



Diseño organizacional centrado en el cliente

Teoría y práctica en empresas sociales

Por: Ernesto Barrera Duque

Formato: Digital

E-ISBN: 978-958-12-0392-5

Facultad: [INALDE Business School](#)

Coeditor: Ecoe Ediciones

Idioma: Español

Precio en dólares: USD \$9,99

Palabras clave: [Identidad y cultura organizacional](#), [Microfinanzas - Investigaciones](#), [Planificación estratégica](#)

\$24.900

Reseña del Producto

Esta obra identifica el contenido y las relaciones entre las variables de la temática planteada. Los hallazgos se basan en un estudio empírico realizado con tres empresas sociales latinoamericanas de alto desempeño, donde se identificaron: la propuesta de valor ofrecida a los clientes y la red de valor en la cual estaban inmersas. Estos aspectos son la base para identificar seis categorías clave del diseño organizacional: la estrategia, la capacidad directiva, la cultura y la identidad organizacional, el gobierno organizacional activo, el talento humano comprometido y la interacción humana comercial personalizada, todo esto, enfocado a la configuración y creación de valor para los clientes.

Información Adicional

- **Sku:** 9789581203925
- **Código topográfico:** 658,401

Tabla de contenido

CAPÍTULO 1. CONTEXTO DE LA INVESTIGACIÓN

- 1.1. Surgimiento del negocio del microcrédito desde la teoría de la innovación
- 1.2. El microcrédito como servicio para los clientes BoP
- 1.3. Delimitación y alcance de la investigación

CAPÍTULO 2. MARCO CONCEPTUAL

- 2.1. Teoría de recursos y capacidades de la firma (RBV.)
- 2.2. La empresa social
- 2.3. La libertad como capacidad
- 2.4. La humanización de la gestión organizacional
- 2.5. La teoría del marketing de relaciones (RM)

CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA

CAPÍTULO 4. DISEÑO ORGANIZACIONAL CENTRADO EN EL CLIENTE

- 4.1. La estrategia social
 - 4.2. La capacidad directiva
 - 4.3. El gobierno organizacional activo
 - 4.4. La cultura organizacional
 - 4.5. El talento humano comprometido
 - 4.6. La interacción humana comercial personalizada
- CAPÍTULO 5. EL SISTEMA ORGANIZACIONAL
- 5.1. El sistema de enlaces
 - 5.2. La especificidad del diseño en la empresa social
- CAPÍTULO 6. CONTRIBUCIONES
- 6.1. Contribuciones generales
 - 6.2. Contribuciones para los directivos
 - 6.3. Avenidas para investigaciones futuras
- CONCLUSIÓN