

Sistemas de comunicación interna aplicados a la educación

Lidia Corredera – Experta en Comunicación Empresarial

El objeto del presente estudio es el de mostrar cómo los sistemas de comunicación internos aplicados a la educación nos ayudan a mejorar la comunicación entre los miembros de una comunidad educativa.

LA COMUNICACIÓN

Los sistemas de comunicación son un recurso cada vez más habitual en las organizaciones, puesto que permiten y mejoran procesos tanto externos (con medios de comunicación, clientes, patrocinadores) como internos (entre los propios departamentos y personas que trabajan en la organización).

La comunicación externa

Produce un efecto directo en medios de comunicación, en clientes y público objetivo, traducándose en ventas, patrocinios, colaboraciones o, sencillamente, presencia mediática.

Las campañas de comunicación externas se realizan conjuntamente con acciones de marketing y publicidad. Ahora bien, para diseñar un plan de comunicación externo debemos contar con todo tipo de información sobre todas las acciones que nuestra organización está desarrollando, ya sea sobre productos, actividades o servicios. Para ello, es necesaria una comunicación interdepartamental efectiva, y por tanto interna, que facilite, no sólo la información respecto a la organización, sino también el trabajo en grupo, proporcionando una comunicación dinámica y participativa.

La comunicación interna

La puesta en marcha de sistemas de comunicación internos requiere, en primera instancia, de un cambio de mentalidad de las personas, con el fin de trabajar en grupo. La comunicación interna se caracteriza por:

- Las personas que forman parte de un proceso de comunicación, adoptan en sí mismos el perfil de emisor/receptor.
- La información no es comunicación, sino una parte del proceso comunicativo.
- Ha de existir una relación constante entre comunicación externa y comunicación interna.
- Las relaciones que se establecen en un proceso de comunicación interno han de ser participativas y dinámicas.

- Los procesos de comunicación son necesarios para la mejora de los procesos de trabajo de todas las personas implicadas en una organización.

Por tanto, la comunicación interna facilita el contacto entre los diferentes departamentos.

De hecho, en una organización es vital el trabajo en equipo, ya sea dentro de un mismo departamento o entre varios. En muchas ocasiones, la falta de comunicación se convierte en una traba para agilizar procesos de trabajo; mientras que la comunicación activa el trabajo del responsable de comunicación, traduciéndose en resultados externos efectivos.

De ello extraemos que:

- Las organizaciones debieran implementar sistemas de comunicación para facilitar el conocimiento constante sobre su actividad y servicios a todos sus actores tanto internos (trabajadores/colaboradores), como externos (clientes, medios de comunicación, patrocinadores)
- La comunicación, interna o externa, en una organización está gestionada por un responsable o departamento de comunicación
- La comunicación externa e interna son interdependientes y facilitan el contacto entre departamentos, y ello se refleja externamente.

Aún indicando los beneficios que estos procesos comunicativos aportan a una organización, no todas acceden a ponerlos en marcha, por varias razones:

- Porque el hecho de cambiar una mentalidad para que sea participativa y comunicativa les supone un esfuerzo
- Porque las acciones de comunicación externas les resultan efectivas y no necesitan plantearse una mejora grupal

Si recogemos los recursos que Internet nos ofrece y los aplicamos a la comunicación, podremos facilitar una posible implantación de este sistema. A continuación, mostraremos de qué manera.

