

GUIA 2 ABRIL 2021  
ORGANIZACIÓN Y METODOS DE TRABAJO EN LA OFICINA

Nombre: \_\_\_\_\_ Curso: 3° Medio A Fecha: \_\_\_\_\_

0A5 Organizar y ordenar el lugar de trabajo, de acuerdo a técnicas y procedimientos que permitan disponer y recuperar información u objetos de manera oportuna para el desarrollo de las tareas.

CONTENIDOS: La Empresa y su organización

Módulo: Organización de oficina

Instrucciones:

Lee atentamente la siguiente guía Copia el contenido de este documento en tu cuaderno o puedes imprimirlo y pegarlo



**CONCEPTO DE OFICINA**

Del latín oficina, una oficina es el espacio destinado a algún trabajo profesional de gestión administrativa. Puede tener distintas formas de organización y de distribución del espacio de acuerdo a la cantidad de trabajadores y a su función u objeto.

**¿Qué es una oficina?**

Es el lugar donde se centraliza información comercial, financiera, operativa, tecnológica, de recursos humanos, etc., se organizan ideas y actividades de un negocio o proyecto. Es el centro neurálgico de la empresa donde procesa la información que posee.

Un espacio Profesional Compartido (EPC) o también llamado la oficina administrativa ha sido definido , como: “El espacio empresarial que se encarga de albergar los servicios de información, administración, planificación y comunicación en los cuáles la Dirección de una empresa controla su patrimonio, promueve sus negocios y logra sus objetivos” Es lo que en términos coloquiales denominamos “La oficina”.

El contenido de esta definición nos indica que la función principal de una oficina es la de prestar servicios tanto a la Gerencia General como al resto de la organización. Puede considerarse como el proveedor de un espacio físico donde la empresa tiene centralizados los distintos departamentos que operan en las áreas de:

- Comunicaciones (tanto internas como externas).
- Informaciones (registro y trasmisión de datos).
- Control permanente de persona y sistemas de trabajo.

La función primaria de la oficina es la de un “centro de información y de negocio”. La información llega al centro, se procesa y luego es archivada o es enviada de nuevo de forma simplificada o ampliada a los grupos interesados en esa información.

La oficina es la base operativa para el cálculo y control permanente de la empresa donde se encuentran los servicios de contabilidad y se realizan diariamente las diversas transacciones de negocio. En definitiva, la oficina es la razón de ser de la existencia de cualquier empresa.

Los sistemas de registro de los procesos de información son la base principal de la empresa donde “todos los empleados saben dónde encontrar los distintos informes” sobre la evolución económica de la misma y los nuevos datos que quieran incluir como nueva información.

La oficina es el lugar físico donde son “archivados” los informes, correspondencia, etc., que reflejan los movimientos económicos, comerciales, industriales, etc., Los procedimientos y niveles de los circuitos de documentos deben ser simples y no complejos, con un orden establecido y que permitan la existencia de cualquier excepción, en ese sentido.

**Propósito de las oficinas (unidades de trabajo) y algunas clasificaciones**

Según el modo de trabajo	Según las tareas
Reuniones de equipos de trabajo pequeño 17%	Oficinas abiertas 15 %
Reuniones de equipos de trabajo grandes 13 %	Oficinas cerradas 18 %
Trabajo individual 22 %	Oficina ejecutiva 5 %
Reuniones informales 40 %	Oficina virtual 40 %
Descanso 8 %	Oficina moderna 22 %

- Actividad : 1.- Has un grafico representativo según porcentajes que se indican en el modo de trabajo**  
**2.- Has un grafico representativo según porcentajes en el modo según tareas**



Distribución de las áreas de trabajo:

Para lograr una organización de alto desempeño no basta contar – por separado - con estructuras de organización adecuadas, con sistemas de procedimiento de trabajo idóneos, ni con aptitudes elevadas del personal; se requiere además integrar los elementos y espacios de trabajo para crear un ambiente favorable para el desempeño eficiente de las actividades. Este proceso es vital para todas las organizaciones, ya que les permite

obtener óptimos resultados de parte de los empleados, sin mencionar que en casi cualquier lugar se tienen normas establecidas para asegurar la salud de los mismos, y es por esto que ya es una parte fundamental de cualquier organización que se precie el realizar un análisis de distribución de las áreas de trabajo, así como tomar en cuenta las normas que se deben de seguir, para lograr un óptimo desarrollo.

