

CASO CAMBIANDO LA CULTURA DE BRITISH AIRWAYS

Participantes: - LIZETH ANGELA LIMACHI CAHUAYA – IRMA FLORA CAMPOS MOLLO - DAVID ORLANDO SOLIZ LIMA

| ANTECEDENTES | DIAGNOSTICO | ACTORES Y OBJETIVOS | PROBLEMA CENTRAL | ALTERNATIVAS | PROS | CONTRAS | PLAN DE ACCION |
|--|---|--|--|---|--|--|--|
| EN LOS AÑOS 70 NACIÓ BRITISH AIRWAYS (BA) DEBIDO A LA FUSIÓN DE LAS COMPAÑÍAS BRITISH EUROPEAN AIRWAYS (BEA) Y BRISTHISH OVERSEAS AIRWAYS CORPORATION (BOAC) QUE LLEGA SER LA SEGUNDA MÁS GRANDE AEROLÍNEA DE EUROPA LA CUAL ESTABA ADMINISTRADA POR EL ESTADO. LAS COMPAÑÍAS SE TOPARON CON GRANDES PROBLEMAS AL QUERER INTEGRARSE COMO UNA SOLA COMPAÑÍA, ESTOS PROBLEMAS FUERON INTERNOS Y EXTERNOS QUE OCASIONA PÉRDIDAS EN MERCADO Y MONTOS ECONÓMICOS MUY ALTOS, POR LO QUE MARGARET THATCHER ELIGIÓ A KING COMO PRESIDENTE DE LA COMPAÑÍA, QUIEN TOMO MEDIDAS RADICALES PARA LLEVAR A BA A UNA COMPAÑÍA DE ÉXITO CON UN CAMBIO EN SU CULTURA ORGANIZACIONAL | FORTALEZAS: ADECUADA INFRAESTRUCTURA Y EQUIPO CAPACIDAD DE INNOVACIÓN PARA MEJORAR SUS SERVICIOS EXITOSO LIDERAZGO GERENCIAL PRESENCIA EN EL MERCADO GLOBAL CAPACITACIONES CONTINUAS AL PERSONAL ALIANZAS COMERCIALES A LARGO PLAZO DEBILIDADES: PERSONAL DESMOTIVADO DEFICIENCIA EN LA IMAGEN CORPORATIVA PERDIDA DE PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO INADECUADA DELIMITACION DE FUNCIONES DE LOS TRABAJADORES | ACTORES: LORD KING PRESIDENTE GORDON DUNLOP CONTADOR COLIN MARSHALL PRESIDENTE EJECUTIVO | EL PROBLEMA CENTRAL RADICA EN LAS PERDIDAS ABISMALES DE LA AEROLINEA DADA LA DISMINUCION DE PASAJEROS E INCREMENTO DEL PRECIO DEL COMBUSTIBLE. | CONTINUAR CON LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN | GRAN PARTE DE LA EMPRESA ESTÁ COMPROMETIDA. | MENSAJE DESGASTADO, OPOSITORES EN LA MISMA EMPRESA, REQUIERE TIEMPO. | REVISIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA SER MÁS EFICIENTES DONDE SE EVALUÉ LOS PROCESOS, PROTOCOLOS Y PROCEDIMIENTOS ACTUALES DE LA EMPRESA, CON AYUDA DE EXPERTOS Y EL EQUIPO DE TRABAJO ESTE PLAN DE ACCIÓN DEBE IR ACOMPAÑADO CON UN MENSAJE FUERTE Y ALTO COMPROMISO DE LA GERENCIA Y EL PERSONAL, DONDE LA REDUCCIÓN DE COSTOS IRA RELACIONADO A LA RESSTRUCTURACION DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS QUE DISMINUIRA LOS COSTOS PERO NO AFECTARA LA CALIDAD DEL SERVICIO |
| | | | | REVISIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA SER MÁS EFICIENTES | SE PUEDE LOGRAR INCREMENTO EN LA PRODUCTIVIDAD, INTEGRAL Y DE LARGO PLAZO. | REQUIERE COMPROMISO Y TRABAJO EXTRA DEL PERSONAL, REQUIERE TIEMPO. | |
| | | | | INCREMENTAR EL VALOR DADO POR EL SERVICIO AL CLIENTE | INCREMENTO DE LA DEMANDA | NO CONTAR CON LA CAPACIDAD INSTALADA PARA CUBRIR LA DEMANDA | |

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | <div>DISMINUCION EN INGRESOS</div> <div>OPORTUNIDADES:</div> <div>INCORPORACION DE NUEVAS RUTAS</div> <div>NUEVAS ALIANZAS ESTRATEGICAS</div> <div>AEROLÍNEA DE RENOMBRE EN EL MERCADO GLOBAL</div> <div>AMENAZAS:</div> <div>INCREMENTO EN LOS PRECIOS DEL COMBUSTIBLE</div> <div>COMPETENCIA DESLEAL POR OTRAS AEROLÍNEAS</div> <div>MAYOR CONTROL Y RESTRICCIONES POR PARTE DEL GOBIERNO</div> <div>CAÍDA DE ACCIONES EN LA BOLSA</div> | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|