**Guía de Aprendizaje Evaluación parcial**

**Módulo:** Organización y Métodos del trabajo de oficina

**Curso : 3°D**

**Prof: Isabel** Cid Neyra

**Objetivo: Conocer el trabajo y organización de una oficina**

**Enviar a Correo Institucional: Isabel.cidcolegioprovidencialaserena.c**

**Nombre de la Alumna……………………………………………………………….. Curso………… N°……………**

**FECHA: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Ptje Total 61 ptos PTJE. OBTENIDO\_\_\_\_\_Nota\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Instrucciones**

**-Lea y analice el texto y seleccione los conceptos adecuados para realizar un vocabulario técnico del párrafo y defina cada uno de ellos. (Mínimo 20 palabras) 20 Ptos**

**-Realice un crucigrama con los conceptos seleccionados. 10 Ptos.**

**-Confeccione un mapa conceptual (mínimo 30 palabras) 15 Ptos**

**-Escriba si corresponde verdadero y falso 16 Ptos.**

**ORGANIZACIÓN Y METODOS DEL TRABAJO DE OFICINA**

**ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO**

La organización es una función fundamental de la administración del trabajo, su objetivo es ayudar a las personas a trabajar juntas y con eficiencia.

 La organización del trabajo contempla tres elementos a saber:

 **1.- EL TRABAJO**

Son las funciones que se deben cumplir de acuerdo con los pla­nes establecidos, son la base de la organización.

 Las funciones se dividen luego en tareas claramente definidas y dan origen a que el trabajo sea dividido ya sea por su cantidad o por su grado de especialización.

**2.- EL PERSONAL**

El segundo elemento que se debe tener en cuenta, en la orga­nización del trabajo lo constituye el personal encargado de realizar las diferentes funciones.

Cada persona tiene asignada una parte específica del trabajo total, es importante que las tareas asignadas puedan ser realizadas por el trabajador, es decir, que se adapten a su interés, a sus habilidades y experiencias.

**3.- EL LUGAR DE TRABAJO**

Como tercer elemento de organización del trabajo está el lugar en donde este trabajo debe cumplirse, incluye los medios físicos, y el ambiente en general, el local, los materiales, los implementos, muebles, etc.

 El ambiente o clima de trabajo lo constituyen las actitudes, el espíritu general de afectividad y de respeto, estos aspectos influyen decididamente en los resultados del trabajo.

 En síntesis el trabajador necesita:

 -Comprender exactamente las exigencias de sus tareas. -Conocer lo relación de su propio trabajo con el de los demás.

 -Saber su situación de dependencia con sus jefes y la relación con las demás personas de su grupo de trabajo.

 -Su lugar y los elementos de que dispondrá para cumplir sus obligaciones.

**COMO ORGANIZAR EL TRABAJO**

Para lograr una buena organización del trabajo/ es importante atender los siguientes pasos:

 -Conocer los objetivos del trabajo y de la empresa.

 -Dividir el trabajo en tareas.

 -Asignar personal especializado.

 -Delegar la autoridad necesaria para los responsables.

 Quedan en esta forma claramente definidas las relaciones de trabajo y las responsabilidades que competen a cada una de las personas.

 Veamos en detalle cada uno de estos pasos:

 -Conocer objetivos:

 Entendemos como objetivo el efecto que esperamos obtener como resultado de nuestras acciones.

 Los objetivos son la razón de ser de nuestro trabajo.

 Los dueños o socios de la empresa son quienes deben fijar los objetivos y el administrador debe buscar la forma más conveniente para que se cumplan y lograr que efectivamente se haga.

 Es importante que los objetivos sean claramente definidos con el fin de que tanto los trabajadores como los jefes los interpreten correctamente

 Para que los objetivos se cumplan, deben indicar con claridad qué debe hacerse, cuándo debe estar hecho y en qué cantidad.

Los objetivos deben ser adecuados, es decir no deben ser ni muy fáciles ni muy difíciles, en ambos casos son perjudiciales.

 **-División del trabajo:**

 La organización implica una división del trabajo, por lo tanto pode­mos decir que organizar es distribuir el trabajo de una manera racional.

