



Nombre del docente: **MsC. Guiselle Herrera Zúñiga**

Especialidad Técnica: **Secretariado Ejecutivo**

GTA # 1

Subárea: Gestión Corporativa Comercial

Unidad de estudio: Administración de oficinas y Gestión de la calidad

Nivel: **Décimo**

Horario de atención: **Presencial**

Centro educativo: **CTP de la SUIZA**

Escenario: 1 (☒) 2 (☐) 3 (☐) 4 (☐)

Período establecido para el desarrollo de la guía:

Del 01 al 12 de Marzo del 2021

II Parte. Planificación Pedagógica

Espacio físico, materiales o recursos didácticos que voy a necesitar: (Importante considerar la situación de cada uno de los estudiantes)	Lapiceros, lápiz, computadora, calculadora, audífonos y cuaderno, material de reciclaje, herramientas tecnológicas
Indicaciones generales:	Todo el material se le hace llegar a los estudiantes por medio de teams, whatsapp, físico o correo donde luego es revisado en la clase virtual por medio de Teams, las tareas o trabajos son devueltos por whatsapp, teams o en físico para ser revisados.

Detalle de la planificación de las actividades que realiza el estudiante.

Resultado (s) de aprendizaje/Objetivo (s):

1. Discriminar los principios generales de la Administración, estructura organizacional y procesos de gestión de calidad y mejora continua según tipo de negocio o empresa.

Actividades de aprendizaje para la implementación de la mediación pedagógica en educación combinada	Ambiente de Aprendizaje	Evidencias
Construcción/Aplicación:	Hogar (<input type="checkbox"/>) Centro educativo (<input checked="" type="checkbox"/>)	Tipo: (<input type="checkbox"/>) Conocimiento



<p>Se explica los conceptos de cultura y gestión de calidad, productividad y mejoramiento continuo aplicando las teorías relacionadas y sus protocolos mediante la confección de un mapa conceptual del tema “Principios Generales de la Administración”</p> <p>El estudiante realizará un cuadro comparativo de acuerdo a las aportaciones que brindaron cada gestor de la Administración</p>		<div><div></div><div>() Desempeño</div><div></div><div>(X) Producto</div><div></div></div>
--	--	---

Instrumento de evaluación de las evidencias

Evidencias

Elabora correctamente un cuadro comparativo del tema visto

TEMA A DESARROLLAR

Administración de Oficinas

I. ¿QUÉ ES ADMINISTRACIÓN?

Se puede conceptualizar a la administración como el esfuerzo humano coordinado para obtener la optimización de los todos los recursos a través del proceso administrativo, a fin de lograr los objetivos constitucionales.

José A. Fernández Arena

Es una ciencia social que persigue la satisfacción de objetivos institucionales por medio de una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado.

Harold Koontz y Cyril O'Donnell

Es la dirección de un organismo social y su efectividad en alcanzar sus objetivos, fundada en la habilidad de conducir a sus integrantes.

Henry Sisk y Mario Sverdlik

Es la coordinación de todos los recursos a través del proceso de plantación, dirección y control, a fin de lograr objetivos establecidos



