

**DISEÑO Y PUESTA EN MARCHA DE UN SISTEMA DE COMUNICACIÓN
INTERNA, MEDIANTE EL USO DE LAS TICs EN LA ESCUELA SUPERIOR
TECNOLÓGICA DE ARTES DÉBORA ARANGO**

TATIANA OSSA ÁLVAREZ

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA LASALLISTA
FACULTAD DE COMUNICACIÓN
COMUNICACIÓN Y PERIODISMO
CALDAS - ANTIOQUIA
2011**

**DISEÑO Y PUESTA EN MARCHA DE UN SISTEMA DE COMUNICACIÓN
INTERNA, MEDIANTE EL USO DE LAS TICs EN LA ESCUELA SUPERIOR
TECNOLÓGICA DE ARTES DÉBORA ARANGO**

TATIANA OSSA ÁLVAREZ

Informe de práctica para optar al título de Comunicadora - Periodista

**Asesor
VÍCTOR HUGO ZAPATA
Comunicador Social – Periodista
Especialista en Gerencia
Magister en Administración**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA LASALLISTA
FACULTAD DE COMUNICACIÓN
COMUNICACIÓN Y PERIODISMO
CALDAS - ANTIOQUIA
2011**

NOTA DE ACEPTACIÓN

PRESIDENTE DEL JURADO

FIRMA DEL JURADO

FIRMA DEL JURADO

Medellín, Diciembre de 2011

AGRADECIMIENTOS

Agradezco en primera instancia a Dios, por brindarme la voluntad y los medios para luchar por este pregrado; a mis padres y hermanos por apoyarme durante estos cinco años de estudio. A la Universidad Lasallista, su Decano de Facultad y profesores por transmitirme sus conocimientos. Al asesor, Víctor Hugo Zapata, por su constante orientación para el desarrollo de este proyecto.

A Juan Carlos Mejía, Rector de la Escuela Superior Tecnológica Débora Arango, por permitirme realizar la práctica en esta institución educativa y a mi jefe inmediata, Catalina Patiño, por sus enseñanzas impartidas durante toda la práctica.

Sus valiosos aportes hicieron posible la realización de este sueño.

CONTENIDO

	Pág.
1 DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD EDUCATIVA	13
1.1 MISIÓN	15
1.2 VISIÓN	15
1.3 POLÍTICAS INSTITUCIONALES	15
2 JUSTIFICACIÓN	18
2.1 IMPACTO SOCIAL Y ECONÓMICO	18
2.2 IMPACTO CIENTÍFICO Y TECNOLÓGICO	19
3 OBJETIVOS	21
3.1 OBJETIVO GENERAL	21
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	21
4 MARCO TEÓRICO	22
4.1 SISTEMA DE COMUNICACIÓN INTERNA	22
4.2 TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN –TICs-	23
4.3 INTRANET	24
4.3.1 Beneficios de una Intranet	26
4.3.2 Fases para el diseño de una Intranet	26
4.3.3 Aplicaciones que puede tener una intranet	27
5 METODOLOGÍA	29
5.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	29
5.2 POBLACIÓN	29
5.3 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	29
6 RESULTADOS	30
6.1 ÁREA ADMINISTRATIVA	30
6.2 DOCENTES	30
6.3 ESTUDIANTES	30
6.4 REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS Y DE SOFTWARE	31
6.5 PROGRAMA DE CAPACITACIÓN	32

6.6	DISEÑO DE LA PLATAFORMA PARA EL ÁREA ADMINISTRATIVA Y DOCENTES	32
6.7	CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS TRAZADOS	34
6.7.1	Objetivos específicos	34
6.7.2	Objetivo general	34
7	FUNCIONES REALIZADAS EN EL ÁREA DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	36
8	CONCLUSIONES	40
9	RECOMENDACIONES	41
	BIBLIOGRAFÍA	44

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Programas que ofrece la Escuela Superior Tecnológica de Artes Débora Arango	13
Figura 3. Talleres de Extensión	13
Figura 4. Formación Artística	14
Figura 5. Organigrama	17
Figura 6. Plataforma de la Intranet de la Escuela Superior Tecnológica de Artes Débora Arango. Empleados y docentes	33

LISTA DE FOTOS

	Pág.
Foto 1. Actividad en la Emisora Magna Stereo, espacio "Vox Pop"	36
Foto 2. Evidencias Semana Débora (18-10 a 21-10 2011)	37
Foto 3. Evidencias de las diferentes muestras artísticas (18-11 a 01-12 2011)	38
Foto 4. Evidencias del conversatorio con el rector de la Escuela Débora Arango	39

GLOSARIO

DREAMWEAVER: Es la aplicación que lidera el sector de la edición y creación de contenidos web. Proporciona funciones visuales y de nivel de código para crear diseños y sitios web basados en estándares para equipos de sobremesa, teléfonos inteligentes, tabletas y otros dispositivos.

FIREWALL: Es un dispositivo o conjunto de dispositivos diseñados para permitir o negar transmisiones de una red a otra red, basados en un conjunto de reglas y frecuentemente es usado para proteger las redes de accesos no autorizados mientras permite pasar comunicaciones legítimas. Un uso típico es situarlo entre una red local y la red Internet, como dispositivo de seguridad para evitar que los intrusos puedan acceder a información confidencial.

FLASH: Programa de edición multimedia desarrollado originalmente por la empresa Macromedia (ahora parte de Adobe) que utiliza principalmente gráficos vectoriales, pero también imágenes, sonido, código de programa, flujo de video y audio bidireccional para crear proyectos multimedia. Flash es el entorno desarrollador y Flash Player es el programa utilizado para ejecutar los archivos generados con Flash.

HARDWARE: Es cualquier componente físico tecnológico, que trabaje o interactúe de algún modo con la computadora. No sólo hace referencia a elementos internos como disco duro, CD-ROM, sino también a elementos externos como impresoras, scanners, monitor, mouse, teclado.

INTRANET: Es una red de ordenadores privada basada en los estándares de Internet, la cual permite enlazar recursos informativos al interior de una organización: documentos de texto, documentos multimedia, bases de datos.

MULTIMEDIA: Los proyectos multimedia pueden ser desde simples animaciones hasta complejos programas donde se conjugan videos y sonido.

SOFTWARE: Es el equipamiento lógico o soporte lógico de un sistema informático. Son los programas y datos almacenados.

SUITCHES LAN: Es un dispositivo de red que conecta clientes, servidores y dispositivos de red. También es conocido como "Frame Switch". El switch actúa como un filtro y mejora el rendimiento de las redes de área local (conocidas como LAN por **Local Area Network**).

RESUMEN

La práctica profesional realizada en la Escuela Superior Tecnológica de Artes Débora Arango tuvo como principal objetivo diseñar y poner en marcha un sistema de comunicación interna basada en la utilización de las Tecnologías de Información y Comunicación y con ello optimizar los canales de comunicación e información al interior de la institución. Para ello se indagó acerca de las principales necesidades de los usuarios del área administrativa y docentes, quedando pendiente para una segunda etapa, los estudiantes ya que éstos en el momento cuentan con la página de Internet de la Institución.

Los métodos utilizados para la recolección de la información fueron entrevistas informales en las áreas anteriormente mencionadas, complementadas con revisión bibliográfica. Con las entrevistas informales se pudo determinar las principales necesidades de cada área y con la revisión bibliográfica se determinó que la Intranet permite la comunicación y el suministro de información de manera privada, al interior de una empresa o institución, cumpliendo con el objetivo que se traza este proyecto. Para el diseño de la Intranet se contó con el apoyo del Ingeniero de Sistemas de la Institución, quien suministró información acerca de los requerimientos tecnológicos y de software necesarios para el montaje y, prestó asesoría en el manejo de programas que posibilitaran el desarrollo de la plataforma para el área administrativa y docente.

En la primera etapa, se alcanzó a presentar el diseño de la plataforma para el área administrativa y de docentes, donde se conjugaron las principales necesidades de ambas áreas, contando inicialmente con ocho opciones: Acuerdos (resoluciones), políticas de la Institución, formatos, logos de la Escuela, circulares (información interna), bases de datos (contienen información personal tanto de empleados como de docentes), cumpleaños, noticias del mes y un link con el buscador Google. Esta plataforma, permite una mejor interacción entre los empleados y los docentes, ofreciendo información actualizada acerca de las principales noticias que competen a estas áreas.

