

DISPOSICIÓN DE OFICINAS

De acuerdo a la Oficina Internacional de Trabajo de Ginebra, la distribución física, es “la posición relativa de los departamentos, secciones o escritorios dentro del conjunto de una fábrica, oficina o área de trabajo, de las máquinas, de los puestos de almacenamiento y del trabajo manual o intelectual dentro de cada departamento o sección, de los medios de suministro y acceso a las áreas de almacenamiento y de servicios, todo relacionado dentro del flujo de trabajo”.

La distribución del espacio físico abarca pues dos ámbitos o permite dos niveles de análisis:

- **particular o interno de una oficina**, que consiste en el ordenamiento de los puestos de trabajo, muebles y equipos utilizados por una Unidad, reduciendo las distancias entre aquellos que con más frecuencia se relacionan entre sí
- **general a nivel de locales**, mediante el estudio de la frecuencia de relacionamiento entre Unidades y los recorridos de documentación, materiales, clientes y público entre dos o más servicios.

OBJETIVO DE LA TÉCNICA:

Las diversas técnicas de Organización y Sistemas en su aplicación, atienden preponderantemente a ciertos aspectos de la organización. Cada una pone énfasis en algún elemento a cuyo análisis está dirigida como herramienta de racionalización administrativa. Los diagramas de procedimientos, la medición del trabajo, el análisis y diseño de formularios, facilitan el estudio de las operaciones mediante el análisis paso por paso del trámite. El análisis de disposición de oficinas resulta un complemento de los estudios.

Los objetivos que se persiguen son:

- 1) proporcionar la máxima comodidad posible al mayor número de empleados, clientes, usuarios y público en general
- 2) lograr que los documentos y materiales recorran una distancia lo más recta y corta posible
- 3) facilitar la supervisión de personas y actividades
- 4) contribuir a una mayor seguridad de personal y equipos
- 5) facilitar los procesos naturales de crecimiento y expansión de la empresa

Hay que tener en cuenta tres factores:

- **sociales:** se busca obtener un mayor bienestar para los trabajadores, reducir riesgos con el uso adecuado de elementos e instalaciones, elevar la moral por un ambiente de trabajo grato
- **económicos:** esta técnica redundante en ahorrar costos y espacio, acortar movimientos y desplazamientos, reducir tiempos y porque se obtiene de su correcta aplicación una mayor flexibilidad de adaptación a las modificaciones sobrevinientes
- **administrativos:** porque facilita la supervisión basada en el ordenamiento adecuado de acuerdo a la estructura y jerárquica de cada puesto de trabajo, da claridad a los recorridos de documentos, evita las molestas congestiones de público.

PRINCIPIOS DE DISPOSICIÓN DE OFICINAS:

Los principios que nos van a servir de guías en la aplicación de la técnica son:

- 1) **recorridos mínimos:** el trabajo debe seguir un curso progresivo de avance, pasando por los distintos empleados con un mínimo de distancia, movimientos y tiempo
- 2) **utilización racional del espacio:** teniendo en cuenta los requisitos de espacio para el personal, según el trabajo que realizan, la ubicación de muebles y equipos de acuerdo a procesos, las salas especiales que pueda tener la empresa y sus usos
- 3) **flexibilidad para ampliaciones futuras:** toda distribución del espacio debe contemplar o prever la expansión futura o cambio que pueda ser necesario. La tecnología evoluciona, cambian los procedimientos, cambia la constitución física de los muebles y la flexibilidad de una distribución estriba en su facilidad de adaptarse a los cambios
- 4) **requisitos de los equipos especiales:** en el momento de estudiar la disposición física de una oficina se debe realizar un inventario de todo equipo existente y estudiar la forma en que esos elementos y máquinas se pueden utilizar
- 5) **requisitos de bienestar y seguridad:** este principio es de aplicación tanto para el personal de la empresa como para el público visitante y clientes. El principio rector es

que se debe beneficiar y dar comodidad al mayor número posible de personas y no solamente a algunos sectores o personas en particular.

