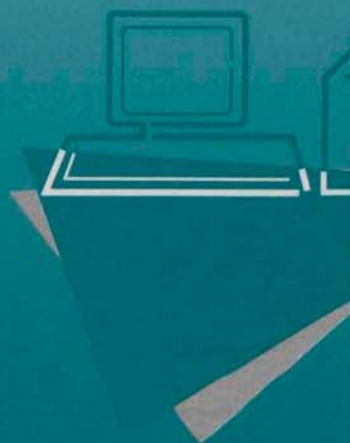


Formación Profesional a Distancia

Ciclo Formativo de Grado Medio
GESTION ADMINISTRATIVA



*Comunicación,
Archivo de la Información
y Operatoria de Teclados*



Ministerio de Educación y Cultura



ÍNDICE GENERAL

Ciclo Formativo de Grado Medio
GESTIÓN ADMINISTRATIVA

INTRODUCCIÓN

UNIDAD 1: LA EMPRESA Y SU ENTORNO

PRESENTACIÓN

- 1. CONCEPTO DE EMPRESA
- 2. ELEMENTOS INTERNOS Y EXTERNOS
- 3. TIPOS DE EMPRESAS

UNIDAD 2: ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA

PRESENTACIÓN

- 1. ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA
- 2. DEPARTAMENTOS

UNIDAD 3: COMUNICACIÓN

PRESENTACIÓN

- 1. LA COMUNICACIÓN
- 2. COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA
- 3. COMUNICACIÓN

UNIDAD 4: LA COMUNICACIÓN

PRESENTACIÓN

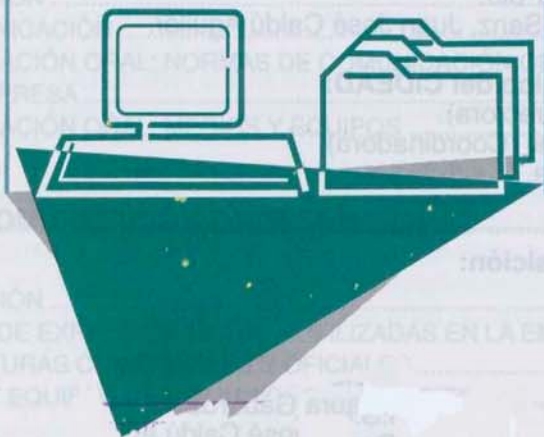
- 1. NORMAS DE EXPOSICIÓN
- 2. CARACTERÍSTICAS DE LA COMUNICACIÓN
- 3. MEDIOS Y EQUIPOS

UNIDAD 5: LA COMUNICACIÓN

PRESENTACIÓN

- 1. CARTA COMERCIAL
- 2. CARTA DE ENCARGO
- 3. SALUDO

**Comunicación,
Archivo de la Información
y Operatoria de Teclados**



Ministerio de Educación y Cultura
Secretaría General de Educación y Formación Profesional
Dirección General de Formación Profesional y Promoción Educativa
Subdirección General de Educación Permanente
Centro para la Innovación y Desarrollo de la Educación a Distancia

FONDO
SOCIAL
EUROPEO



62068

Formación Profesional a Distancia
Ciclo Formativo de Grado Medio
GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Comunicación
Archivos e Informaciones

MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y CULTURA
BIBLIOTECA
51 OCT 2002

MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y CULTURA
SECRETARÍA GENERAL DE EDUCACIÓN Y FORMACIÓN PROFESIONAL
DIRECCIÓN GENERAL DE FORMACIÓN PROFESIONAL Y PROMOCIÓN EDUCATIVA

Subdirección General de Educación Permanente
Centro para la Innovación y Desarrollo de la Educación a Distancia

184885
M-11278

Dirección y Coordinación:

Francisco E. Torán Martínez.
Joaquín Tur Madroñal.

Coordinación Técnica:

Laura Gabarda Polo.
Silvia Sanz Blas.

Autor/es y/o autora/s:

Unidad 1: Silvia Sanz Blas.
Unidad 2: Silvia Sanz Blas.
Unidad 3: Inés Küster Boluda, Silvia Sanz Blas, Laura Gabarda Polo.
Unidad 4: Inés Küster Boluda, Silvia Sanz Blas, Laura Gabarda Polo.
Unidad 5: Inés Küster Boluda, Silvia Sanz Blas, Laura Gabarda Polo.
Unidad 6: Inés Küster Boluda, Silvia Sanz Blas, Laura Gabarda Polo.
Unidad 7: Inés Küster Boluda, Silvia Sanz Blas, Laura Gabarda Polo.
Unidad 8: Inés Küster Boluda, Silvia Sanz Blas, Laura Gabarda Polo.
Unidad 9: Laura Gabarda Polo.
Unidad 10: M^a Pilar García Sanz, Juan José Caldú Aguilar.

Comisión de Seguimiento Técnico del CIDEAD:

Isabel López Aranguren (Directora).
Juana M^a Fernández-Villamil (Coordinadora).
José M^a Benavente Barreda.
Félix García Zarcero.

Diseño, Maquetación y Composición:

Juan José Caldú Aguilar.
Mireya Padrós Torres.
Francisco Vidal Cebrián.

Ilustraciones y Fotografías:

Laura Gabarda Polo
Juan José Caldú Aguilar.
Mireya Padrós Torres.

© Ministerio de Educación y Cultura

Secretaría General de Educación y Formación Profesional.
Dirección General de Formación Profesional y Promoción Educativa.

Edita: Centro de Publicaciones. Secretaría General Técnica

NIPO: 176-98-125-3

I.S.B.N.: 84-369-3156-4

Depósito legal: M. 47.-907-1998

Impreso en España - Printed in Spain

Por: Impresos y Revistas, S.A.

Herreros, 42 - Políg. Ind. Los Ángeles

GETAFE (Madrid)

ÍNDICE GENERAL

97	UNIDAD 6: LA CORRESPONDENCIA EN LA EMPRESA	
99	PRESENTACIÓN	
101	1. LA CORRESPONDENCIA	
102	2. REGISTROS DE CORRESPONDENCIA	
	INTRODUCCIÓN AL MÓDULO	5
113	UNIDAD 7: SISTEMAS DE CLASIFICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	
	UNIDAD 1: LA EMPRESA Y SU ENTORNO	7
115	PRESENTACIÓN	9
117	1. CONCEPTO DE EMPRESA	11
119	2. ELEMENTOS INTERNOS Y EXTERNOS	13
	3. TIPOS DE EMPRESAS	18
	UNIDAD 2: ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA	23
	PRESENTACIÓN	25
	1. ORGANIZACIÓN	27
	2. DEPARTAMENTALIZACIÓN DE LA EMPRESA	34
	UNIDAD 3: COMUNICACIONES ORALES	41
	PRESENTACIÓN	43
	1. LA COMUNICACIÓN	45
	2. COMUNICACIÓN ORAL: NORMAS DE COMUNICACIÓN ORAL UTILIZADAS EN LA EMPRESA	48
	3. COMUNICACIÓN ORAL: MEDIOS Y EQUIPOS	53
	UNIDAD 4: LA COMUNICACIÓN ESCRITA I	61
	PRESENTACIÓN	63
	1. NORMAS DE EXPRESIÓN ESCRITA UTILIZADAS EN LA EMPRESA	65
	2. ABREVIATURAS COMERCIALES Y OFICIALES	71
	3. MEDIOS Y EQUIPOS DE COMUNICACIÓN ESCRITA	73
	UNIDAD 5: LA COMUNICACIÓN ESCRITA II	79
	PRESENTACIÓN	81
	1. CARTA COMERCIAL	83
	2. CARTA CIRCULAR	88
	3. SALUDA	90
	4. NOTAS INTERIORES	91
	5. CERTIFICADO	92
	6. INSTANCIA	93
	7. OFICIO	94

UNIDAD 6: LA CORRESPONDENCIA EN LA EMPRESA	97
PRESENTACIÓN	99
1. LA CORRESPONDENCIA	101
2. REGISTROS DE CORRESPONDENCIA	107
UNIDAD 7: SISTEMAS DE CLASIFICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	113
PRESENTACIÓN	115
1. CLASIFICACIÓN	117
2. SISTEMAS DE CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS	119
UNIDAD 8: EL ARCHIVO	129
PRESENTACIÓN	131
1. CONCEPTO, FINES Y CLASES DE ARCHIVO	133
2. MOBILIARIO Y SISTEMAS DE ARCHIVOS	139
UNIDAD 9: SIMULACIÓN	145
PRESENTACIÓN	147
CASO PRÁCTICO: JP CICLOS	149
ANEXO	158
UNIDAD 10: OPERATORIA DE TECLADOS EN ORDENADORES Y MÁQUINAS ELECTRÓNICAS	165
PRESENTACIÓN	167
1. MÁQUINAS DE ESCRIBIR. TIPOS	169
2. DIFERENCIAS ENTRE UN ORDENADOR Y UNA MÁQUINA DE ESCRIBIR	170
3. EL TECLADO DE UN ORDENADOR	171
4. INTRODUCCIÓN A LA OPERATORIA DE TECLADOS	177
BIBLIOGRAFÍA	183
GLOSARIO DE TÉRMINOS	187
SOLUCIONARIO A LAS ACTIVIDADES DE AUTOEVALUACIÓN	195
SOLUCIONARIO AL SUPUESTO DE SIMULACIÓN	205
ACTIVIDADES DE HETEROEVALUACIÓN	225

UNIDAD 1

INTRODUCCIÓN AL MÓDULO

La empresa es una organización o sistema compuesto a su vez por subsistemas o departamentos. Así es fácil identificar en una empresa de tamaño mediano un departamento comercial, un departamento de compras, otro de producción (si se dedica a la fabricación), otro departamento de personal, el de administración, etc. En este último es en el que vamos a trabajar a lo largo de todo este Módulo aprendiendo a desarrollar tareas relativas a la comunicación (llamadas telefónicas, redacción y envío de distintos tipos de correspondencia, etc.), recepción y archivo de documentos, y aprendiendo a escribir a máquina.

Para ello el Módulo se divide en cuatro partes. Las dos primeras unidades se dedican al estudio de la empresa, se identifican sus partes, los distintos tipos y, sobre todo, se nos presenta a la empresa como un conjunto de personas y de medios organizados para alcanzar un fin. Desde esta perspectiva de la empresa como organización, todo lo que aquí aprendas es extensible a otras organizaciones como organismos públicos, cooperativas, organizaciones no gubernamentales, etc.

La segunda parte, compuesta por las unidades 3, 4 y 5, se dedica al análisis de la comunicación, tanto oral como escrita y tanto interna (entre empleados o departamentos de una misma empresa) como externa (comunicaciones con clientes, proveedores, otras empresas, etc.) Se trata de aprender a manejar los distintos medios de comunicación oral empleados por las empresas y a redactar correctamente todo tipo de escritos como pedidos, invitaciones, saludas, etc.

En las unidades 6, 7 y 8 de la tercera parte se estudia todo lo relativo a la clasificación de documentos. La unidad 6 se centra en la correspondencia recibida en la empresa y su registro (anotación de la fecha, hora, asunto de la correspondencia, destinatario si se envía o remitente si se recibe, etc.). En la unidad 7 se aborda el estudio de los distintos sistemas de clasificación de documentos más empleados en las empresas y su uso más adecuado ¿Cuándo clasificaremos los documentos por orden alfabético? ¿En qué casos será más conveniente para su mejor clasificación asignar a cada documento un dígito? Por último, en la unidad 8, una vez estudiado el registro y los sistemas de clasificación, se responde a una cuestión ¿dónde se almacenan estos documentos? Veremos que existen distintos tipos de archivos más o menos convenientes en función de lo que queramos archivar.

La unidad 9 es una simulación, esto es, pretende representar de manera realista la puesta en marcha y el funcionamiento de una empresa, en este caso, de una comercial de bicicletas. El ejercicio consiste en realizar los trámites que el propietario y gerente encarga, poniendo así en práctica los conceptos aprendidos en las anteriores unidades. Se trata también de un ejercicio de operatoria de teclados.

En la unidad 10 se inicia el estudio del mecanografiado en ordenadores y máquinas electrónicas, empezando por la identificación y descripción de ambos, sobre todo, del teclado. Se tratan en general aspectos relacionados con la escritura a máquina, introductorios del curso de operatoria de teclados con el que finaliza el Módulo. Este curso consiste en cincuenta y tres prácticas de menor a mayor complejidad, empezando por la identificación y conocimiento de las teclas para poco a poco ir aumentando la precisión y rapidez del mecanografiado.

El estudio de este Módulo te resultará ameno ya que se tratan ideas sencillas y muy prácticas, de fácil y rápida aplicación. Las autoras y autores al menos hemos puesto todo nuestro empeño en elaborar un material asequible, de ágil lectura, teniendo en nuestro punto de mira al estudiante a distancia a quien va dirigido.

UNIDAD 1

EMPRESA

Formado por

Personas

Empresario
Trabajadores

Bienes

Patrimonio
Materiales

Estructura
organizativa

Organización

Estudio
de la
organización
Unidad
temática 7

INDICE

La empresa y su entorno

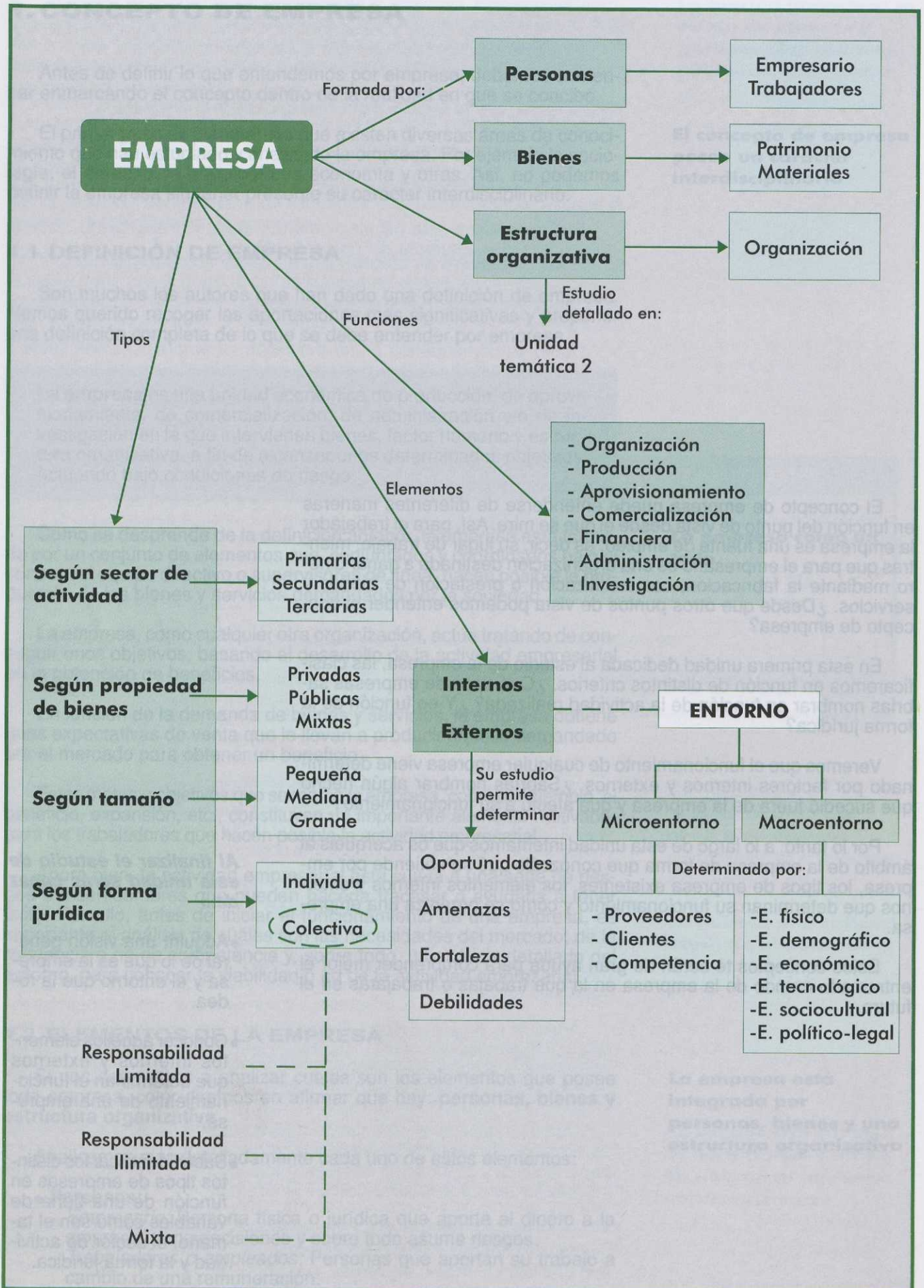
Autora:

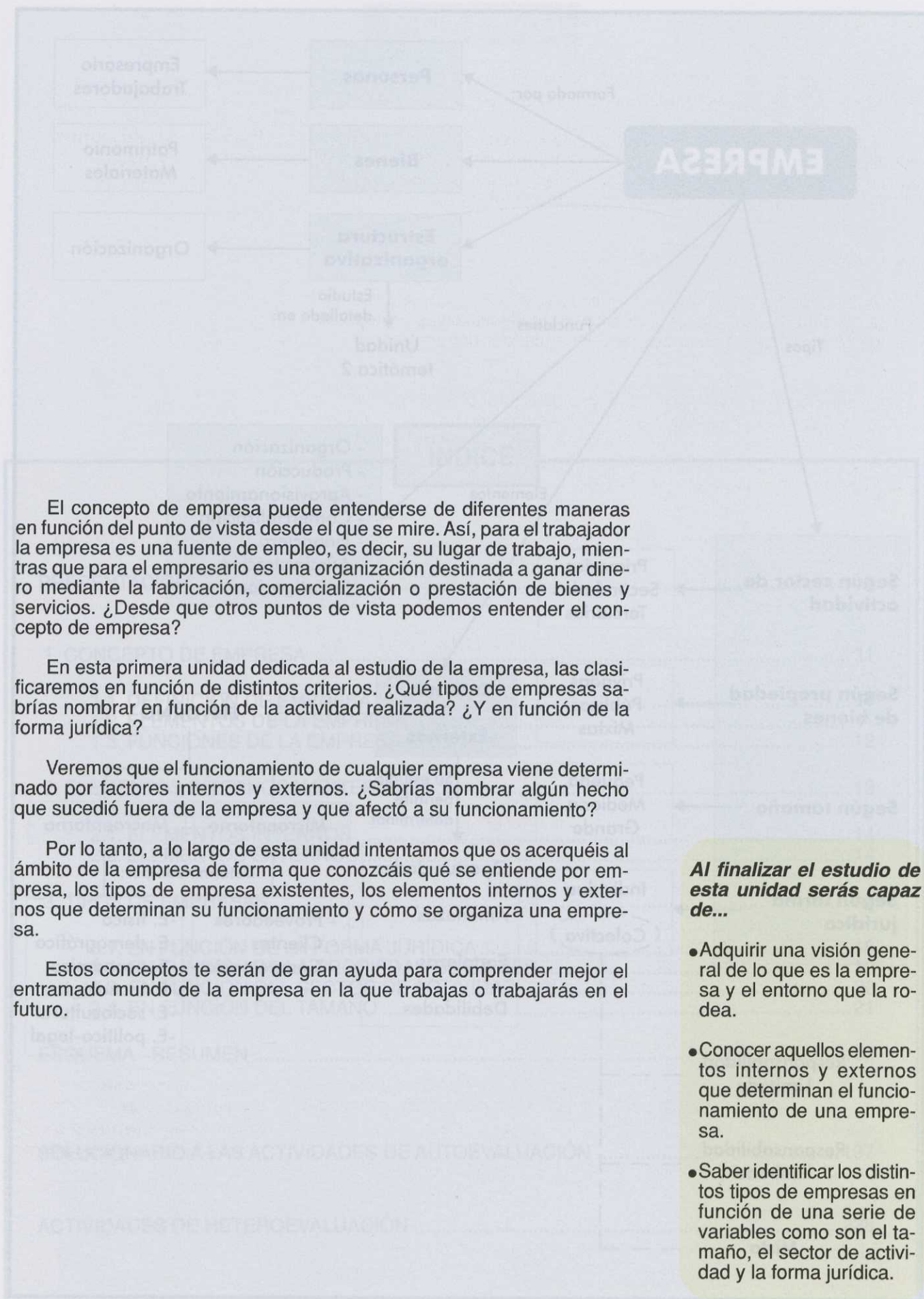
SILVIA SANZ BLAS

UNIDAD 1

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	9
1. CONCEPTO DE EMPRESA	11
1.1. DEFINICIÓN DE EMPRESA	11
1.2. ELEMENTOS DE LA EMPRESA	11
1.3. FUNCIONES DE LA EMPRESA	12
2. ELEMENTOS INTERNOS Y EXTERNOS	13
2.1. ELEMENTOS INTERNOS	14
2.2. ELEMENTOS EXTERNOS	14
3. TIPOS DE EMPRESAS	18
3.1. EN FUNCIÓN DE LA FORMA JURÍDICA	18
3.2. EN FUNCIÓN DE LA PROPIEDAD DE BIENES	19
3.3. EN FUNCIÓN DEL SECTOR DE ACTIVIDAD	20
3.4. EN FUNCIÓN DEL TAMAÑO	21
ESQUEMA - RESUMEN	22
SOLUCIONARIO A LAS ACTIVIDADES DE AUTOEVALUACIÓN	197
ACTIVIDADES DE HETEROEVALUACIÓN	228





El concepto de empresa puede entenderse de diferentes maneras en función del punto de vista desde el que se mire. Así, para el trabajador la empresa es una fuente de empleo, es decir, su lugar de trabajo, mientras que para el empresario es una organización destinada a ganar dinero mediante la fabricación, comercialización o prestación de bienes y servicios. ¿Desde que otros puntos de vista podemos entender el concepto de empresa?

En esta primera unidad dedicada al estudio de la empresa, las clasificaremos en función de distintos criterios. ¿Qué tipos de empresas sabrías nombrar en función de la actividad realizada? ¿Y en función de la forma jurídica?

Veremos que el funcionamiento de cualquier empresa viene determinado por factores internos y externos. ¿Sabrías nombrar algún hecho que sucedió fuera de la empresa y que afectó a su funcionamiento?

Por lo tanto, a lo largo de esta unidad intentamos que os acerquéis al ámbito de la empresa de forma que conozcáis qué se entiende por empresa, los tipos de empresa existentes, los elementos internos y externos que determinan su funcionamiento y cómo se organiza una empresa.

Estos conceptos te serán de gran ayuda para comprender mejor el entramado mundo de la empresa en la que trabajas o trabajarás en el futuro.

- Al finalizar el estudio de esta unidad serás capaz de...**
- Adquirir una visión general de lo que es la empresa y el entorno que la rodea.
 - Conocer aquellos elementos internos y externos que determinan el funcionamiento de una empresa.
 - Saber identificar los distintos tipos de empresas en función de una serie de variables como son el tamaño, el sector de actividad y la forma jurídica.

1. CONCEPTO DE EMPRESA

Antes de definir lo que entendemos por empresa, debemos comenzar enmarcando el concepto dentro de la realidad en que se concibe.

El primer paso es plantearnos que existen diversas áreas de conocimiento que han estudiado y analizado la empresa. Por ejemplo la sociología, el derecho, la psicología, la economía y otras. Así, no podemos definir la empresa sin tener presente su carácter interdisciplinario.

La función financiera se ocupa de obtener y gestionar los recursos que tiene la empresa

El concepto de empresa posee un carácter interdisciplinario

1.1. DEFINICIÓN DE EMPRESA

Son muchos los autores que han dado una definición de empresa. Hemos querido recoger las aportaciones más significativas y proponer una definición completa de lo que se debe entender por empresa.

La **empresa** es una unidad económica de producción, de aprovisionamiento, de comercialización, de administración y/o de investigación en la que intervienen bienes, factor humano y estructura organizativa, a fin de alcanzar unos determinados objetivos, actuando bajo condiciones de riesgo.

Como se desprende de la definición anterior, la empresa está formada por un conjunto de elementos que, conjuntados y coordinados bajo el control del equipo directivo o supervisores de línea, hacen posible la producción de los bienes y servicios demandados por la sociedad.

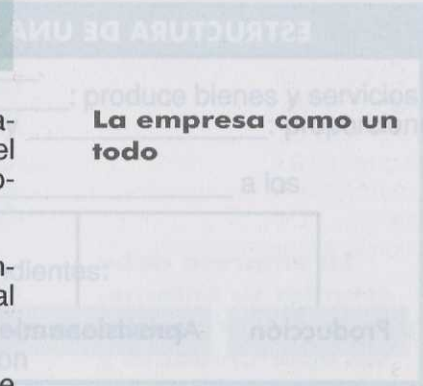
La empresa, como cualquier otra organización, actúa tratando de conseguir unos objetivos, basando el desarrollo de la actividad empresarial en la obtención de beneficios.

En función de la demanda de bienes y servicios, la empresa obtiene unas expectativas de venta que le llevan a producir aquello demandado por el mercado para obtener un beneficio.

Estas metas u objetivos que se marca la empresa, como por ejemplo, el beneficio, expansión, etc., constituyen un importante elemento motivador para los trabajadores que hacen posible la actividad empresarial.

Ahora bien, la actividad empresarial está sujeta a una serie de riesgos e incertidumbres que pueden hacerla fracasar o ayudarla a tener éxito. Por ello, antes de iniciar el funcionamiento de una empresa, es importante el análisis de cuáles son las necesidades del mercado, de la existencia o no de competencia y, sobre todo, un análisis detallado del entorno, para conocer la viabilidad o no de la actividad empresarial.

La empresa como un todo



1.2. ELEMENTOS DE LA EMPRESA

Si nos detenemos a analizar cuales son los elementos que posee toda empresa, coincidiremos en afirmar que hay: **personas, bienes y estructura organizativa**

Analicemos más detalladamente cada uno de estos elementos:

● **Personas:**

- **Empresario:** Persona física o jurídica que aporta el dinero a la empresa, toma decisiones y sobre todo asume riesgos.
- **Trabajadores o empleados:** Personas que aportan su trabajo a cambio de una remuneración.

La empresa está integrada por personas, bienes y una estructura organizativa

● **Bienes:**

- *Patrimonio:* Bienes necesarios para el buen funcionamiento de la actividad como por ejemplo: instalaciones, terrenos, etc.
- *Materiales:* Conjunto de materias primas, productos intermedios, maquinaria, etc., necesarios para la obtención de los bienes y servicios de la actividad desarrollada en la empresa.

● **Estructura organizativa:** Conjunto de actividades y áreas funcionales relacionadas y coordinadas para el buen funcionamiento de la empresa, con el fin de alcanzar los objetivos fijados.

Dedicaremos a este último elemento, dada su importancia, toda la unidad temática siguiente del presente Módulo.

1.3. FUNCIONES DE LA EMPRESA

Como ya comentamos en su definición, la empresa puede llevar a cabo una serie de funciones que suelen coincidir con sus distintas áreas de trabajo, aunque no necesariamente tiene que desempeñarlas todas. A continuación comentamos brevemente cada una (Figura 1.1).



Figura 1.1.

La función de organización es la responsable de la estructura organizativa de la empresa

Gracias a la función de producción la empresa fabrica bienes finales para su venta

De las actividades de venta y distribución se encarga la función de comercialización

Por encima de cualquier función de la empresa nos encontramos con la **función de organización**. Cada empresa posee una estructura organizativa, un estilo de dirección y una cultura empresarial propias; sin embargo, en toda empresa existe una organización, lo contrario sería un caos.

Mediante la **función de producción**, la empresa transforma materias primas o productos semiterminados en productos semiterminados o productos terminados. Para ello necesita emplear una determinada tecnología. Debe conocer cuál es su capacidad productiva y cuáles son sus costes de fabricación.

Además la empresa debe gestionar sus productos y factores de producción dentro de la empresa. Es decir, debe saber qué necesita para la fabricación, cuánto debe fabricar, cómo almacenarlo, etc. Es lo que se conoce como **función de aprovisionamiento**.

Una vez ya tiene el producto terminado debe colocarlo en el mercado. Es decir, la empresa desempeña una serie de actividades encaminadas a la venta y distribución de su producto. Dichas actividades delimitan la **función de comercialización** de la empresa.

Esta función es llevada a cabo en el área de marketing en la cual se gestiona la política de producto, precio, distribución, promoción de ventas, publicidad, equipo de ventas, relaciones públicas.

Al hablar de la **función financiera** de la empresa, podemos diferenciar dos subfunciones. La primera es la función de financiación la cual tiene como finalidad la captación de todos aquellos recursos necesarios para poder realizar la función de producción al menor coste posible.

La segunda subfunción es la de inversión, que se encarga de gestionar los recursos financieros obtenidos de forma que se consigan los mayores beneficios.

La **función de administración** es la que hace referencia a aquellas actividades de coordinación de todos los factores humanos. Incluye la gestión del personal de la empresa.

Por último podemos hablar de una **función de investigación**. Dicha función tiene como objetivo la realización de estudios e investigaciones en cualquier parte de la empresa con el objetivo de poder efectuar mejoras. A esta función se le conoce también por las siglas I+D (investigación y desarrollo).

La función financiera se ocupa de obtener y gestionar los recursos que tiene la empresa

El macroentorno es el entorno común a las empresas de un determinado sector y/o país

ACTIVIDADES

1ª Completa las siguientes afirmaciones:

- El fin de la empresa es la obtención de un _____.
- La empresa es una unidad económica de _____; produce bienes y servicios.
- La empresa es una organización que utiliza _____ y _____: proporciona trabajo remunerado y emplea capital.
- La empresa proporciona _____ al empresario, _____ a los trabajadores y _____ a la sociedad.

2ª Asocia las siguientes funciones con los departamentos correspondientes:

- | | |
|---|--|
| <input type="radio"/> Aprovisionamiento | <input type="radio"/> Toma decisiones esenciales |
| <input type="radio"/> Financiación | <input type="radio"/> Transformación |
| <input type="radio"/> Dirección | <input type="radio"/> Inversión |
| <input type="radio"/> Producción | <input type="radio"/> Formación |
| <input type="radio"/> Personal | <input type="radio"/> Compra de materias primas |
| <input type="radio"/> Administración | <input type="radio"/> Registros |

2. ELEMENTOS INTERNOS Y EXTERNOS

Existen una serie de factores o elementos que determinan el funcionamiento y la posición competitiva de la empresa, es decir, que influyen en la marcha de la empresa. Estos elementos o variables se dividen en dos grupos: elementos internos y externos.

Los **elementos externos**, o variables exógenas, constituyen lo que se denomina el entorno de la empresa, mientras que los **elementos internos**, o variables endógenas, se localizan dentro del ámbito de la empresa.

El estudio de ambos tipos de elementos permiten determinar a la empresa cuáles son sus oportunidades y amenazas, puntos fuertes y débiles. De esta forma la empresa podrá diseñar mejor sus estrategias y podrá efectuar un análisis de su posición en el mercado y/o entorno en el que trabaja.

Los elementos internos se identifican con las áreas funcionales

2.1. ELEMENTOS INTERNOS

Los elementos internos incluyen aquellos factores inherentes a la propia empresa que nos permiten establecer sus puntos fuertes y débiles. Dichos elementos se identifican con las distintas áreas funcionales de la empresa que, como recordarás, hemos comentado en el epígrafe 1.3 de esta unidad.

En el seno de la empresa, la **Dirección General** es la que establece los objetivos y las funciones que deben realizar cada una de las áreas funcionales.

Es el Director General el que elabora los planes de acción para los productos y servicios que se ofrecen en la empresa, exigiendo para la ejecución de estos planes, una relación constante entre los distintos departamentos con el objeto de conseguir los recursos financieros necesarios, la capacidad productiva adecuada, etc.

Estas relaciones se plantean a lo largo del tiempo, siendo en muchas ocasiones, no solo relaciones de colaboración sino de confrontación y competencia.

Todo el conjunto de interacciones que tienen lugar en la empresa conforman el ambiente interno en el que ésta se mueve y que afecta, de forma importante, al proceso de intercambio que mantiene con su mercado. La empresa debe lograr que ese ambiente interno no afecte de forma negativa a la gestión del proceso de intercambio que lleva a cabo.

La empresa debe estudiar su entorno, tratando de aprovechar sus oportunidades y evitar sus amenazas

2.2. ELEMENTOS EXTERNOS

Toda organización se encuentra inmersa en un entorno que la condiciona y con el que interactúa. La empresa, por tanto, debe identificar su entorno y vigilar constantemente su evolución, para descubrir de ese modo las posibles oportunidades y amenazas que se pueden presentar.



Figura 1.2.

El **entorno** son los factores externos en los que está inmersa la empresa y que, por tanto, influyen en su funcionamiento.

Podemos hablar de dos tipos de entorno: el **macroentorno** y el **microentorno**, tal como se recoge en la figura 1.2. Analicemos detalladamente, para su mejor comprensión, cada uno de los entornos mencionados:

MACROENTORNO

El **macroentorno** hace alusión a aquel entorno general que rodea a la empresa y que es común a las empresas de un determinado sector y/o país.

Tradicionalmente, se ha analizado el macroentorno considerando seis dimensiones:

- Entorno natural o físico
- Entorno demográfico
- Entorno económico
- Entorno tecnológico
- Entorno socio-cultural
- Entorno político-legal

a) ENTORNO NATURAL O FÍSICO

El **entorno físico** viene definido en la empresa por los recursos naturales empleados, las condiciones climáticas y las características geográficas del área donde la empresa desarrolla habitualmente su actividad.

Ejemplo: Una empresa que se dedica a la venta de automóviles verá incrementar sus ventas de vehículos con aire acondicionado en el sur de España, mientras que en el norte aumentará la demanda de vehículos dotados con una mayor seguridad dadas las condiciones climáticas de la zona.

No hay que olvidar en este punto, la constante presión que ejercen hoy en día las empresas sobre los medios naturales puestos a su disposición. Se puede decir, que en estos últimos años la presión que los sectores productivos han ejercido sobre su entorno natural ha sido tan fuerte que se ha deteriorado de forma considerable.

El agotamiento de recursos es un hecho, así como también lo es la contaminación de los mares y ríos, la polución atmosférica, el incremento de los recursos tóxicos, etc.

b) ENTORNO DEMOGRÁFICO

Dentro del macroentorno una de las dimensiones más relevantes es la relativa a la **demografía**, en la que se estudian diversos aspectos de la población tales como su tamaño, densidad, edad, sexo, movimientos migratorios, etc.

Ejemplo: El consumo de un producto será muy distinto dependiendo de si se trata de una población con una estructura piramidal muy vieja, o por contra es una población muy joven, pues como todos sabemos, las necesidades y los gustos de los consumidores varían mucho con la edad.

El macroentorno y el microentorno conforman el entorno general de la empresa

El microentorno es distinto para cada empresa

El macroentorno es el entorno común a las empresas de un determinado sector y/o país

Dependiendo de los proveedores podemos tener ventajas o desventajas respecto a la competencia

La empresa debe tener muy en cuenta las creencias y valores de la sociedad

El pilar de los negocios es el proceso de intercambio

El tipo de población afecta al desarrollo de la actividad empresarial

c) ENTORNO ECONÓMICO

Hacemos referencia en este entorno al conjunto de factores y tendencias que determinan o condicionan la capacidad de compra en el mercado. Debemos por tanto prestar mucha atención a factores tales como: nivel de renta, impuestos, nivel de precios, tipo de interés, tipo de cambio, etc.

Las personas, dedican parte de su renta personal disponible a cubrir sus necesidades básicas como son la alimentación, vivienda, vestido, etc., destinando la renta que les queda para el ahorro o para cubrir otro tipo de necesidades consideradas no básicas como pueden ser: la compra de un coche, un viaje, etc.

Por lo tanto, **la capacidad de compra de un mercado** va a venir determinada por la capacidad de adquisición de los bienes o servicios de las personas que forman parte de ese mercado.

d) ENTORNO TECNOLÓGICO

El **desarrollo tecnológico** es uno de los factores que facilitan la introducción de nuevos productos, nuevos procesos o nuevas ideas en los mercados.

El efecto que la aplicación de nuevas tecnologías puede tener en el mercado es tan fuerte que puede incluso cambiar los patrones de comportamiento respecto al consumo de la sociedad.

Ejemplo: Con la introducción en el mercado de los ordenadores se hace posible la compra desde el hogar, cambiando de este modo el hábito tradicional de acudir diariamente al supermercado para hacer esta compra.

Hay que tener en cuenta que los efectos que producen las nuevas tecnologías no son siempre positivos, es decir, no siempre permiten mejorar el nivel de vida, vencer enfermedades, reducir peligros. A veces pueden producir también efectos negativos como la contaminación del medio ambiente, estrés en el trabajo, destrucción de la capa de ozono, e incluso el desempleo.

e) ENTORNO SOCIO-CULTURAL

Este entorno viene determinado por los **factores culturales y sociales** que afectan y determinan el comportamiento de las personas que forman el mercado. Hablamos en este caso del conjunto de normas, creencias y valores fundamentales presentes en toda sociedad.

Ejemplos: Una empresa fabrica coches confortables, modernos y baratos, pero que utilizan un combustible más contaminante. Si intenta venderlos en una sociedad que tenga muy presente los aspectos ecológicos tendrá menos éxito que una empresa que fabrique coches más caros pero menos contaminantes.

En una sociedad donde, por convicciones religiosas, esté prohibido comer carne, el entorno es muy favorable para la agricultura y no para la ganadería.

f) ENTORNO POLÍTICO-LEGAL

Cuando nos referimos a este entorno, hablamos del **conjunto de políticas, normas, reglamentos y leyes** que definen el marco en el que las personas y organizaciones realizan sus actividades. Hablamos de las políticas monetarias y fiscales.

Las innovaciones tecnológicas varían el comportamiento de las personas respecto al consumo

La empresa debe tener muy en cuenta las creencias y valores de la sociedad

Ejemplos: Una empresa puede recibir una subvención por promocionar el empleo. En cambio, otra empresa puede padecer fuertes impuestos o verse obligada a pagar indemnizaciones por realizar actividades peligrosas o de alto riesgo.

También podemos referirnos a leyes sociales y específicas de alguna materia determinada. Por ejemplo los Planes "Renove" o "Prever", destinados a renovar el parque automovilístico del país, fomentan la venta de coches y favorecen este sector.

MICROENTORNO

El **microentorno** hace referencia al entorno **específico** de una empresa en particular. Este microentorno está formado por todas aquellas fuerzas que tienen una influencia directa en el proceso de intercambio que mantiene la empresa con su entorno.

El microentorno varía en función de la empresa, pues no todas ellas trabajan en el mismo sector, operan en el mismo mercado, con los mismos clientes y poseen la misma competencia.

Si analizamos, aunque de forma breve, cada uno de los componentes del microentorno nos encontramos con:

- Los proveedores
- Los clientes
- La competencia

a) LOS PROVEEDORES

La empresa solo puede realizar correctamente su actividad si adquiere de sus proveedores los recursos necesarios para llevar a cabo la producción de sus bienes y servicios.

Nos estamos refiriendo en este apartado a la compra de maquinaria, servicios diversos y, lo más importante de todo, materias primas, productos semiterminados o productos terminados si la empresa desarrolla una función puramente comercial.

Ahora bien, no basta con comprar lo necesario para la actividad, sino que la empresa debe buscar unas garantías en el abastecimiento, las mejores condiciones de compra, las mejores calidades de sus piezas o productos, es decir, ventajas competitivas que la empresa debe saber explotar respecto a sus competidores más directos.

b) LOS CLIENTES

Los clientes son uno de los factores básicos que interviene en el proceso de intercambio que tiene lugar en la empresa. Podemos hablar de distintos grupos de clientes o mercados:

- **Mercado o clientes de consumo:** Conjunto de personas que compran bienes y servicios para satisfacer sus necesidades.
- **Mercado industrial:** Conjunto de personas que adquieren materias primas u otros productos para producir otros bienes.
- **Mercado de revendedores:** Personas que compran productos finales para revenderlos posteriormente. Estamos hablando en este caso de los intermediarios.
- **Mercado gubernamental:** Formado por instituciones públicas que adquieren bienes con objeto de realizar las prestaciones públicas correspondientes.
- **Mercado internacional:** Conjunto de compradores de otros países ya sean consumidores finales o no.

El microentorno es distinto para cada empresa

Dependiendo de los proveedores podemos tener ventajas o desventajas respecto a la competencia

Los clientes son el pilar básico del proceso de intercambio

La existencia de una fuerte y buena competencia dificultará nuestra posición en el mercado

c) LA COMPETENCIA

La competencia es uno de los factores relevantes del entorno de la empresa. Puede ser de distinta clase:

- **Competencia de marca:** Que es la que hace referencia a la marca de un mismo tipo de producto

Ejemplo: La competencia de los televisores Sony son los televisores Sanyo, Telefunken, Grundig, Philips, etc.

- **Competencia de producto:** Hace referencia a la competencia entre los productos, no entre sus marcas. Podemos hablar de productos distintos que pueden cubrir una misma necesidad del consumidor.

Ejemplo: Para acompañar a un filete de ternera se puede utilizar patatas fritas, verdura, ensalada, etc. Estos productos de acompañamiento pueden ser considerados productos sustitutos ya que están cubriendo una misma necesidad.

- **Competencia de necesidades:** Hace referencia al número elevado de necesidades que quieren ser satisfechas por el consumidor.

Ejemplo: Una familia quiere comprar un ordenador, un vídeo y una videocámara, pero no le llega el presupuesto y debe descartar alguna; establecerá una jerarquía de preferencias.

Sin duda alguna es la competencia entre marcas la que más va a afectar a los productos y servicios ofrecidos por una empresa.

3. TIPOS DE EMPRESAS

Podemos hablar de distintos tipos de empresas en función de determinadas variables. Conforme las vayamos comentando seguro que serás capaz de identificarlas con empresas que tú conoces.

3.1. EN FUNCIÓN DE LA FORMA JURÍDICA

La primera distinción que debemos realizar es si se trata de una empresa individual o de una empresa colectiva.

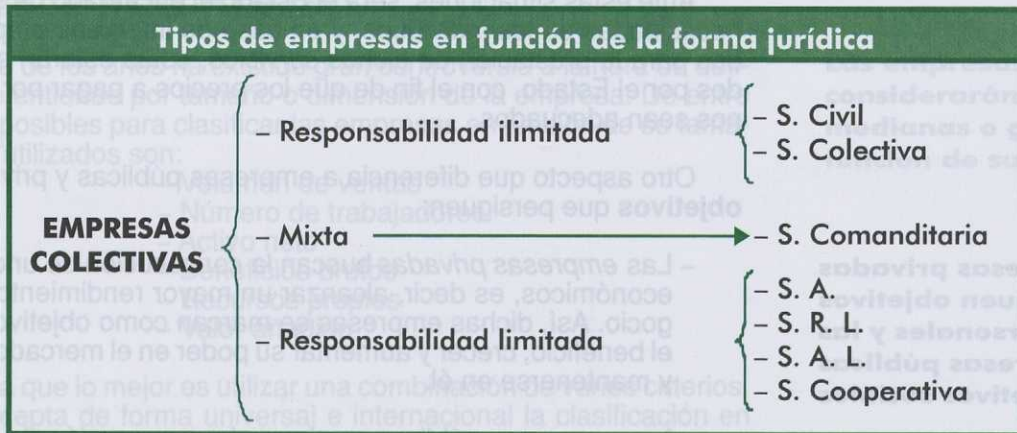
- La **empresa individual** se caracteriza por ser una empresa en la que una persona física se encarga de desempeñar las funciones empresariales, poseyendo el derecho de dirección del negocio. Es esta persona física, el empresario, el que debe responder frente a terceros tanto con los bienes aportados como con todos los bienes presentes y futuros.
- La **empresa colectiva** surge por la unión de un número de personas, las cuales se encargan del desarrollo de las funciones empresariales. Estas personas se asocian poniendo en común los medios de producción necesarios.

Ejemplo: "Bar segura", "Frutas Manoli", "Óptica Suarez", etc. son empresas individuales y BANESTO, Coca-Cola, Pascual, Ford, etc. son empresas colectivas

Las empresas colectivas pueden ser de distintos tipos, debido a que tienen características distintas. Se pueden agrupar en función de la siguiente clasificación:

En la empresa individual una persona física desempeña las funciones empresariales

En la empresa colectiva las funciones empresariales son realizadas por grupos de personas



- o SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD ILIMITADA: En estas sociedades, los socios responden de las deudas con todo su patrimonio, es decir, si la empresa no puede hacer frente a las deudas que se le presentan, lo harán los socios con sus bienes personales.
- o SOCIEDAD RESPONSABILIDAD LIMITADA: En ellas los socios sólo responden a las deudas con el capital aportado, de forma que si la empresa no puede pagar la totalidad de sus deudas no puede acudir al patrimonio personal de sus socios. Puede ocurrir que el socio de forma particular responda ante la deuda de la empresa.
- o SOCIEDAD MIXTA: En estas sociedades algunos de sus socios tiene responsabilidad ilimitada y responden a las deudas si la empresa no lo hace, mientras que otros socios responden de forma limitada, es decir, únicamente con el capital aportado.

3.2. EN FUNCIÓN DE LA PROPIEDAD DE BIENES

Podemos distinguir entre empresas **públicas, privadas y mixtas**, según los bienes pertenezcan al Estado a los particulares o a ambos.

- **Empresas privadas**, son aquellas cuyo capital pertenece a particulares y están reguladas por el derecho empresarial. Ejemplos: IBM, Nestlé, el pequeño comercio tradicional, etc.
- Las **empresas públicas** son aquellas cuyo capital pertenece al Estado o a una entidad de carácter público, siendo la participación en la gestión de las mismas total del Estado o entidad pública, estando reguladas por el derecho público. Ejemplos: Radio Televisión Española, Renfe, etc.
- Las **empresas mixtas** son aquellas cuyo capital es compartido por las entidades públicas y empresas privadas.

Hemos visto como las empresas, posibilitan la satisfacción de las necesidades de la población, pero no todas estas necesidades pueden ser satisfechas por las empresa privadas, por dos razones diferentes:

- a) Hay determinados bienes que son de carácter público y que están al servicio de todos, como por ejemplo el alumbrado público de las calles, recogida de basuras o un parque público.
- b) Existen bienes y servicios que han de ofrecerse en la cantidad suficiente a todos por igual, aunque se carezca de la suficiente capacidad de pago, siendo por tanto gratuitos o casi gratuitos. Un ejemplo claro sería los sistemas educativos o la sanidad.

La existencia de empresas públicas radica de la necesidad de unos servicios mínimos, algunos gratuitos, para todos

Ante estas situaciones, será el Estado el encargado de satisfacer las necesidades de los individuos, y en caso de intervenir empresas privadas para la prestación de dichos servicios, estas estarán subvencionadas por el Estado, con el fin de que los precios a pagar por los ciudadanos sean adecuados.

Otro aspecto que diferencia a empresas públicas y privadas son los **objetivos** que persiguen:

Las empresas privadas persiguen objetivos personales y las empresas públicas objetivos sociales

- Las *empresas privadas* buscan la consecución de unos beneficios económicos, es decir, alcanzar un mayor rendimiento para su negocio. Así, dichas empresas se marcan como objetivos maximizar el beneficio, crecer y aumentar su poder en el mercado y adaptarse y mantenerse en él.
- Las *empresas públicas* persiguen la consecución de una serie de objetivos sociales que "protejan" a la sociedad. Así, nos encontramos con diversas razones que justifican la existencia de empresas públicas y que en cierta medida las hacen necesarias para todos.

Sea cual sea el objetivo marcado (mejora de la balanza de pagos, control de precios, prestigio frente a otros países, etc.), el Estado intentará que sus empresas sean rentables y alcancen cierto nivel de beneficios.

3.3. EN FUNCIÓN DEL SECTOR DE ACTIVIDAD

En función del sectores de actividad al que se dedica la empresa puede ser primaria, secundaria o terciaria

Nos encontramos con tres tipos de empresas distintas según el sector de actividad en el que la empresa trabaje:

- Las **empresas primarias**, también denominadas *empresas extractivas*, se dedican a actividades relacionadas con los recursos naturales como: la agricultura, extracciones mineras, ganadería, bosques, pesca o caza. Son empresas que se caracterizan por la obtención directa de bienes económicos, sin llevar a cabo ningún tipo de transformación posterior.
- **Empresas secundarias**, denominadas *transformadoras*, son aquellas dedicadas a la elaboración y transformación de materias primas. Corresponden por tanto a las actividades industriales como: la industria, construcción, producción de energía, etc.
- **Empresas terciarias**, conocidas como empresas de *servicios*, que comprenden todas las demás actividades. Se dedican por tanto: al transporte, comercio, espectáculos y otros servicios en general (educación, formación y desarrollo)

Dentro del sector terciario o de servicios podemos realizar una nueva clasificación de las empresas debido a la importancia que adquiere la actividad comercial en el mundo empresarial:

- **Empresas comerciales:**
 - a) *Al por mayor*: donde la actividad de la empresa consiste en la venta de bienes en grandes cantidades, que serán vendidos a otras empresas que los harán llegar a los consumidores.
 - b) *Al por menor*: donde la actividad de la empresa consiste en la venta de bienes en pequeñas cantidades directamente al consumidor.
- **Otras empresas de servicios:**
Realizan otro tipo de actividad de naturaleza diversa: financieras, sanidad, transporte, asistencial, etc.

3.4. EN FUNCIÓN DEL TAMAÑO

A lo largo de los años ha existido gran controversia a la hora de definir lo que se entiende por tamaño o dimensión de la empresa. De entre los criterios posibles para clasificar las empresas en función de su tamaño, los más utilizados son:

- Volumen de ventas
- Número de trabajadores
- Activo neto
- Beneficios brutos
- Recursos propios
- Valor añadido

Se afirma que lo mejor es utilizar una combinación de varios criterios, si bien se acepta de forma universal e internacional la clasificación en función del número de trabajadores.

- Una empresa será **pequeña** si posee menos de 50 trabajadores.
- Una empresa será **mediana** cuando tiene más de 50 y menos de 250 trabajadores.
- Una empresa será **grande** si posee más de 250 trabajadores.

Junto al criterio número de trabajadores, también se suele emplear el volumen económico de las operaciones que realizan (cifra de ventas). Atendiendo a este criterio podemos concluir lo siguiente:

- Empresa **pequeña** si factura menos de 50 millones al año.
- Empresa **mediana** si factura entre 50 y 1.000 millones al año.
- Empresa **grande** si factura más de 1.000 millones al año.

Las empresas se considerarán pequeñas, medianas o grandes en función de su tamaño

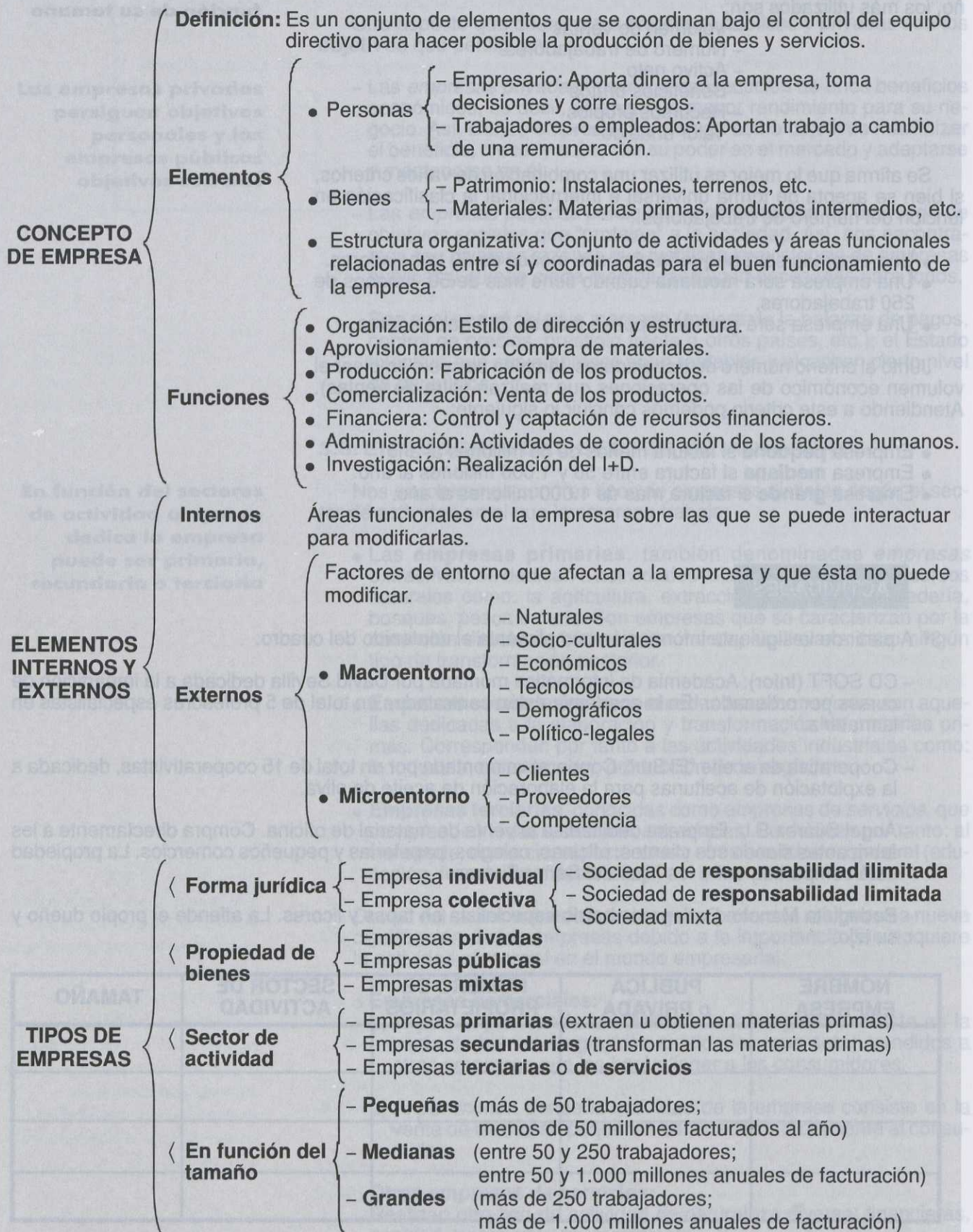
ACTIVIDADES

3ª A partir de la siguiente información cumplimenta el contenido del cuadro:

- CD SOFT (Infor): Academia de informática montada por David Sevilla dedicada a la impartición de cursos por ordenador. En la academia están contratados un total de 5 profesores especialistas en la materia.
- Cooperativa de aceite "El Sur": Cooperativa montada por un total de 15 cooperativistas, dedicada a la explotación de aceitunas para la elaboración de aceite de oliva.
- Ángel Suárez S.L: Empresa dedicada a la venta de material de oficina. Compra directamente a los fabricantes siendo sus clientes: oficinas, colegios, papelerías y pequeños comercios. La propiedad está compartida entre los hijos del Señor Suárez
- Bodeguita Manolo: Bodega de barrio especialista en tapas y licores. La atiende el propio dueño y su hijo.

