

AEROLINEA EAN SURAMERICANA

María E. Salcedo Salinas

1. INTRODUCCIÓN

La empresa Aerolínea EAN Suramericana, como es conocida actualmente, fue fundada hace ocho años por tres emprendedores colombianos. Gracias a su increíble flota de aviones adaptada para las necesidades de la geografía colombiana, durante los dos primeros años de existencia, esta empresa desarrolló sus operaciones aéreas solamente en el territorio colombiano, de esta forma cubrió no sólo las rutas de las grandes ciudades del país, sino también las más pequeñas.

Debido al rápido crecimiento de la empresa obtenido por el prestigio, el reconocimiento, la innovación, la fidelidad de sus clientes, el buen servicio y la inyección de capital por parte de otros inversionistas colombianos, la aerolínea logró expandirse poco a poco hacia el mercado suramericano con la adquisición de pequeñas compañías aéreas en algunos países; fue así como esta logró obtener las rutas y la movilidad por los cielos suramericanos continuando con los mismos valores que le imprimieron el sello único de una de las mejores empresas colombianas que había conseguido extenderse más allá de sus propias fronteras.

Hace seis meses aproximadamente, se conoció públicamente que la Aerolínea EAN Suramericana realizó una fusión con European Atmosphere, compañía aérea que siempre ha gozado de un alto prestigio en la mayoría de países de ese continente y que deseaba entrar en el mercado suramericano. Para ambas compañías este era un buen momento y una muy buena oportunidad para lograr expandirse y buscar posicionarse como líderes en el mercado aéreo global.

2. PROBLEMA

Luego de realizar la alianza se presentaron ciertos inconvenientes por parte de algunos de los accionistas colombianos de EAN Suramericana, quienes decidieron vender sus acciones a los nuevos socios europeos quedando un mayor porcentaje de estas en manos del capital europeo, hecho que comenzó a generar algunas contrariedades relacionadas con las políticas de la antigua aerolínea suramericana relacionadas con el servicio a bordo y al personal de tierra, especialmente en el área de reservas y aeropuertos, así como con algunos de sus más importantes proveedores, porque el principal representante de EAN ya no tenía el mismo poder de suramericana decisión debido a que los europeos tenían ahora en su poder el 65% del total de las acciones.

Detalles particulares

Las dificultades que ahora se pueden detectar en la antigua EAN Suramericana son:

- Despido de algunos de los Jefes de Departamentos (área comercial y de reservas especialmente de las principales ciudades suramericanas) quienes han sido reemplazados por personal de European Skies.
- Rumores de más despidos y de cambios en sentido desfavorable de las condiciones laborales para el personal de tierra y de aire de EAN Suramericana.
- Cambio de condiciones con los proveedores sin previo aviso por parte de la compañía aérea.
- Desmotivación por parte del personal al tener que identificarse con los nuevos valores de la organización y perder los que los habían identificado anteriormente.
- Carencia de nivel y forma de comunicación entre los actuales empleados de Suramericana EAN y el nuevo personal europeo.
- Ventas bajas en las principales ciudades suramericanas.
- Choque cultural entre los empleados provenientes de las dos empresas fusionadas, con relación a la formulación de los procedimientos ya existentes.

3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA (Martelo y Calero, 2003)

Ver anexo

4. PREGUNTAS ORIENTADORAS

1. Teniendo en cuenta la teoría lingüística de los modelos de comunicación, identifique:
 - a. Los elementos presentes en la situación problemática anterior.
 - b. El elemento o los elementos que no permiten un buen nivel de comunicación.
 - c. Las funciones que cumple el lenguaje en este tipo de organización.
2. Con base en la teoría de la comunicación en las organizaciones, determine:
 - a. La estructura organizacional de la empresa.
 - b. El nivel y el tipo de comunicación que se desarrolla al interior de ésta.
 - c. El tipo de cultura de esta organización en particular.
3. Establezca un plan de mejoramiento adecuado y apropiado que se pueda implementar para esta organización.