II. PRINCIPIOS GENERALES DE LA ADMINISTRACIÓN

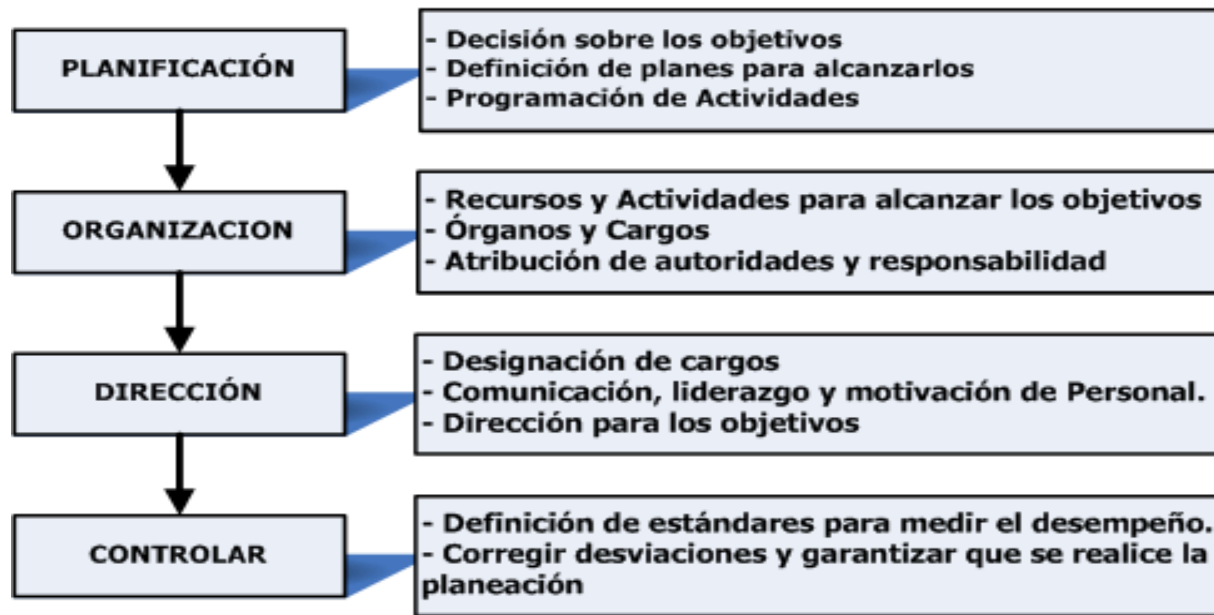
- División del Trabajo: el cual tiene por objeto "producir más y mejor con el mismo esfuerzo" y tiene como consecuencia, la especialización de las funciones y la separación de poderes.
- Autoridad: estos es, "el derecho a mandar y poder de hacerse obedecer".
- Disciplina: la define como "la obediencia, la asiduidad, la actividad, la conducta, los signos exteriores de respeto".
- Unidad de Mando: "para una acción cualquiera un agente no debe recibir órdenes más que de un solo jefe". Considera la dualidad de mando como fuente de perpetuo conflicto.
- Unidad de Decisión: estos es "un solo programa para un conjunto de operaciones que tiendan al mismo objeto". No debe confundirse este principio con el anterior, ya que la unidad de mando se refiere al funcionamiento del personal y la unidad de dirección al cuerpo social de la empresa.
- Subordinación del Interés Particular al interés General: una institución el interés de una persona, grupo o departamento no debe primar en contra del interés de la empresa.
- Remuneración del personal: señala "que la remuneración debe ser equitativa, y en la medida de lo posible dar satisfacción a la vez, al personal y a la empresa, al patrono y al empleado.
- Centralización: considera este principio como de orden natural, ya que en todo organismo "del cerebro o de la dirección deben partir las órdenes que ponen en movimiento todas las partes del organismo"
- Jerarquía: "es la serie de jefes que va de la autoridad suprema a los agentes inferiores". La jerarquía no debe violarse, salvo los casos excepcionales en que se hace necesario el contacto directo para el éxito de una operación, siempre con la autorización de los jefes directos.
- Orden: "un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar", y el orden social, para el cual es preciso que haya "un lugar para cada agente y que cada agente esté en el lugar asignado".



- Equidad: es la combinación de la benevolencia con la justicia.
- Estabilidad del Personal: destaca la importancia en la permanencia del personal, principalmente el de los puestos directivos, para la buena marcha de la empresa.
- Iniciativa: establece que debe fomentarse la iniciativa de los empleados. Fayol considera superior al jefe que sabe estimular iniciativa.
- Unión del personal: hace necesaria la unidad de mando, evitando el peligro de la división, ya que esto acarrea perjuicio para la empresa. Estima que la armonía y la unión del personal es uno de los aspectos más importantes de toda institución.



PROCESO DE LA ADMINISTRACIÓN





Escuela de la Ciencia del Comportamiento: La Organización son las Personas

La escuela nace porque los administradores comprobaron que la teoría clásica de la administración no lograba una eficiencia completa ni en la producción ni la armonía en el lugar de trabajo. Algunos intentaron fortalecer los principios básicos de la administración con los conceptos de la sociología y de la psicología.

Una organización industrial tiene dos funciones básicas: * Producir bienes o servicios

Función económica que busca el equilibrio externo, * Producir satisfacción entre sus colaboradores

Estos constituyen la organización HUMANA de la empresa, tienen sus reglas, recompensas, sanciones, objetivos, escala de valores, creencias, expectativas, etc. * Para explicar el comportamiento humano en las organizaciones, la teoría de las relaciones humanas estudio las interacciones sociales. Las relaciones humanas son las actitudes y acciones desarrolladas a partir de los contactos entre personas y grupos. Las personas tratan de adaptarse a las demás personas y grupos buscando comprensión, aceptación y participación además de atender a sus intereses y aspiraciones personales. * Se descubrió que la especialización propuesta en la teoría clásica no produce una organización más eficiente. La moral era un factor importante en el campo de trabajos.

