



Ministerio de
Educación

Gobierno de Chile

Guías de Aprendizaje para Módulos de las Especialidades Administración y Contabilidad en la Educación Media Técnico Profesional

Especialidades del Sector Administración de la
Educación Media Técnico Profesional



Especialidad Administración

Módulo **Organización de Oficinas**

Guía de aprendizaje N°1

Guías de Aprendizaje para Módulos de las Especialidades Administración y Contabilidad en la Educación Media Técnico Profesional

Módulo: "Organización de Oficinas"
Educación Media Técnico Profesional.

Guía de aprendizaje N°1
"Mi oficina... una plataforma de acción eficiente"

Ministerio de Educación
Secretaría Ejecutiva de Educación Técnico Profesional

Programa Interdisciplinario de Investigaciones en Educación (PIIE)
María Luisa Santander 0440. Providencia, Santiago
<http://www.piie.cl>

Dirección:
Dante Castillo Guajardo

Coordinación:
Francisca Gómez Ríos

Diseño Instruccional:
Francisca Gómez Ríos
María Angélica Maldonado Silva
Elsa Nicolini Landero
María Celeste Soto Ilufi

Experto en Contenidos:
Carlos Guillermo Pezoa Correa

Diseño Gráfico:
Guillermo Hernández Valdés
Felipe Pavez Cisternas

Registro ISBN: 978-956-7342-17-4
Registro de Propiedad Intelectual N° A-276458



Especialidad Administración //

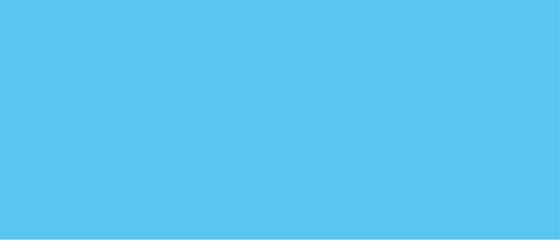
Módulo Organización de Oficinas

Guía de aprendizaje N°1
“Mi oficina... una plataforma de acción
eficiente”



Índice

1. Introducción al módulo
2. Objetivos de aprendizaje, aprendizajes esperados y
3. Ruta del aprendizaje
4. Situación problema
5. Aprendamos
6. Hagámoslo
7. Trabajo en equipo
8. Reflexionemos
9. Evaluación
10. Bibliografía



Introducción

En este módulo de 76 horas, se espera que los y las estudiantes aprendan a convertir la oficina en una plataforma de acción eficiente y a administrar su tiempo y organización de acuerdo a sus funciones, equipos, materiales e infraestructura, considerando que la comodidad física y los factores estéticos son aspectos fundamentales para el bienestar y para la imagen que se transmite a los clientes. Un escritorio ordenado, buena iluminación e infraestructura adecuada son básicos para el buen desempeño laboral.

De esta manera, se pretende que las y los estudiantes sean capaces de identificar las áreas de trabajo de una oficina y su respectiva utilidad para la organización; distinguir entre diversos tipos de oficina y sus correspondientes fortalezas y debilidades; diseñar protocolos de recepción y despacho de correspondencia; organizar y manejar archivos y construir categorías; y ordenar documentos, formularios, portafolios y otros, en forma manual y digital, para su utilización de manera oportuna, siguiendo las instrucciones de su jefatura.

Los temas clave en este módulo son los tipos de oficinas, la implementación y los tipos de documentos y formularios.

Vamos a conocer...

1. Conceptos de sistemas de información de las empresas.
2. Descripción y atributos de los sistemas de información
3. Tipos de sistemas de información
4. Consideraciones para revisar procedimientos administrativos
5. Propósitos y clasificación de oficinas
6. Las áreas de trabajo de una oficina y distribución de su espacio
7. Consideraciones en la distribución del espacio de una oficina

Módulo Organización de Oficinas

Guía de aprendizaje N°1

“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.

Aprendizajes Esperados

- Organiza el lugar de trabajo para disponer oportunamente de información y/o materiales para el desarrollo de las tareas, según el tipo de oficina.

