



MÓDULO ORGANIZACIÓN DE OFICINAS GUÍA DE APRENDIZAJE: “MI OFICINA... UNA PLATAFORMA DE ACCIÓN EFICIENTE”

Objetivos de Aprendizaje: 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.

PARA TENER EN CUENTA...

Cualquier organización que desee alcanzar eficazmente sus metas planeadas, deberá establecer la manera bajo la cual el personal colaborará para hacerlo posible. Para esto, se deberá definir, establecer y mantener una estructura que dará soporte a las necesidades organizacionales. Es la función de organización, la que se encarga de crear las bases sobre las cuáles la organización a través de los diferentes equipos laborales, podrán cooperar entre ellos y trabajar eficazmente, ya que poseerán conocimiento del rol que han de desempeñar y de cómo se relacionan sus funciones entre sí. La función de coordinación o dirección esencialmente estará ligada a las relaciones interpersonales de la organización. Esta función entonces complementa a las otras y permite la relación laboral con los empleados al transmitir instrucciones, fomentando la buena comunicación a la hora de dirigir.



Aprendamos

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.

Es un grupo de personas con cualidades de administrar ciertas actividades esenciales. Un espacio Profesional Compartido (EPC) o también llamado la oficina administrativa ha sido definido por el IEGE, 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.

1. ¿Cuál es el propósito de la función “organización” en una empresa?

2. ¿Cuál es el propósito de la función “coordinación” en una empresa?

3. ¿A su juicio, cuál es la definición más completa de oficina y explique por qué razón la escogió?

4. ¿Según el texto anterior en qué áreas operan los distintos departamentos de una oficina?

5. ¿En qué consiste la función primaria de la oficina?

6. ¿Por qué se menciona que la oficina es la base operativa para el cálculo y control?

7. ¿Cuál es la utilidad de un sistema de registro en una oficina?

8. ¿Cuál es el propósito que se requieran sistemas adecuados para asegurar que los distintos departamentos cumplan con sus objetivos?

El propósito de la oficina periférica y el papel que representa dentro de la organización general.

1. Las interacciones con otras unidades de negocio y con el mercado objetivo
2. La naturaleza y la vigencia de los sistemas disponibles para la gestión administrativa
3. Los procedimientos empleados: cómo están diseñados y por quién.
4. Los métodos empleados y los equipos implantados
5. La planificación y control de los trabajos para verificar los resultados alcanzados (cantidad y calidad)

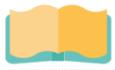
Consideraciones básicas que deben ser establecidas antes de implementar o revisar los procedimientos administrativos de una unidad de trabajo.

SABIAS QUÉ... De acuerdo con Chiavenato, organización se refiere “al acto de organizar, integrar y estructurar los recursos y los órganos involucrados, estableciendo sus relaciones y asignando atribuciones”. Organizar implica establecer orden, crear interrelación funcional o dependencia, cuidando siempre el aspecto de brindar armonía a las partes, es decir la organización ayudará a constituir la estructura que servirá para llevar a cabo lo planeado.

Cuadro de respuesta para hallazgos y propuestas a fin de implementar procedimiento administrativo

Consideraciones	Antes de implementar (hallazgos)	Observaciones y sugerencias (propuestas)
Propósito de la oficina		
Rol que representa la oficina al interior de la organización		
Las interacciones con otras unidades de negocio (interno)		
Las interacciones con otros mercados objetivos (externo)		
Naturaleza y vigencia de los sistemas disponibles para la gestión administrativa		
Procedimientos empleados (cómo están diseñados y por quién)		
Métodos empleados		
Equipos implantados		
Planificación de las tareas		
Control de las tareas (para verificar los resultados alcanzados, cantidad y calidad)		

PARA TENER EN CUENTA... En el mundo laboral se está profundizando el cambio drástico de paradigmas; hoy mandan la horizontalidad, el teletrabajo, la flexibilidad en tiempos y formas; para muchos jóvenes, la calidad de vida pesa tanto o más que el propio salario. La distinción entre tiempo libre y vida laboral como si fuera el deber por un lado, y el placer, por otro, es una frontera que deja de existir. También la palabra “empleado”, que empieza a cambiar por socio, colaborador y/o partner.



Aprendamos

Pasos para desarrollar una estructura organizacional

1. Determinar los trabajos requeridos para cumplir con los objetivos señalados en la planeación.
2. División del trabajo, se analizan y clasifican las actividades
3. Agrupar las actividades (Quién y dónde se realizarán)
 - a. Puestos. Unidad mínima de trabajo
 - b. Órganos. División organizacional de acuerdo a la agrupación de puestos similares.
4. Descripción de puestos. Deberá especificar las funciones, relaciones de autoridad, nivel de responsabilidad y canales de comunicación.
5. Asignar los recursos materiales, técnicos y económicos que sean necesarios para la realización de las actividades de cada puesto.
6. Coordinar los esfuerzos. Mediante procedimientos formales (manuales, instructivos y reglamentos) e informales que ayuden a la sincronización de los recursos, del personal y de las unidades hacia el logro de los objetivos organizacionales.

