

Resumen Ejecutivo

Administración de Negocios Internacionales

Comunicación Interna y Externa en Proyectos de T-Systems México

La empresa en la cual se realizaron prácticas profesionales fue en T-Systems México, empresa filial de Deutsche Telekom de origen alemán dedicada a las tecnologías de la información y de la comunicación, ofreciendo las mejores soluciones. La empresa ofrece sus servicios principalmente a las empresas automotrices, transporte, sector salud, manufactura y el sector público; sus principales competidores son IBM y HP. T-Systems de Mexico está dividido en cinco grandes departamentos: unidad local de negocios, entregas, ventas, finanzas y recursos humanos juntos logran el buen funcionamiento de la compañía.

El departamento en cual se enfoca el presente trabajo es en el de entregas, específicamente en el proyecto especial de migración del Sistema Travel Management Version SAP 4.6 a CHRIS Travel Management Version SAP 7.0. Para el desarrollo de este proyecto se trabaja en conjunto con T-Systems Alemania y Sudáfrica y la agencia de viajes Amadeus. El proyecto consiste en la implementación de un nuevo sistema, en el cual el usuario podrá realizar diferentes funciones sin la necesidad de la intervención de la agencia, entre las principales acciones que se pueden hacer son la reservación de hoteles, renta de autos, así como la elaboración de reportes de gastos y movimientos.

El equipo de trabajo está integrado por dos consultoras ABAP (Advanced Business Application Programming), dos consultoras de Travel Management y un

Project Leader, debido a la naturaleza del proyecto se requiere el apoyo de los departamentos de finanzas y de recursos humanos.

Por otro lado, durante la residencia de prácticas profesionales dentro de la empresa se detectó la problemática de falta de comunicación tanto interna como externa y como consecuencia de ello las entregas no se realizan en tiempo y forma como lo está establecido en la programación inicial.

La comunicación es muy importante en el intercambio de ideas e información; en la parte interna se encuentran dos factores de comunicación: descendente y lateral; dentro de la comunicación descendente, es decir, de la líder para el equipo de trabajo se encuentra que los mensajes no son claros y hay malentendidos con las tareas que se les designan. En la comunicación horizontal con los departamentos de los cuales se requiere el apoyo para la implementación del programa, no existe una coordinación de tareas lo cual dificulta el desarrollo del proyecto. Para la parte de la comunicación externa con los otros países, se presentan varias barreras tanto ambientales como culturales y hacen que el mensaje que se desea transmitir sea interpretado de otra manera; como ambientales se considera el equipo que se utiliza para las videoconferencias y culturales a las diferencias entre los idiomas y formas de trabajar en cada país.

Como parte del problema que se detectó en el proyecto se propone una solución de mejora, la cual está dividida en tres etapas. En la primera etapa se tiene el objetivo de restablecer la buena comunicación dentro del equipo de trabajo ya que se va estar trabajando durante un periodo aproximado de 9 meses hasta entregar el producto final. En la solución se propone realizar juntas de retroalimentación en donde se identificaran los principales problemas que dificultan la correcta fluidez de la información tanto de

parte del equipo como del líder del mismo. Una vez que se han detectado, se propone de forma grupal llegar acuerdos que se deberán cumplir y calificar en las juntas de retroalimentación.

También para mejorar la comunicación lateral, el líder del equipo tiene la responsabilidad de reunirse con los departamentos para así identificar líneas de oportunidad y realizar una propuesta de mejora. De igual forma, se requiere mejorar la transmisión de mensajes entre los diferentes países que están involucrados en el proyecto. En esta última etapa, la líder del equipo y como parte de sus funciones debe de verificar el correcto funcionamiento del equipo utilizado para las videoconferencias de esta forma se lograra eliminar las barreras ambientales. En la parte cultural, el líder debe de asegurarse que su grupo tiene una comunicación asertiva, de no ser así tendrá que mandar a capacitación a su personal para que exista un mejor entendimiento e intercambio de mensajes e ideas.

El principio de la comunicación es fundamental para que cualquier organización pueda funcionar correctamente. Es por esta razón, que se hace demasiado énfasis en esta temática, ya que de existir una comunicación eficiente dentro de la organización o empresa propiciara el alcance de los objetivos establecidos y el cumplimiento de las entregas en las fechas establecidas y con un mínimo de errores. Como ya se ha mencionado anteriormente se propone soluciones muy sencillas y fáciles de llevar acabo, sin la necesidad de gastar mucho dinero. La comunicación asertiva es esencial para las organizaciones debido a que permite el adecuado proceso de emisión y recepción de mensajes para el adecuado seguimiento de instrucciones, planificación de tareas y cumplimiento de los objetivos señalados.