Es relevante aclarar que si bien el proyecto tenía estipulado dentro de su objetivo general, poner en marcha la intranet, este propósito no se cumplió, especialmente por las constantes exigencias por parte del área de Comunicación de la Escuela Superior Tecnológica de Artes Débora Arango, para la realización de diferentes eventos de gran importancia y demanda para la institución en el segundo semestre del año, las cuales requerían el apoyo constante de la Comunicadora Organizacional, para lograr su adecuada difusión y desarrollo. Entre estas actividades están: La semana Débora Arango y la Muestra. Adicionalmente se hizo parte del grupo que realiza un espacio denominado "Vox Pop" los días viernes de 2:00 a 4:00p.m. en la emisora Magna Stereo del municipio de Envigado.

ABSTRACT

The main objective of the professional practice, undertaken in the Debora Arango's Superior Technological Arts School, was to design and implement an internal communication system based on the use of Information and Communication Technologies, and thereby, optimize the channels of communication and information within the institution. For this purpose it was asked about the main needs of the users of the administrative and teaching staff, pending for a second stage, the students because in this moment, they can count with the Institution's website.

The methods used to collect information were informal interviews in two areas: Administrative and teachers, supplemented by literature review. Informal interviews could identify the main needs of each area and the literature review found that the Intranet allows communication and providing private information, within a company or institution, fulfilling the object upon which this project. The design of the Intranet was supported by the Systems Engineer of the Institution, who provided information about technological and software for installation and provided advice on the management of programs that enable the development of the platform for the administrative and teaching staff.

At the first stage, it was showed the design of the platform for the administrative and teacher's Staff, which combines the main needs of both areas, having initially eight options: agreements (resolutions), policies of the institution, formats, School's logos, newsletters (internal information), databases (containing personal information of both: employees and teachers), birthdays, news of the month and a link to the Google search. This platform allows a better interaction between employees and teachers, providing updates on top stories that fall within these areas.

It is important to note that, although in the main objective has stated to launch the intranet, this purpose is not fulfilled, especially because of the constant demands by the School's Organizational Communication area, for conducting several events of great importance and demand for the institution in the second half of the year, which required constant support Organizational Communications, to ensure the diffusion and development of them. Among these activities are: Debora Arango's Week and Sample. Also participating in the group that performing a space called "Vox Pop" on Fridays from 2:00 to 4:00 p.m., in the Stereo Magna station in the municipality of Envigado.

INTRODUCCIÓN

La Escuela Superior Tecnológica de Artes Débora Arango es una institución educativa tecnológica ubicada en el municipio de Envigado, con una trayectoria de 15 años brindando un amplio abanico de programas distribuidos en diversas disciplinas artísticas que incluyen música, artes escénicas, artes virtuales, talleres de extensión y formación artística. Los crecientes procesos de cambio que hoy enfrenta la institución, recientemente avalada dentro del ámbito de la formación técnica y tecnológica, implican una reorientación en la forma como se están desarrollando los diferentes procesos y actividades en su interior, de manera que se ajusten a las actuales necesidades; especialmente en el aspecto de la gerencia de la información y el conocimiento y en los procesos informativos y comunicacionales ante una sociedad que cada vez depende más de las tecnologías de información y comunicación, que han obligado a redefinirse las relaciones sociales en general, así como la interacción y los vínculos entre las personas y las instituciones.

En este sentido, la práctica profesional que se realiza en la Escuela Superior Tecnológica de Artes Débora Arango, en el área de Comunicación Organizacional, tiene como principal objetivo diseñar y poner en marcha un sistema de comunicación Interna basado en la utilización de las Tecnologías de Información y Comunicación, como estrategia que fortalece las relaciones interpersonales y los canales de comunicación al interior de una organización; así mismo posibilita el fácil acceso a todo tipo de información actualizada, confiable y masiva; el almacenamiento de grandes cantidades de información, automatización de tareas e interactividad entre las diferentes áreas.

Con este proyecto se espera que la Escuela Superior Tecnológica de Artes Débora Arango, adquiera un mayor posicionamiento académico y logre desarrollar procesos de comunicación y suministro de información y conocimiento, inicialmente entre empleados y docentes y en una segunda etapa, con los estudiantes, de forma bidireccional, posibilitando el desarrollo institucional y el de todos los miembros de esta comunidad educativa.

1 DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD EDUCATIVA

La Escuela Superior Tecnológica de Artes Débora Arango¹ es una institución educativa tecnológica sin ánimo de lucro, ubicada en el municipio de Envigado, creada como establecimiento público hace 15 años. Inicialmente empezó como educación no formal; pero en el año 2009 logra los registros por el Ministerio de Educación para 6 programas: Técnica profesional en producción para las prácticas musicales, Tecnología en Gestión y Ejecución Instrumental para las Prácticas Musicales, Técnica Profesional en Producción de objetos para Prácticas Visuales, Tecnología en Gestión y Producción Creativa para las Prácticas Visuales, Técnica Profesional en Producción para las Prácticas escénicas y Tecnología en Gestión y Producción Creativa para las Prácticas escénicas. Adicionalmente tiene programas de Formación artística y Talleres de extensión.

Figura 1. Programas que ofrece la Escuela Superior Tecnológica de Artes Débora Arango



Figura 2. Talleres de Extensión

¹ ESCUELA SUPERIOR TECNOLÓGICA DE ARTES DÉBORA ARANGO. Página Web. [en línea]. www.deborarango.edu.co [Citado el 18 de Octubre de 2011]]



Figura 3. Formación Artística



La Institución Educativa igualmente podrá actuar como centro de investigación y asesoría a la comunidad en general, lo cual le exige estar a la vanguardia con sistemas de información y comunicación que logren una mayor masificación al interior de la misma; donde tanto los empleados, docentes y estudiantes, puedan estar al tanto de toda clase de eventos, programas y toda la información que a nivel institucional se requiera.

1.1 MISIÓN

La Escuela Superior Tecnológica de Artes Débora Arango tiene como misión formar técnicos y tecnólogos en artes, por competencias y ciclos secuenciales y complementarios, desde sus ejes de docencia, investigación y extensión; seres íntegros y emprendedores con identidad cultural, capaces de desempeñarse social y productivamente y de generar empresas creativas comprometidas con el desarrollo del entorno y del país.

1.2 VISIÓN

Para el año 2017, la Escuela Superior Tecnológica de Artes Débora Arango, se presentará en el ámbito artístico nacional como una Institución Educativa con sede propia, con registros calificados renovados y con una amplia oferta de nuevos programas; estableciendo alianzas estratégicas que darán cabida a proyectos específicos en sus diversas áreas. Será gestora de productos culturales de alta calidad, basada en la filosofía de emprendimiento en proyectos pedagógicos integradores, generando autosostenibilidad y articulando el potencial creativo de las personas de la región y del país, con la calidad humana que puede proporcionar la educación que hace énfasis en el arte.