 La división del trabajo es necesaria por lo siguiente:

 -Cada persona tiene habilidades y capacidades diferentes.

 -Una sola persona es incapaz de abarcar todos los conocimientos y técnicas que cada día son más complejos y extensos.

 Al dividir el trabajo se hace necesario asignar responsabilidades y delegar autoridad, lo mismo que coordinar los elementos humanos, materiales y técnicos para lograr el cumplimiento de los

**Objetivos propuestos**

 El administrador deberá realizar actividades como selección de personal, entrenamiento y capacitación del mismo, la clasificación de los puestos de trabajo y sus niveles de remuneración.

 Se debe al mismo tiempo, hacer la evaluación del rendimiento y cumplimiento de las metas fijadas por la empresa

-Asignar personal especializado:

 Para garantizar los resultados no basta determinar las funciones y sus requerimientos a cada empleado, el éxito del trabajo depende de la capacidad y grado de participación del elemento humano.

 De nada sirve planear el trabajo con todas las técnicas si no se cuenta con personal suficientemente preparado o capacitado para realizarlo.

**-Delegación de autoridad:**

 Es la facultad o la autoridad que un jefe entrega a otro jefe subordinado para que este lo reemplace y pueda tomar decisiones sobre los problemas de su competencia.

No puede pensarse en delegar autoridad q todos los niveles administrativos, sino sólo a unos pocos, los menos posibles.

 El que recibe por delegación una parte de autoridad, tiene la responsabilidad solamente ante su superior que se la otorgó, ya que en últimas él es el verdadero responsable.

Administración de las oficinas

La cantidad de personal empleado en las oficinas de los negocios ha aumentado enormemente en las tres últimas décadas. Este gran aumento tiene su origen en el uso de controles más precisos en la industria, y en las demandas en general de los gobiernos, tanto municipales, provinciales como nacionales, de informaciones de toda clase sobre las actividades comerciales.

Los métodos más precisos que se están usando en la planificación y control de los negocios requieren información que sirva de base para trazar los planes; una vez trazados éstos, deben ser traducidos en procedimientos -tales como procedimientos de control de producción-, los cuales en general exigen muchos requisitos y trabajo oficinesco para ser manejados. Es más: los negocios modernos controlan las actividades hasta un grado tal, que hace unas décadas hubiera resultado increíble. Para controlar el cumplimiento de las tareas, tanto de los individuos como de los departamentos, se exigen informaciones, las que se obtienen de los registros, cuyas finalidades, entre otras, son la de suministrar esa información.

El trabajo de oficina en un negocio podrá estar bajo la responsabilidad de los diversos jefes departamentales. Los jefes de departamentos, interesados como están en su propia función dentro del negocio, es muy posible que dediquen poco tiempo a la organización y administración del trabajo en su oficina. En algunas casas y en algunos negocios se designa a un gerente de oficina, cuyos deberes son aconsejar y ayudar a los jefes departamentales, para coordinar la implantación de mejores métodos dentro de la oficina. Pronto se reveló que muchos de los servicios necesarios para la marcha de una oficina eran al mismo tiempo comunes a otros departamentos, tales como servicio de mensajeros, servicio de correo, servicio de teléfono ye internet, los cuales no estaban bajo la responsabilidad especial de nadie dentro de la organización, y que probablemente se llevarían a cabo en forma más perfecta si alguien se hiciese cargo de ellos.

En algunos casos, estos servicios fueron agregados a las tareas que ya le habían sido asignadas al gerente de oficina; más adelante el estudio reveló que ciertos tipos de trabajos de oficina, tales como, estenografía, archivo, etc., eran comunes a todos los departamentos y podrían ser llevados a cabo de una manera más eficaz si se los centralizaba. Al centralizar estas actividades, se lograba mayor especialización, y el tiempo empleado por estos trabajadores se podía usar en una forma más efectiva y al máximo de sus capacidades.

Por ejemplo, un jefe podía a veces tener una secretaria que debía ser una estenógrafa experta. Probablemente, ella no iba a dedicar a la estenografía más de una hora por día, y durante el resto de él realizaría tareas mucho menos especializadas, tales como archivo, contestar el teléfono y trabajo general de oficina.