LA COMUNICACIÓN EN INTERNET

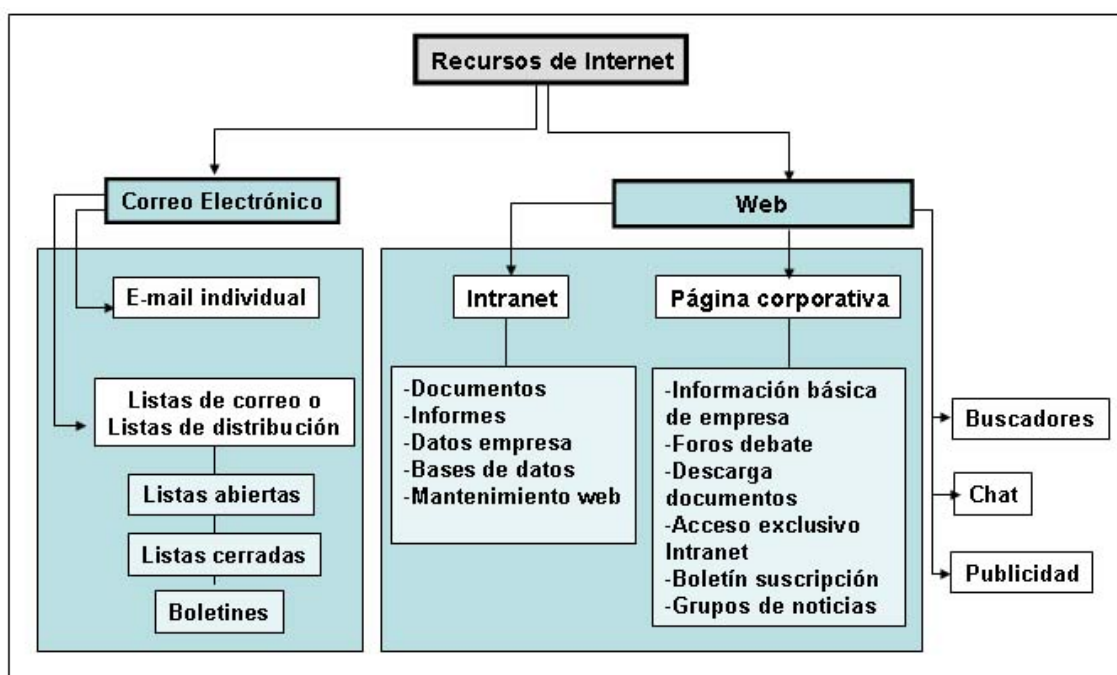
Internet, por el entorno en el que está inmerso, permite una gran interactividad para las comunicaciones y ofrece una serie de recursos a través de los cuales podemos entablar 'conversaciones' con otras personas, además de compartir y consultar información, en función de nuestras necesidades e intereses. La interactividad que nos permite, viene dada por los siguientes recursos, que dividimos en dos grupos:

- El uso del correo electrónico como sistema de comunicación individual o masivo, mediante listas de correo o listas de distribución
- El uso de la Web como información de nuestra organización

Estos recursos nos facilitan unos sistemas de comunicación, que son:

- Asíncronos: En tiempo no real. Se refieren al uso del correo electrónico (listas de correo o listas de distribución) y foros de debate (con soporte web)
- Síncronos: En tiempo real. Se refieren a programas de chat como IRC, ICQ o chat en entorno web.

Para que tengamos una idea gráfica, observemos el siguiente esquema:



Esquema 1 – Recursos de Internet

Todos estos recursos ofrecen la posibilidad de establecer comunicaciones tanto internas como externas, según las apliquemos.

COMUNICACIONES EXTERNAS A TRAVÉS DE INTERNET

Para desarrollar acciones de comunicación externas, y según nos muestra el esquema anterior, nos serviremos del 'correo electrónico', de la 'web corporativa' y de otras opciones asociadas.

El uso del **correo electrónico** nos permite una comunicación rápida, dirigida y periódica con nuestro interlocutor. A través del correo electrónico podemos crear 'listas de correo o listas de distribución', con la finalidad de distribuir mensajes a un colectivo de usuarios interesados en una temática común -comunidad virtual-, facilitando el debate e intercambio de información y potenciando la comunicación.

Existen tres tipos de listas de distribución (abiertas, cerradas y boletines). Para establecer sistemas de comunicación externos nos serviremos de:

- Listas abiertas: Suelen estar creadas por asociaciones o colectivos profesionales, puesto que permiten un debate entre todos y cada uno de sus miembros. Se recomienda la presencia de un moderador, quien asegurará el interés de la temática y garantizará la participación.
- Boletines: Son como mini-catálogos informativos online que ofrecen noticias, novedades y la actualidad de la organización. No promueve la participación, es meramente informativa y el sistema de comunicación que establece es unidireccional (del emisor a los receptores).