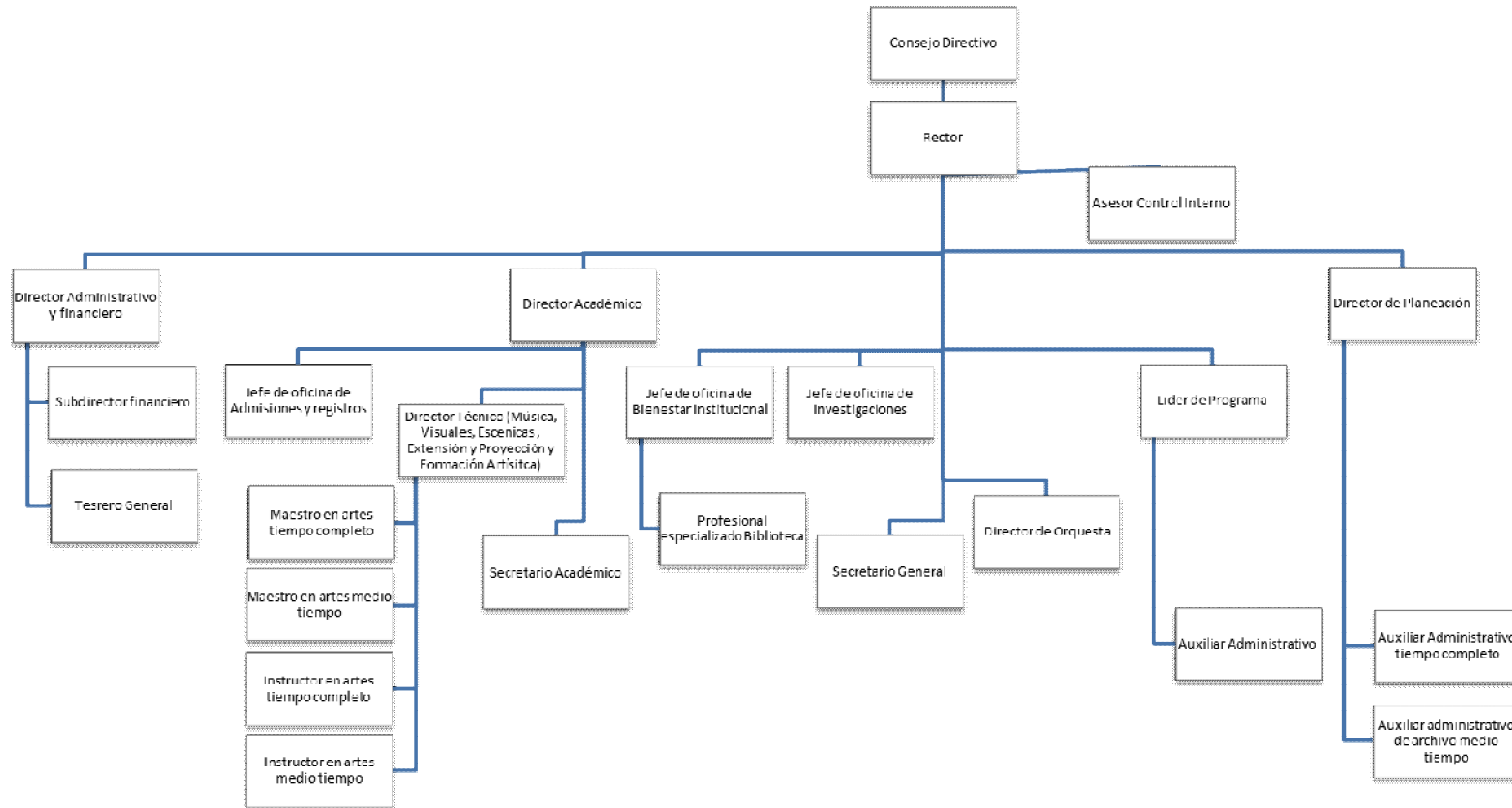
1.3 POLÍTICAS INSTITUCIONALES

La Escuela Superior Tecnológica de Artes Débora Arango, define las siguientes políticas para garantizar su desarrollo como Institución de Educación Superior:

- Establecer el Proyecto Educativo Institucional como la guía mediante la que se instauran los compromisos, las estructuras y los procesos que posibilitan cumplir con la Misión y la Visión Institucional. Fortalecer el área académica en correspondencia con la Misión y el Proyecto Educativo Institucional, posibilitando en ésta, la flexibilidad, eficacia y eficiencia administrativa.
- Impulsar la gerencia de la información y conocimiento como factor estratégico que contribuye al posicionamiento académico de la entidad. Orientar la actividad investigativa desde el Centro de Investigaciones CINES, el cual dispondrá y administrará los recursos, atendiendo a criterios de coherencia y pertinencia con el desarrollo académico y propósitos establecidos por el Plan de Educación Institucional (PEI).
- Contribuir mediante el quehacer institucional, al desarrollo artístico y cultural de Envigado. Articular la proyección social de los servicios y programas de la entidad, con diferentes sectores, para mejorar la calidad de vida, la productividad y competitividad del entorno institucional.

- Promover la prestación de un servicio educativo de alto nivel académico y administrativo, que responda a las expectativas de la comunidad y dé cuenta a la sociedad, tanto de sus logros como de las consecuencias de sus acciones.
- Desarrollar la gestión y los servicios, a partir del respeto y cumplimiento de las políticas, los reglamentos, los procesos y los procedimientos institucionales.
- Promover el quehacer institucional sustentado en procesos de planeación coherentes y pertinentes. Adoptar sistemas de financiación eficientes que posibiliten el logro de los objetivos institucionales.
- Fomentar el bienestar institucional como elemento fundamental en los procesos de formación de los estudiantes, en el mejoramiento del clima organizacional y en el fortalecimiento de la identidad y sentido de pertenencia de los miembros de la comunidad educativa.
- Desarrollar procesos informativos y comunicacionales, que favorezcan el desarrollo institucional y contribuyan a hacer efectivos los derechos y deberes ciudadanos, con el respectivo impacto en la mejora de decisiones y oportunidades para los miembros de la comunidad educativa.

Figura 4. Organigrama



2 JUSTIFICACIÓN

La Escuela Superior Tecnológica de Artes Débora Arango, es una institución educativa que tiene como finalidad la formación de técnicos y tecnólogos en diferentes disciplinas artísticas: Música, Artes Escénicas, Artes Visuales, Talleres de Extensión y Formación Artística. Los crecientes procesos de cambio que enfrenta la institución, recientemente avalada dentro del ámbito de la formación técnica y tecnológica, implican una reorientación en la forma como se están desarrollando los diferentes procesos y actividades en su interior, de manera que se ajusten a las actuales necesidades. Esto implica un cambio de actitudes y conductas de los miembros de la organización que generen adecuados canales de comunicación que faciliten la toma de decisiones y solución de problemas, procurando que los actores involucrados, trabajen conjuntamente de manera proactiva, buscando la eficiencia y eficacia en el desarrollo de los procesos y programas que se ofrecen.

Adicionalmente, la Institución tiene contemplado dentro de sus políticas institucionales “impulsar la gerencia de la información y el conocimiento como factor estratégico que contribuye al posicionamiento académico de la entidad” y “Desarrollar procesos informativos y comunicacionales, que favorezcan el desarrollo institucional y contribuyan a hacer efectos los derechos y deberes ciudadanos, con el respectivo impacto en la mejora de decisiones y oportunidades para los miembros de la comunidad educativa”². Para el cumplimiento de estas políticas, la Institución, debe contar con un adecuado Sistema de Comunicación Interna, como los que hoy ofrecen las Tecnologías de Información y Comunicación; de manera que contribuya a mantener un contacto permanente y el suministro y obtención de información actualizada, en tiempo real y más masificada.

2.1 IMPACTO SOCIAL Y ECONÓMICO

La humanidad necesita de cambios que generen impacto social y económico, hoy en día las nuevas tecnologías que ofrece el mundo de la informática, son aquellas que, sabiéndolas implementar y utilizar pueden ser iniciadoras de grandes proyectos institucionales, abriendo camino a un espacio más creativo, dinámico e interactivo. En este sentido, el diseño y puesta en marcha de un Sistema de Comunicación Interna en la Escuela de Arte Débora Arango, utilizando las TICs, se puede traducir en un beneficio social, una vez que disminuye las brechas en cuanto a la información y comunicación que se requiere de manera bidireccional entre las diferentes áreas que conforman la institución. Además, mediante el

² ESCUELA SUPERIOR TECNOLÓGICA DE ARTES DÉBORA ARANGO. Políticas Institucionales. Disponible en: <http://www.deboraarango.edu.co/politicas.html> [Citado el 18 de Octubre de 2011]

apoyo que se le presta a todo el personal en cuanto a capacitación en el manejo de las diversas plataformas, se les permite obtener nuevos conocimientos y mantenerse actualizados con el mundo de la informática y la tecnología y con ello, se les abre posibilidades adicionales en los campos donde se desenvuelven.

Los Sistemas de Comunicación Interna “se ha[n] impuesto como una de las manifestaciones más notorias de las nuevas prácticas organizacionales, en el marco de la economía del conocimiento. (...). A través de [sus diferentes] plataformas se pueden difundir las novedades de la empresa (cambios, lanzamientos, noticias sobre productos y servicios, procesos, integrantes), publicar todo tipo de documentos (misión y visión, políticas, manuales, formularios)”³. La actualización de políticas, nuevos programas, precios, información extraordinaria, y el conocimiento inmediato de ello mediante este sistema, evita pérdidas económicas, pues se está al tanto de dichas modificaciones y se toman las decisiones correctas en el momento que se requiere.