Criterios De Evaluación

- Propone formas de organización de distintos tipos de oficina, considerando el propósito de esta y el tipo de información que maneja.
- Estructura las áreas de trabajo de acuerdo al modelo de oficina definido, teniendo en cuenta que esta debe facilitar el acceso a la información u objetos que en ella se utilizan.
- Distribuye el mobiliario en el espacio de trabajo, para manejar de forma expedita los recursos de la oficina, aplicando criterios de prevención de riesgos.



Ruta del Aprendizaje ...





B

Leer y utilizar distintos tipos de textos relacionados con el trabajo, tales como especificaciones técnicas, normativas diversas, legislación laboral, así como noticias y artículos que enriquezcan su experiencia laboral.

C

Realizar las tareas de manera prolija, cumpliendo plazos establecidos y estándares de calidad, y buscando alternativas y soluciones cuando se presentan problemas pertinentes a las funciones desempeñadas.

D

Trabajar eficazmente en equipo, coordinando acciones con otros instituto a distancia, solicitando y prestando cooperación para el buen cumplimiento de sus tareas habituales o emergentes.

H

Manejar tecnologías de la información y comunicación para obtener y procesar información pertinente al trabajo, así como para comunicar resultados, instrucciones e ideas.

K

Prevenir situaciones de riesgo y enfermedades ocupacionales, evaluando las condiciones del entorno del trabajo y utilizando los elementos de protección personal según la normativa correspondiente.



Situación Problema

La calidad de las comunicaciones internas de la empresa INTERVALLE S.A. y la calidad entre ésta y su mercado o entorno económico, han dependido siempre de la correcta administración del flujo de información entre las áreas y departamentos involucrados. En sus unidades de trabajo (Oficinas), sus procedimientos administrativos no guardan relación con el propósito de asegurar que los distintos departamentos funcionales de la empresa logren sus objetivos. Sin embargo, los sistemas de información de INTERVALLE S.A no están diseñados para aportar un gran número de procedimientos sistematizados para alcanzar las metas y objetivos de la empresa.

Los principios de una correcta gestión administrativa de oficina en la empresa INTERVALLE S.A. han sido llevados a cabo durante muchos años basado en la experiencia y la práctica de los antiguos administradores. Sin embargo, en el correr de los últimos años han cambiado algunas situaciones, como por ejemplo; no se dispone de información oportuna en los departamentos de la empresa INTERVALLE S.A., con el correr del tiempo se hace imprescindible contar con nuevos materiales para el desarrollo de las nuevas funciones en los distintos departamentos, los sistemas de control deben responder a las nuevas demandas de información en las distintas unidades de trabajo (oficina) de INTERVALLE S.A.

IDENTIFIQUEMOS EL PROBLEMA

1.- ¿En qué consiste la dependencia que tiene la calidad de las comunicaciones en la empresa INTERVALLE S.A?

.....

.....

.....

.....

2.- ¿Con qué no guardan relación los procedimientos de trabajo en sus unidades de trabajo?

.....

.....

.....

.....

3.- ¿Para qué no están diseñados los sistemas de información de la empresa INTERVALLE S.A?

.....
.....
.....
.....

4.- ¿En qué se han basado los antiguos administradores de INTERVALLE S.A?

.....
.....
.....
.....

5.- ¿Cuáles son las cosas que han cambiado en el entorno interno y externo de la empresa INTERVALLE S.A.

.....
.....
.....
.....

COMPENDAMOS LA SITUACIÓN PROBLEMA

Completa el siguiente cuadro que te permitirá ordenar la información y Resolver la situación problema

Contexto (¿Dónde se desarrolla el problema?)	
Asunto (¿De qué trata el problema?)	
Problema (¿Qué se pide?)	
Variables involucradas	
Personajes	
Conceptos administrativos que responde a la problemática	
Otros	

ACTIVACIÓN DE CONOCIMIENTOS PREVIOS

Una vez conocida la situación problema, te invito a activar tus conocimientos sobre el tema de la organización del lugar de trabajo.

¿Has ingresado a una oficina?

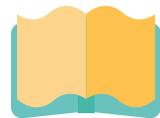
.....
.....
.....

¿Cuándo? ¿Dónde? ¿Por qué razón?

.....
.....
.....

¿Puedes describir la organización de la oficina que visitaste?

.....
.....
.....



Aprendamos



Para comenzar a dar solución a la problemática presentada aprenderemos los Conceptos Clave de la situación.