NOMBRE EMPRESA	PUBLICA o PRIVADA	NUMERO DE PROPIETARIOS	SECTOR DE ACTIVIDAD	TAMAÑO

ESQUEMA - RESUMEN

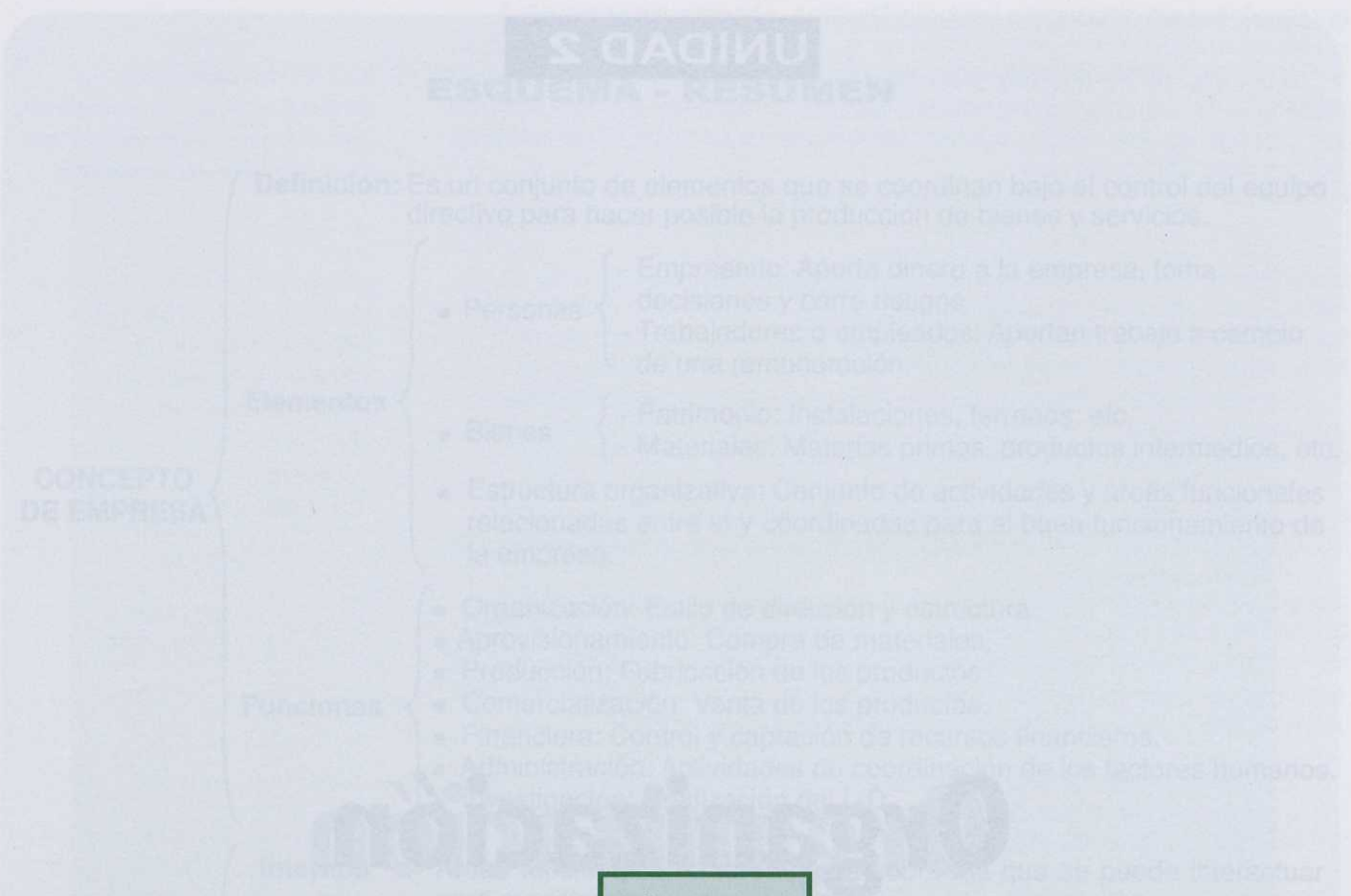


UNIDAD 2

Organización de la empresa

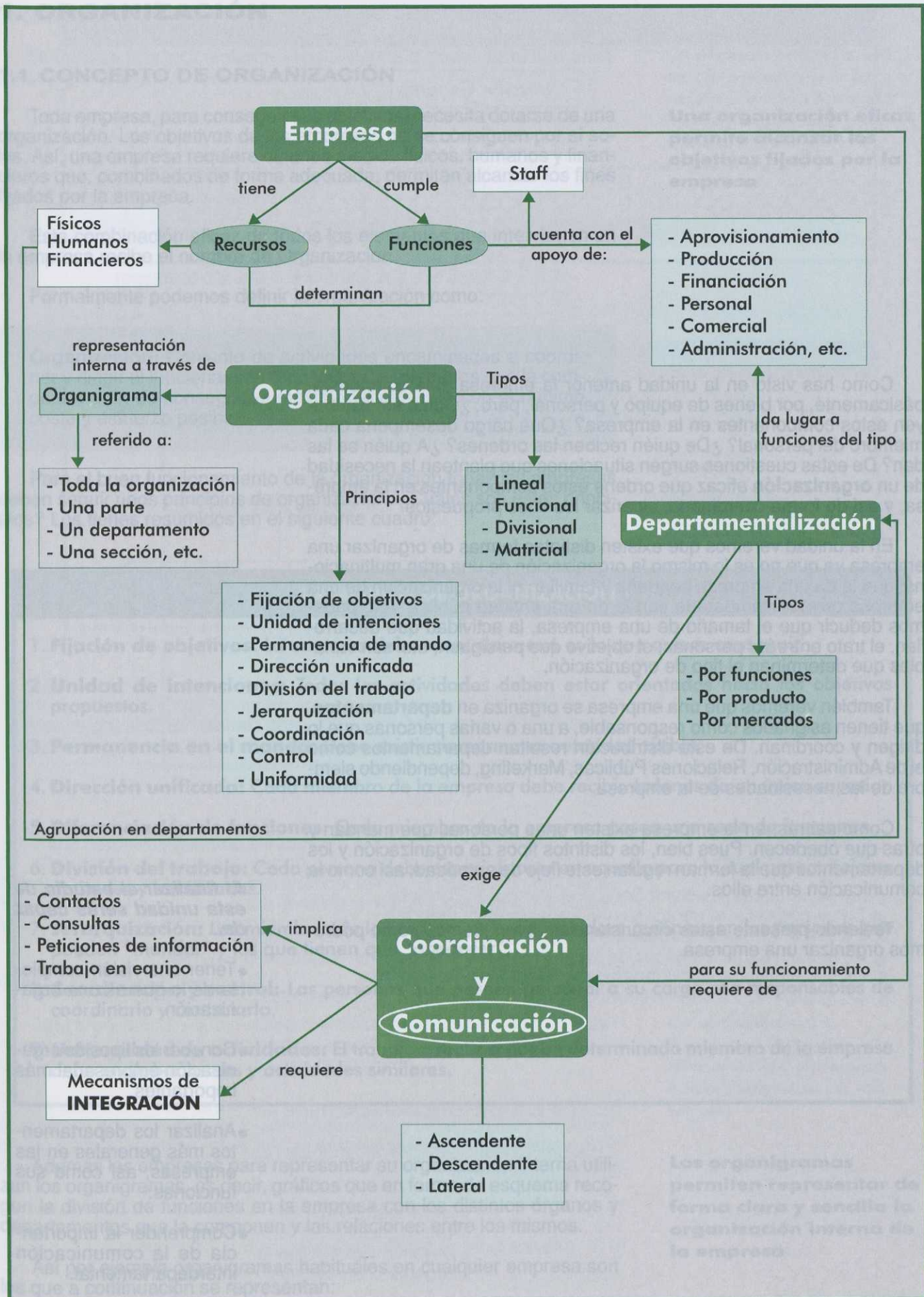
Autora:

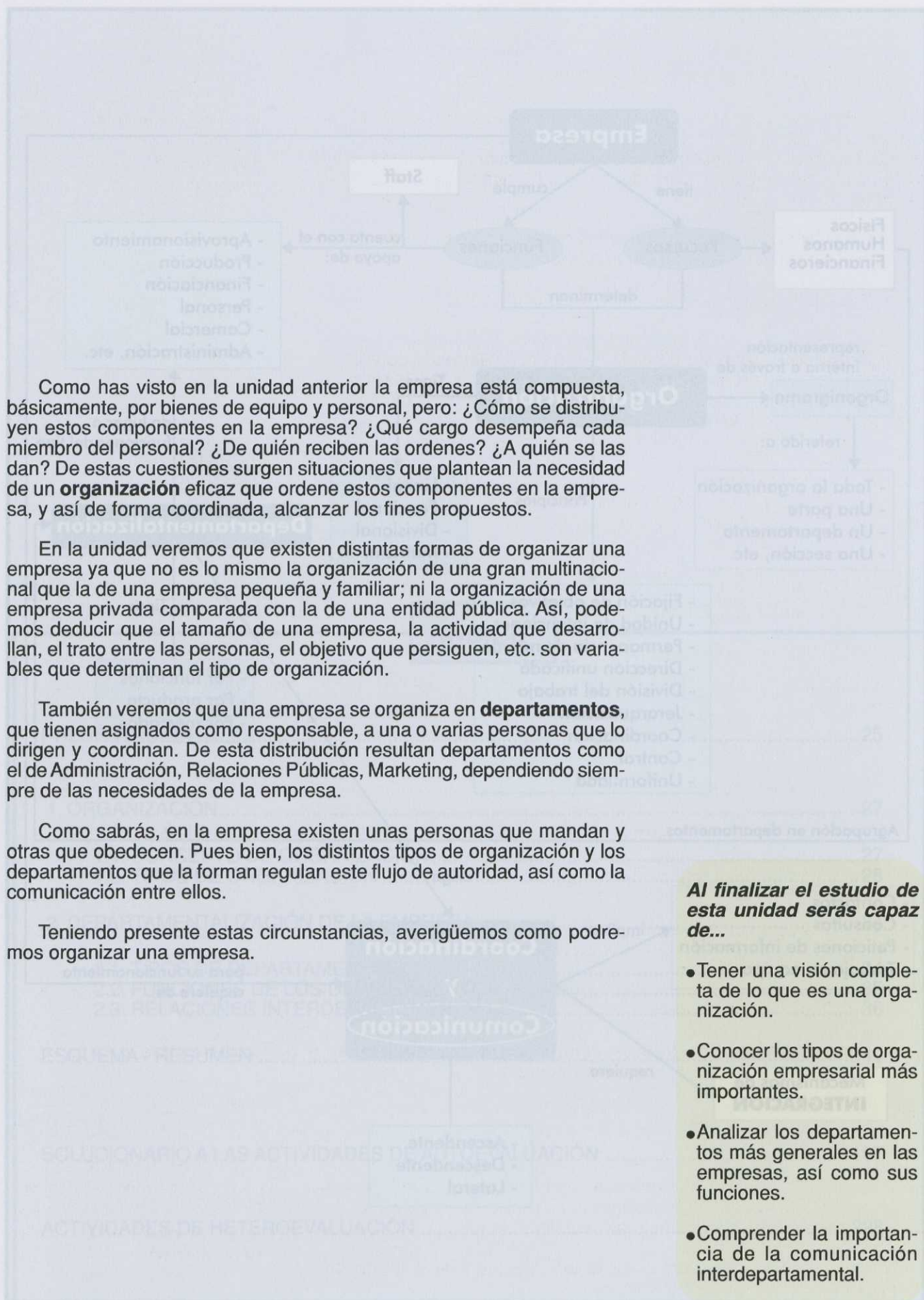
SILVIA SANZ BLAS



ÍNDICE

PRESENTACIÓN	25
1. ORGANIZACIÓN	27
1.1. CONCEPTO DE ORGANIZACIÓN	27
1.2. TIPOS DE ORGANIZACIÓN	28
2. DEPARTAMENTALIZACIÓN DE LA EMPRESA	34
2.1. TIPOS DE DEPARTAMENTOS	34
2.2. FUNCIONES DE LOS DEPARTAMENTOS	35
2.3. RELACIONES INTERDEPARTAMENTALES	36
ESQUEMA - RESUMEN	40
SOLUCIONARIO A LAS ACTIVIDADES DE AUTOEVALUACIÓN	197
ACTIVIDADES DE HETEROEVALUACIÓN	228





Como has visto en la unidad anterior la empresa está compuesta, básicamente, por bienes de equipo y personal, pero: ¿Cómo se distribuyen estos componentes en la empresa? ¿Qué cargo desempeña cada miembro del personal? ¿De quién reciben las ordenes? ¿A quién se las dan? De estas cuestiones surgen situaciones que plantean la necesidad de un **organización** eficaz que ordene estos componentes en la empresa, y así de forma coordinada, alcanzar los fines propuestos.

En la unidad veremos que existen distintas formas de organizar una empresa ya que no es lo mismo la organización de una gran multinacional que la de una empresa pequeña y familiar; ni la organización de una empresa privada comparada con la de una entidad pública. Así, podemos deducir que el tamaño de una empresa, la actividad que desarrollan, el trato entre las personas, el objetivo que persiguen, etc. son variables que determinan el tipo de organización.

También veremos que una empresa se organiza en **departamentos**, que tienen asignados como responsable, a una o varias personas que lo dirigen y coordinan. De esta distribución resultan departamentos como el de Administración, Relaciones Públicas, Marketing, dependiendo siempre de las necesidades de la empresa.

Como sabrás, en la empresa existen unas personas que mandan y otras que obedecen. Pues bien, los distintos tipos de organización y los departamentos que la forman regulan este flujo de autoridad, así como la comunicación entre ellos.

Teniendo presente estas circunstancias, averigüemos como podremos organizar una empresa.

- Al finalizar el estudio de esta unidad serás capaz de...**
- Tener una visión completa de lo que es una organización.
 - Conocer los tipos de organización empresarial más importantes.
 - Analizar los departamentos más generales en las empresas, así como sus funciones.
 - Comprender la importancia de la comunicación interdepartamental.

1. ORGANIZACIÓN

1.1. CONCEPTO DE ORGANIZACIÓN

Toda empresa, para conseguir sus objetivos, necesita dotarse de una organización. Los objetivos de las empresas no se consiguen por sí solos. Así, una empresa requiere de unos medios físicos, humanos y financieros que, combinados de forma adecuada, permitan alcanzar los fines fijados por la empresa.

Una organización eficaz permite alcanzar los objetivos fijados por la empresa

Esta combinación eficaz de todos los elementos que intervienen en la empresa recibe el nombre de Organización.

Formalmente podemos definir la organización como:

Organización: Conjunto de actividades encaminadas a coordinar y dirigir el funcionamiento de todos los miembros que la componen a fin de conseguir el máximo rendimiento con el mínimo coste y esfuerzo posible.

Para el buen funcionamiento de la organización todas las empresas deben seguir unos principios de organización. ¿Cuáles son estos principios? Los tienes resumidos en el siguiente cuadro:

PRINCIPIOS DE ORGANIZACIÓN

1. **Fijación de objetivos:** La empresa debe tener claro qué es lo que quiere conseguir.
2. **Unidad de intenciones:** Todas las actividades deben estar orientadas hacia los objetivos propuestos.
3. **Permanencia en el mando:** Debe existir siempre una autoridad visible.
4. **Dirección unificada:** Cada miembro de la empresa debe recibir órdenes de un único superior.
5. **Diferenciación de funciones:** Cada miembro de la empresa posee una serie de funciones.
6. **División del trabajo:** Cada persona debe especializarse en aquello para lo cual posea mejores aptitudes y habilidades.
7. **Jerarquización:** Los miembros de la empresa deben tener claro quiénes son las personas que pueden "mandar" y las que tienen que "obedecer".
8. **Coordinación y control:** Las personas que poseen personal a su cargo son responsables de coordinarlo y controlarlo.
9. **Uniformidad de actividades:** El trabajo a realizar por un determinado miembro de la empresa debe englobar tareas y actividades similares.

Además las empresas para representar su organización interna utilizan los organigramas, es decir, gráficos que en forma de esquema recogen la división de funciones en la empresa con los distintos órganos y departamentos que la componen y las relaciones entre los mismos.

Los organigramas permiten representar de forma clara y sencilla la organización interna de la empresa

Así por ejemplo organigramas habituales en cualquier empresa son los que a continuación se representan:



Figura 2.1.



Figura 2.2.

Los organigramas como podemos observar son instrumentos muy útiles para mostrar de forma sencilla y con claridad tanto la organización de toda la empresa como de una parte de la misma, un departamento, una sección, etc.

ACTIVIDADES

- 1ª ¿Qué es una organización? Señala la afirmación correcta:
- Es un conjunto de personas que trabajan en la empresa.
 - Es una empresa encargada de llevar la gestión al día de otras empresas.
 - Es una combinación eficaz de todos los elementos que intervienen en la empresa.
 - Es el conjunto de actividades desarrolladas en la empresa.
 - Es trabajar de forma eficiente consiguiendo los máximos rendimientos con el mínimo coste.

1.2. TIPOS DE ORGANIZACIÓN

Vamos a desarrollar brevemente los tipos de organización empresarial más importantes:

- Organización Lineal
- Organización Funcional
- Organización Divisional
- Organización Matricial

ORGANIZACIÓN LINEAL

Se trata de una organización simple, donde el poder se centra en el director general que lo ejerce personalmente.

Este tipo de organización se presenta sobre todo en empresas pequeñas donde son continuos los contactos y comunicaciones entre todos los miembros, ya sean trabajadores, jefes o directores. La comunicación, por tanto, fluye de manera informal entre el director general y los demás miembros de la organización.

Ejemplo: En este tipo de organización no es raro ver al director de la compañía ocupado en una conversación con un mecánico del taller de máquinas o con un operario de la cadena de producción. Por otra parte, tampoco es raro que todos los miembros de la organización rindan cuentas directamente al jefe.

La organización lineal se caracteriza por la existencia de contactos fluidos entre los miembros de la organización

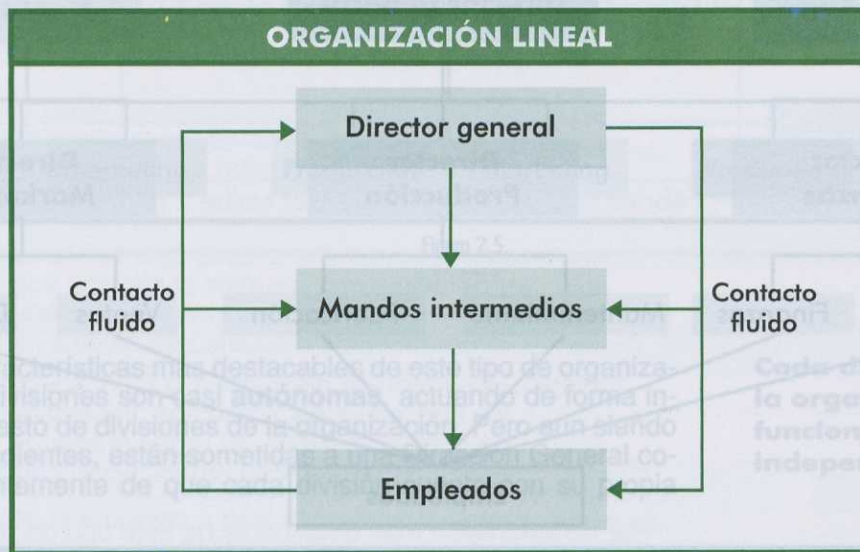


Figura 2.3.

Como hemos comentado anteriormente, este tipo de organización se da sobre todo en empresas pequeñas. Si la empresa es pequeña, el número de empleados no es elevado, por lo que al tratarse de una organización simple no se encuentra dividida en departamentos funcionales, sabiendo cada miembro de la organización lo que tiene que hacer.

ORGANIZACIÓN FUNCIONAL

Toda organización debe realizar ciertas actividades para llevar a cabo su trabajo. Estas actividades necesarias para el buen funcionamiento de la organización son las funciones de la empresa.

De este modo, los directores de una organización pueden combinar puestos de trabajo de acuerdo con las funciones desarrolladas en la empresa; pero, ahora bien, no todas las empresas realizan las mismas funciones.

Ejemplos: En una empresa manufacturera las funciones necesarias para crear, producir y vender un producto son: producción, comercialización, finanzas, contabilidad y personal.

La organización funcional permite disponer de personas especializadas en las tareas

En un banco comercial estas funciones son: aceptación de depósitos, concesión de créditos, inversión de los fondos depositados, etc.

En una entidad de seguros son: gestión técnica, financiera, comercial y servicios generales.

Cada una de las funciones está a cargo de un departamento que combina los distintos puestos de trabajo para ejecutarlas correctamente. Hablamos por tanto, de una estructura dividida en departamentos funcionales (marketing, finanzas, producción, etc.) cada uno de los cuales está dirigido por un supervisor o director de departamento que depende del director General.



Figura 2.4.

Este tipo de estructura organizativa se utiliza mucho, como veremos posteriormente, en las divisiones de grandes empresas y en las empresas que trabajan con numerosas gamas de productos.

La división de la organización en departamentos permite disponer en cada uno de ellos de expertos en un determinado campo, como por ejemplo, producción, finanzas, marketing, contabilidad, etc. De esta forma un contable es más eficiente cuando trabaja con otros contables o personas que poseen una preparación similar, ya que pueden compartir conocimientos para llevar a cabo mejor el desempeño de su trabajo.

Frente a la ventaja anterior, surge el inconveniente de que en este tipo de organizaciones, los contactos entre los miembros de la empresa no son tan fluidos, dado que, los contactos se establecen principalmente entre los miembros de un mismo departamento, manteniéndose independientes del resto de los departamentos de la empresa.

Además, los empleados cuando tienen un problema no acuden directamente al director general sino que consultan sus dudas y problemas con el director de su departamento, el cual se encarga de transmitirlo al director general. Falta, por tanto, ese contacto fluido entre departamentos y entre los empleados y el director general.

ORGANIZACIÓN DIVISIONAL

Cuando las empresas crecen es conveniente que adopten estructuras divisionales, pues su complejidad aumenta de forma considerable.

La mayoría de las grandes empresas de los países desarrollados emplean este tipo de organización de una forma o de otra.



Figura 2.5.

Una de las características más destacables de este tipo de organización es que sus divisiones son casi **autónomas**, actuando de forma independiente del resto de divisiones de la organización. Pero aun siendo unidades independientes, están sometidas a una Dirección General común, independientemente de que cada división cuente con su propia dirección.

Esta dirección General común ejerce el control y coordinación de las divisiones evitando que cada una de ellas se centre en sus propios objetivos, permitiendo de este modo alcanzar los objetivos generales de la organización.

Las divisiones dentro de una estructura de estas características se establecen en función de muchos criterios; así, podemos hablar de divisiones por líneas de productos, por mercados, e incluso por las distintas combinaciones producto-mercado.

Ejemplo: Una empresa puede tener una división encargada de la fabricación de ordenadores, otra de la fabricación de calculadoras, una tercera para construir maquinaria pesada, etc.

Cada división dentro de la organización funciona de forma independiente

Las divisiones dentro de la empresa pueden establecerse por productos, mercados o bien por una combinación producto-mercado

ORGANIZACIÓN MATRICIAL

Existe un diseño de organización, denominado **organización matriz**, que pretende maximizar las ventajas y minimizar los inconvenientes de la estructura funcional y de productos o proyectos.

Este tipo de organización es muy utilizado por empresas de carácter industrial y por empresas del sector público como las agencias de salud pública y servicios sociales.

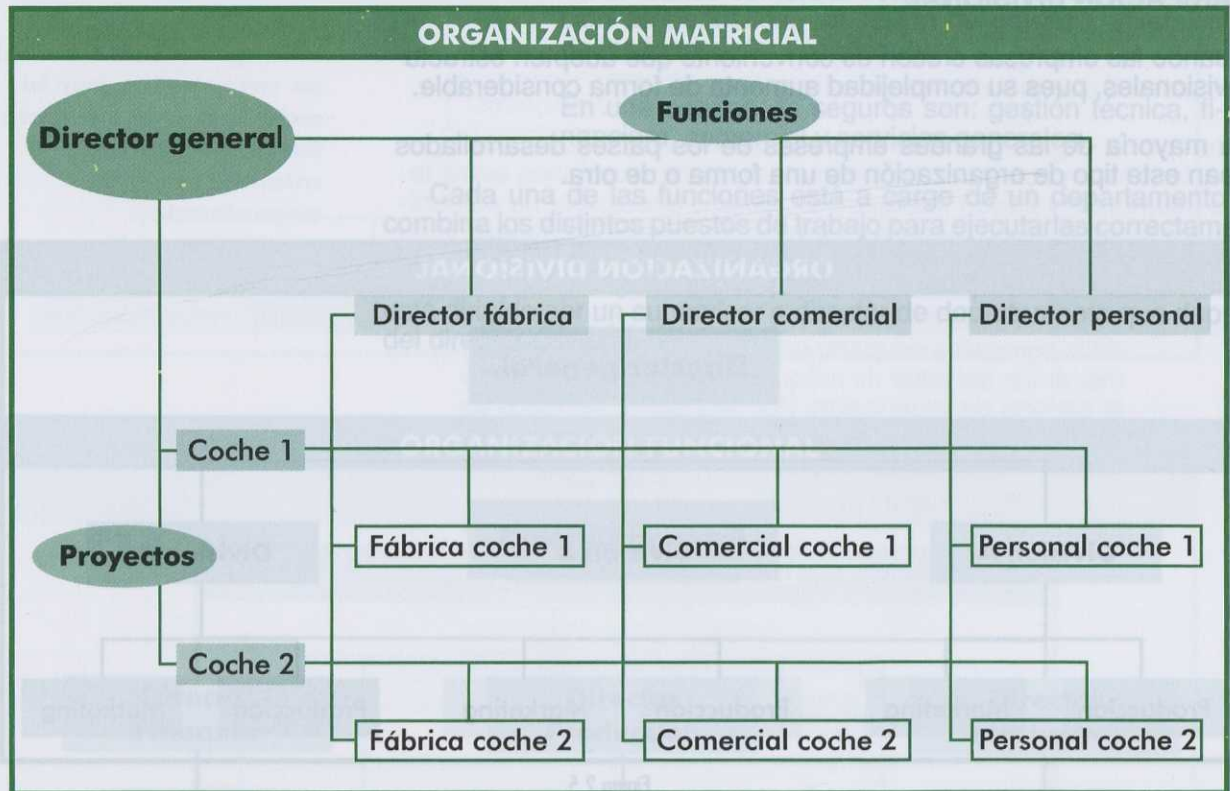


Figura 2.6.

Ejemplo: Una empresa dedicada a la fabricación de automóviles que, en estos momentos, ensambla dos modelos de coches distintos. El organigrama de la figura 2.6 puede representar su organización matricial.

La característica más destacable de este tipo de organización es la existencia de un doble flujo de autoridad: la autoridad funcional que fluye verticalmente de arriba a abajo y la autoridad de proyectos que fluye horizontalmente.

De este modo, el personal asignado al departamento de fabricación, comercial, personal, etc., no solo pertenece a un departamento funcional sino también a un determinado producto o proyecto.

Así, por ejemplo, el personal especialista en fabricación debe trabajar en uno o más productos o proyectos, de forma que debe responder ante dos directores o jefes de área: el de su departamento funcional (producción) y el del proyecto o unidad dedicada a un proyecto o producto.

Este tipo de organización permite la colaboración entre distintos especialistas de distintas áreas o departamentos, de forma que se presenta un excelente campo para que surjan ideas nuevas y se responda con rapidez a las condiciones competitivas, a los adelantos tecnológicos y a cualquier otro cambio que se produzca en el entorno empresarial.

Por tanto, este tipo de organización permite un contacto continuo entre los miembros de los diferentes departamentos implicados en cada uno de los proyectos, lo que se traduce en un flujo de información que permite unas actuaciones más rápidas ante cualquier problema. Es por tanto, este tipo de organización, un importante sistema de enlace y coordinación en la empresa.

Las organizaciones matriciales permiten una mayor coordinación y actuaciones más rápidas ante los problemas

STAFF DE APOYO

Además, podemos encontrar en los organigramas de las organizaciones anteriormente analizadas la figura de los **staff**, que son órganos de apoyo a la dirección y en ocasiones órganos de asesoramiento técnico.

Los staff son órganos de apoyo a la dirección o de asesoramiento técnico

Generalmente estos departamentos están dentro de la empresa y sólo en ocasiones, pueden ser servicios externos a la empresa.

Ejemplo: Un staff propio de la empresa sería el departamento de investigación y desarrollo, o las secretarías del director de la empresa.

En el primer caso, el departamento de investigación y desarrollo, es de vital importancia para muchas empresas como por ejemplo las automovilísticas, las cuales necesitan continuamente estar innovando y buscando nuevos modelos, con más prestaciones, más seguros, con más espacio en su interior, con bajo consumo, etc.

Por otro lado, las secretarías también cumplen un papel importante pues llevan al día la agenda del director, concertan citas, reservan viajes, reciben llamadas, etc.

Ejemplo: Un ejemplo de staff externo a la empresa sería el servicio que contrata la empresa con una asesoría jurídica y laboral encargada de las nóminas de los trabajadores. También se considera staff externo si se contrata un servicio de mantenimiento de las instalaciones.

Estas empresas al ser externas a la organización, prestan sus servicios únicamente cuando se les solicita. De este modo la asesoría sólo se pone en contacto con la empresa a final de mes para entregarle las nóminas de sus trabajadores y, el servicio técnico solo acude a la empresa cuando hay una avería.

No obstante, la empresa en el momento en el que desea consultar cualquier problema o duda puede contactar con la empresa staff.

ACTIVIDADES

- 2ª Señala cuáles de las siguientes afirmaciones son verdaderas y por qué:
- a) En las organizaciones lineales existe un contacto fluido entre todos los miembros de la organización.
 - b) Las organizaciones funcionales se caracterizan por la existencia de especialistas en cada una de las áreas funcionales o departamentos.
 - c) En una organización divisional cada una de sus divisiones trabaja según las órdenes que recibe de la dirección General de la empresa, manteniendo contacto continuos con el resto de divisiones de la organización.
 - d) En una organización matricial cada departamento trabaja de forma independiente al resto de departamentos de la empresa.

aprovechamiento, producción, finanzas, personal, administración y comercial

2. DEPARTAMENTALIZACIÓN DE LA EMPRESA

La mayoría de las empresas basan sus organizaciones en la existencia de departamentos.

Cada una de las personas que ocupan los distintos puestos de la organización son agrupadas en departamentos cada uno de los cuales está bajo el mando de un superior.

2.1. TIPOS DE DEPARTAMENTOS

La departamentalización en la empresa puede llevarse a cabo siguiendo diversos criterios, siendo los más generales por funciones, por producto y por áreas geográficas o mercados.

DEPARTAMENTALIZACIÓN POR FUNCIONES

La agrupación de los puestos de trabajo en departamentos puede realizarse según las funciones que se lleven a cabo en la empresa: comercial, producción, compras, económico-financiera, etc.



Figura 2.7.

Este tipo de departamentalización está muy extendido en pequeñas y medianas empresas y cualquiera que sea su tamaño, en empresas con poca diferenciación de productos y con reducida dispersión geográfica.

DEPARTAMENTALIZACIÓN POR PRODUCTOS

Esta departamentalización supone la agrupación de las actividades basándose en los distintos productos o líneas de producto que la empresa produce o comercializa.

Ejemplo: Una empresa dedicada a la fabricación de electrodomésticos puede, agrupar sus actividades según fabrica lavadoras, frigoríficos, lavavajillas, etc.

Como puede observarse dentro de cada producto se procede a la departamentalización por funciones resultando finalmente una departamentalización mixta.

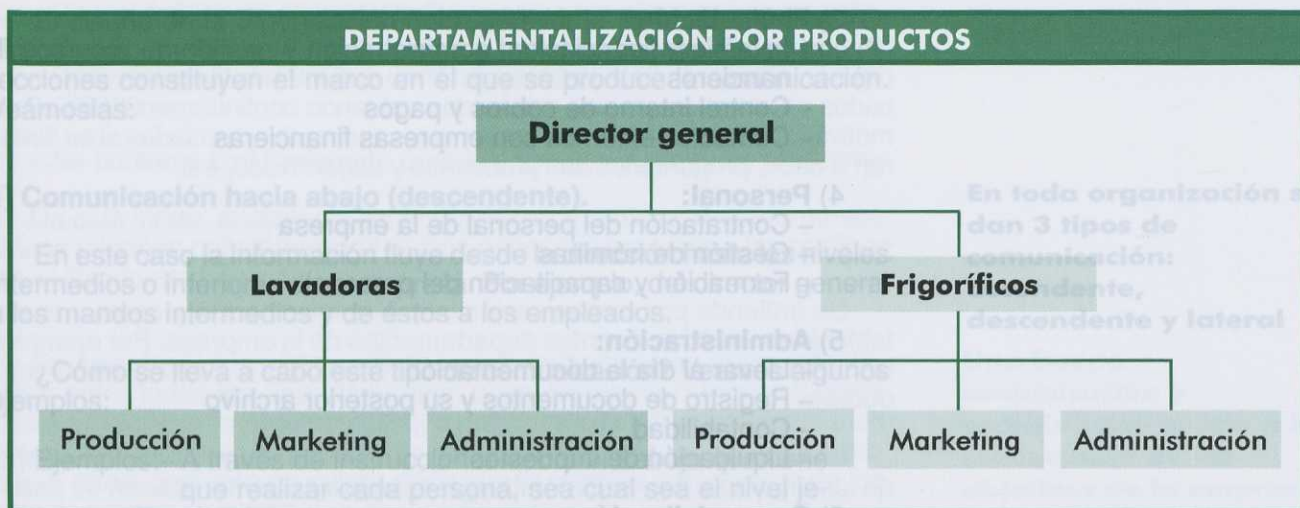


Figura 2.8.

DEPARTAMENTALIZACIÓN POR ÁREAS GEOGRÁFICAS O MERCADOS

Cuando la empresa opera en varios mercados o áreas geográficas, la necesidad de conocer las características específicas de las áreas o mercados aconseja proceder a la departamentalización basándose en áreas geográficas o de mercado.



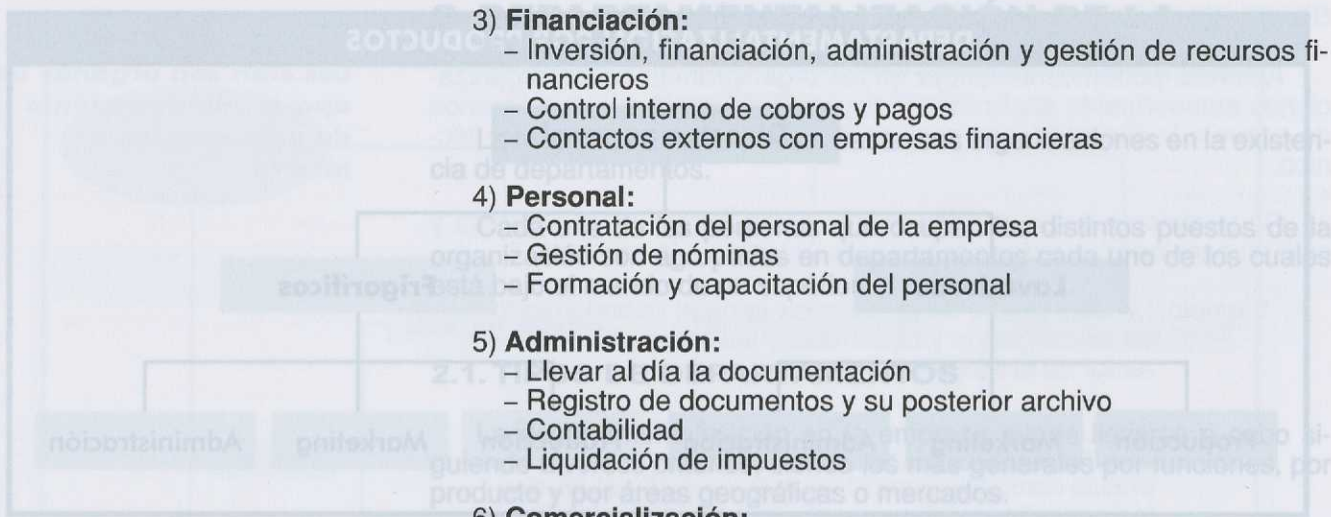
Figura 2.9.

2.2. FUNCIONES DE LOS DEPARTAMENTOS

El criterio más utilizado para establecer los departamentos de la empresa es el funcional. Si analizamos la actividad de la empresa, podemos distinguir con claridad las siguientes funciones departamentales:

- 1) **Aprovisionamiento:**
 - Compras de materias primas
 - Almacenamiento de materias primas o productos terminados
 - Control de stocks
- 2) **Producción:**
 - Fabricación de productos
 - Transformación de materias primas

Las principales funciones departamentales pueden ser: aprovisionamiento, producción, finanzas, personal, administración y comercial



- 3) **Financiación:**
 - Inversión, financiación, administración y gestión de recursos financieros
 - Control interno de cobros y pagos
 - Contactos externos con empresas financieras

- 4) **Personal:**
 - Contratación del personal de la empresa
 - Gestión de nóminas
 - Formación y capacitación del personal

- 5) **Administración:**
 - Llevar al día la documentación
 - Registro de documentos y su posterior archivo
 - Contabilidad
 - Liquidación de impuestos

- 6) **Comercialización:**
 - Gestión de ventas (cliente y facturación)
 - Estudios de mercado
 - Promoción
 - Publicidad

Las funciones de un departamento pueden ser desarrolladas por otros departamentos

Para concluir este apartado referido a las funciones a desarrollar por cada uno de los departamentos de la empresa, hay que comentar que estas funciones no son estándares y que, dependiendo de la estructura organizativa que presente la empresa, varias de estas funciones pueden pasar a realizarse tan sólo en uno de ellos.

Ejemplo Una empresa puede tener un departamento de administración y no tener un departamento de personal, de forma que las funciones propias de este último departamento pasen a ser desarrolladas por el de administración.

ACTIVIDADES

3ª Asocia las siguientes funciones con los correspondientes departamentos funcionales encargados de su ejecución:

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ○ Almacenamiento de materias primas ○ Liquidación de impuestos ○ Gestión de ventas ○ Transformación de materias primas ○ Gestión de nóminas ○ Control interno de pagos a entidades financieras | <ul style="list-style-type: none"> ○ Financiación ○ Administración ○ Producción ○ Personal ○ Aprovisionamiento ○ Comercial |
|---|--|

2.3. RELACIONES INTERDEPARTAMENTALES

Es importante, como vamos a ver, que en el seno de la empresa exista una comunicación fluida entre los distintos miembros que la componen así como entre los distintos departamentos.

La comunicación es algo inherente al funcionamiento de la empresa. El problema no está en si es necesaria o no la comunicación, sino en si se comunica bien o mal a lo largo de la organización.

El diseño de la organización debe permitir la comunicación en tres direcciones: hacia abajo, hacia arriba y horizontalmente. Estas tres direcciones constituyen el marco en el que se produce la comunicación. Veámoslas:

1) Comunicación hacia abajo (descendente).

En este caso la información fluye desde la dirección hasta los niveles intermedios o inferiores de la empresa. Por ejemplo, del director general a los mandos intermedios y de éstos a los empleados.

¿Cómo se lleva a cabo este tipo de comunicación? Veamos algunos ejemplos:

- Ejemplos:– A través de instrucciones sobre el trabajo que tiene que realizar cada persona, sea cual sea el nivel jerárquico al que pertenece.
 – A través de manuales y publicaciones periódicas de la empresa.
 – A través de la definición de las políticas a seguir en la empresa, etc.

De este modo, cuando un trabajador no sabe qué es exactamente lo que tiene que hacer, qué es lo que se le exige y se espera de él, surge el problema de la falta de información que se origina, en la mayoría de las ocasiones, por la existencia de una comunicación descendente totalmente inadecuada e incluso inexacta.

2) Comunicación ascendente.

Toda organización, para ser eficaz, necesita tanto de la comunicación descendente como de la comunicación ascendente.

¿Qué es la comunicación ascendente? Es la información que llega a los directivos de la empresa proveniente de los niveles más bajos de la organización. De este modo los subordinados transmiten a los altos mandos sus inquietudes, aspiraciones, dificultades, quejas y opiniones.

Ejemplo: Cuando un operario de la cadena de producción comunica al director de la compañía, a través del encargado de su departamento, una queja por la falta de materiales necesarios para desempeñar correctamente su tarea.

Conseguir que la comunicación ascendente sea eficaz, es decir, que los empleados transmitan sus mensajes a la dirección, es especialmente difícil sobre todo en las grandes empresas.

Esto es debido a que los directivos de los más altos niveles no suelen responder a los mensajes enviados por sus empleados, por lo que se hace más difícil que el empleado de más bajo nivel comunique con sus superiores, sobre todo si tiene que transmitirle malas noticias.

¿Cómo puede un empleado comunicar con sus jefes de más alto nivel?

- A través de sus superiores.
- A través de los buzones de sugerencias.
- A través de reuniones en grupo.
- A través de los procedimientos formales establecidos en la empresa. Por ejemplo, acudiendo a la secretaria del director y rellenando una carta o formulario que será entregada posteriormente al mismo.

En toda organización se dan 3 tipos de comunicación: ascendente, descendente y lateral

Una buena comunicación y coordinación ayuda a la consecución de los objetivos de la empresa

Pero en definitiva, el verdadero éxito de la comunicación está en establecer una comunicación **personal y directa** entre los altos directivos de la organización y sus trabajadores, de forma que los directivos se vean implicados en el trabajo de sus empleados hablando continuamente con ellos, motivándolos a participar y a sugerir ideas que serán premiadas si se llevaran a cabo, preguntarles sus problemas y sugerencias, etc.

3) Comunicación lateral.

Se entiende por comunicación lateral la información y contactos establecidos entre los distintos departamentos de la empresa. Por ejemplo, la comunicación entre el departamento comercial y el departamento productivo.

Es un tipo de comunicación del que se suele prescindir en el diseño de las organizaciones. Sin embargo, este tipo de comunicación es necesario para poder coordinar e integrar las distintas funciones de la organización.

En una organización en la que no exista esta comunicación difícilmente podrán funcionar bien las cosas, pues la actividad de la empresa depende, en su conjunto, del buen funcionamiento de cada una de sus áreas funcionales o departamentos así como de las buenas relaciones entre ellos.

Ejemplo: Si el departamento comercial no está en contacto con el departamento de producción o aprovisionamiento, la empresa puede llegar a perder clientes al tardar demasiado tiempo en ofrecerles los productos solicitados, pues la falta de coordinación y contacto entre los mismos alarga todo el proceso.

¿Cómo debe establecer el contacto o la comunicación entre los distintos departamentos? ¿Cómo puede trabajar eficientemente el personal de la empresa?

- En primer lugar, se lleva a cabo en las oficinas de venta (departamento de marketing) la toma de los pedidos que han hecho los vendedores a sus clientes. En estas mismas oficinas se verifica también el precio al que se compran los productos.
- Se comunica con el departamento financiero para verificar la capacidad de pago del cliente. Las copias de aceptación de crédito emitidas por este departamento son remitidas de nuevo a las oficinas de ventas y al departamento de administración.
- Se contacta con control de inventarios (departamento de producción) para verificar las disponibilidades de stock del producto solicitado.
- En caso de no existir disponibilidades de producto, tanto control de inventarios como las oficinas de venta comunican con planificación de producción o abastecimiento para que lleve a cabo la producción del producto solicitado (orden de tramitación).
- El departamento de planificación de la producción contacta con las oficinas de venta comunicándole la posible fecha de finalización de la producción del producto y su entrega. El departamento de ventas se encarga de contactar con el cliente para informarle de la fecha en la que podrá disponer del producto demandado.
- Si el cliente no pone dificultades a las fechas de entrega, el departamento de ventas contacta con administración para que elabore la correspondiente factura y contabilice la operación realizada.

- Una vez obtenido el producto final pasa a ser almacenado y supervisado por control de inventarios. En almacén ha llegado la orden de pedido y se prepara la salida de la mercancía solicitada por el cliente.

- Se contacta con transporte para la entrega del producto al cliente.

De este modo, el contacto continuo entre los distintos departamentos reduce de modo considerable el tiempo necesario para servir los productos, evitando así la pérdida de clientes.

En conclusión, podemos decir que la comunicación debe establecerse entre todos los departamentos, pues en mayor o menor medida existe en algún momento consultas o peticiones de información de unos a otros. Es cierto que hay unos departamentos que están más en contacto que otros, pero eso no quiere decir que la relación con el resto de los departamentos no exista.

No obstante, la empresa debe desarrollar unos mecanismos mediante los cuales se logre que los distintos departamentos creados en la empresa actúen coordinadamente para que ésta pueda alcanzar los objetivos que se ha fijado.

Estos mecanismos reciben el nombre de **integración**. Como mecanismos de integración más destacables, podíamos citar los sistemas de trabajo en grupo que permiten resolver problemas o tomar decisiones en conjunto. Estos grupos de trabajo están formados por miembros de los distintos departamentos de la empresa.

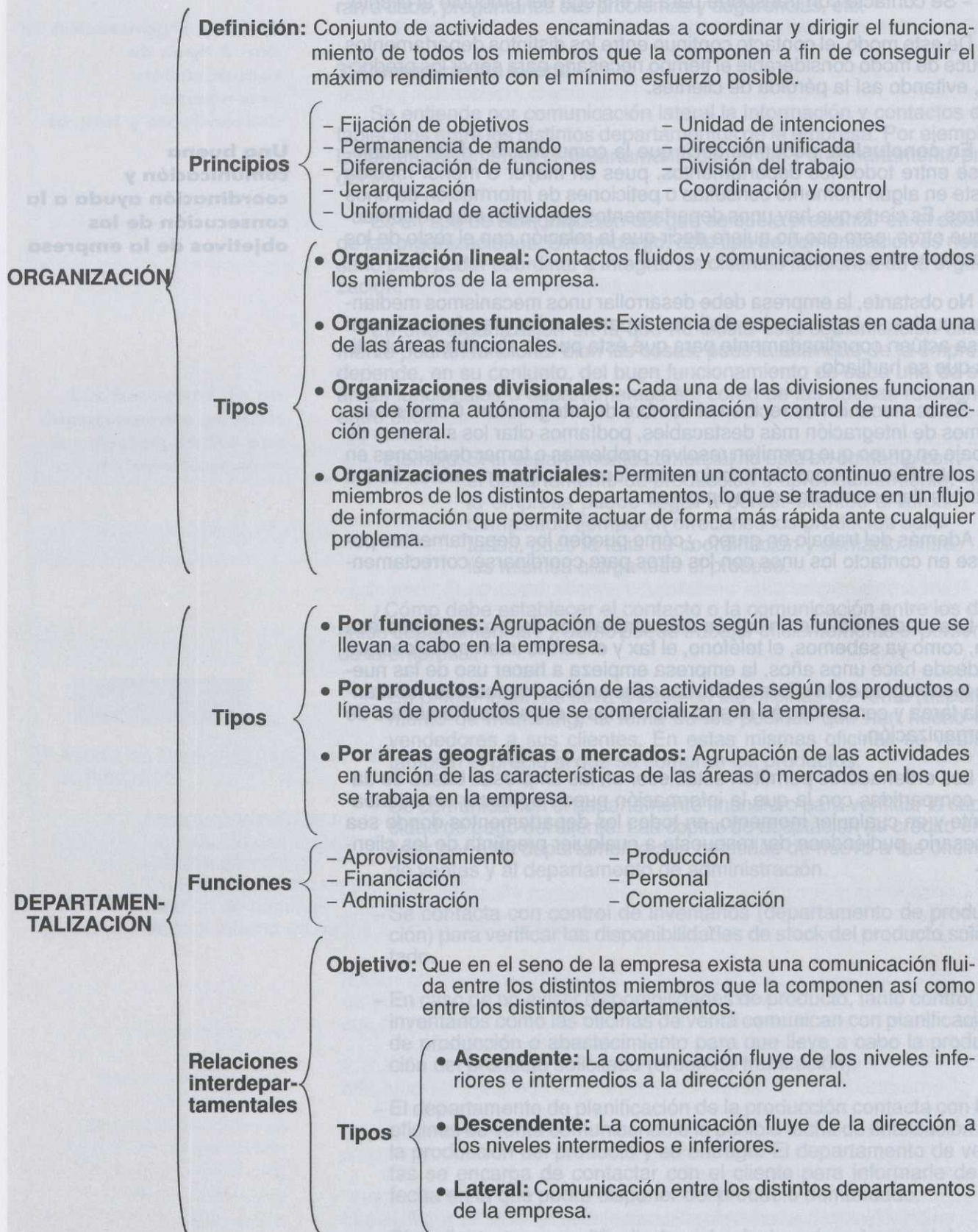
Además del trabajo en grupo, ¿cómo pueden los departamentos ponerse en contacto los unos con los otros para coordinarse correctamente?

Los medios de comunicación más empleados dentro de la empresa son, como ya sabemos, el teléfono, el fax y el correo interno. No obstante, desde hace unos años, la empresa empieza a hacer uso de las nuevas tecnologías de la información, basadas en los ordenadores, facilitando la tarea y comunicación directa entre unos y otros departamentos de la organización.

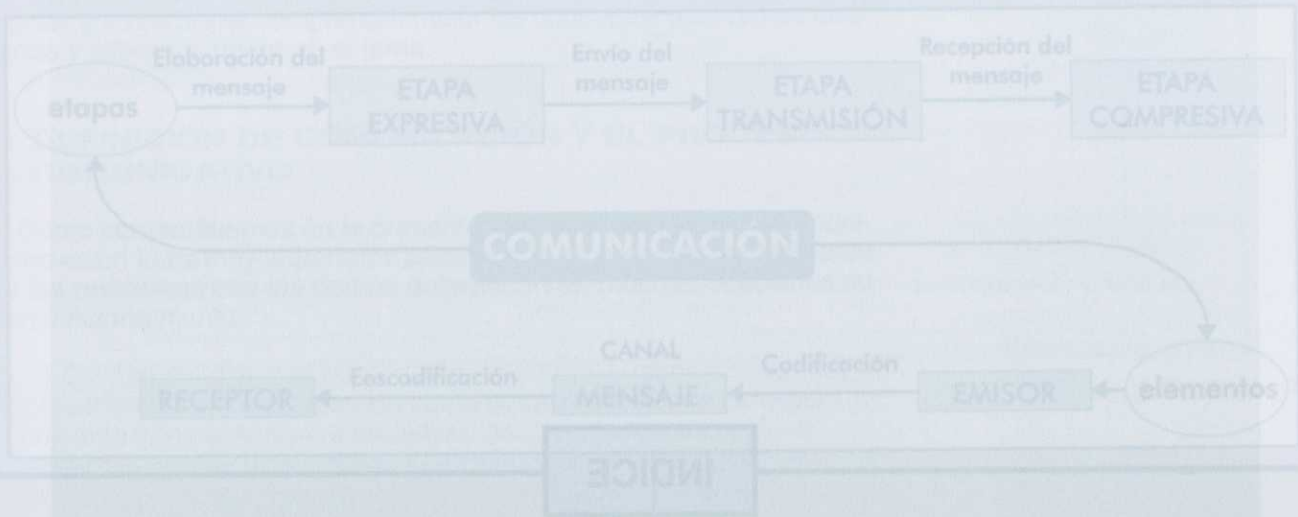
Los ordenadores permiten establecer en las empresas bases de datos compartidas con la que la información puede aparecer simultáneamente y en cualquier momento, en todos los departamentos donde sea necesario, pudiéndose dar respuesta a cualquier pregunta de los clientes.

Una buena comunicación y coordinación ayuda a la consecución de los objetivos de la empresa

ESQUEMA - RESUMEN



UNIDAD 3



Comunicaciones orales

Autoras:

INÉS KÜSTER BOLUDA
SILVIA SANZ BLAS
LAURA GABARDA POLO

UNIDAD 3

ESQUEMA - RESUMEN

Definición: Conjunto de actividades encaminadas a coordinar y dirigir el funcionamiento de todos los miembros que la componen a fin de conseguir el máximo rendimiento con el mínimo esfuerzo posible.

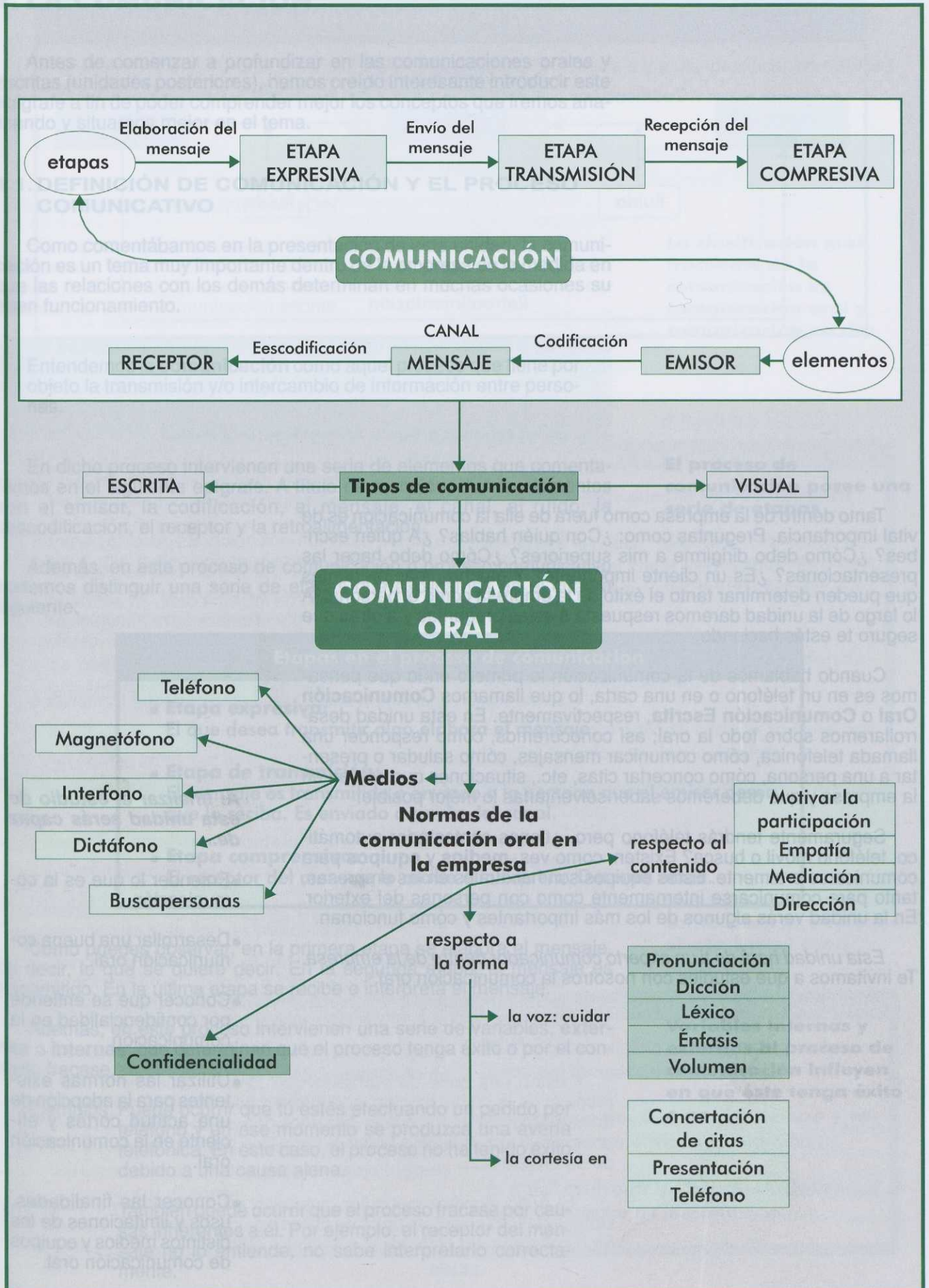
Principios

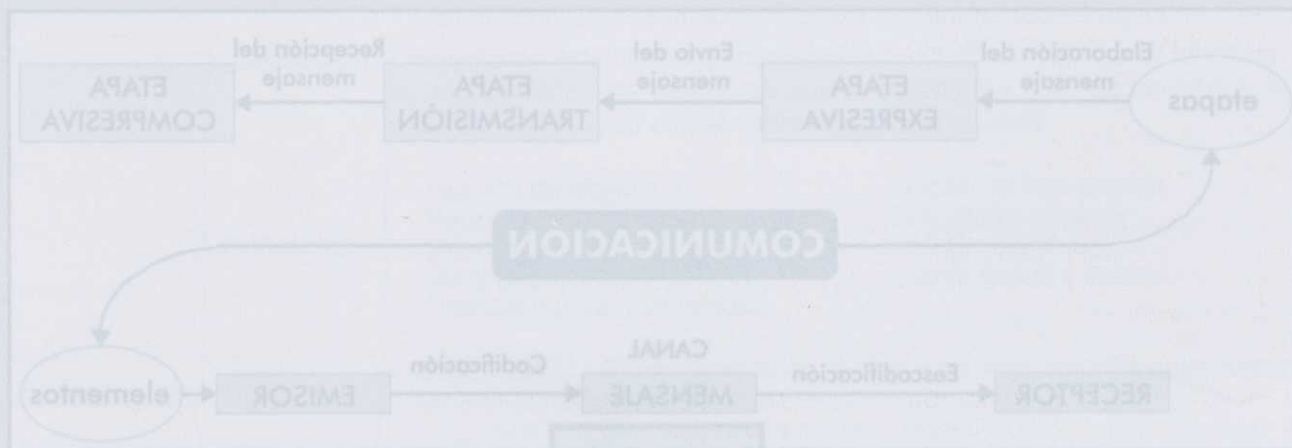
- Fijación de objetivos
- Permanencia de mando
- Diferenciación de funciones
- Jerarquización
- Uniformidad de actividades
- Unidad de intenciones
- Dirección unificada
- División del trabajo
- Coordinación y control

• **Organización lineal:** Contactos fluidos y comunicaciones entre todos los miembros de la empresa.

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	43
1. LA COMUNICACIÓN	45
1.1. DEFINICIÓN DE COMUNICACIÓN Y EL PROCESO COMUNICATIVO	45
1.2. ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN	46
1.3. TIPOS DE COMUNICACIÓN	47
2. COMUNICACIÓN ORAL: NORMAS DE COMUNICACIÓN ORAL UTILIZADAS EN LA EMPRESA	48
2.1. EL CONTENIDO	48
2.2. LA FORMA	49
2.3. CONFIDENCIALIDAD EN LA COMUNICACIÓN	52
3. COMUNICACIÓN ORAL: MEDIOS Y EQUIPOS	53
3.1. TELÉFONO	53
3.2. MAGNETÓFONO	55
3.3. INTERFONO	56
3.4. DICTÁFONOS	56
3.5. BUSCAPERSONAS	57
ESQUEMA - RESUMEN	59
SOLUCIONARIO A LAS ACTIVIDADES DE AUTOEVALUACIÓN	198
ACTIVIDADES DE HETEROEVALUACIÓN	229





Tanto dentro de la empresa como fuera de ella la comunicación es de vital importancia. Preguntas como: ¿Con quién hablas? ¿A quién escribes? ¿Cómo debo dirigirme a mis superiores? ¿Cómo debo hacer las presentaciones? ¿Es un cliente importante? Y muchas más preguntas que pueden determinar tanto el éxito de la empresa como el personal. A lo largo de la unidad daremos respuesta a estas preguntas y a otras que seguro te estás haciendo.

Cuando hablamos de la comunicación lo primero en lo que pensamos es en un teléfono o en una carta, lo que llamamos **Comunicación Oral** o **Comunicación Escrita**, respectivamente. En esta unidad desarrollaremos sobre todo la oral; así conoceremos, cómo responder una llamada telefónica, cómo comunicar mensajes, cómo saludar o presentar a una persona, cómo concertar citas, etc., situaciones que se dan en la empresa y que deberemos saber solventarlas lo mejor posible.

Seguramente tendrás teléfono pero, ¿tienes contestador automático, teléfono móvil o busca? Existen, como ves, **medios** y **equipos** para comunicarse oralmente. Estos equipos son habituales en las empresas, tanto para comunicarse internamente como con personas del exterior. En la unidad verás algunos de los más importantes y cómo funcionan.

Esta unidad hará de ti un experto comunicador dentro de la empresa. Te invitamos a que estudies con nosotros la comunicación oral.

Al finalizar el estudio de esta unidad serás capaz de...

- Entender lo que es la comunicación.
- Desarrollar una buena comunicación oral.
- Conocer qué se entiende por confidencialidad en la comunicación.
- Utilizar las normas existentes para la adopción de una actitud cortés y eficiente en la comunicación oral.
- Conocer las finalidades, usos y limitaciones de los distintos medios y equipos de comunicación oral.

1. LA COMUNICACIÓN

Antes de comenzar a profundizar en las comunicaciones orales y escritas (unidades posteriores), hemos creído interesante introducir este epígrafe a fin de poder comprender mejor los conceptos que iremos analizando y situarnos mejor en el tema.

1.1. DEFINICIÓN DE COMUNICACIÓN Y EL PROCESO COMUNICATIVO

Como comentábamos en la presentación de esta unidad, la comunicación es un tema muy importante dentro de la empresa en la medida en que las relaciones con los demás determinan en muchas ocasiones su buen funcionamiento.

Entendemos la **comunicación** como aquel proceso que tiene por objeto la transmisión y/o intercambio de información entre personas.

En dicho proceso intervienen una serie de elementos que comentaremos en el siguiente epígrafe. A título de mención, dichos elementos son el emisor, la codificación, el mensaje, el canal, el ruido, la decodificación, el receptor y la retroalimentación.

Además, en este proceso de comunicación o proceso comunicativo podemos distinguir una serie de etapas que explicamos en el cuadro siguiente:

Etapas en el proceso de comunicación	
● Etapa expresiva:	El que desea transmitir algo elabora el mensaje.
● Etapa de transmisión:	El mensaje es transmitido o enviado a la persona que el emisor desea que lo reciba. Es enviado a través del canal.
● Etapa comprensiva:	El receptor del mensaje lo recibe e interpreta. Después actúa.

Como puedes observar, en la primera etapa se elabora el mensaje, es decir, lo que se quiere decir. En la segunda etapa, el mensaje es transmitido. En la última etapa se recibe e interpreta el mensaje.

Además, en este proceso intervienen una serie de variables, **externas** o **internas**, que determinan que el proceso tenga éxito o por el contrario fracase.

Ejemplos: Puede ocurrir que tú estés efectuando un pedido por teléfono y en ese momento se produzca una avería telefónica. En este caso, el proceso no ha tenido éxito debido a una causa ajena.

También puede ocurrir que el proceso fracase por causas inherentes a él. Por ejemplo, el receptor del mensaje no lo entiende, no sabe interpretarlo correctamente.

El proceso de comunicación posee una serie de etapas

Variables internas y externas al proceso de comunicación influyen en que éste tenga éxito o no

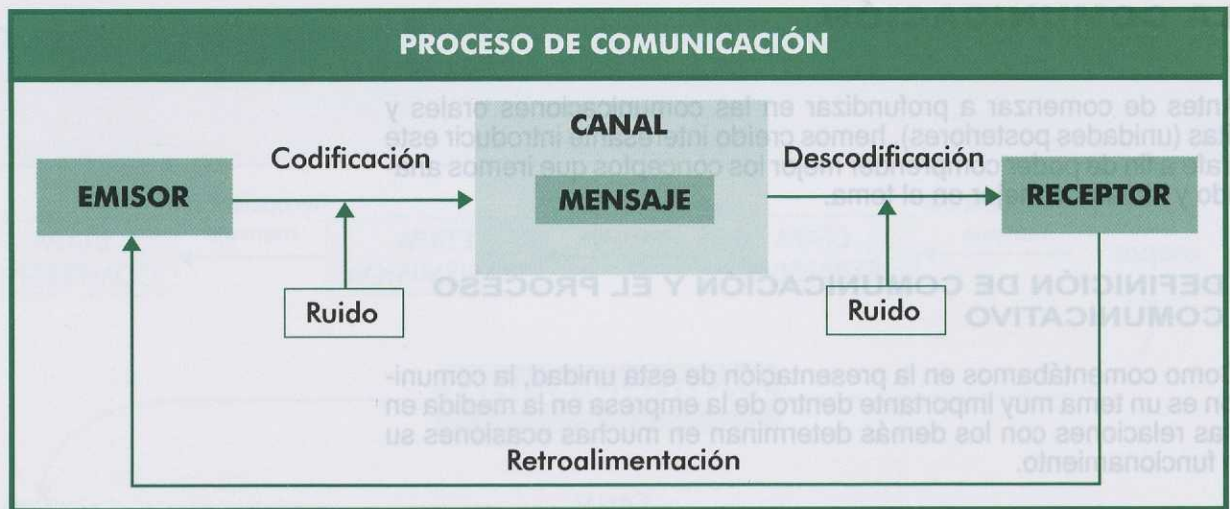


Figura 3.1.