PROPÓSITO DE LAS OFICINAS (UNIDADES DE TRABAJO) Y ALGUNAS CLASIFICACIONES

Según el modo de trabajo

- Reuniones de equipos de trabajo pequeño
- Reuniones de equipos de trabajo grandes
- Trabajo individual
- Reuniones informales
- Descanso

Según las tareas

- Oficinas abiertas
- Oficinas cerradas
- Oficina ejecutiva
- Oficina virtual
- Oficina moderna



¿Cómo fomentar la innovación en un centro de trabajo a través de la estructura y el ambiente?

Cuatro tipos de espacios creativos (según Krusty Groves)

1. Espacios para reflexionar
2. Espacios para colaborar
3. Espacios que estimulan
4. Espacios para jugar

DISTRIBUCIÓN DE LAS ÁREAS DE TRABAJO

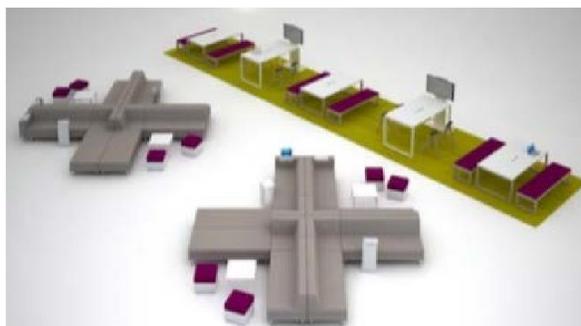
Para lograr una organización de alto desempeño no basta contar – por separado – con estructuras de organización adecuadas, con sistemas de procedimiento de trabajo idóneos, ni con aptitudes elevadas del personal; se requiere además integrar los elementos y espacios de trabajo para crear un ambiente favorable 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.
- Ubicación de las áreas de atención a clientes en los lugares más accesibles.



Ejercitemos

TRABAJO EN DUPLAS: Registra en el casillero en blanco del cuadro B, aquella letra de aquel factor del cuadro A que represente y/o coincida claramente con alguna opinión de desconformidad del cuadro B.

CUADRO A

	Factores a considerar
A	Que refleje y facilite las relaciones de trabajo entre las unidades que la componen.
B	Que esté de acuerdo con los sistemas de información y procesos de comunicación establecidos.
C	Que procure seguir una secuencia lógica de las operaciones
D	Que permita una adecuada supervisión de trabajo y comodidad en su realización
E	Que al producirse cambios en la estructura orgánica o funcional, se permita introducir modificaciones fácilmente.
F	Que la ubicación de las áreas de atención clientes estén en los lugares más accesibles.

CUADRO B

	Opiniones de desconformidad
	“Nuestras oficinas están muy distantes del proceso productivo principal”
	“Ni siquiera nuestro jefe directo se acerca a revisar nuestros informes”
	“¿y qué ocurrirá con las nuevas instalaciones, cuándo se modifiquen los puestos de trabajo?”
	“En esta oficina tan incómoda es imposible facilitar la relación con las demás unidades de trabajo”
	“Ya son muchos los reclamos de los supervisores que indican que sus empleados atienden personalmente reclamos de clientes”
	Según el gerente de informática, este indica que la disposición del mobiliario de las unidades de trabajo, no tiene relación con los sistemas de información.

Qué situaciones en una unidad de trabajo (oficina) considera usted impactan en cada uno de los siguientes factores: 1. La disposición oportuna de información 2. La disposición oportuna de materiales y equipos

Factores que favorecen el desarrollo de un modelo de unidad de trabajo (oficina)	Oficina A	Oficina B
¿Refleja y facilita las relaciones de trabajo entre las unidades que la componen?		
¿Está de acuerdo con los sistemas de información y procesos de comunicación establecidos?		
¿Desarrolla las funciones asignadas a cada unidad, procurando seguir una secuencia lógica en las operaciones, considerando la naturaleza, volumen, frecuencia de las tareas?		
¿Permite una adecuada supervisión de trabajo y comodidad en su realización?		
¿Considera posibles cambios en la estructura orgánica o funcional, para distribuir el espacio de manera tal que permita introducir modificaciones fácilmente?		
¿Se ubican las áreas de atención a clientes en los lugares más accesibles?		



Reflexiona y Comparte

Ahora bien, una vez realizados los ejercicios de aplicación, comenta y reflexiona con tus compañeros del grupo curso.

Anota las reflexiones y comentarios:

.....

.....

.....

.....

.....

PAUTA DE AUTOEVALUACIÓN

CURSO: -----FECHA-----

NOMBRE DEL ESTUDIANTE-----

Donde 7 es más y 1 es menos

INDICADORES	1	2	3	4	5	6	7
1. Respeto la opinión de mis compañeros							
2. Aporta con sus ideas							
3. Mantienen la autodisciplina en clases							
4. Uso de vocabulario adecuado							
5. Aporto de manera positiva al trabajo							
6. Dejo limpio mi lugar de trabajo							
7. Presto atención a las indicaciones							
8. Respeta plazos acordados							
9. Presento mi trabajo terminado							

Nota Final.....