Datos: Hechos coleccionados, sin procesar y que son identificados simbólicamente con letras, números, valores, resultados, etc.

Sistema: Módulo de elementos que se encuentran interrelacionados, ordenados y que interactúan entre sí.

Información: Hechos procesados dotados de relevancia y con algún propósito, dentro del entorno en el que se desarrollan y que presentan algún valor.

Sistema de Información: encargado de brindar información con algunos atributos importantes que ayudan a realizar alguna operación, tomar una decisión, en el momento que se necesita.

Atributos de la Información

- Comprensión: Debe ser entendible
- Economicidad: Mínimo costo para obtener esta información.
- Confianza: Calidad de datos y fuentes de información
- Relevancia: Útil
- Completitud: Todo el contenido adecuado e importante
- Verificabilidad: Puede ser comprobada
- Oportunidad: Entregado a la persona que la requiere (tiempo y forma)
- Nivel de detalle: Presentación y formato requerido



Respondamos

Reproduzca con sus propias palabras

1. Dato

.....
.....
.....

2. Sistema

.....
.....
.....

3. Información

.....
.....
.....

4. Sistema de información

.....
.....
.....

5. Comprensión

.....
.....
.....

6. Economicidad

.....
.....
.....

7. Confianza

.....
.....
.....

8. Relevancia

.....
.....
.....

9. Completitud

.....
.....
.....

10. Verificabilidad

.....
.....
.....

11. Oportunidad

.....
.....
.....

12. Nivel de detalle

.....
.....
.....



Fig. 1 Clasificación de los sistemas de información

Tipos de Sistemas de Información

- **ERP:** Enterprise Resource Planning: sistemas de gestión integrados que controlan los procesos de toda la empresa (RH, finanzas, producción etc.)
- **CRM Customer Relationship Management:** gestión de la relación con clientes y contactos comerciales.
- **Business Intelligent:** Explotación de datos e información para la toma de decisiones.
- **TPS:** Transaction Processing Systems: Procesos de transacciones y operaciones.
- **MIS:** Management Information Systems: diferencia entre los sistemas de información.
- **BPM:** Business Process Management: diseño, ejecución y control de procesos.
- **DATAWAREHOUSING:** Almacenamiento de datos procedentes de varias fuentes.
- **DATAMINING:** Detección y muestra de relaciones entre los datos y obtener cierto tipo de información.
- **QUERIES AND REPORTING:** Consultas e informes de la BD relaciones.
- **BALANCE SCORECARD:** Cuadro de mando integral: planificación y control que permite generar estrategias y comprobar su ejecución.
- **WEBSITE CORPORATIVO:** Proyección de imagen corporativa,



comunicación, coordinación y operaciones empresariales.

- **GESTION DOCUMENTAL:** Soporte a todas las fases de todos los sistemas de gestión documental.
- **SCM:** Supply Chain Management: automatización de la cadena de suministros de la organización.
- **CTI:** Computer Telephony Integration: Integración entre los sistemas informáticos y los sistemas de comunicación telefónica.
- **GIS:** Geographical Information System (Sistema de información informática) sistema a la gestión de información geográfica (gráfica demapas).
- **SGSI:** Sistema de gestión de seguridad de la información: gestión de seguridad de la información.
- **EDI:** Electronic Data Interchange: Intercambio de información a nivel logístico y comercial.
- **CAD:** Computer Aided Desing (Diseño asistido por ordenador)



Investiguemos

TRABAJO EN DUPLAS

Objetivo: Investiguen por cada tipo sistema de información las ventajas y los beneficios que agregan valor a la empresa.

Actividad: Determine junto a su compañero cuáles son las soluciones y beneficios que implica la utilización de los siguientes “sistemas de información” en la administración de información para la empresa

Aspectos a evaluar:

- Comunicarse por escrito con claridad
- Manejar tecnología de la información para obtener y procesar información

Sistemas de Información	Beneficios y/o soluciones aportados a la empresa
ERP	
CRM	
BUSINESS INTELLIGENT	
TPS	
MIS	
BPM	
DATAWAREHOUSING	
DATAMINING	
QUERIES AND REPORTING	
BALANCE SCORECARD	
WEBSITE CORPORATIVO	
GESTION DOCUMENTAL	
SCM	
CTI	
GIS	
SGSI	
EDI	
CAD	

Fig. N°1 Beneficios aportados por sistema de información

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 transmisión 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.