APORTES DE LOS GESTORES DE LA ADMINISTRACIÓN (FREDERICK TAYLOR, HENRY FAYOL, ABRAHAM MASLOW)

A. Frederick Taylor: es considerado uno de los primeros pensadores de la administración gerencial. Con su obra “PRINCIPIOS DE LA ADMINISTRACIÓN CIENTÍFICA”, da los primeros pasos del pensamiento administrativo y hoy su legado es considerado como fundamental y una referencia obligatoria para cualquier gerente ya que a pesar del tiempo, sus apreciaciones resultan de gran actualidad.



El gran aporte de Taylor fue el haber propuesto desarrollar una ciencia del trabajo y una Administración Científica a partir de los siguientes principios:

- Organización Científica del Trabajo: Este criterio se refiere a las actividades que deben utilizar los administradores para remplazar los métodos de trabajo ineficientes y evitar la simulación del trabajo, teniendo en cuenta. cuenta (tiempos, demoras, movimientos, operaciones responsables y herramientas.
- Selección y entrenamiento del trabajador: La idea es ubicar al personal adecuado a su trabajo correspondiente según sus capacidades, propiciando una mejora del bienestar del trabajador.
- Cooperación entre directivos y operarios: La idea es que los intereses del obrero sean los mismos del empleador, para lograr esto se propone una remuneración por eficiencia o por unidad de producto, de tal manera que el trabajador que produzca más, gane más y evite la simulación del trabajo.
- Responsabilidad y especialización de los directivos en la planeación del trabajo: Los gerentes se responsabilizan de la planeación, del trabajo mental, y los operarios del trabajo manual, generando una división del trabajo más acentuada y mayor eficiencia.

B. Henry Fayol: Tras los aportes de Taylor, Fayol utilizando una filosofía positivista, y utilizando un método cartesiano consistente en observar y clasificar los hechos, interpretarlos, realizar experiencias si corresponde y extraer reglas, desarrolla una teoría administrativa y un modelo administrativo, muy acogido en su época.

El modelo administrativo de Fayol, se basa en tres aspectos fundamentales: La división del trabajo, la aplicación de un proceso administrativo y la formulación de criterios técnicos que deben orientar la función administrativa.

Fayol divide las operaciones de las empresas en:

- Administrativas o de gerencia: previsión, mando, organización, coordinación y control.
- Técnicas de producción: Fabricación, transformación de insumos.
- Comerciales: Compras, ventas, búsqueda de mercados.
- Financieras: Búsqueda y administración de capitales.
- Contabilidad: Registros de ingresos y egresos, inventarios, balances, estadísticas, precios.
- Seguridad: Protección de bienes y de personas.



Fue el creador de los principios generales de la administración.

C. Abraham Maslow: la principal aportación que dio fue su Teoría sobre la motivación humana, la cual sostiene que las necesidades son el motor del hombre. Abraham Maslow veía las necesidades humanas como una jerarquía que asciende desde el nivel más bajo al más alto y llegó a la conclusión de que cuando se satisface un conjunto de necesidades, este tipo de necesidades deja de ser un motivador.

Las necesidades humanas básicas en orden ascendente de importancia son:

- 1°. Necesidades fisiológicas. Son las necesidades básicas relativas al sostén de la vida: alimento, agua, calor, refugio y sueño. Hasta no ser satisfechas estas necesidades al grado requerido, otras necesidades no motivarán a la gente.
- 2°. Necesidades de seguridad. Son las necesidades relativas a la ausencia de peligro físico y de miedo ante la pérdida de trabajo, posesiones, alimento o refugio.
- 3°. Necesidades de afiliación o aceptación. Debido a que el ser humano es un ser social, necesita pertenecer, ser aceptado.
- 4°. Necesidad de estima. Cuando las personas empiezan a satisfacer su necesidad de pertenencia, tienden a buscar la estimación, tanto propia como de otros.
- 5°. Necesidad de autor-realización Para Maslow esta es la máxima necesidad dentro de la jerarquía. Es el deseo de convertirse en lo que uno es capaz, es decir, maximizar el potencial propio y lograr resultados.

Elton Mayo (1880-1949) fue un psicólogo, profesor e investigador australiano cuyo legado es reconocido por sus aportes en el campo de la sociología industrial en Estados Unidos en la primera mitad del siglo XX.

Uno de los principales aportes de Mayo, consistió en el énfasis en las necesidades emocionales de los empleados para aumentar la productividad. Este psicólogo promovía la idea de que las buenas relaciones laborales son más motivadoras que los incentivos económicos.