1.2. ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN

A continuación vamos a comentar muy brevemente los elementos que intervienen en el proceso de comunicación:

El emisor codifica mensaje y lo envía a través del canal

- El **emisor** es la fuente de la comunicación. Es decir, la persona que envía el mensaje, que tiene interés por comunicar algo a alguien.

- La **codificación** es la elección de los símbolos, ya sean palabras, imágenes o sonidos, utilizados por el emisor para transmitir un mensaje. Por ejemplo, el uso del inglés para realizar un catálogo de artículos de perfumería.

- El **mensaje** es la información que el emisor desea transmitir al receptor.

- El **canal** es el medio a través del cual se transmite el mensaje. Nos encontramos con gran cantidad de medios, el teléfono, el buscapersonas, la televisión, el ordenador, etc.

- La **descodificación** es la interpretación que hace del mensaje el receptor.

- El **receptor** es la persona o personas a las quienes va dirigida la información transmitida por el emisor.

- La **retroalimentación** consiste en la evaluación de la respuesta dada por el receptor. Por ejemplo, tú, emisor, envías información a un determinado cliente sobre unos sofás que tu empresa vende. El cliente recibe la información y te comunica su decisión de comprar cien sofás.

Existen una serie de variables que pueden dificultar o interferir el proceso de la comunicación, son lo que conocemos como **ruido**. Cuando hablamos de ruido no sólo debemos pensar en sonidos que se superponen a la comunicación como el traqueteo de una máquina o el zumbido de un teléfono.

El ruido significa cualquier distorsión en el proceso de comunicación: una distracción, un dolor de cabeza o una afonía, una mala ortografía o caligrafía, un corte en el suministro eléctrico.

ACTIVIDADES

1ª Piensa en la última llamada telefónica que se realizó ayer en tu casa e intenta identificar los distintos elementos de la comunicación.

1.3. TIPOS DE COMUNICACIÓN

Vamos a analizar una de las clasificaciones más frecuentes de comunicación. Dicha clasificación atiende a los recursos empleados para que se produzca un contacto comunicativo. Así diferenciamos entre comunicación oral y comunicación escrita.

La **comunicación oral** implica la emisión de información a través de las palabras, de la voz. Esta comunicación presenta una serie de ventajas e inconvenientes que resumimos a continuación.

La clasificación más frecuente de la comunicación es comunicación oral y comunicación escrita

Ventajas de la comunicación oral	Inconvenientes de la comunicación oral
<ul style="list-style-type: none"> - Se pueden utilizar gestos que den mayor énfasis al mensaje. - Se trata de una comunicación directa, produciéndose una respuesta inmediata en cuanto el receptor recibe el mensaje. - Se pueden realizar aclaraciones en cuanto a la interpretación del mensaje. 	<ul style="list-style-type: none"> - Las respuestas pueden ser precipitadas. - Se puede olvidar información, tanto por parte del emisor como del receptor. En el primer caso al emitir y en el segundo al recordar. - Resulta más difícil mantener la confidencialidad de la información. - No es muy apropiada cuando se tiene que transmitir información compleja.

Tabla 3.1.

La **comunicación escrita** supone la emisión de información a través de un conjunto de grafismos, de la escritura. Al igual que veíamos en la comunicación oral, observa en el cuadro siguiente las ventajas e inconvenientes de este tipo de comunicación.

Ventajas de la comunicación escrita	Inconvenientes de la comunicación escrita
<ul style="list-style-type: none"> - Se puede emitir información compleja y exacta, permitiendo un análisis detallado de la misma por parte del receptor. - Se puede transmitir exactamente la misma información a varias personas en lugares y momentos distintos. 	<ul style="list-style-type: none"> - No se produce una respuesta directa por parte del receptor del mensaje. - Es necesario emplear mayor tiempo y recursos para ser enviada la información. - Es difícil controlar las interpretaciones que hace el receptor de la información.

Tabla 3.2.

La comunicación visual no emplea ni la voz ni los grafismos

No podemos dejar de comentar otro tipo de comunicación que en ocasiones es ampliamente utilizado: la **comunicación visual**. En este tipo de comunicación no se emplea ni la voz ni los grafismos. El uso de símbolos, colores, etc., son ejemplos de comunicación visual.

Aquí nos hemos limitado a analizar los tipos de comunicación atendiendo únicamente a una clasificación. Pero podemos clasificarla de otras maneras; por ejemplo, **comunicación ascendente y descendente**, según la dirección del flujo de comunicación.

En la comunicación ascendente la información va desde los empleados hacia los superiores (p.e. quejas). En la comunicación descendente la información fluye de los superiores hacia los empleados (p.e. cartas de ascenso).

2. COMUNICACIÓN ORAL: NORMAS DE COMUNICACIÓN ORAL UTILIZADAS EN LA EMPRESA

Una correcta utilización del lenguaje oral constituye la clave del éxito de una comunicación oral eficiente

El poder realizar una comunicación oral eficaz y eficiente depende en muchas ocasiones de una adecuada utilización del lenguaje oral.

Para conseguir este correcto lenguaje oral existen una serie de normas que debes conocer. No creas que únicamente las podrás utilizar en tu trabajo; también te serán de gran utilidad en el resto de tus relaciones (familia, amigos, etc.).

Este segundo punto lo hemos estructurado en dos epígrafes. En el primero analizaremos aquellas normas relativas al contenido de las comunicaciones orales. En el segundo comentaremos la forma más correcta de comunicación oral.

2.1. EL CONTENIDO

En el momento en que se reúnen tres o más personas, es necesario establecer ciertas normas o reglas para que se pueda establecer una comunicación eficaz. Imagínate lo que podría ser una conversación en la que todos los participantes hablaran al mismo tiempo, de temas no relacionados entre sí y sin conocer la identidad de las personas.

Hemos de matizar que no estamos haciendo referencia a las conversaciones informales con los compañeros de trabajo. En este epígrafe hacemos alusión a comunicaciones orales formales originadas principalmente por reuniones con distintos miembros de la empresa.

Ya sea al comienzo o en el desarrollo de una comunicación oral, es importante que la **expresión** sea **clara y concisa**. Debemos evitar utilizar expresiones largas y complicadas que lo único que provocan es desconcierto entre los receptores de la información.

Al comienzo de toda comunicación oral es necesario que las personas que van a participar:

1. **Se identifiquen:** Den a conocer a los demás participantes cuál es su nombre, qué papel juegan dentro del grupo, etc. De esta forma conocerás a quién te estás dirigiendo.
2. **Señalen sus objetivos:** Marquen la razón de su participación en esta comunicación oral como medio para determinar cuáles son sus intereses y hasta qué punto pueden ser satisfechos.

La expresión oral debe ser clara y concisa

Antes de realizar una comunicación oral es necesario: identificarse, señalar los objetivos y explicitar el nivel de confianza

3. **Expliciten el nivel de confianza:** Muestran el grado de confianza con los participantes de la comunicación oral. Es interesante conocer el trato que se debe dar.

Podemos dar una serie de normas que pueden facilitarte las relaciones con grupos de la empresa. Observa el cuadro siguiente:

Normas de actuación durante las relaciones en grupo
Motivación hacia la participación
Empatía
Mediación
Dirección

Es muy importante que **motives** a las personas a que participen en la conversación. De esta forma conocerás quiénes son y qué es lo que desean, piensan,... Por ello, deja que se expliquen, aunque no estés de acuerdo en lo que dicen; ya te tocará el turno de intervenir.

La **empatía** hace referencia a la capacidad de poderse identificar con el estado de ánimo de otra persona. Es importante que intentes desarrollar esta capacidad para comprender mejor a los individuos con los que te relacionas.

Debes ser capaz de evitar que aparezcan tensiones emocionales que impidan una conversación objetiva, e incluso que interfieran en la interpretación de lo que otro señala. Por tanto, si a lo largo de una conversación observas que las personas están dejándose influenciar por sus sentimientos, actúa de **mediador** intentando una situación de equilibrio.

Acorde con la mediación se encuentra la **dirección**. Debes facilitar la comunicación e intentar que la conversación no se desvíe de los temas importantes que deben ser tratados.

Debes desarrollar la empatía y motivar a la participación

La cortesía al hablar por teléfono

En ocasiones debes actuar de mediador y en otras como director

ACTIVIDADES

2ª Define empatía y comenta la conveniencia o no de poseer esta capacidad.

2.2. LA FORMA

Independientemente de las normas que hemos analizado en el epígrafe anterior, existen otra serie de normas que hacen alusión no al contenido sino a la forma.

LA VOZ

La **voz** juega un papel muy importante en la comunicación oral. La pronunciación, la dicción, y el léxico contribuyen a que el lenguaje se convierta en todo un arte. También contribuyen el énfasis y el volumen empleados.

Normas para una correcta utilización de la voz

Pronunciación correcta

Buena dicción

Léxico apropiado

Énfasis en lo importante

Volumen adecuado

Es necesario **pronunciar correctamente** las palabras, haciendo énfasis en la sílaba acentuada. No sería correcto pronunciar “sófa” sino “sofá”.

A fin de que el receptor comprenda todas y cada una de las palabras de nuestro mensaje, es importante **articularlas correctamente** (buena dicción). Sería incorrecto y desconcertaría a nuestro interlocutor que dijéramos “he pensao” y no “he pensado”.

Debemos utilizar un **léxico apropiado**, por ello seleccionaremos con cuidado las palabras que vamos a emplear, intentado hacer uso de aquellas palabras más acordes en función del contexto en el que estemos hablando. Así, es más correcto utilizar “escucho lo que me planteas” que “oigo lo que me planteas”.

Se deben **resaltar aquellas palabras o frases de mayor relevancia**; de esta manera podemos llamar la atención del receptor sobre unas palabras concretas. Es necesario hacer énfasis en ellas.

El **volumen** hace referencia a la intensidad y resonancia de la voz. En cualquier caso debemos evitar “dar gritos”, si bien puede ser interesante elevar con moderación el volumen de la voz para poner énfasis en determinadas palabras o frases importantes.

LAS NORMAS DE CORTESÍA

Existen determinadas normas de cortesía que permiten que nuestras relaciones con el entorno en el que vivimos sean más placenteras. En este apartado vamos a comentar únicamente aquellas normas de cortesía más utilizadas en la comunicación oral dentro del ámbito de la empresa.

Las **normas de cortesía** se basan en la consideración hacia los demás.

Analizaremos brevemente los siguientes aspectos:

- La cortesía en la concertación de citas.
- La cortesía en la presentación.
- La cortesía al hablar por teléfono.
- Otras normas de cortesía dentro de la empresa.

A la hora de **establecer una cita**, ésta debe ser solicitada de forma que la otra persona pueda aceptarla o rechazarla sin ningún tipo de coacción. Es importante que si la cita se concertó con bastante tiempo de antelación, se llame por teléfono unos días antes de la misma para confirmarla.

La cortesía al concertar las citas

En caso de que la otra persona no pueda asistir, y así te lo comunique, debes de comportarte con cortesía y por lo menos no mostrarle tu enojo.

Al efectuar una **presentación**, la norma de cortesía más conocida es la de nombrar en primer lugar a la persona de menor categoría.

La cortesía en la presentación

Ejemplo: Imagínate que llega un representante, Sr Ballester, a la empresa para entrevistarse con tu jefe, Sr. Bonafé. Debes presentar primero el representante a tu jefe ya que éste posee una categoría menor:

- Sr. Bonafé, aquí se encuentra el Sr. Ballester, representante de la empresa Ainco, que pidió cita la semana pasada para entrevistarse con usted.
- Sr. Ballester, le dejo con el Sr. Bonafé, nuestro director comercial, que tiene mucho gusto en atenderle.

Ante personas de la misma categoría, la persona más joven debe ser presentada a la de mayor edad. En caso de ser de la misma categoría y edad, la presentación puede hacerse indistintamente. La contestación que debe dar la persona que ha sido presentada debe ser sencilla, en ningún caso rimbombante o artificial.

ACTIVIDADES

Aunque más adelante analizaremos con mayor detalle el **teléfono**, hemos querido señalar aquellas normas de cortesía que deben seguirse durante su utilización.

La cortesía al hablar por teléfono

En el cuadro siguiente aparecen algunas sugerencias que te pueden ser de gran ayuda a la hora de efectuar o recibir llamadas en la empresa donde trabajas.

Normas de cortesía al hablar por teléfono

- o Al recibir una llamada, **contesta siempre con un saludo**, mencionando el nombre de la empresa. Usa frases del tipo, "Buenos días, Saez S.L. dígame".
- o Utiliza un **vocabulario claro y sencillo**. Recurre a frases del tipo "muchas gracias", "por favor".
- o Emplea un **tono de voz claro y moderado**.
- o Antes de pasar una llamada a tu superior, **identifica a la persona** que desea hablar con él intentando descubrir los motivos de su llamada.
- o Si tu superior no desea que se le pase la llamada, **excúsate y solicita los datos** de la persona que ha llamado para que, en su caso, tu superior le devuelva la llamada.
- o Intenta no llamar nunca a las horas de la comida.
- o **Despídete con amabilidad**, agradeciendo la llamada.

A continuación añadimos una serie de consejos que debes llevar a cabo si deseas que la cortesía, además de otras virtudes, caracterice tu trabajo.

Otras normas de cortesía en la empresa

- Al llegar a la empresa, saluda a tu superior con un amable "Buenos días".
- Nunca entres en un despacho sin avisar antes, bien sea dando unos toques en la puerta o avisando a través de un interlocutor.
- Cuando un cliente empiece a tutearte o tomarse excesivas confianzas sin haberle dado motivo, háblale de usted, enfatizando el trato formal.
- Al despedirte de tu superior, pregúntale si necesita algo y dirígale un "Buenas tardes", "Hasta mañana", etc.
- Cada persona dentro de la empresa ocupa un rango jerárquico distinto y merece un trato diferente.

ACTIVIDADES

- 3ª Imagínate que debes anular una cita entre tu superior y el representante de la Comunidad de Madrid porque cuando tu superior la aceptó no se acordó que coincidía con la feria de Colonia. ¿Cómo la anularías?.
- 4ª Imagina que tu superior te ha dado órdenes de que no le pases ninguna llamada. En ese momento suena el teléfono, lo descuelgas y alguien pregunta por tu superior. ¿Qué harías?

2.3. CONFIDENCIALIDAD EN LA COMUNICACIÓN

Dependiendo del puesto que ocupes dentro de la empresa, tendrás acceso a mayor o menor información. En cualquier caso, debes actuar con **confidencialidad**, de lo contrario, te puedes encontrar con graves problemas que pueden conllevar desde una simple reprimenda por parte de tu superior hasta problemas de carácter legal.

La confidencialidad en la comunicación no es más que actuar con prudencia y discreción a la hora de dar información a otros individuos, ya sean de la propia empresa o ajenos a ella.

Ser prudente y discreto

En primer lugar, debes ser **prudente** con los que traten contigo y con las conversaciones que puedas escuchar dentro de la empresa. Habrá ocasiones en las que explícitamente se te indicará que "esta conversación no debe salir de estas cuatro paredes". En otras ocasiones, debes poseer la habilidad de discernir entre lo que se puede comentar y lo que no.

En segundo lugar, es importante ser muy **discreto** a la hora de proporcionar información a alguien. Debes tener perfectamente identificada a la persona que te está solicitando cualquier tipo de información. Así, cuando alguien llama a tu oficina preguntando por el nombre de tu jefe, infórmate antes de si se trata de alguien que quiere venderle algo trivial o, por el contrario, se trata de un cliente potencial importante.

Las comentadas prudencia y discreción se pueden traducir en una **fidelidad** hacia nuestro superior y, en última instancia, hacia nuestra empresa.

Con toda seguridad en tu trabajo manejas gran cantidad de información sobre el funcionamiento de la empresa (proyectos nuevos, lanzamiento de un nuevo producto, situación financiera de la empresa, etc.) El personal de toda la empresa debe ser fiel, evitando comentarios, aunque sean positivos, sobre la marcha del negocio y evitar cualquier posible filtración de esta información que pueda perjudicarlo.

El efectuar comentarios indiscretos y poco prudentes, el proporcionar información a personas ajenas e incluso a competidores de la propia empresa, puede conllevar graves consecuencias como comentábamos al principio. Éstas pueden ir desde una simple reprimenda hasta problemas con la ley.

Puedes encontrar puestos de trabajo en los que la confidencialidad sea crucial

Ejemplo: Si quizá te parece que estamos exagerando en cuanto a las consecuencias de no actuar con confidencialidad, piensa en el caso del empresario *López de Arriortúa*. Dicho empresario ha sido llevado a los tribunales acusado de espionaje industrial al proporcionar información de la empresa donde trabajaba a otra empresa de la competencia.

Los tribunales dieron el veredicto de culpabilidad, fue expulsado de la empresa en la que trabajaba además de tener que pagar una fuerte suma de dinero en concepto de indemnización.

En la ley queda expresamente indicada la prohibición de proporcionar información de una empresa a otra, ya sea durante la permanencia como trabajador, o bien durante cierto periodo de tiempo posterior.

Sin querer asustarte, queremos que recuerdes que en el puesto de personal administrativo y en cualquier otro dentro de la empresa, se debe actuar con confidencialidad.

3. COMUNICACIÓN ORAL: MEDIOS Y EQUIPOS

Existen diversos medios y equipos para establecer la comunicación oral. En este punto analizaremos los que consideramos más importantes, dedicándole un mayor tiempo al medio por excelencia: el teléfono.

3.1. TELÉFONO

Desde que su creador Graham Bell, lograra patentarlo en 1875, el uso del teléfono ha crecido enormemente. Sería difícil concebir una empresa sin teléfono, e incluso una casa familiar sin él.

Graham Bell patenta el teléfono en 1875

En tu trabajo puede que sea muy frecuente tanto recibir como realizar llamadas telefónicas. En ambos casos debes saber como hacerlo. Si recuerdas, en el punto anterior te dimos una serie de normas sobre la forma de uso del teléfono. Aquí vamos a hacer alusión al aspecto funcional, es decir, a cómo efectuar llamadas, ya sea una llamada a tu ciudad, dentro de tu misma provincia, a otras provincias o a otros países.

Llamadas a la misma o a distintas provincias

Para realizar una llamada a cualquier persona o empresa que se encuentre dentro de la ciudad o **dentro de la provincia** en la que te hallas, únicamente debes marcar el número del abonado.

Si tienes que efectuar una llamada a alguien que **se encuentra en otra provincia**, deberás marcar el prefijo de esa provincia y seguidamente marcar el número del abonado.

Ejemplo: Para llamar a un teléfono de Soria cuyo número es 34 32 09, marcaremos (975) 34 32 09.

Llamadas a otros países

Si deseas realizar una **llamada a otro país**, deberás tener presente varios pasos:

1. En primer lugar debemos marcar el número 07 (Prefijo Internacional) y esperamos la señal de un sonido agudo.
2. Seguidamente marcamos el número del país al que deseamos llamar.
3. Posteriormente el número de la ciudad.
4. Por último marcamos el número del abonado, persona o empresa con la que deseamos contactar.

Ejemplo: Imagínate que tu empresa se encuentra en Zamora (España) y deseas llamar a un cliente con domicilio en Montecarlo (Mónaco).

- | | |
|--|--------|
| 1. Marcas el 07 y esperas sonido: | 07 |
| 2. Marcas el número del país, Mónaco: | 33 |
| 3. Marcas el número de la ciudad, Montecarlo: | 93 |
| 4. Luego ya puedes marcar el número del abonado: | 235987 |

ACTIVIDADES

Las guías telefónicas nos proporcionan gran cantidad de información

Las guías telefónicas te pueden ser de gran ayuda para conocer prefijos, números de abonados, etc. Será práctico disponer de unas guías actualizadas y en su defecto no dudes en llamar al 003 Servicio de Información de Telefónica para cualquier pregunta.

Ejemplo de prefijos para comunicaciones internacionales

Alemania (49)	Berlín (30) Colonia (221) Frankfurt (69) Munich (89)	Francia (33)	Burdeos (no tiene) Lyon (no tiene) París (1) Toulouse (no tiene)
Argentina (54)	Buenos Aires (1)	Iraq (964)	Bagdag (1)
Australia (61)	Adelaida (8) Sidney (2) Melbourne (3)	Italia (39)	Milán (2) Parma (521) Roma (6) Venecia (41)
Bélgica (32)	Bruselas (2) Lieja (41)	Japón (81)	Hiroshima (82) Tokyo (3) Yokohama (6)
Brasil (55)	Brasilia (61) Porto Alegre (512) Río de Janeiro (21) Sao Paulo (11)	México (52)	Acapulco (748) Guadalajara (36) Veracruz (29)
Camerún (237)	(nº de abonado)	Mónaco (33)	Montecarlo (93)
China (86)	Pekín (1) Shangai (21)	Reino Unido (44)	Glasgow (41) Liverpool (51) Londres [centro](71) Londres [Extrarradio] (81) Manchester (61) Oxford (865) York (904)
Dinamarca (45)	(nº de abonado)	Vaticano (39)	Ciudad del Vaticano (6)
Estados Unidos (1)	Atlanta (404) Honolulu (808) Los Angeles (213) Miami (305) Nueva York [Bronx] (212) Nueva York [Manhatan] (212) Nueva York [Brooklyn] (718) Washington D.C. (202)		

Tabla 3.3.

ACTIVIDADES

5ª Imagina que deseas efectuar una llamada a París. ¿Qué pasos tendrías que seguir?

3.2. MAGNETÓFONO

Fue en el año 1936 cuando se eligió el término “magnetófono” para designar el primer aparato de registro sonoro sobre banda magnética. La empresa encargada de su fabricación fue la firma alemana AEG-Telefunken.

En esencia, el **magnetófono** es un aparato utilizado para efectuar grabaciones de voz y después poder escucharlas.

Para escuchar la grabación, se debe rebobinar la banda magnética sobre la bobina suministradora y se la hace pasar otra vez por delante de la cabeza magnética conectada a la entrada del amplificador.

Una vez escuchada la grabación es posible borrarla.

Hasta ahora hemos descrito los primeros aparatos. Sin embargo, la tecnología evoluciona. En la actualidad el primitivo magnetófono ha caído en desuso para dejar paso a lo que conocemos como “casete”.



Figura 3.2. Magnetófono y casete.

En la empresa estos aparatos suelen ser empleados principalmente para:

- Dejar constancia de una reunión.
- Realizar dictados sin que el auxiliar deba estar presente.
- Preparar discursos, conferencias, etc.

El antiguo magnetófono o actual casete, puede ser útil para dejar constancia de una reunión. Ahora bien, debemos ser prudentes a la hora de emplearlo. Es conveniente:

- Comunicar el uso de dicho aparato a los participantes en la reunión (siempre que tu cargo te permita recurrir a él sin consulta previa).
- Pedir permiso para poder utilizarlo.

Además, este aparato puede ser empleado para **realizar dictados** sin que el auxiliar administrativo, o persona encargada de transcribirlo, deba estar presente. De esta forma, el que efectúa el dictado se encuentra con mayor tiempo de reflexión y en un ambiente más privado y personal.

En 1936 fue creado el término “magnetófono”

El dictáfono graba y reproduce como un casete, pero tiene unas características muy específicas para el dictado

El dictáfono ha cedido el paso al teléfono

El casete es la evolución del magnetófono tradicional. Posee gran utilidad dentro de la empresa

El resultado se traduce en un dictado final y en una transcripción más eficiente. Esta segunda consecuencia se deriva de la posibilidad del auxiliar de poder escuchar el dictado cuantas veces necesite para transcribirlo correctamente. (Existe un aparato llamado dictáfono, que veremos más adelante, que es una casete con unas características especiales para realizar dictados.)

Otro uso frecuente del magnetófono es la **preparación de discursos**, conferencias y otras operaciones en público. Los mandos intermedios y la alta dirección suelen darle este empleo al magnetófono a fin de poder escuchar a priori lo que más tarde deberán comunicar a otras personas y efectuar las modificaciones pertinentes en caso de haber errores (por ejemplo, palabras mal sonantes, mala pronunciación, etc.)

3.3. INTERFONO

El **interfono** es un aparato que sirve para comunicarse de una habitación a otra dentro de un mismo edificio.

Este aparato es de uso muy frecuente sobre todo en grandes empresas. Sirve como medio de comunicación entre un auxiliar y su superior sin la necesidad de tener que desplazarse.

El auxiliar aprieta un botón situado en un aparato (interfono) colocado encima de su mesa de trabajo y en el despacho del superior suena un pitido. El superior responde al pitido y se comunica con el auxiliar. La comunicación también puede ser iniciada por el superior a través del mismo procedimiento.

En la actualidad los teléfonos están preparados para realizar la tarea del interfono. El efectuar llamadas de un despacho a otro no supone ningún coste, pues la línea es la misma.

3.4. DICTÁFONOS

El **dictáfono**, como su propio nombre indica, es utilizado para recoger y reproducir un dictado.

Si eres tú la persona que tiene que dictar algún escrito y vas a emplear para ello el dictáfono, es necesario que:

- TENGAS preparados los papeles que vayas a necesitar.
- HAYAS tomado notas previas que te ayuden a ordenar lo que vas a decir.
- REALICES unas especificaciones antes de comenzar el dictado:
 - Tipo de escrito mediante expresiones como informe, carta, etc.
 - Grado de urgencia.
 - Confidencialidad.
 - Etc.
- PRONUNCIES con claridad.
- ESCUCHES el dictado antes de enviarlo para que lo transcriban.

Si, por el contrario, eres la persona encargada de transcribirlo es conveniente que:

- ESCUCHES una primera vez el dictado.
- ANOTES las especificaciones que en el mismo aparecen.

El interfono ha cedido el paso al teléfono

Las guías telefónicas nos proporcionan gran cantidad de información

Para realizar un dictado o una transcripción de él es interesante tener en cuenta unas recomendaciones

Argentina (54)	Buenos Aires (1)
Australia (61)	Adelaida (8)
	Sidney (2)
	Melbourne (3)
Bélgica (32)	Bruselas (2)
	Alegre (512)
	Janeiro (11)
	São Paulo (11)
Camerún (237)	(nº de abonado)
China (86)	Pekin (1)
	Shangai (2)
Dinamarca (45)	(nº de abonado)
Estados Unidos (1)	Atlanta (404)
	Honolulu (80)
	Los Angeles (2)
	Miami (305)
	Nueva York (2)
	Nueva York (2)
	Nueva York (2)
	Washington (2)

- Prepares todo aquel material que vayas a poder necesitar.
- Una vez lo hayas transcrito, revísalo antes de enviarlo.

Te puedes encontrar con diversas modalidades de dictáfonos. Algunos permiten que mientras se está realizando el dictado, se realice la transcripción. En otros casos puedes encontrarte con un sistema centralizado en el que los dictados son grabados y posteriormente enviados a las distintas personas que deben transcribirlos.

Te preguntará, ¿qué cosas hace un dictáfono que no haga un casete? -ya que ambos son utilizados para realizar dictados-. Aunque la tecnología es similar, el dictáfono posee unas características propias para la operación dictado/transcripción.

La persona que está dictando puede controlar la velocidad de grabación; sólo pulsando un botón puede rebobinar a la última palabra o última frase para recoger el hilo del dictado; puede señalar los fines de un dictado y los comienzos de uno nuevo; identificar dictados por nombres, darles prioridades, identificarlos por autor;... etc.; algunos dictáfonos llevan un micrófono incorporado.

Así, la persona que transcribe puede, igualmente, ajustar la velocidad de reproducción más adecuada para transcribir, escuchar los dictados según sus autores o escuchar primero los de mayor prioridad; se puede dictar y transcribir simultáneamente, rebobinar automáticamente al principio de un dictado para volverlo a escuchar, etc.

El dictáfono graba y reproduce como un casete, pero tiene unas características muy específicas para el dictado

3.5. BUSCAPERSONAS

A este aparato también se le conoce por mensáfono o por su abreviación "busca".

El **buscapersonas** nos permite transmitir una comunicación rápida a cualquier persona, siempre que se encuentre dentro del radio de acción que cubre el sistema.

Cada usuario del sistema de buscapersonas posee un número (p.e. 2727).

Si deseas comunicarte con el usuario 2727, en primer lugar debes llamar al servicio central, el cual posee un número de abonado en Telefónica (por ejemplo 3338899).

La aparición de la telefonía móvil reemplaza al buscapersonas

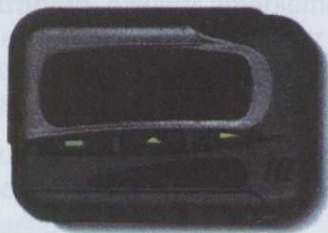


Figura 3.3. Teléfono móvil y buscapersonas.

Una vez el recepcionista te atiende, solicitas mandar un mensaje al usuario 2727. El recepcionista te pedirá cierta información.

Existen dos posibilidades, que el usuario del busca reciba el mensaje completo en su receptor de bolsillo o que únicamente se encienda una luz que le avise que en el servicio central tiene un mensaje. En este segundo caso, deberá efectuar una llamada al servicio central donde le informarán del mensaje.

Es muy útil cuando deseas contactar con alguien que no está localizable. En la actualidad con el gran desarrollo de la **telefonía móvil**, muchas personas han dejado de emplear el buscapersonas y han adquirido un teléfono móvil.

ACTIVIDADES

6ª ¿Cuál es la finalidad del interfono? ¿Y del dictáfono?

El interfono ha cedido el paso al teléfono

La aparición de la telefonía móvil reemplaza al buscapersonas

Para realizar un dictado o una transcripción de texto es importante tener en cuenta unas recomendaciones



UNIDAD 4

ESQUEMA - RESUMEN

• **LA COMUNICACIÓN:**

La **comunicación** tiene por objeto la transmisión y/o intercambio de información entre personas.

- | | | |
|---|---|---|
| Etapas del proceso de comunicación | { | <ul style="list-style-type: none"> - En la etapa expresiva se elabora el mensaje. - En la etapa de transmisión, el mensaje es transmitido. - En la etapa comprensiva se recibe e interpreta el mensaje. |
| Tipos de comunicación | { | <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación oral: información a través de las palabras, de la voz. - Comunicación escrita: información a través de un conjunto de grafismos, de la escritura. - Comunicación visual: información a través de símbolos, no se emplea ni la voz ni los grafismos. |

• **CARACTERÍSTICAS DE LA COMUNICACIÓN ORAL:**

- | | | | | | | | | |
|------------------------------------|---|---|------------|---|--|---------------------------|---|--|
| Contenido | { | <ul style="list-style-type: none"> - Debemos expresarnos de forma clara y concisa. - Es necesario que las personas se identifiquen, señalen sus objetivos y expliciten el nivel de confianza. - Debemos motivar a la participación, desarrollar nuestras habilidades de empatía, actuar de mediador y de director. | | | | | | |
| Formas | { | <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="vertical-align: middle;">Voz</td> <td style="font-size: 3em; vertical-align: middle;">{</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> - Buena pronunciación. - Buena dicción. - Léxico apropiado. - Énfasis al hablar. - Volumen adecuado. </td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: middle;">Normas de cortesía</td> <td style="font-size: 3em; vertical-align: middle;">{</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> - A la hora de establecer una cita, no comprometer a la otra persona a aceptarla. Llamar por teléfono para confirmarla. Comportarse con cortesía si la otra persona no pueda asistir y se cancela. - Al efectuar una presentación, nombrar en primer lugar a la persona de menor categoría. Ante personas de la misma categoría, la persona más joven debe ser presentada a la de mayor edad. - Al usar el teléfono, contestar siempre con un saludo, mencionando el nombre de la empresa. Utilizar un vocabulario claro y sencillo. Emplear un tono de voz claro y moderado. Identificar a la persona y el por qué de su llamada. Despidete con amabilidad, agradeciendo la llamada. - En el trabajo, saludar amablemente al llegar y al marcharse. Nunca entrar en un despacho sin avisar antes. Si no hay confianza mantener el trato formal. Ser prudente y discreto a la hora de proporcionar información. </td> </tr> </table> | Voz | { | <ul style="list-style-type: none"> - Buena pronunciación. - Buena dicción. - Léxico apropiado. - Énfasis al hablar. - Volumen adecuado. | Normas de cortesía | { | <ul style="list-style-type: none"> - A la hora de establecer una cita, no comprometer a la otra persona a aceptarla. Llamar por teléfono para confirmarla. Comportarse con cortesía si la otra persona no pueda asistir y se cancela. - Al efectuar una presentación, nombrar en primer lugar a la persona de menor categoría. Ante personas de la misma categoría, la persona más joven debe ser presentada a la de mayor edad. - Al usar el teléfono, contestar siempre con un saludo, mencionando el nombre de la empresa. Utilizar un vocabulario claro y sencillo. Emplear un tono de voz claro y moderado. Identificar a la persona y el por qué de su llamada. Despidete con amabilidad, agradeciendo la llamada. - En el trabajo, saludar amablemente al llegar y al marcharse. Nunca entrar en un despacho sin avisar antes. Si no hay confianza mantener el trato formal. Ser prudente y discreto a la hora de proporcionar información. |
| Voz | { | <ul style="list-style-type: none"> - Buena pronunciación. - Buena dicción. - Léxico apropiado. - Énfasis al hablar. - Volumen adecuado. | | | | | | |
| Normas de cortesía | { | <ul style="list-style-type: none"> - A la hora de establecer una cita, no comprometer a la otra persona a aceptarla. Llamar por teléfono para confirmarla. Comportarse con cortesía si la otra persona no pueda asistir y se cancela. - Al efectuar una presentación, nombrar en primer lugar a la persona de menor categoría. Ante personas de la misma categoría, la persona más joven debe ser presentada a la de mayor edad. - Al usar el teléfono, contestar siempre con un saludo, mencionando el nombre de la empresa. Utilizar un vocabulario claro y sencillo. Emplear un tono de voz claro y moderado. Identificar a la persona y el por qué de su llamada. Despidete con amabilidad, agradeciendo la llamada. - En el trabajo, saludar amablemente al llegar y al marcharse. Nunca entrar en un despacho sin avisar antes. Si no hay confianza mantener el trato formal. Ser prudente y discreto a la hora de proporcionar información. | | | | | | |
| Medios de comunicación oral | { | <ul style="list-style-type: none"> - El teléfono para comunicarnos con cualquier lugar del mundo. - El magnetófono y el casete como aparatos utilizados para efectuar grabaciones de voz y después poder escucharlas. - El interfono para comunicarse de una habitación a otra dentro de un mismo edificio. - El dictáfono, especial para recoger y reproducir dictados. - El buscapersonas, busca o mensáfono, que nos permite transmitir una comunicación rápida a cualquier persona, siempre que se encuentre dentro del radio de acción que cubre el sistema. Cada vez se utiliza más la telefonía móvil. | | | | | | |

UNIDAD 4

ORAL

VISUAL

COMUNICACIÓN ESCRITA



La comunicación escrita I

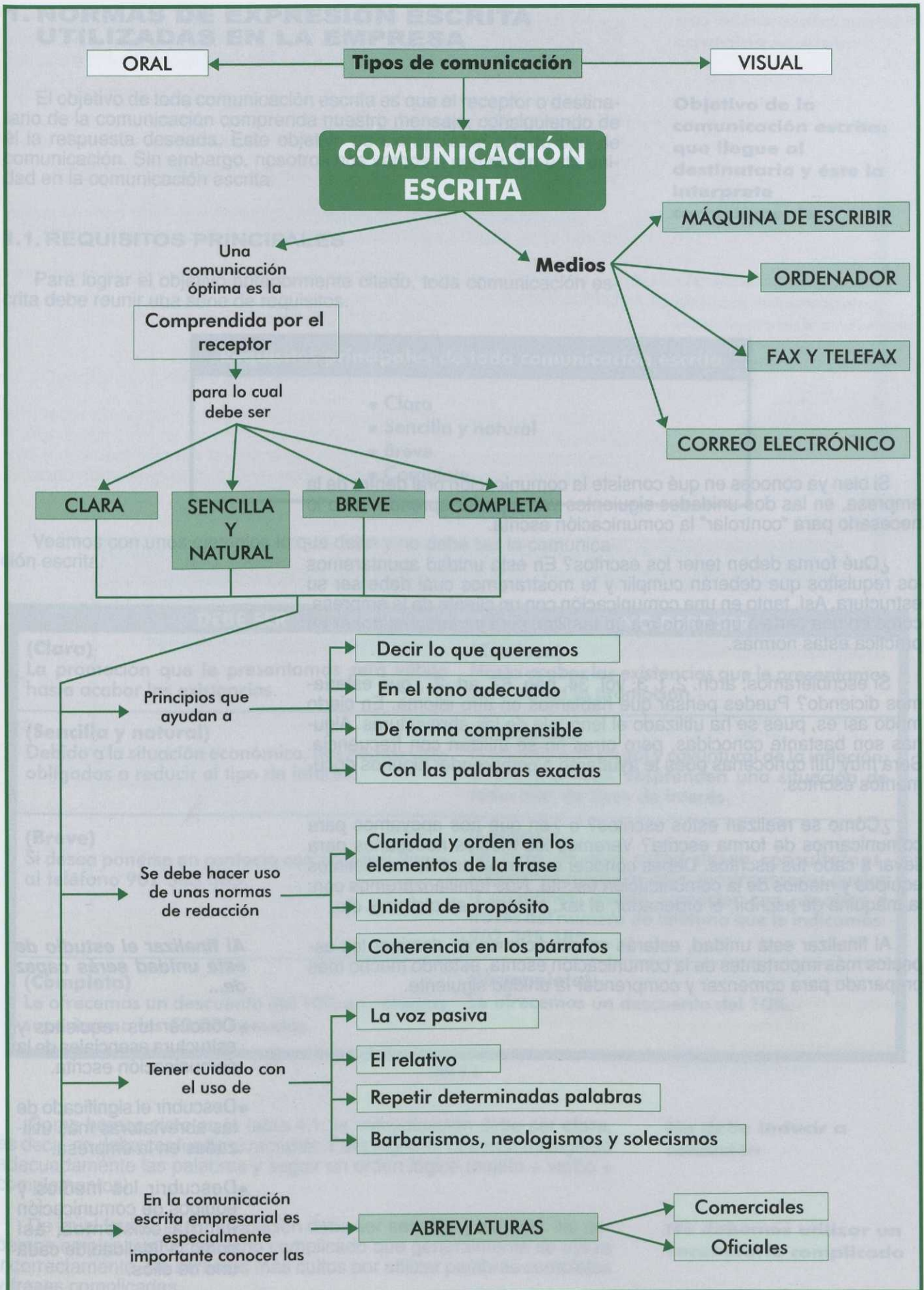
Autoras:

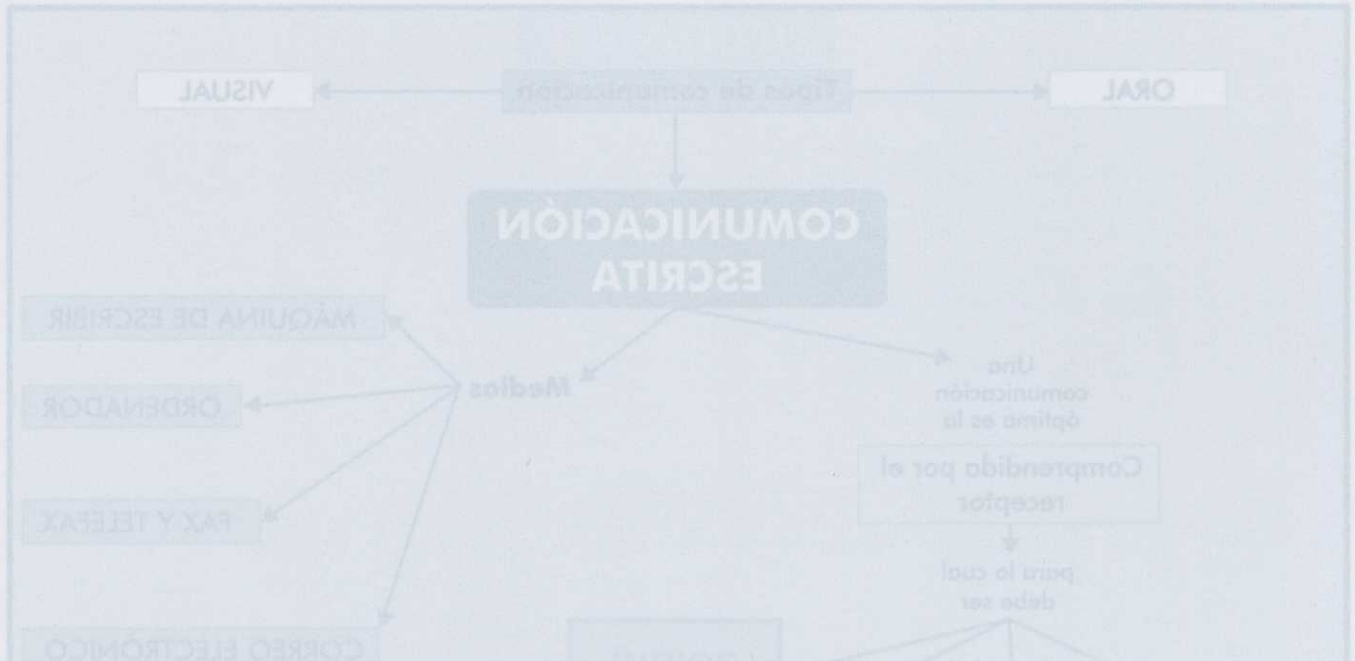
INÉS KÜSTER BOLUDA
SILVIA SANZ BLAS
LAURA GABARDA POLO

UNIDAD 4

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	63
1. NORMAS DE EXPRESIÓN ESCRITA UTILIZADAS EN LA EMPRESA	65
1.1. REQUISITOS PRINCIPALES	65
1.2. ESTRUCTURA DE LA COMUNICACIÓN ESCRITA	66
1.3. ALGUNAS NORMAS DE REDACCIÓN BÁSICAS	67
2. ABREVIATURAS COMERCIALES Y OFICIALES	71
2.1. ABREVIATURAS COMERCIALES	71
2.2. ABREVIATURAS OFICIALES	72
3. MEDIOS Y EQUIPOS DE COMUNICACIÓN ESCRITA	73
3.1. MÁQUINA DE ESCRIBIR ELÉCTRICA Y ELECTRÓNICA	73
3.2. ORDENADOR	73
3.3. FAX Y TELEFAX	74
3.4. CORREO ELECTRÓNICO	76
ESQUEMA - RESUMEN	78
SOLUCIONARIO A LAS ACTIVIDADES DE AUTOEVALUACIÓN	199
ACTIVIDADES DE HETEROEVALUACIÓN	230





Si bien ya conoces en qué consiste la comunicación oral dentro de la empresa, en las dos unidades siguientes vas a poder aprender todo lo necesario para “controlar” la comunicación escrita.

¿Qué forma deben tener los escritos? En esta unidad apuntaremos los requisitos que deberán cumplir y te mostraremos cuál debe ser su estructura. Así, tanto en una comunicación con un cliente de la empresa, como en una carta a un amigo o a un familiar, será interesante poner en práctica estas normas.

Si escribiéramos: arch. 2, t. 3, vol. 34, pág. 67, art. 2, ¿qué estaríamos diciendo? Puedes pensar que hablamos en otro idioma. En cierto modo así es, pues se ha utilizado el lenguaje de las abreviaturas. Algunas son bastante conocidas, pero otras no se utilizan con frecuencia. Será muy útil conocerlas pues te ayudarán a comprender algunos documentos escritos.

¿Cómo se realizan estos escritos? o ¿en qué nos apoyamos para comunicarnos de forma escrita? Veremos los medios necesarios para llevar a cabo tus escritos. Debes conocer cuál es el uso de los distintos equipos y medios de la comunicación escrita. Nos familiarizaremos con: la máquina de escribir, el ordenador, el fax, el correo electrónico, etc.

Al finalizar esta unidad, estarás en condiciones de dominar los aspectos más importantes de la comunicación escrita, estando mucho más preparado para comenzar y comprender la unidad siguiente.

Al finalizar el estudio de esta unidad serás capaz de...

- Conocer los requisitos y estructura esenciales de la comunicación escrita.
- Descubrir el significado de las abreviaturas más utilizadas en la empresa.
- Descubrir los medios y equipos de comunicación escrita existentes, así como la finalidad de cada uno de ellos.

1. NORMAS DE EXPRESIÓN ESCRITA UTILIZADAS EN LA EMPRESA

El objetivo de toda comunicación escrita es que el receptor o destinatario de la comunicación comprenda nuestro mensaje, consiguiendo de él la respuesta deseada. Este objetivo es extrapolable a todo tipo de comunicación. Sin embargo, nosotros nos vamos a centrar en esta unidad en la comunicación escrita.

Objetivo de la comunicación escrita: que llegue al destinatario y éste la interprete correctamente

1.1. REQUISITOS PRINCIPALES

Para lograr el objetivo anteriormente citado, toda comunicación escrita debe reunir una serie de requisitos.

Requisitos principales de toda comunicación escrita

- Clara
- Sencilla y natural
- Breve
- Completa

Veamos con unos ejemplos lo que debe y no debe ser la comunicación escrita:

DEBE SER	NO DEBE SER
<p>(Clara) La promoción que le presentamos será válida hasta acabar las existencias.</p>	<p>(Confusa) Hasta acabar las existencias que le presentamos será válida la promoción.</p>
<p>(Sencilla y natural) Debido a la situación económica, nos hemos visto obligados a reducir el tipo de interés.</p>	<p>(Compleja) El análisis estructural y coyuntural de la inflación, el IPC y el IBEX desprenden una situación de reducción de tipos de interés.</p>
<p>(Breve) Si desea ponerse en contacto con nosotros llame al teléfono 902 385 385.</p>	<p>(Larga) En caso de que usted desee consultarnos, sugerirnos cualquier cosa, mostrarnos sus quejas u opiniones, puede contactar con nosotros a través del número de teléfono que le indicamos: 902 385 385.</p>
<p>(Completa) Le ofrecemos un descuento del 10% en compras superiores a las 50.000 pesetas.</p>	<p>(Incompleta) Le ofrecemos un descuento del 10%.</p>

Tabla 4.1.

Como hemos visto en la tabla 4.1, la comunicación debe ser **clara**, es decir, no debe confundir al receptor. Para lograrlo, deberán escogerse adecuadamente las palabras y seguir un orden lógico (sujeto + verbo + complementos).

No debe inducir a confusión

De igual forma, la comunicación debe ser **sencilla y natural**. No debemos emplear un vocabulario complicado que generalmente se utiliza incorrectamente. No seremos más cultos por utilizar palabras complejas y frases complicadas.

No debemos utilizar un vocabulario complicado

Máxima información con mínimas palabras

La comunicación debe ser **breve**. Debemos incluir toda la información por transmitir pero con el mínimo de palabras posibles. Si un informe necesita ocupar treinta páginas, que sea así, pero que no incluya "paja".

Por último, recuerda que la comunicación debe ser **completa**, incluyendo todas las ideas que deseamos transmitir.

1.2. ESTRUCTURA DE LA COMUNICACIÓN ESCRITA

Una vez hemos visto los requisitos básicos que toda comunicación escrita debe seguir, pasamos a comentar cuál debe ser su estructura.

La estructura de la comunicación escrita descansa sobre cuatro preguntas básicas:

- ¿Qué queremos decir?
- ¿Cómo decirlo?
- ¿Se entiende nuestro mensaje?
- ¿Decimos lo que queremos decir?

Las respuestas a estas preguntas son básicas. Hemos de tener una idea concreta de lo que queremos decir, decirlo en un tono adecuado, a través de frases sencillas para que se entienda nuestro mensaje y con las palabras precisas para decir exactamente lo que queremos decir.

Existen una serie de preguntas a las que debemos dar respuesta

ESTRUCTURA BÁSICA DE UNA BUENA COMUNICACIÓN ESCRITA

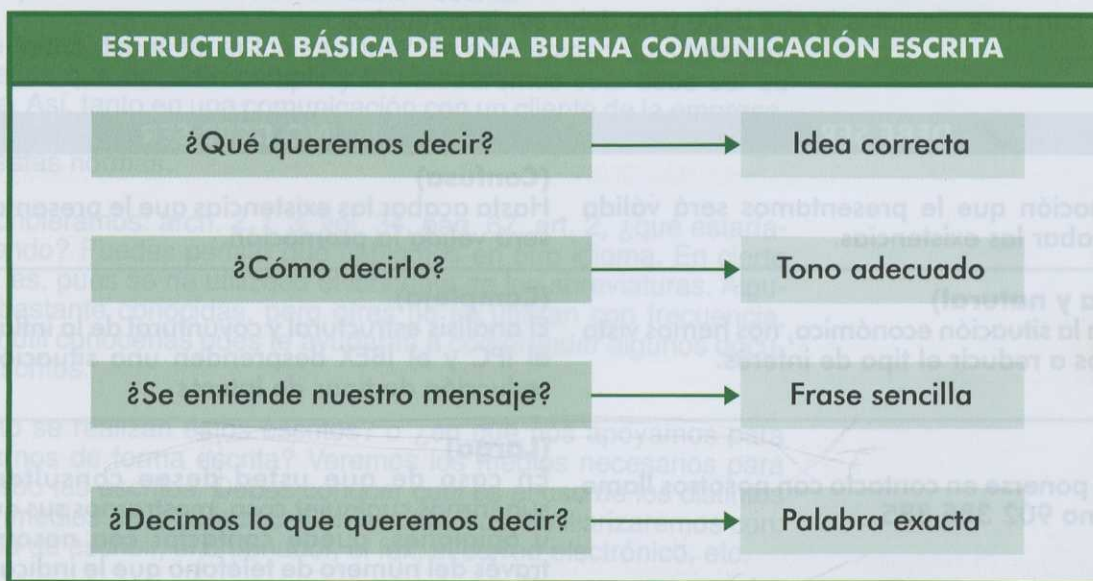


Figura 4.1.

Todo escrito debe tener al menos una introducción, un cuerpo y una conclusión

Independientemente del tipo de carta que debamos escribir, todo escrito debe constar de tres partes:

- Introducción
- Cuerpo
- Conclusión

En la **introducción** debemos exponer el objetivo del escrito. De esta forma el receptor del mensaje podrá desde el comienzo, centrarse en el tema.

El **cuerpo** del escrito es la parte más importante. En ella se efectúa el desarrollo explicativo del escrito. En él, y dependiendo de la clase de escrito, se puede informar, solicitar algo, exponer hechos, etc.

La **conclusión** es la parte final. Puede constar de una breve frase resumen o incluso únicamente de una breve despedida. Es la forma habitual de finalizar cualquier comunicación.

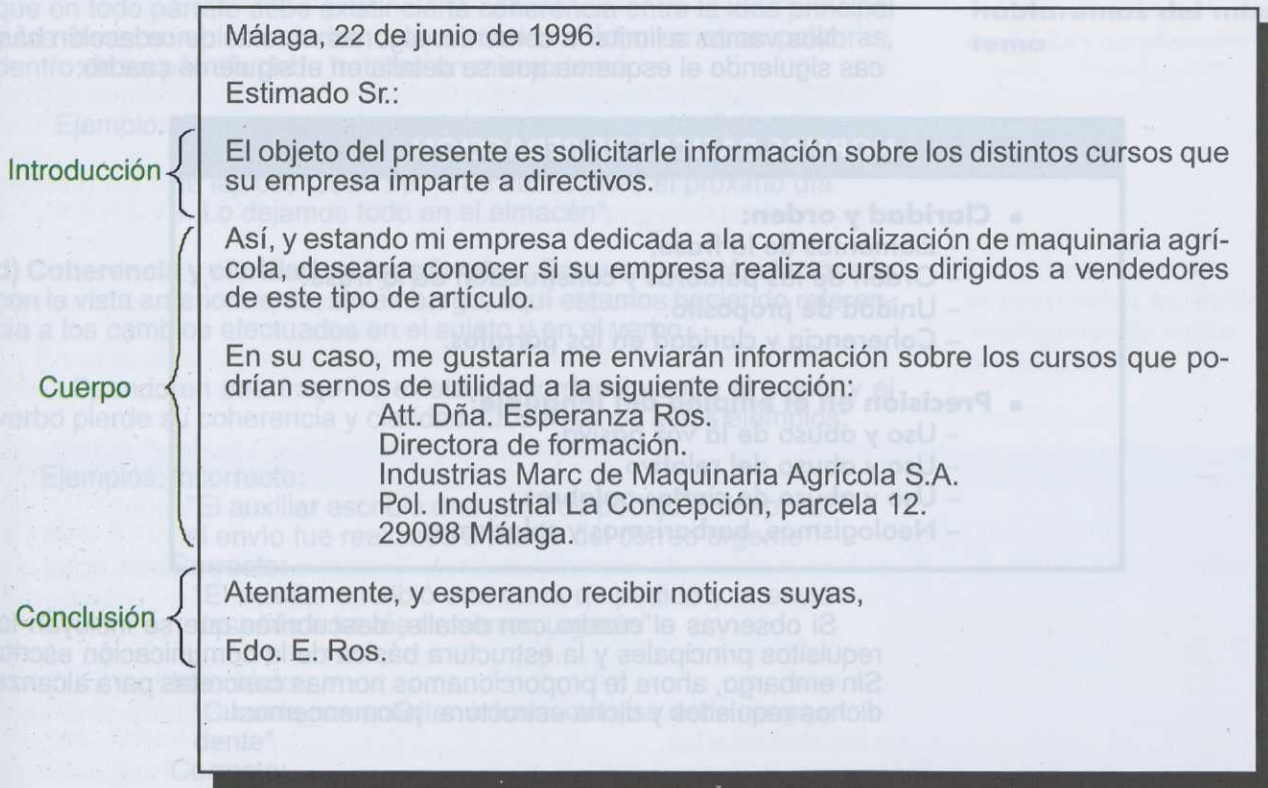


Figura 4.2. Ejemplo de un escrito con sus partes.

ACTIVIDADES

1ª Identifica cada una de las tres partes del escrito:

Amigo Pepe:

Siento no haber podido ir a felicitarte por el día de tu cumpleaños. Me levante con un dolor de garganta y de cabeza terribles. Aunque me tomé una aspirina, los dolores persistían. Comencé a ponerme peor por momentos. El termómetro marcó 39 grados de temperatura. Ante ello, opté por meterme en la cama y no salir. Cuando vino el médico de urgencias dijo que tenía un fuerte catarro y me recetó unas pastillas. Llevo ya 4 días en casa y hoy me encuentro mejor. El sábado me acercaré a tu casa para felicitarte y probar esa tarta de chocolate que espero me hayas guardado. Un saludo.

1.3. ALGUNAS NORMAS DE REDACCIÓN BÁSICAS

Hasta ahora hemos analizado los requisitos principales y estructura esencial que debe poseer todo escrito. En este punto comentaremos algunas de las normas de redacción básicas a fin de mejorar la comunicación escrita.

Por redacción entendemos el expresar por escrito los pensamientos o conocimientos ordenados con anterioridad. Para ello combinamos palabras, frases, párrafos y textos.

Construcción adecuada a la idea que deseamos comunicar:

"El próximo uno de diciembre comenzará la promoción 2x1"

c) Unidad de propósito. Con esta unidad de propósito queremos decir que en todo párrafo debe existir cierta coherencia entre la idea principal y las ideas complementarias o secundarias. Dicho en otras palabras, dentro de un párrafo debe tratarse un mismo tema.

Dentro de un párrafo hablaremos del mismo tema

Ejemplo: "Compramos el material necesario para la oficina: bolígrafos, papel, disquetes, una grapadora y una caja de lápices. Juan se va de vacaciones el próximo día 9. Lo dejamos todo en el almacén".

d) Coherencia y claridad en los párrafos. Esta norma está relacionada con la vista anteriormente; sin embargo, aquí estamos haciendo referencia a los cambios efectuados en el sujeto y en el verbo.

Las abreviaturas comerciales se aplican básicamente en la empresa

Cuando en una frase no existe concordancia entre el sujeto y el verbo pierde su coherencia y claridad. Observemos estos ejemplos:

Ejemplos: Incorrecto:

"El auxiliar escribió una carta de pedido y, después, el envío fue realizado a través del correo urgente"

Correcto:

"El auxiliar escribió una carta de pedido y la envió después a través de correo urgente"

Incorrecto:

"Cuando nos soliciten información, se debe ser prudente"

Correcto:

"Cuando nos soliciten información, debemos ser prudentes"

El primer ejemplo es confuso, pues, su primera parte está en activa (El auxiliar escribe) y la segunda parte está en pasiva (el envío fue realizado). Tenemos dos sujetos (El auxiliar y el envío). Está más clara la segunda opción.

En el segundo ejemplo el sujeto es "nosotros" y sin embargo el verbo esta de forma impersonal ("se debe ser" implica una conducta general, todos deben ser).

PRECISIÓN EN EL EMPLEO DEL LENGUAJE

a) Uso y abuso de la voz pasiva. Como consecuencia de las traducciones de textos y escritos de otros idiomas, el uso de la voz pasiva ha crecido considerablemente.

Utilizar generalmente la voz activa

Hemos de tener presente que nuestro idioma es más activo que pasivo. Por ello, es más aconsejable el empleo de la voz activa.

Sin embargo, habrá ocasiones en que sea más interesante el empleo de la voz pasiva. Así, dependiendo de lo que queramos comunicar, de lo que queramos enfatizar, será más conveniente la utilización de una voz u otra.

Ejemplo: Si deseas comunicar la actuación de un determinado Banco, escribe (voz activa):

"El Banco Central bajó el tipo de interés"

No abusar de los pronombres relativos

Si, por el contrario, deseas comunicar que ha pasado con el tipo de interés, escribe (voz pasiva):

"El tipo de interés fue bajado por el Banco Central"

b) Uso y abuso del relativo. Hemos de evitar el empleo excesivo de los pronombres relativos (que, cual, quien, cuyo, etc.)

Este abuso del relativo es muy frecuente y no hace más que complicar y alargar las frases de forma innecesaria y aburrida.

Te proponemos ciertos "trucos" para evitar el abuso de los pronombres relativos más empleados, el "que":

Ejemplos: Sustituir la frase de relativo por un adjetivo:

En vez de : "El escrito que enviaste ayer"

Escribir: "El escrito enviado ayer"

Sustituir la frase de relativo o el pronombre de relativo por otro pronombre:

En vez de : "Los documentos que hay en el primer cajón"

Escribir: "Los documentos del primer cajón"

c) Uso y abuso de ciertas palabras. Existen ciertas palabras a las que recurrimos con gran facilidad.

Palabras como *cosa, algo, esto, eso, ser, estar, haber, hacer, poner, decir, etc.*, acuden a nuestra memoria casi sin pensar. A la hora de redactar un escrito hemos de reflexionar e intentar encontrar palabras sinónimas a las comentadas.