Respondamos

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?

.....

.....

.....

.....

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

Fig. 2 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.

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)		

Fig. 3 Cuadro de respuesta para hallazgos y propuestas a fin de implementar procedimiento administrativo

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

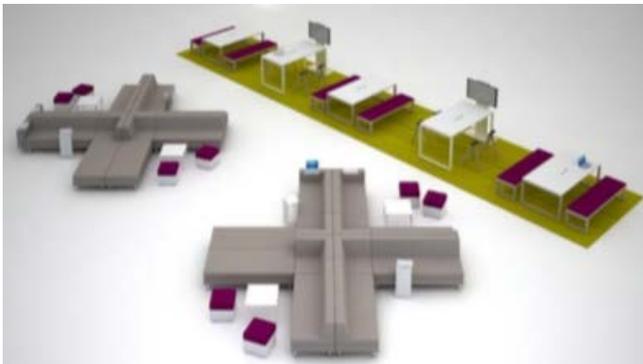
Para lograr una organización de alto desempeño no basta contar - por separado - con estructuras de organización adecuadas, con sistemas de procedimiento de trabajo idóneos, ni con aptitudes elevadas del personal; se requiere además integrar los elementos y espacios de trabajo para crear un ambiente favorable 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

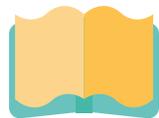
Factores que favorecen el desarrollo de un modelo de unidad de trabajo (oficina)	OFICINA A	OFICINA B
¿Refleja y facilita las relaciones de trabajo entre las unidades que la componen?		
¿Está de acuerdo con los sistemas de información y procesos de comunicación establecidos?		
¿Desarrolla las funciones 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:



Aprendamos

Análisis de la distribución de áreas de trabajo y distribución de personas y mobiliario

El análisis de la distribución del espacio para áreas de trabajo de cualquier organización constituye un aspecto relevante en el estudio de las condiciones en que éste se realiza. La estrecha relación que existe entre las condiciones físicas que conforman el medio en el que un directivo o empleado desempeñan sus tareas, permite afirmar que para lograr un alto grado de eficiencia no basta con armónicas estructuras de organización, con idóneos sistemas y procedimientos de trabajo.

La distribución del espacio de trabajo se refiere a la disposición física de los puestos de trabajo, de sus componentes materiales y a la ubicación de las instalaciones para lograr una máxima eficiencia de los espacios en su unidad de trabajo (oficina).



Investiguemos

La tecnología ciertamente ha cambiado la forma como trabajamos. La Internet, las tablets y las distintas aplicaciones - que permiten exportar los contenidos de la oficina y poder trabajarlos desde cualquier lugar - han hecho que la gerencia de las empresas pregunte qué tareas pueden hacerse fuera de la oficina y cuáles necesitan hacerse dentro de ella. Junto con este replanteamiento sobre cómo se realiza el trabajo de oficina surge el cuestionamiento de cuáles son las herramientas que una empresa necesita tener para facilitar esa labor. (2)

1. ¿Cuál ha sido el elemento principal que ha modificado la forma o los estilos de trabajo en la actualidad?

.....
.....
.....

2. En el contexto anterior, ¿Cuáles son las principales funciones de la Internet y las distintas aplicaciones hoy en día?

.....
.....
.....

3. ¿Qué pregunta se formulan principalmente las empresas respecto a las formas de trabajar actualmente?

.....
.....
.....

La situación problema, nos lleva a plantearnos...

¿Qué preguntas se formulan principalmente las empresas respecto a las formas de trabajar?

Los invito a leer...

Rodrigo Isasi, Director de la consultora de innovación Insitum, recomienda a quienes estén por cambiar el diseño de sus oficinas a estar dispuestos a hacer el trabajo de **personalizar y adaptar aquello que forma parte de trabajo "particular" de su empresa**. Ello no solo hará que el nuevo diseño facilite la forma natural de comunicación entre los trabajadores, sino que además hará que el nuevo diseño sea mejor acogido.



Ejemplo: Recomienda tres pasos a seguir cuándo se quiere adoptar un nuevo diseño de oficina de plano abierto.