Con esta herramienta tan importante hoy en día para una organización, se busca no solo unificar y seleccionar información de interés para el público interno, sino encontrar más participación e interacción entre cada uno de los departamentos, es decir romper de alguna manera ese lazo que los separa en cuanto a la información que se genera día tras día en la Escuela, ya que un sistema de comunicación interna, utilizando las TIC, “se concibe como una herramienta de gestión, útil para el desarrollo y buen funcionamiento de toda la organización.”⁴

2.2 IMPACTO CIENTÍFICO Y TECNOLÓGICO

En el ámbito organizacional, mantener unos adecuados y constantes canales de comunicación y una información actualizada e inmediata, son factores claves para el óptimo desempeño de las personas y de la organización. Teniendo en cuenta esta necesidad y que el mundo de hoy está inmerso en una cultura informática, las llamadas Tecnologías de Información y Comunicación (TICs), cobran cada vez mayor protagonismo como forma de interrelación entre las personas y de

³ BLANCO, Diana; LAVORE, Dafne y PEPE, Ana Inés. El sueño de tener una intranet que funcione como Wikipedia: ¿Pueden las organizaciones de hoy no tener Intranet?. Dixit, Universidad Católica. 2010. Disponible en: <http://revistadixit.ucu.edu.uy/?table=articles&ID=c89a6452dbf17a6b26aabd35f068d61b&action=detail> [Citado el 10 de Septiembre de 2011]

⁴ Especial Directivos. Los elementos y contenidos de una intranet. Artículo. 2 pág. N° 1529 (16 de febrero, 2011). 27 de septiembre. Fuente Académica Premier, 59208081. <http://web.ebscohost.com/ehost/detail?sid=c1e97bdb-1fdb-4715-8a78-cc54a6956de2%40sessionmgr104&vid=1&hid=125&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#db=fua&AN=59208081> [Citado el 27 de Septiembre de 2011]

suministro de datos actualizados, de manera ágil, confiable y masiva. Estas nuevas exigencias, demandan por parte de entidades como la Escuela de Arte Débora Arango, que tiene como finalidad la formación de estudiantes en diversas disciplinas artísticas, no quedarse rezagada en este aspecto e integrar esta nueva cultura en la educación que imparte y en la manera de administrar la información al interior de la institución.

En este orden de ideas, el diseño y puesta en marcha de un Sistema de Comunicación Interna, posibilita mejorar los actuales canales de información y comunicación con que cuenta la Institución. Esto se traduce no sólo en una mejor interrelación y compartimiento de información entre los empleados del área administrativa, sino que fortalece los canales de comunicación. Así mismo, una vez se implemente la segunda etapa, que incluye a los estudiantes y nuevas opciones, será una herramienta que fortalece el proceso enseñanza-aprendizaje y, una herramienta para futuras generaciones de estudiantes, que les permita conocer más rápida y detalladamente la cultura organizacional de la Institución, disminuyendo el tiempo en el proceso de adaptación a la misma, impactando de esta manera en la generación, distribución y aplicación del conocimiento institucional e interactuar con los docentes.

El Sistema de Comunicación interna, “convierte a los usuarios lectores en usuarios productores y editores de contenido, además de permitirles personalizar sus interfaces, configurar sus propios menús de inicio, participar y administrar grupos, entre otras nuevas aplicaciones. En este escenario, [este sistema] aparece como la posibilidad de realizar un ideal: la organización en red donde todos los integrantes están conectados, generando y transmitiendo conocimiento.”⁵ La finalidad es que el público interno interactúe, tenga acceso a la información que se genera en cada departamento de la Escuela, de acuerdo a los intereses o necesidades que requiera cada uno. Con ello, se busca derribar los niveles jerárquicos, donde el organigrama se supera al estar todos en un círculo de constante comunicación, para que todos sus integrantes aporten y se nutran de información y conocimiento.

⁵ BLANCO, Op Cit.

3 OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar y poner en práctica un Sistema de Comunicación Interna, haciendo uso de las nuevas Tecnologías de Información y Comunicación, para atender las necesidades en la Escuela Superior Tecnológica de Artes Débora Arango y con ello optimizar los canales de comunicación e información al interior de la institución.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer las principales características y necesidades de los usuarios que requieren y hacen uso de la información al interior de la institución, para determinar cuál puede ser el sistema de comunicación interna más apropiado para atender sus necesidades.
- Brindar apoyo a los usuarios del sistema de comunicación interna, mediante asesorías sobre el manejo de las diferentes plataformas.
- Ofrecer apoyo a la Institución en el área de Comunicación Organizacional, mediante la ejecución de algunas labores encaminadas a suministrar información permanente y actualizada y, optimizar los canales de comunicación.

4 MARCO TEÓRICO

El diseño y puesta en marcha de un sistema de comunicación interna basado en la utilización de las TICs, el cual satisfaga las necesidades que hoy tiene la Escuela Superior Tecnológica de Artes Débora Arango, demanda el conocimiento de qué es un sistema de comunicación interna, cuál es su importancia para el adecuado funcionamiento de una organización; qué son Las Tecnologías de Información y Comunicación, cuáles son sus características técnico-económicas, sus beneficios. Una vez, teniendo la noción de estos dos aspectos y articulando dicha información con las necesidades que tienen los usuarios, se pueden determinar los parámetros a seguir para el logro de este objetivo.

4.1 SISTEMA DE COMUNICACIÓN INTERNA

Un sistema de comunicación interna son aquellas estrategias o herramientas que utiliza una organización o en este caso en particular, una entidad educativa, para transmitir a cada una de las personas que la integran, la información general, administrativa y/o académica que requiere. Los actuales sistemas de comunicación interna con las que cuenta la Escuela Superior Tecnológica de Artes Débora Arango, son: Carteleras, Página Web, correos electrónicos, redes sociales, comunicación escrita. Este tipo de información, si bien es la que ha primado casi desde el comienzo del funcionamiento de la institución, ante una cultura informática que caracteriza a la sociedad de hoy, las formas de comunicación y suministro de información al interior de cualquier organización, exigen la inclusión de nuevas maneras de hacer las cosas, que posibiliten una mayor y mejor interacción entre las diferentes áreas, se tenga una información constante, confiable y actualizada.

En este sentido, la Escuela, está avocada a diseñar y poner en marcha un sistema de comunicación interna que esté basada en la utilización de nuevas herramientas tecnológicas, de manera que la información y comunicación se torne cada vez más formal y confiable; llegue a cada una de las personas que conforman esta Institución, desde las directivas, pasando por empleados, docentes y a futuro por estudiantes. Que esta sea la principal herramienta para comunicarse internamente, pero que a la vez esté apoyada por las diferentes formas con las que ha contado la Institución y que fueron descritas anteriormente. Con éste se puede sistematizar “la complejidad que presentan los múltiples canales, circuitos y acciones que con objetivos diferenciados vehiculan un número infinito de mensajes que emergen en todas direcciones, que provienen de emisores distintos con estrategias y tácticas que se sobreponen, son variables y tienen públicos distintos. Ello significa racionalizar con coherencia y significación los sistemas de

comunicación formales, analizar sus circuitos, diferenciar el contenido de los mensajes en el funcionamiento real de cada nivel operativo”⁶.

Nuria Saló, manifiesta que “La gestión de la comunicación interna se fundamenta en aumentar la cultura de la organización, la implantación de nuevos instrumentos y métodos de trabajo, una definición precisa y cualitativa de los puestos, tareas y funciones, gestionar la integración y sinergia de todos los servicios, trabajos y niveles de la empresa, , (...) la adaptación permanente a los cambios y a la toma de decisiones, (...), y asegurar la gestión, el trato y la difusión de los sistemas de información y de comunicación”⁷, mediante el uso de medios adecuados. En el caso particular de la Escuela Superior Tecnológica de Artes Débora Arango, permite mejorar las canales de comunicación interna y el suministro de información a todo el personal que labora en la Institución, a sus docentes y en una segunda etapa a sus estudiantes.

El contar con un sistema de comunicación interna adecuado, permite interferir de manera permanente las problemáticas organizacionales que se presenten y responder rápidamente a las nuevas demandas que exige un medio más globalizado, más dependiente de la tecnología para desarrollar sus labores. En este sentido, es importante resaltar que para que éste se convierta en un factor fundamental para realizar procesos de gestión al interior de la organización, se deben implementar programas pedagógicos de formación en comunicación para todas las personas; desde las directivas hasta los estudiantes; de manera que todos apunten al cumplimiento de la misión, visión y políticas institucionales establecidas por la organización.

4.2 TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN –TICs-

Parafraseando a Paola Redondo⁸, las llamadas Tecnologías de Información y Comunicación, se refieren al conjunto de tecnologías y técnicas que permiten la adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, comunicación, registro y presentación de información, en forma de voz, imágenes y datos contenidos en señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética, las cuales tienen como beneficios, posibilitar el fácil acceso a todo tipo de información, instrumentos para todo tipo de proceso de datos, canales de comunicación, almacenamiento de grandes cantidades de información, automatización de tareas e interactividad.

⁶ SALÓ, Nuria. La Comunicación Interna, instrumento fundamental de la función directiva. [en línea]. <http://www.losrecursoshumanos.com/contenidos/215-la-comunicacion-interna-instrumento-fundamental-de-la-funcion-directiva.html> [Citado el 19 de Octubre de 2011]

⁷ Ibid.

