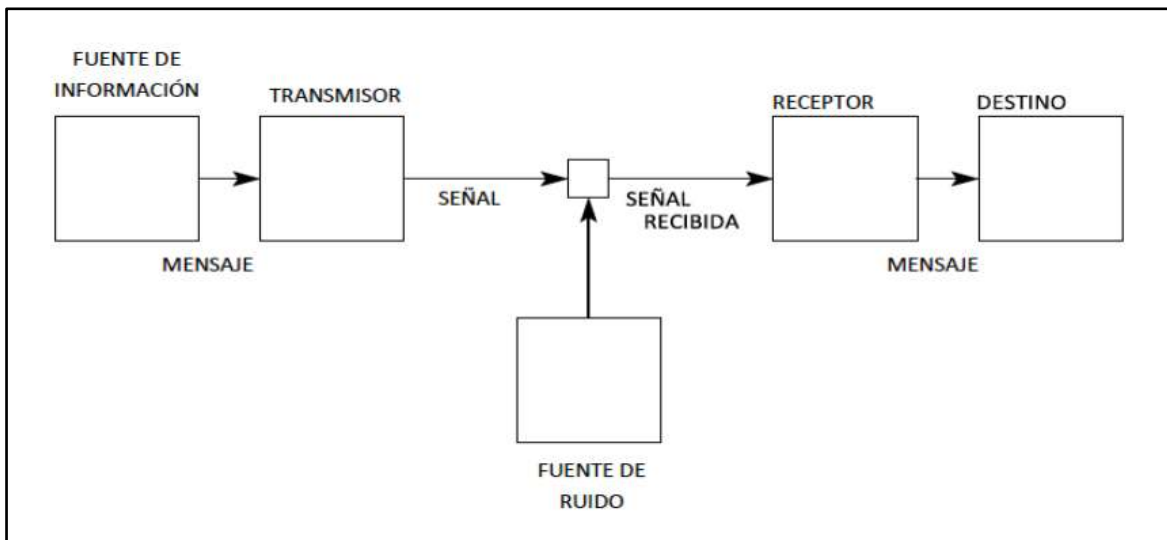


Imagen 1. Modelo clásico de la comunicación Shannon & Weaver

Más tarde es Jakobson, quien, siguiendo el modelo anterior, desarrolla los elementos que constituyen la comunicación. Según este lingüista, son seis los elementos que la integran:

- El **emisor** que emite el mensaje
- El **receptor** que lo recibe
- El **mensaje** o información que se quiere transmitir
- Un **referente** sobre lo que informa el mensaje
- Un **código** compartido para descifrar el mensaje
- Un **medio de transmisión** por donde circula el mensaje

Por lo tanto, para que el acto comunicativo se produzca de manera eficiente, es importante conseguir el propósito de que el receptor entienda el mensaje tal cual ha sido emitido por el transmisor, ya que muchas veces la comunicación es fallida por elementos externos que hacen que el mensaje no sea entendido de igual forma que es expresado.

Una vez entendido como se establece el proceso de comunicación entre dos partes, me gustaría centrarme en como las instituciones usan esta de forma eficiente para su beneficio.

La comunicación tiene un papel fundamental en el desarrollo de la interacción humana, y además es un fenómeno que se encuentra naturalmente en toda organización.

El estudio de comunicación organizacional surgió en Estados Unidos hacia finales de 1930 y comienzos de 1940, donde Charles Redding inició una serie de estudios que relacionaban la comunicación con la productividad del trabajador y la efectividad y eficiencia organizacional, dando lugar así a la definición de **comunicación interna** como

“aquella que está orientada y dirigida a mantener una buena comunicación con los trabajadores de una empresa cuyo origen está relacionado con la idea de fomentar la comunicación entre los miembros que componen un negocio y motivarlos para que desempeñen con eficacia sus tareas” (Redding y Sanborn, 1964. Pg. 11).

y **comunicación externa** como: *“el conjunto de acciones informativas que la empresa dirige a los agentes exteriores a la misma con el objetivo de generar, mantener o reforzar las relaciones entre la compañía y los diferentes públicos”* (Andrade, 2005. Pg. 18).

El uso de una buena comunicación es fundamental para cualquier entidad, en nuestro caso nos centramos principalmente en la comunicación externa del Departamento de Relaciones internacionales de la Universidad de Valladolid del Campus de Segovia.

Para desarrollar una comunicación externa efectiva debemos partir del uso estratégico de las herramientas de comunicación con las que contamos. Para que ésta nos dé los

resultados que buscamos y sea eficaz es necesario desarrollar un plan de comunicación dirigido a nuestro público. Necesitamos realizar un análisis del entorno que nos ayude a entender nuestra situación actual, y a partir de esto, podremos pasar a elaborar el Plan de Comunicación.

Sin duda, la comunicación es una herramienta muy potente, además, tras la llegada de Internet en los años 90, su importancia ha ido creciendo. No solo ha habido cambios relacionados con el medio de transmisión de información publicitaria, sino que también ha cambiado el foco de dirección, mientras que antes se centraba la atención en el producto o servicio, ahora lo importante es el consumidor y su imagen de la marca.

Una estrategia de comunicación podríamos definirla como aquella acción específica que se desarrolla para conseguir un objetivo (Von Newman y Morgerstern, 1944). Por tanto, la comunicación estratégica toma forma gracias a la realización de un plan estratégico de comunicación, según Potter *“la existencia de un buen plan de comunicación marca la diferencia”* (Potter, 2002-2012. Pg. 6).

Un plan estratégico de comunicación debe definir: los objetivos prioritarios que se desean lograr, el método de trabajo para alcanzarlos, el segmento de público objetivo al que se dirige, el calendario de actividades, los instrumentos y el presupuesto específicos necesarios para lograr los objetivos, y, por último, la evaluación, en la que se verá reflejado si con este plan hemos obtenido los resultados que buscábamos (Scott, 2011).

A continuación, se enuncian y se dará cuenta del contenido de cada una de las etapas generales que se han de atender para elaborar el Plan de Comunicación del Departamento de Relaciones Internacionales.

- **Análisis de la situación:**

En esta primera etapa se ha de recopilar información sobre la situación actual, por tanto, se ha de hacer una investigación sobre el contexto de la entidad, su situación actual, su

público objetivo etc. También se ha de analizar la comunicación de la entidad y cómo ésta ha ido evolucionando e incidiendo en los estudiantes. En consecuencia, se ha de estudiar las circunstancias tanto internas como externas relacionadas con el Departamento.

En la recogida de información se ha de tener en cuenta las siguientes cuestiones:

- Saber qué es y a qué se dedica el Departamento dentro de la universidad.
- Realizar un análisis de su trayectoria y los resultados y su incidencia en su público objetivo.
- Conocer cuál es la imagen que tienen los estudiantes del Departamento.

Una vez hemos atendido esta etapa, se podrá pasar a la segunda etapa.

- **Diagnóstico de la situación:**

En esta etapa, de acuerdo con la información proporcionada en la anterior fase, se formulará el diagnóstico del Departamento.

A tal fin se puede recurrir al análisis DAFO donde se plasman las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades del departamento (Albert Humphrey, 1960). Así se podrá visualizar de manera la matriz.

Tras esta fase, en la tercera etapa se formulan los objetivos que se quieren lograr con el Plan de Comunicación.

- **Determinación de los objetivos de comunicación:**

La finalidad de esta etapa es, una vez que ya conocemos la situación actual de la entidad, determinar lo que queremos conseguir.

Fijado los objetivos, en la siguiente fase se pasaría a diseñar la estrategia de comunicación.

- **Elección de las estrategias:**

Como es sabido, hay varios tipos de estrategias según los objetivos que queramos conseguir: de segmentación, de posicionamiento, online, de captación, de contenidos, de relación con la competencia etc.

En esta etapa lo más importante será determinar el tipo de estrategia de comunicación que mejor funcionará para los objetivos que queremos conseguir.

Una vez seleccionada la estrategia, pasaríamos a la elaboración del Plan de actuación.

- **Definición del Planes de acción:**

Para que la estrategia sea eficaz se deberá concretar un plan de acción en el que se cuente detalladamente el modo y momento en que se llevarán a cabo. Este plan de acción estará formado por un conjunto de acciones, que se fijarán en unos plazos determinados se enunciarán los medios utilizados y recursos materiales y financieros necesarios para ejecutarla, de acuerdo con su prioridad (Kotler, 1989).

Se asignará al/los responsables de cada una de las acciones y actividades, así como el responsable de gestionar los presupuestos.

Realizadas todas estas etapas, se pasaría a la última dedicada a la evaluación del proceso.

- **Evaluación final**

Esta etapa sirve a la entidad para evaluar que se ha hecho bien y mal, que acción ha tenido más éxito y cuál menos de acuerdo con los objetivos formulados.

El propósito es aprender de los errores y corregir o mejorar las acciones en el futuro (Scott, 2014).

Esta evaluación se puede hacer cada cierto tiempo, analizando cada acción que se realice, o/y, analizando el conjunto. Ambos análisis (específico y general) aportan una visión enriquecedora.

4. MARCO REFERENCIAL DEL DEPARTAMENTO DE RELACIONES INTERNACIONALES DE LA UVa

El origen de la Universidad de Valladolid se remonta aproximadamente al siglo XIII, entorno al año 1241, siendo así una de las universidades más antiguas de nuestro país. Más adelante fue reconocida como una de las mayores universidades del Reino, momento en el que la Facultad de Medicina y Derecho empezaron a cobrar importancia. Esta universidad se fue adaptando a los tiempos y fue creciendo y transformándose poco a poco hasta llegar a ser una universidad centralizada y de gran influencia.

Fue a partir del siglo XX donde ya se empezó a ver como la Universidad cada vez cobraba más importancia gracias a una sucesión de hechos que ocurrieron como la incorporación de nuevas Facultades y departamentos, la aprobación de nuevas leyes, la expansión de la Universidad en otras ciudades de la comunidad etc.

Actualmente esta universidad ofrece una amplia variedad de titulaciones de grado, máster y doctorado, con programas en los ámbitos de Ciencias, Humanidades, Ingeniería y Arquitectura, Ciencias de la Salud y Ciencias Sociales y Jurídicas. Hoy en día, cuenta con 68 grados, 15 programas de estudios conjuntos, 65 másteres y 29 programas de doctorado, además también cuenta con 59 Departamentos, 12 Institutos Universitarios y 4 Centros de Investigación y Tecnológicos. La Universidad cuenta con cuatro campus, todos en Castilla y León: Palencia, Segovia, Soria y Valladolid.

4.1 Estructura y funciones del Departamento de Relaciones Internacionales de la UVa

Como se ha dicho, la UVa cuenta con una serie de Departamentos, entre ellos se encuentra el Departamento de Relaciones Internacionales que se encarga de todo lo relacionado con la movilidad a otros países.

La principal función de este departamento consiste en gestionar, entre otras cuestiones, las movilidades, tanto Erasmus como internacionales, tanto de alumnos como de profesores o personal administrativo de la Universidad. Además de gestionar estas movilidades a nivel burocrático y realizar reuniones informativas sobre ello, este Departamento también se encarga de realizar acciones que contribuyen a una educación de calidad, ya que, gracias al alto índice movilidad se consigue que los estudiantes adquieran las competencias requeridas por los empleadores a nivel laboral y potenciar el conocimiento de idiomas, además de proporcionar mayor visibilidad a la UVA en el exterior.

La UVA ha consolidado la puntuación global alcanzada en el pasado año en varios de los rankings nacionales y mundiales más relevantes como Shanghái, CYD o U-Ranking. Su compromiso con la educación continua, su extensa red de relaciones internacionales, sus prestigiosos centros de investigación, su enorme potencial cultural y deportivo, junto con su compromiso con la sociedad y el medio ambiente forman un entorno académico excepcional que es comparable al resto de universidades españolas.