1. Identificar las conductas de colaboración y trabajo ya existentes en la empresa que se deseen reforzar. Pues sobre ellas deberá construir el nuevo diseño. (3)
2. Cocrear es decir, incluir en el rediseño de la oficina elementos del personal que se consideren claves, pues ayudarán a asegurar una transición suave y un diseño efectivo.
3. Por último debe lograrse un diseño flexible. Es decir, que no se vea la fuerte inversión en la oficina como una razón para no volver a cambiar nada por algunos años, sino que se deje abierto el diseño para que las mismas personas en la empresa lo puedan ir adaptando a sus necesidades en el día a día.

En cuanto al diseño en sí, Isasi señala que las empresas deben pensar más en **modos de trabajo que en puestos de trabajo**, pues el plano de diseño no debería ser una representación espacial del organigrama de la empresa. En lugar de ello, el espacio debe ser distribuido atendiendo a los modos de trabajo que utiliza la empresa. Para ello es necesario identificar:

1. Cuánto espacio se requiere para el modo de trabajo en reuniones de grupos pequeños.
2. Cuánto espacio se requiere para el modo de trabajo individual.
3. Cuánto para grandes reuniones.
4. Cuánto para reuniones informales y descanso.

Luego, con esa información, se crean los distintos ambientes que conformarán la oficina y los trabajadores ocuparán el espacio que necesiten **según el tipo de trabajo que desarrollarán**.

Cuadro comparativo de los modos de trabajo que utiliza la empresa según M2 utilizados y el óptimo de sus espacios.

Modos de Trabajo	Que actualmente Utiliza la empresa M2	Que utilizarían según el tipo de trabajo que podrían desarrollar (óptimo) M2
Reuniones de Grupos Pequeños		
Trabajo Individual		
Grandes Reuniones		
Reuniones Informales y Descanso		



Trabajemos en Equipo

Situaciones hipotéticas que deben ser consideradas para la realización de un estudio de distribución del espacio en su unidad de trabajo (oficina).

Identifique en el cuadro N°3, la o las situación(es) hipotética(s) que a su juicio dan origen a las características del siguiente informe final.

Informe Final

“Tras cinco años de operación de la nueva planta, los resultados desde el punto de vista del capital humano, son considerados positivos. Existe un alto involucramiento y compromiso de personal, así como una alta productividad, una baja tasa de accidentes y un buen clima laboral. Los empleados se sienten orgullosos de pertenecer al equipo y se consideran partícipes de la construcción del modelo. Prueba de ello es el bajo índice de rotación del personal que solo alcanza el 4%.”

Cuadro N° 3 Situaciones hipotéticas.

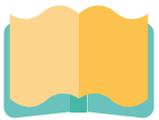
Check	SITUACIONES HIPOTÉTICA A CONSIDERAR	JUSTIFIQUE EL HALLAZGO
	Establecimiento de nuevos objetivos y programas	
	Cambio en la estructura de la organización	
	Modificación de los sistemas y procedimientos de trabajo	
	Como respuesta a la propuesta del personal	
	Incremento del volumen de trabajo	
	Aumento o disminución del personal	
	Reubicación o remodelación de las instalaciones de trabajo	
	Renovación del mobiliario y equipo	
	Atendiendo a las necesidades de servicio al cliente	
	Para el aprovechamiento óptimo de recursos	
	Por reformas al marco legal ambiental	
	En cumplimiento a contenidos y/o acuerdos de operación	
	Por disposiciones oficiales en materia económica	



Apliquemos lo Aprendido

1.- Indique en la columna de la derecha aquella(s) situación(es) que usted considera más cercana(s) y/o contingente(s) al caso que se describe en la columna izquierda, según y de acuerdo al listado de situaciones hipotéticas descritas anteriormente.

Estudio de Caso	Situación o Situaciones
<p>Abrir una nueva planta significó para Cementos Aconcagua una de las decisiones más importantes de los últimos años. Los estudios concluían que era el momento preciso para iniciar la construcción de las modernas instalaciones en los Andes y la gran oportunidad para adoptar un sistema de gestión organizacional que fuese a la par con la tecnología de última generación de sus procesos.</p>	



Aprendamos

Para el mobiliario y equipo

Elaborar una lista que incluya toda la información necesaria para identificar el mobiliario y equipo ubicado en el área que se estudia; entre los datos relevantes está:

- Cantidad
- Dimensiones
- Clase
- Modelo
- Material
- Antigüedad

Así como otras observaciones sobre cada uno de los elementos materiales por unidad orgánica y por puesto. Cada unidad física deberá ser numerada

durante esta etapa con el fin de utilizarla en la distribución final.

