



COMPLEJO EDUCACIONAL  
MONSEÑOR GUILLERMO HARTL

## MÓDULO: ORGANIZACIÓN DE OFICINA GUÍA: LA OFICINA

**Objetivo de esta información:** La estudiante debe conocer su entorno laboral, saber organizar su oficina e implementarla acorde a las funciones de la oficina y de las tareas que se realizarán en su interior.

### Instrucciones Generales:

1. No se alarme con ver esta Guía tan extensa, porque nos va a servir como fuente de información para desarrollar varias actividades que le iré indicando por etapas.
2. Comenzaremos por desarrollar un Set de Preguntas que se indican al final de la presente Guía de Trabajo. **Y será evaluada.**
3. Usted responde y devuelve el Cuestionario al correo [verurojash@gmail.com](mailto:verurojash@gmail.com)

---

## LA OFICINA

El nombre que reciba una oficina dependerá de la unidad que represente: Sección de, Gerencia de, Departamento de, Presidencia, etc.

### CLASIFICACIÓN DE LAS OFICINAS:

Los criterios que se consideran para clasificar a una oficina son los siguientes:

- a. **Según su función:** Oficinas comerciales, oficinas de registros, oficinas de ventas, oficinas de contabilidad, oficinas de bienestar, Etc.
- b. **Según su dependencia jerárquica dentro de la empresa:** Gerencias, Subgerencias, Áreas, Departamentos, Secciones, Unidades, Etc.
- c. **Según la propiedad, sea estatal o privada:** Oficinas públicas o estatales (llamadas también fiscal o fiscales); oficinas semiestatales o semiprivadas; y oficinas del área privada.

### Según el número de personas que en ellas trabajen:

- a. **Privado:** Oficina ocupada por una persona, normalmente, un jefe.
- b. **Oficina compartida:** Recinto de trabajo ocupado por dos a seis personas, normalmente empleados administrativos y secretarías que cumplen una labor en un proceso común.
- c. **Oficina panorámica:** Por su gran capacidad, es un recinto que permite que muchos empleados desarrollen sus labores. Una variación moderna de este tipo de oficina nos presenta una planta de trabajo subdividida por paneles o arreglos de mobiliario que dan la sensación de privacidad a cada cubículo de trabajo.

### CARACTERÍSTICAS AMBIENTALES DE UNA OFICINA

Seleccionar el lugar físico de una oficina no es tarea de una secretaria o de un empleado de oficina. Sin embargo, quienes tienen la oportunidad de trabajar en un recinto pueden dar cuenta clara, a modo de opinión responsable, de las condiciones que favorecen más su labor. A continuación, se dan algunas directrices que deberían tomarse en cuenta al hacer la elección del espacio de desempeño laboral.

1. **Localización Geográfica:** La función de la oficina determinará dónde deberá ubicarse ésta. La cercanía respecto a centros comerciales, clientes, Bancos, trabajadores, Etc., determinará si la oficina se ubicará en el centro de producción o lejos de éste. En cuanto a la ubicación de la oficina dentro del edificio, ésta será determinada por factores ambientales tales como mejor iluminación, alejamiento de ruidos internos o externos (callejeros) y por la conveniencia de la proximidad con respecto a la entrada principal o a ciertas unidades administrativas con las que se relaciona, Etc.
2. **Capacidad:** Corresponde a la condición espacial que ofrece la oficina para albergar a cierto número de trabajadores con el correspondiente equipamiento para cumplir sus funciones.
3. **Distribución de muebles y equipos:** Relacionándose directamente con la determinación de ambientes de trabajo, la capacidad de la oficina implica una adecuada distribución del espacio, considerando no sólo el número de funcionarios, el mobiliario y los equipos sino también el tránsito de personas.