Ejemplos: "Ayer hicimos un supuesto contable"

Mejor: "Ayer resolvimos un supuesto contable"

"En las cuentas anuales hay cosas mal"

Mejor: "En las cuentas anuales aparecen datos incorrectos"

d) Neologismos, barbarismos y solecismos. Los cuatro conceptos que a continuación exponemos brevemente, hacen alusión a los vicios contra la exactitud o pureza del lenguaje.

Los **neologismos** son todas aquellas palabras nuevas o acepciones nuevas de una palabra que se introducen en una lengua. Algunos son aceptados, como rascacielos, televisión, y otros menos, como orfanato (orfanato).

Los **barbarismos** son vicios del lenguaje en el que o se utilizan mal las palabras o se utilizan palabras impropias (por ejemplo, "en base a" [basándose en], "abogao" [abogado] o caracter [carácter]).

Una variante muy común de los barbarismos son los **extranjerismos** que suponen la utilización de palabras extrañas procedentes de otros países (por ejemplo, *overhead, background*). Algunas son aceptadas: boutique, parking, beisbol; otras no tanto.

Los **solecismos** constituyen errores de construcción sintácticos (por ejemplo, *me se olvidó*).

Simplemente queremos señalar que en caso de duda sobre el uso de una palabra consultar el Diccionario de la Real Academia.

Los neologismos, barbarismos, y solecismos atentan contra la pureza del lenguaje

2. ABREVIATURAS COMERCIALES Y OFICIALES

En la empresa se utilizan con mucha frecuencia una serie de abreviaturas. Será necesario que conozcas el significado de las abreviaturas más importantes con el fin de evitar sorpresas. Su conocimiento no sólo te permitirá interpretar completamente textos que las contengan, sino también utilizarlas como referencia en tus escritos, para tomar notas (por ejemplo en una conferencia), etc.

2.1. ABREVIATURAS COMERCIALES

Entendemos por abreviaturas comerciales aquellas que se utilizan básicamente en las empresas, sean estas del tipo que sean.

En el cuadro siguiente aparecen las abreviaturas comerciales más utilizadas.

Las abreviaturas comerciales se aplican básicamente en la empresa

ABREVIATURAS COMERCIALES

a/c. A cargo	e/. Envío	p/c. Por cuenta
a/ca./ a/cta. A cuenta	ef. Efectos	p. c/o. Por cuenta y orden
admón. Administración.	ef. a cb. Efectos a cobrar	p.o. Por orden
a/f. A favor	ef. rec. Efectos a recibir	priv. Privado
apdo. Apartado	efvo. Efectivo	publ. Publicación
arch. Archivo	expdte. Expediente	
art. Artículo		
aux. Auxiliar	f./fact./fra. Factura	R. Recibí. Remesa
	fin. Finanzas. Financiero	Ref. Referencia
bco. Banco	fol. Folio	reg. Regular
bib. Biblioteca	fábr. /fca. Fábrica	Reg. Registro
B° Beneficio		
B/ Bultos	G/. Giro	s./ Sdad. Sociedad
	gtos. Gastos	S.A. Sociedad Anónima
C° Cambio	gros. Géneros	s.f. Sin fecha
cgo. Cargo		s/g. Sin gastos
cap. Capital. Capítulo	imp. Importe	S.L. Sociedad Limitada
c/c, C/cte. Cuenta corriente	impr. Imprenta	
C. de admón. Consejo de Administración	inv./ invent. Inventario	t. Tomo
		tít. Título
Ch/ ch Cheque	L/ Letra	
cód. Código	l.c. /l.cit. Lugar citado	V.° B.° Visto bueno
contab. Contabilidad.		Vto. Vencimiento
com. Comisión. Comercio	merc. Mercancía	vol. Volumen
		vta. Venta
d/f Días fecha	neg. Negociado	
dir. Dirección. Director		
dpto. Departamento	O/ o/ Orden	
doc. Documento	o.c. Obra completa	
dto. Descuentos		
dupdo. Duplicado		
d.v./ d/v. Días vista		

Tabla 4.2.

2.2. ABREVIATURAS OFICIALES

Las abreviaturas oficiales son de aplicación más amplia

Una vez vistas las abreviaturas comerciales más frecuentes, te proponemos a continuación que observes en el siguiente cuadro algunas de las abreviaturas oficiales más utilizadas. No quiere decir que no existan otras. Nosotros hemos querido incluir aquellas que tienen mayor aplicación en el mundo de la empresa.

Por abreviaturas oficiales entendemos aquellas representaciones de palabras que van más allá del ámbito de aplicación de la empresa.

ABREVIATURAS OFICIALES	
alc. Alcalde	O.M. Orden Ministerial
afmo. Afectísimo	ortogr. Ortografía
atto. Atento	
atte. Atentamente	P.D. Postdata
	p/ pág. Página
B.O. Boletín Oficial	pdo. Pasado
BOE Boletín Oficial del Estado	p. ej. Por ejemplo
	p.j. Partido Judicial
c/ C/ Calle	prov. Provincia
consell. Consellería	pta. Peseta
	pza. Plaza
ed. Edición. Editorial	pxmo. Próximo
ej. Ejemplo	
Excmo. Excelentísimo	R.D. Real Decreto.
	R.O. Real Orden
f.o./ F.C. Ferrocarril	rte. Remite
íd. Ídem	s/n./ s/núm. Sin número
índ. Índice	
	tel./ teléf./ tfno. Teléfono
ltdo. Limitado	
	ú. úsase
máx. Máximo	Ud. /Vd. Usted
mun. Municipal	
n. Nombre	
núm. Número	

Tabla 4.3.

ACTIVIDADES

2ª Intenta volver a escribir el siguiente texto empleando tanto las abreviaturas comerciales como las abreviaturas oficiales que has estudiado en este punto:

Estimado señor:

Usted ya conoce las ventajas que le puede ofrecer nuestro banco. Poseemos cuentas corrientes de muy diversas condiciones, ofrecemos un máximo interés y unas mínimas comisiones. Contamos además con un Consejo de Administración de gran prestigio lo que disminuye en gran medida riesgos. En fin, nuestro banco es inmejorable. Si desea mayor información, gustosamente se la enviaremos a la dirección que usted nos indique. Si por el contrario desea llamarnos por teléfono, puede hacerlo al número que aparece en el membrete de esta carta.

3. MEDIOS Y EQUIPOS DE COMUNICACIÓN ESCRITA

3.1. MÁQUINA DE ESCRIBIR ELÉCTRICA Y ELECTRÓNICA

Desde que en 1868 salió al mercado la primera máquina de escribir, la evolución tecnológica ha conseguido grandes cambios. Ha dejado de utilizarse la máquina manual, donde todas las operaciones de ajustar márgenes, centrar papel, etc., debía realizarlas el que mecanografiaba, para dejar paso a la máquina eléctrica y a la máquina electrónica.

Aunque las características generales también se estudian en el cuaderno de *Prácticas de Operatoria de Teclados*, no podemos dejar de resaltar los aspectos más importantes de las máquinas de escribir como medios aplicados a la comunicación escrita. Ahora bien, pensemos que dentro de cada tipo existen infinidad de modelos y cada uno puede aportar algunas utilidades diferentes.

El primer avance tecnológico dentro del ámbito de las máquinas de escribir lo constituyeron las **máquinas eléctricas**. Dichas máquinas, conectadas a la red de electricidad, gozan de mayores ventajas que las máquinas manuales. Permiten conseguir un escrito uniforme y una impresión más limpia lo que sin duda favorecerá la descodificación por parte del receptor del mensaje.

Existen algunas máquinas eléctricas que tienen la posibilidad de hacer uso de una memoria y de una programación. Por ejemplo memorizar alguna dirección, encabezamientos, etc. Estas máquinas se encuentran en la frontera entre las máquinas eléctricas y las máquinas electrónicas.

La aparición de las **máquinas electrónicas** ha supuesto un ahorro en tiempo, lo que implica un trabajo más eficiente. Entre sus innumerables ventajas podemos citar aquellas que favorecen ampliamente la comunicación escrita:

- Pantalla de visualización del trabajo realizado, que favorece la composición de la comunicación.
- Mayor número de tipos, tamaños y estilos de caracteres, con el fin de resaltar aspectos importantes del texto.
- Capacidad de memoria superior a las máquinas eléctricas avanzadas.
- Realización de cálculos matemáticos inmediatos.
- Posibilidad de conectarse a otros equipos, como los ordenadores.

Pese al avance tecnológico que han protagonizado las máquinas de escribir, muchas empresas han dejado de utilizarlas y las han sustituido por los ordenadores.

3.2. ORDENADOR

Como en el caso de las máquinas de escribir, el ordenador es tratado con mucho más detenimiento en otras partes del Módulo. En este punto únicamente hacemos referencia al ordenador como equipo que facilita la confección de comunicaciones escritas. Es decir, vamos a analizar el ordenador desde su utilidad para el tratamiento de textos.

Por **tratamiento de textos** debemos entender aquel programa informático que nos permite utilizar el ordenador como máquina de escribir y que además incluye funciones matemáticas, de gráficos y dibujos, etc.

La máquina manual ha dejado paso a la máquina eléctrica y la máquina electrónica

Las máquinas eléctricas y electrónicas presentan toda una serie de ventajas frente a la máquina manual

El ordenador, como tratamiento de textos, posee grandes ventajas para la comunicación escrita

2.2 A continuación enumeramos las características que posee el ordenador para el tratamiento de textos:

- Posibilidad de efectuar cambios en el texto antes de su impresión definitiva.
- Posibilidad de ver el texto en cualquier momento.
- Posibilidad de almacenar gran cantidad de información, y en consecuencia de tipos de escritos, de direcciones, listados de nombres, etc.
- Posibilidad de efectuar tantas copias como necesites de un mismo escrito, siendo todas las copias realizadas de gran calidad (como si fueran originales).
- Posibilidad de realizar cálculos matemáticos y gráficos y de insertar dibujos o imágenes.
- Posibilidad de utilizar innumerables tipos de letras y combinarlos.

Algunas características de los ordenadores y sus accesorios

- o En la **pantalla** del ordenador aparecerán todas las operaciones que hayas realizado: número de páginas escritas, espacios empleados, tipo de letra utilizada, etc.
- o En el **teclado** aparecen teclas especiales de función: cambios de letras, guardar en memoria, preparación de página, etc.
- o En el **disco duro** se puede almacenar gran cantidad de información.
- o El **ratón** permite moverte con gran facilidad por toda la pantalla.

3.3. FAX Y TELEFAX

El **fax** es un aparato que funciona principalmente a través del sistema telefónico y es empleado para transmitir y recibir imágenes.

En el campo de las comunicaciones escritas, el fax nos permite, vía red telefónica, enviar copias exactas de documentos dentro del territorio nacional e internacional. Además puede funcionar como una copiadora normal.

La mayor ventaja del fax es que supone un ahorro considerable de tiempo en la transmisión de las comunicaciones escritas.

Imagínate que tu superior se encuentra en otra ciudad en una importante reunión y se le han olvidado unos documentos encima de la mesa de su despacho. Te llama por teléfono y te lo comunica. Le puedes enviar los documentos a través del fax en ese mismo momento, en vez de esperar días a que le llegue por correo.

Adicionalmente, como el tiempo de la transmisión no es excesivo el precio de la llamada telefónica no es cara.

El **telefax** es una variación del fax que incluye la posibilidad de uso del teléfono. Es decir, además de gozar del servicio que puede ofrecer un teléfono normal, tenemos la posibilidad de disponer de un servicio de fax.

Objetivo del fax en las comunicaciones escritas: enviar copias exactas

ACTIVIDADES

Rapidez en la transmisión de información escrita: su gran ventaja

Telefax = Fax + teléfono

Para la puesta en marcha de este medio de comunicación, será necesario disponer de:



Figura 4.3. Telefax.

Existen empresas que poseen impresos de fax, que se adjuntan como primera página del documento a enviar por fax.

MENSAJE DE FAX	
A la atención de:	
Empresa/institución:	
De:	
Comentario:	
Fecha:	Número de páginas incluida ésta:

Figura 4.4 Ejemplo impreso de fax.

ACTIVIDADES

3º Una vez observado el impreso de fax, imagina que tienes que mandar a través del fax unos documentos que tu superior, el Sr. Piqueras, necesita y ha dejado olvidados encima de su mesa. ¿Cómo cumplimentarías el impreso de fax?

MENSAJE DE FAX

A la atención de:

Empresa/institución:

De:

Comentario:

Fecha: Número de páginas incluida ésta:

3.4. CORREO ELECTRÓNICO

El **correo electrónico** es un sistema que permite a una persona o empresa comunicarse tanto interna como externamente, transmitiendo de forma electrónica texto, datos, imágenes o voces a través de alguna estructura de comunicación informatizada y los sistemas públicos o privados de telecomunicaciones.

De la definición anterior podemos afirmar que el correo electrónico, también denominado **e-mail**, es parecido en ciertos aspectos al teléfono y en otros al correo. Dicha afirmación se basa en el hecho de que los mensajes viajan por vía telefónica y por satélite (similitud con el teléfono) y dichos mensajes son enviados a un determinado destinatario a una dirección concreta (similitud con el correo).

Entre las ventajas de este sistema de comunicación escrita, podemos mencionar:

- Ahorro en gastos de envío y telefónicos, sobre todo en llamadas telefónicas de un país a otro. Los gastos son inferiores a los de una llamada telefónica e incluso a los gastos del correo tradicional.
- Ahorro de tiempo en la transmisión de comunicaciones internas, ya que la transmisión puede durar escasamente unos segundos. También puede darse el caso de que el mensaje quede bloqueado y tarde incluso días en llegar a su destino.
- Posibilidad de enviar un mismo mensaje a varios destinatarios. Únicamente tendremos que cambiar la dirección del destinatario y volver a enviar el mensaje.

Las mayores ventajas del correo electrónico: tiempo y dinero

Para la puesta en marcha de este medio de comunicación, será necesario disponer de:

- Un ordenador que procese y almacene datos.
- Un programa informático especial que ejecute las órdenes.
- Terminales que crean mensajes y los transmiten.
- Red de comunicación (Internet).

La puesta en funcionamiento del correo electrónico requiere una serie de medios

¿Cómo enviar un mensaje a través del correo electrónico? Para enviar un mensaje debes conocer la dirección del destinatario; de la misma manera que la dirección de una carta está formada por nombre, apellidos, dirección, ciudad, etc., el correo electrónico tiene unos aspectos peculiares. La dirección está formada por:

- o El nombre de identificación de la persona (por ejemplo, Susana)
- o El signo @ (llamado comúnmente "arroba")
- o El nombre que identifica a la computadora del usuario (por ejemplo, tve.Anuncios)

Ejemplo: La dirección de Susana, una de las responsables de los anuncios en Televisión Española, podría ser:

Susana@tve.Anuncios

Todo mensaje de correo electrónico incluye:

- From (dirección del remitente).
- To (dirección del destinatario).
- Subject (tema o asunto del mensaje).
- Texto del mensaje.

Ejemplo: Imagina que deseas enviar un mensaje a Susana para conocer ciertas tarifas de precios de anuncios en TVE.

Tu dirección de correo electrónico es:

Perez@agp.Anunc

siendo Pérez tu nombre de identificación y agp.Anunc el nombre que identifica a tu computadora.

From: Perez@agp.Anun
To: Susana@tve.anuncios
Subject: Consulta de tarifas.
Texto:

Estimada Susana:
 El objeto del presente es solicitarle las tarifas de precios para el próximo mes de enero.
 Atentamente,

I. Pérez.

Una vez tenemos escrito el mensaje, no nos queda más que enviarlo pulsando un botón o icono del ordenador.

Para terminar este punto, te ofrecemos una serie de recomendaciones sobre los escritos a través del correo electrónico:

- No emplees caracteres especiales ni acentos, ya que pueden dar problemas de envío.
- No envíes ninguna información que no desees que se conozca ya que los mensajes permanecen en copias de seguridad y alguien que no desees puede llegar a leerlas.
- No escribas líneas de texto excesivamente largas ya que puede dificultar la lectura al destinatario.

ESQUEMA - RESUMEN

- El **objetivo** de toda comunicación escrita es que el receptor o destinatario de la comunicación comprenda nuestro mensaje.
- **Toda comunicación escrita debe:**
 - Ser clara, sencilla y natural, breve y completa.
 - Contar con una introducción, un cuerpo y una conclusión.
 - Seguir unas normas básicas de redacción:
 - Construcción correcta de frases.
 - Dentro de un párrafo hablar del mismo tema.
 - Coherencia y claridad en los párrafos.
 - No abusar de la voz pasiva, ni del relativo.
 - Ampliar el vocabulario utilizando palabras sinónimas.
 - Buscar la pureza del lenguaje, sin neologismos, barbarismos, extranjerismos ni solecismos.

USO DE ABREVIATURAS

- **Comerciales:** Ámbito de aplicación de la empresa.
- **Oficiales:** Ámbito mayor que de la empresa.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN ESCRITA

- Las **máquinas eléctricas** y las **máquinas electrónicas** permiten conseguir un escrito uniforme y una impresión más limpia que las **máquinas manuales**.
- El **ordenador** es empleado principalmente para el tratamiento de textos.
- El **fax**, que funciona a través del sistema telefónico, es empleado para transmitir y recibir imágenes impresas. Supone un ahorro considerable de tiempo en la transmisión del mensaje. El **telefax** es un fax y un teléfono, combinando comunicación oral y escrita.
- El **correo electrónico** permite a la empresa comunicarse tanto interna como externamente a través de una estructura informatizada.

UNIDAD 5

COMUNICACIÓN ESCRITA

ESCRITOS

La comunicación escrita II

Autoras:

INÉS KÜSTER BOLUDA
SILVIA SANZ BLAS
LAURA GABARDA POLO

UNIDAD 5

ESQUEMA - RESUMEN

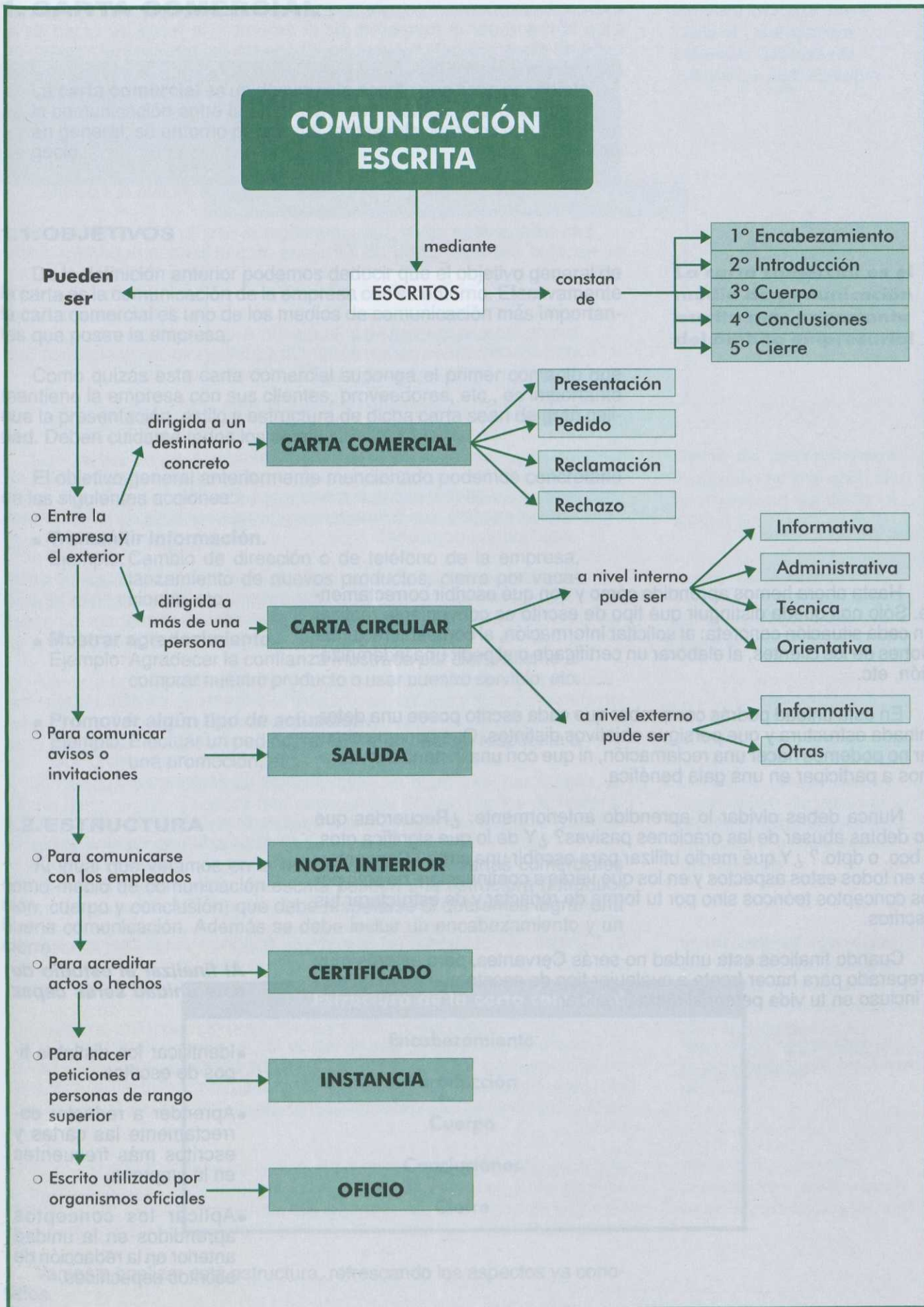
El objetivo de toda comunicación escrita es que el receptor o destinatario de la comunicación comprenda nuestro mensaje.

Toda comunicación escrita debe:

- Ser clara, sencilla y natural, breve y completa.
- Contar con una introducción, un cuerpo y una conclusión.
- Seguir unas normas básicas de redacción:
 - Construcción correcta de frases.
 - Dentro de un párrafo hablar del mismo tema.
 - Coherencia y claridad en los párrafos.
 - No abusar de la voz pasiva, ni del relativo.
 - Ampliar el vocabulario utilizando sinónimos.

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	81
1. CARTA COMERCIAL	83
1.1. OBJETIVOS	83
1.2. ESTRUCTURA	83
1.3. TIPOS DE CARTAS COMERCIALES	85
2. CARTA CIRCULAR	88
3. SALUDA	90
4. NOTAS INTERIORES	91
5. CERTIFICADO	92
6. INSTANCIA	93
7. OFICIO	94
ESQUEMA - RESUMEN	96
SOLUCIONARIO A LAS ACTIVIDADES DE AUTOEVALUACIÓN	200
ACTIVIDADES DE HETEROEVALUACIÓN	230



COMUNICACIÓN ESCRITA

medios

ESCRITOS

constante

Pueden ser

- 1º Encabezamiento
- 2º Introducción
- 3º Cuerpo
- 4º Cierre
- 5º Firma

- Presentación
- Objeto
- Reclamación
- Factores

informativa



Hasta ahora hemos aprendido cómo y con qué escribir correctamente. Sólo nos queda distinguir qué tipo de escrito es conveniente realizar en cada situación concreta: al solicitar información, al contestar reclamaciones de los clientes, al elaborar un certificado o al pedir una indemnización, etc.

En esta unidad podrás comprobar que cada escrito posee una determinada estructura y que persigue objetivos distintos. Que con una circular no podemos hacer una reclamación, ni que con una instancia invitaremos a participar en una gala benéfica.

Nunca debes olvidar lo aprendido anteriormente. ¿Recuerdas que no debías abusar de las oraciones pasivas? ¿Y de lo que significa gtos. o bco. o dpto.? ¿Y qué medio utilizar para escribir una carta? Concéntrate en todos estos aspectos y en los que verás a continuación, no sólo por los conceptos teóricos sino por tu forma de redactar y de estructurar tus escritos.

Cuando finalices esta unidad no serás Cervantes, pero estarás muy preparado para hacer frente a cualquier tipo de escrito que en tu trabajo e incluso en tu vida personal debas realizar.

Al finalizar el estudio de esta unidad serás capaz de...

- Identificar los distintos tipos de escritos.
- Aprender a redactar correctamente las cartas y escritos más frecuentes en la empresa.
- Aplicar los conceptos aprendidos en la unidad anterior en la redacción de escritos específicos.

1. CARTA COMERCIAL

La **carta comercial** es un documento escrito que tiene por objeto la comunicación entre la empresa y sus clientes, proveedores y, en general, su entorno para tratar temas relacionados con el negocio.

1.1. OBJETIVOS

De la definición anterior podemos deducir que el objetivo general de la carta es la comunicación de la empresa con su entorno. Efectivamente la carta comercial es uno de los medios de comunicación más importantes que posee la empresa.

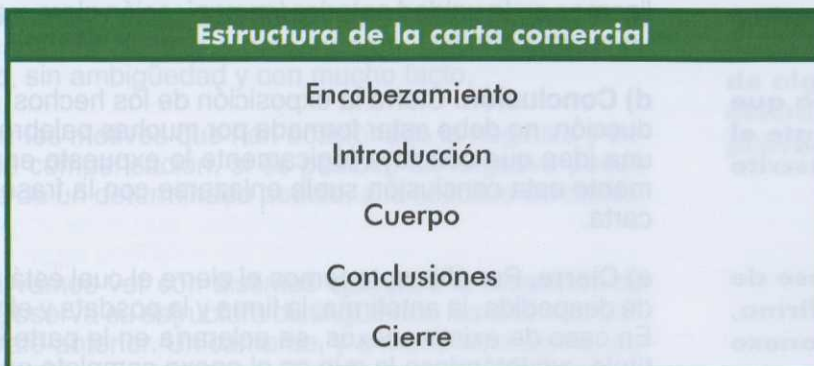
Como quizás esta carta comercial suponga el primer contacto que mantiene la empresa con sus clientes, proveedores, etc., es importante que la presentación, estilo y estructura de dicha carta sean de gran calidad. Deben cuidarse todos los detalles.

El objetivo general anteriormente mencionado podemos concretarlo en las siguientes acciones:

- **Transmitir información.**
Ejemplo: Cambio de dirección o de teléfono de la empresa, lanzamiento de nuevos productos, cierre por vacaciones, etc.
- **Mostrar agradecimiento.**
Ejemplo: Agradecer la confianza mostrada por cierto cliente al comprar nuestro producto o usar nuestro servicio, etc.
- **Promover algún tipo de actuación.**
Ejemplo: Efectuar un pedido, reclamar un pedido, respuesta a una promoción, etc.

1.2. ESTRUCTURA

Al igual que veíamos en la unidad anterior, las cartas comerciales como medio de comunicación escrita poseen una estructura (introducción, cuerpo y conclusión) que debe respetarse si queremos lograr una buena comunicación. Además se debe incluir un encabezamiento y un cierre:



Vamos a analizar esta estructura, refrescando los aspectos ya conocidos.

Encabezamiento = membrete, fecha, dirección, asunto, referencias y saludo

La carta comercial es el medio de comunicación escrita más importante del ámbito empresarial

Carta de presentación: Proyecto la imagen de la empresa de cara al exterior

Carta de pedido: Petición a un proveedor de cierta cantidad de artículos

Carta de reclamación: Exposición de quejas y peticiones de reparación, devolución, etc.

Cuerpo: Exposición y argumentación de los

**Encabezamiento =
membrete, fecha,
dirección, asunto,
referencias y saludo**

a) Encabezamiento. Es la parte más identificativa de nuestra empresa. Está formado por el membrete de la empresa, la fecha de envío de la carta, la dirección del destinatario, el asunto del que versa la carta, las referencias y el saludo.

El **membrete** está compuesto al menos por el nombre completo del remitente, dirección completa, nº de teléfono y de fax. En algunos casos incluye el logotipo y la actividad industrial y sucursales.

El **asunto** debe resumir en pocas palabras el motivo del escrito.

Las **referencias** sirven para identificar el escrito y es obligado citarla en escritos oficiales. Entre las fórmulas más utilizadas podemos distinguir:

- **s/ref.** "Su referencia". En este caso sólo podemos utilizarlo si escribimos una carta como contestación a una recibida con anterioridad. Escribiremos como referencia aquellas iniciales y números que figuraban en el apartado n/ref. de la carta recibida.

Ejemplo: Si contestamos a una carta con referencia 35/T, deberemos indicarlo identificándolo con s/ref. 35/T.

- **n/ref.** "Nuestra referencia". No es más que una serie de datos numéricos o alfabéticos que sirven para identificar, clasificar y archivar los escritos, así como para exigir responsabilidades que el escrito pudiera ocasionar.

Generalmente se escriben las iniciales de la persona que ha ordenado la redacción de la carta y quien la realiza y mecanografía. También se utilizan datos numéricos o ambas cosas.

Ejemplos:

Referencia	Descripción
n/ref. AG/VL	Arturo Gómez/Verónica López
N/REF. 19/97	Carta 19 del año 1997
n/Ref. Póliza 4.599	Póliza nº 4.599
n/ref Ag/Mt-22.5	Arturo Gómez/Mercedes Ruiz Carta 22 del modelo 5

**Introducción: Breves
líneas sobre el objeto
del escrito**

b) Introducción. Tiene por finalidad despertar el interés del destinatario. Está formada por unas breves líneas en las cuales se expone el objeto de la carta. En la actualidad la introducción es un apartado poco utilizado, ya que tiene la misma función que el "asunto". Por ello, y para evitar que parezca repetitivo, la introducción suele omitirse.

**Cuerpo: Exposición y
argumentación de los
hechos**

c) Cuerpo. En el cuerpo de la carta se exponen y argumentan los hechos. Es importante realizarlo teniendo en cuenta los requisitos que analizamos en la unidad anterior (comunicación clara, sencilla y natural, breve y completa).

**Conclusión: Idea que
concluya lógicamente el
escrito**

d) Conclusión. Cierra la exposición de los hechos. Al igual que la introducción, no debe estar formada por muchas palabras. Además debe ser una idea que concluya lógicamente lo expuesto en el cuerpo. Generalmente esta conclusión suele enlazarse con la frase de despedida de la carta.

**Cierre = frase de
despedida, antefirma,
firma, posdata y anexo**

e) Cierre. Por último, tenemos el cierre el cual está formado por la frase de despedida, la antefirma, la firma y la posdata y el anexo si los hubiera. En caso de existir anexos, se aclararía en la parte inferior del escrito el título, adjuntándose lo que es el anexo completo en hojas aparte.

1.3. TIPOS DE CARTAS COMERCIALES

Existen muchos tipos de cartas comerciales. En este punto hemos querido analizar a grandes rasgos las que a nuestro juicio son más importantes. Quizás en la empresa donde trabajas, y como consecuencia de su actividad, emplees otros modelos de carta. No importa, si llegas a dominar los tipos que aquí te mostramos, no tendrás ningún problema con el resto.

Algunos tipos de cartas comerciales

- Carta de presentación
- Carta de pedido
- Carta de reclamación
- Carta de rechazo/negación

Son **cartas de presentación** aquellas que tienen por objeto presentar una persona o empresa a otras personas o empresas. En este tipo de cartas debe tenerse mucho cuidado en su redacción y composición pues representan el primer contacto con el cliente, son la imagen de la persona o empresa presentada.

Carta de presentación:
Proyecta la imagen de la empresa de cara al exterior

La **carta de pedido** tiene por objeto solicitar de un proveedor determinada cantidad de artículos o la prestación de determinados servicios. Existe por parte del que solicita el pedido, el cliente, un compromiso en firme de pagar el precio pactado.

Carta de pedido:
Petición a un proveedor de cierta cantidad de artículos

En este tipo de cartas es muy importante que se especifique claramente la mercancía que se desea adquirir, su cantidad, el lugar donde se debe realizar la entrega, la fecha, la forma de pago, y todo aquello necesario para evitar confusiones.

Carta de reclamación:
Exposición de quejas y petición de explicación

El objetivo de la **carta de reclamación** es el de exponer quejas, al mismo tiempo que se solicita una explicación. Si bien hemos de hacerlo en tono educado, también hemos de ser directos y firmes a la hora de definir las razones que justifican la reclamación.


La reclamación puede venir ocasionada por retrasos en la entrega del pedido, productos defectuosos, servicios deficientes, etc. Es importante que en la carta de reclamación se especifiquen los motivos de la reclamación, así como la acción requerida.

Carta de rechazo/negación:
Denegación de alguna petición efectuada por clientes o proveedores

Las **cartas de rechazo o negación** tienen por objeto el denegar alguna petición efectuada por clientes o proveedores. Deben redactarse con especial cuidado, sin ambigüedad y con mucho tacto.

Se deben explicar los motivos que han ocasionado la negativa y exponer algún factor de compensación, si es posible. La negativa puede deberse a la solicitud de un determinado pedido, a la solicitud de catálogos, etc.

A continuación vamos a ver con distintos ejemplos la redacción de cartas comerciales. Observa su estructura distinguiendo las distintas partes vistas en el epígrafe anterior. Únicamente, y a modo aclaratorio, comentar que las referencias que aparecen servirán para identificar el escrito.

 Industrias Rose S.A.
C/ Campoverde, 22
43001 Tarragona
Tfno./Fax 23 32 43 34

3 de Febrero de 1996

N/ref. CP/lj.

Asunto: Información sobre nuevo servicio.
Francisca Navarro S.L.
Pol. Mediterráneo, s/n.
46035 Beniparrell (Valencia)

Distinguidos señores:

Tenemos el gusto de comunicarles que, atendiendo diversas solicitudes, hemos puesto en marcha un nuevo servicio de atención al cliente.


Dicho servicio consta de una línea de consulta que estará a su disposición las 24 horas del día. De esta forma podremos atender en cualquier momento sus peticiones, dudas, sugerencias, y lo que ustedes deseen.

Sin otro particular, esperamos poder estar más cerca de ustedes.

Muy atentamente,

El director comercial
Carlos Pérez Obregón

Figura 5.1. Ejemplo de carta de presentación.

 Industrias Rose S.A.
C/ Campoverde, 22
43001 Tarragona
Tfno./Fax 23 32 43 34

14 de Marzo de 1996

N/ref. JV/cb.

Asunto: Pedido.
Tuercas S.L.
Bassat, 14
08 080 Barcelona

Distinguidos señores:

Según la conversación telefónica mantenida con ustedes el pasado 10 de marzo, le detallo a continuación el pedido:

- 300 cajas de 25 tornillos (Ref. F-22) a 1.000 ptas./caja.
- 40 cajas de 35 tornillos (Ref. F-26) a 2.000 ptas./caja.
- 150 tuercas (Ref. T-55) a 233 ptas./unidad.


Según lo acordado, esperamos recibir a la dirección que aparece en el membrete, este pedido dentro de la próxima semana.

El pago lo efectuaremos al contado a la entrega del pedido.

Muy atentamente,

Directora de compras
Carmen Salas Sanz

Figura 5.2. Ejemplo de carta de pedido.



Industrias Rose S.A.
C/ Campoverde, 22
43001 Tarragona
Tfno./Fax 23 32 43 34

22 de Marzo de 1996

N/ref. JV/cb.

Asunto: Reclamación de pedido.
Tuercas S.L.
Bassat, 14
08 080 Barcelona

Distinguidos señores:

El pasado 14 de marzo les solicitamos por escrito el siguiente pedido:

- 300 cajas de 25 tornillos (Ref. F-22) a 1.000 ptas./caja.
- 40 cajas de 35 tornillos (Ref. F-26) a 2.000 ptas./caja.
- 150 tuercas (Ref. T-55) a 233 ptas./unidad.


Según lo acordado previamente por teléfono, y posteriormente por escrito, esperábamos el pedido hasta el pasado 21 de marzo. A fecha de hoy seguimos en la misma situación.

Debido a la urgencia, esperamos una contestación en los próximos tres días, de lo contrario nos veremos obligados a prescindir de sus servicios.

Muy atentamente,

Directora de compras
Carmen Salas Sanz

Figura 5.3. Ejemplo de carta de reclamación.



Tuercas S.L.
Bassat, 14
08080 Barcelona
Tfno. 55 55 76
Fax. 55 55 77

25 de Marzo de 1996

N/ref. JR/25mz-5.

Asunto: Denegación de pedido.
Industrias Rose S.A.
C/ Campoverde, 22
43001 Tarragona

Distinguidos señores:

Recibimos sus dos escritos de fechas catorce y veintidós de marzo solicitando el pedido:

- 300 cajas de 25 tornillos (Ref. F-22) a 1.000 ptas./caja.
- 40 cajas de 35 tornillos (Ref. F-26) a 2.000 ptas./caja.
- 150 tuercas (Ref. T-55) a 233 ptas./unidad.

Sin embargo, sentimos tener que comunicarles que debido a problemas en el proceso de fabricación, no podremos atenderlo hasta principios del próximo mes. Somos conscientes de las consecuencias que puede ocasionarles este retraso.

Cuando se subsanen los problemas, no dudaremos en ponernos en contacto con ustedes. Hasta entonces, reciban un cordial saludo y perdonen las molestias.

Director de ventas
Juan Ruiz Aguilar

Figura 5.4. Ejemplo de carta de negación/rechazo.

ACTIVIDADES

- 1ª Di si las siguientes afirmaciones son falsas y explica por qué.
- La conclusión en un escrito tiende a desaparecer porque es lo mismo que el cierre.
 - Cuando redactemos un pedido debemos fijarnos bien para incluir todos los datos necesarios sin que haya ambigüedades, aunque si nos equivocamos podemos rectificarlo rápidamente por teléfono.
 - Si Sebastián Soler, el contable, ha escrito s/ref. SS/5-97 al principio de una carta, puede indicar que es la quinta carta que escribe en el año 97.
 - Las cartas de reclamación sirven para contestar cuando se ha recibido una carta de rechazo/negación. Con ella aportamos nuevas pruebas para que se reconsidere el rechazo o la negativa.
 - El objetivo principal de la carta comercial es comunicar a la empresa con su entorno.

2. CARTA CIRCULAR

La **carta circular** es un escrito de carácter comercial que se envía a más de una persona o empresa.

Una vez escrita la carta modelo, ésta se repite cuantas veces sea necesario. Con la aparición del ordenador, podemos tener una carta modelo y efectuar sobre la misma las variaciones pertinentes.

Cuidado con la redacción

Debido a que va dirigida a personas muy dispares, debemos cuidar la redacción de este tipo de carta de forma que los destinatarios no tengan problemas de descodificación.

Requisitos y estructura semejantes a la de una comunicación escrita normal

Todas aquellas características referentes a los requisitos y a la estructura de las comunicaciones escritas sirven para este modelo de carta. Es decir, las cartas circulares serán claras, sencillas y naturales, breves y completas. Además constarán de una introducción, un cuerpo y unas conclusiones.

Nos podemos encontrar principalmente con dos tipos de cartas circulares (**internas y externas**), atendiendo a si los sujetos a los que van dirigidas pertenecen o no a la empresa que las envía. A su vez, dentro de estos dos tipos, existen otras cartas circulares que se resumen a continuación.

Tipos de cartas circulares

- | | |
|--------------------|--------------------|
| ○ Internas: | ○ Externas: |
| – Informativas | – Informativas |
| – Administrativas | – Otras |
| – Técnicas | |
| – De orientación | |

Dentro de las cartas **circulares internas**, nos encontramos:

- **Informativas:** Aquellas de interés general para todos o la mayoría de los trabajadores de la empresa.

Ejemplo: Aquella carta en la que se informa a los empleados que la fábrica permanecerá cerrada por desinfección.

- **Administrativas:** Dirigidas a los componentes del departamento de administración.

Ejemplo: Carta dirigida al personal de la administración en la que se comunica los turnos establecidos para las fiestas de Navidad.

- **Técnicas:** Sobre aspectos de una materia específica

Ejemplo: Aquella carta dirigida al departamento de formación en el que se comunica el desarrollo de unas conferencias sobre "Nuevas Tecnologías en la Formación".

- **De orientación:** Recomendaciones sobre la forma de trabajar a fin de aunar esfuerzos.

Ejemplo: Una carta dirigida a todos los altos cargos directivos en la que se comunica los objetivos marcados por la empresa para el próximo año.

Las cartas circulares internas pueden ser informativas, técnicas o de orientación

IKB

Industrias Kröebel, S.A.
San Juan, 3
13080 Puertollano (Ciudad Real)
Tfno. 84 26 33 - Fax. 84 26 34

20 de Junio de 1996

Circular nº 2/75.

Asunto: Festividad de San Juan.

Estimado compañero,

Me es grato comunicarte que, con motivo de la festividad de San Juan, la Dirección de nuestra empresa ha decidido organizar una cena con hoguera y baile de brujas para todos los empleados y sus acompañantes.

La cena tendrá lugar el próximo 23 de junio a las 21,00 horas en el restaurante "Las Américas" sito en la Pza. Mayor número 25.

Ruego pases por Administración para confirmar asistencia antes de las 17,00 horas del próximo 22 de junio. En caso contrario se dará por supuesta la no asistencia a la cena.

Esperando confirmación y deseando veros a todos el día 23, recibe un saludo.

Jefe de Administración
Ana Vivas López

Figura 5.5. Ejemplo de carta circular interna.

Las cartas **circulares externas** se remiten de la empresa al destinatario para informarle de cambios, ampliaciones, campañas publicitarias u otro tipo de actividad. Como los asuntos son de distinta índole los hemos clasificado en dos grupos: las informativas y otras.

- Las **circulares informativas** tienen por objeto proporcionar a las personas o empresas ajenas, información sobre algunos aspectos de nuestra empresa (cambio de domicilio, nuevos servicios, etc.).
- El segundo grupo, **otras**, engloba a los restantes tipos de circulares externas que nos podemos encontrar en el trabajo diario (cartas promocionales, cartas de venta, etc.).

Las cartas circulares externas se pueden englobar en dos grandes grupos: las informativas y otras

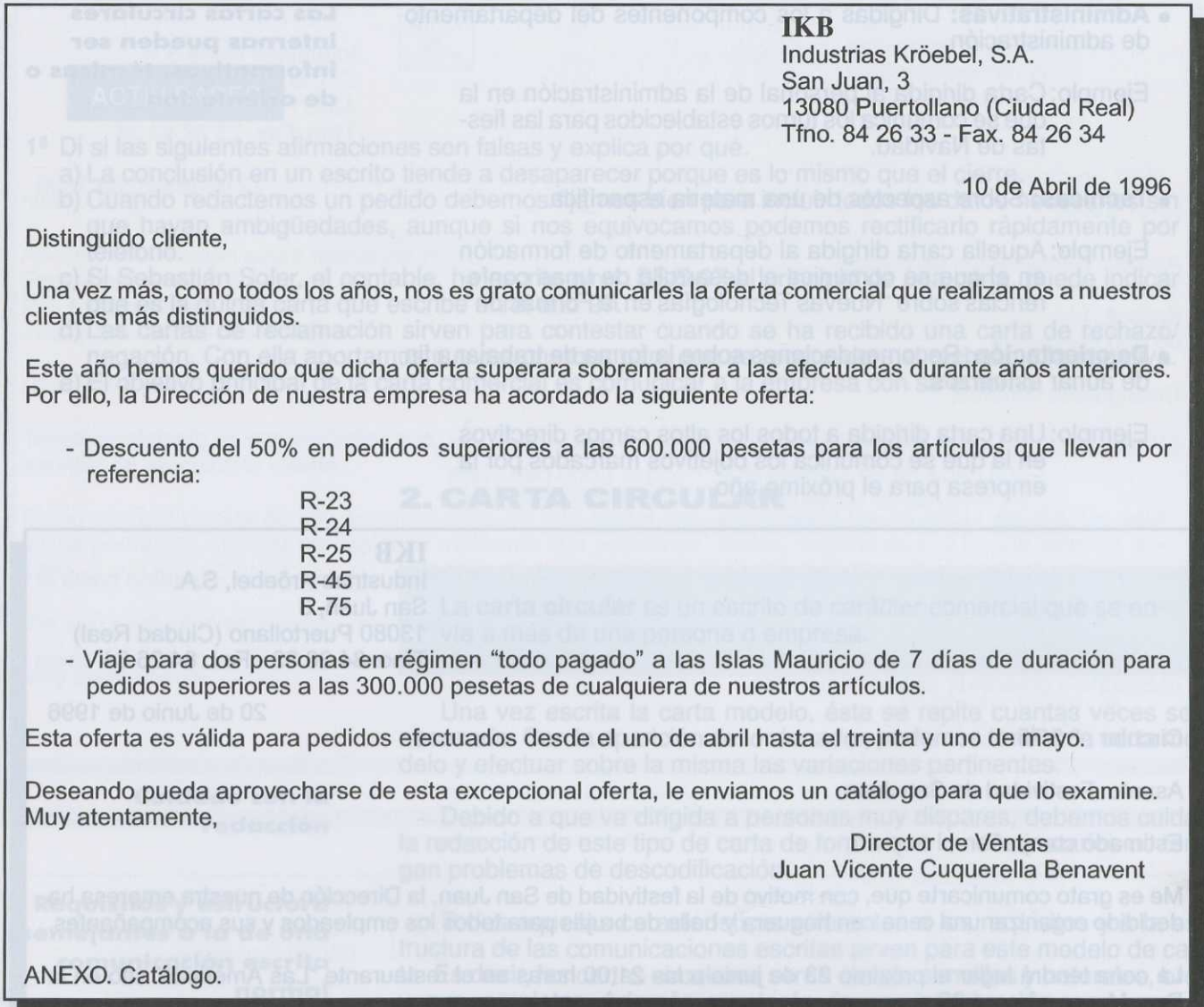


Figura 5.6. Ejemplo de carta circular externa.

3. SALUDA

El **saluda** es un escrito breve empleado por altos cargos de la empresa o instituciones públicas para comunicar avisos, invitaciones, etc., con carácter protocolario.

La estructura del saluda es encabezamiento, cuerpo, y cierre

Este escrito esta compuesto por el encabezamiento, el cuerpo y el cierre.

- En el **encabezamiento** aparece en primer lugar el cargo de la persona que envía el escrito. A continuación, dejando doble espacio, aparece la palabra saluda en letras mayúsculas grandes.
- En el **cuerpo** aparecen el destinatario del saluda y el escrito en sí. Éste debe ser breve, claro y conciso. Debe comenzar por la preposición "a" indicando el nombre del destinatario
- En el **cierre** aparece el nombre del remitente (sin firma) una frase de cortesía, el lugar donde se emite el escrito y la fecha.

Normalmente el encabezado y algunos datos del cierre (remitente, frase de cortesía) van impresos en el saluda. Para su impresión suele emplearse un tipo de más grueso que el normal y de mayor calidad.

El saluda utiliza un papel distinto

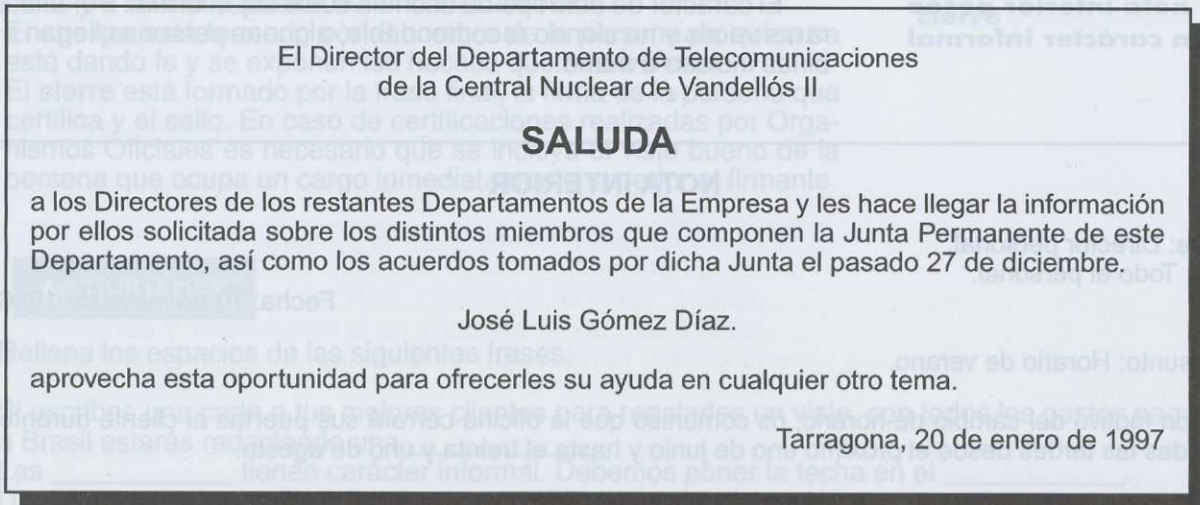


Figura 5.7. Ejemplo de saluda.

ACTIVIDADES

2ª Identifica en el siguiente saluda las distintas partes de su estructura:

El Decano de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Autónoma de Madrid

SALUDA

a los Directores de los distintos Departamentos y les invita al vino de honor que con objeto de la festividad de Navidad tendrá lugar el próximo 20 de diciembre

Aurelio Sánchez Quesada

Aprovecha esta oportunidad para desearles unas felices fiestas.

Madrid, 15 de diciembre

4. NOTAS INTERIORES

Las **notas interiores**, generalmente, son cartas de naturaleza interna, consistentes en avisos cortos a los empleados de una determinada empresa o institución.

En las notas interiores aparece un encabezamiento, un cuerpo y un cierre. La introducción y la conclusión van implícitas en el cuerpo del escrito.

Las notas interiores se estructuran en: encabezamiento, cuerpo y cierre

- El **encabezamiento** está formado por las palabras "Nota interior", el cargo de la persona que envía la nota, el cargo del destinatario, el asunto y la fecha. Algunas empresas incluyen la referencia y la lista de personas a las que debe realizarse el envío.

La nota interior posee un carácter informal

- El **cuerpo** incluye el comunicado.
- El **cierre** está formado por una breve frase de despedida y/o la firma.

El carácter de este tipo de escritos suele ser informal. Por ello, si bien raras veces y no siendo recomendable, algunas personas llegan a escribirlas incluso a mano.

NOTA INTERIOR

De: Director personal.
A: Todo el personal. Fecha: 10 de mayo de 1996

Asunto: Horario de verano.

Con motivo del cambio de horario, os comunico que la oficina cerrará sus puertas al cliente durante todas las tardes desde el próximo uno de junio y hasta el treinta y uno de agosto.

El Director de Personal.

Figura 5.8. Ejemplo de nota interior.

5. CERTIFICADO

El **certificado** es "un documento público o privado en que se da fe de la veracidad de un hecho", responsabilizándose el firmante de tal veracidad.

La estructura de los certificados consta de encabezamiento, la introducción, el cuerpo y el cierre.

DOÑA INÉS CRUZ DELTORO, Economista colegiada, con residencia en la calle Felipe III, 14-18ª 21001 Huelva.

CERTIFICA: Que requerida por la empresa Hermanos Alonso, S.L, sita en la calle Odiel, 41-2ª 21008 Huelva para la auditoría de sus cuentas durante el período comprendido entre septiembre de mil novecientos noventa y cinco y enero de mil novecientos noventa y seis, no se ha observado anomalía alguna.

Y para que conste, a petición del interesado, expido el siguiente certificado en Huelva, a tres de febrero de mil novecientos noventa y seis.

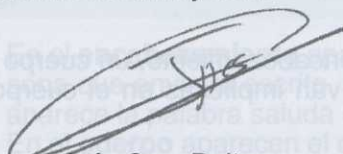

Inés Cruz Deltoro

Figura 5.9. Ejemplo de certificado.

- El **encabezamiento** está formado por el membrete, el nombre completo de quien expide el certificado y el cargo en que hace el certificado.
- La **introducción** está formada por la palabra "certifico" en mayúsculas y a cuatro espacios del encabezamiento.
- El **cuerpo** está formado por el nombre de la persona de quien se está dando fe y se exponen los hechos que se certifican.
- El **cierre** está formado por la frase final, la firma de la persona que certifica y el sello. En caso de certificaciones realizadas por Organismos Oficiales es necesario que se incluya el visto bueno de la persona que ocupa un cargo inmediatamente superior al firmante.

Estructura del certificado:
encabezamiento,
introducción, cuerpo y
cierre

ACTIVIDADES

3ª Rellena los espacios de las siguientes frases:

Si escribes una carta a tus mejores clientes para regalarles un viaje, con todos los gastos pagados, a Brasil estarás redactando una _____.

Las _____ tienen carácter informal. Debemos poner la fecha en el _____.

Un _____ no lleva firma, aspecto obligado en el cierre de un _____.

Si queremos comunicar a los empleados del centro la celebración de una reunión el martes que viene utilizaremos una _____ o una _____.

6. INSTANCIA

La **instancia** es un escrito dirigido a una persona o entidad, pública o privada, de rango superior con objeto de efectuar una petición o reclamación.

BEGOÑA TERUEL HUESO, mayor de edad, soltera, médico, con DNI 25.222.565 y domicilio en calle Baisauri número 46, puerta 6, 28023 Aravaca (Madrid),

EXPONE

1. Que habiendo hecho efectivos todos los pagos e impuestos necesarios y estipulados en la Ley para poder abrir una consulta en un local sito en la calle Baisauri número 3, 28023 Aravaca (Madrid).
2. Que adjuntando fotocopias de los pagos e impuestos, así como del resto de documentación necesaria.

Es por lo que,

SOLICITA

le sea concedida lo antes posible la licencia pertinente para la apertura de dicha consulta.

Aravaca, doce de julio de mil novecientos noventa y seis.

SR. ALCALDE DEL AYUNTAMIENTO DE ARAVACA.

Figura 5.10. Ejemplo de instancia.

Estructura de la instancia:
encabezamiento, introducción, cuerpo, conclusión y cierre

La estructura de la instancia está compuesta por:

- El **encabezamiento**, formado por los datos del solicitante: nombre completo, domicilio, lugar de nacimiento, profesión, estado civil, número del documento nacional de identidad. En ocasiones se requiere el número de identificación fiscal, en vez del número del documento nacional de identidad
- La **introducción**, formada por la palabra "expone". Dicha palabra se escribe con mayúsculas, separada del encabezamiento por unos espacios.
- El **cuerpo**, formado por la explicación de los motivos objeto de la solicitud.
- La **conclusión**, formada por la palabra "solicita" y el resumen de las consecuencias de lo expuesto anteriormente. Al igual que la palabra "expone", la palabra "solicita" se escribe con mayúsculas y está separada por espacios de la introducción y del cuerpo.
- El **cierre**, formado por la localidad, fecha, firma y pie en el que aparece el cargo a quien se solicita la instancia.

Existen modelos de instancia elaborados por algunos organismos

Algunos organismos tienen diseñados modelos de instancia. El solicitante no tiene más que rellenarla. Puede cumplimentarla a mano o a máquina. Es conveniente, que en cualquier caso se expliquen muy bien los motivos y lo que se solicita.

7. OFICIO

El **oficio** es el escrito que utilizan los organismos oficiales principalmente para comunicarse tanto con otros organismos oficiales como con el resto de personas.

<i>Membrete del Ayuntamiento de Aravaca</i>
AYUNTAMIENTO DE ARAVACA
Sección: Licencias. Ref. KB/ia Asunto: Notificación.
Esta alcaldía se complace en comunicarle que, analizada su instancia y la documentación por usted presentada, ha sido aceptada la licencia para la apertura de una clínica.
Puede pasar a recoger la citada licencia durante los próximos quince días, fecha en la cual se procederá a su archivo.
Aravaca, veintidós de julio de mil novecientos noventa y seis.
EL ALCALDE
SRA. DÑA. BEGOÑA TERUEL HUESO

Figura 5.11. Ejemplo de oficio.

La estructura del oficio esta formada por las siguientes partes:

- **Encabezamiento:** Compuesto por el membrete, el departamento o sección que lo emite, la referencia y el asunto.
- **Cuerpo:** Formado por el texto de la comunicación.
- **Conclusión:** Formado por unas frases resumen en las que se concluye la comunicación. Esta parte, en ocasiones va unida al cuerpo del escrito.
- **Cierre:** Compuesto por la localidad, fecha, antefirma, sello y pie en el que figura la persona a la que se dirige el oficio.

Estructura del oficio:
encabezamiento,
cuerpo, conclusión y
cierre

Como todos los escritos, el oficio debe redactarse con claridad y sin formalismo inútiles. Este documento se redactará en tercera persona, evitando expresiones como yo, me,...

ACTIVIDADES

- 4ª Según quienes lo utilicen, señala las diferencias entre el oficio y el certificado.
- 5ª Indica qué tipo de escrito utilizarías (Circular, Saluda, Nota interior,...), para cada una de las acciones siguientes:
- a) Comunicar a los empleados que la empresa ha tenido beneficios el año pasado.
 - b) Solicitar un vado de aparcamiento, para la empresa.
 - c) Un escrito sobre el tiempo que lleva trabajando en la empresa un empleado.
 - d) Comunicar a todos los empleados que se les va a subir el sueldo un 10%.
 - e) Invitar a los directores de los diarios más importantes de la provincia para la exposición de Navidad.
 - f) Comunicar a nuestros clientes la apertura de una nueva sala de exposiciones en la empresa.

ESQUEMA - RESUMEN

TIPOS DE ESCRITO

CARTA COMERCIAL

- Documento escrito que tiene por objeto tratar temas comerciales entre la empresa y sus clientes o proveedores.
- *Estructura:* Introducción, cuerpo y conclusiones. Además debe incluir un encabezamiento y un cierre.
- Tipos:
 - Carta de presentación
 - Carta de pedido
 - Carta de reclamación
 - Carta de rechazo/negación

CARTA CIRCULAR

- Escrito de carácter comercial que se envía a más de una persona o empresa.
- Tipos:
 - Interna
 - Externa

SALUDA

- Escrito breve empleado por altos cargos de la empresa o instituciones públicas para comunicar avisos, invitaciones, etc., con carácter protocolario.
- *Estructura:* Encabezamiento, cuerpo y cierre.

NOTAS INTERIORES

- Son cartas de naturaleza interna, consistentes en avisos cortos a los empleados de una determinada empresa.
- *Estructura:* Encabezamiento, cuerpo y cierre. La introducción y la conclusión van implícitas en el cuerpo del escrito.

CERTIFICADOS

- Es "un documento público o privado en que se da fe de la veracidad de un hecho", responsabilizándose el firmante de tal veracidad.
- Consta de encabezamiento, introducción, cuerpo y cierre.

INSTANCIA

- Escrito dirigido a una persona o entidad, pública o privada, de rango superior con objeto de efectuar una petición o reclamación.

OFICIO

- Escrito que utilizan los organismos oficiales principalmente para comunicarse tanto con otros organismos oficiales como con el resto de personas.