Requerimientos de espacio

▪ **Mobiliario**

Tomar en consideración las necesidades de **nuevo mobiliario y equipo**, para llegar a un acuerdo en cuanto a sus dimensiones y características. De la misma manera seleccionar el tipo de divisiones o modulación de las áreas de trabajo.

▪ **Personal**

Prever los cambios de **número de personal**, pues en muchos casos un área de trabajo para cierta cantidad de empleados, resulta insuficiente a corto plazo sino se toman previsiones de las posibles variaciones. Esta información es indispensable para proyectar la instalación de servicios para el personal (sanitarios, guardarropas, salas de descanso, comedor etc.)

Estimación de la superficie requerida

Se obtiene multiplicando el número de puestos de un mismo nivel por la cantidad de espacio que se les destina, este cálculo se repite por cada nivel, sumando las áreas requeridas por todos los puestos. Inventario del personal actual y necesidades de espacio.

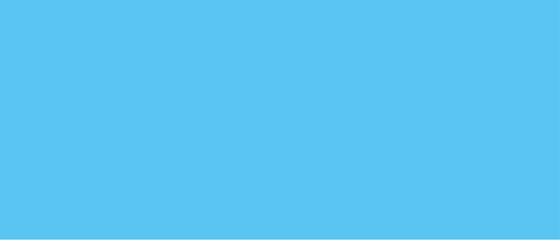
El inventario puede hacerse anotando por cada unidad los datos relativos a los puestos:

- Listas de puestos
 - Número total de personal actualmente en servicio
 - Número total de personal aprobado para sumarse a él.
 - Categoría de los puestos
 - Número de puestos por categoría
 - Número de puestos a los que les serán asignados despachos privados
 - Número total de puestos contemplados
- **Otro dato importante a considerar:**
- Tipo de escritorio y equipo auxiliar necesario para realizar el trabajo
 - Una descripción de cada artículo del mobiliario y equipo. Esto mostrará el tamaño y tipo de artículo, tales como archivadores, libreros, gabinetes para documentos y formularios y otros.

Objetivo: Contribuir al incremento de la eficiencia de las actividades que realizan las unidades de trabajo (oficina) que conforman una organización de acuerdo a las siguientes disposiciones.

A fin de integrar los elementos y espacios de trabajo para crear un ambiente favorable para el desempeño eficiente de las actividades.

Tipos de oficina de acuerdo a su situación estratégica y/o contexto hipotético	Factores a considerar	Recomendación y disposición oportuna de tareas	Recomendación y distribución de espacios	Recomendación y distribución de mobiliario
Establecimiento de nuevos objetivos y programas.	Que estén de acuerdo con los sistemas de información y procesos de comunicación establecidos.			
Cambios en la estructura de la organización.	Que considere posibles cambios en la estructura orgánica y funcional, para distribuir el espacio de manera que permita introducir modificaciones fácilmente.			
Modificación de los sistemas y procedimientos de trabajo.	Que refleje y facilite las relaciones de trabajo entre las unidades que la componen. Que considere los posibles cambios en la estructura orgánica.			
Modificaciones como respuesta a la propuesta del personal.				
Incremento en el volumen de trabajo				
Aumento o disminución del personal				
Reubicación o remodelación de las instalaciones de trabajo				
Remodelación del mobiliario y equipo				



Bibliografía

- Gómez Vieites A. Suarez Rey, C. (2012). Sistemas de información. Herramientas prácticas para la gestión empresarial. México.
- www.es.slideshare.net
- Rodrigo Isasi Director para el Perú de la consultora de innovación Insitum.
- Julián Pérez Porto. Publicado 2009 (<http://definicion.de/oficina>)
- Copyright 2017 SA LA NACION www.lanacion.com.ar
- www.gestipolis.com
- Biblioteca virtual de Derecho, Economía y Ciencias Sociales. Introducción a la gestión empresarial fundamentos teóricos y aplicaciones prácticas. Pedro Rubio Domínguez.
- www.eumed.net