La ubicación de los muebles y de los equipos deberá estar de acuerdo con el propósito para el que estén diseñados y, preferentemente, estarán próximos a quienes los requieran con más frecuencia. También es recomendable considerar las fuentes de iluminación y de energía, así como los accesos y el movimiento de los empleados tanto como del público, para decidir la definitiva posición de los puestos de trabajo.

No pocas veces se ha observado que un mueble quede obstaculizando un enchufe o el tránsito de personas. Por otro lado, una secretaria deberá tener presente siempre que su puesto de trabajo le permita controlar visualmente la entrada y salida de personas al recinto del que ella es responsable.

4. **Iluminación:** La iluminación puede provenir de fuentes naturales como artificiales, siendo estas últimas las de mayor recurrencia en la actualidad. Sea como fuere, lo importante para un empleado es distinguir si la calidad y la cantidad de iluminación determinada para su trabajo es apropiada. Existen labores que requieren más intensidad lumínica que otras, como, por ejemplo, la lectura de datos o el trazado de dibujos. En tanto, pasillos o salas de espera requerirán menos iluminación.

Algunas sugerencias útiles son las siguientes:

- a. Aplique luz directa sólo a superficies de trabajo y no a los ojos o a piezas que reflejen tales rayos lumínicos que puedan dañar los órganos visuales (evite mirar los filamentos en una ampolleta encendida).
  - b. Elimine sombras que dificulten su apreciación visual colocando las fuentes de luz en lugares correctos (evite que su propia sombra entorpezca su tarea).
  - c. Elimine fuentes de luz defectuosa: Es imprescindible que usted haga reparar a la brevedad alguna fuente de iluminación que no esté funcionando correctamente (especialmente los tubos fluorescentes intermitentes que provocan el cansancio de su nervio óptico y la posterior jaqueca – usted podrá notar como la pupila se dilata y se contrae con este defecto lumínico).
5. **Acústica:** El nivel de ruido y sonidos deberá ser controlado en la oficina. Hoy por hoy, la preocupación por una tecnología cada vez más silenciosa es notoria en las compañías que producen los equipos de oficina. El ruido – o sonidos desagradables – deberá ser disminuido o definitivamente eliminado para beneficio del trabajador y, por consecuencia, de su productividad. Fuentes de ruido

son las máquinas, los equipos telefónicos, las conversaciones y el movimiento de personas, incluyendo el tránsito de vehículos si la oficina da hacia una calle o avenida.

Una forma para disminuir ruidos es la utilización de vidrios dobles y de materiales amortiguadores como cortinas de género, alfombras y pisos de goma, además de preferir la madera en el mobiliario (en vez de metal).

**Nota: La música ambiental, bien programada, ayuda a aumentar la productividad, pero resultará lo contrario si se convierte en elemento distractor.**

6. **Ventilación y calefacción:** Estos dos aspectos ambientales, bien tratados, permiten que el trabajador desarrolle su labor con comodidad.

Los extractores de aire permiten la renovación constante del mismo, beneficiando la oxigenación; un ventilador sólo agita el mismo aire.

La temperatura debe ser controlada para que no sufra cambios bruscos (20° C es ideal). El aletargamiento de los cuerpos se puede producir tanto por exceso de calor o de frío. Recuerde que en actividades que requieran más movimiento corporal se desprenderá calor (digitar, por ejemplo).

7. **Higiene y decoración:** La ambientación de una oficina requiere indiscutiblemente de higiene constante. Usted, como secretaria, deberá prever que el personal de aseo mantenga limpio el recinto, especialmente donde el público deba esperar. Procure que los papeleros y ceniceros se mantengan limpios, evitando olores y aspectos desagradables.

En cuanto al ornato o decoración de la oficina podemos decir que es tarea cada vez de preocupación menor de una secretaria por cuanto las empresas contratan, ya con bastante frecuencia, los servicios profesionales de diseñadores expertos en ambientes determinando un estilo particular para cada compañía.

