

**GRUPO 8 – CASO BRITISH AIRWAYS**

Antecedentes	Diagnóstico	Actores y Objetivos	Problema Central	Alternativas	Pros	Contras	Plan de Acción
<p>Después de la II Guerra Mundial, fue pionera en la construcción de infraestructura de aviación y abrieron el transporte aéreo de Europa.</p> <p>En la década de los 70's y principios de los 80's la empresa cerraba periodos en pérdidas altas y consecutivas, estando al borde de la banca rota.</p> <p>En los 80's hubo cambios importantes en los directivos de la empresa y fueron quienes implementaron y guiaron los cambios que dieron un vuelco a la situación de la empresa.</p> <p>Tanto la cultura organizacional y la imagen institucional cambiaron drásticamente y para bien. Enfocando a la</p>	<p><b>Fortalezas (I):</b> Aplicación constante de programas de capacitación para el personal. Existe una comunicación constante entre el personal de diferentes cargos y jerarquías. El personal se siente parte de la empresa y sus logros. Cultura organizacional que fomenta el compromiso.</p> <p><b>Debilidades (I):</b> Los programas de capacitación tienen cada vez menos impacto en los empleados. Creciente desinterés de los empleados para innovar y sobresalir en sus funciones.</p> <p><b>Oportunidades (E):</b> Acuerdos con empresas y aerolíneas de diferentes países que refuerzan su poder global. Los resultados positivos de la empresa permitieron que la misma sea privatizada y pueda obtener financiamiento mediante la emisión y venta de acciones al público.</p> <p><b>Amenazas (E):</b> La empresa enfrentaba varios juicios a nivel nacional e internacional. La fusión con otras empresas incrementó el personal y los gastos</p>	<p><b>Actores:</b> Ejecutivos de British Airways Los empleados</p> <p><b>Objetivos:</b> Incrementar la productividad y las ganancias Mantener y mejorar el valor del servicio al cliente</p>	<p>Cómo British Airways puede mantener el éxito que ha alcanzado y recapturar el enfoque que les permitiría lograr nuevos retos</p>	<p>Continuar mejorando la cultura de servicio al cliente</p> <p>Mejorar los costos de los servicios</p>	<p>Satisfacción del cliente Preferencia por parte del cliente por los servicios</p> <p>Incremento en los ingresos</p>	<p>Trabajo bajo presión Incremento del presupuesto destinado a nuevos cursos de cultura organizacional.</p> <p>Bajar la calidad del servicio por disminuir costos</p>	<p>Continuar mejorando la cultura de servicio al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Mediante una encuesta de satisfacción de los clientes internos y externos.</li><li>• Aplicar nuevos métodos de capacitación y motivación para el personal.</li><li>• Incluir al personal nuevo en los cursos de cultura organizacional para que se identifique con la empresa.</li><li>• Mejorar los canales de comunicación entre el personal a medida de que la empresa crezca.</li></ul>

**GRUPO 8 – CASO BRITISH AIRWAYS**

Antecedentes	Diagnóstico	Actores y Objetivos	Problema Central	Alternativas	Pros	Contras	Plan de Acción
empresa hacia la atención al cliente (interno y externo).	administrativos. Además el personal nuevo llegó con una cultura y enfoue diferente.						

INTEGRANTES DEL GRUPO:

- Jenny Ramos T.
- Nadia K. Ordoñez M.
- Vania M. Segales L.