ESTUDIO DEL MEDIO AMBIENTE:

Son muchos los factores ambientales que influyen en la realización del trabajo, pero hay algunos indispensables a tener en cuenta:

- **ruido:** es un factor del medio ambiente que rodea el trabajo y es de especial importancia en el rendimiento de la actividad administrativa. Está comprobado que los efectos psicológicos y fisiológicos que el exceso de ruido provoca, afectan a las personas e incide en la calidad de trabajo. Hay elementos decorativos que combinan adecuadamente con la estética y calidez del ambiente, y que contribuyen a amortiguar el ruido, como es el caso de alfombras y cortinas.
- **Iluminación:** el rendimiento del trabajo también depende en buena medida de la cantidad y la calidad de la luz disponible y de su adaptación al trabajo que se realiza. Con una iluminación adecuada se logra: disminuir la fatiga del trabajador, mayor rapidez y precisión en el trabajo, no perjudicar la vista del empleado.

Una buena iluminación debe tomar en cuenta las siguientes características: intensidad, buena distribución y estabilidad, ausencia de deslumbramiento.

- **color:** los colores se relacionan estrechamente con la luz y debe efectuarse el estudio de ambos factores en conjunto. Ciertos tonos tienen poder reflexivo, es así que los colores claros aumentan la intensidad de la luz y los oscuros la absorben, disminuyendo su intensidad. Los colores pueden producir efectos dimensionales aparentes de los locales, los colores oscuros, en apariencia hacen avanzar una superficie y los colores claros la alejan. Es así que los locales pueden parecer más reducidos o más grandes, según el color de las paredes y el techo. También hay que tener en cuenta el efecto psicológico que producen en las emociones y procesos del pensamiento. El uso de colores apropiados no sólo mejora el aspecto general de la oficina, sino que además aumenta la eficiencia, reduce la fatiga y eleva la moral. El análisis de estos efectos se conoce como "dinámica del color".

Cálidos: rojo, amarillo, naranja.

Fríos: azul, verde, violeta, gris, negro.

Estimulantes: rojo, amarillo

Sedantes: azul, verde.

Depresivos: violeta, gris intenso, negro.

Por tanto debe evitarse el uso de colores depresivos que producen sentimientos de melancolía y nostalgia, así como el rojo por sus efectos exacerbantes.

- **climatización:** este factor considera la temperatura ambiente, humedad, circulación y purificación del aire. El grado de temperatura óptimo varía según el tipo de trabajo que se realiza y oscila entre 18 y 22 grados para trabajos de oficina. La calefacción debe ser uniforme, sin levantar polvo ni provocar corrientes frías. No debe tampoco reseca el aire ya que la humedad juega un papel importante. Un porcentaje bajo de humedad da sensación de mayor frío y lo contrario ocurre si el nivel de humedad es mayor que el aconsejado.

La metodología de análisis en cuanto a distribución de espacial es la misma que empleamos en los otros casos ya estudiados.

IMPACTO DEL AVANCE TECNOLÓGICO EN LA OFICINA TRADICIONAL:

Tradicionalmente las funciones de una oficina consistían en recibir información, procesarla, registrar los datos necesarios, decidir y ordenar las acciones futuras a realizar con esos datos. Este proceso era realizado con métodos manuales y la recolección de la información se hacía con soportes de papel o formularios.

En la "era de la información" muchas de estas tareas han cambiado. La tecnología de la información se refiere a los medios colectivos para reunir y luego almacenar, transmitir, procesar y recuperar electrónicamente palabras, números, imágenes y sonidos, así como a los medios electrónicos que controlan máquinas de toda especie, desde los aparatos de uso cotidiano hasta las vastas fábricas automatizadas. Las redes de comunicación permiten transmitir en bloque la información para su tratamiento, sincronizar tareas efectuadas desde

puntos de vista diferentes, distribuir hacia los lugares adecuados la información externa a la empresa.

Las telecomunicaciones son un componente básico sobre los cuales se ha desarrollado el conjunto de tecnologías de la información. Hoy contamos con fax, telefonía móvil, contestador telefónico, todas las posibilidades que nos brindan las microcomputadoras, el trabajo en red, el correo electrónico, etc. sin los que no podríamos imaginarnos trabajar y que nos aportan infinidad de ventajas.