**En función de la estructura de la organización, la distribución del espacio debe tener en cuenta los siguientes factores:**

- Que refleje y facilite las relaciones de trabajo entre las unidades que la componen
- Que esté de acuerdo con los sistemas de información y procesos de comunicación establecidos. - Forma de desarrollar las funciones asignadas a cada unidad, procurando seguir una secuencia lógica en las operaciones, considerando la naturaleza, volumen, frecuencia de las tareas. –
- Que permita una adecuada supervisión de trabajo y comodidad en su realización
- Considerando posibles cambios en la estructura orgánica o funcional, para distribuir el espacio de manera tal que permita introducir modificaciones fácilmente.
- Ubica **LAS AREAS** de atención a clientes en los lugares más accesibles.



## **LA ADMINISTRACIÓN Y SUS ETAPAS:**

El objetivo central de la administración es combinar los recursos escasos de tal forma que puedan satisfacer grandes necesidades y disminuir las necesidades postergadas. Esto significa usar recursos en forma eficiente. En resumen: lo que la administración persigue es la eficiencia. La administración debe ser rápida, económica y atender tanto a la cantidad como a la calidad de lo que se produce, sea esto un bien o un servicio.

***Las Etapas del Proceso Administrativo son:***

- **Planificación:** Analiza y define el trabajo, los objetivos y los métodos.
- **Organización:** Organiza los recursos de tal modo a alcanzar las metas y los objetivos.
- **Dirección:** Pone en marcha el proceso.
- **Coordinación:** Sincroniza el esfuerzo evitando la superposición o duplicación de tareas.
- **Control:** Determina las causas de desviación.
- **Evaluación:** Es la forma de determinar lo hecho con lo que debía hacerse, de acuerdo con el plan.

### **Planificación**

Planificar significa adelantarse a los hechos previendo cuál habrá de ser la acción futura. Supone evitar toda improvisación, determinando de antemano la acción que deberá seguirse. Significa, en último término, utilizar de la mejor manera posible los escasos recursos disponibles para satisfacer necesidades crecientes. En resumen: planificar es determinar objetivos económicos o sociales alcanzables y la forma de lograrlos.



## **Tipos de planes**

A largo plazo: de diez a quince años

A mediano plazo: de dos a cinco años.

A corto plazo: hasta un año.

El cronograma de trabajo se refiere a meses y semanas.

- **El diagnóstico:** Diagnosticar significa determinar los problemas o necesidades definiéndolos con exactitud.
- **El pronóstico:** Es una forma de descubrir la gravedad del problema detectado en el diagnóstico, proyectándolo hacia el futuro y preguntándose si qué habría de suceder si el problema no hubiera sido resuelto.
- **La fijación de prioridades:** Selección de necesidades prioritarias. Consiste en comparar las necesidades o problemas para ver cuál debe ser resuelto primero.
- **Los objetivos y las metas:** Los objetivos deben expresarse en metas. Determinar metas implica responder a las preguntas: ¿Cuánto? ¿En cuánto tiempo? ¿Con qué recursos materiales y financieros? En general se puede decir que una meta es un objetivo cuantificado.
- **La ejecución del plan:** Supone la puesta en marcha de las actividades planeadas.
- **El control del plan:** Controlar un plan es esencialmente comparar permanentemente lo hecho con lo que debía hacerse en ese momento de acuerdo con el plan. Otra forma de control es la que viene una vez ejecutado el plan. En este caso se trata de verificar si los resultados han sido obtenidos conforme a lo planeado.
- **El planeamiento administrativo:** El plan o programa de trabajo. Mediante la programación del trabajo se tiende a asegurar la mejor utilización de los recursos disponibles, a facilitar la progresión racional y ordenada de las distintas tareas, distribuyéndolas de forma escalonada durante un periodo de tiempo fijado de antemano, de forma que al final del mismo se alcancen determinados resultados también previstos. La programación es, por tanto, el proceso consistente en preparar por anticipado la ejecución del trabajo. Más concretamente la programación supone: a) la determinación de las actividades que se han de realizar; b) la fijación del tiempo concedido para la ejecución de cada una de ellas; c) el establecimiento del orden o secuencia de su desarrollo y d) la asignación de las actividades previstas a las unidades o puestos que han de intervenir en su ejecución.