Antes de utilizar el correo electrónico, en cualquiera de sus posibilidades, hemos de tener en cuenta unas normas de uso o "Netiquettes", que aplicaremos para garantizar un comportamiento correcto en la Red. Tendremos que tener en cuenta la redacción de textos breves, que la firma y el título del mensaje estén cumplimentados, la incorporación moderada de imágenes o documentos adjuntos, el hecho de dirigir a los suscriptores hacia la web o responder siempre los mensajes que se reciban.

- **Netiqueta.org – Normas básicas de comportamiento en el ciberespacio**
<http://www.netiqueta.org/>
- **Ejemplo de normas de uso ('netiquettes') del correo electrónico y de las listas de correo ('mailing lists').**
<http://pcvc.sminter.com.ar/cvirtual/help/mail/netiqesp.htm>

También hemos de tener en cuenta que el envío de información o la incorporación de suscriptores a una lista de distribución se realizará solamente a aquellas personas que nos hayan autorizado a ello, ciñéndonos al tipo y temática de la lista y garantizando, además, las 'Netiquettes', para asegurar una comunicación exitosa, sin provocar situaciones de spam o envío de correo no deseado (correo basura).

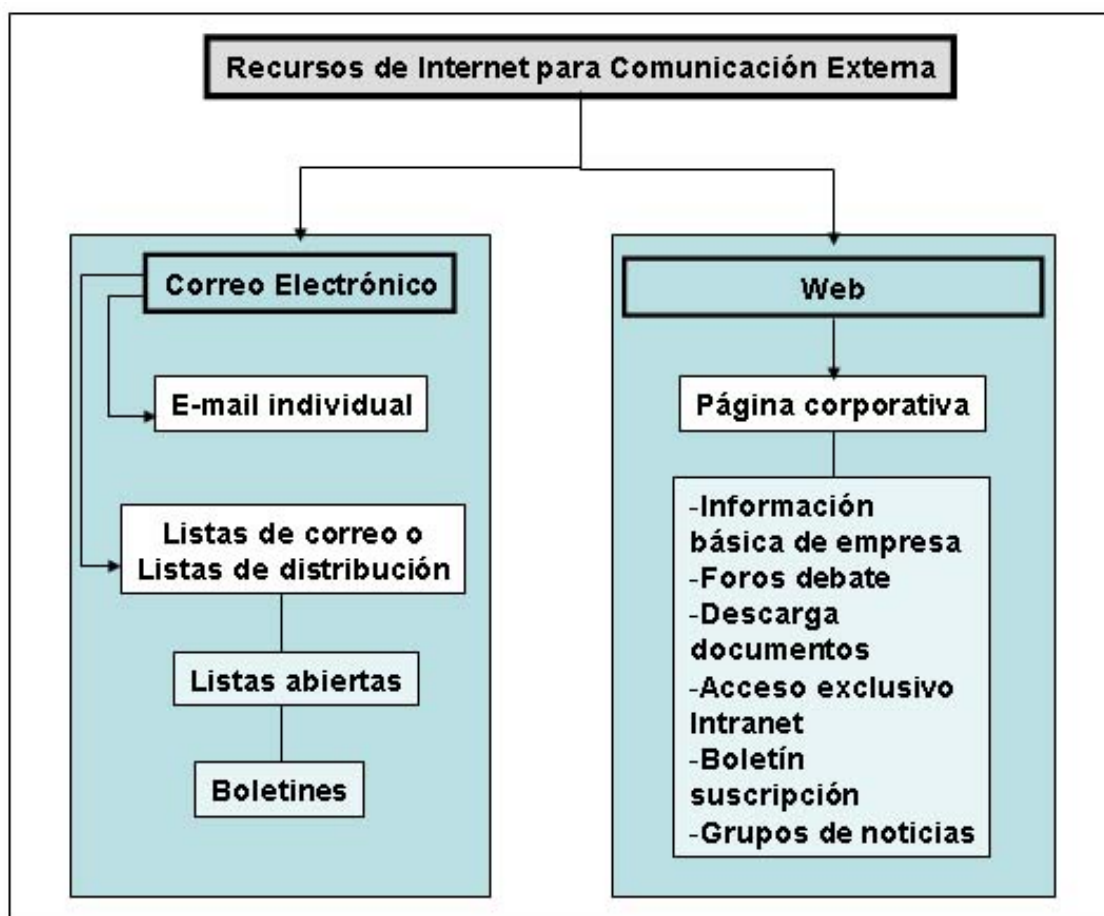
- **AUI (Campaña contra el correo basura)**
<http://www.aui.es/contraelsпам/>