Nos disminuye el tiempo de traslado, disminuyen en papeleo, permiten diversidad de interacciones que no están limitadas por el tiempo ni por la distancia, etc.

Todas estas disposiciones, no contradicen los principios de la disposición de oficinas pues los aspectos de la comunicación personal y supervisión mantienen su plena vigencia.

AUTOMATIZACIÓN DE OFICINAS:

LA OFIMÁTICA:

Todos los procesos de mejora de los trabajos de oficina que se han sucedido a lo largo del tiempo convergen hacia la automatización de oficinas. La expresión OFIMÁTICA trata de englobar los componentes fundamentales que la integran: informática, telecomunicaciones y técnicas de oficina.

Este concepto se puede interpretar desde tres niveles de complejidad:

- al conjunto de procesos individuales desarrollados en puestos de trabajo y comprende la mecanización o informatización de tareas individuales. La ofimática es como una caja de herramientas cada vez más sofisticadas que incluyen los procesadores de textos, bases de datos, plantillas electrónicas, representaciones gráficas, sistemas de archivo, etc.
- a la actuación de grupos de trabajo que interactúan entre sí para desarrollar funciones mediante un proceso integrado. Los elementos se interrelacionan en un sistema tecnológico ofimático y aquí lo fundamental son los procesos de comunicación que se establecen entre los grupos de trabajo mediante redes de comunicaciones y servicio de telecomunicaciones.
- a una concepción absolutamente global de la ofimática que comprende a toda la organización. Este último nivel incorpora algunas tecnologías como la inteligencia artificial, los sistemas expertos y también elementos de la teoría de las organizaciones, tanto de diseño organizacional como de aspectos de comportamiento.

La ofimática no se ocupa de la mecanización o informatización de tareas, sino de la reformulación de funciones, tareas y procesos orientada a su realización integral mediante un sistema conjunto de máquinas y hombres organizados al que llamamos "sistema ofimático".

Evidentemente se ha producido un cambio ocupacional con el surgimiento de nuevas actividades y especializaciones: los analistas, programadores, los expertos en sistemas informáticos, los coordinadores, los analistas en gestión para analizar tanta informatización disponible, los de Organización y Sistemas en análisis y diseños de sistemas mecanizados, etc.

Cambio la forma de realizar las tareas, los abastecimientos necesarios para cumplir con las tareas encomendadas, se utilizan otros papeles adaptados a impresoras y fotocopiadoras etc.

Si bien la oficina ha cambiado su fisonomía no por ello deja de estar vigentes el estudio de su disposición.

El Analista de Organización y Sistemas debe conocer la existencia de estos cambios y estas nuevas posibilidades, pero no le compete a él aconsejar sobre cual sistema informático es el mejor ni la marca de equipos de computadoras que se deberá adquirir, ya que esto es tarea del Analista o Ingeniero de Sistemas con en que debe trabajar en forma coordinada.

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE FORMULARIOS

Los formularios constituyen el medio principal para comunicar, transmitir y registrar información, particularmente datos cuantitativos, dentro y fuera de la Organización. Son instrumentos formales indispensables para un adecuado procesamiento del flujo de datos en la empresa.

Si bien los avances tecnológicos, sobre todo el desarrollo de la informática, han disminuido el papel protagónico de los formularios, como exclusivos portadores de la información generada, los dispositivos electrónicos tienden a reemplazar gradualmente a los formularios, pero no a su contenido.

Los formularios son portadores de información, su función es transportar datos o conservarlos en archivos.

Cualquier procedimiento se sirve de ello. Por lo tanto, el estudio de un procedimiento no puede excluir el de los formularios que utiliza, su incidencia es decisiva en todo proceso.

Los problemas más frecuentes de la falta de sistematización de los formularios, pueden ser:

- existencia de distintos formularios con una finalidad igual o similar
- existencia de formularios no adecuados a la función
- reiteración innecesaria de datos de los formularios complementarios.
- diseño deficiente de formularios que dificultan su llenado e interpretación
- información confusa que induce a errores
- número escaso de copias, que limita la información a ciertas áreas de la empresa
- cantidad excesiva de copias que motivan su destrucción o archivo innecesario
- calidad inadecuada del papel con respecto a su utilización
- falta de normalización
- stocks incorrectos.