Gracias al nacimiento del proyecto Erasmus+ nacido a finales de la década de años 80 en Boloña, en junio de 1987 se logró un acuerdo entre los países de la Unión Europea cuyo objetivo común era facilitar la movilidad universitaria. En un principio se realizó a nivel europeo llegando a alcanzar la internalización con el paso del tiempo.

Tras la implantación del Plan Bolonia a partir del año 2010, se estableció el proceso de homogenización e internacionalización de las universidades consiguiendo así viajar por Europa con una sola referencia universitaria. Según un artículo que publicaba el periódico El País: “¿Qué es el Plan Bolonia?”, este nuevo plan se entendió como un proyecto de adaptación y unificación de criterios educativos en todos los centros europeos. (Periódico El País, 20120)

Según la entrevista que me concedió la actual directora del departamento de Relaciones Internacionales de la UVA: “fue en el año 1988 cuando el rector Fernando Tejerina el

que, con una gran visión de futuro, creó este departamento en la Universidad de Valladolid, siendo así el primer servicio de Relaciones Internacionales en España.

Este Departamento nació ante la imperiosa necesidad que el rector vio en la universidad de tener un servicio dedicado exclusivamente a gestionar la realización de movilizaciones en el extranjero que aportara así una experiencia a los alumnos en su etapa académica universitaria. Este Departamento contaba en sus inicios con solo una persona, la cual intentaba establecer convenios con otras universidades y gestionar la estancia de los alumnos de la Universidad de Valladolid en una universidad extranjera.

Poco a poco este Departamento fue creciendo gracias a la gran aceptación y demanda que tuvo y fue cuando se empezó a generar una estructura mucho más sólida, incorporando más personal al departamento y realizando cada vez más convenios con más universidades de distintos países, consiguiendo remuneración para poder dar ayudas a quienes realizaran estas movilizaciones, generando nuevos proyectos de movilidad tanto estudios como prácticas, incluyendo también la posibilidad de que los profesores y el personal de administración de la universidad pudiera participar en ellas, hasta llegar a día de hoy, donde es un departamento con años de experiencia donde incluso cada año colaboran como becarios los propios alumnos de la universidad, cuenta con mucho más personal dentro del departamento y ofrece muchas más posibilidades de movilidad alrededor del mundo.

Actualmente este Departamento, está formado por la Vicerrectora de Internacionalización (Paloma Castro) y la directora del departamento de Relaciones Internacionales (Mar Fernández), que se encargan de gestionar todos los campus de la Uva.

En cada campus (Segovia, Palencia, Soria y Valladolid) hay un departamento de Relaciones Internacionales que y cada uno está formado por un Coordinador responsable de internacionalización (CRI) en cada facultad, un interlocutor, varios responsables de intercambio bilateral (RIB) y una red de becarios que cada año

colaboran con el departamento [Imagen 2]. Los alumnos que cursen 3º o 4º curso podrán optar a esta beca.

Los alumnos se encuentran en dos secciones: ¹alumnos outgoing y ²alumnos incoming. También el departamento cuenta con una persona encargada del International ³Welcome Point y los Convenios Internacionales y un administrativo de gestión económica.

También en este departamento colaboran otras figuras como el comité de Relaciones Internacionales que se encarga de la preselección de las becas que ofrece el servicio, la comisión de Relaciones Internacionales que son los encargados de la resolución de las convocatorias y un director del área política estratégica.

¹**Alumnos outgoing:** alumnos que pertenece a la Universidad de Valladolid y realizan una movilidad de unos meses en una universidad extranjera con la que tiene convenio la UVa.

²**Alumnos incoming:** alumnos extranjeros procedentes de diferentes universidades con las que la UVa tiene convenio que realizan una movilidad de cierta duración en la Universidad de Valladolid.

³**Welcome Point:** punto de contacto institucional que fue creado por el Servicio de Relaciones Internacionales de la Universidad de Valladolid para brindar apoyo e información a invitados procedentes de instituciones extranjeras que realizan una estancia académica no regular en la UVa: prácticas, investigación, docencia, visita profesional... Este servicio integral de orientación busca generar unas condiciones óptimas de trabajo e integración para este variado colectivo, ofreciéndole una atención personalizada antes, durante y al término de su estancia en esta Universidad.



Imagen 2. Organigrama Departamento de Relaciones Internacionales. Elaboración propia.

El Servicio de Relaciones Internacionales se estructura como sigue:

- Dirección de área estratégica de internacionalización
- Dirección del servicio de Relaciones Internacionales
- Distribución de los servicios:
 - Apoyo a los estudiantes españoles que deciden realizar una beca de movilidad al extranjero
 - Becarios Apoyo Estudiantes
 - Servicio de Prácticas Erasmus+ e Internacionales
 - Apoyo a los estudiantes extranjeros que son beneficiarios de una beca de movilidad en la Uva
 - Programa Erasmus+, Visitantes, Convenios Internacionales
 - Programa Mentor
 - Alojamiento, expedición de Tarjetas UVA o International Welcome Point
- Movilidad PDI/PAS

Como hemos comentado en apartados anteriores, la internacionalización de la Educación Superior es “el proceso de integrar la dimensión tanto internacional como intercultural en la enseñanza, así como la investigación y el servicio de la institución”.

Gracias a esta internacionalización nuestra universidad, al igual que muchas otras en España, ha podido establecer diferentes relaciones con otras universidades fuera del país. Estas relaciones consisten en firmar diferentes convenios, asistir a diferentes congresos o movilidades de investigación.

En la Universidad de Valladolid se fomenta cada año la movilidad entre los estudiantes y además progresivamente también entre el personal docente y de administración y servicios.

Por un lado, se les ofrece a los estudiantes la oportunidad de disfrutar de una movilidad estudios donde poder continuar su formación académica en otra universidad, y también cuenta con un programa de movilidad para realizar prácticas donde el alumno puede disfrutar de esa movilidad formándose en el mundo laboral ampliando tanto su experiencia en el ámbito de estudio como el aprendizaje de la cultura de otro país.

El Servicio de Relaciones Internacionales de la UVa se encarga de gestionar todos los trámites administrativos que tengan relación con las becas de movilidad, tanto de alumnos como de profesores o personal de la universidad. Su sede principal se encuentra en Valladolid y también cuenta con diferentes secciones en otros Campus para una atención más completa y personalizada, ya que, aunque al resto de campus pertenezcan también a Valladolid, tienen diferencias con esta y un servicio propio de cada facultad.

4.1.1 La sección del Departamento en la Facultad de Ciencias sociales, Jurídicas y de la Comunicación de Segovia.

Una vez que nos hemos puesto en contexto con el departamento de Relaciones Internacionales, sus funciones y lo que ofrece, me voy a centrar más en cómo funciona este Departamento dentro de la Facultad de Ciencias sociales, Jurídicas y de la Comunicación en Segovia, en el que he estado participando como becaria en este curso 2021-2022.

Como señalaba anteriormente, todos los servicios de todos los campus están estructurados por el mismo patrón que he explicado, en el caso de Segovia no es diferente.

En el caso de la Facultad de Ciencias Sociales, Jurídicas y de la Comunicación, contamos con nuestra coordinadora o vicedecana de relaciones internacionales, en este caso Cristina Vela, que es la responsable institucional de todos los intercambios bilaterales de nuestra facultad. También contamos con un coordinador para la Facultad de Educación y para la Escuela de Ingeniería Informática.

Esta coordinadora se encarga de la resolución de los destinos Erasmus, de gestionar todo lo relacionado con las movilidades, la resolución de dudas, la gestión de nuevos posibles convenios y sobre todo de revisar que todo esté correcto y en orden para que se puedan realizar las movilidades tanto Erasmus como internacionales, estudios o prácticas, siendo ella la responsable de firmar todos los acuerdos que se hagan al igual que la vicerrectora de internacionalización de Valladolid, que aunque no pertenezca directamente al departamento de Relaciones Internacionales de Segovia, recordamos que todos los departamentos de los diferentes campus al fin y al cabo dependen directamente del de Valladolid que siempre tendrá que dar su visto bueno.

Además, la vicedecana debe tener un papel activo en el departamento ya que es la encargada de “apagar los posibles fuegos” que puedan surgir durante el curso desde que se empieza el proceso de gestión de un intercambio. Sus principales aliados son los

RIBs en los que se apoya para poder dar una atención más personalizada a aquellos que vayan a disfrutar de una movilidad y delegar algunas de sus responsabilidades.

En un rango inferior tendríamos a los responsables de intercambio bilateral, también conocidos como “RIB” que se encargan de los diferentes destinos con los que nuestra facultad tiene convenios de movilidad. En nuestra facultad contamos con unos 15 RIBs los cuales cuentan generalmente con un destino exceptuando algunos casos que cuentan con varios.

Entre sus principales funciones están las siguientes:

1. Establecer contacto con la universidad correspondiente a sus destinos en caso de tener varios, sabiendo con anterioridad las asignaturas a las que puede optar le alumno, un contacto al que puedan recurrir y las fechas de las convocatorias.
2. Mantener informado a la vicedecana de internacionalización de los posibles problemas que puedan ocurrir antes de la movilidad.
3. Mantener una comunicación activa tanto con el alumno como con la coordinadora, haciendo así de una parte mediadora entre ambos y facilitar el trabajo a la vicedecana.
4. Facilitar la tabla de equivalencias al Coordinador de Relaciones Internacionales del Centro para su aprobación.
5. Proponer en caso de que fuera necesario, modificaciones de mejora al Coordinador de Relaciones Internacionales del Centro para que puedan ser aprobadas por la Junta del Centro.
6. Hacer saber a las universidades de destino que estudiantes han sido seleccionados para disfrutar de la beca de movilidad y facilitarles la información y datos personales de estos.
7. Ayudar a realizar el acuerdo de estudios al alumno beneficiario de una beca de movilidad y comprobar que todo está correcto antes de firmarlo.

Por último, hay que destacar el papel del becario del departamento. Estas becas son aprobadas por el Vicerrectorado de Internacionalización de la UVa para los diferentes Centros. Los becarios que participan solicitan primeramente la beca y tras un proceso de selección en el que deberán cumplir ciertos requisitos como los de idioma, experiencia general, expediente académico y ser alumno de 3º y 4º curso de la carrera entre otras cosas, son seleccionados para colaborar en el departamento, ellos son los encargados de ayudar con las gestiones necesarias así como seguir las instrucciones de su coordinadora, poder resolver dudas de los alumnos o facilitar los contactos de algún RIBs si fuera necesario. También se encargan de realizar las listas de alumnos seleccionados para las movilidades y de rellenar los datos de cada uno de ellos, de ayudarles con los acuerdos de estudios en caso de que su RIBs tuviera alguna dificultad para hacerlo, actuar como mediadores entre el departamento y el alumnado, asistir a las reuniones que se realicen desde el Departamento, difundir entre el alumnado las diferentes becas y programas de movilidad que ofrece la Universidad y gestionar el correo de Relaciones Internacionales donde se dirigen los alumno o profesores para resolver dudas o mandar documentos. Estos cuentan con un periodo de adaptación al puesto y una previa formación para poder desarrollar sus funciones.

Al final del proceso, el becario deberá presentar una memoria donde describa las tareas que ha realizado y esta será supervisada por el responsable del centro donde las ha realizado.

4.2 Programas de movilidad y convenios

Los programas de movilidad fueron diseñados para ofrecer, en principio a los estudiantes y posteriormente a todo el personal de la UVa, la oportunidad de vivir una experiencia académica diferente a la de su universidad de origen y por lo tanto enriquecedora a todos los niveles.

Sin duda participar en un programa de movilidad aporta una experiencia única y exclusiva al que lo realiza, pudiendo realizar un aprendizaje tanto a nivel académico

como de idioma, cultura, diversidad y otros muchos ámbitos que te proporciona el vivir durante un tiempo en un país diferente el tuyo y estudiar en una universidad donde los contenidos y la forma de impartirlos es también única, todo esto nos lleva a mejorar la calidad de la educación del estudiante haciendo que su visión sea más amplia y rica.