El segundo recurso en el que nos podemos basar es la **Web o página corporativa**. Se suele definir como el catálogo virtual de una organización, el cual es fácilmente actualizable, permitiendo renovaciones constantes de sus contenidos. Un buen diseño, junto con una programación adecuada y el acceso fácil a la información, garantizarán un número mayor de visitas, así como su posicionamiento en Internet y en el mercado o sector al que pertenezca dicha organización.

La página corporativa es otra herramienta de comunicación, puesto que, además de facilitar información, pone a nuestra disposición elementos interactivos de participación y comunicación, que se basan en:

- El correo electrónico: Ya sea el genérico de la organización o el de los diferentes responsables de departamento
- Espacios de debate o foros temáticos: Con soporte web, se estructuran a modo de 'árbol', recogiendo las aportaciones que cada participante realiza, divididos en temáticas. Es importante la presencia de un moderador para garantizar la temática, la participación y proponer temas nuevos.
Un foro de debate profesional puede resultar muy útil, ya que recoge intereses, demandas o consultas de los usuarios, con lo cual la organización puede enfocar sus servicios según los datos que extraiga.
- Chats: Así como los dos anteriores son asíncronos, el chat es un sistema sincrónico, que permite la comunicación en tiempo real con los usuarios a quines se haya convocado en un momento determinado para, por ejemplo, establecer un debate online con algún experto.

El número de visitas que reciba una página web corporativa vendrá dado por los servicios que ésta ofrezca a sus usuarios, como por ejemplo la posibilidad de descarga de documentos que amplíen información sobre determinadas actividades, la suscripción a listas de distribución, la adquisición de servicios o la inscripción a actividades, mediante formularios en la web.



Esquema 2 – Recursos de Internet para Comunicación Externa

Ahora bien, el hecho de disponer de una página web corporativa, con unos determinados servicios, no nos garantiza que recibamos visitas. Debemos poner en marcha acciones o campañas de comunicación externas para posicionar la web en el mercado, a través de:

- Técnicas de marketing tradicional: correo postal, envío de fax, tele-marketing, edición de catálogos, publicidad en medios de comunicación
- Técnicas de marketing online: Envío de correos mediante listas de distribución, intercambio de enlaces y banners, ofertas en la propia web, alta en buscadores

La creación de una página web requiere que se tengan en cuenta las indicaciones que marca tanto la **Agencia de Protección de Datos** como la **Ley de Servicios de la Sociedad de la Información (LSSI)**, sobre todo si se trata de actividades comerciales.

- **Agencia de Protección de Datos**
<http://www.agpd.es>
- **Ley de Servicios de la Sociedad de Información (LSSI)**
<http://www.lssi.es>

Hasta aquí hemos descrito el desarrollo y puesta en marcha de sistemas de comunicación externos, pero ¿cómo debemos proceder para aplicar una acción de comunicación interna en nuestra organización?

