

3.d. Existencia de un diálogo entre las personas de la organización

La comunicación en nuestro centro es tan importante porque contribuye a la mejora de la calidad de vida laboral y a la calidad servicio ofrecido por la organización, y de ella se derivan ventajas para la dirección, los empleados y los clientes. En concreto la comunicación

- permite a la organización mantener la coordinación entre sus distintas partes formando un sistema. La acción coordinada y el trabajo en equipo, son imprescindibles para lograr los objetivos estratégicos: la unidad de criterios es esencial a la hora de educar, o se crea confusión en los alumnos.
- es un instrumento de cambio, que favorece la necesidad de adaptación al entorno cambiante en el que vive la organización: necesitamos conocer los cambios sociales, legislativos a la hora de elaborar un Plan Estratégico.
- permite la introducción, difusión, aceptación e interiorización de los nuevos valores y pautas de gestión que acompañan el desarrollo de la empresa. La gestión por procesos que hemos incorporado ha mejorado la calidad de servicio a nuestros clientes.
- permite que el personal este motivado, identificado con los objetivos. Los trabajadores

necesitan estar informados para sentirse parte activa de la organización y que su participación reciba el adecuado reconocimiento. La comunicación ágil de un trabajador ha supuesto para la empresa poder ampliar la oferta educativa.

- al incrementar la posibilidad de participación, favorece las iniciativas y la creatividad y se convierte en un factor de integración, motivación y desarrollo personal. Los trabajadores del centro han dedicado horas de trabajo no remunerado para la redacción de la Memoria.

En nuestro centro buscamos la buena gestión de la comunicación intentando cubrir las necesidades de comunicación que presentan los individuos o grupos.

En este sentido **las reuniones constituyen el principal canal de comunicación e información del centro** tanto vertical como horizontal.

En ellas compartimos información, conocimiento, mejores prácticas, etc. Siempre guiándonos por un orden del día establecido para cada una (ver 1d1).

Los canales de comunicación son los habituales (Fig. 3d1):

CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA			
	ASCENDENTE	DESCENDENTE	HORIZONTAL
COMUNICACIÓN FORMAL	reuniones comunicados escritos encuestas de satisfacción del personal entrevistas personales con el director sugerencias, quejas y reclamaciones e-mail informes notas	reuniones comunicados escritos tablón de anuncios entrevistas e-mail Informes notas	reuniones formales equipos de proceso equipos de mejora comunicados escritos entrevistas e-mail informes notas
COMUNICACIÓN INFORMAL	Almuerzo, celebraciones cumpleaños, Navidad, fin de trimestre, visitas personales, teléfono, e-mail		

Fig. 3d1

Es una constante dentro del centro la identificación de oportunidades para compartir las mejores prácticas y el conocimiento.

Por ello es algo habitual dentro de la organización la **formación en cascada** sobre diversos temas. Una o varias profesoras se forman y luego comunican esta información al resto del equipo docente. Algunos ejemplos de ello son: Curso sobre la utilización de nuevas tecnologías en el aula (año 2005), información

vía e-mail de los aspectos destacados de las reuniones, cursos y otras acciones formativas a las que se asiste, intercambio de material, artículos, páginas webs, presentaciones power point, ..., útiles para el trabajo de otro compañero. Al hacer la primera autoevaluación en el curso 2002-2003 comprobamos las pérdidas de tiempo que suponía la comunicación oral que se estaba utilizando, información que muchas veces se perdía o echaba en el olvido. Por eso, como

consecuencia de un aprendizaje en una visita a un centro de educación infantil, colocamos un tablón de anuncios, en la sala de profesores, dividido en sectores con el nombre de los trabajadores. En él recuadro correspondiente a cada persona se dejan las notas escritas urgentes, avisos telefónicos... Esto ha resultado un gran avance que ayuda a no olvidar información y detectar, de forma visual, asuntos todavía pendientes.

En la misma autoevaluación del 2002 se cambió el horario de la reunión quincenal del equipo docente y paso de la mañana a la tarde del lunes

para poder trabajar con más serenidad. En ella participa un miembro de la Junta Directiva.

Actualmente la mayor parte de la información rutinaria es transmitida vía e-mail y utilizando el servidor, por medio del cuál se comparte toda la información del centro.

Revisión, medición, y aprendizaje

La comunicación se revisa y corrige a través de la encuesta de satisfacción del personal (Fig.3d2), el proceso de sugerencias, quejas y reclamaciones y de los demás medios que sirven a tal fin: entrevistas, comunicados internos...

Ítems de la encuesta de satisfacción del personal	05-06	06-07	07-08	08-09
Que la Dirección del Centro sea accesible 7.a62	XXX	XXX	XXX	XXX
La atención prestada por parte de dirección a las situaciones personales 7.a62	XXX	XXX	XXX	XXX
La comunicación interna del centro es adecuada para realizar bien tu trabajo individual y en equipo 7.a60	XXX	XXX	XXX	XXX
La efectividad de las reuniones en las que participas	XXX	XXX	XXX	XXX

Fig. 3d2

curso	Medición y Aprendizaje	Mejoras
2002/03	Informe final de la evaluación externa del centro Mejores prácticas de otros centros	Tablón notas pendientes Cambio horario reunión equipo docente
2007/08	Asesoría externa Resultados encuestas Asistencia a cursos y jornadas Lectura de documentos	Formación en uso de las TIC para la mejora de la gestión de la información y la comunicación en el centro Comunicación CMR Servidor
2008/09		Buzón sugerencias puerta profesoras Comunicación rutinaria por e-mail