En general todas las universidades en España ofrecen la posibilidad de realizar una movilidad, que puede ser a nivel nacional — en este caso solo para estudiantes— o internacional. Dependiendo de cada universidad y de los grados que ofrezcan, tendrá diferentes convenios con distintas universidades y los alumnos tendrán la opción de elegir el destino que más les guste dentro de esos países para realizar una movilidad. En nuestro caso la Universidad de Valladolid, en el campus de Segovia contamos actualmente con unos 30 convenios del programa Erasmus + en total, aunque cada año se intentan realizar alguno más con nuevas universidades. Entre los países con los que tenemos convenios, se encuentran algunos como Austria, Dinamarca, Francia, Irlanda, Italia, Noruega, Reino Unido, Alemania, Bélgica, Grecia, Países Bajos, Portugal, Bulgaria, Hungría, Polonia...

Como hemos visto antes, en nuestra Universidad contamos con dos tipos de movilidad diferente, aunque con el mismo propósito: realizar un intercambio entre universidades.

Aunque como comentaba antes existen dos tipos de movilidades, tanto nacional como internacional, en este trabajo me voy a centrar en las movilidades internacionales ya que son de las que se encarga el Departamento de Relaciones Internacionales.

El objetivo principal de estas movilidades es desarrollar tanto las competencias personales como la adaptación a nuevas situaciones y el trabajo en equipo, como mejorar las competencias lingüísticas y la formación académica.

La mayoría de los alumnos que realizan una movilidad en nuestra facultad son los alumnos del Grado de Publicidad y Relaciones Públicas, ya que es el grado con el que más convenios cuenta y por lo tanto el mayor número de destinos, siendo también el grado que cursan la mayoría de los estudiantes de la Facultad.

Según investigaciones realizadas por la Comisión Europea, este tipo de programas favorecen el incremento de probabilidades de inserción laboral, mejoran la adquisición de conocimientos y refuerzan las capacidades transversales. Este estudio revela, asimismo, que aquellos alumnos que deciden ampliar su formación en el extranjero presentan una tasa de desempleo un 23% menor al resto de estudiantes.

Entre los programas de movilidad internacional podemos encontrar varios tipos: Erasmus + e internacional, siendo la principal diferencia entre ambos el país de destino, ya que el Erasmus está enfocado a países europeos a diferencia de las movilizaciones Internacionales que engloban todo el mundo. A continuación, explico en qué consisten ambos programas más detalladamente:

- **Erasmus +:**

Fue creado en 1987 y es el programa con mayor alcance. Sus principales objetivos son aumentar el número de estudiantes en la universidad, fomentar la cooperación entre las universidades con el fin de enriquecer la educación tanto de alumnos como de profesores y establecer relaciones académicas con otros países europeos. Este programa ha ido creciendo más con el paso del tiempo y cada vez son más los alumnos que realizan una movilidad, tanto alumnos de la Uva que viajan a países extranjeros como alumnos que acogemos en nuestra universidad. Actualmente, este programa es conocido como Erasmus +, lo que incluye otros programas dentro del mismo, entre ellos encontramos el programa Mundus, Tempus, ALFA, Edulink y otros programas bilaterales.

Este programa tiene la opción de hacerlo en dos modalidades, Erasmus estudios o prácticas. Ambas opciones cuentan con las mismas características, siendo estas:

- Duración mínima de 3 meses y máxima de 12.
- No se puede solapar ambas modalidades.
- Cuentan con un seguro que te facilita la propia Universidad.

- El alumno elegirá un destino y se le asignará dependiendo de su nota, excepto en la modalidad de prácticas que tiene opción de elegir un destino concreto.
- Hay una beca mensual que se te otorga al concederte el Erasmus y depende del país de destino.
- Se debe estar matriculado en la Uva y haber superado mínimo el 50% de los créditos de la carrera.

La principal diferencia entre ambas modalidades es la intención de esta, en el caso de movilidad Erasmus estudios, el objetivo es continuar tu formación académica en otro país pero con contenidos similares a los que has estado trabajando anteriormente en tu Grado universitario, sin embargo en el Erasmus prácticas el alumno pretende aumentar su experiencia laboral realizando prácticas en una empresa del sector de lo que se ha estudiado pero en otro país, esto ayudará a que el alumno pueda tener una visión del mundo laboral mucho más amplia a la vez que aprende a desenvolverse en su profesión.

Para solicitar una movilidad Erasmus se abre una convocatoria al año donde puedes apuntarte y ser seleccionado para luego posteriormente realizar todo el proceso de adjudicación de plaza y matrícula, en cambio para la opción de realizar prácticas se abren varias convocatorias a lo largo del año o incluso se puede realizar por la cuenta del alumno en cualquier momento. Muchas veces el poder realizar un intercambio también implica la adquisición de un certificado de idioma dependiendo del país, ya que uno de los principales objetivos es mejorar el idioma, pero es necesario contar con una base.

La movilidad Erasmus también está dirigida a profesores, PDI y PAS de la Universidad para que ellos también puedan conocer otras realidades y disfrutar de un tiempo en otro país enriqueciéndose de su cultura y aprendiendo de su forma de trabajar.

Entre 400 y 700 estudiantes de la Universidad de Valladolid se envían al año para realizar un período de estudios del programa Erasmus e intercambio internacional a Universidades extranjeras.

- **Movilidad internacional:**

El Programa de Movilidad Internacional para estudios, es el programa de la Universidad de Valladolid que te permite realizar un periodo de estudios en el extranjero en instituciones de cualquier parte del mundo con las que tiene firmado un convenio.

Este tipo de movilidad se diferencia del Erasmus por su amplia oferta de destinos, ya que en principio se podría optar a cualquier destino del mundo, no solo dentro de Europa.

Este programa cuenta con un reconocimiento académico y también con una ayuda económica para los gastos de viaje y estancia dependiendo también del destino elegido.

Entre los países donde se puede realizar este tipo de movilidad encontramos los principales países de latino américa como Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Méjico, Uruguay y Cuba y también países como Canadá y Estados Unidos, Japón Taiwán y Corea del Sur o Australia.

4.3 Estudiantes Erasmus

Clasificamos en dos grupos a los alumnos que realizan algún tipo de movilidad dependiendo de su procedencia y su destino, siendo muchos más alumnos los que salen de nuestra universidad o continuar sus estudios en universidades extranjeras que los alumnos que viene a la nuestra.

Ambos alumnos cuentan con características similares que les ofrece su universidad de procedencia, entre ellas la beca que se les otorga o la duración de la movilidad.

Estos grupos son:

- **Alumnos outgoing:** o también conocidos como estudiantes salientes, son aquellos alumnos que pertenecen a nuestra Universidad y que están cursando alguno de los títulos de grado o postgrado que ofrece la Facultad y a los que se les ha otorgado una beca de movilidad durante un tiempo determinado en un país extranjero con el que tenemos convenio. Estos pueden realizar tanto una movilidad de estudios como de prácticas. Estos alumnos pueden continuar su formación académica en un grado similar al que están estudiando en un idioma diferente. La mayoría de estos estudiantes disfrutan de su movilidad durante todo el curso, aunque también se puede realizar solo en un cuatrimestre.
- **Alumnos incoming:** o también conocidos como alumnos entrantes, son aquellos que vienen a cursar en la UVA una titulación relacionada con sus estudios y provienen de una universidad extranjera con la que tenemos algún convenio. Dependiendo del tipo de convenio la duración de su estancia es diferente, siendo los estudiantes de procedencia italiana los que más envían a nuestra universidad y disfrutan más tiempo en nuestro país con el programa Erasmus. Lo más habitual es que el intercambio se realice en uno de los dos cuatrimestres, exceptuando algunos alumnos que se quedan todo el curso.

5. METODOLOGÍA

Este Trabajo de fin de Grado no trata de ninguna investigación sobre una temática concreta, pero en tanto que se propone formular una propuesta con la que mejorar el Plan de Comunicación del Departamento de Relaciones Internacionales de la Facultad de Ciencias sociales, Jurídicas y de la Comunicación, ubicada en el Campus María Zambrano de Segovia, se ha procedido a la lectura de bibliografía relacionada con la comunicación en general y la estrategia comunicativa externa de una entidad u organización, en particular, se ha recurrido a la documentación que dispone la Universidad sobre la composición y funciones del Departamento y a la Memoria Anual que se realiza cada curso sobre el servicio de RRII, se ha estudiado la comunicación del mismo, se ha elaborado una matriz DAFO, se ha realizado una encuesta entre el alumnado de la Facultad, se han realizado reuniones con algunos integrantes del servicio, como la Vicedecana de Internalización del Campus de Segovia, Cristina Vela, o la Directora General del Servicio de Relaciones Internacionales de Valladolid, Mar Fernández; también se han realizado reuniones con algunos profesores que son responsables de intercambio bilateral. A ello, se ha de tener en cuenta, como se ha dicho antes, que yo misma he estado colaborando como becaria en el Departamento durante este curso 2021-2022, tiempo en el que he recabado amplia información respecto a la temática objeto de este Trabajo.

Gracias a la información recabada por diferentes instrumentos, técnicas y medios, he podido elaborar el Plan de Comunicación que se presenta en este Trabajo de Fin de Grado.

6. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN

Un plan de comunicación, como señalaba anteriormente en el marco, es una hoja de ruta donde se refleja de qué forma y cuándo va a comunicarse una empresa u entidad con su público. En este plan se establecen previamente unos objetivos que alcanzar como hemos hecho al principio del trabajo y el orden de acciones que se quieren realizar.

Tras la necesidad detectada de mejorar la comunicación desde el Departamento de Relaciones Internacionales hacia los alumnos, profesores y personal de la universidad, he diseñado un plan de comunicación detallado siguiendo todos sus pasos detalladamente. En primer lugar, desarrollaremos la etapa de análisis.

6.1 Análisis DAFO

A continuación, se expone de forma visual una tabla [Imagen 3] donde se analizan las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades que, desde mi punto de vista, presenta el Servicio de Relaciones Internacionales de la Facultad de Ciencias Sociales, Jurídicas y de la Comunicación.

<p style="text-align: center;">DEBILIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escasa comunicación entre las facultades de la Universidad. • Falta de comunicación entre el personal del Departamento y con el resto de los servicios que colaboran. • Demasiada carga de trabajo para tan poco personal y poco reconocimiento por ello. • Comunicación con el alumnado a través de vías poco utilizadas como el correo electrónico y falta de implicación por su parte. 	<p style="text-align: center;">AMENAZAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Necesidad de comunicar información a diferentes grupos: alumnos, personal docente y administrativo. • Problemas con la comunicación con otros países debido al idioma u a otras razones culturales.
<p style="text-align: center;">FORTALEZAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Continuada y fluida comunicación entre el CRI y los becarios. • Opción de reuniones personalizadas. • Profesionalidad y disposición por parte de los RIB a la hora de atender a los alumnos. • Gran número de estudiantes outgoing. 	<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Posibilidad de realizar más convenios con otras Universidades extranjeras. • Crear nuevas vías de comunicación adaptadas a los tiempos. • Realización de más actividades de integración para los estudiantes incoming.

Imagen 3. Tabla análisis DAFO. Elaboración propia.

6.2 Análisis de la encuesta

Para conseguir que el receptor integre esa comunicación que se le quiere hacer llegar, es importante primero analizar a nuestro público para que, una vez que conozcamos su forma de actuar, moverse y relacionarse, sus cualidades y sus rutinas, podamos crear un plan de comunicación más efectivo.

La fase de análisis de la situación en el momento previo al desarrollo del plan de comunicación es una de las más importantes como veíamos atrás, por eso es en la que más me he querido centrar. Por ello me he encargado de realizar una encuesta entre el alumnado de la Universidad para poder ver cuál era la situación de la que se partía y cuál es la visión que tienen los alumnos sobre el Departamento y los servicios que ofrece para así, desde esa recogida de resultados, realizar un plan que fuese efectivo, pues, aunque la encuesta no es representativa, sí aporta luz sobre la tendencia general.

