

Institución Educativa Policarpa

Asignatura: Técnicas de Oficina
Grado: Décimo
Docente: Iván Díaz

Clase No. 1
Año: 2020
Tema: Generalidades

Conceptos

Oficina. Del latín *officīna*, es el local destinado a algún trabajo. La oficina, puede tener distintas formas de organización y de distribución del espacio de acuerdo a la cantidad de trabajadores y a su función. Existen oficinas o despachos ocupados por un único trabajador, por lo general, un directivo, gerente o hasta el dueño de la empresa. Otras oficinas son compartidas por muchas personas; si se trata de un espacio de gran tamaño, cada trabajador tendrá su propio espacio. En cambio, si la oficina es de dimensiones reducidas, es probable que varios trabajadores compartan grandes mesas, para hacer su trabajo. Cada organización espacial de la oficina tiene sus ventajas y desventajas. Cuando cada trabajador tiene su propio espacio, se mejora la comodidad y, por lo tanto, la motivación y la productividad y se reducen las conversaciones entre los trabajadores, lo que permite evitar la pérdida de tiempo. En el aspecto negativo, cuando el trabajador se encuentra aislado, es probable que se disperse o se distraiga con mayor facilidad y que, en lugar de trabajar, se dedique a navegar por Internet u otras actividades ociosas.

En las oficinas donde existe menos espacio y distancia entre los empleados, suele haber un clima más bullicioso y menor concentración. Sin embargo, los directivos podrán controlar a los trabajadores con mayor facilidad sin necesidad de desplazamientos, ya que están concentrados en un solo lugar. Hoy en día gracias a la gran cantidad de empresas existentes, también existen edificios de oficinas donde, en lugar de departamentos para vivienda, todas las estructuras disponibles se destinan a la instalación de oficinas. Estos edificios son muy usuales en los centros comerciales y administrativos de las grandes ciudades.

- Teniendo en cuenta la lectura anterior, subraya y transcribe dos ideas que te hayan llamado la atención.*
- Cita dos ejemplos en Policarpa, donde existan oficinas de un solo trabajador y dos ejemplos donde hayan más trabajadores.*
- Desde tu punto de vista, cual presenta mayor ventaja: oficinas con un solo trabajador o con más trabajadores, justifica tu respuesta.*

Técnicas de oficina. Conjunto de procedimientos y habilidades que debe conocer el oficinista para organizar y desarrollar eficientemente su trabajo de la oficina.

Importancia. La importancia de las técnicas de oficina se fundamenta en los siguientes aspectos:

- ✓ Permite la organización y sistematización de toda la información de la empresa.
- ✓ Agilizar el curso de las transacciones comerciales en la empresa, dejando una buena imagen de eficiencia ante el público.
- ✓ Facilita el desempeño laboral de los oficinistas en la empresa.

Aplicación. Las técnicas de oficina se aplican en todos y cada uno de los cargos de una oficina, es decir en las diferentes ocupaciones necesarias según el objeto de la Empresa. En el correcto funcionamiento de una oficina, se consideran tres factores esenciales que son:

- Equipo humano (personal de trabajo)
- Equipo material (elementos de trabajo)
- Equipo mecánico (elementos de oficina)

Dado la importancia que representa para la empresa cada uno de los anteriores factores, es necesario conocer más afondo lo que significa cada uno de ellos:

- Equipo humano o personal de trabajo.** Está integrado por el grupo de personas que pone su talento, su capacidad, sus conocimientos, su voluntad de trabajo al servicio de la empresa que lo ocupa, para procurar el desarrollo normal de sus actividades, el progreso y prosperidad de la misma.

