

Antecedentes	Diagnóstico	Actores y Objetivos	Problema Central	Alternativas	Pros	Contras	Plan de Acción
<p>En los 50 y 60 BA era en emblema de Gran Bretaña.</p> <p>Y habia heredado numerosos veteranos de guerra por lo que tenian una mentalidad militar.</p> <p>En 1971 el consejo de aerolineas britanicas asumio el control de las 2 lineas administradas por el estado BEA y BOAC bajo el nombre de BA.</p>	<p><b>Fortalezas:</b> Empresa con trayectoria en el servicio aeronautico.</p> <p>Apoyo gubernamental</p> <p><b>Debilidades:</b> Ausencia de una cultura corporativa unificadora.</p> <p>Los gerentes no dedicaban tiempo para analizar el mercado, solo resolvian conflictos organizacionales.</p> <p>Si bien se fusionaron las 2 empresas como BA, mantenian diferentes culturas.</p>	<p>Roy Wats y Lord king lanzaron su plan de supervivencia.</p> <p>Gordon Dunlop director financiero.</p> <p>Colling Marshal presidente ejecutivo.</p>	<p>Cultura organizacional sin estructura unificada, ineficiente en costos y sin un enfoque en la atención al cliente.</p>	Cambiar la estructura organizacional	Mejorar la estructura organizacional	<p>Descontento del personal por fusion de cargos o responsabilidades</p> <p>Atención al cliente deficiente</p>	<p><b>Alternativa elegida</b></p> <p><b>Cambiar la cultura de la organización</b></p> <p>Reducción de costos de personal, operativos, en rutas y centros de ingenierias.</p> <p>Eficiencia Financiera, mejorando la fuentes de indemnización.</p> <p>Incrementar el presupuesto en publicidad y estrategia de marketing para el cambio de la</p>
				Cambiar la cultura de la organización	<p>Tener personal necesario y comprometido con la empresa</p> <p>Eficiencias en costos</p> <p>Calidad en la atención al cliente</p> <p>Participación del personal</p> <p>Mejora de la imagen corporativa</p>	<p>Resistencia de los colaboradores</p> <p>Altos costos de indemnización de personal</p> <p>Riesgo reputacional por la reduccion de personal</p>	

<p>1976 Sir Frank reemplazo la desunion del grupo, por una estructura de basados en divisiones funcionales para integrar oficialmente las divisiones en una sola aereolinea, sin embargo la separación permanecio hasta los años 80.</p> <p>Lograron utilidades en la decada de los 70 (gracias al apoyo gubernamental que reforzaba la cultura operacional)</p> <p>BA llege a un estado de ineficiencia en el año 1979.</p>	<p>Exceso de personal</p> <p>Baja productividad de BA por debajo del promedio de las lineas aereas</p> <p>Deficientes servicios a los pasajeros (mala atención)</p> <p>Altos de costos de operación</p> <p><u>Oportunidades:</u></p> <p>Mejorar el servicio al clientes.</p> <p>Minimizar los costos de operación</p> <p>Cambio de la imagen corporativa. Recibir capitales externos por la privatización.</p> <p>Incremento de las rutas internacionales manejadas de BA</p>			Enfoque de servicio al cliente.	Incremento del numero de pasajeros.	Alto costo de capacitación	imagen corporativa
							Enfocarse en el servicio al cliente atravez de los programa PPF y MPF.

<p>En 1981 Lord King fue nombrado presidente de BA.</p> <p>Crisis de la economica a nivel mundial 1981</p>	<p>Realizar acuerdo o convenidos con otras empresas aereas.</p> <p>Adquirir nuevos sistemas tecnologicos</p> <p><b><u>Amenazas:</u></b></p> <p>Recesion de la economica a nivel mundial 1981</p> <p>Crisis petrolera Incremento del costo del combustible.</p> <p>Reduccion del mercado.</p> <p>Alta compencia de empresas dedicadas al rubro aeronautico.</p> <p>Nuevas disposiciones acerca de las rutas del ente regulador</p>						
--	---	--	--	--	--	--	--

	Mala imagen de la empresa						
--	---------------------------	--	--	--	--	--	--

#### GRUPO 4

##### Caso British Airways

##### INTEGRANTES

Maria Virginia Yampasi Zabala

Tania Arratia

Diego Vasquez Colque

Carlos Eduardo Quispe Mayra