Una de las cosas que he sacado en claro es que la mayoría de los alumnos que conocen este Departamento son los de Publicidad y Relaciones Públicas o los que realizan el doble grado de esta titulación de Publicidad y Turismo, ya que son los que más movilidades realizan al año en general, más opciones de destinos Erasmus tienen y sobre todo porque en nuestra Facultad hay un gran número de alumnos que estudian estos dos grados.

Aunque es verdad que el Departamento está al servicio de todo el alumnado de la Facultad incluyendo el resto de los grados que se imparten, al fin y al cabo, este Departamento se da más a conocer en el momento en el que eres beneficiario de una beca de movilidad y te empiezas a interesar por ello. Siendo así los de otras carreras como ADE, Derecho, Informática o los de Educación los que menos movilidades solicitan y por tanto los que más desconocimiento tienen sobre el servicio.

En primer lugar, he destacado la pregunta de: *¿En qué curso/momento oíste hablar por primera vez del Departamento de Relaciones Internacionales?* [Imagen 4]

Con esta pregunta pretendo saber si este Departamento llega a oídos de los alumnos en el primer momento en el que entran a la universidad y se les informa de ello como de otras actividades que realiza esta, o sin embargo es más adelante cuando lo empiezan a conocer.

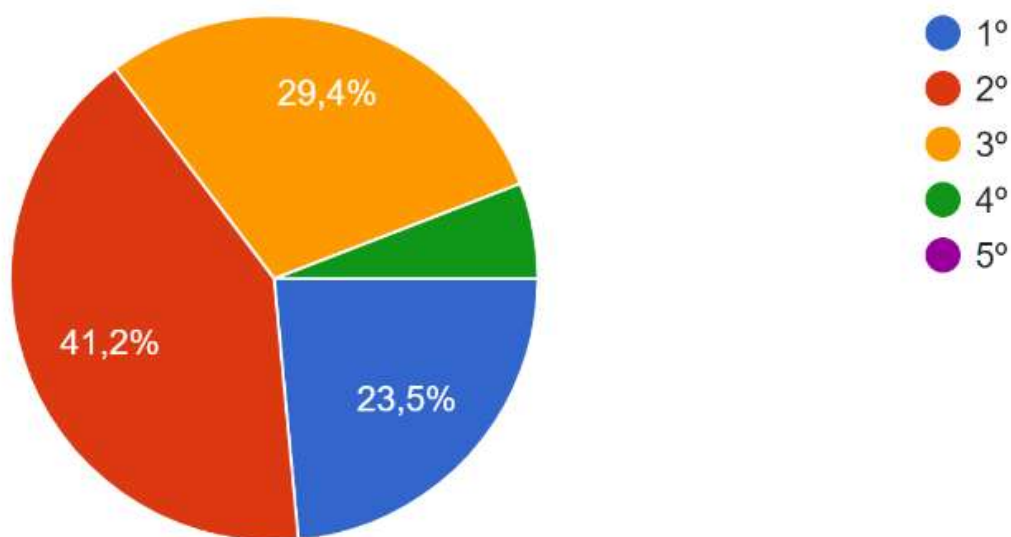


Imagen 4. Gráfico circular de la encuesta realizada entre el alumnado de la UVa. Elaboración propia.

Tras estudiar el resultado de esta gráfica y también haber preguntado de forma presencial entre algunos alumnos durante este curso 21-22, vemos como la mayoría de las personas que han respondido han conocido el Departamento a partir del 2º curso de carrera. Con estos datos podemos analizar que la mayoría de gente no sabe de su existencia hasta que no llega el momento de solicitar una beca de movilidad, ya que esta solicitud se puede realizar durante periodo de segundo curso del grado. También observamos que el siguiente gran porcentaje de personas lo conocen en tercero, ya que lo más habitual en nuestra Facultad es realizar una movilidad en el último año de carrera, por lo tanto, es en tercero cuando los alumnos se empiezan a interesar mas también por las posibilidades de movildades que tienen y la mayoría llegan a parar a nuestro Departamento. Podemos ver también como apenas hay alumnos que lo conocen ya en el último curso o como solo una muy pequeña parte del alumnado son los que lo conocen desde un principio.

Siguiendo con esta encuesta, voy a analizar el punto de vista que tienen los alumnos sobre como la Universidad da a conocer el Departamento entre el alumnado, por eso la siguiente pregunta a destacar es: *¿Consideras que desde la Universidad se da a conocer este Departamento?* [Imagen 5]

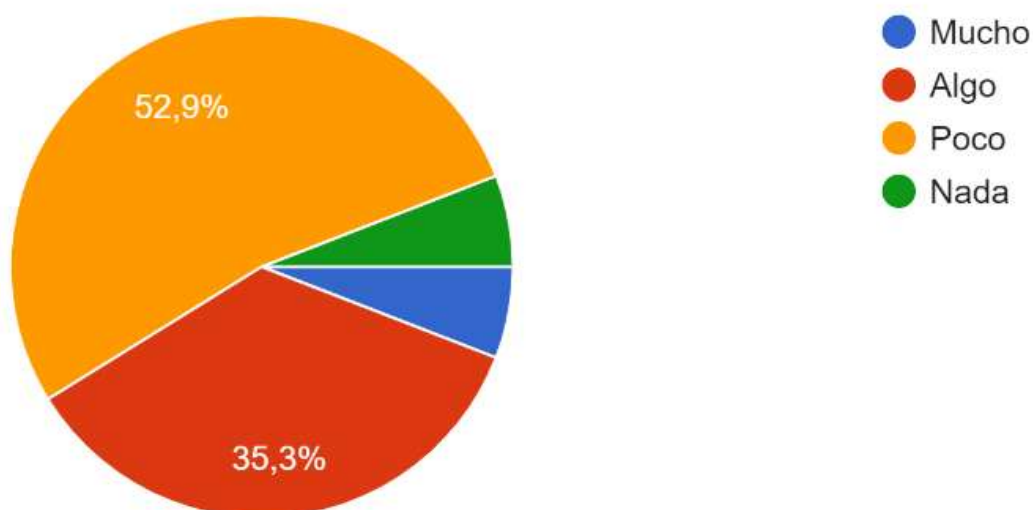


Imagen 5. Gráfico circular de la encuesta realizada entre el alumnado de la UVa. Elaboración propia.

En este caso podemos observar como la gran mayoría de participantes piensa que a penas la Universidad da a conocer el Departamento de Relaciones Internacionales. El siguiente gran grupo piensa que algo sí que se da a conocer desde le Universidad, pero en general podemos sacar en claro que la visión que tienes los alumnos sobre esto es que la Universidad a penas se esfuerza por dar a conocer este Departamento que es de gran ayuda. Vemos como los extremos tanto de “mucho” como de “nada” son los menos votados.

Con esta pregunta podemos ver la gran necesidad que tiene este servicio de darse a conocer entre el alumnado, de que la Universidad como institución pueda divulgar lo que ofrece y donde se encuentra este servicio, las funciones que realizan sus integrantes y en qué casos se puede recurrir a él. Esto es importante y necesario que se haga desde el momento en el que los alumnos entran a la Universidad para que se pueda tener una visión de todo lo que ofrece este departamento de cara a futuro e incluso realizar reuniones informativas no solo para el alumnado que se le haya concedido una beca de movilidad, sino también para todos aquellos que estén interesados en el tema sean del curso que sean.

Y siguiendo con esta pregunta, analizamos la siguiente con la que tiene relación esta anterior, y es cómo se enteran los alumnos de que existe este Departamento si la Universidad a penas lo da a conocer. La siguiente pregunta que realicé fue: *¿Por qué medio te enteraste de la existencia del Departamento de Relaciones Internacionales?*

[Imagen 6]

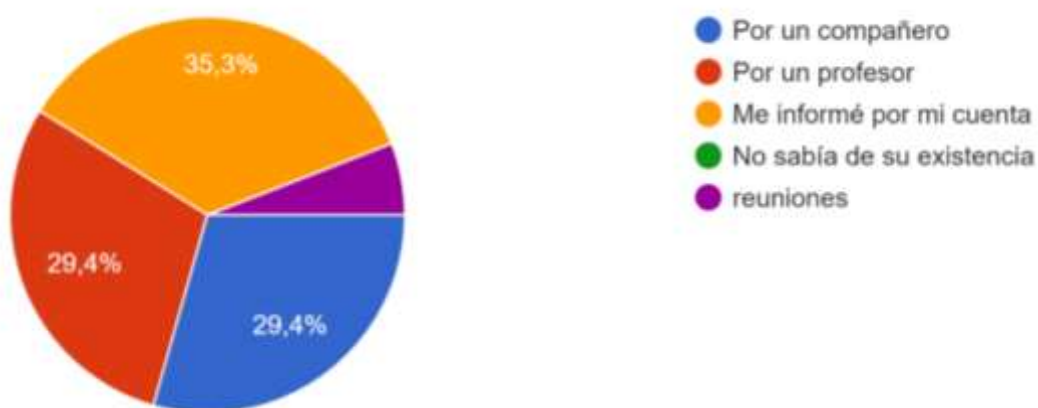


Imagen 6. Gráfico circular de la encuesta realizada entre el alumnado de la UVa. Elaboración propia.

En esta gráfica podemos observar como la mayoría de los estudiantes han tenido que informarse por su cuenta para llegar hasta el Departamento, llegando de nuevo a la conclusión de que es difícil llegar a él a través de información que te facilite le Universidad, si no que ha sido en general los propios alumnos los que han necesitado ayuda en cierto momento y han investigado a quien podían recurrir.

Los siguientes dos grandes grupos donde vemos un mismo número de respuestas, son en las opciones de “por un compañero” y “por un profesor”. En estos casos muchas veces son los propios alumnos los que van corriendo la voz entre ellos de lo que se han ido enterando y por eso también muchas veces la información es bastante confusa y apenas está clara. Generalmente el primer alumno que informa al resto es porque se ha informado por su cuenta, entonces llegaríamos a la conclusión del principio, o porque ha sido su RIB el que le ha dado una información que ha ido divulgando, de todas formas, volvemos al problema que analizábamos al inicio, donde vemos que no hay una comunicación con el alumnado fluida desde un principio, sino que es una vez concedida la beca de movilidad cuando el alumno empieza a recoger información.

También sumado a esto, por lo regular, el alumno ha oído hablar del Departamento, pero carece de información en cuanto a sus funciones y en como este puede servirle de ayuda, por eso también analizamos que no solo es importante darlo a conocer, sino también que el alumnado sepa cuando puede recurrir a él y de qué forma.

Algo a destacar también, es la Beca que se ofrece desde el Departamento para colaborar como becarios en él que sale todos los años a principio de curso y que casi ningún alumno es consciente de ello porque no se le da la suficiente visión, habiendo así casi todos los años escasez de aspirantes al puesto y teniendo que realizar varias propuestas o hablar personalmente a algún alumno que desde el Departamento se crea que puede ser de gran ayuda. Personalmente, me parece una opción interesante que no quita mucho tiempo y además ofrece una pequeña remuneración y que casi ningún estudiante sabe que puede aplicar a ello.

Tras haber hablado también con los alumnos y haberles comentado lo de esta Beca en persona en alguna reunión, muchos opinan que es algo super interesante de lo que les hubiera gustado oír antes para poder apuntarse y participar, con esto vemos una vez más como todo lo relacionado con el Departamento, incluyendo la parte de colaboración como becario, no llega al alumno como debería.

Al fin y al cabo, por una cosa o por otra, muchos alumnos han tenido que recurrir al departamento para rellenar algún documento de su movilidad, resolver dudas o para que le pudiéramos facilitar algún contacto. En general la mayoría de los alumnos que han recurrido a él, como veíamos antes, han sido aquellos que ya eran beneficiarios de una beca de movilidad, siendo minoría aquellos que todavía cursaban los primeros cursos de la carrera.