⁸ REDONDO, Paola. Aclarando el concepto de TIC. Video. [en línea] <http://www.youtube.com/watch?NR=1&v=lksBWWcfl-U> [Citado el 19 de Octubre de 2011]

La Corporación Colombia Digital, describe a las TICs como “herramientas que han transformado la forma en cómo empresas, personas o sociedades pueden acceder a la información”⁹. Si antes sólo existían medios como carteleras, libros, comunicación escrita o a través de teléfonos fijos, hoy mediante los avances tecnológicos, especialmente con la Internet, se abrió todo un abanico de posibilidades para que las personas puedan acceder a la información y obtener una comunicación más eficiente y eficaz. Esto ha causado un gran cambio en la forma de realizar el trabajo al interior de las empresas, la forma de enseñar y aprender y apropiarse del conocimiento, donde a través de una herramienta se pueden generar todo tipo de opiniones o de interacciones.

Las actuales Tecnologías de Información y Comunicación, incluyen la interacción entre varias tecnologías: ordenadores, telefonía y, la Internet y sus recursos juegan un papel muy importante como medios de búsqueda de información, comunicación y colaboración: Su explosión posibilitó la comunicación diferida, o inmediata; por ejemplo a través del uso de correos electrónicos y redes sociales; abrió nuevas alternativas en el uso de redes privadas para empresas e instituciones educativas llamadas Intranet o cuando éstas permiten un acceso limitado a personas externas a ellas, se denominan Extranet.

Como el objetivo de este proyecto, es diseñar y poner en marcha un sistema de comunicación interna para la Escuela Superior Tecnológica de Artes Débora Arango, la atención se centrará en describir más detalladamente las características de la Intranet, sus ventajas, desventajas y requerimientos tecnológicos, pues ésta permite la comunicación y el suministro de información de manera privada, al interior de una empresa o institución, objetivo de este proyecto.

4.3 INTRANET

Una Intranet es una red privada empresarial o educativa que utiliza tecnología Internet para compartir de forma segura información pues restringe el acceso de usuarios exclusivamente a los pertenecientes a la empresa o a la institución educativa. Ellos pueden acceder mediante un navegador que les permite mejorar la eficiencia y eficacia en el suministro de información y comunicación en las diferentes áreas de la organización donde se implementa. Ésta a su vez puede estar conformada por “un número de redes diferentes dentro de una empresa que se comunica con otra mediante [los protocolos] TPC/IP. Estas redes separadas se conocen a menudo como sub - redes. El software que permite a la gente comunicarse entre ella vía e-mail y tableros de mensaje públicos, y colaborar en

⁹ CORPORACIÓN COLOMBIA DIGITAL. Qué son las TICs. Video. [en línea] <http://www.youtube.com/watch?v=BzPqCCRYyvI> [Citado el 19 de Octubre de 2011]

la producción usando software de grupos de trabajo, está entre los programas de Intranets más poderoso.”¹⁰

“Las redes internas corporativas son potentes herramientas que permiten divulgar información de la compañía a los empleados con efectividad, consiguiendo que estén permanentemente informados con las últimas novedades y datos de la organización”¹¹. También es habitual su uso en universidades y otros centros de formación, ya que facilita la consulta de diferentes tipos de información, el seguimiento de las materias en curso, documentos y materiales ofrecidos por los docentes, correos electrónicos, entre muchas otras posibilidades.

Con una Intranet se pueden ofrecer contenidos tales como la cultura organizacional de la empresa (misión, visión, políticas institucionales), boletines internos, calendarios, memorandos, foros. En el caso de una institución educativa, adicionalmente, facilita la relación entre los docentes y estudiantes, permitiendo una interacción constante y el fortalecimiento de los mecanismos de comunicación existentes.

Para proteger la información de las empresas y/o entidades educativas y evitar que los hackers perjudiquen a los sistemas informáticos y a los datos, La Intranet está protegida por un sistema de seguridad denominado “Firewall” que es la combinación de hardware y software que sólo permiten a ciertas personas acceder a ella para propósitos específicos y pueden ingresar a Internet sin que intrusos puedan ingresar a ella.

La intranet utiliza los mismos protocolos que la Internet: TCP/IP. TCP es el Protocolo de Control de Transmisión y el Protocolo Internet (IP). “Cuando [se envía] información a través de una Intranet, los datos se fragmentan en pequeños paquetes. Los paquetes llegan a su destino, se vuelven a fusionar en su forma original. El Protocolo de Control de Transmisión divide los datos en paquetes y los reagrupa cuando se reciben. El Protocolo Internet maneja el encaminamiento de los datos y asegura que se envíen al destino exacto”¹².

¹⁰ FUENTES, Rodrigo. Intranet. [en línea]

<http://www.monografias.com/trabajos12/intrants/intrants.shtml> [Citado el 19 de Octubre de 2011]

¹¹ FONSECA SUÁREZ, Juan Carlos, MONROY NEIRA, Julián David y PIRATOBA, Willinton Ernesto. Diseño de una Intranet. Licenciatura en Informática Educativa. Facultad Ciencias de la Educación. Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, 2009. P. 12 [en línea]

<http://www.slideshare.net/guest2f4a016/diseo-de-una-intranet-2655702> [Citado el 19 de Octubre de 2011]

¹² FUENTES, Op. Cit.

4.3.1 Beneficios de una Intranet

- Una Intranet permite el acceso de una gran cantidad de información de forma rápida y eficaz por parte de los empleados, docentes y estudiantes.
- Permite compartir recursos como impresoras, escáner, y la posibilidad de acceder a la Internet.
- La Intranet, permite la conexión de los usuarios no sólo desde el interior de la organización o entidad educativa, sino desde cualquier ordenador externo que cuente con conexión a Internet. Posibilita el almacenamiento y recuperación de información mediante espacios de discos virtuales.
- Servicio de E-mail (correo electrónico), que puede abarcar servicio de buzón de correo electrónico y mensajería instantánea.
- “Foros, canales bidireccionales de comunicación entre los miembros de la comunidad [educativa], que permiten el intercambio de opiniones y/o experiencias”¹³
- Las sociedades actuales exigen que las organizaciones realicen sus actividades bajo una filosofía de sostenibilidad y responsabilidad social, que hoy prioriza una gestión con el menor impacto medioambiental posible. Las intranet tienen un gran valor como repositorio documental, el cual no hace uso del papel, contribuyendo de esta manera a disminuir la utilización de recursos naturales como la madera y una menor generación de residuos.

4.3.2 Fases para el diseño de una Intranet

En el momento de iniciar el diseño de la intranet para la Escuela Superior Tecnológica de Artes Débora Arango, se debe tener en cuenta que ésta debe adaptarse a las necesidades de la Institución, lo que requiere una adecuada planificación. A continuación, se detallan aspectos a tener en cuenta durante el proceso de diseño.

1. Es importante determinar cuál es la información que se quiere incorporar para cada una de las áreas de la entidad educativa, quién la genera y con qué frecuencia se realizará su actualización. Para ello, se debe indagar a los futuros usuarios acerca de sus principales necesidades frente a los temas o información que esperan encontrar en la intranet.
2. Evaluar los requerimientos de hardware y aplicaciones de software más adecuadas; su instalación y configuración.

¹³ Ibid, p. 13

3. Diseñar las diferentes plataformas con diferentes niveles de acceso e información, de acuerdo a las necesidades específicas de cada área. Por ejemplo: Plataforma para alumnos, donde puedan interactuar con los docentes y obtener información del área administrativa, de su interés, como fechas de matrículas, estados financieros del estudiante, entre otros.
4. Capacitación al personal de las diferentes áreas para que conozcan las plataformas específicas con las que van interactuar.
5. Prever que el diseño de la intranet sea ajustable a futuras necesidades que vayan surgiendo con el tiempo.
6. Utilizar sistemas de protección de la intranet. Por ejemplo, Firewall.

