

# Organización y asistencia a la dirección.

## RA1 Reposición

ENTREGA 22/02/2024

Nombre \_\_\_\_\_ no. \_\_\_\_\_

Todo le material necesario para trabajar esa en la pagina

Esta práctica debe realizarse manuscrita y en hojas en hojas blanco, esta practica debe imprimirse y anexarse a la práctica.

### ACTIVIDAD 1 \_\_\_\_\_

#### Tema 1.1

Utilizando la información proporcionada en el texto **Eficiencia y calidad-2**, responder las siguientes preguntas.

1. ¿Cuál es la definición de administración según el texto?
2. ¿Qué elementos abarca la administración según las definiciones de varios autores?
3. ¿Cómo se define la eficiencia en el contexto de la productividad según el texto?
4. Según el texto, ¿en qué se aplica la administración?
5. ¿Cuáles son las tres dimensiones básicas de la calidad según el texto?
6. ¿Cómo se define la eficacia en el contexto de la calidad?
7. ¿Cuál es la relación entre calidad y productividad según el texto?
8. ¿Cuáles son las principales necesidades básicas de un cliente en el contexto del servicio?
9. ¿Qué normas se mencionan en el texto en relación con la calidad?
10. ¿Cuáles son los objetivos de la normalización de la calidad según el texto?
11. ¿Qué implica el aseguramiento de la calidad según el texto?
12. ¿Qué normas se mencionan en relación con el aseguramiento interno de la calidad?
13. ¿Por qué es importante asegurar la calidad externamente según el texto?
14. ¿Cómo se define la calidad del servicio al cliente según el texto?
15. ¿Cuáles son los objetivos principales del aseguramiento de la calidad en la producción?
16. ¿Cómo se planifica el control de calidad en la producción según el texto?
17. ¿Qué implica la verificación del producto según el texto?
18. ¿Cuál es la importancia de la calidad en el servicio según el texto?
19. ¿Qué acciones se deben realizar para una adecuada atención al cliente según el texto?
20. ¿Qué se necesita para asegurar la calidad en las compras según el texto?

## **Tema 1.2** Eficiencia y calidad.

Desarrolla un informe de al menos 12 páginas donde se reflejen todos los aspectos importantes del documento "[Eficiencia y calidad.pdf](#)"

### **ACTIVIDAD 2** \_\_\_\_\_

#### **2.1 Usando el documento /Organizacional\_2 responder /**

- a) ¿Cómo se caracteriza el modelo en línea y de asesoramiento en términos de estructura y autoridad dentro de la organización?
- b) ¿Cuáles son las ventajas y desventajas principales del modelo en línea y de asesoramiento, según el texto?
- c) ¿Cuál es la importancia de una estructura organizativa bien definida en una empresa, según el texto?
- d) ¿Cómo se puede llevar a cabo la división del trabajo en una empresa según el texto, y cuál es un ejemplo de esta división en departamentos?
- e) ¿Cuáles son los diferentes criterios utilizados para la clasificación de la división en departamentos, según el texto?

#### **2.2 Usando el documento Organizacional\_2 PDF, Desarrolla los temas EN HOJAS EN BLANCO usando:**

- a) Cuadros comparativos, b) Resúmenes , c) Cuadros sinópicos

Deben utilizarse las 3 herramientas diferentes tipos.

### **ACTIVIDAD 3** \_\_\_\_\_

3.1 Preparar un video y subirlo a YouTube explicando los aspectos más importantes.

Tema: el material 01\_ergonomia-para-oficinas .pdf

3.2 Preparar un brochurs con las recomendaciones necesarias para oficina (imprimir y anexar)

3.3 Realizar un cuadro comparativo de las enfermedades que se desprenden de una ergonomía ineficiente y al lado sugerencias para evitarlas.

## ACTIVIDAD 4 \_\_\_\_\_

TEMA1\_ Desarrolla un informe sobre:

Herramientas para medir la calidad 3 PAG.

Herramientas para medir la calidad de un servicio 3 PAG

TEMA 2 \_ DESCRIBE Y EXPLICA ESTOS CONCEPTOS

1. Estructura organizacional
2. MODE3LO DE GESTIÓN DE CALIDAD
3. HERRAMIENTAS DE LA CALIDAD
4. ISO 9000
5. Pareto
6. Ishikawa Y EJEMPLO
7. Diagrama Causa – Efecto Y EJEMPLO
8. Diagramas de flujo Y EJEMPLO
9. CAF
10. EFQM
11. 5S Y EJEMPLO
12. Diagrama de flujo  
Diagrama de Gant  
Benchmarking

TEMA 3 \_Anexa un esquema de la estructura organizacional de la empresa donde realizas FCT.

## ACTIVIDAD 5 \_\_\_\_\_

1\_ Investiga el uso del diagrama Ishikawa, luego de esto (incluir breve explicación en el trabajo.

2\_ Determina un problema de CADA uno de estos tipos:

- De tu entorno
- De un negocio
- Organización

3\_ ELIGE 1 Y Desarrolla una breve descripción del problema.

4\_ Crea un diagrama de causa efecto del problema

La idea es diagnosticar el problema.

DESARROLLAR ESTOS TEMAS :

5. **\*\*CRM:\*\***

- a. ¿Cuál es el propósito principal de un sistema CRM en una empresa?
- b. ¿Cómo puede un sistema CRM mejorar la relación con los clientes?
- c. ¿Qué beneficios puede aportar un CRM en términos de lealtad del cliente y retención?
- d. ¿Cuáles son las características clave que debe tener un buen sistema CRM?

5.2. **\*\*ERP:\*\***

- a. ¿Qué significa la sigla ERP y cuál es su función principal en una organización?
- b. ¿Cómo puede un sistema ERP mejorar la eficiencia operativa de una empresa?
- c. ¿Cuáles son los módulos típicos que incluye un sistema ERP y qué funciones desempeñan?
- d. ¿Por qué es crucial la integración de procesos en un sistema ERP para el éxito empresarial?