



El cambio en las organizaciones de hoy

Conceptos Básicos

- El Cambio implica la sustitución de algo viejo por algo nuevo, por lo que si se ve de ese modo suele estar cargado de connotaciones positivas; aunque también implica la incertidumbre de una situación desconocida, lo que puede traducirse en connotaciones negativas.

Conceptos Básicos

- Las actitudes culturales para el cambio mismo pueden reflejarse en una de estas dos:
- El cambio es imprevisible, careciendo de determinismo
- El cambio es cíclico, y se esperan en él la repetición de circunstancias recurrentes

Conceptos Básicos

■ El Cambio

- Aceptar el Reto
- Estar preparado para cambiar todos los días
- Búsqueda de mejores formas de hacer las cosas
- Hacer la empresa mejor
- Satisfacer mejor las necesidades de los clientes
- Dar mejor servicio a los clientes

Conceptos Básicos

- Rol de la Consultoría interna y externa
 - Consultor interno
 - Consultor externo
 - Trae conocimientos nuevos
 - Experiencias de otros lados
 - Ve los problemas con frescura
 - Ve los problemas desde otra óptica

Conceptos Básicos

- Servicio al Cliente
 - Rol importantísimo dentro de la empresa
 - Todos lo hacemos
 - Es una pasión
 - Hay que desvivirse

Conceptos Básicos

■ Análisis del Valor

- Es lo que le damos adicional al producto y servicio per se
- Cada uno le da un valor adicional
- Te separa de la competencia
- Meta

Conceptos Básicos

- Outsourcing – tercerizar los trabajos internos de la empresa
 - Especialización del proveedor
 - Productividad
 - Concentración en lo importante

Conceptos Básicos

- Outplacement
 - Nueva forma de trabajar
 - Empleados se desplazan a trabajar a sus casas
 - Razón principal – espacio y costo
 - Bajar los costos y mejorar las rentabilidades

Conceptos Básicos

- Benchmarking
 - Es una especie de comparación
 - Pero se hace con las empresas que tengan lo mejor
 - Nos permite determinar donde estamos y trazarnos metas a donde queremos estar



Planeamiento Estratégico

- El por que del planeamiento
 - Imprescindible para tener una ruta a seguir
 - Nos enfoca en lo importante
 - Permite que todos conozcamos hacia donde vamos

Planeamiento Estratégico

- Factores Críticos de Éxito
 - Planeamiento
 - Presupuestos
 - Servicio al cliente
 - Mejoramiento continuo
 - Entrenamiento
 - Conocimiento del mercado



Planeamiento Estratégico

- Macro y micro ambiente gerencial
 - Macro – lo que pasa en la economía
 - Micro – lo que pasa en la industria o la empresa

Planeamiento Estratégico

- Misión y Visión
 - Visión – donde queremos estar en el futuro
 - Misión – lo que tenemos que hacer diariamente para conseguir nuestra visión



Planeamiento Estratégico

- Objetivos Estratégicos
 - Metas a corto plazo para alcanzar nuestra vision



Planeamiento Estratégico

- **Visión de Procesos**
 - Nos permite revisar nuestros procesos
 - Para mejorarlos
 - Procesos continuo de mejoramiento
 - Todos participan