UNIDAD 6

Llegada de la correspondencia

RECEPCIÓN

Distinguir

CORRESPONDENCIA PERSONAL

no debe abrirse

CORRESPONDENCIA A NOMBRE DE LA EMPRESA

se abre

Anotación y cuño en el

destinatario

carpetas

DISTRIBUCIÓN A LOS DEPARTAMENTOS

Fecha de recepción

se copia

Anexos

entrega a los

Nº Registro

Procedencia

Destinatario

Asunto

La correspondencia en la empresa

Autoras:
INÉS KÜSTER BOLUDA
SILVIA SANZ BLAS
LAURA GABARDA POLO

UNIDAD 6

ESQUEMA - RESUMEN

CARTA COMERCIAL

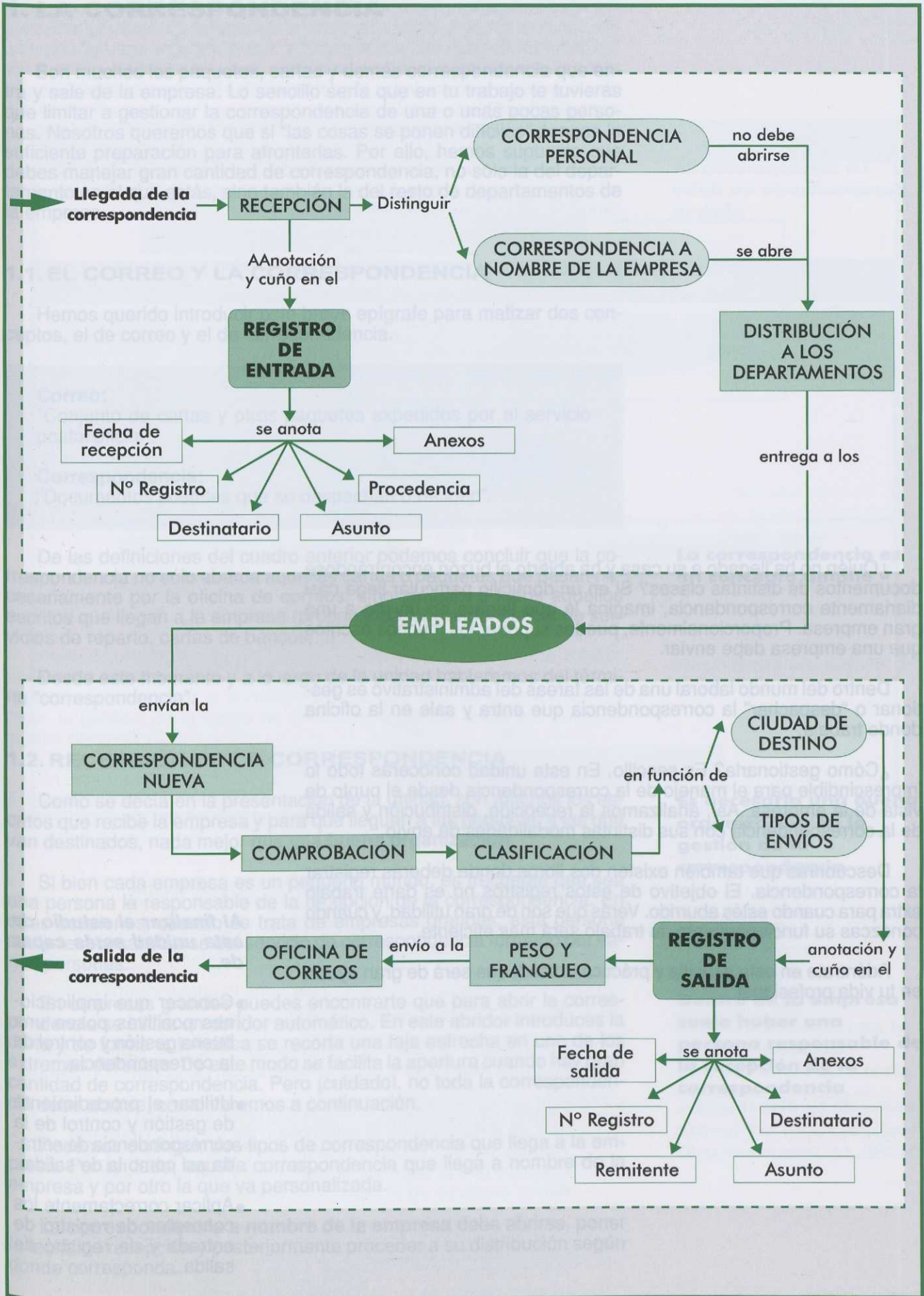
- Documento escrito que tiene por objeto tratar temas comerciales entre la empresa y sus clientes o proveedores.
- Estructura: Introducción, cuerpo y conclusiones. Además debe incluir un encabezamiento y un cierre.
- Tipos:
 - Carta de presentación
 - Carta de pedido
 - Carta de reclamación
 - Carta de rechazo/negación

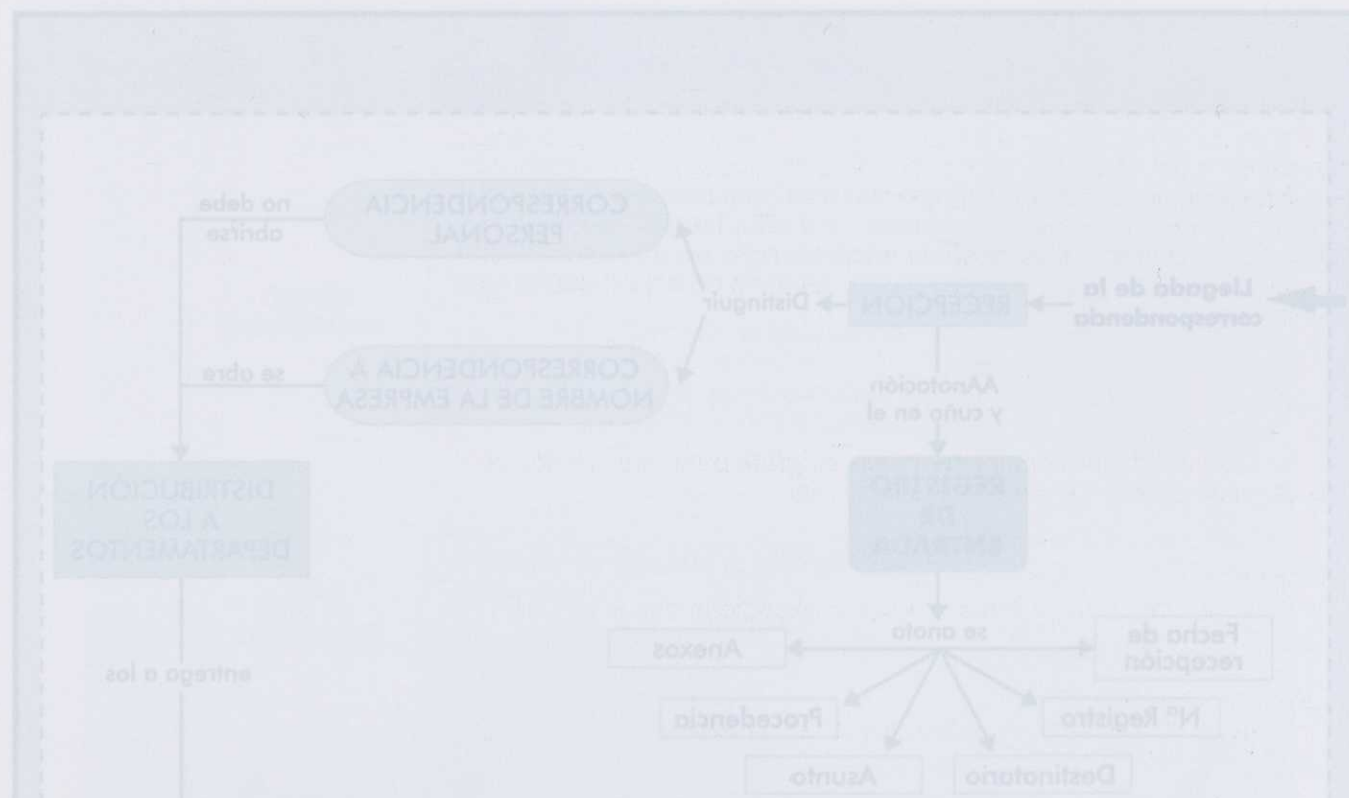
CARTA CIRCULAR

- Escrito de carácter comercial que se envía a más de una persona o empresa.
- Tipos:
 - Interno
 - Externo

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	99
1. LA CORRESPONDENCIA	101
1.1. EL CORREO Y LA CORRESPONDENCIA	101
1.2. RECEPCIÓN DE LA CORRESPONDENCIA	101
1.3. DESPACHO DE LA CORRESPONDENCIA	102
1.4. SALIDA DE LA CORRESPONDENCIA	103
2. REGISTROS DE CORRESPONDENCIA	107
2.1. REGISTRO DE ENTRADA	107
2.2. REGISTRO DE SALIDA	109
ESQUEMA - RESUMEN	111
SOLUCIONARIO A LAS ACTIVIDADES DE AUTOEVALUACIÓN	201
ACTIVIDADES DE HETEROEVALUACIÓN	231





¿Quién no ha llegado a su casa y ha abierto el buzón encontrándose documentos de distintas clases? Si en un domicilio particular llega casi diariamente correspondencia, imagina la que llegará en un día a una gran empresa. Proporcionalmente, puedes suponer los muchos escritos que una empresa debe enviar.

Dentro del mundo laboral una de las tareas del administrativo es gestionar o “despachar” la correspondencia que entra y sale en la oficina donde trabaja.

¿Cómo gestionarla? Es sencillo. En esta unidad conocerás todo lo imprescindible para el manejo de la correspondencia desde el punto de vista de la empresa. Así, analizamos la recepción, distribución y salida de la correspondencia con sus distintas modalidades de envío.

Descubrirás que también existen dos libros donde deberás registrar la correspondencia. El objetivo de estos registros no es darte trabajo extra para cuando estés aburrido. Verás que son de gran utilidad, y cuando conozcas su funcionamiento, tu trabajo será más eficiente.

Adéntrate en esta sencilla y práctica unidad, que será de gran ayuda en tu vida profesional.

Al finalizar el estudio de esta unidad serás capaz de...

- Conocer que implicaciones positivas posee una buena gestión y control de la correspondencia.
- Utilizar el procedimiento de gestión y control de la correspondencia de entrada así como la de salida.
- Aplicar correctamente los conceptos de registro de entrada y de registro de salida.

1. LA CORRESPONDENCIA

Son muchos los paquetes, cartas y demás correspondencia que entra y sale de la empresa. Lo sencillo sería que en tu trabajo te tuvieras que limitar a gestionar la correspondencia de una o unas pocas personas. Nosotros queremos que si "las cosas se ponen difíciles", tengas la suficiente preparación para afrontarlas. Por ello, hemos supuesto que debes manejar gran cantidad de correspondencia, no sólo la del departamento en el que estás, sino también la del resto de departamentos de la empresa.

1.1. EL CORREO Y LA CORRESPONDENCIA

Hemos querido introducir este breve epígrafe para matizar dos conceptos, el de correo y el de correspondencia.

Correo:

"Conjunto de cartas y otros paquetes expedidos por el servicio postal oficial".

Correspondencia:

"Documentos postales que se despachan o reciben".

De las definiciones del cuadro anterior podemos concluir que la correspondencia no sólo abarca aquellas cartas o paquetes que pasan necesariamente por la oficina de correos, sino también a todos aquellos escritos que llegan a la empresa (propaganda, correspondencia de servicios de reparto, cartas de bancos,...)

Desde este momento y a lo largo de la unidad hablaremos del término "correspondencia".

1.2. RECEPCIÓN DE LA CORRESPONDENCIA

Como se decía en la presentación de la unidad, son muchos los escritos que recibe la empresa y para que lleguen a las personas a las que van destinados, nada mejor que una **buena organización**.

Si bien cada empresa es un pequeño mundo, es frecuente que sea una persona la responsable de la recepción de la correspondencia. En otras ocasiones, cuando se trata de empresas grandes, esta persona suele responsabilizarse del servicio de correspondencia formado por varias personas.

En empresas grandes puedes encontrarte que para abrir la correspondencia se utiliza un abridor automático. En este abridor introduces la carta y de forma automática se recorta una faja estrecha en uno de los extremos del sobre. De este modo se facilita la apertura cuando hay gran cantidad de correspondencia. Pero ¡cuidado!, no toda la correspondencia debe abrirse, como veremos a continuación.

Podemos distinguir dos tipos de correspondencia que llega a la empresa. Por un lado, aquella correspondencia que llega a nombre de la empresa y por otro la que va personalizada.

La **correspondencia a nombre de la empresa** debe abrirse, poner la fecha de recepción y posteriormente proceder a su distribución según donde corresponda.

La correspondencia es un concepto amplio

Es necesaria una buena organización en la gestión de la correspondencia

Dentro de la empresa suele haber una persona responsable de la recepción de la correspondencia

Es interesante que en la oficina se tenga establecido algún sistema de clasificación de la correspondencia. De este modo se evita el "amontonamiento" de papeles y más papeles. Aunque sobre este tema hablaremos en otra unidad, adelantemos que la correspondencia recibida suele clasificarse en función de los departamentos a los que se dirige. Por ello, para clasificar suele emplearse una carpeta con un compartimento distinto para cada departamento.

La correspondencia personalizada no debe abrirse

La **correspondencia personalizada**, por el contrario, no debe abrirse, salvo orden en contra. Debe ser entregada personalmente al destinatario.



Figura 6.1.

1.3. DESPACHO DE LA CORRESPONDENCIA

Recibida la correspondencia, se procede a su distribución en la empresa

Una vez recibida la correspondencia en la empresa, el siguiente paso es el despacho o distribución de la misma entre los distintos departamentos. Sin embargo, previo a su despacho, es necesario anotar su recepción en el registro de entrada. Este tema lo analizaremos con detalle en el segundo epígrafe de esta unidad.

A continuación detallamos una serie de consideraciones a tener en cuenta a la hora de llevar a cabo la distribución de la correspondencia.

Antes de la distribución, hay que tener en cuenta ciertas recomendaciones

1. Hemos de **distinguir entre la correspondencia personal y la que va a nombre de la empresa o de un departamento**. Como ya hemos visto, la primera debe mantenerse intacta y no abrirse, mientras que la segunda debe abrirse y fecharse. Además ambas deben anotarse en el registro de entrada.
2. Debemos **agrupar la correspondencia por departamentos**, haciendo llegar el paquete de correspondencia al responsable de dicho departamento o sección, quien a su vez se encargará de distribuirla dentro de su departamento o sección.

- Las notas oficiales, revistas y demás **correspondencia de carácter general**, que puedan interesar a más de una persona, se deben reunir en algún lugar donde puedan ser consultadas por los interesados (como en una biblioteca o hemeroteca) o, en su caso, fotocopiarla y hacérsela llegar.

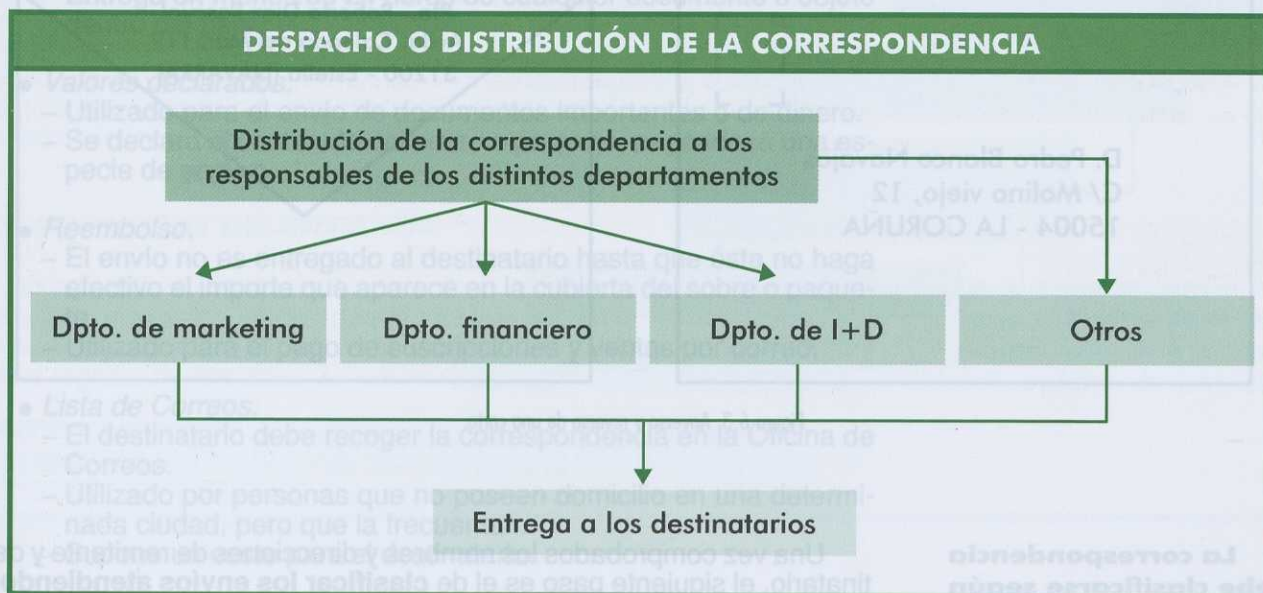


Figura 6.2.

1.4. SALIDA DE LA CORRESPONDENCIA

Hasta ahora hemos analizado lo que debemos hacer con la correspondencia que llega a la empresa. En este punto de la unidad, estudiaremos lo que hacer con la correspondencia que sale de la empresa. Es decir, la gestión de la salida de la correspondencia hacia los diversos puntos de destino.

En primer lugar, debemos distinguir entre la correspondencia dirigida a miembros de la empresa y aquella cuyos destinatarios son personas ajenas a la empresa. Es coherente pensar que la gestión de salida en uno y otro caso no será la misma.

Para dar salida a la **correspondencia interna**, basta con que sea inscrita en el registro de salida y que posteriormente se gestione como hemos visto en la distribución de la correspondencia.

La gestión de la **correspondencia externa** es algo más complicada. Analicémosla.

Antes de dar salida a la correspondencia externa hemos de cerciorarnos de que todo está en orden. Es importante que hagamos una serie de comprobaciones:

- En el sobre debe estar la dirección completa así como el nombre del destinatario. Es frecuente que se omita el código postal, lo que es causa de devolución o retraso en la entrega de las cartas. Si desconoces el código postal, consulta en la Guía de Correos o bien en la propia Oficina de Correos.
- Debe incluirse en el sobre el nombre y dirección del que efectúa el envío. Si hay problemas en el lugar de destino, la carta podrá ser devuelta siempre que en la misma se hayan especificado correctamente los datos del remitente.

Analizamos la salida de la correspondencia

No se gestiona igual la salida de la correspondencia interna que la externa

Previo a la salida de la correspondencia efectuaremos una serie de comprobaciones

3. Es importante llevar un registro de salida, donde se anote toda la correspondencia que sale de la empresa. En epígrafes posteriores lo analizaremos con más detalle.

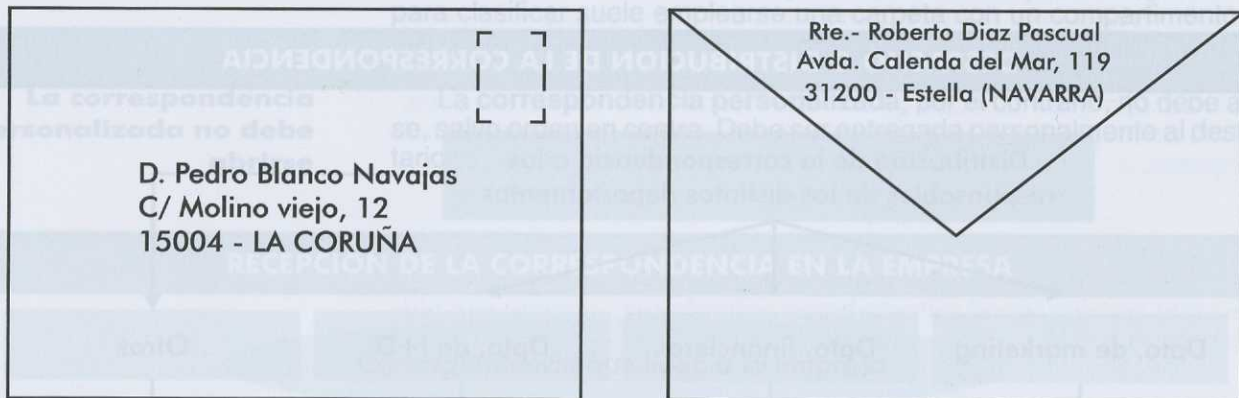


Figura 6.3. Anverso y reverso de una carta.

La correspondencia debe clasificarse según el lugar de destino y según el tipo de envío

El último paso antes de la salida de la correspondencia es su peso y franqueo

Existen diversas modalidades que pueden adoptar los envíos

Una vez comprobados los nombres y direcciones de remitente y destinatario, el siguiente paso es el de **clasificar los envíos atendiendo al lugar de destino y al tipo de envío** de que se trate. Es importante esta clasificación a fin de que la gestión sea más eficiente.

Para finalizar los pasos previos al envío de la correspondencia, se deben **pesar y franquear** correctamente cada una de las cartas, paquetes y demás envíos a los que vamos a dar salida. Dependiendo del peso y tipo de envío que se realice, las tarifas que deben pagarse varían. El peso y franqueo puede efectuarse tanto dentro de la empresa como en la Oficina de Correos.

Tener presente que no solo se pueden enviar cartas y tarjetas postales. Además, la empresa puede enviar por correo revistas, paquetes o impresos. El coste variará de un tipo de correspondencia a otro.

Los envíos a través del servicio de Correos pueden adoptar las siguientes modalidades:

- **Correspondencia certificada.**
 - Es transportada con mayor garantía.
 - El destinatario debe firmar un recibo.
 - Supone un mayor coste en sellos.
- **Acuse de recibo.**
 - El remitente recibe una tarjeta, firmada por la persona que recibió la comunicación y que confirma que el envío fue entregado.
 - Se puede emplear esta modalidad con cualquier envío certificado.
- **Entrega en propia mano.**
 - El envío se entrega únicamente al destinatario.
 - Se puede utilizar sólo con los certificados con acuse de recibo.
- **Correspondencia urgente.**
 - En el sobre se pega una etiqueta roja con la palabra "urgente" impresa.
 - Supone un mayor coste.
 - Se entrega a domicilio en un reparto especial.

- **EMS Postal Express Internacional.**
 - Tiene carácter de correspondencia privilegiada urgente.
 - Tanto la recogida como la entrega se realizan a domicilio.
- **Postal Express.**
 - Entrega en menos de 24 horas de cualquier documento u objeto dentro del país.
- **Valores declarados.**
 - Utilizado para el envío de documentos importantes o de dinero.
 - Se declara el contenido del sobre o paquete, pagándose una especie de seguro.
- **Reembolso.**
 - El envío no es entregado al destinatario hasta que éste no haga efectivo el importe que aparece en la cubierta del sobre o paquete.
 - Utilizado para el pago de suscripciones y ventas por correo.
- **Lista de Correos.**
 - El destinatario debe recoger la correspondencia en la Oficina de Correos.
 - Utilizado por personas que no poseen domicilio en una determinada ciudad, pero que la frecuentan.
 - Supone un coste para el destinatario.
- **Apartado de Correos.**
 - Correos pone en alquiler unas cajas cerradas con llave a las personas o empresas interesadas en recibir en la Oficina de Correos su correspondencia.
 - Supone un coste para el destinatario.
- **Correo Especial de Negocios (CEN).**
 - Correos ofrece un servicio para la gestión global de la correspondencia de una determinada empresa.
 - Utilizado por empresas con una facturación mensual importante y que realizan envíos que necesitan que se cursen de forma segura y rápida (facturas, pedidos, etc.).
- **Giro postal.**
 - Utilizado para transferir dinero ya sea en metálico (hasta 50.000 pesetas), mediante cheque (hasta 500.000 pesetas) o mediante ingreso en cuenta corriente postal o libreta de ahorro en Caja Postal (sin límite).
- **Giros internacionales.**
 - Muy similar al giro postal, pero deben tenerse presentes las disposiciones específicas de cada país.
- **Mailing.**
 - Envío por correo de correspondencia relacionada con la actividad comercial y que intenta provocar algún tipo de comportamiento comercial sobre el destinatario.

Además del Correo oficial, la empresa puede acudir a otros servicios que tienen como fin el transporte de la correspondencia desde el remitente hasta el destinatario. Nos estamos refiriendo a empresas de reparto y mensajería para envíos pequeños y con un radio de acción limitado y a los recaderos o empresas de transporte para envíos mayores y con un radio de acción más amplio.

En ocasiones estas empresas de carácter privado ofrecen servicios de entrega urgente, entrega en pocas horas, mediante el pago de una cantidad adicional.

La alternativa al Correo oficial la constituyen las empresas de carácter privado de reparto, mensajería, recadería y transporte

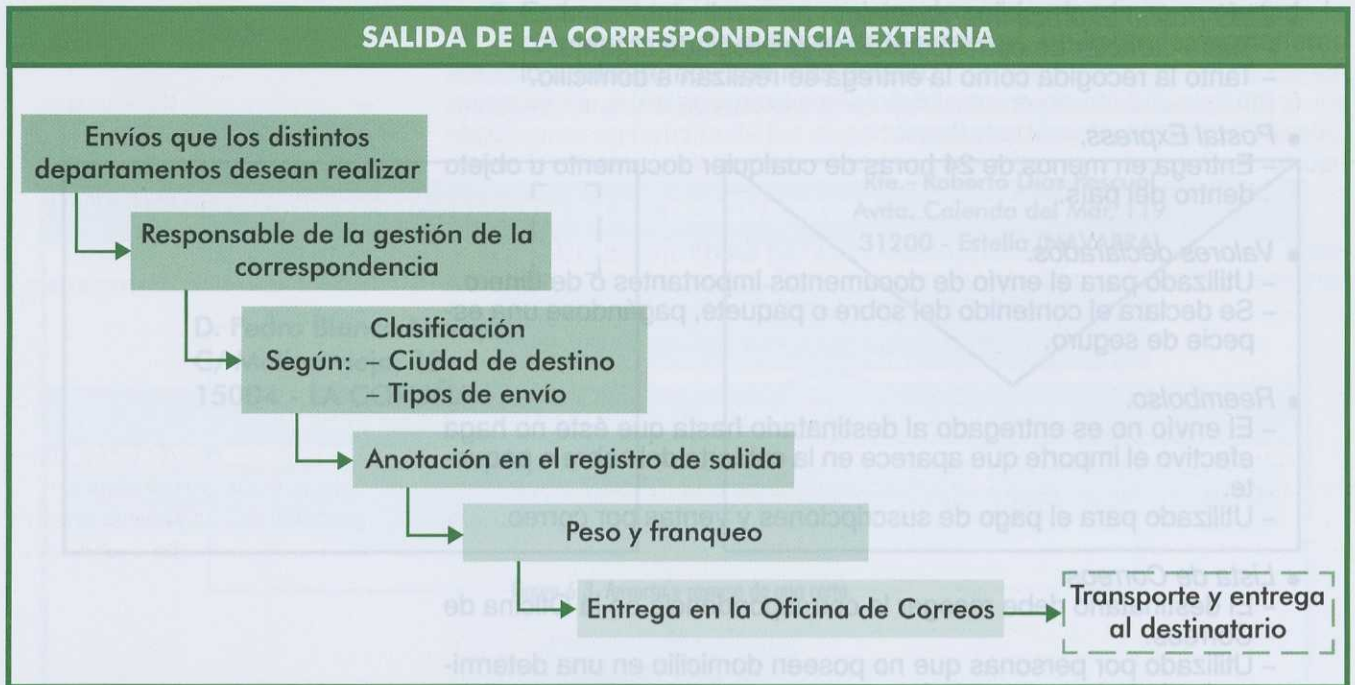


Figura 6.4.

ACTIVIDADES

1ª Selecciona la opción correcta.

- I. Imagina que trabajas en una empresa como responsable de la recepción y despacho de la correspondencia y llega a tu mesa una carta dirigida al director del departamento de marketing, Pedro Heredia. ¿Qué haces?
 - a) La abres y la clasificas pues es una carta dirigida a la empresa.
 - b) La clasificas y sin abrirla la entregas a la secretaria del departamento de marketing.
 - c) Como el director del departamento de marketing no se llama Pedro Heredia, la guardas en un archivo de cartas perdidas.

- II. Como en la pregunta anterior, eres el responsable de la correspondencia pero en esta ocasión debes enviar una carta a un cliente. Al revisarla te das cuenta de que no tiene remitente y no sabes quién la quería enviar. ¿Cómo actuar?
 - a) La envías pues piensas que es un anónimo.
 - b) Abres la carta para saber quien la envía y escribir bien el remitente.
 - c) La envías poniendo como remitente el nombre de la empresa.

- III. Como responsable de la correspondencia debes enviar un sobre urgente con dos décimos de lotería. ¿Qué modalidad de envío realizarás?
 - a) Un envío por valores declarados.
 - b) Un envío Postal Express.
 - c) Una correspondencia urgente.

2ª Rellena los espacios vacíos del siguiente párrafo.

Para enviar un catálogo de mis productos utilizaré _____.
 En el _____ el remitente recibe una _____ firmada por el receptor de la comunicación.
 El _____ se utiliza para comprar por correo.
 Si quiero que un paquete llegue lo antes posible utilizaré _____ o _____.
 Si es un servicio internacional utilizaré el _____.
 Para mandar dinero usaré _____ o _____, aunque con este último podré también mandar por correo documentos notariales, joyas e incluso sellos.

2. REGISTROS DE CORRESPONDENCIA

Como ya adelantábamos en líneas anteriores, a la hora de llevar una buena gestión de la correspondencia en una oficina es necesario disponer de dos registros: el registro de entrada y el registro de salida. En este punto los analizaremos con más detalle.

Vamos a colocarnos en la situación más desfavorable, es decir, en el caso de que seas tú o tu departamento el encargado de llevar la gestión y control de toda la correspondencia de la empresa.

2.1. REGISTRO DE ENTRADA

Independientemente del tamaño de la empresa en que trabajes, es necesario que toda la correspondencia que llega a la empresa sea controlada. Este control se puede efectuar a través de lo que se conoce como registro de entrada.

Es necesario llevar un registro de entrada y otro de salida para una correcta gestión de la correspondencia

La correspondencia que llega a la empresa se puede controlar a través del registro de entrada

Denominamos **Registro de Entrada** tanto al libro en el que se llevan las anotaciones de la correspondencia que entra en la empresa, como al número que se le asigna a dicha correspondencia.

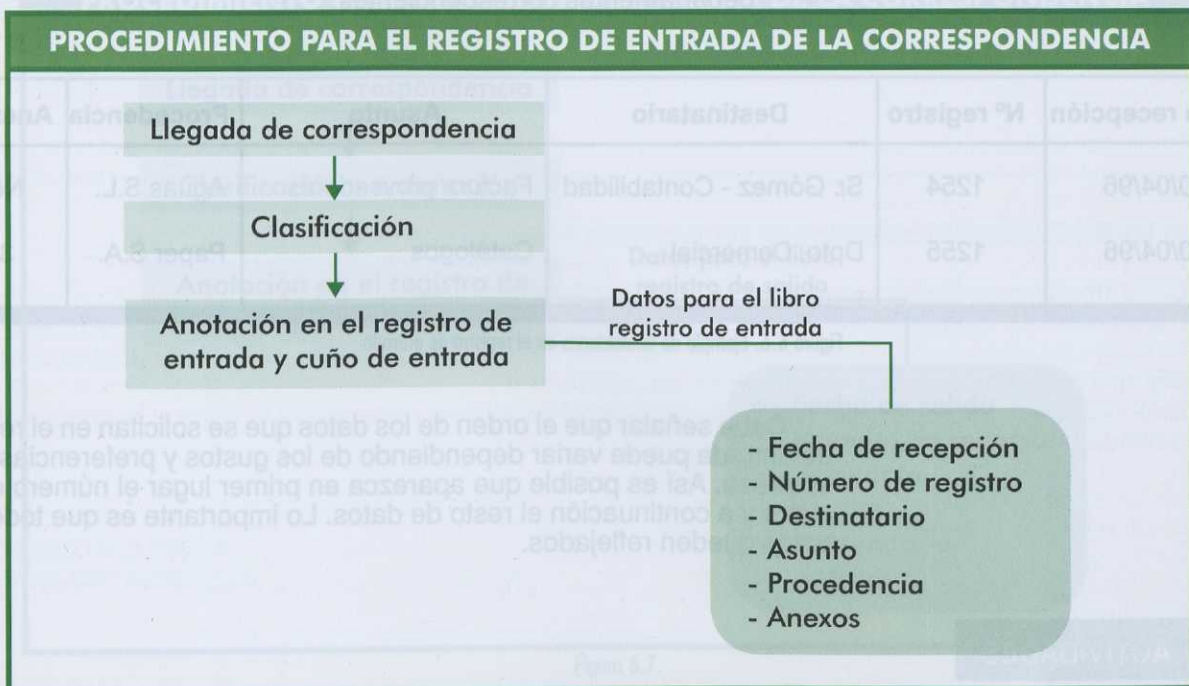


Figura 6.5.

A continuación detallamos un procedimiento que te puede ser de gran utilidad para registrar la entrada de correspondencia (algunos de los pasos que aquí se detallan ya han sido analizados a lo largo de la unidad).

Te proponemos un procedimiento para registrar la correspondencia

1. Clasifica la correspondencia distinguiendo la personal de la que va a nombre de la empresa, y después ordénala también en función de los departamentos a los que va dirigida. La primera distinción te será útil a la hora de registrar, mientras que la segunda lo será en el momento en que procedas a la distribución de la correspondencia.

En el libro de entrada se anota la fecha de recepción, el número de registro, el destinatario, el asunto, la procedencia y los anexos

2. En la correspondencia personalizada, y salvo que la política de la empresa sea otra, límitate a colocar la fecha de recepción y el número de registro que le corresponda en el sobre.
3. El resto de correspondencia, ábrelo. Es interesante que grapes todas las hojas de una misma carta y que observes si falta algún documento que se menciona en el escrito. Si es así indícalo. Coloca la fecha de recepción y el número de registro de entrada que corresponda, consultando para ello el libro de entradas.
4. Procede a anotar en el libro de entrada los datos de la correspondencia siguientes:
 - **Fecha de recepción.** No debe anotarse la fecha que aparece en la carta pues puede haber sufrido retrasos en correos, o bien el remitente pudo demorarse al enviarla.
 - **Número de registro.** Este número nos permite que sea más fácil de localizar una determinada correspondencia.
 - **Destinatario.** Debemos indicar la persona o departamento al que va dirigida la correspondencia.
 - **Asunto.** Con breves palabras, debemos indicar el tema al que se refiere la correspondencia.
 - **Procedencia.** Es importante señalar quien es el remitente o persona que ha enviado la correspondencia.
 - **Anexos.** En caso de que hubiera anexos, es interesante indicarlo.
5. Puedes comenzar la distribución de la correspondencia entre los departamentos correspondientes.

Fecha recepción	Nº registro	Destinatario	Asunto	Procedencia	Anexos
10/04/96	1254	Sr. Gómez - Contabilidad	Factura proveedores	Aguas S.L.	No
10/04/96	1255	Dpto. Comercial	Catálogos	Paper S.A.	3

Figura 6.6. Ejemplo de anotaciones en el registro de entrada.

Cabe señalar que el orden de los datos que se solicitan en el registro de entrada puede variar dependiendo de los gustos y preferencias de la empresa. Así es posible que aparezca en primer lugar el número de registro y a continuación el resto de datos. Lo importante es que todos los datos queden reflejados.

ACTIVIDADES

3ª Observando el ejemplo anterior, anota la llegada de dos cartas más el mismo día, una de Industrias S.A. dirigida al Director General y otra de Labindus S.L. dirigida al Departamento de I+D indicando el resultado de unas pruebas.

Fecha recepción	Nº registro	Destinatario	Asunto	Procedencia	Anexos

2.2. REGISTRO DE SALIDA

Al igual que veíamos en el punto anterior, es necesario llevar un registro de salida para gestionar de manera ordenada y eficiente la correspondencia que debe salir de la empresa.

Denominamos **Registro de Salida** tanto al libro en el que se llevan las anotaciones de la correspondencia que sale en la empresa, como al número que se le asigna.

Antes de dar registro a la salida de la correspondencia debes asegurarte de comprobar que:

1. Los nombres y direcciones del remitente y destinatario están completos.
2. Los paquetes están correctamente embalados y con las direcciones correspondientes en la etiqueta.
3. La correspondencia está ordenada según lugar de destino y tipo de envío.
4. Todo lleva sus sellos adecuados, según peso, tipo de envío (urgente, certificado, etc.) y destino.
5. Ante cualquier duda consultar telefónicamente con la Oficina de Correos o personalmente en la Guía de Correos.

Es necesario llevar un registro de salida de toda la correspondencia que sale de la empresa

Previo a dar registro de salida, es necesario realizar una serie de comprobaciones

PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE SALIDA DE LA CORRESPONDENCIA

Llegada de correspondencia

↓
Clasificación y ordenación

↓
Anotación en el registro de salida y cuño de salida

Datos para el libro registro de salida

- Fecha de salida
- Número de registro
- Remitente
- Asunto
- Destinatario
- Anexos

Figura 6.7.

Una vez realizadas estas pequeñas comprobaciones debes dar paso al registro de salida en su correspondiente libro. Debes anotar los siguientes datos a fin de llevar un buen control:

- **Fecha de salida.** Se debe indicar la fecha en la que se va a efectuar el envío, no la que figura en el escrito o la que llega a tus manos.
- **Número de registro de salida.** Este número te ayudará a controlar la correspondencia a la que has dado salida.
- **Remitente.** Persona o departamento que efectúa el envío.
- **Asunto.** Debes indicar con breves palabras, y en caso de conocerlo, el tema o asunto del que trata la correspondencia.

En el libro de salida se anota la fecha de salida, el número de registro, el remitente, el asunto, el destinatario y los anexos

- **Destinatario.** Señala la empresa o persona a la que va dirigida la correspondencia.
- **Anexos.** Indica el número en caso de que existan.

Fecha salida	Nº registro	Remitente	Asunto	Destinatario	Anexos
12/05/96	2311	Sr. Sanz - Comercial	Servicio hot-line	Dois, S.L.	1
13/05/96	2312	Sr. Sanz - Comercial	Servicio hot-line	Dibert, S.L.	1

Figura 6.8. Ejemplo de anotaciones en el registro de salida.

ACTIVIDADES

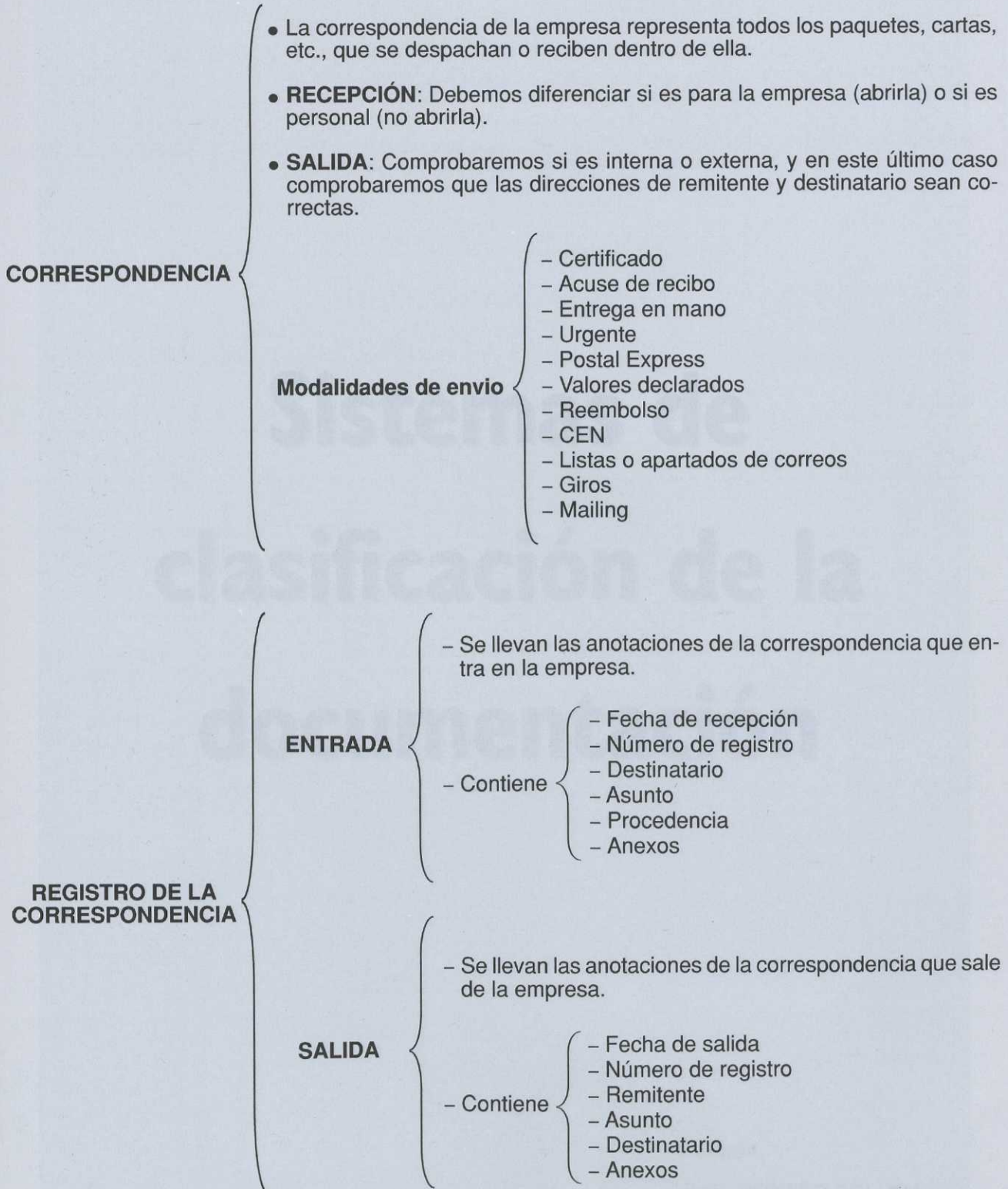
4ª Siguiendo el ejemplo anterior, realiza las anotaciones necesarias en el registro de salida si envías, al día siguiente, dos cartas del departamento de producción a los clientes Price, S.A. y Perter, S.A. anunciando el cese en la fabricación de un determinado producto.

Fecha salida	Nº registro	Remitente	Asunto	Destinatario	Anexos

5ª Di si las siguientes afirmaciones son verdaderas o falsas. Si son falsas explica por qué.

- a) En el Registro de Salida debe apuntarse la fecha en que llegó el envío.
- b) Para enviar un documento lo más urgente posible a Lisboa utilizaré el servicio Postal Express.
- c) Si llega una carta como contestación de una ya enviada, en el Registro de Entrada anotaremos el mismo número que tenía en el Registro de Salida.
- d) Una vez revisados los datos del remitente y del destinatario pesaremos la carta y la enviaremos directamente.

UNIDAD 7
ESQUEMA - RESUMEN



UNIDAD 7

```
graph TD; A[DOCUMENTOS] -- "distribuidos según un" --> B[ORDEN]; B -- "de realización que" --> C[CLASIFICACIÓN];
```

Sistemas de clasificación de la documentación

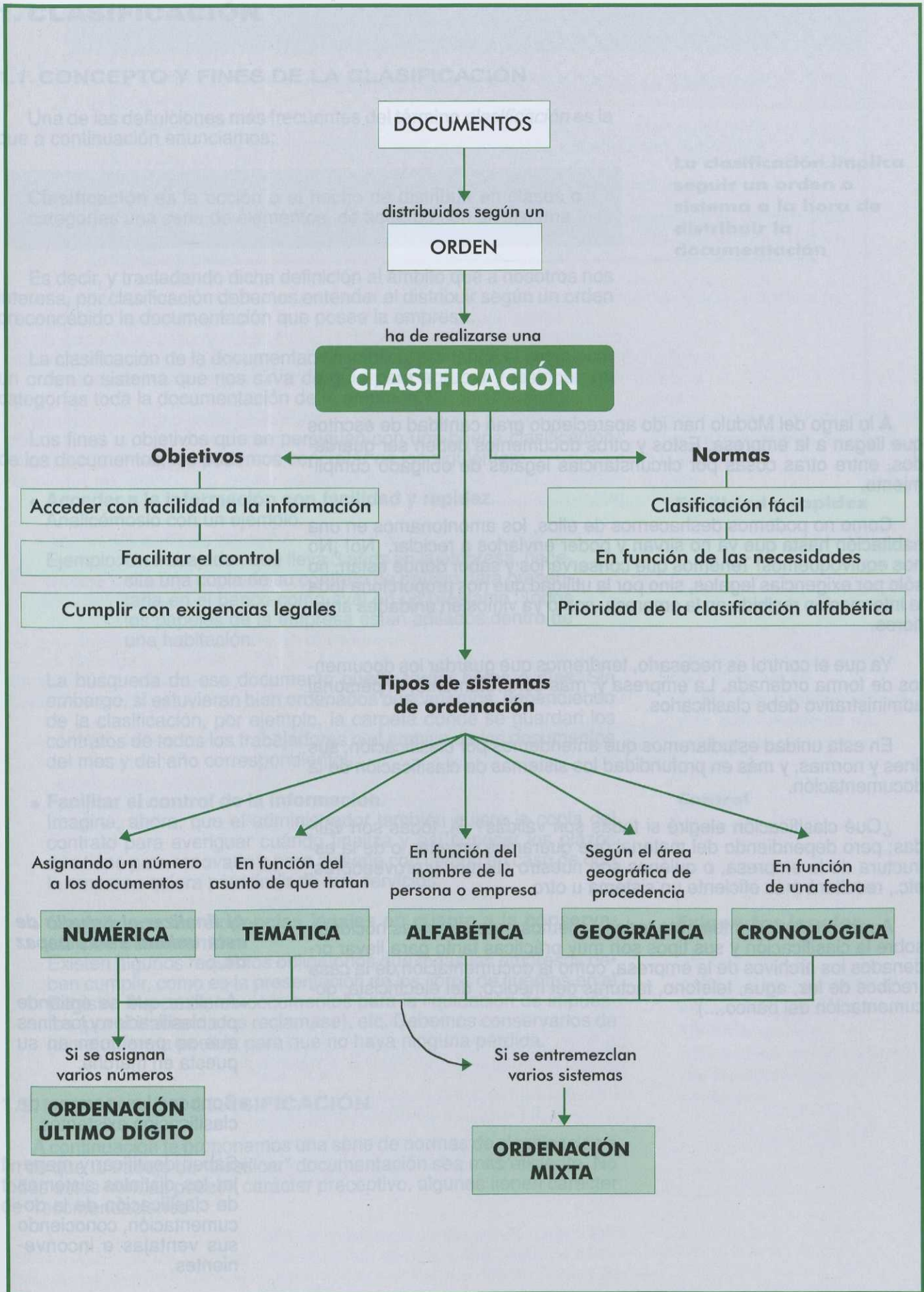
Autoras:

INÉS KÜSTER BOLUDA
SILVIA SANZ BLAS
LAURA GABARDA POLO



ÍNDICE

PRESENTACIÓN	115
1. CLASIFICACIÓN	117
1.1. CONCEPTO Y FINES DE LA CLASIFICACIÓN	117
1.2. NORMAS DE CLASIFICACIÓN	117
2. SISTEMAS DE CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS	119
2.1. ORDENACIÓN ALFABÉTICA	119
2.2. ORDENACIÓN NUMÉRICA	121
2.3. ORDENACIÓN ÚLTIMO DÍGITO	122
2.4. ORDENACIÓN GEOGRÁFICA	123
2.5. ORDENACIÓN TEMÁTICA	124
2.6. ORDENACIÓN CRONOLÓGICA	125
2.7. ORDENACIÓN MIXTA	126
ESQUEMA - RESUMEN	127
SOLUCIONARIO A LAS ACTIVIDADES DE AUTOEVALUACIÓN	202
ACTIVIDADES DE HETEROEVALUACIÓN	232





A lo largo del Módulo han ido apareciendo gran cantidad de escritos que llegan a la empresa. Estos y otros documentos deben ser guardados, entre otras cosas por circunstancias legales de obligado cumplimiento.

Como no podemos deshacernos de ellos, los amontonamos en una habitación hasta que ya no sirvan y poder enviarlos a reciclar. ¡No! ¡No nos equivoquemos! Tenemos que conservarlos y saber dónde están, no sólo por exigencias legales, sino por la utilidad que nos proporciona toda la información recibida en la empresa, como ya vimos en unidades anteriores.

Ya que el control es necesario, tendremos que guardar los documentos de forma ordenada. La empresa y, más concretamente, el personal administrativo debe clasificarlos.

En esta unidad estudiaremos qué entendemos por clasificación, sus fines y normas, y más en profundidad los sistemas de clasificación de la documentación.

¿Qué clasificación elegiré si todas son válidas? Sí, todas son válidas; pero dependiendo del material que queramos ordenar, o de la estructura de la empresa, o quiénes son nuestro clientes y proveedores, etc., resultará más eficiente un sistema u otro.

Aunque inconscientemente todos sabemos ordenar, estas nociones sobre la clasificación y sus tipos son muy prácticas tanto para llevar ordenados los archivos de la empresa, como la documentación de la casa (recibos de luz, agua, teléfono, facturas del médico, del electricista, documentación del banco,...)

Al finalizar el estudio de esta unidad serás capaz de...

- Analizar qué se entiende por clasificación y los fines que se persiguen en su puesta en marcha.
- Conocer las normas de clasificación existentes.
- Saber identificar y manejar los distintos sistemas de clasificación de la documentación, conociendo sus ventajas e inconvenientes.

1. CLASIFICACIÓN

1.1. CONCEPTO Y FINES DE LA CLASIFICACIÓN

Una de las definiciones más frecuentes del término *clasificación* es la que a continuación enunciamos:

Clasificación es la acción o el hecho de distribuir en clases o categorías una serie de elementos, de acuerdo con un sistema.

La clasificación implica seguir un orden o sistema a la hora de distribuir la documentación

Es decir, y trasladando dicha definición al ámbito que a nosotros nos interesa, por clasificación debemos entender el distribuir según un orden preconcebido la documentación que posee la empresa.

La clasificación de la documentación implica, por tanto, el establecer un orden o sistema que nos sirva de guía para agrupar y distribuir en categorías toda la documentación de la empresa.

Los fines u objetivos que se persiguen con una buena clasificación de los documentos, los podemos concretar en los siguientes:

- **Acceder a la información con facilidad y rapidez.**

Facilidad y rapidez

Analicémoslo con un ejemplo.

Ejemplo: Un trabajador, que lleva 3 años en la empresa, necesita una copia de su contrato de trabajo para presentarla en el banco como aval en un préstamo. Todos los papeles de la empresa están apilados dentro de una habitación.

La búsqueda de ese documento puede tardar horas o días. Sin embargo, si estuvieran bien ordenados buscaríamos, dependiendo de la clasificación, por ejemplo, la carpeta donde se guardan los contratos de todos los trabajadores o el archivo de los documentos del mes y del año correspondientes.

- **Facilitar el control de la información.**

Control

Imagina, ahora, que el administrador también quiere la copia del contrato para averiguar cuándo finaliza y así conocer los plazos que tiene para renovarlo o para avisarle con tiempo en caso de que la empresa quiera prescindir de sus servicios.

- **Cumplir con las exigencias legales en cuanto a la conservación de documentos.**

Exigencias legales

Existen algunos requisitos obligatorios que todas las empresas deben cumplir, como es la presentación de los libros de cuentas en el Registro Mercantil, los documentos para la liquidación de impuestos (por si Hacienda los reclamase), etc. Debemos conservarlos de la mejor forma posible para que no haya ninguna pérdida.

1.2. NORMAS DE CLASIFICACIÓN

A continuación te proponemos una serie de normas de clasificación a fin de que tu trabajo de “clasificar” documentación sea más eficiente. No todas estas normas poseen carácter preceptivo, algunas tienen carácter de “recomendaciones”.

Supongamos un archivo como el telefónico donde con la misma letra comienzan muchos nombres. Incluso si los apellidos son bastante comunes, como García o Martínez, podemos encontrarlos con páginas y páginas de números.

Normas de clasificación

- Lo primero es seleccionar un orden de clasificación.
- El orden o sistema de clasificación elegido debe ser fácil de comprender y manejar por aquellas personas que han de trabajar con él.
- La clasificación debe estar en consonancia con nuestras necesidades.
- La clasificación alfabética siempre debe prevalecer.

En primer lugar, hemos de decir que debes *seleccionar un orden de clasificación*. Como hemos visto, la clasificación implica la elección de un sistema o método de ordenación. Sin la selección de este orden no podremos tener nada clasificado, como mucho lo tendremos "amontonado".

La clasificación debe ser fácil de comprender y manejar

En cualquier caso, el orden o sistema de clasificación elegido debe **ser fácil de comprender y manejar** por aquellas personas que han de trabajar con él. De nada sirve disponer de un sistema perfecto de clasificación si luego en la práctica nadie es capaz de ponerlo en funcionamiento.

Ejemplo: Una empresa tiene un código de clasificación de los documentos formado por una letra y cinco números donde la letra indica una región geográfica, el primer número el tipo de documento, el segundo número el tipo de envío,... Puede ser un sistema de clasificación válido pero complicado de entender y de manejar.

El sistema de clasificación debe estar en consonancia con nuestras necesidades

Otro aspecto a tener en cuenta es que la clasificación debe estar **en consonancia con nuestras necesidades**.

Ejemplos: Si trabajamos en una oficina comercial en la cual la documentación más abundante e importante suele versar sobre clientes de diversas áreas geográficas, lo que necesitamos es que dicha documentación se encuentre clasificada geográficamente a fin de que sea fácil de manejar.

Si por el contrario nuestro trabajo va a consistir en el manejo de facturas o pedidos, quizás lo más interesante es que los clasifiquemos numéricamente.

El sistema de clasificación alfabética prevalece sobre los demás

Por último mencionar que, sea cual sea la clasificación que seleccionemos, **siempre prevalece la clasificación alfabética**. Esto es debido a que este sistema de clasificación es el más utilizado y el más comprensible para el ser humano pues el sistema alfabético es el que se utiliza para las comunicaciones cotidianas. Comprobaremos que es de gran utilidad en cualquier sistema que empleemos.

Ejemplo: Podemos clasificar a nuestros clientes geográficamente, pero el hecho de clasificarlos a su vez alfabéticamente nos facilitará el trabajo de acceso a la información. Observa el siguiente ejemplo y lo comprenderás mejor.

Ejemplo de la utilidad e importancia del uso de la clasificación alfabética

Imaginemos que tenemos clientes de Teruel, Zaragoza y Huesca y decidimos clasificarlos geográficamente.

Clasificando por provincias abriremos, en primer lugar, una carpeta para nuestros clientes de Huesca, otra para los de Teruel y otra para los de Zaragoza. Fíjate que ya hemos ordenado alfabéticamente (Huesca, Teruel, Zaragoza).

Después incorporaremos la documentación de los distintos clientes en la carpeta que corresponda. Una vez agrupados por provincias ordenaremos alfabéticamente dentro de cada carpeta.

De esta forma tendremos toda la documentación perfectamente clasificada y ordenada. Así, por ejemplo:

Huesca	Teruel	Zaragoza
Matas	Álvarez	Esteban
Sanz	Carbonell	Fas
Segovia		Ramos
		Ruiz
		Soler
		Tudela

2. SISTEMAS DE CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

Es necesario establecer alguna forma de clasificación y ordenación de los documentos. Existen diversos métodos o sistemas, los más frecuentes se recogen en el cuadro siguiente.

Orden, orden y orden

Sistemas de clasificación
<ul style="list-style-type: none"> ● Alfabética ● Numérica ● Último dígito ● Geográfica ● Temática ● Cronológica ● Mixta

2.1. ORDENACIÓN ALFABÉTICA

La ordenación alfabética es el método de ordenación más empleado a la hora de clasificar los documentos. Además es también utilizada en combinación con otros métodos, como hemos comentado anteriormente. Los documentos se archivan tomando como base el nombre de la persona o de la empresa a la que hace referencia en documento.

La ordenación alfabética es el sistema de clasificación más utilizado

La utilización de este método es aconsejable únicamente para archivos pequeños. Cuando los archivos adquieren un tamaño considerable, empiezan los problemas.

Supongamos un archivo como el telefónico donde con la misma letra comienzan muchos nombres, incluso si los apellidos son bastante comunes, como García o Martínez, podemos encontrarnos con páginas y páginas de números.

Generalmente se utiliza como complementario de otros sistemas de clasificación. Es decir, se utiliza otro método como ordenación principal y dentro de ese orden una clasificación alfabética. Por lo tanto, independientemente del sistema de clasificación empleado, la ordenación alfabética siempre está presente.

La empresa suele emplear este sistema de ordenación para archivar documentos referentes a la correspondencia, catálogos, clientes, etc.

Ejemplos de ordenación alfabética

- Empresas:

Automóviles Sanz
Bayer, S.A.
Deusto Editores
Motocicletas Ribera
Sugar David´s C.B.
Zapatos Ribes

- Personas:

Añón, Santiago
Canet, Esteban
Pastor, Gemma
Ruiz, Carmen
Ruiz, Sergio
Subiela, Santiago

La mayor ventaja es su sencillez de comprensión y manejo

- Las **ventajas** de esta clasificación son:
 - Fácil de comprender y de poner en marcha.
 - Flexible por su facilidad de incorporar nuevos archivos.

La mayor inconveniente es la duplicidad en archivos grandes

- Sin embargo, también existen ciertos **inconvenientes**:
 - Duplicidad de nombres cuando el tamaño del archivo es grande.

Ejemplo: Varios clientes con el mismo nombre: José López.

- Problemas con iniciales, abreviaturas, artículos.

Ejemplo: La empresa "R.A." irá en orden antes que "Ramírez S.L.", pero "R.A." puede significar "Ruiz Automóviles". Igual, "La Molina" va antes que "Medias Arcos" pero si eliminamos el artículo "La" tendría otro orden.

- Dificultad de controlar los documentos.

Ejemplo: Alguien para consultar puede extraer del archivo una de las tres facturas de Zapatos Ribes y no dejar ninguna nota que haga referencia a ese documento. Si luego otra persona quiere averiguar cuántas facturas tenemos del cliente contará dos, equivocándose. Si no hay nadie que se dé cuenta, la factura incluso podría acabar perdiéndose.

ACTIVIDADES

- 1ª Ramón Cardona Alonso tuvo dos hijos fruto de su matrimonio con Lorenza Herrero Badía: Ramón y Patricia. Se casaron formando las siguientes familias:
- Ramón contrajo matrimonio con Patricia Herrera Domínguez y tuvieron dos hijos: Lorenza y Ramón.
 - Patricia se casó con Alfonso Cardona Huertas teniendo una hija: Patricia.
- Ordena alfabéticamente, y por apellidos, todos los miembros de esta curiosa familia.

2.2. ORDENACIÓN NUMÉRICA

La ordenación numérica consiste en asignar códigos de números correlativos a los distintos documentos. La empresa puede decidir comenzar numerando a partir de un número determinado.

Empezar por el 1 o el 100, es lo más frecuente. Normalmente se asignan los números a medida que los documentos van llegando a la oficina. Dicho número en ocasiones coincide con el número asignado en el registro de entrada o de salida.

La empresa utiliza a menudo este método de ordenación para el archivo de facturas, albaranes y pedidos. Es decir, se emplea cuando los documentos a clasificar son de naturaleza muy similar y además son numerosos.

En la ordenación numérica se asignan códigos de números de manera correlativa

Ejemplos de ordenación numérica

- Número 1.
Pedido de Sanz.
- Número 2.
Carta de reclamación de A.D.
- Número 3.
Factura del aire acondicionado.
- Número 4.
Pedido de Cárnicas Jiménez.

- Las **ventajas** de esta ordenación son:
 - Cada documento posee una referencia distinta.
 - Tamaño ilimitado.
 - Fácil de leer y localizar.

La mayor ventaja es que induce a menores errores y un mejor control

Ejemplo: El uso de un sistema numérico es habitual en el ser humano por lo que si buscamos el documento número 176 y estamos mirando el 139, enseguida asociaré que 176 es mayor que 139, y buscaré hacia adelante.

- Menos errores y mejor control.

Ejemplo: En este caso no sucede como en la ordenación alfabética pues si alguien saca el documento 3005 del archivo y otra persona lo busca cuando llegue al 3004 y pase al siguiente, verá que es el 3006 y comprenderá que otra persona lo ha cogido.