Al centralizar estas actividades también se pueden establecer niveles básicos de rendimiento e implantar un sistema de pagos de estímulo, que permitirá al empleado obtener ganancias adicionales.

Centralizando todos estos servicios y realizando gran parte del trabajo en forma común a todos los departamentos, no pasó mucho tiempo antes de que todo el trabajo de oficina fuese centralizado bajo un solo control, aunque el lugar de trabajo del empleado de la oficina siguiese siendo el mismo.
Esta mayor centralización del trabajo de oficina permitió poner más cuidado al tomar empleados para que encuadrasen dentro de ciertas especificaciones de tarea y adoptar una uniformidad de salarios que asegurase a los empleados un pago equitativo, un adiestramiento mayor y más flexibilidad en el trabajo. Cuando se llevan a cabo trabajos de oficina para varios departamentos, éstos pueden ser conformados

o ensamblados en forma tal que el trabajo de todos los departamentos se ajuste a un plan y que los empleados de esa oficina estén permanentemente atareados.

En los últimos años ha habido una fuerte tendencia a proveer mejores condiciones de trabajo para los empleados de oficina. Los niveles medios de iluminación se han elevado gracias a 105 adelantos alcanzados en esta materia, que hacen posible un mayor .uso de iluminación general, en lugar de iluminación localizada, y más intensidad lumínica. Se ha prestado mucha atención al control de los ruidos, en la creencia de que el ruido aumenta la fatiga del trabajo de oficina y disminuye, tanto la producción, como la calidad de ese trabajo.

Las oficinas generales ruidosas, tales como el departamento de las máquinas de imprimir direcciones en los sobres y el departamento de las máquinas tabuladoras, han sido separadas para alejarlas de la proximidad de oficinas menos ruidosas, o se las ha aislado en forma tal que el ruido quede confinado a ese solo departamento. En aquellos casos en que el ruido no es tan grande como en los departamentos mencionados, se ha puesto cuidado en usar coberturas de pisos, cortinados, máquinas que produzcan menos ruido, tales como las máquinas de escribir silenciosas, etc. Un factor al elegir la ubicación de oficinas es la ausencia de ruidos exteriores.

**La organización jerárquica del personal de una empresa**

La organización jerárquica, es decir, los canales a lo largo de los cuales fluyen las órdenes, debe ser estable y definida. No debe haber ninguna duda acerca de quién debe recibir los informes de un empleado; éste debe ser vigilado directamente por un jefe y no por dos o más. No debe haber vacíos en la organización jerárquica ni actividades en que no se haya especificado a qué superior se deberá informar, lo cual podrá ocurrir en aquellos casos en que una organización crece muy rápidamente, sin tener por base un plan previo.

Generalmente la organización jerárquica de una empresa se traza en gráficos que indican los conductos primarios de autoridad dentro de la organización. Estos gráficos de organización, sin embargo, deben ser usados con cuidado. Debido a que las organizaciones son dinámicas y cambian constantemente, los gráficos de organización deben ser cambiados a menudo de. Acuerdo con las nuevas modalidades, y mantenerse al día. De lo contrario indicarán la organización del pasado y no del presente. Es más: los gráficos de organización no deben indicar los cruces de relaciones entre departamentos. Si se indicaran en el gráfico, darían por resultado una red de líneas que nadie podría entender.

Por ejemplo, el [departamento de ventas](http://www.organizacionempresas.com/administracion/departamento-ventas)tiene relaciones o contactos con el departamento de producción, con el departamento de crédito, con el de control de producción, etc., todos los cuales no pueden ser normalmente indicados en el gráfico. Por otra parte, algunas personas podrán tener dentro de la organización una influencia excesiva con respecto a la que se ha indicado en el gráfico, o viceversa.

Después de haber establecido los grados de autoridad, es importante fijar la responsabilidad de cada uno. Cada tarea y las responsabilidades inherentes deberán ser cuidadosamente definidas, de modo que no haya repetimos superposiciones o vacíos. La cabeza del negocio delega responsabilidad o ciertas atribuciones en sus subordinados; cuando hace esto, deberá exigirles responsabilidad por su ejecución. Sin embargo, cuando delega autoridad y responsabilidad, no se releva de ella, sino que él será siempre el responsable, aun en el caso de que las personas a quienes delega parte de su responsabilidad no procedan satisfactoriamente.