4.3.3 Aplicaciones que puede tener una intranet

Las aplicaciones que puede tener una intranet, depende del tipo de organización donde ésta vaya a funcionar. Para una entidad educativa, se debe pensar en diferentes plataformas que abarque el área administrativa, a los docentes y a los estudiantes y que evalúe el nivel de interacción entre ellas, de manera que se generen los accesos específicos para los temas que pueden ser tratados grupalmente. A continuación se presentan algunas posibilidades:

- Comunicación interactiva: Correo interno y/o programas de trabajo en grupo.
- Agenda compartida y/o personalizada de contactos y tareas.
- Acceso a las bases de datos de la empresa (con distintos niveles de acceso), y diferentes tipos de información: páginas web, documentos de texto, sonido, video...
- Acceso a aplicaciones propias de la empresa.
- Foros y chats de usuarios (por equipos de trabajo, interdepartamentales, etc.).
- Estadísticas, documentación de referencia, gráficos...
- Enlaces diversos de interés para los usuarios de la compañía.
- Preguntas/respuestas más frecuentes.
- Buscador interno/externo a la intranet.
- Tablones de noticias: generales, departamentales, de prensa...
- Entorno de aprendizaje: con acceso a tutoriales, manuales de ayuda, guías...
- Prestación de diversos servicios internos¹⁴.
- Para los docentes: acceso para actualizar e imprimir notas de los estudiantes, brindar material de estudio, reservar equipos de ayudas audiovisuales, listas de clase, correo institucional, entre otros.

¹⁴ MUSACH, Ramón. ¿Internet o Intranet? Una aproximación a las Intranets. [en línea] <http://mosaic.uoc.edu/2004/02/23/%C2%BFinternet-o-intranet-una-aproximacion-a-las-intranets/> [Citado el 20 de Octubre de 2011]

- Para los estudiantes: Biblioteca, calendario académico, recursos electrónicos (WiFi, correo electrónico, calculadora), becas y beneficios, guía de trámites, reglamentos, tableros de noticias universitarias y/o programas, convocatorias, inscripciones a programas, entre muchas otras posibilidades.

Como puede observarse, la intranet tiene una amplia gama de posibilidades. En ese sentido, la información suministrada por los usuarios es muy relevante, de manera que se generen filtros que permitan seleccionar los temas y herramientas realmente importantes que esperan encontrar.

A lo largo de este informe se ha argumentado que el diseño de la Intranet para la Escuela Superior Tecnológica de Artes Débora Arango en su primera etapa contará con una sola plataforma para empleados y docentes. En una segunda etapa se incluirá a los estudiantes y nuevas opciones de manera que los canales de comunicación interna, se vayan optimizando cada día más.

5 METODOLOGÍA

5.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación será de tipo cualitativo - descriptivo. Es cualitativo pues así como lo expresan Cook y Richard (1986) citados por María do Socorro Vasconcelos¹⁵, “(...), la primacía de su interés radica en la descripción de los hechos observados para interpretarlos y comprenderlos en el contexto global en el que se producen con el fin de explicar los fenómenos”. Adicionalmente, Rodríguez, Gil y García, citados igualmente por Vasconcelos¹⁶, argumentan que “la metodología cualitativa se sirve de las palabras, de las acciones y de los testimonios orales y escritos para estudiar las situaciones tal y como son construidas por los sujetos protagonistas de la acción investigadora”. Y es descriptivo porque pretende brindar “una descripción interpretativa de las características que enmarcan el fenómeno a estudiar”.¹⁷

5.2 POBLACIÓN

La población a la que va dirigida el proyecto es para toda la comunidad Educativa de la Escuela Superior Tecnológica de Artes Débora Arango del municipio de Envigado. En una primera etapa incluye al Área Administrativa y Docentes y en una segunda etapa a los estudiantes.

5.3 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

- **Entrevista:** Se realizarán entrevistas informales a personal del área administrativa y docentes, para conocer necesidades y opiniones que ayuden a orientar al personal encargado del montaje del sistema de comunicación interna para lograr que éste se ajuste a sus expectativas y sea un medio eficaz y eficiente para el suministro de información y optimización de la comunicación interna. También una entrevista al Ingeniero de Sistemas para conocer los requerimientos tecnológicos y de software para el montaje del sistema.
- **Revisión bibliográfica:** Revisión de diferentes fuentes bibliográficas, a través de buscadores de Internet, para acceder a información tecnológica actualizada frente a sistemas de comunicación interna basados en la utilización de las TICs.

¹⁵ VASCONCELOS, María do Socorro. II Parte Enfoque Metodológico. P. 144

http://descargas.cervantesvirtual.com/servlet/SirveObras/08146141099770506317857/007780_5.p

df [citado el 18 de octubre de 2011]

¹⁶ Ibid., p. 145

¹⁷ HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto; FERNÁNDEZ COLLADO, Carlos y BAPTISTA LUCIO, Pilar. Metodología de la Investigación. Bogotá: Mc-GRAW-HILL, 1999. . p. 35

6 RESULTADOS

De acuerdo a la información suministrada por personal del área administrativa y docentes de la Escuela Superior Tecnológica de Artes Débora Arango, que fue obtenida mediante la realización de entrevistas informales, se detectó que las principales necesidades discriminadas por áreas son las siguientes:

6.1 ÁREA ADMINISTRATIVA

En un primer momento, algunos empleados argumentaron la necesidad de poseer una base de datos de todos los empleados y docentes, donde estén consignados todos los datos personales de manera que siempre puedan ser contactados ante cualquier eventualidad. Así mismo, consideran necesario poder contar con los diferentes formatos estandarizados con los que cuenta la institución, de manera ágil y actualizados y que las circulares se pudieran dar a conocer a través de este medio y así evitar la utilización del papel, contribuyendo con ello a la filosofía de establecer operaciones cada vez más armoniosas con el medio ambiente.

Consideran que lo anteriormente expresado es un primer paso. Que a futuro esperan que esta Intranet, abra nuevas posibilidades, donde los empleados cuenten con información financiera, contable, entre otras y la información esté cada vez mejor estructurada.

6.2 DOCENTES

Los docentes manifestaron la necesidad de recibir las circulares por medio de la intranet, tener acceso directo a un buscador, conocer las noticias más relevantes de la Institución y que los involucre a ellos. Consideran muy importante crear opciones que les permitan una mejor interacción con los estudiantes, donde puedan colocar las calificaciones de los estudiantes, proponer talleres y actividades extraclase, entre otras. En este sentido, para el montaje de estas opciones se requieren varios meses, para lograr su adecuada implementación, por lo cual serán tenidas en cuenta por la Institución para una segunda etapa, ya que se consideran muy pertinentes como herramienta no sólo de comunicación, sino también como apoyo en el proceso de enseñanza.

6.3 ESTUDIANTES

La Institución cuenta con una página de internet, donde regularmente los estudiantes pueden acceder a información de su interés: Programas, inscripciones y proceso de Inscripción Matrículas, lista de estudiantes que pasaron a los programas que se inscribieron e información de interés general. Por esto, el diseño de la plataforma para los estudiantes en la Intranet, se propone para una segunda etapa, donde los estudiantes puedan acceder a información curricular, asignaturas, calificaciones e interacción con los docentes.

Evaluando las necesidades de cada una de las áreas anteriormente citadas, teniendo en cuenta que la Escuela, como entidad educativa está llamada a mantenerse a la vanguardia con los avances tecnológicos y considerando su cultura organizacional (Misión, Visión y Políticas Institucionales), donde uno de sus objetivos es desarrollar procesos informativos y comunicacionales, que favorezcan el desarrollo institucional y contribuyan a hacer efectivos los derechos y deberes ciudadanos, con el respectivo impacto en la mejora de decisiones y oportunidades para los miembros de la comunidad educativa, se considera que la Intranet, puede suplir las actuales necesidades de información y comunicación que se requieren al interior de la institución y su dinamismo permite realizar posibles actualizaciones que vayan surgiendo en el futuro.

Con la Intranet, la Escuela Superior Tecnológica de Arte Débora Arango, en un futuro cercano tendrá acceso a una información más formal, actualizada, confiable y de manera ágil; se fortalecerán los canales de comunicación al brindarse plataformas de interacción entre las áreas. Se ofrecerán servicios adicionales e información de interés general para toda la comunidad educativa.

Para el diseño y puesta en marcha de la Intranet, es necesario, conocer cuáles son los requerimientos tecnológicos y de software y la posterior capacitación de todo el personal en la navegación por las diferentes plataformas, de manera que se convierta en una herramienta que realmente supla las principales necesidades de toda la comunidad educativa en cuanto a información y comunicación interna se refiere.

6.4 REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS Y DE SOFTWARE

La Escuela Tecnológica Superior de Arte Débora Arango, cuenta con los requerimientos a nivel tecnológico y de software para el montaje de la Intranet, lo que hace más viable la ejecución del proyecto. Éstos son:

- Servidor con Sistema Operativo Windows Server.
- Software para el desarrollo de la página: La institución posee licencias de la Suite de Macromedia, para el caso “Dreamweaver” y Flash.
- Red: Los equipos están conectados mediante switches LAN

La Institución cuenta con su propia página de Internet; en ella se habilitará una nueva opción que permita la utilización de la Intranet.