- El **inconveniente** principal de esta ordenación es la necesidad de llevar conjuntamente un índice que nos ayude a conocer el contenido del documento ya que sólo disponemos del número. Observemos este caso con un ejemplo.

El mayor inconveniente es la necesidad de llevar conjuntamente un índice

Ejemplo de índice

- 1 Pedido Sanz
- 2 Reclamación A.D. S.L.
- 3 Factura Aire acondicionado (3)
- 4 Pedido Cárnicas Jiménez

La ordenación por último dígito representa una variación de la ordenación numérica

2.3. ORDENACIÓN ÚLTIMO DÍGITO

Consiste en una variación del método anterior, el de ordenación numérica. En este método los números se agrupan de dos en dos dígitos y se leen de derecha a izquierda, a diferencia del anterior que se lee de izquierda a derecha. El método de ordenación último dígito es algo más complicado que el anterior.

Se suele emplear cuando nos encontramos con archivos muy grandes donde existe gran cantidad de información distinta almacenada, y donde existen archivos en diferentes departamentos o secciones (archivos descentralizados), y cuando además existen archivos en diferentes subdepartamentos o subsecciones.

No tiene sentido en aquellas empresas donde únicamente existe un archivo (archivo centralizado) y, además, es de pequeño tamaño.

Observemos algunos ejemplos para familiarizarnos con este tipo de clasificación. A partir del número del documento extraemos donde se encuentra guardado.

Ejemplos de ordenación por último dígito

Documento nº 032507.

El documento se encuentra ubicado en:

- La subsección 7 (Bancos)
- La sección 25 (Contabilidad)
- El archivo 3 de todo el sistema

Documento nº 012501

El documento está en:

- La subsección 1 (Proveedores)
- La sección 25 (Contabilidad)
- El archivo 1 de todo el sistema

Documento nº 030614

El documento está en:

- La subsección 14 (Sector N del Almacén)
- La sección 6 (Almacén)
- El archivo 3 de todo el sistema

En la figura 7.1 puedes observar un ejemplo gráfico del sistema de clasificación por último dígito. Analizándolo podrás constatar que el dígito 030101 nos estaría indicando que el documento está archivado en marketing, departamento de promoción de ventas y publicidad, subsección de contratos de publicidad.

Por el contrario, el dígito 050201 indicaría un documento de un cliente que paga al contado archivado en el departamento de contabilidad.

La mayor ventaja es la rapidez de localización en archivos grandes

- **Ventajas:**
 - Tiene tamaño ilimitado.
 - Los documentos son fáciles de localizar.
 - Gran exactitud del archivo. El propio número nos da información sobre el documento (en qué departamento o sección está) y aunque el archivo sea muy grande permite una fácil localización.

Inconvenientes:

- Al igual que en la ordenación numérica, necesita de un índice.
- Resulta más complicado y difícil de poner en práctica, que la numérica.

El mayor inconveniente es su complejidad

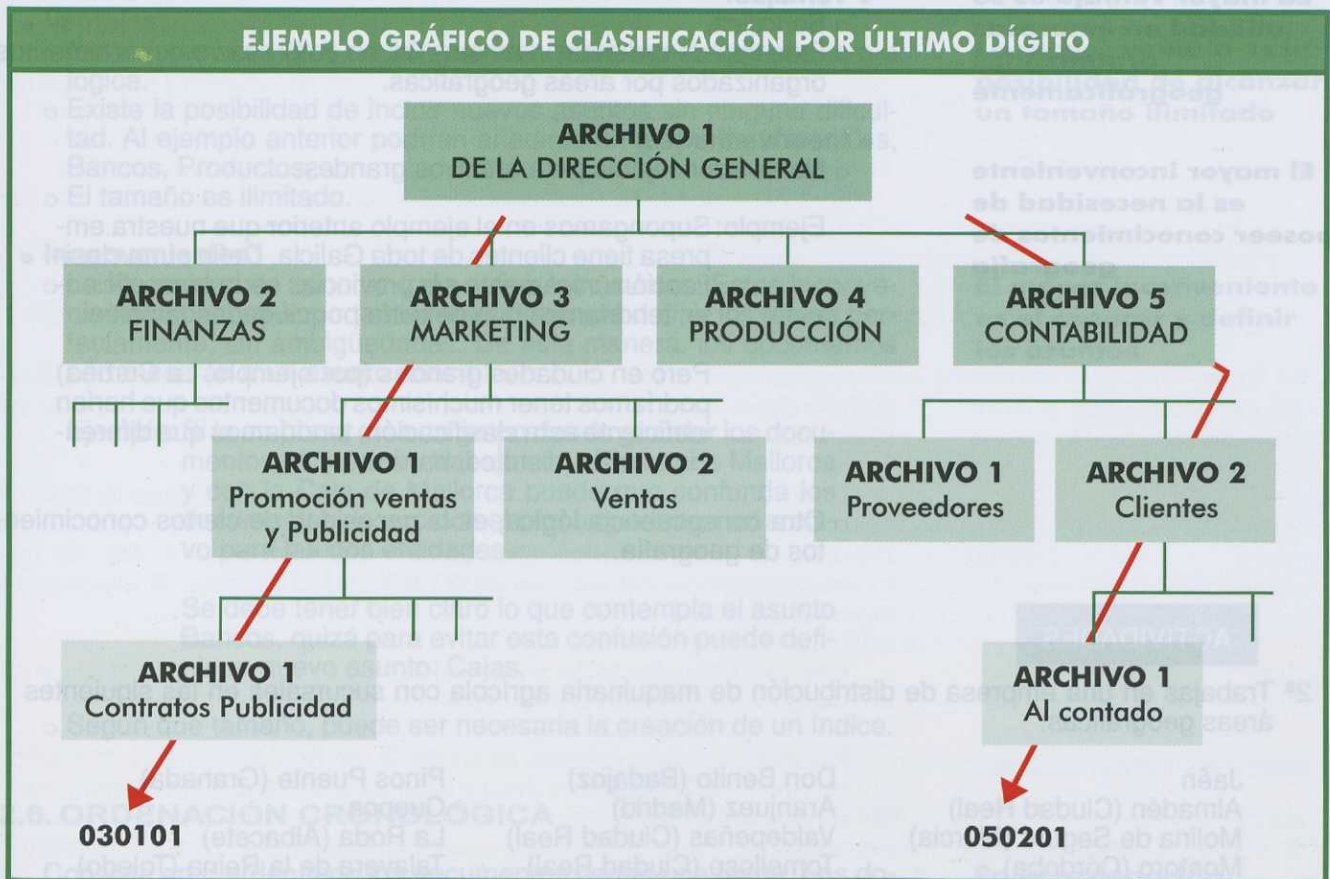


Figura 7.1.

2.4. ORDENACIÓN GEOGRÁFICA

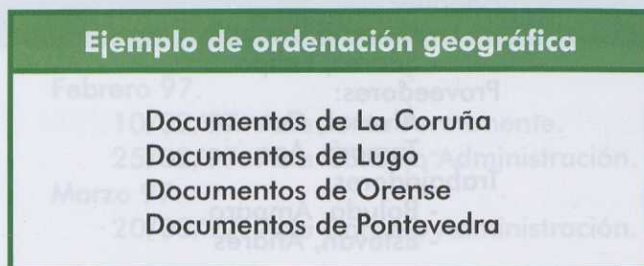
En este tipo de ordenación, los documentos se ordenan y clasifican en función de un área geográfica: país, región, sucursales, etc.

Este tipo de ordenación suele utilizarse conjuntamente con otros tipos de clasificación.

Ejemplo: Es frecuente que si la empresa trabaja en más de un país, comience clasificando alfabéticamente los países y luego ir subdivida por regiones, provincias, ciudades, etc.

Es especialmente aplicable a oficinas de exportación, oficinas de ventas y oficinas de servicios. Dichas oficinas suelen trabajar en áreas geográficas muy diversas.

Clasificación por distintos tipos de áreas geográficas



La mayor ventaja es su utilidad en empresas organizadas geográficamente

El mayor inconveniente es la necesidad de poseer conocimientos de geografía

2.3 Observa que en el ejemplo anterior, además de tener los documentos archivados según el área geográfica, hemos utilizado la ordenación alfabética.

- **Ventajas:**
 - Sencillez.
 - Este tipo de ordenación es muy útil en empresas o departamentos organizados por áreas geográficas.

- **Inconvenientes:**
 - No es aconsejable para archivos grandes.

Ejemplo: Supongamos en el ejemplo anterior que nuestra empresa tiene clientes de toda Galicia. Definir una clasificación únicamente por provincias sería poco eficiente, tendríamos que definirla por ciudades también.

Pero en ciudades grandes (por ejemplo, La Coruña) podríamos tener muchísimos documentos que harían ineficiente esta clasificación, tendríamos que diferenciarlo más (distritos, barrios,...)

- Otra consecuencia lógica, es la necesidad de ciertos conocimientos de geografía.

ACTIVIDADES

2ª Trabaja en una empresa de distribución de maquinaria agrícola con sucursales en las siguientes áreas geográficas:

Jaén
Almadén (Ciudad Real)
Molina de Segura (Murcia)
Montoro (Córdoba)
Plasencia (Cáceres)

Don Benito (Badajoz)
Aranjuez (Madrid)
Valdepeñas (Ciudad Real)
Tomelloso (Ciudad Real)
Ciudad Real

Pinos Puente (Granada)
Cuenca
La Roda (Albacete)
Talavera de la Reina (Toledo)
Alcaraz (Albacete)

Ordena geográficamente estos pueblos y ciudades.

Los documentos son clasificados por las materias o asuntos que los caracterizan

2.5. ORDENACIÓN TEMÁTICA

También es conocida como ordenación o clasificación por materias y asuntos. Los documentos son archivados basándose en los asuntos que los caracterizan.

Por tanto, para cada documento es necesario conocer el tema o asunto que trata. Luego los documentos relativos a asuntos específicos se clasificarán alfabéticamente, numéricamente, o cronológicamente.

Ejemplo de ordenación temática

- Clientes:**
- Colomo, Eusebio
 - Suárez, Felipe
- Proveedores:**
- Álvarez, Carmen
 - Tamarit, Ana
- Trabajadores:**
- Boluda, Amparo
 - Estevan, Andrés

En el ejemplo del cuadro anterior se ha utilizado como método de ordenación los temas y asuntos. Además hemos aplicado la ordenación alfabética tanto para clasificar los distintos temas y asuntos como para ordenar los documentos dentro de cada tema o asunto.

● **Ventajas:**

- Este sistema es fácil de comprender, pues agrupamos de forma lógica.
- Existe la posibilidad de incluir nuevos asuntos sin ninguna dificultad. Al ejemplo anterior podrían añadirse un grupo de Materiales, Bancos, Productos,...
- El tamaño es ilimitado.

● **Inconvenientes:**

- La Necesidad de conocer y de definir los asuntos. Estos inconvenientes son muy importantes pues debemos definir los temas perfectamente, sin ambigüedades. De esta manera, los documentos pertenecerán a un asunto concreto.

Ejemplo: Si la empresa crea un grupo donde guardar los documentos bancarios y trabaja con el banco de Mallorca y con la Caja de Mallorca puede que confunda los documentos de uno con el otro o que tenga un archivo para las dos entidades.

Se debe tener bien claro lo que contempla el asunto Bancos, quizá para evitar esta confusión puede definir un nuevo asunto: Cajas.

- Según que tamaño, puede ser necesaria la creación de un índice.

2.6. ORDENACIÓN CRONOLÓGICA

Consiste en ir ordenando los documentos según una fecha. Los documentos se clasifican por la fecha en que se reciben, fecha de emisión, fecha de vencimiento, etc.

Existen empresas que utilizan este método para clasificar actas de reuniones, vencimientos de efectos bancarios, plazos, etc.

Ejemplo: Una empresa de seguros puede clasificar los contratos de sus clientes según la fecha de vencimiento de sus seguros. De esta forma puede ir preparando los documentos de renovación del seguro de sus clientes y enviársela antes de que finalicen los plazos.

Otras empresas, o mejor dicho, sus directivos utilizan este método no sólo para conocer la fecha en que realizó determinados actos, sino también para planificarse los días o meses siguientes.

Ejemplo: Una agenda de mesa acompañada de un archivo por fechas seguiría una ordenación cronológica.

La mayor ventaja es la posibilidad de alcanzar un tamaño ilimitado

El mayor inconveniente es el conocer y definir los asuntos

En la ordenación cronológica los documentos se clasifican según una fecha

Ejemplo de ordenación cronológica

Febrero 97.

10/02/97: Acta Junta Permanente.

25/02/97: Acta Consejo Administración.

Marzo 97.

20/03/97: Acta Consejo Administración.

La mayor ventaja es la sencillez de utilización

El mayor inconveniente es la necesidad de conocer las fechas o llevar un índice

En la ordenación mixta se emplean dos o más sistemas de clasificación

Las ventajas y limitaciones dependerán de los sistemas seleccionados

- **Ventajas:**
 - Sencillez de utilización y puesta en marcha.
 - Rapidez al recuperar la información si se conocen las fechas.
- **Inconvenientes:**
 - Puede ser necesario un índice para no tener que memorizar fechas.
 - La fecha no nos da ningún tipo de información sobre el documento; al contrario, normalmente recordamos el documento y nuestra duda es saber qué fecha tiene.

Ejemplo: Si normalmente buscamos fechas de facturas de clientes o proveedores, este tipo de clasificación no es muy útil.

2.7. ORDENACIÓN MIXTA

Como su nombre indica, la ordenación mixta consiste en la utilización de dos o varios métodos de ordenación. Las combinaciones pueden ser muchas.

Recordemos que al principio de la unidad decíamos que la ordenación alfabética suele estar presente en todos los métodos de ordenación. Por ello, lo más común es que las empresas recurran a más de una forma de clasificación y ordenación de sus documentos, la alfabética y alguna otra más.

Las ventajas y limitaciones de este método estarán en función de los métodos de ordenación que deseemos utilizar de forma conjunta.

En el siguiente ejemplo aparece la combinación de ordenación cronológica, ordenación temática y ordenación alfabética. Los documentos se han ordenado en primer lugar por meses. Luego se han ordenado por asuntos. Y por último se colocan los documentos alfabéticamente.

Ejemplo de ordenación mixta

Enero 1997:
 Clientes
 Proveedores
 Trabajadores
Febrero 1997
 Clientes
 Proveedores
 Trabajadores

ACTIVIDADES

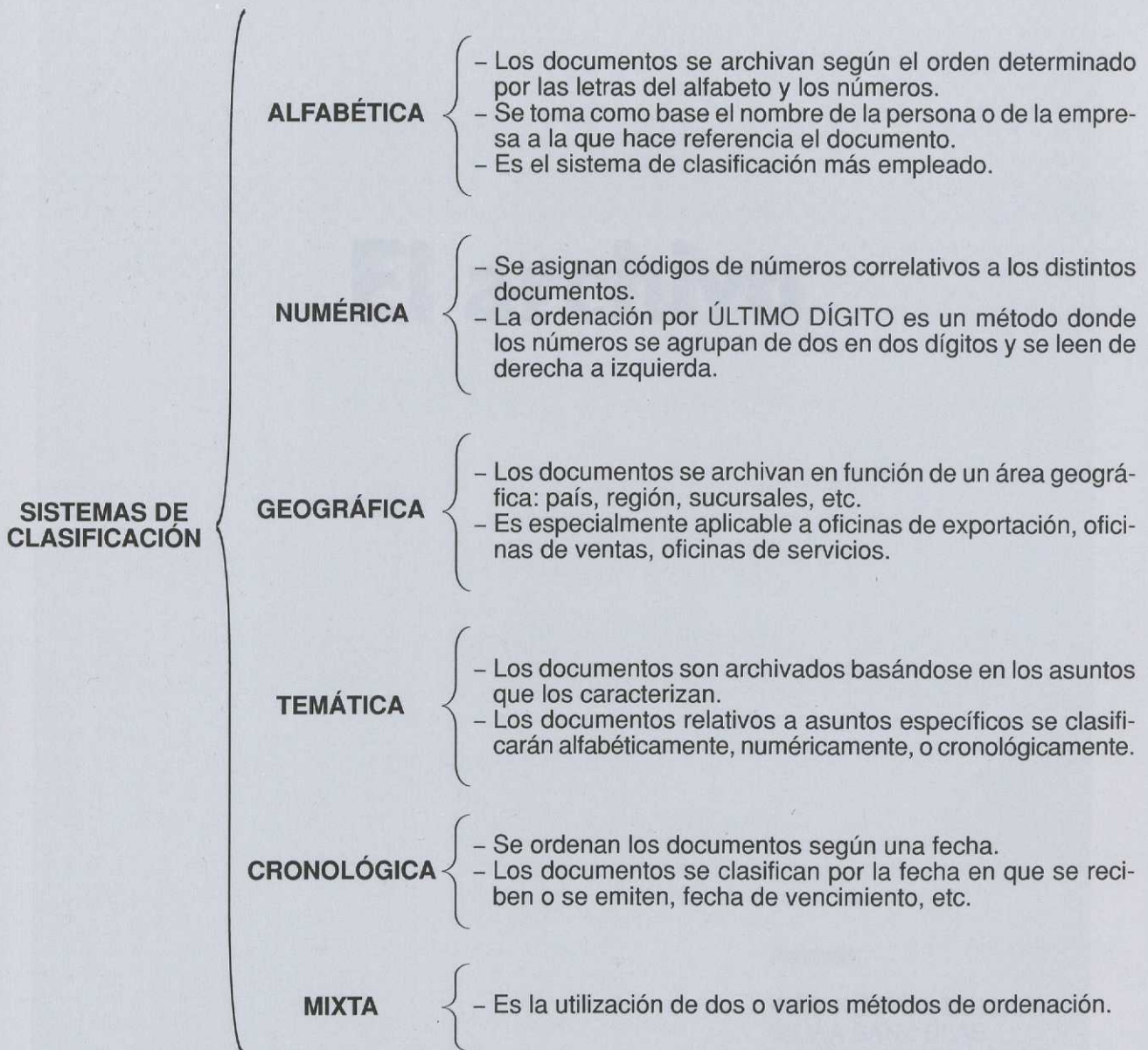
- 3ª Como administrador de la empresa Goyos, S.L. en Aranda de Duero (Burgos) tienes que clasificar los siguientes documentos.
- Factura del proveedor Lafita, S.A. (Burgos) de fecha 11-3-97.
 - Recibo de contribución del local de 11-2-97.
 - Con fecha 11-3-97, denuncia del Ayuntamiento por el impago de una multa.
 - Factura de Héctor Camañas Pons de Langreo (Asturias) con fecha 11-3-96.
 - Factura del 27-2-97 del Hotel Don Juan (Logroño).
 - Factura de D. Alberto Azpeitia Coria el 27-2-97, cliente de Portugalete (Vizcaya).
 - Contrato de trabajo de Eduardo Millán Loyola de fecha 11-3-97.

Como administrador te piden que clasifiques estos documentos de forma mixta primero cronológicamente y después geográficamente.

UNIDAD 8
ESQUEMA - RESUMEN

- La **clasificación** consiste en distribuir, según un orden, la documentación que posee la empresa.
 - Acceder con facilidad y rapidez a la información.
 - Facilitar el control de la documentación.
 - Cumplir con las exigencias legales.

- Normas de clasificación**
- Seleccionar un orden de clasificación que sea fácil de comprender y de manejar por aquellas personas que han de trabajar con él.
 - La clasificación debe estar en consonancia con nuestras necesidades.
 - La clasificación alfabética siempre debe prevalecer.



UNIDAD 8

DOCUMENTOS
CLASIFICADOS

deben ser guardados en

ARCHIVOS

Clases de archivos

Según el tipo
de organización

Según el sistema
de archivo

Según el soporte

Según el grado
de utilización

ÍNDICE

El archivo

Autoras:

INÉS KÜSTER BOLUDA
SILVIA SANZ BLAS
LAURA GABARDA POLO

UNIDAD 8

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	131
1. CONCEPTO, FINES Y CLASES DE ARCHIVO	133
1.1. DEFINICIÓN DEL ARCHIVO	133
1.2. FINALIDAD DEL ARCHIVO	133
1.3. CLASES DE ARCHIVOS	134
1.4. REQUISITOS DEL ARCHIVO	137
1.5. MECANIZACIÓN E INFORMATIZACIÓN	137
2. MOBILIARIO Y SISTEMAS DE ARCHIVOS	139
2.1. SISTEMA HORIZONTAL	139
2.2. SISTEMA VERTICAL	140
2.3. SISTEMAS LATERALES	140
2.4. OTROS	141
ESQUEMA - RESUMEN	143
SOLUCIONARIO A LAS ACTIVIDADES DE AUTOEVALUACIÓN	203
ACTIVIDADES DE HETEROEVALUACIÓN	233

DOCUMENTOS CLASIFICADOS

deben ser guardados en

ARCHIVOS

Clases de archivos

Según el tipo de organización

CENTRALIZADO

DESCENTRALIZADO

Según el sistema de archivo

VERTICAL

HORIZONTAL

LATERAL

OTROS

Según el soporte

DOCUMENTOS

MICROFILMS

INFORMÁTICOS

Según el grado de utilización

ACTIVOS

SEMIACTIVOS

INACTIVOS

todos deben

Ser de fácil utilización

Estar actualizados

Ser flexibles

No ocupar demasiado espacio

Garantizar seguridad y no deterioro

Estar controlados



Como comentábamos en la unidad anterior, una de las tareas administrativas más frecuentes es la del manejo de gran cantidad de “papeles”. Es también tarea administrativa el archivo y registro de esos “papeles”.

En esta unidad intentamos darte una serie de conceptos que te pueden servir como consejos para la creación y correcto funcionamiento de un archivo.

Pero antes de poner en marcha un archivo debes conocer lo que es y la función del mismo. Por ello hemos querido dedicar un epígrafe bastante amplio al concepto, fines y clases de archivo. En este epígrafe descubriremos qué es un archivo, cuáles son sus objetivos, qué requisitos debe cumplir y los distintos tipos de archivos con los que te puedes encontrar. Deseamos que se aclaren las posibles dudas que en estos momentos tengas planteadas. Finalizamos el punto estudiando las posibilidades que ofrece la mecanización e informatización dentro de la oficina.

Así mismo, analizamos los distintos mobiliarios y sistemas de archivos. Es importante que conozcas que sistema emplea la empresa donde trabajas y el mobiliario que requiere, si se emplea un sistema vertical, horizontal, lateral,... En función del sistema empleado se presentan una serie de ventajas e inconvenientes que debes tener presente en el momento de utilizarlo.

Los temas aquí tratados te serán de gran utilidad a la hora de poner en marcha tu propio archivo.

Al finalizar el estudio de esta unidad serás capaz de...

- Concienciarse de la necesidad de crear un archivo eficaz y eficiente.
- Conocer los distintos tipos de archivos.
- Saber dar nombre a los sistemas de archivos y el mobiliario por cada uno de ellos empleado, conociendo sus ventajas e inconvenientes.

1. CONCEPTO, FINES Y CLASES DE ARCHIVO

1.1. DEFINICIÓN DEL ARCHIVO

Ya en la unidad anterior, cuando hablábamos de la ordenación, utilizábamos el concepto de archivo para indicar el conjunto de documentos que clasificábamos. Veamos una definición más precisa.

El **archivo** es el conjunto de documentos de la empresa debidamente ordenados. Muchas veces es el lugar donde se conservan todos estos documentos.

De la definición anterior es fácil deducir que archivar será la acción de poner y guardar documentos en un archivo. Es importante resaltar que a la hora de crear un archivo no se trata de ir acumulando papeles y documentos dentro de un cajón o archivador.

Dicha acción de “archivar” debe realizarse de forma ordenada. Como comentamos en la unidad anterior, esto permitirá localizar documentos cuando se necesiten y controlar los documentos para evitar pérdidas.

La acción de archivar implica llevar un orden

1.2. FINALIDAD DEL ARCHIVO

Dentro de la administración de cualquier empresa, un archivo es una herramienta imprescindible, que además persigue unos objetivos muy concretos. Podemos hablar de objetivos de naturaleza legal y de objetivos de carácter técnico.

Dos tipos de objetivos: de naturaleza legal y de carácter técnico

Los **objetivos de naturaleza legal** hacen referencia a una serie de exigencias estipuladas por ley. Es decir, la empresa debe guardar durante un tiempo determinado una serie de documentos porque así lo establece la Ley. En el cuadro siguiente aparecen las distintas normas sobre conservación de ciertos documentos.

Los objetivos de naturaleza legal son aquellos exigidos por ley

NORMAS DE NATURALEZA LEGAL SOBRE CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS

- **Documentación sobre la marcha del negocio.**

“Los empresarios conservarán los libros, correspondencia, documentación y justificantes concernientes a su negocio, debidamente ordenados, durante **seis años**, a partir del último asiento realizado en los libros, salvo lo que se establezca por disposiciones generales o especiales. El cese del empresario en el ejercicio de sus actividades no le exime del deber a que se refiere el párrafo anterior y, si hubiese fallecido, recaerá sobre sus herederos. En caso de disolución de sociedades, serán sus liquidadores los obligados a cumplir lo prevenido en dicho párrafo”.

Artículo 30 del Código de Comercio

- **Documentación que acredita la propiedad de cualquier bien de la empresa.**

Deben conservarse **siempre** todos aquellos documentos que acrediten a la empresa de que es propietaria de cualquier tipo de bien, ya sea un local, maquinaria, etc.

- **Documentos de carácter socio-laboral.**

La empresa deberá guardar un **mínimo de cinco años**, desde el último asiento realizado, aquella documentación de carácter socio-laboral.

ACTIVIDADES

1ª Indica cuál es el período de conversación de los siguientes documentos:

- Libro de Cuentas Anuales.
- Nómina de un trabajador.
- Factura de compra de máquina fotocopiadora.
- Factura de alquiler del bajo donde está ubicada la empresa.
- Justificante de gastos de dietas de un trabajador.
- Documento de inscripción de una marca en el Registro de Propiedad Industrial.

Los objetivos de carácter técnico hacen alusión a la utilidad

Existen otros **objetivos de carácter técnico** que hacen referencia a la utilidad práctica del archivo; en otras palabras, las características esenciales que debe tener un archivo para que sea útil. Concretamente son:

- **Recuperar la información rápidamente.** Ir a buscar los documentos y encontrarlos sin pérdida de tiempo.
- **Proteger los documentos de su posible deterioro.** Guardar los documentos en sitio seguro, protegiéndolos del polvo, incendio, robo, etc.
- **Poseer un centro de almacenamiento activo y actualizado de información.** A través del archivo podemos localizar toda la información en un lugar y además tener dicha información actualizada, haciendo desaparecer aquellos documentos que ya no son útiles.
- **Ahorrar tiempo y esfuerzos.** Con un buen archivo conseguiremos un trabajo más eficiente.

1.3. CLASES DE ARCHIVOS

Existen diversas clases de archivos en función de diversas variables

A la hora de realizar una clasificación de los distintos tipos de archivos, podemos realizarla atendiendo a diversas variables. En el siguiente cuadro se recogen los archivos más frecuentes.

Clasificación y tipos de archivos más frecuentes

- **Según el tipo de organización**
 - Archivos centralizados
 - Archivos descentralizados
- **Según el sistema de archivo**
 - Archivos horizontales
 - Archivos verticales
 - Archivos laterales
 - Otros.
- **Según el soporte**
 - Archivos de documentos
 - Archivos de microfilm
 - Archivos informáticos
- **Según el grado de utilización**
 - Archivos activos
 - Archivos semiactivos
 - Archivos inactivos

SEGÚN EL TIPO DE ORGANIZACIÓN

Si tenemos en cuenta el tipo de organización que se sigue dentro de la empresa, hablaremos de archivo descentralizado o centralizado.

- El **archivo centralizado** implica que todos los documentos de la empresa están ubicados en un mismo lugar. Es decir, la empresa posee un único archivo y cuando alguien necesita algún documento debe acudir a éste.

Este tipo de archivo es típico en empresas con una organización centralizada, donde todos los departamentos de la empresa utilizan los servicios de una única secretaría.

- Cuando los documentos y resto de información está guardada en diversas secciones de la oficina, nos encontraremos ante **archivos descentralizados**.

Suele presentarse en empresas con una organización descentralizada, donde cada departamento suele poseer una secretaría. Es mucho más frecuente en empresas grandes.

Para localizar un documento deberemos saber en qué departamento se encuentra archivado. Recordemos lo útil del sistema de ordenación último dígito para archivar documentos en esta estructura empresarial.

En función del tipo de organización, hablamos de archivos centralizados y descentralizados

SEGÚN EL SISTEMA DE ARCHIVO

Al tener en cuenta el sistema de archivo empleado en la oficina, podemos encontrarnos con archivos horizontales, verticales y laterales. No los vamos a comentar ahora pues los veremos con más detalle en el epígrafe siguiente, "Sistemas de archivos". En él analizaremos también algunos tipos más de sistemas de archivos englobándolos como "Otros".

En función del sistema de archivo hablamos de horizontales, verticales y laterales

SEGÚN EL SOPORTE

Si consideramos los soportes empleados para guardar la información, hablaremos de archivos de documentos, de microfilm e informático.

- El **archivo de documentos** almacena papeles y documentación en carpetas, cajas, ficheros, estanterías o armarios.
- En empresas que almacenan mucha información tener un archivo de documentos supone un volumen de espacio muy grande. Esto implica una considerable inversión por guardar y almacenar documentos. Para solucionar este inconveniente se trabaja con **archivos de microfilm**.

El mecanismo consiste en fotografiar los documentos y reducirlos a un tamaño muy pequeño utilizando una microfilmadora. Así, éstos son guardados en rollos de película o transparencias. Para su visualización se utilizan unos aparatos llamados visores que amplían el contenido de las microfichas y que permiten consultarlos.

Este sistema de microfichas ocupa mucho menos espacio que el archivo de documentos, pero, sin embargo, es un sistema más caro.

Por otro lado, como tenemos obligación de guardar los documentos durante seis años, como norma general, este tipo de técnica de archivo suele emplearse para conservar información de mayor antigüedad cuyos documentos pueden ser destruidos legalmente.

Según el soporte, hablamos de archivo de documentos, de microfilm e informáticos

- El **archivo informático** o informatizado supone la utilización de ordenadores como soporte para el almacenamiento de la información.

En los últimos años, y como consecuencia del gran avance en el mundo de la informática, ya existen muchas empresas que utilizan el ordenador como forma de archivo. El espacio que ocupan es pequeño y la capacidad es grande.

Debido al avance tecnológico, incluso esta forma de archivo se utiliza en muchos casos como alternativa a los documentos escritos.

SEGÚN EL GRADO DE UTILIZACIÓN

Por último, también se pueden clasificar los archivos en función de su grado de utilización. Tendremos archivos activos, semiactivos e inactivos.

- Diremos que un **archivo es activo** cuando los papeles o documentos en él almacenados son consultados o empleados con bastante frecuencia.

Ejemplo: Los documentos sobre clientes o sobre proveedores se podrían guardar en un archivo activo.

- El **archivo será semiactivo** cuando la frecuencia de utilización o consulta de los documentos en él guardados es pequeña.

Ejemplo: Las escrituras de propiedad y constitución de la empresa.

Periódicamente habrá que determinar los documentos que pasarán a ser inactivos, así como aquellos que deban ser destruidos por no considerarlos de utilidad.

- El **archivo inactivo** es aquel que almacena documentos que poseen un carácter simplemente documental o histórico pero que no poseen utilidad operativa. Es decir, documentos que no suelen ser consultados.

Ejemplo: Un proyecto abandonado por la empresa hace 5 años o una estadística de la evolución de ventas del período 1988-1993.

En función de su grado de utilización, hablamos de archivo activo, semiactivo e inactivo



Figura 8.1.

La figura 8.1 nos permite ilustrar los distintos estados en los que puede encontrarse un documento según su grado de utilización. Un archivo puede pasar de activo a semiactivo y de semiactivo a inactivo.

Sin embargo, no es necesario que el archivo esté inactivo para que pueda ser destruido. Siempre que una empresa cumpla los requisitos exigidos por ley sobre la conservación de documentos puede destruir esos archivos, sea cual sea su grado de utilización.

1.4. REQUISITOS DEL ARCHIVO

Al igual que exigíamos unas normas de ordenación, como vimos en la unidad anterior, igualmente si queremos que el archivo que hemos creado sea útil, deberemos tener en cuenta una serie de requisitos.

- El archivo debe ser de **fácil utilización**. Si empleamos un sistema de archivo demasiado complicado, no encontraremos ningún documento y terminaríamos por archivar encima de la mesa los documentos.
- El archivo debe **estar actualizado**. Aquellos documentos que han dejado de ser útiles deben desaparecer o guardarse en otros archivos secundarios.
- El archivo debe **ser flexible** de forma que se pueda adaptar al tipo de información que se debe almacenar y que nos permita la inclusión de nuevos documentos.
- El archivo **no debe ocupar demasiado espacio ni suponer un elevado coste**. De lo contrario puede no resultar eficaz.
- El archivo debe **garantizar la seguridad y la conservación de los documentos** en él guardados. El archivo debe ser un lugar seguro, donde los documentos estén protegidos de la humedad, del fuego, del polvo, etc., y en general, de todo aquello que provoque su deterioro.
- El archivo debe **estar controlado**. Es conveniente que no todo el mundo tenga acceso al archivo y que se establezca algún mecanismo de control.

Así, se puede solicitar un documento al responsable del archivo mediante un impreso en el que se indique la persona que lo solicita, la fecha y el documento. Si el documento solicitado fuera privado o la persona que quiere consultarlo no tuviera acceso se le denegaría su petición.

De esta forma conseguiremos que el archivo que hemos creado nos permita ser más eficientes en nuestro trabajo, tanto de cara a nuestros superiores como de cara a nuestros clientes, si los tenemos.

1.5. MECANIZACIÓN E INFORMATIZACIÓN

La aparición de nuevas tecnologías hace posible que el trabajo dentro de la empresa esté mecanizado y automatizado. A su vez, esta mecanización e informatización permite a la empresa obtener un ahorro considerable en tiempo y esfuerzos, así como conseguir un trabajo más eficiente.

Las empresas, conscientes de ello, han comenzado a mecanizar e informatizar sus oficinas. Rara es la empresa que hoy en día no posea un ordenador.

La mecanización e informatización de la oficina, permite conseguir un trabajo más eficiente

Ventajas del ordenador como archivo de la información

El ordenador es una máquina que permite el tratamiento automático y lógico de la información. Desde el punto de vista del archivo, toda la información puede ser almacenada en un mismo ordenador.

A la hora de introducir la información puedes hacerlo mediante:

- El **teclado**: Transcribiendo la información del documento original.
- El **escáner**: Obteniendo una imagen del documento original y conservándola, o utilizar un programa informático que convierta la imagen en texto sin necesidad de transcribirlo y así conservarlo.
- **Reconocedores de la voz**: Dictando el documento original al ordenador y este reconociéndolo y convirtiéndolo en texto sin necesidad de escribirlo.

Posteriormente, la información puede ser almacenada en una **base de datos**, de forma que la información esté ordenada y sea fácilmente accesible.

Las **bases de datos** son unas estructuras informáticas de almacenamiento de cualquier tipo de datos, organizados para facilitar el acceso, la búsqueda y la puesta al día.

De la misma forma que un archivo de documentos contiene la información clasificada según algún criterio, las bases de datos clasifican sus datos y los almacenan en el ordenador. Una vez los datos se encuentran introducidos en el ordenador unos programas informáticos llamados Gestores de bases de datos, permiten el ordenamiento y la manipulación del conjunto de información.

Existen en el mercado diversos programas de gestión de base de datos, como por ejemplo dBASE, ORACLE, ACCESS, etc...

Es aconsejable que, además de estar almacenada la información dentro del ordenador, se realicen copias en soporte externo, como disquetes, cintas, etc... Estas copias de seguridad evitarán perder toda la información y el trabajo de semanas o meses, en caso de que se produzca un error en el ordenador. También permitirá protegerlos del deterioro.

Además del ordenador existen una serie de accesorios que complementan sus funciones. Son componentes que sin un ordenador no sirven de mucho, pero como partes accesorias son de gran ayuda y permitirán ahorrar tiempo y trabajo.

Toda información que manipulamos en el ordenador sólo sería una imagen si no fuera por la **impresora**. Las impresoras te permiten tener en soporte papel la información almacenada en el ordenador.

Ejemplo: Si realizando operaciones con la base de datos pedimos una relación de todas las facturas de un cliente, una vez la hemos obtenido nos gustaría tener una copia impresa de ese listado; usamos la impresora.

Otro accesorio es el **módem**, que permite la comunicación entre ordenadores. Este aparato convierte las señales emitidas por un ordenador en señales telefónicas, y viceversa, lo que principalmente permite enviar datos o documentos de un ordenador a otro.

De esta manera podrías tener un archivo descentralizado en cada departamento que tienes un ordenador, conteniendo toda la información de los documentos, y un módem. Desde cualquier ordenador podrías comunicarte vía telefónica y acceder o buscar datos que físicamente están en otro sitio.

El ordenador posee una serie de accesorios de gran utilidad en el trabajo

Ejemplo: Imagínate que trabajas en una gran empresa en el departamento de contabilidad y debes emitir una factura a un cliente.

Te colocas en tu ordenador y accedes al ordenador del almacén que tiene guardados los datos de todos los pedidos realizados por ese cliente en los últimos 15 días. Así cuando tienes estos datos realizas una factura que agrupe todos los pedidos de ese cliente.

Como puedes observar has realizado toda la operación sin necesidad de que tú ni nadie tenga que ir al almacén y buscar allí en el archivo las notas de pedido del cliente.

Ejemplo: Un cliente quiere consultar el catálogo de productos de la empresa y sus precios. Puedes tener un ordenador en el departamento de publicidad que permita el acceso libre de cualquier cliente que quiera consultar aspectos de la empresa.

El cliente que quiera la información se conectará vía módem (telefónicamente) con ese ordenador y podrá consultar todo lo necesario.

Mediante el módem puedes procesar textos, mantener un correo electrónico, facilitar el uso de programas de gestión administrativa, realizar pedidos, etc.

2. MOBILIARIO Y SISTEMAS DE ARCHIVOS

Antiguamente cuando se había tomado una nota o se había utilizado un documento, se colgaba de un gancho siendo esta forma la más primitiva de archivo.

El avance condujo hacia sistemas de doble gancho convertidos en los conocidos archivadores que se utiliza actualmente para documentos que, previamente taladrados con dos agujeros, se ordenan alfabéticamente. Sin embargo, hoy en día se utilizan carpetas de distintas variedades, especializadas en procedimientos de archivo.

De todas maneras, la forma de colocar la documentación, una vez clasificada, da origen a diferentes sistemas de archivo. Como ya avanzamos al analizar los distintos tipos de archivos, diferenciamos entre tres sistemas de archivos: sistema horizontal, sistema vertical y sistema lateral. Cada uno de estos sistemas emplea un mobiliario distinto.

2.1. SISTEMA HORIZONTAL

Los documentos son archivados uno encima de otro, colocándolos en carpetas, cajas archivadoras, etc. Seguro que en alguna ocasión has utilizado este sistema de archivo a la hora de clasificar tus apuntes introduciéndolos dentro de unos clasificadores o archivadores, o amontonando una carpeta sobre otra, igual que hojas de papel.

Este sistema puede ser aconsejable sólo para determinadas ocasiones: cuando trabajemos con un archivo de tamaño pequeño, con pocos documentos que archivar o cuando archivemos documentos de diversos tamaños, por ejemplo el archivo de mapas geográficos o catálogos de gran tamaño.

La principal ventaja del sistema horizontal es la sencillez de manejo y el bajo coste

El mayor inconveniente es el tiempo de búsqueda de la información

Las **ventajas** de este tipo de sistema son:

- *Sencillo*. No es difícil de comprender y poner en práctica. Únicamente necesitas de carpetas archivadoras.
- *Barato*. El coste es de los más reducidos si lo comparamos con otros sistemas de archivo.
- *Permite archivar documentos grandes*.

Como **inconvenientes**, sin embargo, están:

- *Tiempo de búsqueda de documentos*. En ocasiones se pierde mucho tiempo a la hora de encontrar un determinado documento, ya que para sacar un documento hay que quitar o mover todo lo que tiene encima.
- *Ocupa mucho espacio*. Este inconveniente toma mayor relevancia cuanto menor sea el espacio disponible en la oficina para el archivo.

2.2. SISTEMA VERTICAL

Es uno de los sistemas más frecuentes de archivo, muy utilizado en las empresas.

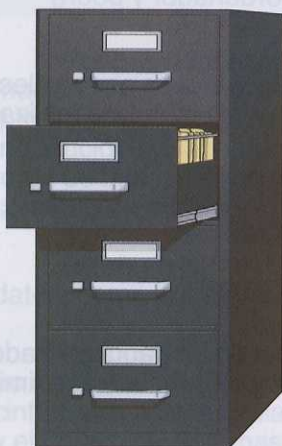


Figura 8.2. Archivador de cajones.

En este caso, como su propio nombre indica, los documentos descansan verticalmente. Los documentos se archivan en carpetas individuales que suelen quedar suspendidas de una o varias guías.

Suelen llevar una pestaña saliente que identifica el documento y en la que debe anotarse un nombre referente a los documentos que contiene la carpeta, de forma que un simple vistazo sea suficiente para localizarlo.

El mobiliario utilizado es generalmente un archivador de cajones.

Ventajas: Figura 8.2. Archivador de cajones.

- *Sencillo de comprender y poner en práctica*.
- *Fácil de manejar* ya que los documentos son introducidos y extraídos de forma sencilla y rápida.

Inconvenientes:

- *Peso limitado*. No puede soportar mucho peso, de lo contrario podrían descolgarse las guías.
- *No lo puede utilizar más de una persona cada vez*. Es simple, una persona no tiene espacio material para realizar una búsqueda si otra ya está buscando, o que una persona no puede buscar en un cajón si otra persona tiene abierto otro cajón del archivo.

2.3. SISTEMAS LATERALES

Los documentos se archivan uno al lado del otro, introduciéndose dentro de carpetas o archivadores que se colocan también una al lado de la otra. La denominación del documento se coloca en el lomo de la carpeta y/o caja. Este sistema de archivos se podría comparar con la colocación de libros en una estantería de una biblioteca.

La principal ventaja del sistema vertical es la sencillez

El mayor inconveniente del sistema vertical es el uso limitado

Las principales **ventajas** del sistema son:

- Permite archivar muchos documentos en un espacio relativamente pequeño. Es decir, no ocupa mucho espacio, lo que hace posible que muchos documentos estén ubicados en un mismo lugar. Estos sistemas soportan peso sin excesivos problemas.
- Los documentos están a la vista, pues cada uno tiene su nombre y se reconocen rápidamente al leerlos: son fáciles de localizar.
- Varias personas pueden acceder al mismo tiempo a los documentos, pues el espacio en el que se almacenan los documentos permite observar cuál es el archivador que buscamos y escogerlo, no como ocurría en el sistema vertical.

La principal ventaja del sistema lateral es el poco espacio que ocupa

Por otra parte existen **desventajas** de este sistema como:

- Dificil acceso a los documentos situados en la parte superior.
- Mayor probabilidad de deterioro. Los documentos quedan menos protegidos, sobre todo si se encuentran en armarios cerrados.

El mayor inconveniente del sistema lateral es la probabilidad de deterioro

2.4. OTROS

Hemos querido introducir este breve epígrafe para comentar que existen otros sistemas de archivo que no son más que algunas variaciones de los ya estudiados en líneas anteriores.

Vamos a comentar brevemente los sistemas multiusos y los sistemas automatizados.

Los **sistemas multiusos** consisten en el empleo de unos archivadores que permiten guardar distintos tipos de documentos de formatos, materiales y contenidos distintos. Así en un mismo archivo podemos guardar documentos en soporte papel, disquetes, mapas, etc.

Los sistemas mutiusos permiten archivar documentos muy diversos

Ejemplo: Imagina un mueble estantería en el que se archivan los documentos en su parte inferior o primer estante, siguiendo el sistema horizontal. En cambio, en la estantería central del mueble los documentos son archivados lateralmente, y en su parte superior se almacena verticalmente.

Engloba las características, *ventajas e inconvenientes* de los sistemas horizontales, verticales y laterales analizados anteriormente. Ello es así debido a que este sistema multiusos no es más que un sistema en el que se combinan distintos sistemas de archivo.

Los **sistemas automatizados** son similares a los sistemas de archivo vertical pues tienen suspendidos las carpetas de los archivos sobre unas guías que actúan de cintas transportadoras. Se utiliza un mecanismo eléctrico para enviar los documentos seleccionados.

Los sistemas automatizados utilizan una especie de cintas transportadoras

Ejemplo: Supongamos que buscamos un documento del cliente BAABB, S.A. del mes de abril. Al lado de nuestra mesa tenemos las guías de las que cuelgan las carpetas de archivo con los documentos pero nosotros estamos por la letra G.

Con el control eléctrico moveríamos el carril desplazando las carpetas hasta que ante nosotros apareciera la letra B y así accederíamos a los documentos del cliente que buscamos.

Este sistema puede ser de gran utilidad en grandes empresas con una organización centralizada.

Cabe destacar como principal *ventaja* el alto nivel en cuanto a la ordenación de la información, así como la posibilidad de almacenar cantidades enormes de documentos.

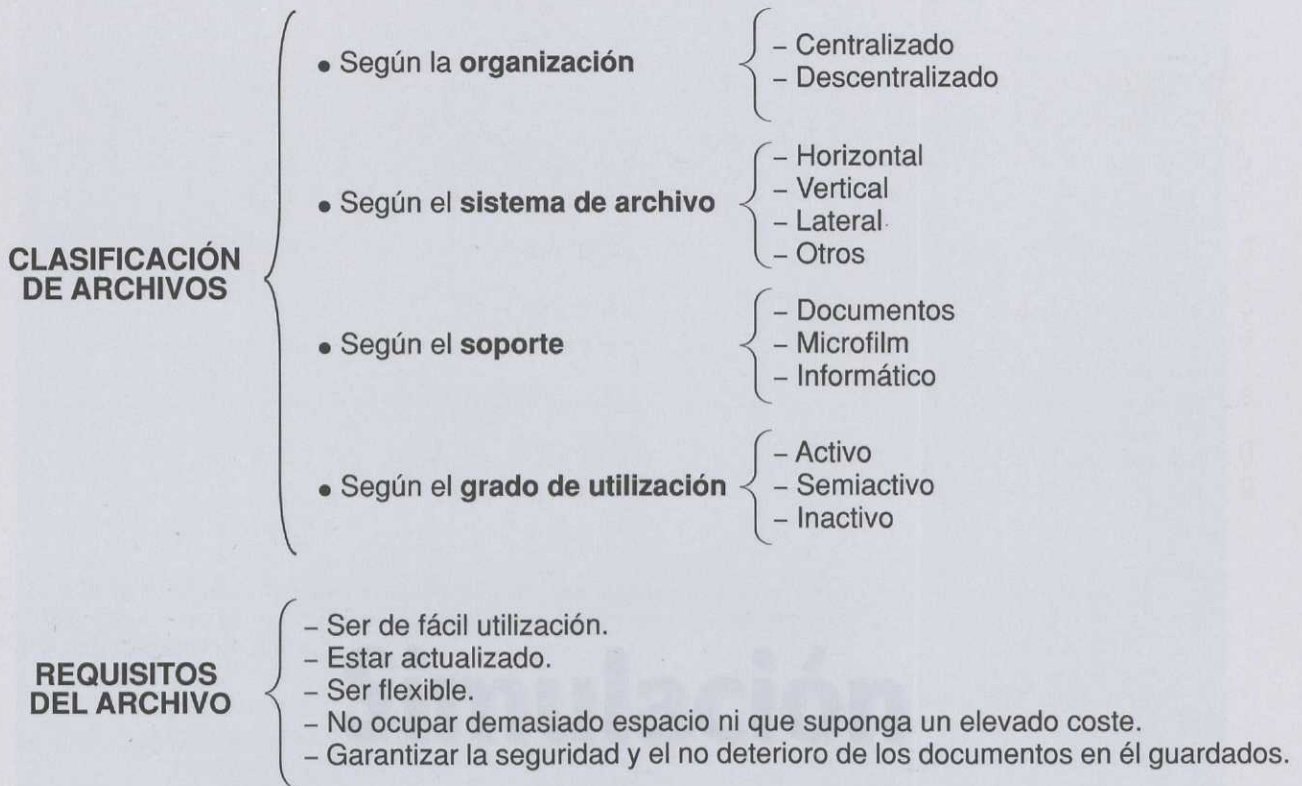
El principal *inconveniente* lo podemos encontrar en su coste. Resulta algo costosa su implantación y puesta en marcha. La empresa deberá valorar si le compensa asumir ese coste.

ACTIVIDADES

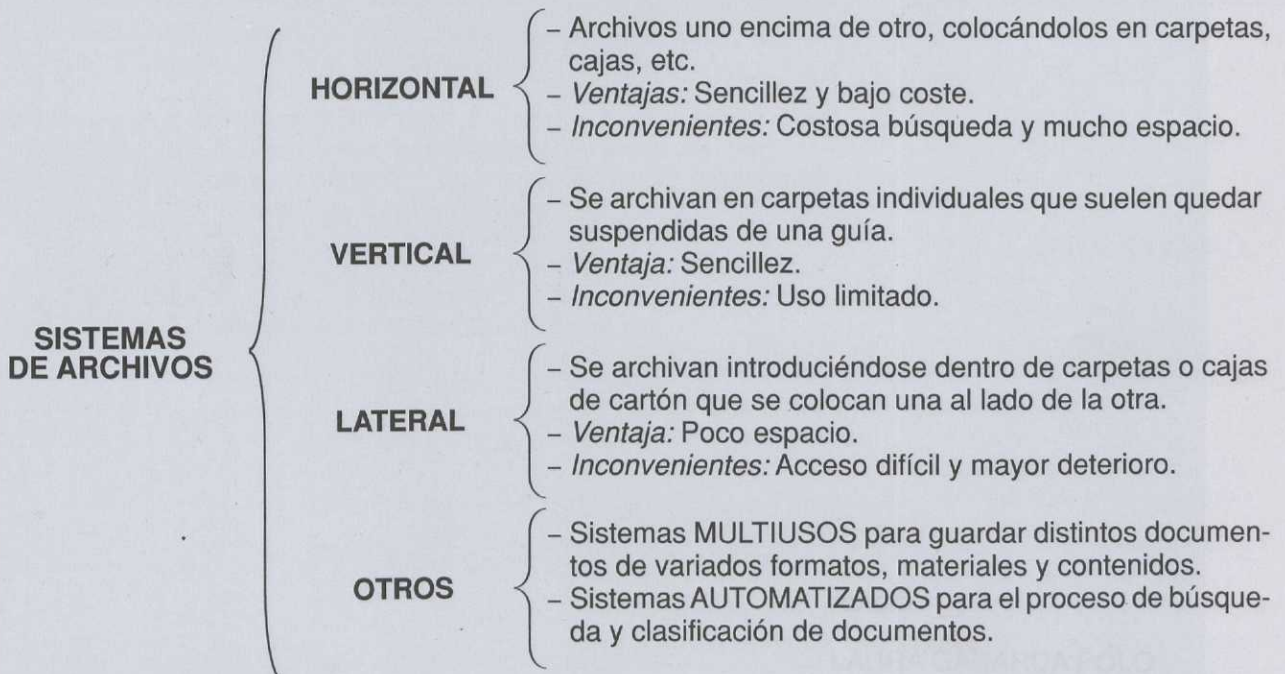
- 2ª Di si las siguientes afirmaciones son verdaderas o falsas. Razona tu respuesta.
- a) La factura de la compra de una nevera para enfriar refrescos en la empresa puede tirarse después de 6 años.
 - b) Los documentos de una carpintería, por comodidad, pueden guardarse en cajas de madera, pero siempre en lugar seco.
 - c) Los archivos de microfilm se utilizan para guardar documentos secretos.
 - d) Cuando un archivo es activo significa que se accede a él habitualmente, y sólo será destruido cuando sea un archivo inactivo.
 - e) Por muy eficiente que sea un sistema de clasificación debe prevalecer que sea sencillo y fácil de manejar.
 - f) La impresora además de imprimir documentos nos posibilita la comunicación con otros ordenadores.
 - g) Una bandeja donde colocamos todas las cartas del día es un sistema de archivo horizontal.

ESQUEMA - RESUMEN

ARCHIVO: conjunto de documentos públicos o particulares guardados de forma ordenada que cumple con unos objetivos de naturaleza legal y con otros de carácter técnico.



Las **NUEVAS TECNOLOGÍAS** permiten que el trabajo esté mecanizado y automatizado, ahorrando tiempo y esfuerzos.



UNIDAD 9

Simulación

1. Creación
2. Aprovisionamiento
3. Comercialización
4. Registro de la correspondencia
5. Archivo

Autora:
LAURA GABARDA POLO

UNIDAD 9

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	147
CASO PRÁCTICO: JP CICLOS	149
1ª PARTE: CREACIÓN DE LA EMPRESA	149
2ª PARTE: APROVISIONAMIENTO	151
3ª PARTE: COMERCIALIZACIÓN	155
4ª PARTE: GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA	155
5ª PARTE: ARCHIVO	156
ANEXO	158
SOLUCIONARIO AL SUPUESTO DE SIMULACIÓN	205

CASO PRÁCTICO: JP CICLOS

Javier Portones Sanz ha representado a la empresa fabricante de bicicletas MONDEAS durante los últimos siete años. Después de tanto tiempo ha decidido dejar su trabajo y realizar su gran sueño: montar su propia empresa.

Su idea es crear una empresa dedicada a la comercialización de bicicletas al por mayor. Sabe, por propia experiencia, que se están abriendo grandes tiendas especializadas en la venta de bicicletas y complementos y cree que si compra las cuatro o cinco marcas más competitivas del mercado y las vende a estas nuevas tiendas especializadas y a otras, puede obtener un importante margen de beneficio.

1ª PARTE: CREACIÓN DE LA EMPRESA

Para poner en marcha este proyecto cuenta con tu ayuda como futuro gestor administrativo que vas a ser. Tu tarea es asesorar a Javier en diversos aspectos y, sobre todo, llevar a cabo tareas relativas a la cumplimentación y archivo de documentos. Algunas de las decisiones que ya ha adoptado son las siguientes:

• Basándose en su experiencia profesional en el sector, Javier Portones ya ha decidido las cuatro marcas de bicicletas que va a

Esta última unidad consiste en la simulación de la puesta en marcha de una empresa y en la realización de tareas propias de un administrativo. Para ello hemos dividido la unidad en 5 partes:

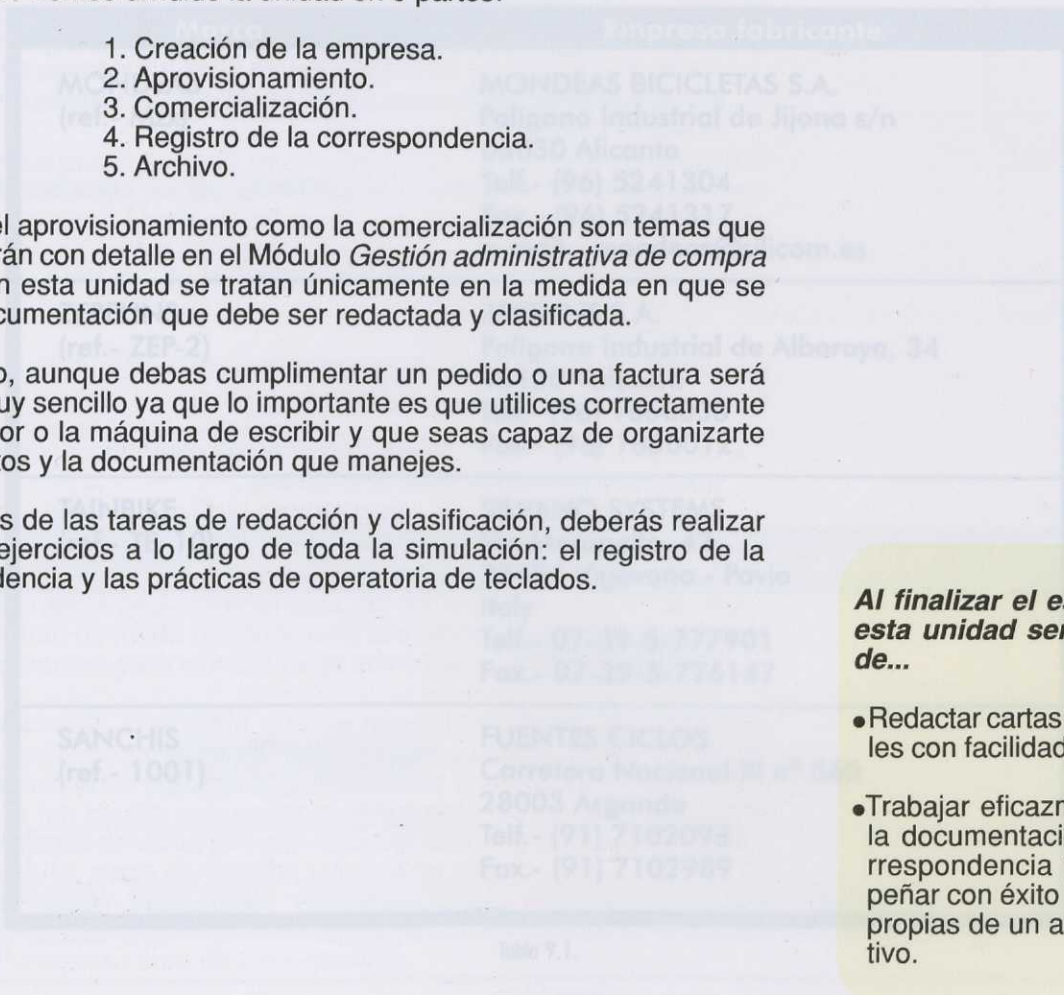
1. Creación de la empresa.
2. Aprovisionamiento.
3. Comercialización.
4. Registro de la correspondencia.
5. Archivo.

Tanto el aprovisionamiento como la comercialización son temas que se estudiarán con detalle en el Módulo *Gestión administrativa de compra y venta*. En esta unidad se tratan únicamente en la medida en que se genera documentación que debe ser redactada y clasificada.

Por ello, aunque debas cumplimentar un pedido o una factura será siempre muy sencillo ya que lo importante es que utilices correctamente el ordenador o la máquina de escribir y que seas capaz de organizarte con los datos y la documentación que manejes.

Además de las tareas de redacción y clasificación, deberás realizar otros dos ejercicios a lo largo de toda la simulación: el registro de la correspondencia y las prácticas de operatoria de teclados.

El proceso de comunicación posee una serie de etapas



Al finalizar el estudio de esta unidad serás capaz de...

- Redactar cartas comerciales con facilidad y soltura.
- Trabajar eficazmente con la documentación, la correspondencia y desempeñar con éxito las tareas propias de un administrativo.

CASO PRÁCTICO: JP CICLOS

Javier Pontones Sanz ha representado a la empresa fabricante de bicicletas MONDEAS durante los últimos siete años. Después de tanto tiempo ha decidido dejar su trabajo y realizar su gran sueño: montar su propia empresa.

Su idea es crear una empresa dedicada a la comercialización de bicicletas al por mayor. Sabe, por propia experiencia, que se están abriendo grandes tiendas especializadas en la venta de bicicletas y complementos y cree que si compra las cuatro o cinco marcas más competitivas del mercado y las vende a estas nuevas tiendas especializadas y a otras, puede obtener un importante margen de beneficio.

1ª PARTE: CREACIÓN DE LA EMPRESA.