Sabiendo que casi todos se han favorecido de los servicios de este Departamento, vamos a analizar la siguiente pregunta: *Cuando has recurrido al Departamento de RRII, ¿te ha servido de ayuda?* [Imagen 7]

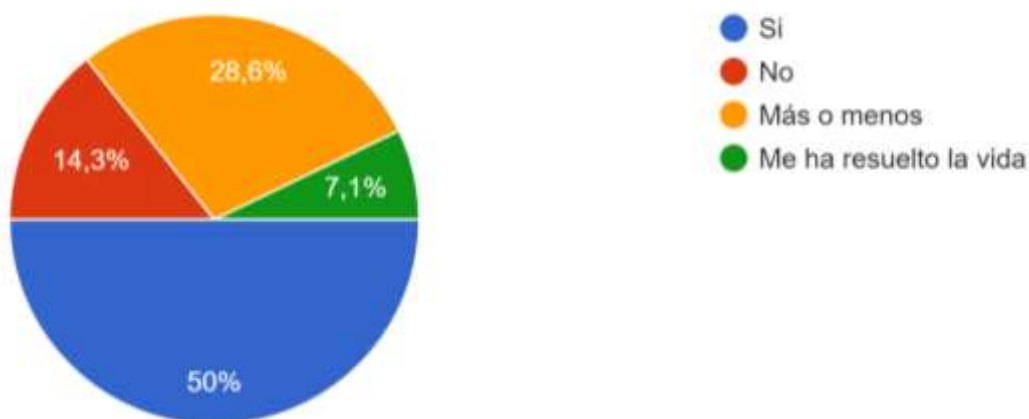


Imagen 7. Gráfico circular de la encuesta realizada entre el alumnado de la UVa. Elaboración propia.

Aquí podemos ver con la mitad de los encuestados valoran positivamente la ayuda solicitada, viendo como si les ha servido de ayuda la respuesta que se ha dado por parte del servicio.

Sin embargo, vemos con un 28,6% de los alumnos, la siguiente opción más elegida, dice que solo le ha servido de ayuda “más o menos” entendiéndose así que su duda no ha sido resuelta del todo o lo que han solicitado no se les ha podido conceder al 100%. Esto tiene mucha relación con la siguiente pregunta que analizaremos, la parte de con que personal del departamento en concreto han contactado y esto nos explicará a continuación el porqué de este porcentaje tan grande en la parte amarilla del gráfico.

Como decía vamos a hablar a continuación del personal del Departamento. La pregunta que realicé fue: *¿Quién es la persona con la que has contactado mayoritariamente cuando te has dirigido al Departamento de Relaciones Internacionales?* [Imagen 8]

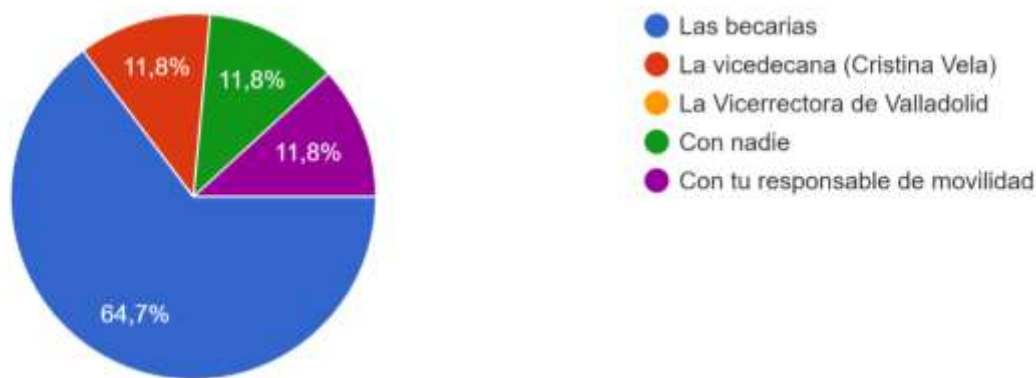


Imagen 8. Gráfico circular de la encuesta realizada entre el alumnado de la UVa. Elaboración propia.

Aquí claramente podemos ver como la gran mayoría destacable frente al resto de opciones es la de “las becarias”, esto tiene relación con la pregunta anterior ya que generalmente las becarias son la cara visible del Departamento, algo que tiene su parte positiva porque el alumno se siente acompañado por un igual, pero su parte negativa por el desconocimiento que tienen estas en ciertos temas, ya que al ser becario y no llevar mucho tiempo colaborando con el servicio, es lógico que no tengan todos los conocimientos o información que el alumnado pueda solicitar.

Esta es la razón por la que muchos alumnos en la pregunta anterior votaron en la opción “más o menos”, porque al recurrir a las becarias puede que haya mucha información de la que sean ignorantes todavía y no puedan resolver la duda del alumno, yéndose este con una sensación de no haber conseguido solucionar su problema.

También podemos observar cómo los alumnos contactan minoritariamente con sus RIBs o con la vicedecana de internacionalización y como ninguno ha llegado a contactar con la Vicerrectora de Valladolid, siendo esto último algo lógico ya que, al pertenecer a la Facultad de Segovia, lo primero a lo que recurre el alumno es a lo que tiene cerca.

Esto me lleva a pensar que es crucial que se cree un cargo que no llegue a tener una responsabilidad tan importante como la Vicedecana y que pueda ser un mediador entre esta y las becarias pudiendo ser un punto de apoyo para estas y en caso de que sea necesario poder recurrir a esta persona antes que llegar a la vicedecana, ya que muchas

veces esta se tiene que encargar de otros temas y no puede atender al alumnado como se debería. De este cargo hablaré más adelante en el apartado de propuestas, ya que me parece interesante que exista una persona en el Departamento que se dedique solo y exclusivamente al contacto y resolución de dudas y problemas del alumnado, recurriendo como última opción a la Vicedecana para poder agilizar los procesos y que los alumnos estuvieran más satisfechos con el servicio que se da.

Por último, me gustaría destacar la satisfacción obtenida en la encuesta por parte de los estudiantes respecto a las mejoras que se han puesto en marcha este año, facilitándoles el contacto con el personal del departamento mediante diferentes medios y herramientas creadas.

Entre las acciones realizadas, se encuentran las siguientes:

- La creación de una **cuenta de Instagram de Relaciones Internacionales** para facilitar información al alumno por un medio más actual y visual que hoy en día tienen todos los jóvenes. Durante este tiempo atrás, todas las comunicaciones, avisos e información se han realizado mediante correo electrónico, el medio más común y formal para comunicarse con el alumnado desde una institución, pero visto que los correos no siempre se leen y que muchas veces quedan en el olvido, la opción de poder facilitarles esa información por un medio al que ellos están más habituados y revisan a diario, ha hecho que puedan enterarse de los avisos e información importante de forma mucho más directa e inmediata, sin dejar de lado el mail.
- Todos los años se realizan reuniones informativas sobre el Erasmus estudios a principio de curso, una vez solicitada la movilidad y una vez asignado el destino para explicar los procesos a seguir generalmente. Este año hemos querido añadir también **reuniones informativas** sobre el resto de las opciones de movilidad que ofrece el Departamento como las prácticas Erasmus, movilidades internacionales etc, consiguiendo así que el alumno esté mucho más informado del resto de movilidades y pueda solicitarlas también para no recurrir solo a la

opción de Erasmus estudios quedándose así muchos alumnos en lista de espera. Estas reuniones hemos intentado realizarlas de manera presencial, tanto reuniones que dependían de Valladolid como nuestras propias reuniones de la Facultad y facilitándoles a los alumnos la posibilidad de tener una individual en caso de que hubiese quedado alguna duda en las reuniones conjuntas.

- También se ha realizado una **atención más personalizada con cada alumno**, teniendo tanto reuniones informativas generales, como reuniones individuales una vez asignados los destinos de movilidad. Esto ha hecho que el alumno se sienta mucho más cómodo y que no esté tan perdido a la hora de realizar todo el proceso anterior a irse de Erasmus, ya que es bastante complejo. Al sentirse guiado y apoyado por una persona del Departamento, han podido resolver sus dudas personalmente y entender este proceso de forma clara desde un principio y con cada caso en particular.
- Por último, hemos **mejorado la comunicación tanto interna** entre el personal del Departamento, **como externa** con el alumnado y profesores, para que la información estuviera mucho más clara y organizada y fuese más fluida, ya que estando en habiendo organización dentro del Departamento se ve reflejada de cara al exterior. Para ello hemos intentado tener una respuesta de menos de 24h a las dudas o casos que se nos han planteado y facilitar la comunicación por diferentes vías que no sea solo el mail de la UVA.

7. PROPUESTAS DE MEJORA DEL PLAN DE COMUNICACIÓN

Al fin y al cabo, lo que se pretende hacer con un plan de comunicación es crear una programación donde se plasme la forma en la que una entidad va a comunicarse con su público, cuándo y de qué forma para transmitir el mensaje lo mejor posible teniendo en cuenta los factores y etapas que comentábamos al inicio del trabajo. En este plan de comunicación plasmaremos los objetivos que se quieren alcanzar de forma clara para la mejora de la comunicación, en nuestro caso principalmente con el alumnado y el profesorado de la universidad.

En este apartado se exponen las acciones de mejora de la comunicación para nuestro Departamento de Relaciones Internacionales, pero previamente definiremos el público objetivo al que nos queremos dirigir y los objetivos que queremos alcanzar con estas acciones para así poder diseñar de forma mucho más concreta y efectiva las acciones específicas para cada objetivo y cada tipo de público.

7.1 Público

Para lograr los objetivos que queremos e implantar las acciones concretas que sean más efectivas, es necesario determinar cuál va a ser nuestro público objetivo en este caso. Está claro que al fin y al cabo al ser un Plan de Comunicación de un Departamento que se encuentra dentro de la Universidad de Valladolid, los miembros que la forman serán nuestro gran público objetivo, para ser más concreto nos queremos dirigir a los alumnos del centro en especial, pero también a los profesores, personal administrativo y de servicios.

Aunque este sería nuestro público general, lo dividiremos en dos grandes grupos, ya que se trabaja de forma diferente con cada uno de ellos, por un lado tendríamos a los alumnos de la Facultad de Ciencias Sociales, jurídicas y de la Comunicación del Campus de Segovia, tanto los alumnos beneficiados con una beca de movilidad, como los que acaban de empezar un grado, y por otro lado tendríamos a todo el personal Docente e

Investigador (PDI) y el Personal de Administración y Servicios (PAS), donde englobaríamos tanto a profesores como al resto de individuos que trabajan para la Universidad.

El Plan de Comunicación es general para ambos grupos, aunque habrá casos en los que se tenga que hacer alguna distinción a la hora de transmitir información, contactar con ellos u otro tipo de acciones personalizadas para cada caso.

7.2 Objetivos

A continuación, enuncio los objetivos tanto a nivel externo como interno que se proponen dentro de este Plan de Comunicación del Departamento de Relaciones Internacionales de la Facultad de Ciencias Sociales, Jurídicas y de la Comunicación.

- Mejorar la comunicación entre los principales miembros del servicio: la coordinadora, los responsables de movilidad, y los becarios, además de la comunicación con otras entidades de la Universidad que están implicadas con este Departamento como la administración y la secretaría de la Facultad.
- Mejorar la comunicación con el alumnado de la Facultad para facilitarles la información suficiente que necesitan o solicitan, tanto alumnos de nuestro Campus como para los posibles alumnos de intercambio que lleguen.
- Conseguir gestionar de forma ordenada las diferentes acciones que puedan ayudar a mejorar esta comunicación, diseñando un calendario de acción de todas las tareas que habría que hacer y distribuir estas entre el personal.
- Hacer que el alumnado gane interés por todas las posibilidades que se le ofrece desde el Departamento y así a su vez pueda realizar más movilizaciones.

Una vez ya analizada la situación del Departamento, estudiadas sus debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades, sabiendo el público al que nos queremos dirigir y con qué objetivos, pondremos en marcha las acciones concretas para mejorar la comunicación.

