



1. INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Programa: EFECTOS DEL CAMBIO ORGANIZACIONAL

Tipo de programa: Seminario

Facultad articulada: Ciencias Económicas y Administrativas

Duración: 8 horas

Público objetivo:

Personas interesadas en adquirir herramientas para llevar a cabo un cambio organizacional efectivo.

Justificación:

El mundo es no sólo dinámico si no en la gran mayoría de los casos, impredecible. Cambiar la rutina de trabajo de un colectivo de empleados no es tarea fácil, este Programa discute las razones que dificultan el cambio en las organizaciones y propone estrategias para superar esas dificultades y lograr cambios exitosos.

Objetivo general:

Proponer estrategias que faciliten cambiar a las organizaciones de manera efectiva.

Objetivos específicos:

1. Discutir las razones para cambiar.
2. Discutir la relación estrategia – estructura.
3. Analizar la mediación de la cultura en los intentos de cambio organizacional.
4. Listar y evaluar estrategias para hacer realidad el cambio organizacional de manera efectiva.

2. ESTRUCTURA

MÓDULOS	TEMÁTICAS	INTENSIDAD HORARIA
VENTA DE SERVICIOS EN COMPARACIÓN CON VENTA DE BIENES	Se discutirán las características del servicio en comparación con las de la venta de bienes: tangible/intangible; estándar/personalizado/; momentos de verdad; perecedero/duradero	8 horas
EXPECTATIVA VS. REALIDAD	Se analizarán casos de fallas entre lo esperado y lo recibido en servicios adquiridos y las consecuencias de este problema	
¿QUÉ ESTÁN COMPRANDO NUESTROS CLIENTES?	Se discutirán las percepciones y mecanismos de conocimiento que tienen a su disposición las empresas para conocer la expectativa del cliente.	
DISEÑO DEL SERVICIO	Se discutirán los estándares mínimos de prestación del servicio, el estilo de liderazgo y la innovación informada.	

PRESTACIÓN DEL SERVICIO	Se analizarán los momentos de verdad	
GESTIONAR LA PROMESA	Se estudiará el efecto clave de la promesa vs. la ejecución, con el fin de garantizar la fidelización del cliente/usuario	
3. METODOLOGÍA		
Virtual sincrónico por medio de sesiones teórico prácticas, con análisis de casos y participación de los asistentes.		