Para poner en marcha este proyecto cuenta con tu ayuda como futuro gestor administrativo que vas a ser. Tu tarea es asesorar a Javier en diversos aspectos y, sobre todo, llevar a cabo tareas relativas a la cumplimentación y archivo de documentos. Alguna de las decisiones que ya ha adoptado son las siguientes:

- Basándose en su experiencia profesional en el sector, Javier Pontones ya ha decidido las cuatro marcas de bicicletas que va a comercializar y te da una relación detallada de las empresas proveedoras para que anotes sus datos en tu agenda:

El proceso de comunicación posee una serie de etapas

Marca	Empresa fabricante
MONDEAS (ref.- Mzx)	MONDEAS BICICLETAS S.A. Polígono Industrial de Jijona s/n 03030 Alicante Telf.- (96) 5241304 Fax.- (96) 5241317 e-mail.- mondeas@silicom.es
ZEPELINS (ref.- ZEP-2)	ZEPELINS S.A. Polígono Industrial de Alboraya, 34 46120 Valencia Telf.- (96) 1860033 Fax.- (96) 1860012
TAINBIKE (ref.- TB-10)	SILVANO SYSTEMS Via Maranello, 43 23456 Vigevano - Pavia Italy Telf.- 07-39-5-777901 Fax.- 07-39-5-776147
SANCHIS (ref.- 1001)	FUENTES CICLOS Carretera Nacional III nº 560 28003 Arganda Telf.- (91) 7102093 Fax.- (91) 7102989

Tabla 9.1.

- Javier Pontones te facilita también su número de DNI y la dirección de su domicilio ya que puedes necesitar estos datos en alguna ocasión.
 - DNI: 44007748
 - Domicilio: C/ Manzanares, 10-7^º puerta B, 28003 Arganda
- El nombre de la empresa es J.P. CICLOS y el diseño del logotipo se encargará a la empresa de publicidad Gutiérrez & Asociados, sita en la Calle Atocha número 24 de Madrid, teléfono (91)2567892.
- Una vez la empresa Gutiérrez & Asociados envía el logotipo realizado y aceptado por Javier, éste es enviado a la imprenta VALERO para que realice 100 copias de los siguientes documentos: hoja de pedido, facturas, hoja de carta comercial, fax y sobre. (Estas hojas las tienes a tu disposición en el Anexo y en ellas debes realizar los ejercicios que más adelante se te plantearán.)
- La empresa se ubicará en la planta baja propiedad de Javier situada en Arganda, con la siguiente dirección y teléfono:

Avda. Cervantes, 107
28003 Arganda
Telf.- (91) 7100210
Fax.- (91) 7104556

La planta baja cuenta con 210 metros cuadrados, de los que 100 serán almacén, 80 oficinas y 30 exposición. La altura de los techos es de 6 metros lo que permite construir un altillo para hacer más despachos o ubicar los archivos de documentos que no se necesitan en la gestión diaria de la empresa.

El local cuenta con dos accesos: uno principal y otro a almacén. Junto al principal se ha instalado una luna a modo de escaparate por el que entra la luz ya que es la única ventana con la que cuenta la planta baja.

- Tiene previsto contratar a 12 personas para ocupar los siguientes puestos:
 - 2 administrativos (uno de ellos eres tú).
 - 3 agentes comerciales.
 - 1 encargado de tienda.
 - 5 operarios de almacén.
 - 1 jefe de almacén.
- Debido a su utilidad, Javier Pontones ha diseñado la siguiente estructura organizativa para la empresa:



Figura 9.1.

- Respecto a la forma jurídica, J.P. CICLOS será una empresa individual propiedad de Javier Pontones, quien ostentará el cargo de director general y tomará la mayor parte de las decisiones.

Aunque estos aspectos los tiene decididos, otros muchos están todavía en el aire. Tu función es asesorarle en las siguientes cuestiones:

- a) Javier Pontones pide tu opinión sobre el organigrama propuesto. Redacta un pequeño **informe** sobre el mismo proponiendo las modificaciones que consideres oportunas y describiendo al mismo tiempo las funciones a desempeñar por cada uno de los departamentos.

Al emitir tu juicio sobre el organigrama recuerda que J.P. CICLOS es una *pequeña* empresa *comercial* y que estas dos características son determinantes de la idoneidad del organigrama.

- b) La creación de cualquier empresa implica realizar una serie de **trámites de carácter administrativo** antes de iniciar la actividad. Consultando libros y acudiendo a centros oficiales has averiguado que estos trámites son:

- Alta en el Impuesto de Actividades Económicas en la Delegación del Ministerio de Economía y Hacienda.
- Solicitud de Licencia de apertura en el Ayuntamiento de Arganda.
- Alta en la Seguridad Social como trabajador por cuenta propia, en la Dirección Provincial de la Tesorería General de la Seguridad Social.
- Declaración Censal en la Delegación del Ministerio de Economía y Hacienda.
- Inscripción en el Registro Mercantil de la capital de la provincia en la que radique el domicilio social. Al tratarse de un empresario individual este trámite no es obligatorio.
- Legalización de los Libros de Comercio en dicho Registro.

Te encargarás de recoger los impresos necesarios para realizar estos trámites y de cumplimentarlos. Como estos trámites se estudian en otros Módulos del curso, en esta ocasión realizarás una práctica de cumplimentación de documentos rellenando la **solicitud de licencia de apertura** que se adjunta en el Anexo, figura 9.8.

- c) Esta solicitud se envía por correo el 23 de septiembre, por lo que debes realizar el oportuno asiento en el **registro de salida de la correspondencia** (Ver Anexo).

2ª PARTE: APROVISIONAMIENTO.

La empresa ya está legalmente constituida. También se han realizado pequeñas obras de acondicionamiento del local y la compra del mobiliario necesario, de modo que todo está dispuesto en la planta baja de la avenida Cervantes para el inicio de la actividad.

- a) Lógicamente lo primero que se necesita es tener los productos que posteriormente se comercializarán. El 20 de octubre el señor Pontones te ha encargado que redactes una **carta comercial** dirigida a los cuatro proveedores solicitando información sobre las condiciones de venta (precios, descuentos por pronto pago, rappels, transporte, plazo de entrega y forma de pago).

Tanto este escrito como los futuros pedidos van a nombre del señor Pontones como director general.

- b) Además de redactar la carta debes realizar el correspondiente asiento en el **registro de salida de la correspondencia**.
- c) Las empresas proveedoras contactan telefónicamente con J.P. CICLOS para proporcionar la información solicitada con la cual se elabora el siguiente cuadro:

Empresa	Precio/ unidad	Descuentos	Plazo de entrega	Portes
MONDEAS BICICLETAS	9.000	5% por pronto pago (menos de un mes)	2 días	pagados
ZEPELINS	15.000		3 días	pagados
SILVANO SYSTEMS	20.000	10% por rappels (más de 90 unidades)	15 días	debidos
FUENTES CICLOS	8.000		1 día	pagado

Tabla 9.2.

La función de aprovisionamiento plantea una cuestión de vital importancia en cualquier empresa que almacene productos, ¿cuántas unidades de cada marca de bicicletas debe almacenar? Javier Pontones ha hecho un cálculo basándose en las ventas que tiene previsto realizar y ha decidido que su stock (volumen de productos almacenados) debe tener la siguiente composición:

Producto	Unidades	Forma de pago
MONDEAS	20	contado
ZEPELINS	18	3 meses
TAINBIKE	10	6 meses
SANCHÍS	25	3 meses

Tabla 9.3.

Por ser el primer pedido no se realizará por teléfono sino mediante el envío de **una carta comercial de pedido** que debes redactar tú. Redacta únicamente la carta de pedido a la empresa MONDEAS BICICLETAS. Estas cartas son enviadas el 28 de octubre de 1996.

- d) Realiza el asiento correspondiente en el **registro de salida de la correspondencia**.
- e) El día 2 de noviembre llega el pedido realizado a la empresa FUENTES CICLOS. Al comprobar el contenido te das cuenta de que han enviado sólo 23 bicicletas y que sin embargo en el albarán (el albarán es un documento que contiene las cantidades y los precios de las mercancías entregadas por el proveedor) figuran las 25 unidades que se pidieron.

Envía un **fax** a la empresa FUENTES CICLOS comunicándoles el problema. (En el Anexo tienes el modelo de hoja para fax.)

- f) Otro de tus trabajos es comprobar que las siguientes facturas correspondientes a los pedidos realizados son correctas. Averigua en qué factura se ha producido un error y envía un **fax** a la empresa comunicándolo.

Recuerda que debes especificar claramente la factura a la que te refieres porque podría darse el caso de que la empresa hubiera remitido a J.P. CICLOS muchas facturas. Para ello indica en el fax el número o clave de la factura.

3ª PARTE: COMERCIALIZACIÓN

**MONDEAS
BICICLETAS**

Pol. Ind. de Jijona s/n
03030 Alicante
Telf.- (96) 5241304
Fax.- (96) 5241317

Fecha	Nº Factura	Cliente
3-11-96	0023	01029

J.P. CICLOS
Avda. Cervantes, 107
28003 Arganda Madrid

Descripción	Cantidad	Precio	Importe
Mondeas (ref.- Mzx)	20	9.000	18.000
			Bruto
			18.000
			Descuento
			Base Imponible
			18.000
			IVA (16%)
			2.880
			TOTAL
			20.880

Fecha Vencimiento:

Fecha de pago:

Figura 9.2.

Zepelins S.A.

Polígono de Alboraya, 34
46120 Valencia
Telf.- (96) 1860033
Fax.- (96) 1860012

J.P. CICLOS
Avda. Cervantes, 107
28003 Arganda Madrid

Fecha	Nº Factura	Cliente
5-11-96	11135	00289

Descripción	Cantidad	Precio	Importe
Zepelins (ref.- ZEP-2)	18	15.000	270.000
			Bruto
			270.000
			Descuento
			Base Imponible
			270.000
			IVA (16%)
			45.200
			TOTAL
			315.200

Fecha Vencimiento: 5-02-97

Fecha de pago: tres pagos mes.

Figura 9.3.

Silvano Systems

Via Maranello, 43
23456 Vigevano - Pavia
Italy
Telf.- 777901
Fax.- 776147

Fecha	Nº Factura	Cliente
16-11-96	02003004576	122201

Descripción	Cantidad	Precio	Importe
TAINBIKE (ref.- TB-10)	10	20.000	200.000
		Bruto	200.000
		Descuento	
		Base Imponible	200.000
		IVA (16%)	32.000
		Total	232.000

Fecha Vencimiento

Fecha de pago

Figura 9.4.

Fuentes ciclos

Carretera Nac. III, 560 28003 Arganda
Telf.- (91) 7102093 Fax.- (91) 7102989

J.P. CICLOS
Avda. Cervantes, 107
28003 Arganda-Madrid

núm. de documento	Fecha	Cód. Cliente
2/ 60690	2-11-96	00600

Descripción	Cantidad	Precio	Importe
Sanchis (r. 1001)	25	8.000	200.000
Bruto: 200.000		Base Imponible: 200.000	Iva 16%: 32.000
			Total: 232.000

Forma de pago:

Figura 9.5.

3ª PARTE: COMERCIALIZACIÓN

En estos momentos Javier Pontones está centrado en captar clientes. Para ello va a utilizar dos vías de contacto:

- Publicidad en las revistas especializadas y realizada por la empresa Gutiérrez & Asociados.
- Envío de cartas comerciales de presentación a potenciales clientes. Los nombres y direcciones de posibles clientes los ha obtenido de las páginas amarillas y de las Cámaras Oficiales de Comercio. A continuación tienes una relación de cuatro de los 85 clientes a los que se les enviará la carta:

TOUR	C/ Nonell, 105	08021 Barcelona
A PEDALES	C/ Batalla del Salado, 32	28034 Madrid
TUR CICLOS	Avda. Blasco Ibañez, 98	46021 Valencia
TOPEBICI	C/ Velázquez, 71	28870 Barcelona

- a) Redacta una **carta de presentación** para uno de los posibles clientes anteriores y realiza el correspondiente asiento en el **registro de salida de la correspondencia**. La carta se envía el día 12 de diciembre.
- b) Para no tener que escribir una a una las direcciones en los 85 sobres, se utilizan las **etiquetas adhesivas** de la figura 9.13 del Anexo. Escribe a máquina las cuatros direcciones que conoces.
- c) Si llama alguna persona interesándose por las condiciones de venta de tu empresa, te encargarás de atenderle. También debes cumplimentar las hojas de pedido por las ventas que se realicen. Para que puedas realizar tu trabajo, Javier Pontones te facilita la siguiente tabla:

Producto	Precio	Forma de pago	Plazo de entrega	Portes
MONDEAS	13.500	30% con la entrega y el resto aplazado hasta dos meses	3 días	pagados
ZEPELINS	22.500			
TAINBIKE	32.000			
SANCHÍS	12.000			

Tabla 9.4.

- d) El 20 de diciembre uno de tus agentes comerciales, Luisa Cañellas, realiza una visita a la tienda A PEDALES para entrevistarse con Pedro Pons Puello. Al finalizar la misma te dicta por teléfono el siguiente pedido:
 - MONDEAS / 3 unidades
 - SANCHIS / 5 unidades

Cumplimenta la **hoja de pedido** de la figura 9.10 del Anexo y la **factura** (figura 9.11). En las casillas de número de pedido y de factura debes asignar un número ya que sirve para clasificar dichos documentos según un criterio numérico. Emplea el que consideres más conveniente.

4ª PARTE: GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA.

El 2 de enero llega a la empresa una carta del Ayuntamiento de Arganda. En ella se resuelve denegar la licencia de apertura que se solicitó al inicio alegándose que el local de la avenida Cervantes es propiedad del Ayuntamiento.

Director General,
Vicente Almanar Smith

Javier Pontones está convencido de que debe haberse producido algún error y te encarga que redactes la instancia pertinente.

- a) Realiza el asiento en el **registro de entrada de la correspondencia**.
- b) Redacta la **instancia** a nombre del gerente y dirigida al Ayuntamiento de Arganda exponiendo los hechos y solicitando la concesión lo antes posible de la licencia solicitada.

Además enviarás, junto con el escrito anterior, fotocopia del contrato de compraventa del local, circunstancia que harás constar en el propio escrito y en el registro de salida de correspondencia.

Prepara también el sobre según el formato de la figura 9.12 del Anexo, teniendo en cuenta que debes dirigirla a: Ayuntamiento de Arganda; Concejalía de Urbanismo; Plaza del Ayuntamiento, número 3; 28072 Arganda (Madrid).

- c) El señor Pontones quiere celebrar el 15 de marzo un pequeño pisolabis con motivo de la inauguración de la empresa. Para ello, el 13 de enero te pide que redactes la invitación dirigida a proveedores, clientes y otros miembros del sector.

Redacta la **invitación** anterior teniendo en cuenta que:

- La invitación va a nombre de tu jefe.
- Debes redactar una carta genérica, es decir, sin nombre ni dirección, de modo que valga para todos los destinatarios.
- Después debes preparar las etiquetas adhesivas en las que se escribirá el nombre y la dirección del destinatario. (Realiza únicamente la etiqueta para los proveedores).

- d) Realiza los asientos correspondientes en el **registro de salida de la correspondencia**.

- e) El 24 de febrero se reciben las cartas reflejadas en las figuras 9.6 y 9.7. Realiza los asientos correspondientes en el **registro de entrada de la correspondencia**.

5ª PARTE: ARCHIVO.

Al tiempo que se realizan en la empresa operaciones de aprovisionamiento y comercialización de productos, y se entablan distintas comunicaciones escritas, se genera un volumen importante de documentación que ocasiona una función que hasta ahora no se ha realizado en J.P. CICLOS: el archivo.

- a) El archivo de toda la documentación generada forma parte también de tu trabajo como administrativo en la empresa J.P. CICLOS. El señor Pontones te ha pedido que organices la documentación generada desde el comienzo de la actividad. Haz una primera **clasificación temática** de los documentos que has visto asignando a cada grupo un archivo.
- b) Entre los documentos que has agrupado se encuentran los pedidos efectuados el uno de noviembre a las cuatro empresas proveedoras. Ordena estos documentos siguiendo el sistema de clasificación que consideres más adecuado.
- c) Imagina que llama por teléfono Pilar Arrieta, gerente de la empresa FUENTES CICLOS, expresando su descontento porque hace ya una semana que venció el plazo de pago y no ha cobrado el material entregado.

Además reclama el cobro de un recargo del 2% por el atraso, tal y como se acordó en la hoja de pedido. Debes comprobar cuál fue el plazo de pago y las condiciones acordadas pero, ¿dónde dejaste la hoja de pedido?

Describe los pasos que seguirás para encontrar la carta de pedido realizado a FUENTES CICLOS según la clasificación que has realizado en los apartados anteriores.

~ Ayuntamiento de Arganda ~

Comunica a D. Javier Pontones Sanz, propietario de la empresa J.P. CICLOS, que en virtud del escrito de alegaciones y de las pruebas presentadas, este Ayuntamiento ha revisado la resolución del 20 de diciembre por la que se denegaba la solicitud de licencia de apertura, dando lugar a la concesión de la misma.

Y para que quede constancia de ello, firma el presente documento con fecha 10 de febrero de 1996

La Alcaldesa



Eulalia Macías Machado

Figura 9.6.

**MONDEAS
BICICLETAS**

Cno. de Los Almendros, 102
03132 Alicante
Telf.- (96) 5241304
Fax.- (96) 5241317

18 de febrero de 1997

Distinguido cliente,

En esta ocasión nos dirigimos a ustedes para comunicarles que nos hemos trasladado a la siguiente dirección:

Camino Los Almendros, 102
03132 Alicante

Hemos instalado un servicio de desvío de llamadas por lo que, por el momento, nuestro número de teléfono y de fax se mantienen sin cambios.

Sin otro particular, aprovechamos para remitirles un cordial saludo, muy atentamente,

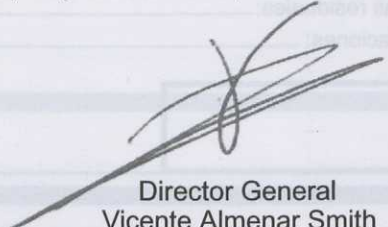

Director General
Vicente Almenar Smith

Figura 9.7.

ANEXO

	Núm. ENTRADA	FECHA ENTRADA	Núm de EXPEDIENTE	
	Nº ENTRADA		APORTACIÓN A	
	EN ZONA		Nº ENTRADA	
	DECRETO		Nº EXPEDIENTE	
	UNIDAD DE DESTINO		RECURSO AL	
	TRÁMITE		ACUERDO Nº	
	PLAZO		RESUELTO POR	
	TEMA		RELACIÓN CON	
	LOCALIZACIÓN		EXPEDIENTE Nº	

1	DATOS PERSONALES DEL SOLICITANTE
Apellido y nombre	
Domicilio (calle o plaza)	Nº Piso Puerta Escal
Municipio	D. N. I. núm

2	SOLICITUD DE LICENCIA DE APERTURA DE LOCAL DESTINADO A: _____
EMPLAZAMIENTO _____	
SITUACIÓN (planta baja, entreplanta, sótano, nave, piso,...): _____	
ANTECEDENTES DE PERMISOS MUNICIPALES:	
Licencia de instalación: _____	
Licencia de apertura: _____	
Presentación Proyecto Prevención de Incendios: _____	
CARACTERÍSTICAS DEL LOCAL:	
Superficie: _____ m ² (Acompañó croquis acotado del local)	
Altura de techos: _____	
Accesos: número y anchuras: _____	
Ventilación: Natural _____	
Artificial (tipo de aparato, modelo, potencia...) _____	
CARACTERÍSTICAS DE LA ACTIVIDAD:	
Proceso de trabajo: _____	
Productos y cantidades a almacenar (especificación, en su caso, de la composición química y físico-química de dichos productos): _____	
Motores, máquinas, instalaciones y aparatos, con indicación de sus potencias: _____	
Nº de operarios: _____	
Medidas correctoras previstas, según la índole de la actividad: _____	
Contra incendios: _____	
Ruidos y vibraciones: _____	
Humos y Gases: _____	
Polvo: _____	
Aguas residuales: _____	
Radiaciones: _____	
a ____ de ____ de 19 ____	

Figura 9.8. Solicitud de licencia de apertura.

Avda. Cervantes, 107
 28003 Arganda, Madrid
 Telf. - (91) 7104556
 Fax - (91) 7104556

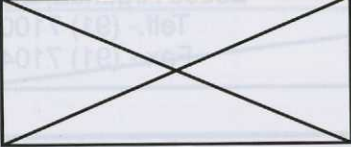
<p>  Avda. Cervantes, 107 28003 Arganda, Madrid. Telf.- (91) 7100210 Fax.- (91) 7104556 </p>	Nº	Cliente	Fecha
Agente:	Descripción	Cantidad	Precio
Precio de Entrega	Dirección	Teléfono	Grupo
Estado	Cantidad	Importe	A D.Dña.
Fecha de pago	CONCERTO	CANTIDAD	Dirección
Formas de pago	Lugar entrega	Formas de pago	Condiciones
TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL

Figura 9.9. Carta comercial.

ANEXO

Avda. Cervantes, 107 28003 Arganda, Madrid Telf.- (91) 7100210 Fax.- (91) 7104556		
Fecha _____	PEDIDO EN FIRME Nº _____ Agente: _____	
A D./Dña. _____		
Dirección _____	Población _____	
Teléfono _____	Plazo de Entrega _____	
SOLICITUD DE LICENCIA DE APERTURA DE LOCAL DESTINADO A:		
CANTIDAD	CONCEPTO	IMPORTE
Condiciones:		
Portes Forma de pago Lugar entrega	<input style="width: 100px; height: 30px;" type="text"/>	<input style="width: 100px; height: 30px;" type="text"/>

Figura 9.10. Hoja de pedido.

Avda. Cervantes, 107 28003 Arganda, Madrid Telf.- (91) 7100210 Fax.- (91) 7104556															
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; padding: 5px;">Fecha</td> <td style="width: 50%; padding: 5px;">Nº Factura</td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td style="height: 20px;"></td> </tr> </table>	Fecha	Nº Factura			<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; padding: 5px;">Cliente</td> <td style="width: 50%; padding: 5px;"></td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td style="height: 20px;"></td> </tr> </table>	Cliente									
Fecha	Nº Factura														
Cliente															
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 40%;">Descripción</th> <th style="width: 20%;">Cantidad</th> <th style="width: 20%;">Precio</th> <th style="width: 20%;">Importe</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="height: 40px;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Descripción	Cantidad	Precio	Importe										
Descripción	Cantidad	Precio	Importe												
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; padding: 5px;">Fecha Vencimiento</td> <td style="width: 50%; padding: 5px;"></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Fecha de pago</td> <td style="padding: 5px;"></td> </tr> </table>	Fecha Vencimiento		Fecha de pago		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; padding: 5px;">Bruto</td> <td style="width: 50%; padding: 5px;"></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Descuento</td> <td style="padding: 5px;"></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Base Imponible</td> <td style="padding: 5px;"></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">IVA (16%)</td> <td style="padding: 5px;"></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">TOTAL</td> <td style="padding: 5px;"></td> </tr> </table>	Bruto		Descuento		Base Imponible		IVA (16%)		TOTAL	
Fecha Vencimiento															
Fecha de pago															
Bruto															
Descuento															
Base Imponible															
IVA (16%)															
TOTAL															

Figura 9.11. Factura

--

Avda. Cervantes, 107, 28003 Arganda Madrid Telf.- (91) 7100210 Fax.- (91) 7104556

Figura 9.12. Anverso sobre.

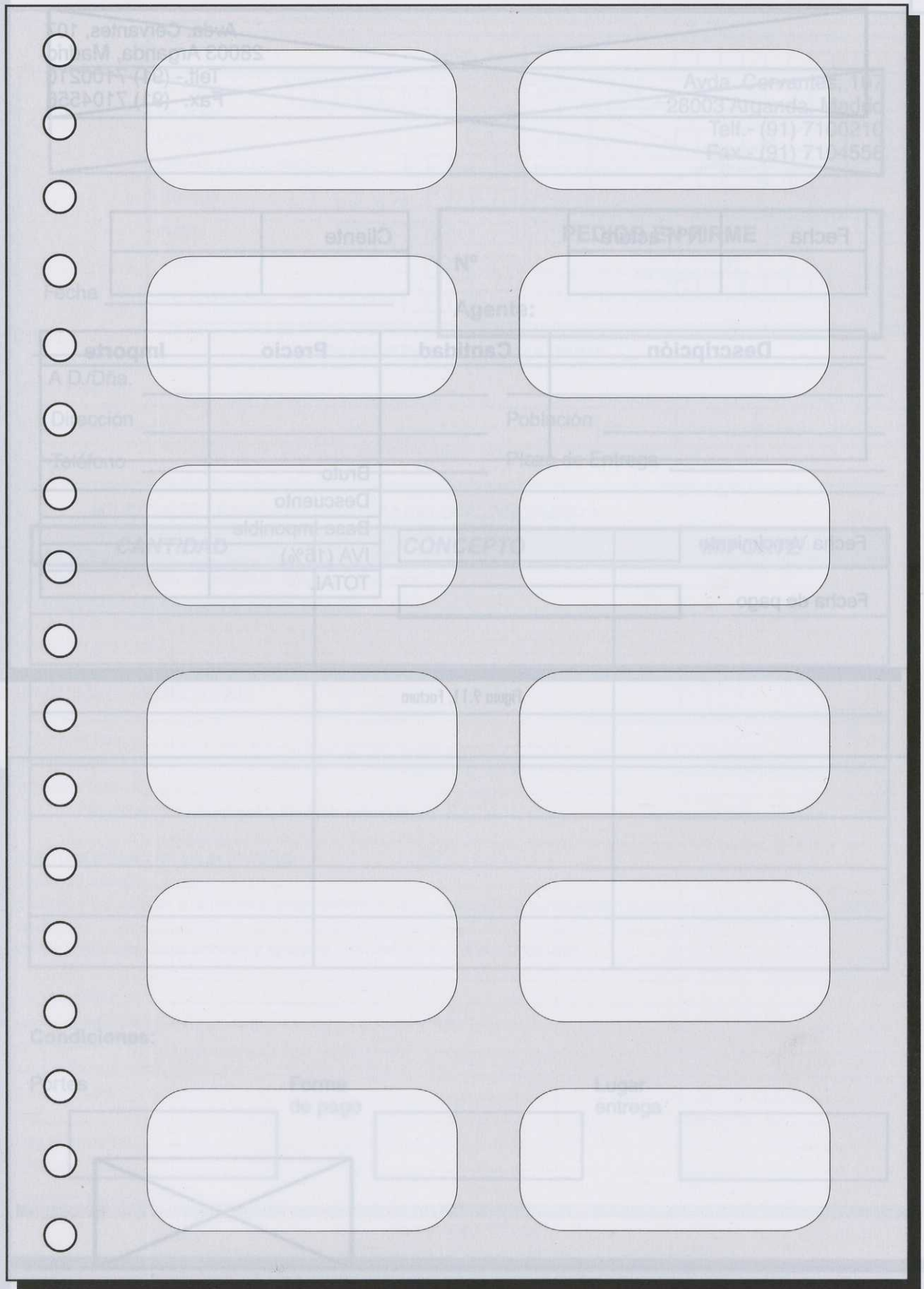


Figura 9.13. Hoja de etiquetas adhesivas.

UNIDAD 10

ENTRADA			Clase	Remitente	Destinatario	Asunto
Nº de orden de entrada	Fecha entrada					
	día	mes				

Figura 9.14. Registro de entrada de la correspondencia

SALIDA			Clase	Anexos	Destinatario	Asunto
Nº de orden de salida	Fecha salida					
	día	mes				

Figura 9.15. Registro de salida de la correspondencia.

<p style="text-align: right;">Avda. Cervantes, 107 28003 Arganda, Madrid Telf.- (91) 7100210 Fax.- (91) 7104556</p>	
<p>FECHA: _____</p>	
<p>A LA ATENCIÓN DE:</p>	<p>Nombre: _____ Empresa: _____ Número de FAX: _____</p>
<p>REMITIDO POR:</p>	<p>J.P. CICLOS</p>
<p>TEMA:</p>	<div style="border: 1px solid black; height: 200px; width: 100%;"></div>
<p>Nº DE HOJAS REMITIDAS INCLUIDAS ESTA: _____</p>	

Figura 9.16. Hoja para FAX.

UNIDAD 10

OPERATORIA DE TECLADOS

Para escribir documentos de forma
mecánica podemos utilizar:

Operatoria de teclados en ordenadores y máquinas electrónicas

Autores:

M^a PILAR GARCÍA SANZ
J. JOSÉ CALDÚ AGUILAR

UNIDAD 10

Avda. Cervantes, 107
28003 Arganda, Madrid
Telf.: (91) 7100210
Fax: (91) 7104856

FECHA: _____

A LA ATENCIÓN

Empresa: _____

Número de FAX: _____

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	167
1. MÁQUINAS DE ESCRIBIR. TIPOS	169
2. DIFERENCIAS ENTRE UN ORDENADOR Y UNA MÁQUINA DE ESCRIBIR	170
3. EL TECLADO DE UN ORDENADOR	171
3.1. ESTRUCTURA DEL TECLADO EXPANDIDO	173
3.2. LAS TECLAS DEL TECLADO EXPANDIDO: SU FUNCIÓN	174
4. INTRODUCCIÓN A LA OPERATORIA DE TECLADOS	177
4.1. ESCRITURA AL TACTO	177
4.2. HILERAS DEL TECLADO	178
4.3. POSICIÓN ADECUADA DE LAS MANOS	179
4.4. POSICIÓN ADECUADA DEL CUERPO	180
ESQUEMA - RESUMEN	182
SOLUCIONARIO A LAS ACTIVIDADES DE AUTOEVALUACIÓN	203
ACTIVIDADES DE HETEROEVALUACIÓN	234

OPERATORIA DE TECLADOS

Para escribir documentos de forma mecánica podemos utilizar

Máquinas de escribir

Ordenadores

Tipos

Tipos de teclados

Mecánicas

Eléctricas

Electrónicas

Teclado Estándar

Teclado Expandido

Actualmente todos los ordenadores poseen teclado expandido

Postura correcta para trabajar con un teclado

Escritura al tacto

Estructura del teclado expandido

Funcionamiento y uso de cada una de las teclas que componen el teclado expandido

Aprender a manejar un teclado expandido de ordenador utilizando la técnica de "escritura al tacto"

PRÁCTICAS DE OPERATORIA DE TECLADOS



Con la irrupción de los ordenadores en la oficina ha desaparecido la típica imagen en la que varias secretarías pasaban el día mecanografiando textos a una velocidad endiablada. Esto nos podría inducir la idea de que ya no se necesita, como comúnmente se dice, saber "escribir a máquina". Nada más lejos de la realidad.

La operatoria de teclados, es decir, el conocimiento del manejo de un teclado, ha pasado a tener mayor importancia, incluso, que hace algunos años. En la actualidad, no son las secretarías las únicas que deben enfrentarse a un teclado, toda aquella persona que trabaje con un ordenador necesita utilizarlo. En especial, aquellas que escriben documentos o introducen datos de forma continua en un ordenador.

Ten por seguro que todo el tiempo que dediques a conocer el teclado lo verás recompensado; te permitirá desplegar toda tu capacidad en el trabajo a mayor velocidad y precisión. Pero, como en todo aprendizaje de habilidades, debes tener constancia y paciencia para poder aprenderlas, así que no desespere y si ya estás dispuesto para comenzar, adelante.

Al finalizar el estudio de esta unidad serás capaz de...

- Conocer las diferencias entre los ordenadores y las máquinas de escribir.
- Saber en qué partes se divide un teclado.
- Adoptar la postura adecuada para trabajar con un teclado.
- Aprender a utilizar un teclado con soltura utilizando la metodología de "escritura al tacto".

1. MÁQUINAS DE ESCRIBIR. TIPOS

Han existido infinidad de máquinas de escribir desde que, a mediados del siglo XIX, apareciese la primera en el mercado. Poco a poco fueron incorporando innovaciones, como permitir cambiar el tipo de letra o fijar los tabuladores; se construían cada vez más reducidas y a la vez más robustas, y hasta se comercializaron máquinas de escribir portátiles.

En toda esa evolución, podemos encontrarnos con tres tipos de máquinas de escribir:

- Máquinas de escribir mecánicas.
- Máquinas de escribir eléctricas.
- Máquinas de escribir electrónicas.

Máquinas de escribir mecánicas.

Las máquinas de escribir mecánicas se utilizan de forma totalmente *manual*, es decir, la persona debe hacer todas las operaciones, introducir el papel, justificar el texto, subrayar un párrafo, etc.

La impresión se obtiene directamente por la presión que el mecanógrafo hace sobre la tecla, por lo tanto, la fuerza con que quedará impresa la letra en el papel depende directamente de la presión con que se ha pulsado la tecla. Esto hace que sea muy difícil obtener textos uniformes y limpios. De los tres tipos es, por supuesto, el más antiguo.

Máquinas de escribir eléctricas.

Estas máquinas, que como su nombre indica necesitan corriente eléctrica para funcionar, inician la *automatización* de gran parte de los procesos a la hora de escribir. Por ejemplo, automatizan el interlineado, la grilla o el subrayado, e incluso el borrado.

Pero su mayor aportación no es eliminar al mecanógrafo de todas estas operaciones, sino cambiar los mecanismos que se utilizan para escribir. Con este tipo de máquinas tan sólo hay que hacer una leve presión sobre la tecla para que se imprima su carácter. *Es la máquina la que controla la fuerza con que se escriben las letras y signos en el papel*, por lo que todas aparecen de manera uniforme dando a los documentos un aspecto más limpio y elegante.

Máquinas de escribir electrónicas.

La evolución de la tecnología llevó a incorporar circuitos electrónicos a las máquinas de escribir dando lugar a la aparición de este último tipo de máquinas. Con ellas el grado de automatización ha llegado a sus cotas más altas, incorporando toda clase de utilidades para mejorar el aspecto de nuestros documentos. Son las que actualmente se comercializan.

Es común que posean *memoria*, en la que podemos almacenar frases para, posteriormente, cambiarlas o borrarlas antes de que se escriban en el papel, si así lo deseamos. También se suele almacenar en esta memoria aquellos textos que se utilizan de forma rutinaria, como encabezados, saludos o anotaciones.

ACTIVIDADES

Existen tres tipos de máquinas de escribir: mecánicas, eléctricas y electrónicas

Las máquinas de escribir mecánicas son totalmente manuales

Las máquinas de escribir eléctricas comienzan la automatización y controlan la impresión de las teclas

Las máquinas de escribir electrónicas son las más avanzadas y las que actualmente se comercializan

ACTIVIDADES

1ª En el espacio habilitado al final de cada una de las afirmaciones siguientes, indica qué tipos de máquina de escribir la cumplen (pueden ser más de una).

- Incorporan circuitos electrónicos. _____
- La intensidad con que se imprimen los caracteres depende de la presión que el mecanógrafo ejerce sobre las teclas. _____
- Comenzaron la automatización de gran parte de los procesos habituales en el mecanografiado de textos. _____
- Es la máquina la que controla la fuerza con que se imprimen los caracteres en el papel. _____
- Poseen memoria para almacenar temporalmente el texto que se está escribiendo. _____

2. DIFERENCIAS ENTRE UN ORDENADOR Y UNA MÁQUINA DE ESCRIBIR

Vamos a comparar la capacidad de la máquina de escribir más potente, la electrónica, con la de un ordenador. Para ello definiremos inicialmente qué es un procesador de textos.

Los **procesadores de texto** son programas informáticos que están desarrollados para manejar documentos. Incluyen toda una serie de utilidades para que nuestros textos:

- Se *almacenen*, y por tanto podamos *recuperarlos* en el momento en que deseemos volver a utilizarlos.
- Se *modifiquen*, con toda una gama de posibilidades como borrar, mover parte de un texto o copiarlo de un lado a otro, buscar una palabra o reemplazar por otra, ...
- Se *impriman* cuantas veces deseemos, ya sea todo el texto o sólo parte de él.
- Incluyan diferentes *aspectos en su letra* con toda clase de tipos, tamaños, estilos (negrilla, cursiva, subrayado, etc.), ...
- Presenten distintos *aspectos*, a través de interlineados, alineamientos (justificado, centrado, etc.), sangrías, tabulaciones, ...
- Tengan personalizados *el aspecto de sus páginas* definiendo varios tamaños de papel, cabeceras y pies de página, márgenes, numeración de líneas, ...
- Aumenten su *impacto visual* incorporando gráficos, dibujos, esquemas, tablas, bordes o sombreados.

Igualmente, los procesadores de textos incluyen herramientas para:

- Corregir la *ortografía* u obtener los *sinónimos* de cualquier palabra dada.
- Ordenar cualquier lista u obtener cartas modelo.
- Trabajar con varios documentos a la vez, de tal forma que se puede transferir información de uno a otro.
- Realizar otras operaciones, según de qué procesador se trate.

Sin lugar a dudas habrás quedado impresionado ante la lista de posibilidades que ofrece un procesador de textos, y ten por seguro que aún han quedado muchas sin enumerar. ¿Qué ventajas ofrece un ordenador frente a una máquina de escribir? Si todavía no lo has visto claramente te las voy a especificar.

Principales ventajas de manejar un procesador de textos (ordenador) respecto de una máquina de escribir:

- Los ordenadores poseen una capacidad casi ilimitada de almacenamiento.
- Permiten recuperar cualquier trabajo grabado anteriormente para utilizarlo de nuevo, ya sea para imprimirlo una vez más como para modificarlo y obtener un nuevo documento.
- Capacidad de utilizar varios documentos a la vez, y por lo tanto de transferir texto de unos a otros.
- Posibilidad de incorporar todo tipo de recursos tipográficos que te permitirán obtener unos documentos elegantes y vistosos.
- Oportunidad de incluir gráficos, dibujos y esquemas explicativos acerca del tema sobre el cual trate el documento.
- Acceso a herramientas de corrección ortográfica y de ayuda a la redacción de textos, como por ejemplo la obtención de sinónimos o de clasificación.

Puedes pensar: ¿y no puede fabricarse una máquina de escribir que incorpore todas estas utilidades?

Pues sí, incluso se intentó. Se realizó una evolución de las máquinas de escribir electrónicas que incluían pantallas, más capacidad de memoria y posibilidad de almacenamiento; estos nuevos aparatos se llamaban **terminales de tratamiento de textos**.

Pero aunque hubieran igualado en potencia a un procesador de textos, un ordenador te ofrece además *la posibilidad de manejar todo tipo de programas* informáticos con los objetivos más diversos: cálculo, contabilidad, facturación, almacenamiento masivo de datos, dibujo, juegos, música, edición de vídeo, etc.

Los procesadores de textos permiten toda una serie de utilidades que los hacen muy superiores a cualquier máquina de escribir

Los ordenadores pueden ser utilizados para otros objetivos además del manejo de textos. Por ejemplo, para controlar la contabilidad, facturación, dibujar, etc

ACTIVIDADES

2ª Señala si son verdaderas o falsas las siguientes afirmaciones.

- a) Las máquinas de escribir más modernas ofrecen las mismas posibilidades que un procesador de textos.
- b) Los procesadores de textos suelen tener herramientas que corrigen la ortografía de los textos.
- c) Otra característica de los procesadores de textos es que permiten incluir imágenes y dibujos.
- d) Las máquinas de escribir pueden almacenar el documento escrito para recuperarlo posteriormente.
- e) Los ordenadores están provocando la desaparición de las máquinas de escribir.

3. EL TECLADO DE UN ORDENADOR

A partir de estos momentos vamos a centrarnos en los teclados de ordenador porque, en la actualidad, son los más habituales en cualquier empresa.

De todas formas, debes tener en cuenta que *todos los teclados poseen un mismo funcionamiento básico*, debido a que, tanto las letras del alfabeto como los números, se encuentran siempre en la misma disposición. Por ello, podrás usar cualquier máquina (mecánica, eléctrica, electrónica u ordenador) independientemente de cuál utilizaste para aprender, aunque a veces el cambio puede suponerte un pequeño esfuerzo de adaptación.

Todos los teclados poseen el mismo funcionamiento básico

ACTIVIDADES

Los primeros ordenadores personales que aparecieron en el mercado incorporaban el llamado **teclado estándar**. Este disponía de 86 teclas distribuidas en tres bloques: teclas de función, teclado alfanumérico y teclado numérico.



Figura 10.1. Teclado Estándar.

El teclado estándar, como cualquier otro, disponía de teclas que incorporaban en sí mismas más de una función. Con el tiempo se observó que algunas de estas teclas ofrecían a la vez utilidades de uso muy común, por lo que llegaba a ser incómodo. Esto obligó a extender el teclado incorporando teclas que asumieran estas funciones de uso habitual, dando paso al que en estos momentos es el teclado por excelencia: el **teclado expandido**.

El teclado expandido es el más utilizado en los ordenadores actuales



Figura 10.2. Teclado Expandido.

Pero antes de pasar a conocer los diferentes bloques que componen el teclado expandido debemos advertirte que puedes encontrar varias disposiciones diferentes en los teclados de ordenador, aunque siempre manteniendo su funcionamiento básico.

Esto es debido a la gran variedad de uso que se le da a los ordenadores; en concreto, existen muchas empresas que cambian algunas teclas para adaptar el teclado a sus necesidades. Por ejemplo, las entidades bancarias suelen modificar algunas teclas de desplazamiento y del teclado numérico para mejorar la rapidez con que introducen datos de sus operaciones más habituales.

En algunas empresas se modifica la disposición de algunas teclas para adaptar el teclado a sus necesidades

3.1. ESTRUCTURA DEL TECLADO EXPANDIDO

El teclado expandido está compuesto por 102 teclas que pueden estructurarse en 5 bloques. Veámoslos.

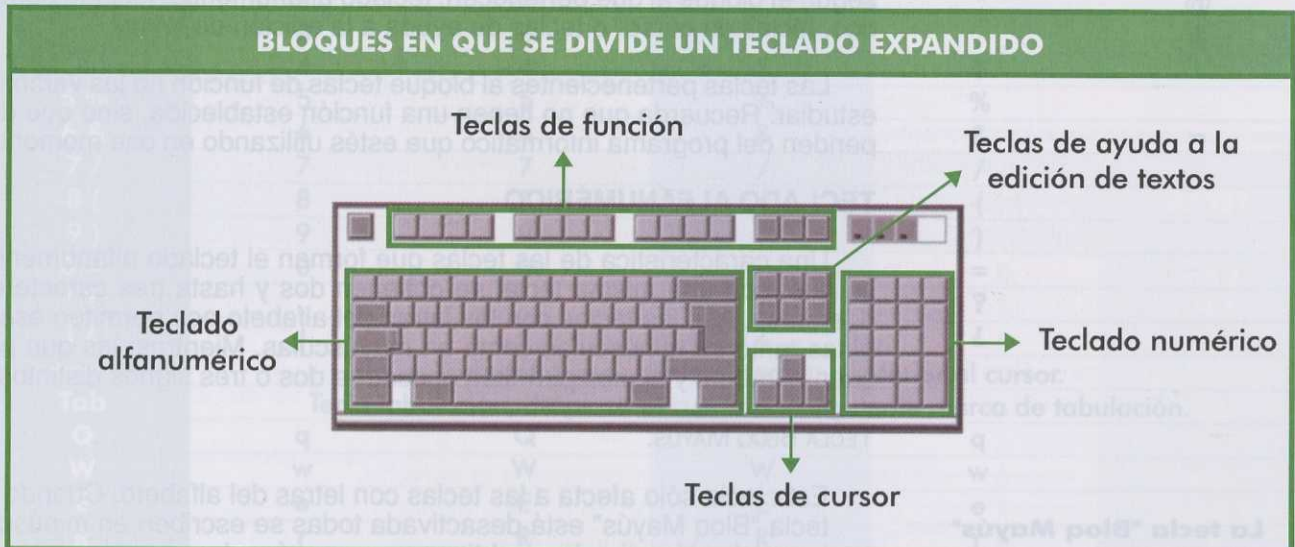


Figura 10.3.

El **teclado alfanumérico** constituye la parte principal del teclado. Como su nombre indica, contiene todas las letras del alfabeto, números y signos necesarios para *escribir nuestros documentos*. Equivale al teclado de una clásica máquina de escribir, al que también se le conoce por teclado QWERTY, nombre que le dan las seis primeras teclas de su hilera dominante.

Una nueva aportación del teclado de ordenador frente al de una máquina de escribir convencional es el **teclado numérico**. Situado en la parte derecha del teclado de los ordenadores, posee la estructura de una calculadora, con todos los números y signos aritméticos básicos. Con él *podemos introducir fácilmente en el ordenador largas series de números*.

Las **teclas de cursor** nos permiten *movernos por la pantalla en cualquier dirección*: izquierda, derecha, arriba y abajo. Cada una está identificada por una flecha que indica el sentido hacia el cual desplaza.

Justo encima de las teclas de cursor están **las teclas de ayuda a la edición de textos**: "Insert", "Supr", "Inicio", "Fin", "Re Pág" y "Av Pág". Cada una tiene asociada *una función a la hora de introducir textos*, aunque puede variar ligeramente de unos programas a otros.

Junto a estas seis, podemos incluir la tecla "Esc" situada en el extremo superior izquierdo del teclado. Su significado siempre está asociado a términos como escapar, abortar o cancelar una operación.

Hay 12 **teclas de función**; al pulsar una de ellas se inicia la utilidad o función que tiene asociada. Dependen completamente del programa informático que utilices, es decir, una tecla de función tiene diferentes usos dependiendo del programa con que se trabaje.

Teclado alfanumérico

Teclado numérico

Teclas de cursor

Teclas de ayuda en la edición de textos

Teclas de función

3.2. LAS TECLAS DEL TECLADO EXPANDIDO: SU FUNCIÓN

En este apartado vamos a conocer cada una de las teclas que posee el teclado expandido de un ordenador y su función, es decir, qué obtenemos cuando las pulsamos. Para su mejor estudio, se van a presentar según el bloque al que pertenecen: teclado alfanumérico, teclado numérico, teclas de cursor o teclas de ayuda a la edición de textos.

Las teclas pertenecientes al bloque teclas de función no las vamos a estudiar. Recuerda que no tienen una función establecida, sino que dependen del programa informático que estés utilizando en ese momento.

TECLADO ALFANUMÉRICO

Una característica de las teclas que forman el teclado alfanumérico es que, con una misma tecla, se obtienen dos y hasta tres caracteres diferentes. Así, las teclas con las letras del alfabeto nos permiten escribirlas tanto en minúsculas como en mayúsculas. Mientras, las que poseen números y signos permiten acceder a dos o tres signos distintos.

TECLA BLOQ MAYÚS:

Esta tecla sólo afecta a las teclas con letras del alfabeto. Cuando la tecla "Bloq Mayús" está desactivada todas se escriben en minúsculas, y si está activada se obtienen sus mayúsculas.

Para saber si está activada "Bloq Mayús" debes observar su indicador que aparece en la parte superior derecha del teclado. Si está encendido quiere decir que está activada. Con la tecla "Bloq Mayús", que se encuentra a la izquierda del teclado alfanumérico, puedes activarla o desactivarla.

TECLA SHIFT:

Existen en el teclado alfanumérico dos teclas Shift, una a cada lado. Vienen identificadas por su nombre o por el signo ñ. Se utilizan siempre junto con otra tecla, la función que obtienen depende de con qué tecla se usa.

- < Pulsando una tecla que contiene números o signos, obtendremos el signo que se encuentra en la parte superior de la tecla.
- < Si se utiliza con una tecla que contiene una letra del alfabeto, cambia su escritura, es decir, si estamos escribiendo en minúsculas la escribe en mayúsculas o viceversa, si trabajamos en mayúsculas la escribe en minúsculas.

TECLA ALT GR:

Esta tecla también debe pulsarse a la vez con otra, y en concreto, nos permite obtener el tercer signo que contienen algunas teclas. Este signo lo puedes observar en el frontal de la tecla o como un tercer signo en su superficie.

TECLA CONTROL:

Las dos teclas Control que posee el teclado alfanumérico no tienen una función predeterminada, dependen del programa informático que estés utilizando en ese momento.

En la siguiente tabla puedes ver qué función tiene cada una de las teclas dependiendo de si se utilizan individualmente o con "Bloq Mayús" activado, con la tecla Shift o la "Alt Gr". Para su mejor localización, siguen orden de arriba a abajo y de izquierda a derecha.

La tecla "Bloq Mayús" permite alternar la escritura entre minúsculas y mayúsculas

Con las teclas Shift se puede acceder a los segundos signos de las letras, así como obtener una mayúscula cuando se trabaja en minúsculas o viceversa

La tecla "Alt Gr" permite escribir los terceros signos que poseen algunas teclas

TECLA	NORMAL	BLOQ MAYÚS	SHIFT (sin Bloq Mayús)	SHIFT (con Bloq Mayús)	ALT GR
° ª	°	°	ª	ª	\
1 !	1	1	!	!	
2 "	2	2	"	"	@
3 ·	3	3	·	·	#
4 \$	4	4	\$	\$	
5 %	5	5	%	%	
6 &	6	6	&	&	~
7 /	7	7	/	/	
8 (8	8	((
9)	9	9))	
0 =	0	0	=	=	
' ?	'	'	?	?	
¡ ¢	¡	¡	¢	¢	
←	Tecla retroceso, borra el carácter anterior al cursor.				
Tab	Tecla tabulación, desplaza el cursor a la siguiente marca de tabulación.				
Q	q	Q	Q	q	
W	w	W	W	w	
E	e	E	E	e	
R	r	R	R	r	
T	t	T	T	t	
Y	y	Y	Y	y	
U	u	U	U	u	
I	i	I	I	i	
O	o	O	O	o	
P	p	P	P	p	
^	^	^	^	^	[
+ *	+	+	*	*]
A	a	A	A	a	
S	s	S	S	s	
D	d	D	D	d	
F	f	F	F	f	
G	g	G	G	g	
H	h	H	H	h	
J	j	J	J	j	
K	k	K	K	k	
L	l	L	L	l	
Ñ	ñ	Ñ	Ñ	ñ	
;	;	;	;	;	{
Ç	ç	Ç	Ç	ç	}
Intro ↵	Cambia a la siguiente línea. También puede confirmar o iniciar una acción.				
< >	<	<	>	>	
Z	z	Z	Z	z	
X	x	X	X	x	
C	c	C	C	c	
V	v	V	V	v	
B	b	B	B	b	
N	n	N	N	n	
M	m	M	M	m	
/ :	/	/	:	:	
. :	.	.	:	:	
- _	-	-	-	-	
Barra espaciadora	Introduce un espacio en blanco.				

Tabla 10.1. Funciones asociadas a cada una de las teclas del teclado alfanumérico.

TECLADO NUMÉRICO

El teclado numérico posee teclas con dos acciones diferentes, dependiendo si está activado o no el "bloque numérico". Sabemos que está activado porque está iluminado su indicador (parte superior derecha del teclado). Para activar y desactivar el "Bloq Num" debes pulsar la tecla con el mismo nombre que aparece en la parte superior del teclado numérico.

Veamos ahora la función de cada una de sus teclas dependiendo de si está o no activado el "Bloq Num":

TECLA	BLOQ NUM ACTIVADO	BLOQ NUM DESACTIVADO
0 Ins	0	Cambia el modo de trabajo entre modo inserción y modo sobreescritura.
1 Fin	1	Sitúa el cursor al final de la línea actual.
2 ↵	2	Desplaza el cursor una línea abajo.
3 AvPág	3	Avanza el cursor varias líneas de golpe hacia abajo.
4 ⌠	4	Desplaza el cursor un carácter a la izquierda.
5	5	
6 ⌡	6	Desplaza el cursor un carácter a la derecha.
7 Inicio	7	Sitúa el cursor al inicio de la línea actual.
8 " " " " "	8	Desplaza el cursor una línea hacia arriba.
9 RePág	9	Retrocede el cursor varias líneas de golpe hacia arriba.
+		+
-		-
*		*
/		/
. Supr	Borra el carácter sobre el que está situado actualmente el cursor.	
Intro ⌵	Cambia a la siguiente línea. También puede confirmar o iniciar una acción.	

Tabla 10.2. Funciones asociadas a cada una de las teclas del teclado numérico.

TECLAS DE CURSOR

Cuatro son las llamadas teclas de cursor. Éstas son su funciones:

TECLA	FUNCIÓN
⌠	Desplaza el cursor un carácter a la izquierda.
⌡	Desplaza el cursor un carácter a la derecha.
" " " " "	Desplaza el cursor una línea hacia arriba.
↵	Desplaza el cursor una línea abajo.

Tabla 10.3. Funciones asociadas a las teclas de cursor.

TECLAS DE AYUDA A LA EDICIÓN DE TEXTOS

Las teclas que forman el bloque de ayuda a la edición de textos pueden variar su función dependiendo del tratamiento de textos que se utilice, pero las habituales son las siguientes:

TECLA	FUNCIÓN
Insert	Cambia el modo de trabajo entre modo inserción y modo sobrescritura.
Supr	Borra el carácter sobre el que está situado actualmente el cursor.
Inicio	Sitúa el cursor al inicio de la línea actual.
Fin	Sitúa el cursor al final de la línea actual.
Re Pág	Retrocede el cursor varias líneas de golpe hacia arriba.
Av Pág	Avanza el cursor varias líneas de golpe hacia abajo.
Esc	Cancela o aborta una acción.

Tabla 10.4. Funciones asociadas a las teclas de ayuda a la edición de textos.

ACTIVIDADES

3ª Indica en qué parte del teclado expandido (alfanumérico, numérico, teclas de cursor o teclas de ayuda a la edición de textos) están las teclas que permiten escribir los siguientes símbolos:

- a) Letras del alfabeto (a, b, c, d, ...) _____
- b) Números _____
- c) Signos de acentuación _____
- d) Tecla Intro _____
- e) Signos () { } _____

4ª Sitúate ante un teclado expandido de un ordenador y accede a un procesador de textos. Realiza las siguientes acciones y comenta qué efectos han producido (comprueba antes que la tecla "Bloq Mayús" está desactivada):

- a) Pulsa la tecla "Intro".
- b) Teclea hola
- c) Pulsa la tecla de cursor a la izquierda.
- d) Pulsa la tecla "Supr".
- e) Pulsa a la vez la tecla "Shift" y la tecla a
- f) Pulsa a la vez la tecla "Alt Gr" y la tecla ç
- g) Pulsa la tecla "Intro".
- h) Presiona la tecla "Bloq Mayús".
- i) Escribe piedra
- j) Pulsa la barra espaciadora dos veces.
- k) Pulsa la tecla de cursor arriba.

4. INTRODUCCIÓN A LA OPERATORIA DE TECLADOS

Con este tema iniciamos la operatoria de teclados propiamente dicha, es decir, comenzamos a adquirir la habilidad de manejar un teclado. En nuestro caso nos basaremos en el teclado expandido de ordenador.

4.1. ESCRITURA AL TACTO

Mucha gente comienza a utilizar un teclado sin un entrenamiento previo, ello le lleva en un futuro próximo a no utilizar todos los dedos, mirar constantemente el teclado y a no saber obtener algunos signos. Por lo tanto siempre escribirá despacio y cometiendo errores continuamente.

Desde hace mucho tiempo se conoce la técnica de **escritura al tacto** o **método ciego**. Ésta pretende que el usuario conozca de forma intuitiva la posición de cada tecla, de tal forma, que la escritura se realice de forma mecánica, *sin mirar al teclado*.

La escritura al tacto nos permitirá escribir de forma mecánica, con velocidad y precisión

También se conoce esta técnica como de **diez dedos** porque se utilizan todos los dedos de ambas manos. Esto, sumado a la capacidad de no mirar al teclado, hace mejorar nuestra concentración y ello permite:

- Aumentar la precisión en la escritura y, en consecuencia, cometer menos errores.
- Aumentar la velocidad.
- Disminuir el cansancio.

Ningún método te puede enseñar sin que pongas el necesario esfuerzo de tu parte

De todas formas, no existe ningún método que te enseñe si no pones de tu parte el esfuerzo, tiempo y trabajo necesarios para llegar hasta el final.

ACTIVIDADES

5ª Enumera las ventajas del método de escritura al tacto frente a no usar un método previo de entrenamiento, para el uso de teclados.

4.2. HILERAS DEL TECLADO

El teclado alfanumérico se compone de cuatro hileras: superior, dominante, básica o normal e inferior

Para aprender a escribir vamos a centrarnos en el teclado alfanumérico. Un primer paso que nos será de utilidad es identificar las diferentes hileras de teclas que lo componen. Esto nos facilitará explicar cómo obtener cada uno de los caracteres (letras, números o signos) que se encuentran en el teclado.

El teclado alfanumérico se compone de cuatro hileras, que de la parte superior a la inferior son:

- Hilera superior
- Hilera dominante
- Hilera básica o normal
- Hilera inferior

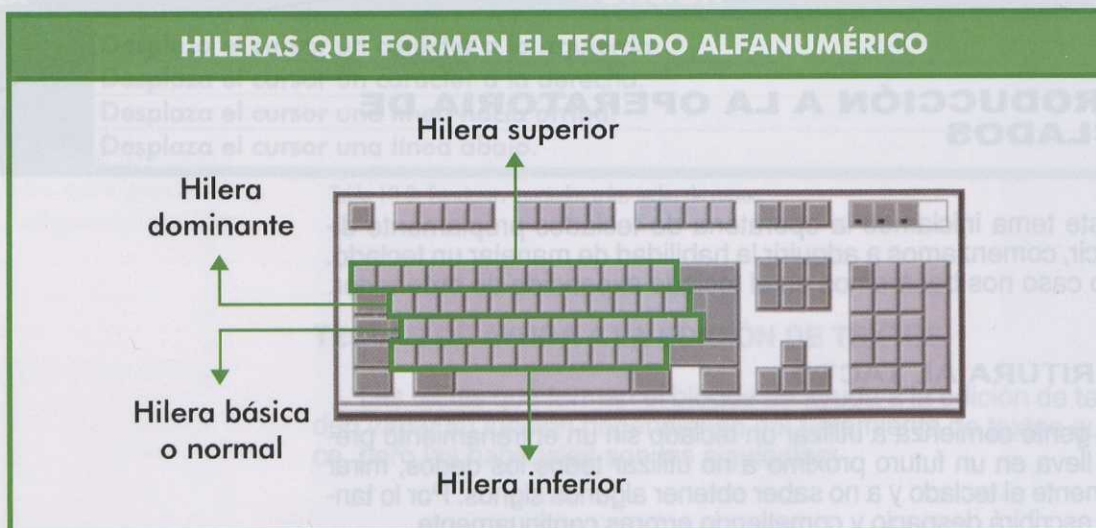


Figura 10.4.

4.3. POSICIÓN ADECUADA DE LAS MANOS

Si tenemos que ser capaces de escribir sin mirar al teclado, deberemos saber siempre sobre qué teclas están situados nuestros dedos, de tal forma que, con esa referencia, podamos alcanzar el resto del teclado.

Por este motivo, el método de escritura al tacto, tiene como pilar principal de su metodología la colocación de ambas manos sobre las **teclas guías**. Estas teclas están situadas en la *hilera normal o básica* y son las siguientes:

A S D F J K L Ñ

Fíjate en la figura 10.5 y observa cómo se colocan las manos: ligeramente curvadas, se apoyan suavemente sobre las teclas. La *mano izquierda* se sitúa sobre las **teclas A S D F**, y la *derecha* sobre **J K L Ñ**. Los **pulgares** de ambas manos se hacen cargo de la *barra espaciadora*.

Las teclas guías nos permiten mantener una referencia sobre el teclado, de tal forma, que siempre sabemos donde están situadas el resto de teclas

La mano izquierda se sitúa sobre A S D F, la derecha sobre J K L Ñ, y los pulgares sobre la barra espaciadora



Figura 10.5. Posición de las manos sobre las letras guías.

