

## **2.1 Solución a los Problemas Presentados**

Un buen sistema de comunicación interna puede ser clave para una operación y un funcionamiento correcto de la empresa. Drucker (2000), uno de los precursores de la comunicación institucional, afirma que la comunicación es vital para las organizaciones basadas en la información ya que los conocimientos se encuentran en la parte inferior de la pirámide jerárquica. Con esto, podemos entender que es necesario tener una comunicación interna completa para poder comprender y conocer lo que pasa en todos los niveles de la empresa.

Más que una solución como tal, se deben de implementar toda una variedad de actividades con el fin de llegar a una solución completa y efectiva. A continuación, se presentan una serie de soluciones, las cuales se deben de trabajar en conjunto para tener mayor efectividad. Estas soluciones están basadas en las tecnologías de la información de la empresa, las cuales son parte medular del funcionamiento de la misma, como lo señala Rodrich (2012), las tecnologías de la información y la comunicación están generando posibilidades estratégicas y técnicas, por lo que sincronizar la comunicación interna genera un acercamiento mayor hacia una implementación exitosa de la estrategia de la empresa.

Por lo tanto, la primera solución que se debe aplicar es la más sencilla y rápida, se trata de la estandarización de los correos electrónicos. Por estandarización de correos electrónicos, me refiero a que todos los correos que se envíen dentro y fuera de la

organización deben de contener una firma estandarizada que incluya el nombre del remitente, el puesto, el nombre de la empresa así como un aviso de privacidad redactado por los abogados de la empresa. Esta primera solución nos va a llevar a un control mucho mayor, ya que podremos saber exactamente quién envió el correo electrónico así como el puesto y el área, y por supuesto comunica mayor seriedad por parte de la empresa.

El siguiente paso que se tiene planeado implementar va completamente de la mano con la primera actividad propuesta, esto es el documentar absolutamente todas las requisiciones y toda la comunicación. El propósito de esto es que cuando se requiera un documento (o cualquier tipo de información) de un empleado a otro esté todo respaldado por un correo electrónico (con la firma antes mencionada). De esta manera, en el momento en que esta requisición no sea entregada o esté retrasada, siempre se tenga una constancia de que ya fue requerida anteriormente y de esta manera saber en dónde se está quedando atrapada la información. De la misma forma en la que una requisición debe de ser documentada, también se debe registrar la recepción de la misma, es decir, cuando ya sea recibida la documentación se deberá enviar un correo de confirmación de recepción con el fin de mantener el control de dónde se encuentra la información. Aparte de documentar el envío y la recepción de la información, es también pertinente el que se mencione la razón por la cual la información fue requerida.

Como última medida en la estandarización de los correos electrónicos, se debe implementar el tema de la estandarización de la comunicación entre matriz y subsidiaria, es decir, entre México y Singapur. La era moderna de la comunicación institucional ofrece un marco para la coordinación efectiva de todas las comunicaciones, tanto internas como externas, con el fin de mantener una reputación favorable frente a todos los grupos público de los que la organización depende (Cornelissen, 2008), lo

que, en el caso de esta empresa, se relaciona con el hecho de tener congruencia en nuestros mensajes en todos los niveles de la empresa. En este sentido, esta propuesta va orientada no solo a la estandarización sino también a la congruencia de los mensajes. Para empezar, debido a que el idioma oficial de la empresa es inglés, siempre que se envíe un correo a cualquier expatriado o a las oficinas de Singapur es imperativo que el correo electrónico sea en el idioma inglés. También cuando un correo sea enviado a la matriz en Singapur, siempre se deberá de añadir copia al supervisor del área en México, esto con el fin de que la información que se maneje en México siempre sea la misma y esté totalmente sincronizada en el momento de entablar contacto con la matriz.

Con estas sencillas maneras de estandarizar el flujo de información dentro de la empresa, se logrará tener mucho más control de la misma. Esto permitirá mantener una comunicación mucho más formal dentro y fuera de la empresa, lo cual contribuirá a mejorar la imagen de la organización. Adicionalmente, y desde mi punto de vista, lo que es más importante, sabremos dónde está la información guardada y por qué lo está, si la información deja de fluir dentro de la empresa lograremos localizar esa traba y se solucionará de una manera veloz. Por último, es sumamente importante también que la información en México sea consistente antes de que se envíe a Singapur, debido a que un malentendido o diferencias en el contenido de la información podrían generar un conflicto importante entre las dos oficinas.

La implementación de estas soluciones es factible, a pesar de que no existe un ambiente organizacional idóneo (por la situación con Oceanografía) y de que los recursos humanos no son por el momento prioridad, las soluciones son sumamente sencillas, implican una inversión prácticamente nula, y solo es cuestión de que la empresa nos permita dar una pequeña capacitación a los empleados respecto a los nuevos cambios, esta capacitación no duraría más de medio día laboral. Esto no

generaría un cambio grande dentro de la organización, simplemente permitiría un mayor control de la información alrededor de la empresa, lo que resulta particularmente importante en este momento (debido igualmente a la situación con Oceanografía).