6.5 PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

Para que el sistema de comunicación interna, basado en las TICs tenga un adecuado funcionamiento y sea una herramienta efectiva para toda la comunidad educativa, es necesario que una vez se implemente el sistema, se realicen capacitaciones a todo el personal que utilizará la Intranet, en temas sobre el acceso y navegación. Para ello, se debe evaluar el nivel de conocimiento que tiene todo el personal, especialmente sobre navegación en internet, para garantizar que todos cumplan con un nivel básico que les permita de manera autónoma, navegar en las diferentes plataformas a las que tienen acceso. Cuando se implemente la plataforma para los estudiantes, se abrirá un espacio durante el proceso de inducción, para que conozcan esta herramienta de información y comunicación interna con la que cuenta la Escuela Superior Tecnológica de Artes Débora Arango.

6.6 DISEÑO DE LA PLATAFORMA PARA EL ÁREA ADMINISTRATIVA Y DOCENTES

Como se expresó anteriormente, esta plataforma cuenta con información general, que cubre algunas de las necesidades planteadas por el área administrativa y por los docentes. Esta propuesta es el inicio de un sistema de comunicación interna, que permite ir adicionando nuevas opciones, cumpliendo con las necesidades que se vayan presentando y, posteriormente incluirá al segmento de estudiantes.

Las opciones con las que cuenta esta plataforma tienen un nivel de acceso para empleados y docentes; éstas son:

- Un link para el buscador Google, para acceder a él desde la Intranet.
- **Acuerdos:** donde aparecen todas las Resoluciones con las que cuenta la Escuela Superior Tecnológica de Artes Débora Arango.
- **Políticas:** Describe las políticas que tiene la Escuela para garantizar su desarrollo como Institución de Educación Superior.
- **Formatos:** Se suministran los diferentes formatos con que cuenta la Escuela para el diligenciamiento de información de diferente tipología.
- **Logos:** Tiene los logos de la Institución, para que puedan ser utilizados de fácil manera en documentos que así lo requieran.
- **Circulares:** Documentos internos generados que requieren ser conocidos tanto por empleados como por docentes, promoviendo el ahorro de papel.

- **Bases de datos:** Contiene información personal de todos los empleados y docentes para facilitar su ubicación o suministro de información cuando no están laborando en la Institución.
- **Cumpleaños:** En esta opción están consignadas las fechas de cumpleaños de empleados y docentes, como estrategia para realizar actividades de integración de todo el personal.
- **Noticias del mes:** Tiene consignado, noticias de interés general y noticias de interés particular tanto para los empleados como para los docentes.

Figura 5. Plataforma de la Intranet de la Escuela Superior Tecnológica de Artes Débora Arango. Empleados y docentes

Usuario:
 Contraseña:

[Acuerdos](#)
[Políticas](#)
[Formatos](#)
[Logos](#)
[Circulares](#)
[Bases de Datos](#)
[Cumpleaños](#)
[Noticias del Mes](#)

Noticias del Mes

CAMBIO DE IMAGEN PARA LA DÉBORA ARANGO
 Un grupo de amigos que pertenecen a la Escuela Tecnológica de Artes Débora Arango del Municipio de Envigado, están contribuyendo al cambio de...

LA DÉBORA ARANGO
 Débora Arango, tatarabuela de José Félix de Restrepo, nació en Medellín el 11 de Noviembre de 1907. Fue bautizada como María Débora Elise Arango Pérez en la Iglesia de San José...

TALLERES COMPLETAMENTE GRATIS INICIATIVAS ARTÍSTICAS
 Tango, milonga, porro y meringue, danzas folclóricas y panaanderos, teatro callejero, zanco, manualidades, bordado, dibujo y pintura, chirimía, flauta...

ADMITIDOS 2012 - 1
 Terminada la segunda fase de admisiones para el segundo semestre del 2011, estos

INFORMATIVO DICIEMBRE
 Ver el informativo del mes de diciembre de 2011 para informarte de la programación.

NOVEDADES DOCENTES
 Este semestre, hay novedades que es importante contarles como por ejemplo la implementación de código de barras para el préstamo y descarga de materiales bibliográficos, con...

MUESTRAS
 La semana pasada los Estudiantes de la Escuela, tuvieron sus muestras académicas. Las cuales concluyeron con mucha alegría, se vio de todo Teatro, Música de todos los géneros y...

DIPLOMADO
 Desde el semestre anterior, profesores y administrativos están registros calificados

El arte es la expresión de alma que desea ser escuchada.

Escuela Superior Tecnológica de Artes Débora Arango
 // Calle 39 sur - 39-08 // Tel: (574) 333-0381 // NIT: 81 1042967-9 // @: contacto@deboraarango.edu.co //

Contratación Biblioteca

6.7 CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS TRAZADOS

A continuación se presenta una descripción de la forma cómo se cumplieron cada uno de los objetivos específicos planteados, para así dar paso al cumplimiento del objetivo general de crear un sistema de comunicación interna mediante la utilización de Tecnologías de Información y Comunicación.

6.7.1 Objetivos específicos

- **Conocer las principales características y necesidades de los usuarios que requieren y hacen uso de la información al interior de la institución, para determinar cuál puede ser el sistema de comunicación interna más apropiado para atender sus necesidades.** Se realizaron entrevistas de manera informal al personal del área administrativa y a los docentes, para conocer qué tópicos consideran deben ser incluidos en la Plataforma de la Intranet.
- **Brindar apoyo a los usuarios del sistema de comunicación interna, mediante asesorías sobre el manejo de las diferentes plataformas.** Este objetivo no se cumplió ya que sólo se alcanzó a terminar la etapa de diseño de la plataforma para el área administrativa y docentes, queda pendiente su implementación y en una segunda etapa, incluir a los estudiantes y separar la de los docentes para que en esta se logre una mayor interacción docente-estudiante. En el aparte de recomendaciones se detallarán las sugerencias que se deben tener en cuenta para que este primer paso, sea la base para generar una Intranet, dinámica, que cumpla con el objetivo de mejorar los canales de comunicación y posibilite contar con información actualizada, veraz y rápida, repercutiendo en el crecimiento y desarrollo de la Institución.

6.7.2 Objetivo general

La información recolectada a través de las diferentes revisiones bibliográficas, permitió conocer qué es un sistema de información interna, qué tipo de tecnología se puede utilizar para el diseño y puesta en marcha de un sistema basado en las TICs. En este sentido se determinó que la Intranet contaba con las características y bondades necesarias para este fin. Una vez conocidos los requerimientos tecnológicos y de software para la implementación de una Intranet, sumado a las necesidades demandadas en el área administrativa y de los docentes, se logró cumplir con la etapa de diseño de una plataforma para estos dos segmentos de la población educativa de la Escuela, quedando pendiente la puesta en marcha de la misma.

Sin embargo, es de resaltar que otro de los objetivos específicos trazados fue **Ofrecer apoyo a la Institución en el área de Comunicación Organizacional,**

mediante la ejecución de algunas labores encaminadas a suministrar información permanente y actualizada y, optimizar los canales de comunicación. Si bien éste no contribuía al cumplimiento del objetivo general, resultó ser de gran relevancia, ante la necesidad inminente de soportar todas las actividades planeadas por la Escuela para el segundo semestre del año 2011, las cuales requerían de la labor de la Comunicadora Organizacional.

7 FUNCIONES REALIZADAS EN EL ÁREA DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

El objetivo principal de la Práctica realizada en la Escuela Superior Tecnológica de Artes Débora Arango, se centró en el desarrollo de la propuesta planteada de diseñar y poner en marcha un sistema de comunicación interna, basado en la utilización de las TICs. No obstante, paralelo a ello, se realizaron otras actividades que tenían que ver directamente con el proceso de comunicación y suministro de información al interior de la entidad educativa y en diferentes espacios del municipio, cuando algunas actividades fueron programadas de manera extramural.

Entre las funciones realizadas al interior de la institución de manera permanente, y encaminadas a mantener a toda la comunidad educativa informada de todas las noticias y eventos, están:

- Actualización de redes sociales.
- Diseño de publicaciones y carteleras.
- Envío de correos electrónicos.
- Integrante del grupo que cubre el espacio denominado “Vox Pop”, todos los viernes de 2:00 a 4:p.m. en la emisora Magna Stéreo, Voces Unidas por Envigado, donde se abordaron diferentes temas relacionados con la Escuela Superior Tecnológica Débora Arango.

