

Exámen parcial #2 - Simón Cárdenas Villada

1. (30%) Analice el caso de HIDROITUANGO desde la perspectiva de las dimensiones de Poder y Comunicación. Una respuesta adecuada podría desarrollar algunas consideraciones en torno a: fuentes de poder, herramientas para concentrar / romper poder, dimensiones de poder, conflicto (teorías, etapas, proceso, intenciones), modelos de comunicación, flujos y formas de comunicación, condiciones favorables y desfavorables para la comunicación, entre otros. Argumente su respuesta usando los conceptos y recursos teóricos estudiados en el curso

El caso de la reclamación hecha por la Hidroeléctrica Ituango a EPM muestra una dimensión de poder disciplinario que busca ejercer la hidroeléctrica sobre la empresa encargada de la construcción (EPM) ya que por medio de fuentes de poder formales y de expertos, esta busca aplicar una sanción como consecuencia del rompimiento de la norma. Estas fuentes de poder encabezadas por la junta directiva y el board de asesores, junto con los expertos de la Universidad Nacional lo que buscan es legitimar la reclamación hecha ante EPM, y de esta manera iniciar un proceso de comunicación formal y estructurada donde las partes involucradas puedan llegar a un acuerdo de reparación sobre los hitos de la obra que no han sido cumplidos.

En términos de llegar a obtener resultados funcionales, el panorama es un poco complicado ya que por la naturaleza burocrática de la estructura de ambos involucrados, la comunicación podría verse afectada debido a múltiples fuentes de conflictos posibles y a la extensión de los departamentos legales de cada empresa. Además las intenciones son ampliamente de competencia, ya que al ser un proceso disciplinario no le conviene a ninguna de las partes ceder ante la otra por las fuertes consecuencias económicas que están implicadas en el proceso de reclamación.

Dado que en estas situaciones la comunicación entre las partes es fundamental para llegar a una resolución beneficiosa, el modelo de comunicación como control estratégico que han estado practicando los involucrados tal vez no sea el más adecuado, ya que el convencimiento total es prácticamente imposible y podría generar un conflicto manifiesto que alargaría la finalización del proyecto, una opción que no es viable puesto que la seguridad de los habitantes de la zona corre riesgo mientras no se logre culminar la construcción.

2. (30%) Analice el caso de IBM desde la perspectiva de las dimensiones de Poder y Comunicación. Una respuesta adecuada podría desarrollar algunas consideraciones en torno a: fuentes de poder, herramientas para concentrar / romper poder, dimensiones de poder, conflicto (teorías, etapas, proceso, intenciones), modelos de comunicación, flujos y formas de comunicación, condiciones favorables y desfavorables para la comunicación, entre otros. Argumente su respuesta usando los conceptos y recursos teóricos estudiados en el curso.

IBM es una empresa con una estructura organizacional no muy ortodoxa, porque a pesar de ser una corporación inmensa, busca mantener un sentido de familiaridad y cercanía con todos los empleados, sin importar el nivel jerárquico en el que se encuentren. Estas políticas de coordinación y orientación hacia el personal manifiestan que el ápice estratégico a pesar de tener un fuente de poder formal como en cualquier empresa, prefieren usar la recompensa como motivante para modificar el comportamiento de los empleados. De esta manera el poder dentro de IBM adquiere una dimensión multilateral, donde se reconoce la autoridad de los altos cargos sin dejar de lado la validez de decisión de todos los empleados ya que según las políticas de la empresa creadas por T.J Watson, se considera que de esta manera la empresa tendrá un mejor desempeño y los empleados tendrán un sentido de pertenencia mayor hacia la organización.

Otro aspecto donde se ve reflejada esta filosofía es en la comunicación transaccional que asume la organización al motivar el diálogo involucrado en todas las etapas de comunicación. En IBM se reconoce la importancia de reconocer al otro, por ende este modelo incluyente garantiza la validez de las interpretaciones de todos los miembros. Esto se relaciona con la perspectiva de relaciones humanas que demuestra la empresa al lidiar con el conflicto puesto que tanto los empleados como gerentes reconocen que es parte de la vida humana y propician llegar a acuerdos en donde se mantenga la dignidad laboral y el bienestar organizacional, por medio de la comunicación interna formal e informal. Para llegar a este fin, hay ciertas condiciones favorables que garantiza la empresa como lo son las prácticas de sus líderes y los valores organizacionales que explícitamente apoyan estas interacciones constructivas.

3. (40%) En Colombia durante este año (2021) hemos vivido una situación social / política / económica, etc que ha generado una serie de movilizaciones legítimas, pero en la mayoría de los casos acompañada de violencia y vandalismo que traen como resultado caos, muerte, destrucción, zozobra en la población y pérdidas económicas. Suponga que usted es el llamado a solucionar esta situación, usando los temas vistos en clase sobre el conflicto, como abordaría la problemática y como solucionaría el conflicto?

Los conflictos de índole social presentan en muchas ocasiones situaciones de tensión y posible violencia por el alto grado emocional que representan para los involucrados. Específicamente en los conflictos del 2021 en Colombia, la alta diversidad de las víctimas y grupos sociales involucrados también dificulta mucho el proceso de solución de los mismos, es por esto que para presentar una propuesta de solución lo primero que se debe de hacer es asumir la legitimidad de las demandas hechas por los inconformes. Se debe abordar el conflicto desde la perspectiva natural de las relaciones humanas, y en algunos casos hasta de la perspectiva interaccionista porque la construcción de país es un acto crítico y creativo en donde es imperativo discutir sobre realidades incómodas pero necesarias.

Todo esto se hace para invitar a todos los involucrados al diálogo y así evitar el conflicto manifiesto que se ha visto en las últimas protestas. Cuando se logra entablar una discusión formal es primordial tener representación justa de todos los grupos interesados con intenciones de colaboración entre sus miembros, esto aumentaría enormemente la posibilidad de tener resultados funcionales al finalizar el diálogo. En consecuencia, el gobierno debe de dar igualdad de participación a todos los grupos sociales afectados y a su vez, tener presente a todos los dirigentes y administradores estatales cuyas labores estén relacionadas con el origen y/o solución del conflicto.

Como último punto, es muy importante resaltar que en la mayoría de estos conflictos sociales es necesario que ambas partes estén dispuestas a ceder en algunos puntos de sus argumentos porque gracias a la naturaleza diversa de la sociedad, es imposible garantizar que todas las partes estén 100% satisfechas con los resultados del diálogo. Se debe analizar las perspectivas de los semejantes con empatía y sin intenciones de competencia, porque de esta manera la solución que sea pactada al final puede beneficiar a la mayor cantidad de grupos y personas.