El aporte humano es el factor principal en el buen funcionamiento de una oficina; cualquiera que sea el cargo que desempeñe una persona, ésta debe dar todo lo que humanamente pueda aportar en el cumplimiento de la labor que se le ha encomendado, es decir, debe ser: *honrado en el cumplimiento de su deber*; entre las labores que puede desempeñar un oficinista están:

Recepcionista. Es una función que desempeña una persona cuando personal o telefónicamente atiende al público sirviendo de enlace entre éste y los funcionarios de la empresa, son personas especializadas en atención a la clientela, con algunos estudios de secretaría;

generalmente se ubican a la entrada de estos lugares, tras algún escritorio o compartimiento destinado a ese fin, y dan la bienvenida a quienes allí ingresan, además de corroborar que no sean visitantes no deseados y brindan la información adecuada, para evitar la pérdida de tiempo. Los requisitos para desempeñarse como recepcionista son:

- ✓ Los modales y la cortesía
- ✓ Dominio oral y escrito del idioma
- ✓ Dominio de la mecanografía
- ✓ Discreción y buen criterio
- ✓ Capacidad de análisis para identificar situaciones, tomar determinaciones y seleccionar al público.
- ✓ Manejo de conmutador o central telefónica
- ✓ Firmeza y criterio en situaciones falsas o descorteses
- ✓ Paciencia en el trato con personas difíciles (Tolerancia)
- ✓ Apropiaada atención telefónica.

Secretaria(o). También denominada en algunos lugares del mundo como auxiliar administrativo, es aquella persona que se ocupa de la realización de actividades elementales de oficina, ya sea en una empresa privada o pública, además de ser la estrecha colaboradora del directivo con el cual colabora, debe ser el asistente de su jefe, sus responsabilidades laborales pueden ser muy diferentes en una oficina u otra, dependiendo de la empresa en la cual trabaje; sus principales funciones consisten en representar al superior o a la empresa, organizar el trabajo y coordinar los diferentes tipos de comunicaciones tanto internas como externas, entre otras.

- d. *Teniendo en cuenta lo anterior, identifica quien es el recepcionista y como se orientan las personas cuando necesitan algo o alguien del colegio.*
- e. *¿En la institución existe la función de secretari@? Por quien es desempeñada y cuales son las funciones que cumplen según lo que observas.*

Oficinista de archivo. En toda oficina se requiere de una Organización, ya que siempre hay documentación, comprobantes, correspondencia para archivar; sin embargo este cargo es propio de las Empresas grandes donde existe una oficina dedicada a esta actividad, como: Hospitales, alcaldías, Industrias, Oficinas contables con un gran número de Documentos para archivar, entre otras. La Función básica del Oficinista de Archivo es la Organización de todos los documentos, de acuerdo al sistema que requiere el objeto de la Empresa.

Para desempeñar este cargo se prefiere al personal egresado de una escuela o Colegio Comercial, Academias de Comercio o haber aprobado un curso de Archivo.

- f. *Hoy en día, gracias al avance tecnológico, existen los servidores, que guardan gran cantidad de información; explica las razones por las cuales consideras que ya no se necesita de un archivo físico y las razones de por qué si sigue siendo importante guardar archivos físicos.*

2. Equipo material. Son las herramientas básicas con las que los trabajadores podrán desempeñar sus funciones de una manera óptima y ahorrando el máximo tiempo posible.

A pesar de que puedan parecer elementos sin importancia o que son prescindibles, no podemos permitirnos el lujo de prescindir de ellos. Al fin y al cabo, los diferentes dispositivos y consumibles van a ser tan utilizados como el mobiliario de oficina, mesas de ordenador, sillas ergonómicas; también hay productos, complementos y accesorios, que se utilizan con los equipos de oficina para realizar las tareas administrativas: papel, lapiceros, marcadores, entre otros. Si es habitual el envío de correspondencia, así como de pedidos, necesitaremos material de embalaje: cajas para envío, cinta adhesiva, plástico de burbuja, papel de embalar además de varios tipos de sobres y bolsas etc.

- g. *Además de los mencionados arriba, escribe al menos cinco materiales más empleados en la oficina y explica la importancia de cada uno de ellos en el desempeño de las funciones del oficinista.*

3. Equipo mecánico o equipo de oficina. Está constituido por el conjunto de los equipos o máquinas que facilitan y agilizan la labor de oficina. Hoy en día con el avance de la tecnología, existe en el comercio una serie de equipos que son adoptados por las empresas de acuerdo a sus necesidades; así vemos que las grandes empresas utilizan diversos equipos para mejorar sus servicios o sus productos; el computador por ejemplo para el control de calidad en una fábrica incluso es usado también en las pequeñas empresas. A continuación algunos de los equipos o máquinas de mayor uso en las oficinas:

Computador de escritorio, portátil y tabletas Impresora

Calculadoras y sumadoras	Cámaras de seguridad.
Teléfonos fijos, celulares y radioteléfonos	Video beam
Cámara de video	Fotocopiadora
Cámara fotográfica digital	Modem de internet
Memoria usb	Archivadores

- h. De los elementos antes mencionados, cuáles de ellos consideras que ya no utilizan y escribe la explicación.
- i. Escribe el uso e importancia de cada uno de estos equipos en la oficina.
- j. En la oficina también se utilizan muebles, explica qué clase de muebles se utilizan y cuál es su importancia para la oficina.
- k. Hoy en día el computador es una herramienta indispensable para la oficina, explica la veracidad o falsedad de la anterior afirmación.
- l. En grupos de tres estudiantes y en hojas aparte, representa gráficamente cada uno de los factores esenciales para la oficina y en ellos explica lo que sucedería en la oficina si faltara dicho factor.

La oficina moderna. Es innegable que los espacios de trabajo han sufrido transformaciones importantes durante los últimos tiempos. Los nuevos modelos en el trabajo, nuevas técnicas y tecnologías, los espacios y un sin fin de cambios en las formas de trabajar han influenciado la creación de oficinas mucho más prácticas y dinámicas donde, la optimización de sus elementos es el valor más importante y donde los empleados de las oficinas, tengan todo tipo de comodidades para que, a través de la confortabilidad, se consiga un mayor rendimiento de la labor realizada. Entre los principales aspectos están:

- **Mobiliario ergonómico.** El mobiliario de oficina con características ergonómicas es imprescindible para que los empleados se sientan cómodos durante su jornada laboral y su productividad aumente. Además, este tipo de mobiliario se adapta en función de las características físicas del usuario, lo que le ayuda a prevenir problemas articulares o de espalda.
- **Mesas elevables.** Son una nueva tendencia para las oficinas modernas, ya que permiten un alto grado de personalización en la manera de trabajar y de cada momento según la necesidad del oficinista.
- **Espacios multifuncionales.** Hoy en día, cuando se crean nuevos lugares de trabajo se busca la practicidad, es por esto que en la

elección de estructuras, mobiliario, diseño y demás, se prefiere crear espacios multifuncionales que permitan dar múltiples usos a las diferentes zonas de la oficina, además de dar una excelente presentación a los visitantes.

- **Adaptación tecnológica.** La tecnología ha inundado nuestras vidas y por tanto, nuestra situación laboral. Pocos son los trabajos que se mantienen al margen de los avances tecnológicos. Pantallas planas, proyectores, mobiliario electrificado y un sin fin de elementos tecnológicos que facilitan el desarrollo de la actividad son más que habituales en las oficinas.
- **Espacios compartidos.** Cada vez más, la tendencia es la de abandonar espacios cerrados y apartados por espacios compartidos (open space), donde la mayoría de zonas de la oficina se encuentran juntas en espacios iluminados. De esta forma se eliminan las barreras arquitectónicas fomentando la comunicación e interacción entre empleados y departamentos.
- **Abiertos al mundo.** Antiguamente eran habitual las oficinas con pocas ventanas donde se mostraba cierta desconfianza a mostrar al exterior los espacios de trabajo. Esto ha cambiado radicalmente, grandes ventanales invaden las oficinas aprovechando la luz natural y dando mayor sensación de amplitud, además de la limpieza y elegancia.
-
- m. Teniendo en cuenta las características de la oficina moderna, escribe cuales serían las características de la oficina tradicional.
- n. Teniendo en cuenta las oficinas del colegio, explica las razones si son modernas o tradicionales.
- o. Explica las reformas que le harías a la oficina de la secretaria del colegio para que sea una oficina moderna.
- p. Dibuja o pega imágenes de cada una de las características de la oficina moderna.
- q. Cita dos ejemplos en Policarpa donde existan oficinas tradicionales y dos de oficinas modernas.
- r. Explica la siguiente frase:

Para ser el mejor y alcanzar tus metas solo hay un camino, estudiar y prepararte para los retos de la vida.