LA COMUNICACIÓN INTERNA A TRAVÉS DE INTERNET

Como ya hemos mencionado anteriormente, el uso de sistemas de comunicación internos debiera ser una práctica habitual en una organización, en tanto que permite relaciones interactivas y dinámicas, facilitan una comunicación participativa y ofrece la posibilidad de compartir información o gestionar conocimiento en red, todo ello aportando una mejora en los procesos de trabajo e incidiendo en las acciones de comunicación externas.

Para que las personas de una organización puedan entablar conversaciones, comunicarse o compartir información deben disponer de un espacio virtual común que les permita hacerlo. Estamos hablando de una **Intranet**.

Una Intranet es una red cerrada de trabajo, de uso interno y exclusivo para los trabajadores de una organización. Para acceder a ella, utilizamos herramientas específicas para ello (Lotus Organizer) o propias de Internet, como los navegadores (Explorer, Netscape). Además, una Intranet permite recoger una determinada información relativa a la organización, desde

informes o documentos, hasta bases de datos, memorias presupuestarias... Es decir, todos aquellos datos de uso interno.

Dentro de una Intranet, se pueden establecer diferentes perfiles de acceso, pudiendo organizar o limitar la consulta de contenidos o documentación (la información en general) que en ella se recoge a todo el personal de la organización.

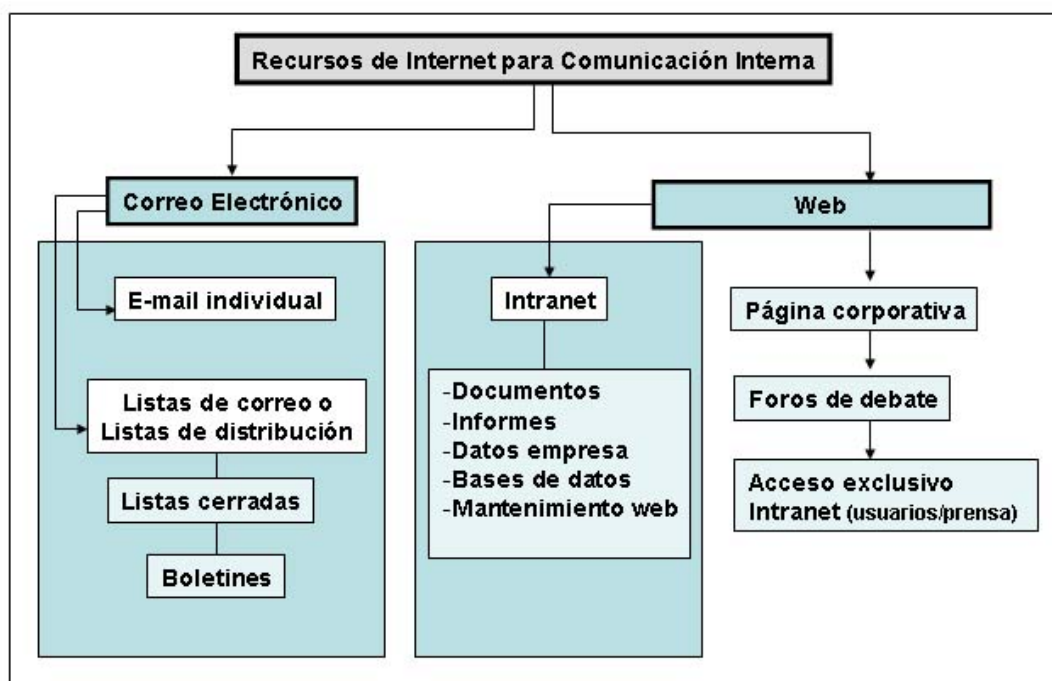
La Intranet no sólo nos proporciona la consulta de documentos internos de una organización, sino que permite la actualización constante por parte de cada uno de los trabajadores de la misma. Es decir, cada vez que alguien genere un presupuesto nuevo, un plan curricular o un material para un nuevo curso, deberá introducirlo en la sección de la Intranet que corresponda, para favorecer la consulta del resto de la empresa.