7.3 Acciones de mejora

a) Para la comunicación con el alumnado

Como hemos comentado con anterioridad, dividimos a nuestro público en dos grandes grupos ya que la información a comunicar es diferente dependiendo a quien de los dos nos dirijamos.

- Redes sociales

En el caso del alumnado, uno de nuestro principal objetivo es que estén siempre informados y no exista información que se pueda quedar estancada en el correo electrónico o perdida sin llegar a su destinatario final, por ello propongo la opción de crear un Instagram del Departamento donde se pueda subir toda la información importante sobre las convocatorias de becas de movilidad, las resoluciones, información que sea de interés general, experiencias de otros alumnos etc.

Con esto se pretende facilitar la comunicación de información importante que muchas veces no se lee porque no se revisa el correo diariamente, sin embargo, hoy en día todo el mundo tiene redes sociales y las revisan continuamente. Con esto no pretendo eliminar la comunicación mediante correos electrónicos que son totalmente necesarios ya que es la herramienta oficial de la Universidad para contactar con el alumno, sino utilizar esta cuenta de Instagram como un apoyo de la información urgente e importante y que no sea personal.

En mi opinión y tras mi experiencia, pienso que esta labor la podría desarrollar uno de los becarios que se encargara de llevar las redes sociales del Departamento con

regularidad para no que lo alumnos no se perdieran nada y siempre estuvieran informados.

Como esta cuenta se crearía para todo el alumnado, no solo para aquellos que son beneficiarios de una beca de movilidad, lo ideal sería que al inicio de cada curso se fuera por las clases informando de la existencia de esta cuenta, que otras cuentas de la Universidad informaran sobre la existencia de la nuestra y se colgaran carteles informando y animando a los alumnos a seguirnos.

Además, como queremos dirigirnos a todos los alumnos que cursen un grado en nuestra Facultad, nos encargaremos personalmente de informar sobre este Instagram a los alumnos incoming una vez lleguen a nuestra Universidad.

- Blog

Por otro lado, son muchos los alumnos que siempre nos preguntan dudas sobre el destino Erasmus que se les ha adjudicado, y aunque desde el Departamento les podemos ofrecer algunas nociones de ello, pienso que la mejor persona para resolver esas dudas es el alumno que ya haya disfrutado de una movilidad en ese destino, por eso propongo crear un blog donde los alumnos que hayan disfrutado de una movilidad puedan explicar cómo han vivido su experiencia, dar consejos para futuros estudiantes sobre el país, el alojamiento o la universidad de destino y también donde se puedan resolver las dudas que les surjan a los futuros Erasmus a modo de chat. Estos testimonios [Imagen 9 y 10] también se podrían subir a las redes sociales de las que hablaba anteriormente e informar desde la cuenta de Instagram de la existencia del blog y las oportunidades que ofrece mediante historias de Instagram.

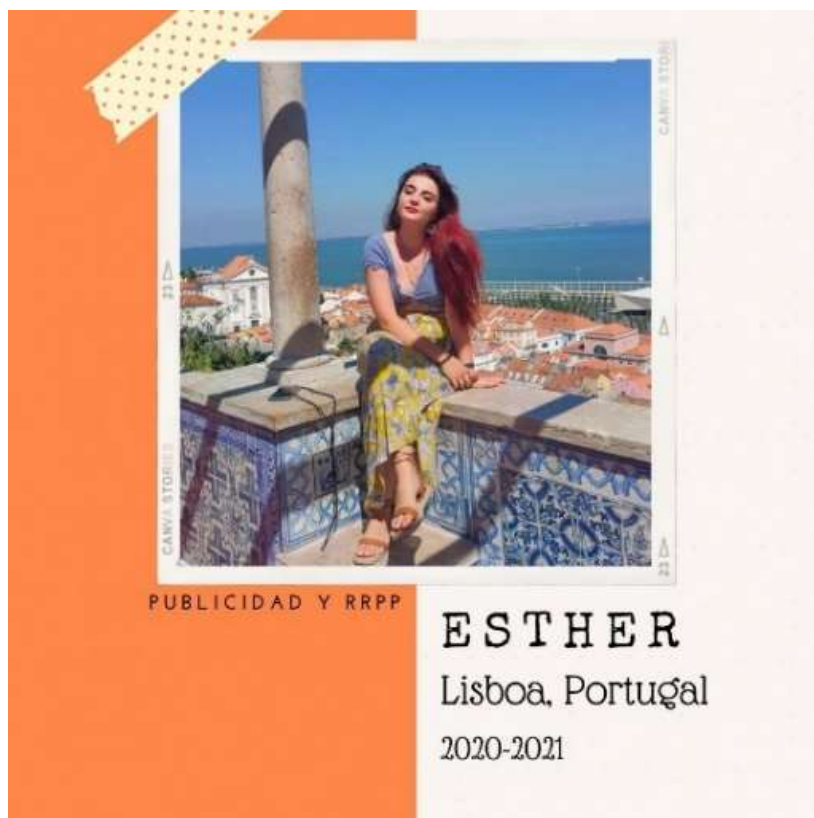


Imagen 9. Ejemplos de portada de un testimonio Erasmus. Elaboración propia.

• ¿CON QUÉ COSAS TE QUEDARÍAS DE TU EXPERIENCIA ERASMUS?

Con absolutamente toda la experiencia. En especial con toda la gente que conocí allí, la ciudad, los viajes. En un Erasmus la vida se multiplica por mil y todo lo que vives es mucho más intenso.

• ¿QUÉ LE DIRÍAS AL PRÓXIMO ESTUDIANTE QUE VAYA DE ERASMUS A ESTE DESTINO?

Que se prepare para el mejor año de su vida y se apunte a todos los planes que se hagan porque luego lo echarás de menos.

Es verdad que mucha gente prefiere vivir cerca de su universidad de destino porque es más cómodo, pero personalmente yo creo que merece más la pena vivir en buenos barrios que cerca de la universidad que está a las afueras. También aprende algo de portugués que para hacer la compra los primeros días te vendrá bien jeje.

También es verdad que hay muchos españoles en Lisboa, pero intentad conocer a gente también de allí o de otros países que siempre te invitan a fiestas internacionales.

• ¿PODRÍAS HACER UNA BREVE REFLEXIÓN PERSONAL DE ESTA EXPERIENCIA?

Creo que lo hago todos los días desde que volví. Un Erasmus es una experiencia 360° que de una forma u otra te cambia, vuelves siendo una persona infinitamente más construida. Te demuestras a ti mismo un montón de cosas que ayudan a conocerte mejor. Sin querer te obliga a madurar, a tener que buscarte la vida en todos los sentidos fuera de tu ciudad, de tu país y encima todo en otro idioma.

Se te quitan las retenciones en todos los sentidos, aprendes a valorar muchas cosas y a disfrutar de todo y sobre todo tienes nuevos amigos en diferentes lugares.

• ¿COMO DEFINIRÍAS TU EXPERIENCIA EN LA UNIVERSIDAD DE DESTINO? ¿ENCONTRASTE DIFICULTAD EN SUPERAR LAS ASIGNATURAS?

Los profesores en general son muy simpáticos e intentan hacer todo lo posible por ayudarte, aunque a veces tienes que ir un poco detrás de ellos para que te hagan caso. Puedes elegir asignaturas en inglés junto con otros estudiantes Erasmus o asignaturas en portugués, ambas son fáciles de seguir.

No encontré ninguna dificultad más allá de las que implica adaptarse a un nuevo país y cultura, especialmente al principio. El idioma es fácil y rápido de entender aunque sí que hubiera venido bien tener algo de base, pero las clases se pillan rápido y los compañeros también son acogedores y te ayudan si se lo pides.

• EN RELACIÓN A LA ESTANCIA, ¿TE RESULTÓ DIFÍCIL ENCONTRAR ALOJAMIENTO? ¿QUÉ TIPO DE ALOJAMIENTO RECOMENDARÍAS A LOS ESTUDIANTES?

No tardé mucho en encontrar alojamiento, un piso en mi caso. Yo siempre he sido team piso pero también conozco a gente que prefiere una residencia de estudiantes. Creo que depende también mucho de cómo seas y lo que busques en ese momento. Un piso te aporta unas cosas que una residencia no y viceversa.

Para encontrar piso hay varias páginas donde te ayudan a buscar, aunque a veces se aprovechan un poco de los extranjeros con el precio y si no también puedes encontrar diferentes residencias tanto de estudiantes internacionales, como españoles de Erasmus que están muy bien por toda la ciudad.

Imagen 10. Ejemplo de díptico de un testimonio Erasmus. Elaboración propia.

- Reuniones de intercambio

También, siguiendo en esta línea, me parece interesante que se pudiera hacer dos veces al año (una por trimestre) un intercambio entre alumnos que ya han terminado su movilidad y los que van a disfrutar de ella próximamente donde pudieran intercambiar información y aprender sobre los diferentes destinos y las diferentes opciones que hay. Esto se realizaría a modo de reunión informal que organizaría el Departamento entre alumnos donde podrían hablar con quién quisieran de forma ordenada durante un tiempo determinado tanto al principio de curso como ya más adelante.

Una vez más estas reuniones se informarían a través de nuestras redes sociales y de carteles informativos que colgaríamos en el panel de anuncios del Departamento de RRII.

- Actividades alumnos incoming

Aunque como hemos comentado anteriormente el Instagram que vamos a utilizar está diseñado también para informar a los alumnos extranjeros que vengan a estudiar a nuestra universidad, pienso que es importante tratarles con un cuidado especial para que sigamos teniendo alumnos de intercambio durante los próximos cursos y que vengan cada año más.

Para ello he pensado en que se podrían realizar actividades culturales, académicas y de ocio ocasionales donde puedan conocerse más entre ellos y también al resto de estudiantes, que aprendan sobre la universidad y lo que ofrece esta, que puedan conocer la ciudad y como moverse por ella etc.

Además, se les podrá facilitar información de importancia nada más llegar, dándoles la bienvenida desde el Departamento y facilitándoles folletos sobre el transporte de la ciudad, como hacerse la tarjeta sanitaria, como solicitar el carné de la Uva, donde acudir si te roban etc.

- Reuniones informativas

Hay ocasiones especiales donde la información debe transmitirse en persona para mayor claridad y entendimiento, por eso propongo convocar reuniones informativas sobre ciertos temas importantes que sean necesarios, por ejemplo para enseñar a los alumnos a solicitar una beca de movilidad, los diferentes tipos de movildades que se ofrecen desde el Departamento, cuál es el proceso para irte de Erasmus u otro temas que sean de interés general y no sea suficiente con informar a través del correo o las redes sociales.

También se les podrá conceder reuniones personales en caso de que sean necesarias para la solución de algún problema o la resolución de posibles dudas tanto a los alumnos de la Facultad como a los alumnos extranjeros que lo soliciten a través de nuestro Instagram o nuestro correo electrónico.

b) Para los programas de movilidad

Al igual que este Departamento es un gran desconocido para la Universidad, también lo son los diferentes tipos de movilidad que ofrece, aunque la movilidad Erasmus estudios es la más conocida por todo el personal de la Universidad, existen otras muchas posibilidades tan enriquecedoras o incluso más que un Erasmus, incluso dentro de la propia movilidad Erasmus existen diferentes variantes.

Por ello mi propuesta en este caso sería realizar una reunión sobre las diferentes movildades que hay en las que pudiera participar algún alumno que la hubiese hecho a modo de referencia para los demás y en las que se explicara con detalle en qué consiste cada una, como se pueden solicitar, si tiene una ayuda económica o cuál es su duración entre otras cosas.

En resumen, dar a conocer de igual manera que se hace con el Erasmus el resto de las posibilidades que hay, ya que muchos alumnos no disfrutan de una experiencia en el extranjero porque no se les concede una beca Erasmus y no tienen conocimiento sobre el resto de las posibilidades.