**División en departamentos**

En el caso de una división en departamentos basada en productos, todas las actividades relativas a la fabricación o venta de un producto serán asignadas a un departamento del negocio. Por ejemplo, la base de la organización de ventas de la General Electric Company es una de éstas. Tiene un departamento de aparatos y de lámparas de radio televisión y electrónicas, de aparatos para el hogar, etc. Estos departamentos efectúan sus propios diseños, producción y ventas.

En la división de departamentos basada en el proceso, todos los de un tipo se colocan en un mismo departamento. Por ejemplo, si en un taller todos los tornos son agrupados en un departamento de tornos, todas las fresadoras en un departamento de fresadoras y todas las estampadoras en un departamento de estampadoras, la base de su organización es la del proceso.

Cuando actividades tales como las ventas se dividen en zonas, llamamos a este tipo división regional o por zonas. Por ejemplo, si el trabajo del gerente general de ventas está dividido en dos partes, es decir, en el de un gerente de ventas del Este y de un gerente de ventas del Oeste, la base de este caso es de división por zona, o regional.

Cuando las actividades se dividen de acuerdo con la naturaleza de la actividad misma, tal como compras, control de producción o inspección, la base para la división departamentales funcional.

La división en departamentos dentro de un negocio, no sólo es importante desde el punto de vista de la organización; también lo es la naturaleza de las relaciones entre sus autoridades. La autoridad de una persona dentro de una organización podrá involucrar:

1.- Relaciones ejecutivas.

2.- Relaciones funcionales.

3.- Relaciones de personal.

La relación ejecutiva involucra el derecho de dar órdenes y exigir cumplimiento. De acuerdo con ella, las órdenes y el grado de autoridad descienden en orden jerárquico desde la cabeza de la organización hasta el operario. Lo ejecutivo implica una responsabilidad activa en la producción. La relación de un empleado con su "patrón" es una relación ejecutiva. Ella señala fuerte y definitivamente las líneas de autoridad dentro de una organización. Su debilidad en el pasado fué motivo de que se asignara demasiado trabajo al capataz.

Fredrick W. Taylor señaló a fines del siglo XIX, en un estudio sobre el trabajo del capataz, que la tarea de éste era demasiado grande. Estaba totalmente a cargo de su taller, era el responsable de seleccionar, emplear y despedir personal, fijaba salarios, era el responsable de la calidad del producto, debía anotar las horas trabajadas, autorizar aumentos de salarios, indicar las vías de producción y sus plazos, despachar y controlar el trabajo, y además era el responsable del adiestramiento del personal y del mantenimiento de sus máquinas. Tenía tanto que hacer que cuando llegaba al taller llevaba a cabo las tareas más urgentes y no tenía tiempo para las restantes, hasta que éstas, a su vez, también se convertían en urgentes. Taylor notó que muchos talleres mecánicos recién establecidos fracasaban, y dedujo de esta manera que tales fracasos se debían a la falta de buenos capataces. En su análisis de las cualidades requeridas para ser un buen capataz, Taylor llegó a la conclusión de que si hubiese alguien que poseyera todas esas cualidades, sería un gerente general y no un capataz.

Propició así la división del trabajo de los capataces en cierto número de funciones, cada una de las cuales fuera realizada por un capataz "funcional", cuyas actividades estuvieran tan limitadas, que fuese relativamente fácil encontrar hombres que poseyeran los requisitos adecuados. Adjudicó al taller cuatro capataces "funcionales", es decir, el capataz de cuadrilla, el capataz de trabajo, el capataz de reparaciones y el inspector. Los operarios no debían ya informar a un solo jefe, sino a 8 jefes: cuatro en el taller y cuatro en la oficina. Si bien este arreglo hizo posible la obtención más fácil de capataces "funcionales", no se generalizó su uso, debido a que los operarios preferían trabajar para un jefe solo y no para ocho, a pesar de que las funciones de éstos estaban claramente definidas y no se superponían. Éste fue el principio de los capataces "funcionales" en los talleres y probablemente también del establecimiento de departamentos "funcionales".