De lo anterior se desprende que **la esencia de la programación es la previsión del futuro y la adopción de un esquema operativo concreto y detallado.** Ahora bien, para poder hablar de programación no basta con la existencia de esas previsiones y de una línea de conducta a seguir, sino que es necesario darles una expresión material que permita controlar su desarrollo, comparar los resultados obtenidos con las previsiones establecidas e introducir las rectificaciones o correcciones oportunas. Esta expresión material de la

programación, ya sea escrita, numérica, gráfica o de cualquier otro tipo, recibe el nombre de plan o programa de trabajo.



**Actividad 2 responda la siguiente pregunta:**

1.- ¿Que entiende por planificación y a que se refiere el Planeamiento administrativo?

---

---

---

---

---

*La organización:*

Ella sirve para lograr el objetivo para el cual fue creada la Empresa o Institución. Toda organización implica funciones combinadas, relaciones de autoridad y relaciones de responsabilidad.

**Principios de la organización**

- a) División del trabajo
- b) Unidad de mando
- c) Delegación
- d) Autoridad y responsabilidad

a) **La división del Trabajo y la Especialización de Funciones:** Este principio establece que la identificación y separación de las acciones sucesivas de un proceso en un tiempo determinado y su reagrupación posterior de manera que un mismo trabajador ejecute sólo las acciones similares por medio de un sencillo procedimiento de repetición, permite incrementar la productividad por trabajador y reducir los costos. Los ejemplos más típicos de división del trabajo y capacitación de funciones se dan en la producción de bienes. Sin embargo, es perfectamente aplicable en el campo administrativo. Las técnicas de la Organización de Oficinas responden a este principio.

b) **Unidad de Mando:** La adhesión rígida al principio de unidad de mando puede presentar a veces algunos aspectos absurdos. Estos son, sin embargo, poco importantes en comparación con la confusión que llevaría consigo la violación de este principio. “Ningún hombre puede servir a dos amos”, es uno de los proverbios más viejos y todavía es válido en nuestros días. Debemos buscar en la contravención de esta regla la posible causa de un bajo espíritu de cuerpo, la confusión en los niveles inferiores y la fricción entre los subalternos. Estos son síntomas de errores de organización, y en su entorno se originan muchas demoras y pérdidas de esfuerzos en la administración.

c) **Delegación de autoridad:** Autoridad es la facultad de actuar o de mandar. Esta facultad se deriva del superior al subalterno. Si la autoridad no fuese delegada, una de estas dos cosas podría suceder: que los subordinados no hiciesen nada o que hiciesen algo en desacuerdo con lo planeado. El principio que hay que observar aquí es : la responsabilidad deberá siempre ir acompañada por la autoridad necesaria, y la delegación debe ser delineada muy claramente. No hay que confundir el principio de la delegación de autoridad con la buena o mala división del trabajo. Esta puede existir desvinculada de la otra.

d) **Autoridad y Responsabilidad:** En el ámbito administrativo la autoridad es entendida como un derecho. El derecho que alguien tiene a actuar y a exigir que otros actúen. Todo ello en un área específica predeterminada de antemano. En el momento en que la autoridad es delegada en un subordinado para la realización de una tarea específica y éste la acepta, brota en él lo que se da en llamar: responsabilidad. Esta responsabilidad se concreta, a veces, bajo la forma de una lista de deberes.