Este tipo de reuniones serían impartidas por el coordinador del Departamento con la ayuda de los becarios que colaboren ese año.

c) Para la atención e información al personal docente

Como comentábamos anteriormente, dentro del departamento se encuentra la figura del RIB, que son profesores voluntarios que colaboran con el Departamento como mediadores entre el alumno y la Universidad de destino. Como digo, al ser voluntarios realizan un trabajo a mayores por el que no son remunerados y cuentan con muy poca información al respecto, por ello aquí expongo mis propuestas para mejorar la comunicación y la motivación a este sector.

- Reuniones informativas y motivadoras

En primer lugar, como comentaba, estos profesores son voluntarios, por lo que creo que es importante realizar reuniones motivadoras para que quieran participar en el Departamento de tal forma que se les explique claramente cuáles son sus funciones e incluso darles un folleto explicativo donde aparezcan todas ellas.

Estas reuniones me parecen importantes ya que con apenas información sobre sus funciones y todo lo relacionado con el destino que dirige la figura del RIB, aparecerán problemas de cara al futuro que no podrá resolver y que le llevará a la desmotivación.

También es esencial informales de lo que conlleva su papel y darles la importancia que tiene, a la vez de facilitarles información sobre su destino para que ellos puedan asesorar mejor al alumno y desarrollar plenamente su papel, facilitándoles las asignaturas a los alumnos o los contactos a los que se pueden dirigir en su Universidad de Destino.

Por otro lado, como he comentado, este personal de la universidad también tiene la posibilidad de realizar una movilidad, aunque muchos son ignorantes de ello, por eso en estas reuniones se les deberá informar de todas las posibilidades de movilidad con las que cuentan cada uno, el proceso de realización de esta y su duración, estando

acompañados por el CRI del centro en todo momento del proceso en caso de que quisieran realizarlo.

- Reuniones de evaluación

Este tipo de reunión me parece importante realizarla cada cierto tiempo ya que es normal que surjan dudas entre los alumnos que no sean capaz de resolverlas por ellos mismos o incluso que los profesores no tengan claro algo sobre el proceso a seguir a el uso de la plataforma, por ello propongo establecer unas reuniones de evaluación al año donde se reúnan los RIBs con la coordinadora del Departamento y los becarios donde se puedan resolver dudas, comentar problemas que han surgido e incluso poder asignar nuevas funciones a los becarios para que les puedan ayudar en sus funciones a estos.

- Comunicación con el alumnado

Muchas veces la parte más complicada de ser RIB es mantener un contacto con los alumnos. Al alumnado le hacemos entender desde un principio la importancia de que contactan con su RIB una vez tengan asignado un destino, pero muchas veces se olvidan o lo pasan por alto, por eso me parece importante facilitarles los correos de los alumnos que dirige cada RIB nada más salgan las resoluciones por si hubiera algún problema poder tener su contacto y comunicarse con ellos por correo electrónico.

d) Para la página web oficial

El Departamento de Relaciones Internacionales de Valladolid cuenta con una página web que no es muy intuitiva y es general para todas las Facultadas que pertenecen a la Universidad, por eso, aparte de mejorar la distribución de esta web clasificándola por programas de movilidad, me parece necesario crear una página exclusiva de la Facultad de Segovia, ya que muchas veces se hacen proyectos independientes al resto y vendría muy bien tener una página web propia donde colgarlo todo.

Además, también se podría utilizar para colgar los blogs de los que hablábamos anteriormente u otra información importante que solo fuera de nuestro Campus, para así facilitar la búsqueda de información sobre el Departamento.

e) Para la organización y gestión interna del Departamento

Contando con una buena gestión y organización interna del Departamento, es mucho más fácil que todo salga bien y que la comunicación con el exterior sea más coherente, fluida y ordenada, por eso en este apartado destaco las propuestas a nivel interno del Departamento.

- Actos sociales

En primer lugar, me parece muy buena idea realizar actos en la Universidad para dar a conocer el Departamento a todos aquellos que la forman. Este tipo de actos podrían ser desde hacer un desayuno alguna mañana en la Universidad y poder explicar quiénes somos y donde estamos a aquellos que se acerquen a la mesa hasta organizar un evento más participativo en el salón de actos con los alumnos incoming.

Este tipo de actos simplemente servirían para dar visibilidad al Departamento y que la gente sepa desde un principio de su existencia y cuáles son sus funciones de manera general.

- Figura exclusiva del Departamento

Gracias a mi colaboración como becaria en el Departamento, he podido ver la necesidad que tiene este de tener a una persona que se pueda dedicar en exclusiva a este departamento, ya que en la mayoría de casos los RIBs son también profesores de algún grado y tiene que impartir clases o tutorizan TFGs, los becarios son estudiantes que necesitan continuar con su curso académico y la coordinadora también da clase y muchas veces tiene otros cargos a mayores que impiden que puedan dedicar todo su tiempo al Departamento.

Por eso se necesitaría una figura que pudiera dedicar su jornada laboral en su totalidad al Departamento y que fuera una persona que estuviera formada en todos los aspectos para poder ayudar tanto a los becarios como a los alumnos y profesores y que pudiera ser la mano derecha de la coordinadora y formara a los becarios en su inicio.

- Reuniones internas del Departamento

Para que un servicio funcione es necesario que sus miembros estén en armonía y coordinados, por eso es preciso realizar reuniones habituales con el personal del departamento, principalmente entre los RIBs, la coordinadora y los becarios, porque a la hora de transmitir una información al exterior es muy importante que sea la misma independientemente de quien la haya dicho ya que actuamos como Departamento no como personas individuales. Realizar reuniones dentro del propio departamento es esencial para poder llevar a cabo un método de actuación más organizado y coherente.

A su vez, aunque no pertenezcan al Departamento como tal, el servicio de administración o el de secretaría colaboran con el nuestro, por ello también se debería realizar una reunión al inicio de curso para plantear como van a ser las cosas durante el año y que desde todos los servicios se tenga claro el proceso de actuación. En caso de que fuese necesario y hubiesen surgido modificaciones en lo establecido al principio de curso, se les podrá informar mediante un correo electrónico de aquello que haya cambiado o incluso si fuera necesario realizar otra pequeña reunión para dejar claro cómo va a ser el nuevo método para proceder.

En estas reuniones con el personal administrativo se les deberá informar de los periodos de entrega de documentación, el tipo de documentación que les deberán entregar y las labores que tendrán que realizar para así tener una mayor coordinación directa con el Servicio de Relaciones Internacionales.

De igual forma, al depender directamente del Departamento de RRII de Valladolid, debemos tener una comunicación continuada y clara con los integrantes de su servicio, para que puedan tener una visión de como trabajamos y hacerlo de acuerdo a una forma

de actuación general que determinaran ellos, por eso se deberían realizar reuniones informativas generales que se establecieran desde el Departamento de Valladolid con el resto de Departamento de los otros Campus , ya que al fin y al cabo todo el trabajo es supervisado por la Vicerrectora de Internacionalización de Valladolid.

- Formación de la figura del Becario

Desde mi propia experiencia he podido ver como es el papel que desarrolla un becario en este Departamento y la poca información y conocimiento que tiene sobre ello. Las funciones que desempeña un becario muchas veces son de gran importancia y es vital que este esté formado en el tema para poder realizar sus funciones adecuadamente.

Para ello propongo que se hagan reuniones de formación para los becarios (siendo también ampliable a profesores) sobre las funciones que tienen en el Departamento y como ejecutarlas de forma correcta, donde poder encontrar ciertas cosas, con quien deberían contactar si surgieran problemas y ese tipo de información necesaria a la hora de empezar en cualquier nuevo puesto.

Esta reunión se podría realizar al inicio del curso una vez seleccionados los becarios que van a colaborar ese año con el servicio para poder informar de forma general sobre todos los campos importantes que hay que saber y más adelante cuando ya se hayan hecho resoluciones de movilidades realizar otra reunión de formación con ellos para guiarles en este proceso y enseñarles cómo tratar con los alumnos.

Estas reuniones sería importante que las impartiera una persona que tenga altos conocimientos sobre el servicio, por eso lo ideal sería que lo impartiera la coordinadora de Relaciones Internacionales o en su lugar la figura de la que hablábamos antes que se dedicaría exclusivamente a trabajar para este Departamento, también se podría invitar de forma voluntaria a estas reuniones a anteriores becarios que ya hayan participado en ediciones anteriores para servir como ejemplo y poder ayudar en ciertas tareas de formación más concretas.

- Organización visual de tareas

Siguiendo un poco con lo que hablaba en el punto anterior, al igual que es necesario que los becarios estén informados de sus funciones, estén coordinados con el resto del personal del Departamento, es esencial que haya una organización de tareas a realizar. Son infinitas las tareas en las que puede colaborar un becario y en caso de que haya dos, es más asequible pero también tiene un mayor nivel de organización, por eso propongo crear un programa al cual tenga acceso todo el personal del Departamento donde se vayan apuntando todas las tareas a realizar en orden de mayor a menos urgencia y que se asignen automáticamente a cada persona del Departamento y se establezca un tiempo máximo de realización.

Esto es algo utópico ya que como contaba antes el personal que trabaja en este Departamento también lo hace en otros ámbitos de la Universidad y muchas veces no puede realizar ciertas tareas que en su momento se le asignaron. También para esto es de vital importancia que entre los becarios haya una comunicación fluida y se organicen entre ellos sus tareas.

Con esta idea pretendo mejorar la organización interna del Servicio porque si se funciona bien dentro del Departamento lo más seguro es que se funcione también bien de puertas para fuera.

Siguiendo con esto propongo crear un calendario de actividades donde se pudiera ver de forma mucho más visual las acciones a realizar en cada momento sabiendo más o menos con antelación en qué momento de cada mes habría que llevarlas a cabo. Más adelante expongo un ejemplo de la forma que tendría el calendario de propuestas de acción del curso.

- Eventos internacionales

Por último, quiero exponer lo enriquecedor e importante que me parece este Departamento y lo poco valorado y trabajado que está. Me parece que se podría ofrecer muchísimas más posibilidades de las que se ofrecen hoy en día tanto para alumnos como

para el resto de personal que muchas veces no se hacen porque no están bien gestionadas.

Por eso invito a la realización de eventos a nivel internacional con personal de otras universidades, tanto para que conozcan como trabajamos en la nuestra, como para la realización de más convenios en distintos países, como para mejorar los convenios ya existentes y que los alumnos puedan optar a una formación mucho más parecida a la que cursan en España.

Estos eventos se podrían hacer en diferentes universidades del mundo invitando a diferentes personas de las universidades que pudieran generar un valor añadido a la nuestra y viceversa, dándonos a conocer entre todos y haciendo así de la educación cada vez algo más internacional, donde se pudieran establecer nuevos programas de intercambio de menos o más duración diferentes a los que ya existen e incluso realizar esas moviidades entre el personal del Departamento de las diferentes universidades del mundo.

Todas estas propuestas se deberían divulgar por la Universidad de forma activa intentando llegar a todo nuestro público de diferentes maneras, tanto online por RRSS, página web o correo electrónico, como offline con reuniones personales, carteles informativos o acciones en la Universidad.

7.4 Propuesta del calendario de actividades

Como comentaba anteriormente, aquí voy a exponer de manera general el calendario de actividades del Departamento de Relaciones Internacionales durante un curso escolar.