Sin embargo, si usted debe participar en la ambientación de su oficina, considere los siguientes:

- a. **Buen gusto y sobriedad:** En la elección de adornos, calendarios, plantas de interior, etc. y que vayan acorde con el estilo de la oficina (recuerde que hay artículos y mobiliario bonitos, pero que son propios de una casa de residencia común).
- b. **También ponga atención con las publicaciones que presenta en las mesitas de espera:** Estas deben ser, en lo posible, actuales y estar en muy buen estado (a usted no le gustaría hojear una revista que se está cayendo a pedazos).
- c. **Equilibrio y eliminación de excesos:** Ni mucho ni poco. Los extremos nunca son recomendables: Por ejemplo, muchas secretarias invaden con plantas o fotografías su puesto de trabajo, convirtiendo estos elementos en distractores del propio trabajo. En cuanto a arreglos de flores, se recomienda los adornos secos, no artificiales (para evitar los volcamientos de floreros o similares).
- d. **Elección de colores y diseños apropiados:** Es recomendable seguir un estilo determinado para adornos y mobiliario. Las combinaciones de estilos y diseños diferentes no siempre dan un buen resultado. Hay que hacer notar que la oficina no es el lugar donde llegan a morir los muebles que se dieron de baja en casa (algo que se observa en recepciones médicas habitualmente).

### ***Características que deben reunir los muebles de oficina:***

Los muebles de oficina deben reunir ciertas características que permitan cumplir con el objetivo de la unidad en que se encuentren:

- 1. Funcionales:** Deben cumplir con el propósito para el cual fueron diseñados. Suele suceder que se adaptan, ciertos muebles, para otros propósitos, no obteniéndose el resultado esperado.
- 2. Estables:** No deben presentar defectos que impidan su uso apropiado. Por ejemplo, un escritorio desnivelado no permitirá que usemos su superficie convenientemente.
- 3. Ergonómicos:** Deben estar diseñados atendiendo la figura humana y su movimiento. Ejemplo son las sillas anatómicas.
- 4. Livianos:** Deben permitir un movimiento fácil de traslado, especialmente para facilitar la limpieza de pisos.
- 5. En buen estado:** Deben presentar el material de fabricación como la pintura o barniz sin deterioros.
- 6. De diseños simples:** Los diseños simples, lisos, permiten una más fácil y mejor limpieza.

### ***Tipos de muebles de oficina:***

1. Escritorios (difieren en tamaño de acuerdo con la jerarquía de quienes los usan: los que hay para junior o personal de servicio, para Funcionarios Administrativos, secretarias, Jefaturas, Gerencias, Gerente General, Presidencia y Directorio).
2. Mesas para reuniones: Para grupos de 4 a 12 o más personas.
3. Mesas para teléfono y para otros equipos.
4. Sillas de trabajo: Con brazos para las jefaturas y sin brazos para las secretarias. Normalmente con ruedas y rotatorias para facilitar el desplazamiento en el puesto de trabajo.
5. Sillas de visitas: Estables, nunca con ruedas (más de alguien se sentirá niño y jugará).
6. Sillones y banquetas de espera: Cómodos, pero nunca mullidos ni con plumones. Están hechos para que el público espere durante cierto tiempo, pero no para dormir.
7. Estanterías abiertas y cerradas: Con diseños interiores que permitan que documentos o materiales almacenados se ubiquen en forma adecuada y segura.

### ***Uso de su escritorio:***

Recuerde que su escritorio es una superficie de trabajo. Intente mantenerla despejada para la atención de la documentación de entrada o salida que usted deba hacer. Evite el exceso de adornos y fotografías sobre esta superficie.

Las herramientas de mayor uso puede tenerlas en el cajón superior, desplazando los materiales de menor uso hacia los cajones inferiores. Almacene en él los suministros requeridos sólo para la semana.

En cuanto al diseño, prefiera un escritorio con tapa frontal que permita un movimiento más libre de sus piernas.