### Actividad 3 Responda con sus palabras en que consiste:

#### 1.- Delegación de autoridad

---

---

---

---

#### 2.- Unidad de mando

---

---

---

---

#### \* El Organigrama

Consiste en una representación gráfica de las distintas funciones y de las relaciones de autoridad y de responsabilidad que conforman la organización. Es como una fotografía de la organización de la empresa. En el Organigrama figuran las unidades que constituyen la misma. Estas son:

a) **Las unidades de línea:** son las que se encargan de realizar las actividades orientadas a conseguir los objetivos.

b) **Las unidades auxiliares:** son las que prestan apoyo a las de línea (Secretaría y Abastecimiento).

c) **Las unidades asesoras:** son las que obtienen, proporcionan o procesan información. Ellas dan sugerencias, pero no deciden.

Una unidad puede estar formada tanto por un individuo como por varios. El Gerente o un director son unidades. Un Departamento, una Sección son también unidades.

El Organigrama de nuestro ejemplo representa relaciones y unidades de línea simple. En este tipo de organización cada quien tiene un solo jefe. Existen además relaciones de mando especializado y se representan así:

## ☑ La dirección

La jefatura o dirección tiene como función específica guiar, orientar y controlar a las personas de una organización para lograr el objetivo de la empresa, atendiendo siempre a las necesidades del personal.

Estas necesidades pueden reducirse a tres. Primero: pertenecer a un grupo y ser aceptado por el mismo. Segundo: ser reconocido por medio de estímulos económicos o psicológicos de acuerdo con sus capacidades. Tercero: gozar de la oportunidad de mejorar en el desempeño de las actividades que realiza.

El cuidado por la satisfacción de las necesidades del personal permitirá el logro eficiente de los objetivos de la empresa.

**La toma de decisiones**: La dirección o jefatura, para cumplir con sus funciones, debe tomar decisiones, es decir determinar cursos de acción capaces de resolver problemas o necesidades, luego de un análisis de las alternativas. El proceso de la toma de decisiones comprende los siguientes pasos:

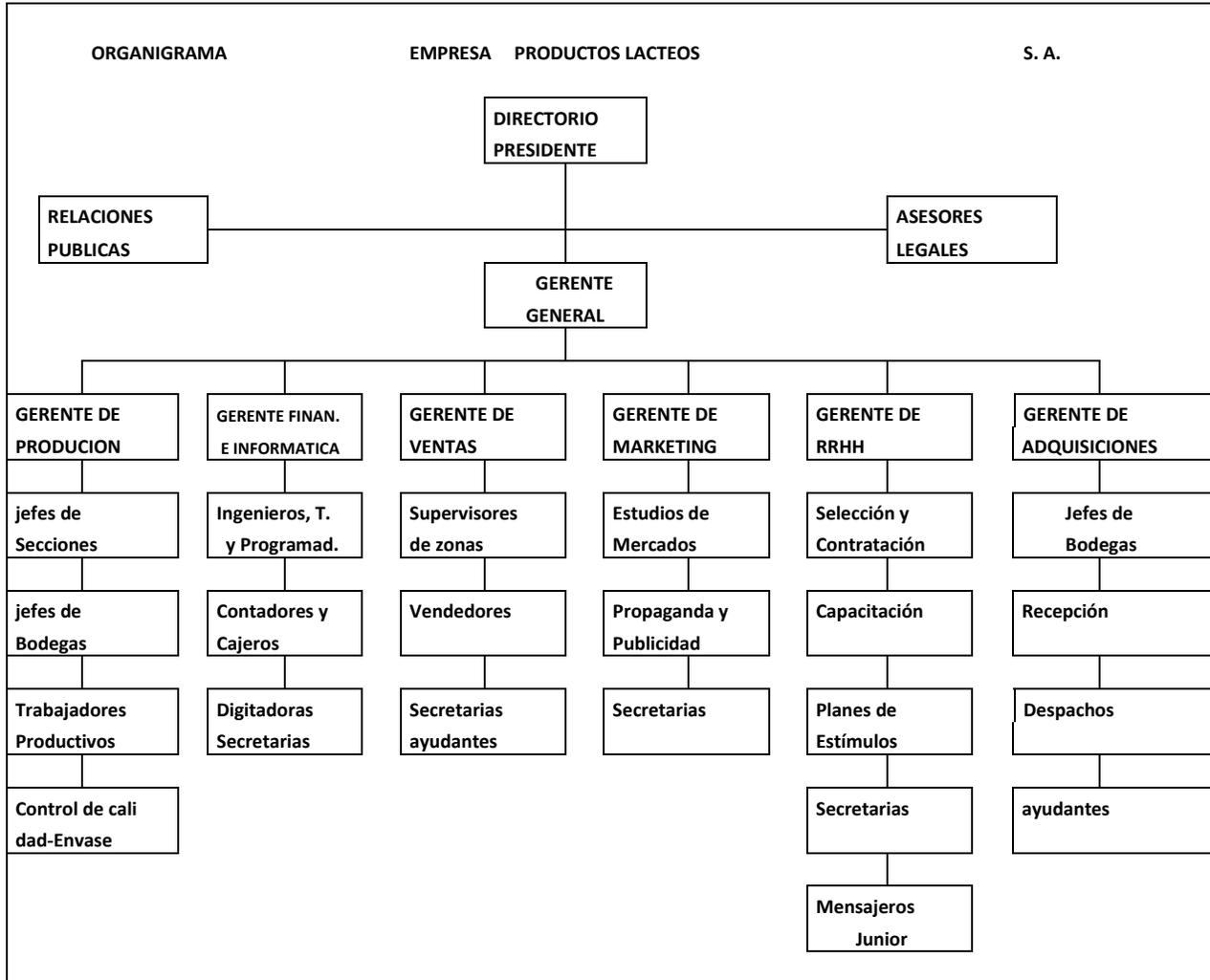
- a) Describir el problema: recoger el máximo de informaciones
- b) Analizar el problema: buscar su causa
- c) Buscar las alternativas de solución
- d) Decidir: elegir la alternativa más adecuada
- e) Ejecutar la decisión o cuidar de que ella sea ejecutada a tiempo y correctamente
- f) Evaluar los resultados: determinar si se obtuvieron los resultados esperados

**Las órdenes**: ellas deben ser claras, concisas y convincentes, explicando su causa, su importancia y su alcance. A veces es más conveniente plantear lo que uno pretende y preguntar cómo se lo puede conseguir.

### **Estilos de dirección o jefatura**:

- a) Autocrítica: La jefatura concentra las decisiones. No hay participación en el proceso de elaboración de la misma por parte de las personas involucradas en la decisión. Se duda de la capacidad de los miembros de la organización.
- b) Colaborativa: Se promueve la participación de la toma de decisiones. Se basa en la confianza en los miembros de la organización.
- c) Anárquica: Desaparece la unidad de mando, existe desorden, no existe iniciativa, no existe creatividad, etc.

## Ejemplo de organigrama



### Actividad: 4 responda a las siguientes interrogantes

1.-¿Cuál es el empleo de mayor rango según el organigrama presentado?

---

2.- ¿Cuál es el empleado de menor Rango?

---

3.-¿La unidad de asesorías está a la altura o en el mismo nivel del gerente general?

---

4.-¿Control de Calidad y envase es el último eslabón del departamento de? :

---



Se sugiere el siguiente material complementario que se encuentra en la siguiente página YouTube  
<https://www.youtube.com/watch?v=HfwNXpL7sfo> ORDEN Y ORGANIZACIÓN OFICINA: ANTES Y DESPUÉS | PASO A PASO  
<https://www.youtube.com/watch?v=T7OnMYliTa4> Diseño de la organización de la empresa

Profesoras a cargo: Ana Rivera Correo: [ana.rivera@colegiofernandodearagon.cl](mailto:ana.rivera@colegiofernandodearagon.cl)

RINA ORTEGA G. Correo [rina.ortega@colegiofernandodearagon.cl](mailto:rina.ortega@colegiofernandodearagon.cl)