La actualización se lleva a cabo mediante unas herramientas de gestión que permiten 'entrar' en la Intranet para modificar los contenidos que recoge. El acceso a estas herramientas de gestión – desarrolladas normalmente en entorno web – se realiza introduciendo unos códigos de acceso (login y password) para preservar la seguridad del espacio. Este sistema de trabajo es habitual en multinacionales, grandes compañías y organizaciones que cuentan con teletrabajadores o que deseen implantar sistemas de comunicación internos, facilitando el acceso constante a la información que se genera en la misma.

Así pues la Intranet nos ayuda a organizar y acceder a la información interna de la organización. Pero la Intranet en sí misma no es un elemento de comunicación sino que requiere de recursos que nos ayuden a establecer un contacto entre las personas implicadas y a compartir la información.

Los recursos comunicativos que utilizan las Intranets, son el correo electrónico y los foros de debate. Ambos fomentan la participación constante.

Si observamos el siguiente esquema, comprobaremos qué opciones, de todos los recursos Internet, son las más adecuadas para los sistemas de comunicación internos: el correo electrónico, la Intranet y los recursos web externos.



Esquema 3 – Recursos de Internet para Comunicación Interna

- El **correo electrónico** nos permite la puesta en marcha de listas de correo, en este caso cerradas y de uso interno, mediante las cuales fomentaremos la participación entre los trabajadores de la organización (o implicados en un proyecto concreto).

Las listas de correo cerradas están dirigidas a un público concreto y siempre relacionado con proyectos internos, ya sean Intranets u otras iniciativas que se desarrollan para organizaciones externas.

A través de estas listas estableceremos un diálogo participativo y abierto entre todos los miembros (los implicados en el proyecto en cuestión) y contaremos con la presencia de un moderador que velará por la finalidad del proyecto (y uso de la lista), extrayendo conclusiones finales que servirán para aplicarlas como mejoras a la organización.

Podemos aprovechar esta lista para comunicar las novedades que se incorporan en la Intranet o podemos crear un boletín informativo interno y exclusivo para ello, según los criterios de cada organización.

- Los foros o **espacios de debate** nos permiten, a través de un entorno web, crear e intercambiar el conocimiento existente en una organización, una práctica que debería ser fundamental hoy en día. Son espacios que cuentan con la figura de un moderador.

Todos estos recursos suelen ser habituales en los procesos de trabajo de las grandes compañías o multinacionales, que además incorporan otros, como las videoconferencias, mediante las cuales realizan reuniones a distancia (en tiempo real), lo que evita desplazamientos y reduce costes.

Un sistema de acceso restringido a la información, como es el caso de las Intranets de acceso exclusivo a los trabajadores internos, se puede extrapolar a nivel externo. Estamos hablando de las Extranets, a las que se accede a través de una página web (corporativa) mediante un login y un password. Estos accesos cerrados son útiles para aquellas organizaciones que quieren ofrecer información confidencial a sus clientes.

Página web corporativa que dispone de un acceso restringido para clientes:
Tinkle Consultants, <http://www.tinkle.es/home.htm> (Intranet clientes)

Una Extranet no deja de ser una combinación entre acceso público y acceso privado a la información de una organización, es decir, estamos entrando en una zona de acceso restringido, pero a través de una página web corporativa.

SISTEMAS DE COMUNICACIÓN INTERNOS APLICADOS A LA EDUCACIÓN

Vamos a aplicar todo lo expuesto hasta el momento en un caso práctico. Somos un centro educativo y precisamos conocer de qué manera podemos aplicar sistemas de comunicación internos para mejorar las relaciones interpersonales e interdepartamentales en nuestro propio centro y cómo, a su vez, provocar una mejora en los procesos de trabajo 'externos', es decir, en la formación que impartimos en nuestro centro a nuestros alumnos.

Los centros educativos, cada vez más, están adaptando sus cursos o creando nuevas ofertas totalmente para y por Internet. Ello nos viene dado, principalmente, por la demanda que el mercado está generando y por el hecho de que las nuevas tecnologías nos están permitiendo una serie de avances y mejoras en nuestras actividades diarias que nos interesa aplicar.