Como consejo, evite colocar una silla frente a su escritorio; las personas que requieran formularle alguna consulta la harán más rápido. Ofrezca sólo asiento cuando el asunto a tratar demandará más tiempo.

## EQUIPOS DE OFICINA:

El equipamiento tecnológico de la oficina es el que más rápido cambia debido a los avances en este campo.

Agrupados, podemos clasificar:

- 1. Equipos de oficina para procesar y multicopiar textos:** Impresoras y fotocopiadoras de distintos modelos.  
Equipos modernos como fotocopiadoras que cumplen triple función: fotocopia, impresora y fax.
- 2. Equipos de oficina para destruir información confidencial:** Destruidores de papel y cintas. (Pica papeles).
- 3. Equipos para ensobrar automáticamente.**
- 4. Equipos para oficina para comunicaciones:** Centrales telefónicas, multilíneas, anexos, citófonos, celulares, grabadoras, videoteléfono, sistema de buscapersonas, correo electrónico, video-comunicaciones, Fax.

**Nota: Un anexo está siempre conectado a una central telefónica y tiene salida al exterior. Un citófono está conectado a un circuito interno de comunicación. Un anexo puede actuar como citófono, pero un citófono no puede actuar como anexo.**

- 5. Equipos para conferencias de apoyo audiovisual:** Distintos tipos de proyectoras, sistemas de audio y video, Pizarrón electrónico, proyectoras de transparencias, equipos multimedia como data show, sistemas convencionales de audio y video.





**MÓDULO  
ORGANIZACIÓN DE OFICINA  
GUÍA DE TRABAJO: LA OFICINA**

ADMINISTRACIÓN  
Prof.: Verónica Rojas H.

**Estudiante:**

**Fecha:**

**Objetivo:** Reconocer distintos tipos de oficinas en las empresas, a qué se deben sus nombres, uso de espacios, características ambientales, tipo de mobiliario y su ubicación en la oficina para lograr que el funcionario tenga mayor productividad cuidando de su salud durante su desempeño laboral.

Devolver cuestionario respondido al correo verurojash@gmail.com

**I.- CONTESTAR LAS SIGUIENTES PREGUNTAS QUE SE FORMULAN A CONTINUACIÓN, GUIÁNDOSE POR LO QUE INDICA EL TEXTO.**

1. ¿Cuáles son los criterios que se consideran para clasificar y dar nombre a las oficinas? Sólo menciónelas (4 Ptos.)
  - a)
  - b) etc.
2. En relación con las características ambientales que debe tener la oficina, ¿Cuáles son éstas? Menciónelas solamente. (4 Ptos.)
  - 1.
  - 2.Etc.
3. Si tuviera que implementar una oficina, ¿cómo la equiparía? Haga una descripción escrita. (4 Ptos.)
4. Mencione tres nombres de oficinas que correspondan a la clasificación "según sus funciones": (3 Ptos.)
5. Se dijo en una clase que las empresas pueden clasificarse según origen del capital, esto es: Privada, Pública y Mixta. Se solicita dar dos ejemplos de cada una. (6 Ptos.)
6. Las empresas estatales, ¿qué otro nombre recibe dentro de la clasificación? (1 Pto.)
7. ¿En el Organigrama de la Empresa aparece representada la oficina de la secretaria? Fundamente su respuesta. (2 Ptos.)

**II.- TACHE CON UNA "X" LA LETRA DE LA ALTERNATIVA QUE CONSIDERE CORRECTA. (4 Ptos.)**

1. La iluminación ideal que debe tener una oficina es:
- a) Luz artificial con natural.
  - b) Por su función, poca iluminación.
  - c) Sólo luz natural.
  - d) Únicamente luz artificial.
  - e) Ideal luz natural.
2. La mala iluminación provoca:
- a) Dolor de espalda.
  - b) Jaqueca.
  - c) Cansancio del nervio óptico y posterior jaqueca.
  - d) Desánimo de trabajar.
  - e) Mareos.



