

Matriz del decisor – Caso British Airways

GRUPO NRO.5

- ALFREDO ALFARO APAZA
- ALEX ALFREDO MONTES SIRPA
- MAURICIO VARGAS AGUILA
- MIGUEL ANGEL LOAYZA RIOS

Antecedentes	Diagnóstico	Actores y Objetivos	Problema Central	Alternativas	Pros	Contras	Plan de Acción
<p>- El año 1981 British Airways enfrenta la peor crisis de su historia</p> <p>-Union de las empresas estatales British European Airways y British Overseas Airways Corporation, para formar la empresa British Airways</p> <p>-British Airways no contaba con una cultura organizacional unificada</p> <p>-Una productividad del 59% para los años 1974, 1975 y 1976</p> <p>- Nuevo director de la Aerolinea Sir Johnn King en 1981</p> <p>-En 1982 se reestructura de la empresa, esto implicaba la reduccion de personal y cambio de cuentas publicitarias</p> <p>-Se abre una nueva ruta hacia Manhattan</p> <p>-1983 Collin Marshal es nombrado Director ejecutivo el cual desarrolla los programas “Poniendo a la gente primero I y II” y en 1985 el programa para gerentes “Administrando a la gente primero</p> <p>-1987 se pone a la venta al publico acciones de British arways</p>	<p>Fortalezas:</p> <p>-Una fuerte imagen corporativa</p> <p>-Buen Servicio al cliente</p> <p>-Capacitaciones constantes para la mejora de procesos de atecion al cleinte</p> <p>-orientacion hacia el servicio y no al transporte</p>	<p>a. Director ejecutivo Roy Watts – Evitar que la empresa quiebre</p> <p>b. Gobierno Britanico - Privatizacion de la empresa</p> <p>c. Sir John King – Salvar a la aerolinea de la banca rota</p> <p>d.Gordon Dunlop – Recuperacion financiera de la empresa</p> <p>e. Collin Marshall – Fortalecimiento en atencion al cliente</p> <p>f. Secretario de Estado para Transporte John Moore – Privatizar la empresa con la venta de accionesal publico</p>	<p>Como mantener el impulso de años anteriores y recapturar en enfoque que permitir lograr nuevos retos</p>	<p>Elaborar un estructura organanizacional donde se tome un balance entre servicio al cliente y los costos</p>	<p>Mayor atencion en objetivos organizacionales</p>	<p>Resistencia a los cambios ya que esto afectaria directamente a los costos destinados al servicio al cliente</p>	<p>-Progrmas de capacitacion constante al personal</p> <p>-Talleres donde se haga enfasis en el trabajo en equipo</p> <p>-Charlas motivacionales al personal de la empresa</p> <p>-Reuniones perdicas entre directivos y empleados de la empresa</p>
	<p>Debilidades:</p> <p>-Creciente cinisimo por parte del personal</p> <p>-Falta de renovacion constante de programas que ayuden al cambio de la cultura organizaciona</p> <p>- Falta de atencion en aspectos internos como la obtencion de suministros</p> <p>-Falta de reconocimiento, gestion y liderazgo del trabajo emocional</p> <p>-Falta de trabajo conjunto con todas las areas</p> <p>-Desgaste de los progrmas de comunicaci3n</p> <p>-Execivo numero de gerentes</p> <p>-Base de costos elevada</p>			<p>Reduccion de personal (supervisores) para la reduccion de costos</p>	<p>Reduccion de costos</p>	<p>Mayor descontento en areas donde no se trabaja con el servicio al cliente</p>	
	<p>Oportunidades:</p> <p>-Mayor cuota de mercado en el mercado mediante herramientas de marketing global a travez del servicio al cliente</p>			<p>Nuevos programas para renovar el cambio y la cultura organizacional</p>	<p>Programas de areas de la empresa esten implicadas y se desarrolle un mejor sistema de trabajo conjunto</p>	<p>Resistencia del personal que esta acostumbrado a trabaja bajo programas establecidos</p> <p>Bajo presupuesto para ejecutar programas nuevos</p>	
	<p>Amenazas:</p> <p>-Regulaciones de vuelos en paises extranjeros por problemas diplomaticos</p> <p>-La pelea de la competencia por rutas que pertenecen a British Airways</p> <p>-Terrorismo</p>						