En el caso de la enseñanza, Internet nos permite elaborar una formación de calidad y a distancia, lo que evita desplazamientos y ofrece la posibilidad de formarnos a cualquier hora, ya sea desde el trabajo o desde casa. Para poder impartir esta formación a distancia, a través de Internet, es necesario que los profesionales que trabajan en los Centros Educativos:

1. Hagan un ejercicio de 'cambio de mentalidad', al trabajar con Nuevas Tecnologías
2. Se familiaricen y conozcan las herramientas de Internet
3. Apliquen sus conocimientos formativos a una nueva vía de

emisión/formación, como es la Red
4. Sepan buscar y encontrar nuevos recursos informativos en Internet
5. Aprovechen conocimientos y sinergias internas para mejorar procesos de trabajo internos

- 1.- Es muy diferente trabajar de manera tradicional, impartiendo formación presencial, con los recursos que hasta ahora se conocen y se han aplicado a la formación, que incorporar el uso de las Nuevas Tecnologías en nuestro entorno de trabajo, ya sea a nivel interno o externo.

Internet nos permite un contacto constante con el 'exterior', a través de correo electrónico, foros, chats y la consulta permanente de otros enlaces y páginas web. Por lo tanto, los hábitos de trabajo son diferentes y requieren de una actualización y auto-formación diaria para ofrecer unos servicios de calidad, que primero deben ser 'testados' en el propio centro educativo.

- 2.- Internet permitirá una aplicación interna, en el propio centro educativo, y a su vez externa para impartir formación, ya sea totalmente a través de la Red o de forma combinada. El conocimiento de los recursos que Internet ofrece aporta un dominio del entorno que permitirá ir adaptando cursos y estableciendo una comunicación favorable con el alumno.
- 3.- La experiencia de un centro educativo, en cuanto a formación se refiere, es primordial para marcar las necesidades que deben transmitirse en los cursos. Internet garantiza un nivel de calidad importante y la posibilidad de formarse en la franja horaria que el alumno desee, desde el lugar que prefiera.
- 4.- Internet recoge una cantidad importante de información por sus redes. Para cualquier actividad que desarrollemos, en este caso referida a la formación, será importante conocer qué existe al respecto, ya sea en nuestro propio ámbito o en otros. Es importante detectar nuevos recursos informativos y consultarlos para estar al día de novedades que surjan respecto a la teleformación: desde opiniones de expertos, nuevos programas o información de ayudas para la formación, hasta establecer contactos con otros centros educativos, entre otras acciones.
- 5.- Internet permite un sistema de comunicación interactivo y participativo entre profesores y alumnos, y también entre el personal interno de un centro educativo, lo que facilita el entorno de estudio y permite crear comunidades virtuales educativas interesantes. En estas comunidades, se establecen intercambios de información y conocimiento, sistemas de trabajo en grupo y sistemas comunicativos constantes y periódicos.

Si recordamos todo lo comentado anteriormente, nos daremos cuenta de que nuestro centro educativo requiere la disposición de una serie de

herramientas telemáticas que nos ayuden a mejorar nuestros procesos de trabajo habituales:

- Crear una Intranet para nuestro centro educativo
- Estructurar la Intranet según nuestras necesidades: documentación, calendario, bases de datos
- Aprender a utilizar la herramienta de gestión-actualización de la Intranet para incorporar y modificar la información
- Establecer sistemas de información periódicos, mediante listas de correo cerradas y/o boletines informativos orientados a toda la comunidad virtual educativa (nuestro propio centro)

Una vez que tengamos creada la Intranet para nuestro centro educativo, de uso exclusivo para los profesores y docentes, podemos valorar y estudiar la posibilidad de abrir diferentes niveles de acceso a la información de esta Intranet, a los alumnos del centro. Como una Intranet es un acceso cerrado, deberemos crear nuevos perfiles restringidos (mediante login y password), que permitirán a los alumnos entrar y consultar determinados contenidos de interés, complementarios a sus estudios (Extranet).