3. Para disminuir ruidos en la oficina se aconseja:
- a) El uso de cortinas de género.
  - b) Evitar superficies metálicas.
  - c) Preferir superficies de madera.
  - d) Abrir las ventanas.
  - e) Usar alfombra.
4. Se dice que en decoración de oficina se deben elegir colores y diseños apropiados que contribuyan a la productividad, por tanto, se debe cuidar la imagen que se proyecta a través de un:
- a) Mobiliario cuidado.
  - b) Color de persianas o cortinas en el tono del uniforme del personal.
  - c) Escritorio atiborrado de fotos familiares.
  - d) La ubicación de una planta con amplios y grandes follajes.
  - e) Tanto color del muro como el de las cortinas deben ser del mismo tono o semejante.

### III. COMPRENSIÓN LECTORA. (11 Ptos.)

#### El Diseño del Puesto de Trabajo y la importancia de la Ergonomía.

El **Puesto de Trabajo** es el lugar que un trabajador ocupa cuando desempeña una tarea. Por ello, el Puesto de Trabajo debe estar diseñado para evitar enfermedades relacionadas con condiciones laborales deficientes, así como para asegurar que el trabajo sea productivo.

Hay que diseñar el puesto teniendo en cuenta al trabajador y la tarea que va a realizar, a fin de que esta se realice cómodamente y de forma eficiente. El **diseño de los Puestos de Trabajo** debe comprender todos los elementos que integran el sistema de trabajo, incluyendo los aspectos relativos al medio ambiente físico y a la organización del trabajo.

Si el Puesto de Trabajo está diseñado adecuadamente, el trabajador podrá mantener una postura corporal correcta y cómoda, evitando así posibles lesiones en la espalda, problemas de circulación en las piernas, etc. Las **principales** causas de estos **problemas** pueden ser: asientos mal diseñados, permanecer de pie durante mucho tiempo, extender demasiado los brazos para alcanzar los objetos o una iluminación insuficiente que obliga al trabajador a acercarse demasiado a las piezas.

El Diseño de un nuevo Puesto de Trabajo, o el rediseño de uno ya existente, conlleva un procedimiento que consta de varias etapas. La intervención de los ergónomos no debería darse después de que se hayan tomado las decisiones importantes (al final del proceso), sino antes, para tratar de resolver los problemas de diseño. La **Ergonomía** debe estar presente desde el comienzo del proceso de diseño e intervenir en todas sus etapas. **Se recomienda una estrecha colaboración entre diseñador, ingeniero y ergónomo.** Es importante que, en todas las decisiones tomadas durante el proceso de diseño, se tenga en cuenta la complejidad entre la ingeniería y los factores humanos. Entendiéndose por Ergonomía a las características anatómicas, antropométricas, fisiológicas y biomecánicas en relación con la actividad física, siendo los temas más relevantes, el manejo de materiales, movimientos repetitivos, la sobrecarga postural, los trastornos músculo esqueléticos relacionados con el trabajo, el diseño del trabajo, la seguridad y la salud en relación de la interacción con otros factores de riesgo, como los factores ambientales y organizacionales.



**A. Responder las siguientes preguntas sacadas del texto "El Diseño del Puesto de Trabajo y la importancia de la Ergonomía".**

1. ¿Qué debe tener en cuenta la empresa a la hora de diseñar un Puesto de Trabajo? (3 Ptos.)

1.
2.
3.

2. ¿Cuáles son las **principales** causas de dolores de espalda, problemas a la vista, problemas de circulación en las piernas, entre otras enfermedades profesionales? (2 Ptos.)


3. ¿Qué se recomienda hacer antes de diseñar el puesto de trabajo de un trabajador? (2 Ptos.)


4. ¿Qué se comprende por ERGONOMÍA? (4 Ptos.)