Hay por sobre todas las cosas que lograr una coordinación entre el formulario y el proceso en que interviene:

El sistema de administración de formularios se plantea los siguientes objetivos:

Eficacia: Un formulario correctamente diseñado debe contemplar los siguientes requisitos:

- necesario para el circuito administrativo en el cual se encuentra comprendido
- claro, de modo que facilite la tarea de su procedimiento
- completo, previendo los espacios requeridos para datos y observaciones
- ordenado, la disposición del impreso seguirá generalmente un orden que faciliten su cumplimentación de la forma más racional y lógica posible
- su utilización dependerá de los sectores responsables de su procesamiento, pero en todos los casos procurará que ella resulte sencilla y conforme a los conocimientos de las personas involucradas.

Economicidad: esto tiene que ver con toda la problemática relacionada con los costos del formulario, ya sean los de impresión de la forma individual, como de los originados en los requisitos del diseño para su procesamiento. Cabe destacar la necesidad de emprender su estudio en forma conjunta, de modo de comparar las ventajas e inconvenientes de cada uno de estos aspectos en forma relacionada.

Oportunidad: desde el momento que cada solicitud de creación de un nuevo formulario o modificación de uno existente es considerado en el ámbito del Sistema, a fin de estudiar su influencia con respecto a los sistemas y procedimientos vigentes, se asegura la coherencia del sistema de información de la organización.

ANÁLISIS DE LOS FORMULARIOS:

Es necesario determinar:

- objetivo específico del formulario
- área o sector emisor
- sectores receptores o afectados
- destino del formulario
- información específica que necesita cada receptor
- fuentes de obtención de los datos
- la eficiencia del formulario en cuanto hace fluido el procesamiento en que se halla incluido, permitiendo que los datos sean de fácil ubicación y acceso.

DISEÑO DE LOS FORMULARIOS:

Si bien el formulario debe ser considerado como un todo integrado, a efectos del estudio de su diseño, es posible distinguir dos grandes aspectos:

1) aspectos funcionales:

- cantidad de ejemplares necesarios
- secuencia en la elaboración y/o organización de los datos
- datos que deberá contener (previo estudio de las necesidades que operativamente requerirán los usuarios)
- destino final de los diversos ejemplares (archivo definitivo, archivo transitorio, destrucción o salida al exterior de la empresa)
- determinación del consumo probable estimado del formulario a efectos de realizar la compra en lotes económicos óptimos.

2) aspectos formales:

- elementos materiales: papeles a emplear, calidad y color, formato del formulario, procedimiento de impresión, tipografía, uso de carbónicos, carbonicados o carbónicos químicos.
- disposición de los datos: márgenes de archivo, denominación del formulario, matriculación del formulario, pie de imprenta, prenumeración, orden de los datos, datos fijos y variables, señales en el formulario, las firmas (visto bueno) responsables, columnas angostas con títulos prolongados, respuestas dirigidas, zonas con datos remarcados, requisitos legales.

LOS FORMULARIOS EN UN AMBIENTE COMPUTARIZADO:

A estos efectos cabe destacar la importancia del trabajo en conjunto del analista de sistemas con el diseñador de formularios. Si bien esta necesidad se manifiesta en todos los casos de diseño de sistemas, aún los manuales, ella es particularmente importante en el caso de los computarizados, debido que suele existir una distancia entre ambos especialistas. En la medida que las diferencias se superen, se arribará a resultados complementarios.

Modificaciones introducidas por el impacto de la informática:

- desaparición de una parte importante de los impresos utilizados, los que han sido sustituidos por pantallas conectadas a equipos electrónicos
- la sustitución de archivos físicos de papel, por archivos almacenados en la memoria de las computadoras
- el ingreso de la información podrá hacerse directamente por el usuario responsable de la operación o a partir de una forma escrita