

2- COMPLETA LOS SIGUIENTES ENUNCIADOS

Benchmarking _____: aquél que se aplica _____ de una empresa; por ejemplo, cuando se toma como _____ las prácticas utilizadas por una determinada área de la empresa que, a _____ de las otras, está obteniendo muy buenos resultados.

Benchmarking competitivo: aquél que se aplica con empresas que son _____; por ejemplo, cuando se toma como referencia las prácticas de la _____ en donde esta nos supera.

Benchmarking _____ o _____: aquél que se aplica con empresas que podrían ser o no competidoras directas; por ejemplo, cuando se toma como referencia las _____ de una empresa que es _____ en un sector diferente al de la propia.

_____ : los vendedores ya no _____, los consumidores sí. Ahora los consumidores le pueden pedir al _____ qué quieren, cuándo lo quieren, cómo lo _____ y en algunos casos hasta cuánto están _____ a pagar y de _____.

Competencia: antes la _____ era simple y casi cualquier empresa que pudiera entrar en el _____ y ofreciera un _____, a buen precio, lograría vender. Ahora no sólo hay más competencia sino que _____ de distintas formas.

Cambio: ya se ha hecho notar que los _____ y la _____ han cambiado, pero también hay que hacer _____ al hecho de que la forma en que se _____ ha cambiado. Sobre todo se tiene que el cambio ahora se ha vuelto más _____ y persistente; además, el _____ del cambio se ha acelerado.

3- RELACIONA LAS SIGUIENTES COLUMNAS

1	El cliente debe ser la persona más importante de la organización y la razón de ser de ésta y, por tanto, conseguir su plena satisfacción debe ser la piedra angular de la empresa.	()	GESTIONAR PROCESOS
2	Se debe colocar el poder de decisión más cerca de la acción y, de ese modo, evitar demora en la resolución de problemas.	()	SER CONSTANTE EN LOS OBJETIVOS
3	La gerencia debe liderar, motivar, delegar, debatir, oír sugerencias, informar, mas no imponer, ni controlar.	()	GARANTIZAR CALIDAD
4	La organización debe estar abierta a los rápidos cambios en la sociedad, en la tecnología y en las nuevas necesidades y, por tanto, superarse en cada momento.	()	SATISFACER AL CLIENTE
5	A los empleados se les debe brindar una adecuada capacitación, se les debe dar oportunidades para desarrollarse y para demostrar sus aptitudes, y se les debe reconocer sus logros.	()	DESARROLLAR A LOS EMPLEADOS
6	Todos los planes, metas y objetivos deben ser de conocimiento de todos los miembros de la organización.	()	NO ACEPTAR ERRORES
7	La búsqueda de la perfección debe ser una preocupación constante, y el estándar ideal de desempeño debe uno en donde no exista ningún error.	()	MEJORAR CONTINUAMENTE
8	La declaración de objetivos debe hacerse por medio de una planeación participativa, integrada y basada en datos reales.	()	DISEMINAR LA INFORMACION
9	Se debe lograr que el cliente dé por sentado que se le va a brindar un producto o servicio de calidad.	()	DELEGAR
10	Las barreras jerárquicas y departamentales deben ser eliminadas para que, de ese modo, lograr procesos más eficientes.	()	TENER UNA GERENCIA PARTICIPATIVA

4- REALIZA UN MAPA DE CAJAS DEL TEMA MRP (PLANIFICACION DE LOS MATERIALES)