Foto 1. Actividad en la Emisora Magna Stereo, espacio “Vox Pop”



La Escuela Superior Tecnológica de Artes Débora Arango, dentro de su cronograma, tenía programado la realización de varias actividades durante el segundo semestre del año 2011. Para el desarrollo de éstas, la labor de la Comunicadora Organizacional fue un factor de apoyo fundamental en la organización de los eventos, acompañamiento, toma de evidencias fotográficas y filmación de video; difusión de la información por medio de carteleras y medios digitales.

Los dos eventos de mayor relevancia para toda la comunidad educativa, fueron la semana Débora Arango y la Muestra. Estas se detallan a continuación:

- **Semana Débora del 18 al 21 de octubre:** Durante esta semana se programaron actividades que incluían artes escénicas, artes visuales, música y actividades de integración para toda la comunidad educativa tales como conversatorios, conferencias, charlas, torneos deportivos, entre otros.

Foto 2. Evidencias Semana Débora (18-10 a 21-10 2011)



- **La Muestra se realizó del 8 de noviembre al 1 de diciembre de 2011:** Éstas corresponden a los exámenes finales de todos los estudiantes que se dieron a conocer en diferentes lugares del municipio de Envigado y que tenían como finalidad proyectar la labor tanto de los estudiantes como de la Institución ante toda la comunidad envigadeña, donde se ponía en evidencia el crecimiento artístico de todos ellos. En la página <http://www.deboraarango.edu.co/muestras.html> se encuentra información adicional de esta actividad y se puede apreciar un video de los logros obtenidos en esta jornada.

Foto 3. Evidencias de las diferentes muestras artísticas (18-11 a 01-12 2011)



- Adicionalmente se realizó un conversatorio con el rector de la institución, donde se abordaron temas coyunturales y de actualidad como fueron: Proyecto de Ley que reforma la Ley 30 de 1992, por la cual se regula el servicio público de la educación superior. Así mismo, temas de pertinencia institucional: Inversión del presupuesto, evaluación de docentes y sobre la nueva sede “Parque Cultural Débora Arango”.

Foto 4. Evidencias del conversatorio con el rector de la Escuela Débora Arango



8 CONCLUSIONES

- A través del diseño y puesta en marcha de un sistema de comunicación interna con la utilización de Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) en la Escuela Superior Tecnológica Débora Arango, se pone de manifiesto que el acceso a la información es permanente, y no sólo desde el interior de la institución, pues estará anclado a la página de Internet de la institución, lo que permite su acceso desde cualquier lugar. Así mismo, mejorarán los canales de comunicación entre los diferentes departamentos o áreas con los que cuenta la institución.
- Mediante la revisión bibliográfica se conoció que la Intranet como sistema de comunicación e información interna en una Institución de Educación Superior, posee muchas bondades; entre ellas, que fortalece la interacción entre docentes y estudiantes, promoviendo una comunicación al mismo nivel. Por ello es importante en un futuro cercano dar vía a la segunda etapa donde los estudiantes toman protagonismo.
- La capacitación de empleados y docentes en el manejo TICs, es un aspecto de gran relevancia, para garantizar el adecuado funcionamiento del sistema de comunicación interna, al darse a conocer de manera detallada las diferentes opciones con las que cuenta y la manera de acceder a ellas.
- Las labores complementarias que se realizaron en el área de Comunicación Organizacional, posibilitaron el apoyo en los procesos de comunicación e información en las diferentes actividades propuestas por la Escuela Superior Tecnológica Débora Arango, durante el segundo semestre del año 2011. En este proceso se logró enriquecer el conocimiento teórico adquirido durante los diferentes semestres cursados, desde el caso particular de una Institución de Educación Superior. En este sentido, fue un espacio de confrontación y resignificación de conceptos, de afirmación del impacto profesional que se puede tener en el ámbito social, cultural...; poniendo a prueba los saberes adquiridos y descubriendo nuevas potencialidades.

9 RECOMENDACIONES

Este proyecto es apenas una prueba piloto de un sistema de comunicación interna basado en la utilización de Tecnologías de Información y Comunicación, que requiere prontamente la Escuela Débora Arango, con el fin de cumplir con una de sus políticas que es “impulsar la gerencia de la información y el conocimiento como factor estratégico que contribuye al posicionamiento académico de la entidad”.

Por ello, se sugiere que el encargado del área de Sistemas, en un futuro cercano, logre la implementación de la plataforma diseñada en este proyecto y que en un esfuerzo mancomunado con el área de Comunicación Organizacional, hagan extensivo el sistema de comunicación interna a todas las áreas: empleados, docentes, estudiantes, de manera que toda la comunidad educativa de la Escuela Superior Tecnológica de Artes Débora Arango, pueda acceder a la información que requiera y pueda obtener una comunicación de manera bidireccional, veraz y oportuna y que el quehacer de la entidad esté articulada con las exigencias tecnológicas de una sociedad cada vez más informatizada y globalizada.

BIBLIOGRAFÍA

BLANCO, Diana; LAVORE, Dafne y PEPE, Ana Inés. El sueño de tener una intranet que funcione como Wikipedia: ¿Pueden las organizaciones de hoy no tener Intranet?. Dixit, Universidad Católica. 2010. Disponible en: <http://revistadixit.ucu.edu.uy/?table=articles&ID=c89a6452dbf17a6b26aabd35f068d61b&action=detail> [Citado el 10 de Septiembre de 2011]

CORPORACIÓN COLOMBIA DIGITAL. Qué son las TICs. Video. [en línea] <http://www.youtube.com/watch?v=BzPqCCRYyvl> [Citado el 19 de Octubre de 2011]

ESCUELA SUPERIOR TECNOLÓGICA DE ARTES DÉBORA ARANGO. Página Web. [en línea]. www.deborarango.edu.co [Citado el 18 de Octubre de 2011]

Especial Directivos. Los elementos y contenidos de una intranet. Artículo. 2 pág. N° 1529 (16 de febrero, 2011). 27 de septiembre. Fuente Académica Premier, 59208081. <http://web.ebscohost.com/ehost/detail?sid=c1e97bdb-1fdb-4715-8a78-cc54a6956de2%40sessionmgr104&vid=1&hid=125&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#db=fua&AN=59208081> [Citado el 27 de Septiembre de 2011]

FONSECA SUÁREZ, Juan Carlos, MONROY NEIRA, Julián David y PIRATOBA, Willinton Ernesto. Diseño de una Intranet. Licenciatura en Informática Educativa. Facultad Ciencias de la Educación. Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, 2009. P. 12 [en línea] <http://www.slideshare.net/quest2f4a016/diseo-de-una-intranet-2655702> [Citado el 19 de Octubre de 2011]

FUENTES, Rodrigo. Intranet. [en línea] <http://www.monografias.com/trabajos12/intrants/intrants.shtml> [Citado el 19 de Octubre de 2011]

HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto; FERNÁNDEZ COLLADO, Carlos y BAPTISTA LUCIO, Pilar. Metodología de la Investigación. Bogotá: Mc-GRAW-HILL, 1999. . p. 35

MUSACH, Ramón. ¿Internet o Intranet? Una aproximación a las Intranets. [en línea] <http://mosaic.uoc.edu/2004/02/23/%C2%BFinternet-o-intranet-una-aproximacion-a-las-intranets/> [Citado el 20 de Octubre de 2011]

PACIOS FERNANDÉZ, Luisa L., et al.. Desarrollo de una primera versión de la intranet con fines académicos de la Facultad de Ciencias Médicas “Julio Trigo López”. Instituto superior de Ciencias Médicas de la Habana. [en línea]
http://www.rcim.sld.cu/revista_17/articulos_pdf/intranetsjtrigo.pdf [Citado el 20 de Octubre de 2011]

REDONDO, Paola. Aclarando el concepto de TIC. Video. [en línea]
<http://www.youtube.com/watch?NR=1&v=lksBWWcfL-U> [Citado el 19 de Octubre de 2011]

SALÓ, Nuria. La Comunicación Interna, instrumento fundamental de la función directiva. [en línea].
<http://www.losrecursoshumanos.com/contenidos/215-la-comunicacion-interna-instrumento-fundamental-de-la-funcion-directiva.html> [Citado el 19 de Octubre de 2011]

VASCONCELOS, María do Socorro. II Parte Enfoque Metodológico. P. 144
http://descargas.cervantesvirtual.com/servlet/SirveObras/08146141099770506317857/007780_5.pdf [citado el 18 de octubre de 2011]