SEPTIEMBRE	
1º semana	
2º semana	Reunión de motivación profesores
3º semana	Reuniones formativas Becarios y RIBs
4º semana	Reuniones con administración y secretaría Actividad de bienvenida para alumnos incoming 1º cuatrimestre

OCTUBRE	
1º semana	Informar en cada clase de nuestro Departamento Organizar las tareas a realizar del Departamento
2º semana	Reunión general con el Departamento de Valladolid
3º semana	Reunión informativa sobre las movilidades
4º semana	Ayuda personalizada con las solicitudes de movilidad Erasmus

NOVIEMBRE	
1º semana	Reunión mensual de evaluación del Departamento
2º semana	Evento de visibilidad del Departamento
3º semana	Generar contenido – Experiencias Erasmus
4º semana	Informar en cada clase de nuestro Departamento Evento internacional

DICIEMBRE	
1º semana	Reunión mensual de evaluación del Departamento Actividades con estudiantes incoming
2º semana	Reunión de intercambio con exalumnos Generar contenido – Experiencias Erasmus
3º semana	VACACIONES DE NAVIDAD
4º semana	VACACIONES DE NAVIDAD

ENERO	
1º semana	VACACIONES DE NAVIDAD
2º semana	EXÁMENES 1º CUATRIMESTRE
3º semana	Generar contenido – Experiencias Erasmus
4º semana	Resolución de la beca Erasmus

FEBRERO	
1º semana	Reunión mensual de evaluación del Departamento
2º semana	Reunión informativa sobre otro tipo de movilidades
3º semana	Actividad de bienvenida para alumnos incoming 2º cuatrimestre
4º semana	Generar contenido – Experiencias Erasmus

MARZO	
1º semana	Reunión mensual de evaluación del Departamento Evento internacional
2º semana	Evento de visibilidad del Departamento
3º semana	Reunión con el alumnado de cómo proceder para irte de Erasmus y poner en contacto al alumno con el RIB
4º semana	Generar contenido – Experiencias Erasmus Actividades con estudiantes incoming

ABRIL	
1º semana	Reunión mensual de evaluación del Departamento Reunión informativa sobre las movilidades
2º semana	Generar contenido – Experiencias Erasmus
3º semana	Reuniones personalizadas con los alumnos para ayudarles con el procedimiento del Erasmus
4º semana	Reuniones personalizadas con los alumnos para ayudarles con el procedimiento del Erasmus

MAYO	
1º semana	Reunión mensual de evaluación del Departamento
2º semana	Reunión del Departamento con administración y secretaria
3º semana	Generar contenido – Experiencias Erasmus Actividades con estudiantes incoming
4º semana	Exámenes finales 2º cuatrimestre

JUNIO	
1º semana	Reunión mensual de evaluación del Departamento Reuniones personalizadas imprevistas
2º semana	Elaboración de la Memoria anual del servicio
3º semana	Evento de cierre de curso
4º semana	Actividad de despedida estudiantes incoming

JULIO	
1º semana	Reunión mensual de evaluación del Departamento Reunión general con Valladolid
2º semana	Reuniones personalizadas imprevistas
3º semana	Generar contenido – Experiencias Erasmus
4º semana	FIN DE CURSO

7.5 Recursos materiales

El presupuesto anual con el que cuenta el Departamento para llevar a cabo todas las actividades es de 2.000€, que se repartirá de forma equitativa entre las acciones propuestas.

Desde un principio contamos con un despacho del Departamento con un ordenador, material de oficina, armarios, mesas y sillas que se podrá utilizar en caso de necesitarlo en alguna actividad.

Aunque muchas de las actividades que destaco en el calendario no necesitan ningún tipo de financiación como por ejemplo las reuniones o generar contenido en Redes Sociales, sí que es verdad que hay otras en las que necesitarías distribuir el presupuesto con el que cuenta el Departamento.

Para realizar las reuniones simplemente necesitaríamos una clase o despacho que nos pudiera facilitar la Universidad. No sería necesario destinar una parte del presupuesto a estas actividades, aunque se podría emplear una parte del dinero en producir merchandising de la UVa como cuadernos, carpetas y bolígrafos que se pudieran repartir en las reuniones. Para esto destinaríamos unos 300€.

Para generar contenido en Redes Sociales simplemente necesitaríamos crearnos una cuenta en Instagram que es gratuita y un móvil que puede facilitar el Departamento.

Para las actividades con estudiantes incoming, se destinarían unos 500€ que se destinarían para el alquiler de autobuses para hacer excursiones, contratación de guías turísticos, alquiler de salas o poder hacerles algún regalo de recuerdo.

En los eventos internacionales se necesitará utilizar la mayor parte del presupuesto ya que muchas veces nos tendremos que desplazar a otros países y destinaremos ese dinero al alojamiento o transporte entre otras cuestiones. Por ello para estos eventos dedicaremos 800€.

Por último, destinaremos 300€ para los eventos que realice el Departamento para darse a conocer o de inicio y cierre de curso en el que se necesitaría para contratar catering o para contratar un equipo de música, entre otras cuestiones, dependiendo de las actividades a realizar. Dejaremos 100€ restantes para cubrir los imprevistos que puedan surgir.

El Departamento designará a una persona como responsable de cada una de las actividades, solicitando ayuda a alumnos, que recibirán dos créditos de reconocimiento por su labor, y, obviamente, se contará con el personal del Departamento.

7.6 Evaluación final

Como se explicaba en el marco teórico, la última parte del Plan de comunicación es la etapa de evaluación, en la que se hará una valoración de todo el proceso, que se ha hecho bien y mal, que acción ha tenido más éxito y cuál menos de acuerdo con los objetivos formulados.

Se evaluará si las acciones han sido adecuadas en el tiempo en el que se han desarrollado y si el presupuesto destinado para ello ha sido suficiente o ha sobrado. Tras cada actividad realizada se podría hacer una evaluación general que se podría plasmar en un documento destinado a la evaluación y asimismo se realizara una encuesta para conocer si se han atendido los objetivos formulados, así como el grado de satisfacción de quienes han participado en las actividades.

8. CONCLUSIONES

Como es sabido, una buena comunicación es esencial para que un servicio funcione, y dado que las funciones del Departamento de Relaciones Internacionales no son muy conocidas entre el alumnado y personal de la UVa, en este Trabajo de Fin de Grado se ha formulado un Plan de Comunicación con el que mejorar la comunicación externa del Departamento.

En este TFG se ha hecho referencia teórica sobre la comunicación, los aspectos relacionados con el diseño de un Plan de Comunicación. Se han descrito las funciones y estructura del Departamento de Relaciones Internacionales, previamente se ha hecho una reseña histórica de su nacimiento y de la propia UVa, así como de su evolución, y asimismo, se ha dado cuenta de la situación actual recurriendo al análisis de la Matriz DAFO, entrevistas y una encuesta al estudiantado del Campus María Zambrano de Segovia.

La información proporcionada se ha usado para la elaboración del Plan de Comunicación, en el que se ha fijado los objetivos, se ha definido el público objetivo, se han formulado las acciones y actividades a realizar para lograr los objetivos enunciados, se ha establecido un calendario y se han determinado los recursos materiales y humanos necesarios para la ejecución del Plan, así como la evaluación final de todo el proceso.

Gracias a mi experiencia en el Departamento, he podido desarrollar este Plan de Comunicación. Quisiera que este Trabajo generara un cambio favorable del Departamento, y el mismo sea más conocido entre el alumnado y el personal de la UVa.

Para finalizar, decir que, dado que los modos y medios de comunicación se desarrollan a gran velocidad, se ha de estar permanentemente aprendiendo con actitud de renovación. La universidad no puede estar ajena, todo lo contrario, a estos cambios. Incrementar la internacionalización de la actividad educativa e investigadora contribuirá, sin duda, al enriquecimiento del alumnado, el profesorado y demás

personal de la universidad y, por ende, de la propia institución. De ahí la necesidad de potenciar y dar a conocer el Departamento de Relaciones Internacionales de la UVa.

10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Albornoz, M. P. (2013). *Configuración de Proyectos: Comunicación Interna y Comunicación Externa para ROOTS*. Repositorio Universidad de San Francisco. Recuperado de: <https://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/2665/1/107060.pdf>

Álvarez-Ruiz, A. (2016). *Guía para elaborar el Plan de Comunicación de una organización*. Repositorio Universidad Complutense de Madrid. Recuperado de: <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-26130/PlanComunica.pdf>

Anta, J. (2020). *La Universidad, una ciudad dentro de Valladolid*. Valladolid la mirada curiosa. Recuperado de: <https://jesusantaroca.wordpress.com/2020/04/01/de-paseo-por-el-campus-universitario/>

Cafaro, E. (2019). *Historias de “vida Erasmus” en Valladolid*. Informa UVa. Recuperado de: <http://www.informauva.com/historias-de-vida-erasmus-en-valladolid/>

Chávarri, I. P. (2010). *¿Qué es el Plan Bolonia? Periódico el País*. Recuperado de: https://elpais.com/diario/2010/09/19/paisvasco/1284925215_850215.html

Fraile, M. (2016). *Guía de supervivencia del Becario*. Oficina de Relaciones Internacionales Campus de Segovia. Recuperado de: [file:///C:/Users/Portatil/Downloads/Gui%CC%81a Supervivencia Becario 201008%20.pdf](file:///C:/Users/Portatil/Downloads/Gui%CC%81a%20Supervivencia%20Becario%20201008%20.pdf)

Fraile, M. (2019). *Propuesta de Plan de Comunicación del área de Relaciones Internacionales de la Facultad de Ciencias sociales, Jurídicas y de la Comunicación*. Repositorio Universas de Valladolid. Recuperado de: <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/37334>

Fornchuk, A. (2006). *Comunicación Interna, Externa e Imagen Corporativa: Nuevos Paradigmas para una Economía Global Razón y Palabra*. Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199520713024>

Guijarro, M. (2020). *Qué es y cómo elaborar un plan de comunicación*. Comunicación Digital. IEBS. Recuperado de: <https://www.iebschool.com/blog/elaborar-plan-comunicacion-9-pasos-comunicacion-digital/#:~:text=Un%20plan%20de%20comunicaci%C3%B3n%20es,y%20acciones%20que%20se%20realizar%C3%A1n>

Montañés, M. (2009). *La comunicación desde la perspectiva sociopráctica*. Mediaciones Sociales. Revista de Ciencias Sociales y de la Comunicación, nº4, primer semestre de 2009, pp. 51-74.

Página web oficial de la Facultad de Ciencias Sociales, Jurídicas y de la Comunicación. *Servicios centrales del Campus*. UVa Segovia. Recuperado de:
<http://sjc.uva.es/directorio-campus/>

Página web oficial de la Universidad de Valladolid. Recuperado de:
<https://www.uva.es/export/sites/uva/1.uva/1.01.presentacion/index.html>

Página web oficial de Relaciones Internacionales UVa. Recuperado de:
<http://relint.uva.es/>

Palacios, J. A. (2015). *Historia y avances en la investigación en comunicación organizacional*. Revista Internacional de Relaciones Públicas. Vol. 10. Recuperado de:
<http://dx.doi.org/10.5783/RIRP-10-2015-03-25-46>.

Peiró, R (2021). *Comunicación interna*. Economipedia. Recuperado de:
<https://economipedia.com/definiciones/comunicacion-interna.html#:~:text=La%20comunicaci%C3%B3n%20interna%20es%20aquella,desempe%C3%B1en%20con%20eficacia%20sus%20tareass>

Portillo, R. (2012). *La comunicación externa en Universidades privadas con estudios a distancia en pregrado*. Razón y Palabra. Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/pdf/1995/199524411059.pdf>

Prieto, S. (2017). *La comunicación externa en la empresa: conecta con el mundo*. P&A Group. Recuperado de: <https://grupo-pya.com/la-comunicacion-externa-la-empresa-conecta-mundo/#:~:text=La%20comunicaci%C3%B3n%20externa%20se%20define,la%20compa%C3%B1a%20y%20los%20diferentes>

Servicio de Relaciones Internacionales. (2019). *Memoria Servicio de Relaciones Internacionales*. Universidad de Valladolid.

Servicio de Relaciones Internacionales. (2021). *Memoria Servicio de Relaciones Internacionales*. Universidad de Valladolid.

Servicio de Relaciones Internacionales. (2022). *Memoria Servicio de Relaciones Internacionales*. Universidad de Valladolid.

Tur-Viñes, V. y Monserrat-Gauchi, J. (2014). *El plan estratégico de la comunicación. Estructura y funciones*. Revista Razón y Palabra. Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/pdf/1995/199532731046.pdf>