El acceso, por parte de los alumnos, se realizará a través de la propia plataforma de formación o 'aula virtual'. De este modo, estamos aplicando el objeto del presente documento a un caso concreto:

'Diseñar sistemas de comunicación internos aplicados a la educación'. Esto es tanto para el propio centro educativo como para la comunidad formativa (profesores y alumnos), que en palabras de comunicación sería contar con sistemas de comunicación internos que ayuden a la mejora de procesos de trabajo y que, a su vez, reviertan externamente en la comunidad educativa.

Conclusiones

- Para desarrollar sistemas de comunicación internos es necesario conocer qué herramientas, de todas las que las nuevas tecnologías nos ofrecen, son más interesantes aplicar a nuestro sector de actividad
- Una vez las tengamos detectadas, es importante conocer qué tipo de información manejamos y cómo podemos hacer para establecer sistemas de comunicación periódicos para intercambiar esta información
- Hemos de tener en cuenta que información y comunicación no son lo mismo, pero se complementan. Hay que aplicar métodos comunicativos entre las personas para facilitar el contacto y, al mismo tiempo, intercambiar una información que es vital en nuestro entorno de trabajo

- La comunicación nos permitirá poner en común nuestro propio conocimiento, o lo que es lo mismo, gestionar nuestro conocimiento y compartirlo a través de la Red, mediante correo electrónico y/o foros de debate
- El hecho de compartir información evita tener que emplear más horas de las necesarias delante del ordenador, efectuando búsquedas de información que muchas veces otra persona detectó y guardó como interesante
- Compartir conocimiento, pues, permite intercambiar tanto esta información que hemos encontrado en la red, como compartir casos de éxito: casos reales con los que se ha encontrado cada profesor y que nos pueden enriquecer y ayudar para nuestra propia actividad docente
- La comunicación, ya sea interna o externa, es un sistema habitual que las personas han puesto en práctica siempre, independientemente de las nuevas tecnologías
- Ahora bien, Internet nos facilita en gran medida el contacto interpersonal y pone a nuestra disposición una serie de recursos que proporcionan un contacto en tiempo real o no, para establecer comunicaciones con personas de cualquier parte del mundo de una manera más ágil, directa y reduciendo costes. Es lógico, pues, que conozcamos cuáles son estos recursos y los apliquemos a nuestra actividad.

Enlaces de interés:

- **EXPOELEARNING, 10 al 12 de marzo de 2004. Madrid**
AEFOL. El portal del e-learning
http://www.aefol.com/int/detalle_articulo.asp?Id=201
- **CIVE 2004: IV Congreso Internacional Virtual de Educación**
<http://www.cibereduca.com>
- **Ciberespiral**
Colectivo de profesores, técnicos, investigadores y estudiantes interesados en la promoción y aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación en la educación (TIC)
<http://www.ciberespiral.org/general.htm>
- **Trobada 2003: El futur de l'educació en comunicació**
<http://www.aulamedia.org/trobada/>
- **Mitjans. Red de Educadores y Comunicadores**
<http://mitjans.pangea.org/>

- **Observatorio de la Comunicación Local en Cataluña**
<http://blues.uab.es/incom/ocl/>
- **Primer encuentro de educadores y comunicadores en Barcelona. Enero de 1997.**
<http://www.aulamedia.org/pritro.htm>
- **Conclusiones, reflexión, desafíos y propuestas**
II Congreso Europeo sobre Tecnología de la Información en la educación y la ciudadanía. Una visión crítica, 2002.
<http://www.ciberespiral.org/bits/ConcluTIEC.pdf>
- **La educación y la comunicación entre milenios**
<http://www.pangea.org/mitjans/c61.htm>
- **Presentación del portal europeo Elearningeuropa.info**
<http://elearningeuropa.info/>
- **La comunicación interna y externa en la empresa, Maria Ángela Jiménez Monta.**
<http://ciberconta.unizar.es/LECCION/comui/000F1.HTM>