A cada dedo se le marca un dominio, es decir, *una tecla es pulsada siempre por el mismo dedo*. Cuando queramos pulsar una tecla que no está entre las básicas, desplazaremos el dedo que corresponda hasta pulsarla, *permaneciendo el resto de los dedos sobre sus teclas guías*. Una vez pulsada, *el dedo regresará inmediatamente a su posición en la hilera básica*.

Cada tecla se pulsa siempre con el mismo dedo

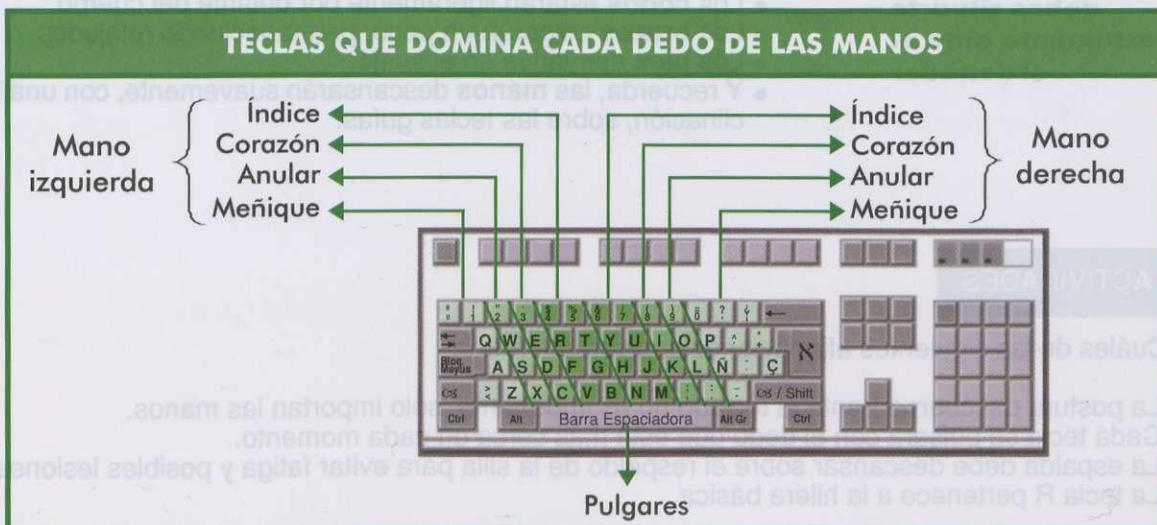


Figura 10.6.

Mientras un dedo se desplaza para pulsar una tecla, el resto de dedos mantienen su referencia sobre sus correspondientes teclas guías

En principio, sería importante que no intentaras pulsar la siguiente tecla mientras que el dedo no haya regresado a su tecla guía.

Los movimientos deben ser suaves y las manos no deben adoptar posturas raras; cuando hemos dicho que al pulsar una tecla el resto de los dedos permanecen sobre las teclas guías, no queríamos decir que permaneciesen inmóviles, simplemente que no deben perder la referencia de su posición.



Figura 10.7. Pulsación de la tecla E

Una mala postura ante el teclado acarrea tanto una bajada en el rendimiento como problemas de salud

4.4. POSICIÓN ADECUADA DEL CUERPO

Se puede considerar de importancia capital la posición que el cuerpo tiene ante la máquina. Aunque en un principio puede parecer que no tenga excesiva repercusión en el trabajo, nada más lejos de la realidad. Influye notoriamente en el *rendimiento*, porque una mala postura nos lleva rápidamente a la *fatiga*, y con ella a producir *errores frecuentes*.

Y no sólo eso, una mala posición ante el ordenador nos puede acarrear *problemas de salud*, especialmente referentes a la columna vertebral.

Para evitar estos problemas, cuando te sitúes a trabajar en frente de la máquina sigue estas recomendaciones:

- El **cuerpo** debe estar recto y centrado respecto a las teclas G y H.
- La **espalda** descansará sobre el respaldo de la silla.
- Los **codos** estarán ligeramente por delante del cuerpo.
- Los **brazos** colgarán un poco, permaneciendo relajados.
- Los **pies** apoyados en el suelo.
- Y recuerda, las **manos** descansarán suavemente, con una leve inclinación, sobre las teclas guías.

Recuerda, siempre debes situarte correctamente ante el ordenador

ACTIVIDADES

6ª ¿ Cuáles de las siguientes afirmaciones son verdaderas ?

- a) La postura del cuerpo frente al teclado no es importante, sólo importan las manos.
- b) Cada tecla se pulsará con el dedo que esté más cerca en cada momento.
- c) La espalda debe descansar sobre el respaldo de la silla para evitar fatiga y posibles lesiones.
- d) La tecla R pertenece a la hilera básica.

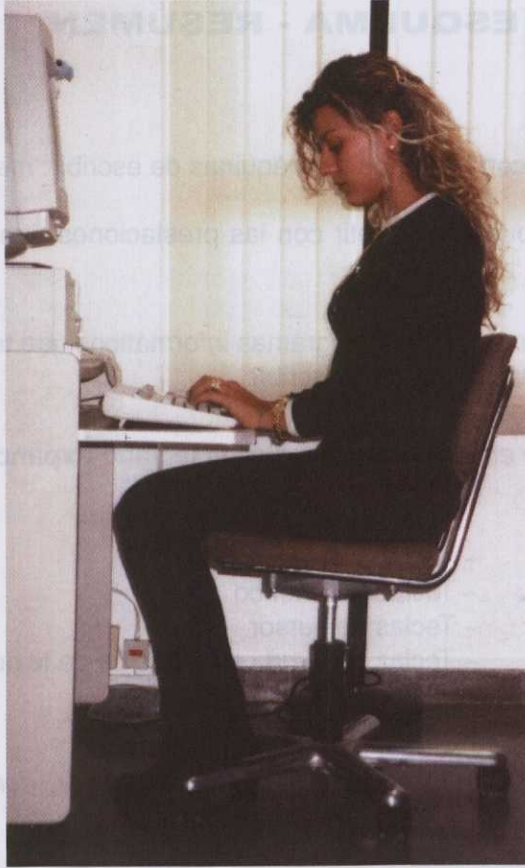


Figura 10.8. Posición correcta del cuerpo.

ESQUEMA - RESUMEN

- Podemos encontrarnos con tres tipos de máquinas de escribir: *mecánicas, eléctricas y electrónicas*.
Pero ninguna de ellas puede competir con las prestaciones que hoy en día nos ofrecen los ordenadores.
- Los **procesadores de texto** son los programas informáticos que te permiten utilizar el ordenador como una potentísima máquina de escribir.
- El teclado más extendido en los ordenadores es el **teclado expandido**, el cual está dividido en 5 bloques:
 - Teclado alfanumérico
 - Teclado numérico
 - Teclas de cursor
 - Teclas de ayuda a la edición de textos
 - Teclas de función
- El teclado alfanumérico se divide en cuatro hileras: *superior, dominante, básica o normal e inferior*.
- Con el método de **escritura al tacto** podemos conseguir teclear de forma automática, sin mirar al teclado.
- Las **teclas guías** son aquellas sobre las que permanecen nuestros dedos mientras escribimos. Sirven de referencia para poder acceder al resto del teclado.
- Cuando manejes el teclado ten siempre en cuenta las siguientes consideraciones:
 - **Mantén siempre una postura correcta de tu cuerpo.**
 - **No pierdas nunca la referencia de las teclas guías.**
 - **No debes mirar al teclado.**
 - **Pulsa las teclas con suavidad**, con un movimiento rápido y seco.
 - No muevas la mano o el antebrazo para escribir, **utiliza las articulaciones de los dedos.**
 - Procura **mantener un ritmo constante** de pulsaciones.

Actividad

5ª ¿Cuáles de las siguientes afirmaciones son verdaderas?

- a) La postura del cuerpo frente al teclado no es importante, sólo importan las manos.
- b) Cada tecla se pulsará con el dedo que está más cómodo en cada momento.
- c) La espalda debe descansar sobre el respaldo de la silla para evitar fatiga y posibles lesiones.
- d) La tecla R permanece a la hilera básica.

BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA:

BUENO CAMPOS, E (1996): *Organización de empresas. Estructuras, procesos y modelos*. Ed. Pirámide, Madrid.

El libro se estructura en cuatro partes y cada una de ellas consta de tres capítulos. En la primera, se ofrecen fundamentos conceptuales; en la segunda, se muestra el diseño de la estructura organizativa; en la tercera, se abordan los diferentes modelos que las organizaciones pueden adoptar; finalmente, en la parte cuarta se trata la función organizativa haciendo énfasis en el cambio y aprendizaje en la organización, y en la importancia y papel de las personas.

MENGUZZATO, M; RENAU, J.J (1991): *La dirección estratégica de la empresa. Un enfoque innovador del Management*. Ed. Ariel economía, Barcelona.

En el capítulo uno se hace una introducción del concepto de empresa como sistema económico, social y político, así como las características del entorno empresarial. En los capítulos 14 y 15 se exponen las variables fundamentales del diseño de la estructura organizativa, comentando sus características y su conveniencia.

VAAMON DE ABELLÓN, L M (1994): *Comunicación en la empresa. I, II, III*. Ed. Mc Graw Hill, Madrid.

BIBLIOGRAFÍA

El libro se centra en el campo de las comunicaciones y de la correspondencia comercial. El objetivo es que el alumno conozca las técnicas de comunicación utilizadas en la empresa, terminología técnica y precisa, que desarrolle habilidades de redacción, normas mecanográficas, ect. La obra está compuesta por tres volúmenes de menor a mayor carácter práctico en los que se proponen ejercicios y actividades con empresas reales, para fomentar en el alumno, la capacidad de integración, de comunicación, de expresión e improvisación.

Se pretende dar, así mismo, una base sólida sobre redacción y ortografía, haciendo hincapié en cartas comerciales, informes, ect. Al final de cada tema, se propone la evaluación que tendrían que superar los alumnos, de acuerdo con los objetivos propuestos. El material se acompaña de abundantes documentos analizados desde el punto de vista mecanográfico y de la realización en un ordenador.

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA:

DIEZ DE CASTRO, J; REDONDO LOPEZ, C (1996): *Administración de empresas. Libro de actividades, casos, cuestiones y lecturas*. Ed. Pirámide, Madrid.

DIEZ DE CASTRO, J; REDONDO LOPEZ, C (1996): *Administración de empresas*. Ed. Pirámide, Madrid.

MATA, M^a A; LOPEZ, S; RUIZ, M.E (1994): *Prácticas administrativas III. (Serie administrativa secretariado)*. Ed. Mc Graw Hill, Madrid

SIN AUTOR (1992): *Prácticas de oficina I*. Ed Editex, Madrid.

BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA:

BUENO CAMPOS, E (1996): *Organización de empresas. Estructuras, procesos y modelos*. Ed. Pirámide. Madrid.

El libro se estructura en cuatro partes y cada una de ellas consta de tres capítulos. En la primera, se ofrecen fundamentos conceptuales; en la segunda, se muestra el diseño de la estructura organizativa; en la tercera, se abordan los diferentes modelos que las organizaciones pueden adoptar; finalmente, en la parte cuarta se trata la función organizativa haciendo énfasis en el cambio y aprendizaje en la organización, y en la importancia y papel de las personas.

MENGUZZATO, M; RENAU, J.J (1991): *La dirección estratégica de la empresa. Un enfoque innovador del Management*. Ed. Ariel economía. Barcelona.

En el capítulo uno se hace una introducción del concepto de empresa como sistema económico, social y político, así como las características del entorno empresarial. En los capítulos 14 y 15 se exponen las variables fundamentales del diseño de la estructura organizativa, comentando sus características y su conveniencia.

VAAMON DE ABELLON, L M^a (1995): *Técnicas de comunicación I, II, III*. Ed. Mc Graw Hill. Madrid.

El libro se centra en el campo de las comunicaciones y de la correspondencia comercial. El objetivo es que el alumno conozca las técnicas de comunicación utilizadas en la empresa, terminología técnica y precisa, que desarrolle habilidades de redacción, normas mecanográficas, ect. La obra está compuesta por tres volúmenes de menor a mayor carácter práctico en los que se proponen ejercicios y actividades con empresas reales, para fomentar en el alumno, la capacidad de integración, de comunicación, de expresión e improvisación.

Se pretende dar, así mismo, una base sólida sobre redacción y ortografía, haciendo hincapié en cartas comerciales, informes, ect. Al final de cada tema, se propone la evaluación que tendrían que superar los alumnos, de acuerdo con los objetivos propuestos. El material se acompaña de abundantes documentos analizados desde el punto de vista mecanográfico y de la realización en un ordenador.

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA:

DIEZ DE CASTRO, J; REDONDO LOPEZ, C (1996): *Administración de empresas. Libro de actividades, casos, cuestiones y lecturas*. Ed. Pirámide. Madrid.

DIEZ DE CASTRO, J; REDONDO LOPEZ, C (1996): *Administración de empresas*. Ed. Pirámide. Madrid.

MATA, M^a A; LOPEZ, S; RUIZ, M.E (1994): *Prácticas administrativas III. (Serie administrativa/secretariado)*. Ed. Mc Graw Hill. Madrid

SIN AUTOR (1992): *Prácticas de oficina I*. Ed Editex. Madrid.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- A**
- Abreviatura:** Procedimiento que permite escribir las palabras con sólo varias o una de sus letras.
 - Acuse de recibo:** Modalidad de envío donde la persona que recibe la comunicación deja constancia de la entrega firmando una tarjeta que posteriormente es devuelta a la persona que efectuó el envío como prueba de que la entrega se realizó.
 - Archivador de cajones:** Armario con cajones amplios y grandes que permite almacenar documentos en carpetas situadas sobre unas guías o rallas.
 - Archivar:** Poner y guardar papeles o documentos en un archivo.
 - Archivo:** Aquel conjunto de datos relacionados entre sí, o lo que es lo mismo, un conjunto de documentos públicos o particulares guardados de forma ordenada.
 - Archivo activo:** Archivo al que se accede habitualmente.
 - Archivo centralizado:** Archivo localizado en un sólo sitio.
 - Archivo descentralizado:** Archivo distribuido en distintas partes de la empresa donde los documentos se encuentran repartidos entre los departamentos.
 - Archivo inactivo:** Archivo considerado de interés histórico pero sin utilidad operativa.
 - Archivo seguro:** Archivo que cumple con los requisitos mínimos de conservación de documentos. Protegido, para evitar su deterioro, de humedad, fuego, polvo.
 - Archivo semiactivo:** Archivo que cumple con los requisitos mínimos de conservación de documentos. Protegido, para evitar su deterioro, de humedad, fuego, polvo.
 - Autónomas:** independientes.
- E**
- Barbarismo:** Vicio del lenguaje que consiste en escribir mal las palabras.
 - Bases de datos:** Estructuras informáticas de almacenamiento de cualquier tipo de datos, organizados para facilitar el acceso, la búsqueda y la puesta al día de información en un ordenador.
 - Beneficio:** Diferencia entre los costos en que se incurre al producir un determinado bien y el ingreso total por la venta del mismo. Ganancia, utilidad, provecho.
 - Buscapersonas:** Aparato que nos permite transmitir una comunicación rápida a cualquier persona que se encuentre dentro del radio de acción del sistema.
- C**
- C.E.N.:** Servicio postal concebido para el tratamiento global de la correspondencia que generan las grandes empresas mensualmente. Facturas, pedidos, presupuestos, etc., envíos que no son necesariamente urgentes pero sí exigen una entrega rápida y segura.
 - Canal:** Medio utilizado para transmitir un mensaje.
 - Carácter:** Cualquier símbolo que se puede escribir: letra, número o signo.
 - Certificado:** Documento público o privado que confirma que un hecho es cierto.
 - Circular:** Carta comercial que, con idéntico contenido, se envía a muchas personas o empresas.
 - Clasificación:** Acción o el hecho de distribuir en clases o categorías de acuerdo con un sistema.
 - Clic:** Acción de pulsar uno de los botones del ratón.
 - Clientes:** personas que compran o hacen uso de los productos y servicios que ofrece la empresa.
 - Codificación:** Es la elección de los símbolos utilizados por el emisor para transmitir el mensaje.
 - Competencia:** rivalidad entre dos o más empresas que desarrollan la misma actividad.
 - Comunicación:** transmisión de información a todos los niveles de la empresa.

- A**
- Abreviatura:** Procedimiento que permite escribir las palabras con sólo varias o una de sus letras.
- Acuse de recibo:** Modalidad de envío donde la persona que recibe la comunicación deja constancia de la entrega firmando una tarjeta que posteriormente es devuelta a la persona que efectuó el envío como prueba de que la entrega se realizó.
- Archivador de cajones:** Armario con cajones amplios y grandes que permite almacenar documento en carpetas situadas sobre unas guías o raíles.
- Archivar:** Poner y guardar papeles o documentos en un archivo.
- Archivo:** Aquel conjunto de datos relacionados entre sí, o lo que es lo mismo, un conjunto de documentos públicos o particulares guardados de forma ordenada.
- Archivo activo:** Archivo al que se accede habitualmente.
- Archivo centralizado:** Archivo localizado en un sólo sitio.
- Archivo descentralizado:** Archivo distribuido en distintas partes de la empresa donde los documentos se encuentran repartidos entre los departamentos.
- Archivo inactivo:** Archivo considerado de interés histórico pero sin utilidad operativa.
- Archivo seguro:** Archivo que cumple con los requisitos mínimos de conservación de documentos. Protegido, para evitar su deterioro, de humedad, fuego, polvo,...
- Archivo semiactivo:** Archivo al que se accede raramente.
- Autónomas:** independientes.
- B**
- Barbarismo:** Vicio del lenguaje que consiste en pronunciar o escribir mal las palabras.
- Bases de datos:** Estructuras informáticas de almacenamiento de cualquier tipo de datos, organizados para facilitar el acceso, la búsqueda y la puesta al día de información en un ordenador.
- Beneficio:** Diferencia entre los costes en que se incurre al producir un determinado bien y el ingreso total por la venta del mismo. Ganancia, utilidad, provecho.
- Buscapersonas:** Aparato que nos permite transmitir una comunicación rápida a cualquier persona que se encuentre dentro del radio de acción del sistema.
- C**
- C.E.N.:** Servicio postal concebido para el tratamiento global de la correspondencia que generan las grandes empresas mensualmente. Facturas, pedidos, presupuestos, etc., envíos que no son necesariamente urgentes pero sí exigen una entrega rápida y segura.
- Canal:** Medio utilizado para transmitir un mensaje.
- Carácter:** Cualquier símbolo que se puede escribir: letra, número o signo.
- Certificado:** Documento público o privado que confirma que un hecho es cierto.
- Circular:** Carta comercial que, con idéntico contenido, se envía a muchas personas o empresas.
- Clasificación:** Acción o el hecho de distribuir en clases o categorías de acuerdo con un sistema.
- Clic:** Acción de pulsar uno de los botones del ratón.
- Clientes:** personas que compran o hacen uso de los productos y servicios que ofrece la empresa.
- Codificación:** Es la elección de los símbolos utilizados por el emisor para transmitir el mensaje.
- Competencia:** rivalidad entre dos o más empresas que desarrollan la misma actividad.
- Comunicación:** transmisión de información a todos los niveles de la empresa

Confidencialidad: Aspecto de la comunicación que obliga a las personas a no revelar información de la empresa a quienes sean ajenos a la misma.

Correo electrónico: Sistema que transmite de forma electrónica texto, datos, imágenes o voces a través de alguna estructura de comunicación informatizada y los sistemas públicos o privados de telecomunicaciones. Llamado así por su similitud con el correo postal.

Cursor: Línea parpadeante que nos indica la posición actual donde nos encontramos dentro del texto, es decir, nos señala el punto de inserción.

D **Demanda:** Peticiones de producto.

Departamentos: Unidades funcionales dentro de la empresa, cada uno de los cuales cumple una función determinada.

Descodificación: Es la interpretación que hace del mensaje el receptor.

Dictáfono: Aparato utilizado para recoger y transcribir un dictado.

Doble clic: Acción de pulsar dos veces seguidas un botón del ratón.

E **EDIT:** Sencillo procesador de textos que se incluye en todas las versiones del sistema operativo MS-DOS desde su versión 4.0

Emisor: Persona que inicia el proceso de comunicación. Quien envía el mensaje.

Empatía: Capacidad de poderse identificar con el estado de ánimo de otra persona.

Empresa: Unidad económica de producción, aprovisionamiento, comercialización, administración y/o investigación en la que intervienen bienes, trabajo y estructura organizativa a fin de alcanzar unos determinados objetivos.

Empresario: Persona física o jurídica, que aporta el dinero a la empresa, toma decisiones y sobre todo asume riesgos.

Empresas primarias: Empresas de extracción, caracterizadas por la obtención directa de bienes económicos, sin llevar a cabo ningún tipo de transformación posterior.

Empresas secundarias: Empresas transformadoras, dedicadas a la elaboración y transformación de materias primas.

Empresas terciarias: Empresas de servicios.

EMS Postal Express Internacional: Servicio postal internacional de recogida y entrega a domicilio. Son envíos de carácter privilegiado y urgente, garantizando los plazos mínimos de entrega.

Entorno: Todo lo que rodea a la empresa y que, por tanto, influye en su funcionamiento.

Escáner: Dispositivo óptico que obtiene la imagen de un documento para almacenarla en un ordenador. Dicha imagen es susceptible de convertirse en información textual usando los programas adecuados.

Escritura al tacto: Técnica que permite al usuario conocer intuitivamente la posición de cada tecla, de tal forma que la escritura se produzca de forma mecánica sin necesidad de mirar al teclado.

Especialistas: Personas expertas en una determinada tarea.

Estándares: Fijos, prestablecidos por convenio o por norma.

Estructura organizativa: Representación jerárquica de las funciones y áreas departamentales de la Empresa.

Extranjerismo: Palabra procedente de un idioma extranjero y no aceptada totalmente por la Real Academia Española aunque de uso corriente.

- F**
- Factores demográficos:** Tamaño, edad, sexo, densidad, movimientos naturales y migratorios.
- Factores económicos:** Nivel de renta, impuestos, nivel de precios, tipo de interés, tipo de cambio.
- Factores físicos:** Recursos naturales, características geográficas y medioambientales.
- Factores político-legales:** Políticas, leyes y reglamentos.
- Factores socio-culturales:** Normas, creencias, valores.
- Factores tecnológicos:** Informática, telecomunicaciones, innovación.
- Fax:** Aparato que funciona principalmente a través del sistema telefónico y es empleado para transmitir y recibir imágenes.
- Franqueo postal:** Valor que la Oficina de Correos da al transporte y reparto a domicilio y que se materializa en lo que conocemos como sellos.
- Fuentes de letra:** Los diferentes tipos de letra que se pueden utilizar para escribir los textos, por ejemplo: Courier, Arial, Times New Roman, Gothic, ...
- G**
- Giro Postal:** Servicio que permite mandar dinero por servicio postal.
- H**
- Hemeroteca:** Especie de biblioteca donde se guardan periódicos diarios y otras publicaciones periódicas (revistas, anuarios, artículos, etc).
- Hilera básica o normal:** Fila del teclado alfanumérico en la que están situadas las teclas guías. Contiene las teclas: A S D F G H J K L Ñ ´ Ç
- Hilera dominante:** Fila del teclado alfanumérico que posee las teclas Q W E R T Y U I O P ´ +
- Hilera inferior:** Fila de la parte inferior del teclado alfanumérico, compuesto por las teclas < Z X C V B N M , . -
- Hilera superior:** Fila de la parte superior del teclado alfanumérico, contiene la teclas º 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 ´ |
- I**
- Instancia:** Escrito dirigido a una persona o entidad de rango superior con objeto de efectuar una petición o reclamación.
- Integrar:** Concebir y organizar las partes de la empresa como un todo.
- Interfono:** Aparato que sirve para comunicarse de una habitación a otra dentro de un mismo edificio.
- L**
- Logotipo:** Anagrama comercial.
- M**
- Macroentorno:** Entorno general que rodea a la empresa y que será común a las empresa de un determinado sector y / o país.
- Magnetófono:** Aparato utilizado para realizar grabaciones de voz y luego escucharlas.
- Mailing:** Cualquier envío por correo destinado a informar, convencer, vender o provocar algún otro tipo de reacción en el público, sobre materias generalmente relacionadas con la actividad comercial.
- Márgenes:** Espacio en blanco que existe entre el borde del papel y la zona donde se escribe el texto.
- Materiales:** Conjunto de materias primas, productos intermedios, maquinaria, etc., necesarios para la obtención de los bienes y servicios de la actividad desarrollada en la empresa.
- Medios financieros:** Capital, dinero.

Medios físicos: Instalaciones, maquinaria, etc., es decir, inmovilizado material.

Medios humanos: Personas de la empresa.

Membrete: Parte del encabezado de un carta comercial que contempla los aspectos más importantes del remitente (nombre, dirección, teléfono, fax, logotipo,...).

Mensaje: Información que se transmite.

Mercado: Lugar donde se lleva a cabo el intercambio de los bienes y servicios ofrecidos por las empresas.

Microentorno: Entorno específico de una empresa particular.

Microfilm: Película de formato pequeño que incluye imágenes fotográficas muy reducidas de documentos, dibujos, etc.

Microfilmadora: Aparato que fotografía y reduce el tamaño de los documentos.

Módem: Dispositivo que convierte la información digital en analógica, más adecuada para su transmisión por líneas telefónicas, y viceversa.

Modo de inserción: Modo de escritura. Si está activo, al escribir un carácter, éste se introduce en la posición actual del cursor desplazando el texto a la derecha para hacerse hueco.

Modo de sobreescritura: Modo de escritura, en el cual, el carácter que se escribe se coloca encima del que está señalado por el cursor.

N **Neologismo:** Acepciones nuevas de una palabra o palabras nuevas que se introducen en la lengua española.

Notas interiores: Avisos cortos dirigidos a los empleados de la empresa. Únicamente tiene carácter interno.

O **Objetivos:** Todo aquello que se fija como meta y se pretende alcanzar con el desarrollo habitual de la empresa.

Oficio: Escrito que utilizan los organismos oficiales para comunicarse con otros organismos oficiales o con otras personas.

Ordenación alfabética: Clasificación de documentos siguiendo el criterio del alfabeto.

Ordenación cronológica: Clasificación de documentos por fecha, sea de recepción, de emisión, de vencimiento, etc.

Ordenación mixta: Clasificación de documentos utilizando como criterio una combinación de otros métodos de ordenación.

Ordenación numérica: Ordenación de documentos numéricamente.

Ordenación temática: Clasificación de documentos distribuyéndolos por temas.

Ordenación último dígito: Clasificación numérica de documentos distribuidos en distintos archivos. El número identificativo del documento está dividido en bloques de dos dígitos que identifican el lugar exacto donde se encuentra (archivo, departamento, sección,...).

Organización: Conjunto de actividades encaminadas a coordinar y dirigir el funcionamiento de todos los miembros que la componen a fin de conseguir el máximo rendimiento con el mínimo coste y esfuerzo posible.

P **Patrimonio:** Bienes necesarios para el buen funcionamiento de la actividad como por ejemplo: instalaciones, terrenos, etc.

Postal Express: Servicio nacional que entrega cualquier objeto o documento en 24 horas.

Preceptivo: Obligatorio u ordenado por un mandato de una autoridad competente en la materia.

Procesador de textos: Programa informático diseñado para manejar textos. Actualmente tienen gran potencia, incluyendo numerosas utilidades y herramientas.

Proveedores: Personas que abastecen a la empresa de los productos o servicios necesarios para su actividad.

Punto de inserción: Posición actual donde nos encontramos en la pantalla, indicada por el cursor.

R

Receptor: Persona o personas a las que va dirigido un mensaje.

Redacción: Expresar por escrito los pensamientos precisamente ordenados combinando palabras, frases, oraciones, párrafos y textos.

Reembolso: Modalidad de venta por correo que consiste en realizar la entrega sólo cuando el destinatario abone el importe de la venta. El servicio postal descuenta los gastos del envío y "reembolsa" al remitente el resto del dinero.

Registro de entrada: Libro en el que se anota la correspondencia que llega a la empresa y el número que se asigna a dicha correspondencia.

Registro de salida: Libro en el que se anota la correspondencia que sale de la empresa y número que se asigna a dicha correspondencia.

Retroalimentación: Es la evaluación de la respuesta dada por el receptor.

Riesgos: Conjunto de eventualidades previsibles y aleatorias cuya incidencia en la gestión de la empresa entraña la posibilidad de pérdida.

Ruido: Todo aquello que dificulta o interfiere el proceso de comunicación.

S

Saluda: Escrito breve empleado por altos cargos para comunicar avisos, invitaciones, etc., con carácter protocolario.

Solecismo: Falta de sintaxis. Error cometido contra la exactitud o pureza del lenguaje.

Staff: Órganos de apoyo y asesoramiento técnico en la empresa.

Stocks: Productos en reserva en el almacén.

T

Tabulaciones: Marcas configurables que se colocan a lo largo de una línea. Cuando se pulsa la tecla TAB el cursor avanza hasta la tabulación más próxima.

Tecla "Alt Gr": Debe pulsarse a la vez con otra tecla. Permite escribir los signos que aparecen en el frontal de las teclas o en como tercer signo en su superficie.

Tecla "AV PÁG": Avanza el cursor una pantalla.

Tecla "BLOQ MAYÚS": Permite alternar entre minúsculas y mayúsculas.

Tecla "BLOQ NUM": Permite alternar los dos usos del teclado numérico: como calculadora (se escriben los números) o como desplazamiento.

Tecla "RE PÁG": Retrocede el cursor una pantalla.

Tecla ALT: Tecla que debe pulsarse a la vez con otra tecla. Tiene muy diversos usos dependiendo del programa informático que utilicemos.

Tecla CONTROL: Debe pulsarse a la vez con otra tecla. Tiene muy diversos usos dependiendo del programa informático que utilicemos.

Tecla ESC: Se utiliza para cancelar una acción.

Tecla FIN: Sitúa el cursor al final de la línea.

Tecla INICIO: Sitúa el cursor al inicio de la línea.

Tecla INSERT: Permite cambiar entre los dos modos de escritura en un tratamiento de textos: inserción y sobreescritura.

Tecla INTRO: Confirma o inicia una acción. En un tratamiento de textos cambia a una nueva línea dando por terminado el párrafo. También se la conoce por "Return o Enter".

Tecla RETROCESO: Borra el carácter anterior al cursor. Situada en el teclado alfanumérico, está identificada por una flecha que señala en dirección izquierda.

Tecla SHIFT: Se debe pulsar a la vez con otra tecla. Permite alternar la escritura de mayúsculas/minúsculas y obtener los segundos signos que poseen las teclas.

Tecla SUPR: Borra el carácter sobre el que está situado el cursor.

Teclado alfanumérico: Es la parte central del teclado expandido de un ordenador. Con él escribimos los textos, pues contiene todos los caracteres que podemos teclear. Se le conoce también por teclado QWERTY, nombre dado por las seis primeras teclas de su hilera dominante.

Teclado estándar: Teclado que tenían los primeros ordenadores personales, estaba formado por 86 teclas.

Teclado expandido: Es el teclado más extendido actualmente en los ordenadores. Está compuesto por 102 teclas.

Teclas de ayuda a la edición de textos: Bloque de teclado numérico compuesto de seis teclas: Insert, Supr, Inicio, Fin, "Re Pág" y "Av Pág".

Teclas de cursores: Permiten desplazarse por la pantalla. Cada una está identificada con una flecha: arriba, abajo, izquierda y derecha.

Teclas de función: Doce teclas, identificadas de F1 hasta F12, situadas en la parte superior del teclado expandido. Cada programa informático asocia acciones propias a estas teclas, de tal forma que al pulsarlas se ejecutan.

Teclas guías: Teclas sobre las que se colocan inicialmente los dedos y que sirven de referencia para poder acceder al resto del teclado, son A S D F J K L Ñ y la barra espaciadora. El teclado numérico posee sus propias teclas guías: 5 6 7 e Intro.

Telefax: Aparato que combina las funciones de un teléfono y las funciones de un fax.

Trabajador: Persona que aporta su trabajo a cambio de una remuneración.

Tratamiento de textos: Ver procesador de textos.

U **Unidad de mando:** Poder de mandato en manos de una persona normalmente situada en los niveles superiores de la estructura jerárquica.

V **VARIABLES ENDÓGENAS:** Variables o elementos internos de la empresa, que permiten el correcto desarrollo de la empresa y facilitan la labor de intercambio con la sociedad.

VARIABLES EXÓGENAS: Variables o factores externos a la empresa y que condicionan su desarrollo.

Visor: Aparato que sirve para ampliar los documentos microfilmados.

W **WORDPAD:** Procesador de texto que se incluye en el sistema operativo Windows 95.

WRITE: Procesador de textos que acompaña al entorno gráfico Windows 3.x.

UNIDAD 1: LA EMPRESA Y SU ENTORNO

ACTIVIDAD 1:

- a) El fin de la empresa es la obtención de un Beneficio.
- b) La empresa es una unidad económica de Producción: produce bienes y servicios.
- c) La empresa es una organización que utiliza trabajo y capital: proporciona trabajo remunerado y emplea capital.
- d) La empresa proporciona beneficio al empresario, saldos a los trabajadores y bienes y servicios a la sociedad.

ACTIVIDAD 2

Asocia las siguientes funciones con los departamentos correspondientes:



SOLUCIONARIO A LAS ACTIVIDADES DE AUTOEVALUACIÓN

ACTIVIDAD 3

NOMBRE EMPRESA	NATURALEZA	NÚMERO DE EMPLEADOS	SECTOR DE ACTIVIDAD	TAMAÑO
CD SOFT	privada	uno	terciario	pequeña
Coop. "El Sur"	privada	varios	primario	pequeña
Ángel Suarez S.L.	privada	varios	terciario	mediana
Bodeguita Manolo	privada	uno	terciario	pequeña

UNIDAD 2: ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA

ACTIVIDAD 1:

La afirmación correcta es la c)

ACTIVIDAD 2:

Las afirmaciones correctas son la a) y la b), pues en la afirmación primera se ponen de relieve las relaciones existentes a lo largo de toda la organización, mientras que en la segunda afirmación se confirma la existencia de especialistas en las organizaciones funcionales.

UNIDAD 1: LA EMPRESA Y SU ENTORNO

ACTIVIDAD 1:

- a) El fin de la empresa es la obtención de un Beneficio.
- b) La empresa es una unidad económica de Producción: produce bienes y servicios.
- c) La empresa es una organización que utiliza trabajo y capital: proporciona trabajo remunerado y emplea capital.
- d) La empresa proporciona beneficio al empresario, sueldos a los trabajadores y bienes y servicios a la sociedad.

ACTIVIDAD 2

Asocia las siguientes funciones con los departamentos correspondientes:

- | | | |
|-------------------|-------|----------------------------|
| Aprovisionamiento | _____ | Toma decisiones esenciales |
| Financiación | _____ | Transformación |
| Dirección | _____ | Inversión |
| Producción | _____ | Formación |
| Personal | _____ | Compra de materias primas |
| Administración | _____ | Registros |
| Comercialización | _____ | Estudios de mercado |

ACTIVIDAD 3

NOMBRE EMPRESA	PÚBLICA o PRIVADA	NÚMERO DE PROPIETARIOS	SECTOR DE ACTIVIDAD	TAMAÑO
CD SOFT	privada	uno	terciario	pequeña
Coop. "El Sur"	privada	varios	primario	pequeña
Ángel Suarez S.L.	privada	varios	terciario	mediana
Bodeguita Manolo	privada	uno	terciario	pequeña

UNIDAD 2: ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA

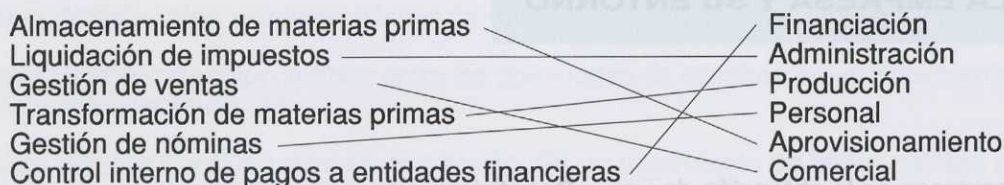
ACTIVIDAD 1:

La afirmación correcta es la c)

ACTIVIDAD 2:

Las afirmaciones correctas son la a) y la b), pues en la afirmación primera se ponen de relieve las relaciones existentes a lo largo de toda la organización, mientras que en la segunda afirmación se confirma la existencia de especialistas en las organizaciones funcionales.

ACTIVIDAD 3:



UNIDAD 3: COMUNICACIONES ORALES

ACTIVIDAD 1:

Por ejemplo:

- Emisor: Realicé yo la llamada.
- Codificación: Estuve hablando en inglés con un amigo que vive en Inglaterra.
- Mensaje: Le comuniqué mi deseo de ir este verano a Inglaterra.
- Canal: Empleé el teléfono.
- Ruido: Mi madre me llamó a cenar.
- Descodificación: Mi amigo mostró su alegría ante el mensaje y me ofreció su casa para mi estancia.
- Receptor: Mi amigo.
- Retroalimentación: Creo que iré a Inglaterra pues la estancia será gratuita.

ACTIVIDAD 2:

Empatía es la capacidad de poderse identificar con el estado de ánimo de otra persona. Es conveniente que las personas la desarrollen para comprender mejor a las personas con las que se relacionan.

ACTIVIDAD 3:

Por ejemplo, llamaría por teléfono al representante de la Comunidad de Madrid y disculparía a mi superior. Le indicaría al representante el olvido de mi superior de consultar su agenda antes de fijar la cita y le comentaría la posibilidad de una próxima reunión teniendo la agenda delante.

ACTIVIDAD 4:

Por ejemplo, en primer lugar intentaría identificar a la persona que ha llamado. Luego me disculparía porque mi superior no le puede atender. Por último, intentaría descubrir los motivos de su llamada.

ACTIVIDAD 5:

Para efectuar una llamada a París, marcaría:

- 07 (prefijo internacional)
- 33 (prefijo del país)
- 1 (prefijo de la ciudad)
- el número de abonado

ACTIVIDAD 6:

El interfono sirve para comunicarse de una habitación a otra dentro del mismo edificio. El dictáfono sirve para realizar dictados y transcribirlos.

UNIDAD 4: LA COMUNICACIÓN ESCRITA I

ACTIVIDAD 1:

Introducción:

Amigo Pepe:

Siento no haber podido ir a felicitarte por el día de tu cumpleaños.

Cuerpo:

Me levanté con un dolor de garganta y de cabeza terribles. Aunque me tomé una aspirina, los dolores persistían. Comencé a ponerme peor por momentos. El termómetro marcó 39 grados de temperatura. Ante ello, opté por meterme en la cama y no salir. Cuando vino el médico de urgencias dijo que tenía un fuerte catarro y me recetó unas pastillas. Llevo ya 4 días en casa y hoy me encuentro mejor.

Conclusión:

El sábado me acercaré a tu casa para felicitarte y probar esa tarta de chocolate que espero me hayas guardado. Un saludo.

ACTIVIDAD 2:

"Estimado Sr.:

Ud. ya conoce las ventajas que le puede ofrecer nuestro bco. Poseemos C/ctes de muy diversas condiciones, ofrecemos un máx. int. y unas mín. coms. Contamos además con un C. de admón. de gran prestigio lo que disminuye en gran medida riesgos. En fin. nuestro bco. es inmejorable. Si desea mayor inf., gustosamente se la enviaremos a la dir. que Ud. nos indique. Si por el contrario desea llamarnos por tfno., puede hacerlo al núm. que aparece en el membrete de esta carta".

ACTIVIDAD 3:

Por ejemplo:

MENSAJE DE FAX

A la atención de: Sr. Piqueras

Empresa/institución: Hotel Sera

De: Manuel Orts.

Comentario:

Documentos olvidados.

Fecha: 30 de junio de 1996

Número de páginas incluida ésta: 23

UNIDAD 5: LA COMUNICACIÓN ESCRITA II

ACTIVIDAD 1:

- a) Falsa. La conclusión finaliza la exposición de los hechos aportando una idea resumen del contenido de la carta. El cierre se refiere a la despedida, firma, posdata y anexos.
- b) Verdadera.
- c) Falsa. Pues si ha escrito s/ref. SS/5-97 indica una "su referencia" utilizada como contestación a una carta recibida de otra empresa cuya referencia era n/ref. SS/5-97.
- d) Falsa. Las cartas de reclamación sirven para exponer quejas y solicitar una explicación no como respuesta a una carta de rechazo o negación.
- e) Verdadera.

ACTIVIDAD 2:

El Decano de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Autónoma de Madrid	Encabezamiento
SALUDA	
a los Directores de los distintos Departamentos y les invita al vino de honor que con objeto de la festividad de Navidad tendrá lugar el próximo 20 de diciembre	Cuerpo
Aurelio Sánchez Quesada Aprovecha esta oportunidad para desearles unas felices fiestas.	Cierre
Madrid, 15 de diciembre	

ACTIVIDAD 3:

Si escribes una carta a tus mejores clientes para regalarles un viaje, con todos los gastos pagados, a Brasil estarás redactando una carta circular externa.
 Las notas interiores tienen carácter informal. Debemos poner la fecha en el encabezamiento.
 Un saluda no lleva firma, aspecto obligado en el cierre de un certificado.
 Si queremos comunicar a los empleados del centro la celebración de una reunión el martes que viene utilizaremos una carta circular interior informativa o una nota interior.

ACTIVIDAD 4:

El Oficio es un escrito utilizado por los organismos oficiales. El Certificado puede ser redactado por cualquier persona u organismo público o privado.

ACTIVIDAD 5:

- a) Nota interior.
- b) Instancia.
- c) Certificado.
- d) Circular interna.
- e) Saluda.
- f) Circular externa.

UNIDAD 6: LA CORRESPONDENCIA EN LA EMPRESA

ACTIVIDAD 1:

- I. b)
- II. c)
- III. a)

ACTIVIDAD 2:

Para enviar un catálogo de mis productos utilizaré el mailing.

En el acuse de recibo el remitente recibe una tarjeta firmada por el receptor de la comunicación.

El reembolso se utiliza para comprar por correo.

Si quiero que un paquete llegue lo antes posible utilizaré el Postal Express o la correspondencia urgente. Si es un servicio internacional utilizaré el EMS Postal Express Internacional.

Para mandar dinero usaré el giro postal o el envío de valores declarados, aunque con este último podré también mandar por correo documentos notariales, joyas e incluso sellos.

ACTIVIDAD 3:

Fecha rec.	Nº registro	Destinatario	Asunto	Procedencia	Anexos
10/04/96	1256	Director General	Personal	Industrias S.A.	?
10/04/96	1257	I+D	Resultado pruebas	Lanbindus S.L.	2

ACTIVIDAD 4:

Fecha sal.	Nº registro	Remitente	Asunto	Destinatario	Anexos
14/05/96	2356	Sr. Ruiz - Producción	Cese fabricación	Price, S.A.	no
14/05/96	2357	Sr. Ruiz - Producción	Cese fabricación	Peter S.A.	no

ACTIVIDAD 5:

- La a) es falsa, porque la fecha en que llegó el envío debe apuntarse en el Registro de Entrada.
- La b) también es falsa porque al ser un documento internacional (Lisboa) debemos utilizar el EMS Postal Express Internacional.
- La afirmación c) es falsa porque las anotaciones de los Registros de Entrada y de Salida son independientes las unas de las otras.
- La d) es también falsa pues además de pesarla deberemos franquearla correctamente según el peso y el tipo de correspondencia utilizado.

UNIDAD 7: SISTEMAS DE CLASIFICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

ACTIVIDAD 1:

Ordenación alfabética de los miembros de la familia:

- Cardona Alonso, Ramón.
- Cardona Cardona, Patricia.
- Cardona Herrera, Lorenza.
- Cardona Herrera, Ramón.
- Cardona Herrero, Patricia.
- Cardona Herrero, Ramón.
- Cardona Huertas, Alfonso.
- Herrera Domínguez, Patricia.
- Herrero Badía, Lorenza.

ACTIVIDAD 2:

Andalucía:	Córdoba:	Montoro
	Granada:	Pinos Puente
	Jaén:	Jaén
Castilla-La Mancha:	Albacete:	Alcáraz La Roda
	Ciudad real:	Almadén Ciudad Real Tomelloso Valdepeñas
	Cuenca:	Cuenca
	Toledo:	Talavera de la Reina
Extremadura:	Badajoz:	Don Benito
	Cáceres:	Plasencia
Madrid:	Madrid:	Aranjuez
Murcia:	Murcia:	Molina de Segura

ACTIVIDAD 3:

11-3-96	Asturias	Asturias	Langreo	Camañas Pons, Hector
11-2-97	Castilla-León	Burgos	Aranda de Duero	Ayto. de Aranda
27-2-97	La Rioja	Logroño	Logroño	Hotel D. Juan
	País Vasco	Vizcaya	Portugalete	Azpeitia Coria, Alberto
11-3-97	Castilla-León	Burgos	Aranda de Duero	Ayto. de Aranda
			Burgos	Millán Loyola, Eduardo Lafita, S.A.

UNIDAD 8: EL ARCHIVO**ACTIVIDAD 1:**

Los períodos de conservación serán:

- Libro de Cuentas Anuales: seis años.
- Nómina de un trabajador: cinco años como mínimo.
- Factura de compra de máquina fotocopiadora: hasta que la máquina caiga en desuso y se retire
- Factura de alquiler del bajo donde está ubicada la empresa: seis años.
- Justificante de gastos de dietas de un trabajador: seis años.
- Documento de inscripción de una marca en el Registro de Propiedad Industrial: hasta que la empresa vendiera la marca o desapareciera junto con la empresa cuando ésta se disolviera.

ACTIVIDAD 2:

- a) Falso. La factura de la compra no debe tirarse mientras tenga vida útil la nevera, tanto si son 6 años como 20.
- b) Falso pues deben guardarse en lugar seguro y unas cajas de madera en una carpintería no es un lugar muy seguro sobre todo en caso de incendio.
- c) No. El objetivo de los archivos de microfilm es principalmente ahorrar espacio.
- d) Falso. Porque un archivo activo puede ser destruido siempre que se haya cumplido los plazos establecidos por la ley, sin que se haya convertido en un archivo inactivo.
- e) Verdadero.
- f) No es cierto. La impresora imprime y el módem posibilita la comunicación con otros ordenadores.
- g) Verdadero.

UNIDAD 10: OPERATORIA DE TECLADOS EN ORDENADORES Y MÁQUINAS ELECTRÓNICAS**ACTIVIDAD 1:**

- a) Máquinas de escribir electrónicas.
- b) Máquinas de escribir mecánicas.
- c) Máquinas de escribir eléctricas.
- d) Máquinas de escribir eléctricas y electrónicas.
- e) Máquinas de escribir electrónicas.

ACTIVIDAD 2:

- a) Falso.
- b) Verdadero.
- c) Verdadero.
- d) Falso.
- e) Verdadero.

ACTIVIDAD 3:

- a) Teclado alfanumérico
- b) Teclado alfanumérico y teclado numérico.
- c) Teclado alfanumérico.
- d) Teclado alfanumérico y teclado numérico.
- e) Teclado alfanumérico.

ACTIVIDAD 4:

- a) El cursor (línea parpadeante) baja una línea.
- b) Se escribe la palabra "hola" en minúsculas.
- c) El cursor se coloca sobre la letra "a".
- d) La letra "a" se borra.
- e) Se escribe la letra "A", en mayúsculas.
- f) Se escribe el signo }
- g) El cursor cambia al principio de la siguiente línea.
- h) El indicador de "Bloq Mayús" se ilumina.
- i) Se escribe la palabra "PIEDRA", en mayúsculas.
- j) El cursor se desplaza dos espacios a la derecha.
- k) El cursor sube a la línea superior.

ACTIVIDAD 5:

Con el método de escritura al tacto se consigue:

- Utilizar los diez dedos para escribir
- Aumentar la precisión en la escritura y, en consecuencia, cometer menos errores.
- Aumentar la velocidad.
- Disminuir el cansancio.

Sin embargo, si no se usa un método de aprendizaje:

- No se llega a utilizar todos los dedos
- Se mira constantemente el teclado y no se sabe obtener algunos signos
- Se escribe despacio
- Se cometen continuos errores.

ACTIVIDAD 6:

Sólo la opción c) es correcta, ya que:

- a) La postura de todo el cuerpo influye en el rendimiento, sino se respeta aparece la fatiga y con ella el aumento del número de errores, e incluso la aparición de posibles lesiones.
- b) Cada tecla se pulsa siempre con el mismo dedo.
- d) La tecla R pertenece a la hilera dominante.

Madrid:	Madrid:	Aranjuez
Murcia:	Murcia:	Molina de Segura

ACTIVIDAD 3:

11-3-96	Asturias	Asturias	Langreo	Camañas Pons, Hector
11-2-97	Castilla-León	Burgos	Aranda de Duero	Ayto. de Aranda
27-2-97	La Rioja	Logroño	Logroño	Hotel D. Juan
	País Vasco	Vizcaya	Portugalete	Azpeltia Coria, Alberto
11-3-97	Castilla-León	Burgos	Aranda de Duero	Ayto. de Aranda
			Burgos	Millán Loyola, Eduardo
				Lafita, S.A.

A continuación se exponen las soluciones de la simulación expuesta en la unidad 9 de este Módulo. Los escritos que se proponen son de carácter orientativo, por lo que tu solución puede diferir de la aquí presentada y ser perfectamente correcta.

Los ejercicios de preparación de sobres y etiquetas son prácticas de operatoria de teclados, por lo que tu respuesta será correcta en la medida en que hayas cumplido las normas que estudiaste en la unidad correspondiente. Los modelos que a continuación se proponen, de nuevo son una guía en cuanto al tamaño de letra, márgenes, encuadros, etc.

PARTE 1ª: CREACIÓN DE LA EMPRESA

En relación al informe solicitado por el señor Javier Pontones relativo a la estructura organizativa de la empresa J.P. CICLOS, remito las siguientes conclusiones:

(Dado que la actividad principal de la empresa es la comercialización de bicicletas al por mayor, en el organigrama habría que suprimir la función de producción pues en ningún momento se desarrolla la actividad de fabricación o transformación de bicicletas.

(Por otro lado, debido a que se trata de una empresa pequeña, en concreto de 12 trabajadores, se puede decir que todos realizan de todo y que algunas de las funciones señaladas en el organigrama podían ser incluidas dentro de una única función. De este modo la función de financiación y personal serían absorbidas por la función administrativa encargándose una sola persona de llevar al día toda la documentación, la contabilidad, control interno.

(Por lo tanto, el nuevo organigrama de la empresa sería el siguiente:

SOLUCIONARIO AL SUPUESTO DE SIMULACIÓN



Siendo las funciones a desarrollar en la empresa las siguientes:

- Administración:
Llevar al día la documentación.
Liquidar impuestos.
Registro de documentos.
Control pagos y cobros.
Gestión de nóminas.
- Compras:
Compras productos terminados.
Control del stock.
- Comercialización:
Gestión de ventas (clientes y facturación).
Distribución física del producto.

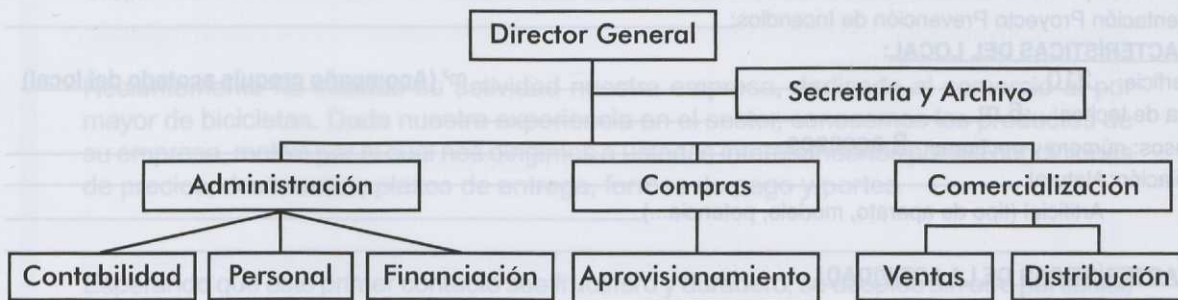
A continuación se exponen las soluciones de la simulación expuesta en la unidad 9 de este Módulo. Los escritos que se proponen son de carácter orientativo, por lo que tu solución puede diferir de la aquí presentada y ser perfectamente correcta.

Los ejercicios de preparación de sobres y etiquetas son prácticas de operatoria de teclados, por lo que tu respuesta será correcta en la medida en que hayas cumplido las normas que estudiaste en la unidad correspondiente. Los modelos que a continuación se proponen, de nuevo son una guía en cuanto al tamaño de letra, márgenes, encuadres, etc.

PARTE 1ª: CREACIÓN DE LA EMPRESA

En relación al informe solicitado por el señor Javier Pontones relativo a la estructura organizativa de la empresa J.P. CICLOS, remito las siguientes conclusiones:

- ⟨ Dado que la actividad principal de la empresa es la comercialización de bicicletas al por mayor, en el organigrama habría que **suprimir la función de producción** pues en ningún momento se desarrolla la actividad de fabricación o transformación de bicicletas.
- ⟨ Por otro lado, debido a que se trata de una empresa pequeña, en concreto de 12 trabajadores, se puede decir que todos realizan de todo y que algunas de las funciones señaladas en el organigrama podían ser incluidas dentro de una única función. De este modo **la función de financiación y personal serían absorbidas por la función administrativa** encargándose una sola persona de llevar al día toda la documentación, la contabilidad, control interno de cobros y pagos, gestión de nóminas, etc.
- ⟨ Por lo tanto, el nuevo organigrama que se propone al señor Pontones para su empresa es el siguiente:

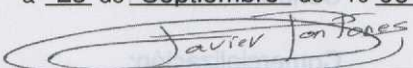


Siendo las funciones a desarrollar en la empresa las siguientes:

- Administración:
 - Llevar al día la documentación.
 - Liquidar impuestos.
 - Registro de documentos.
 - Control pagos y cobros.
 - Gestión de nóminas.
- Compras:
 - Compras productos terminados.
 - Control de stock.
- Comercialización:
 - Gestión de ventas (clientes y facturación).
 - Distribución física del producto.

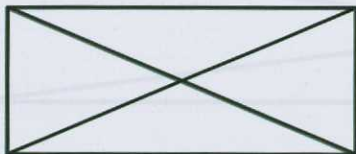
Núm. ENTRADA	FECHA ENTRADA	Núm de EXPEDIENTE
Nº ENTRADA		APORTACIÓN A
EN ZONA		Nº ENTRADA
DECRETO		Nº EXPEDIENTE
UNIDAD DE DESTINO		RECURSO AL
TRÁMITE		ACUERDO Nº
PLAZO		RESUELTO POR
TEMA		RELACIÓN CON
LOCALIZACIÓN		EXPEDIENTE Nº

1	DATOS PERSONALES DEL SOLICITANTE			
Apellido y nombre JAVIER PONTONES SANZ				
Domicilio (calle o plaza) C/ MANZANARES			Nº 10	Piso 7
Municipio ARGANDA			Puerta B Escal	
			D. N. I. núm 44007748	

2	SOLICITUD DE LICENCIA DE APERTURA DE LOCAL DESTINADO A: <u>Comercial de Bicicletas</u>
EMPLAZAMIENTO <u>Avda. Cervantes, 107</u>	
SITUACIÓN (planta baja, entreplanta, sótano, nave, piso,...): <u>Planta baja</u>	
ANTECEDENTES DE PERMISOS MUNICIPALES:	
Licencia de instalación: _____	
Licencia de apertura: _____	
Presentación Proyecto Prevención de Incendios: _____	
CARACTERÍSTICAS DEL LOCAL:	
Superficie: <u>210</u>	m ² (Acompañó croquis acotado del local)
Altura de techos: <u>6 m</u>	
Accesos: número y anchuras: <u>2 accesos</u>	
Ventilación: Natural _____	
Artificial (tipo de aparato, modelo, potencia...) _____	
CARACTERÍSTICAS DE LA ACTIVIDAD:	
Proceso de trabajo: _____	
Productos y cantidades a almacenar (especificación, en su caso, de la composición química y fisico-química de dichos productos): <u>BICICLETAS</u>	
Motores, máquinas, instalaciones y aparatos, con indicación de sus potencias: _____	
Nº de operarios: <u>5 operarios y 1 jefe de almacén</u>	
Medidas correctoras previstas, según la índole de la actividad: _____	
Contra incendios: _____	
Ruidos y vibraciones: _____	
Humos y Gases: _____	
Polvo: _____	
Aguas residuales: _____	
Radiaciones: _____	
	a <u>23</u> de <u>Septiembre</u> de <u>1996</u>
	

Actividad b): Solicitud licencia.

PARTE 2ª: APROVISIONAMIENTO



Avda. Cervantes, 107
28003 Arganda, Madrid.
Telf.- (91) 7100210
Fax.- (91) 7104556

A LA ATENCIÓN DE:

ZEPELINS S.A.
Polígono Industrial de Alboraya, 34
46120 Valencia

REMITIDO POR:

20 de octubre de 1996

Srs,

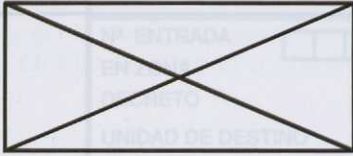
Recientemente ha iniciado su actividad nuestra empresa, dedicada al comercio al por mayor de bicicletas. Dada nuestra experiencia en el sector, conocemos los productos de su empresa, motivo por el cual nos dirigimos a ustedes interesándonos por las condiciones de precios, descuentos, plazos de entrega, formas de pago y portes.

Esperando que este primer contacto sea fructífero y duradero, se despide sin otro particular,

Javier Pontones Sanz

Director General

Actividad a): Carta solicitando información.



Avda. Cervantes, 107
28003 Arganda, Madrid.
Telf.- (91) 7100210
Fax.- (91) 7104556

DATOS PERSONALES DEL SOLICITANTE

MONDEAS BICICLETAS, S.A.
Polígono Industrial de Jijona s/n
03030 Alicante

28 de octubre de 1996

Distinguidos señores,

Según conversación telefónica mantenida con ustedes el pasado 10 de marzo le detallo a continuación el pedido:

(MONDEAS (ref.- Mzx): 20 unidades a 9.000 ptas.

Según lo acordado esperamos recibir a la dirección del membrete este pedido en la próxima semana.

El pago se efectuará al contado a la entrega del pedido con lo que se nos concederá un descuento por pronto pago del 5% del importe bruto de factura.

Muy atentamente,

Director General

Actividad c): Carta de pedido.

En la factura enviada por la empresa MONDEAS BICICLETAS no figura el descuento por pronto pago del 5% que forma parte de sus condiciones de venta.

Avda. Cervantes, 107
28003 Arganda, Madrid
Telf.- (91) 7100210
Fax.- (91) 7104556

FECHA: 2 - 11 - 96

A LA ATENCIÓN DE:

Nombre: _____
Empresa: FUENTES CICLO
Número de FAX: 7102989

REMITIDO POR:


J.P. CICLOS

TEMA:

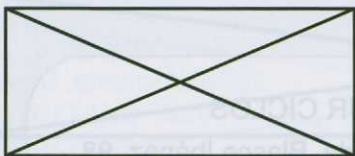
El pedido entregado el 2 de noviembre consta de 23 bicicletas SANCHÍS ref.- 1001. cuando deberían haberse entregado 25, tal y como consta en albarán.

Nº DE HOJAS REMITIDAS INCLUIDAS ESTA: 1

En la factura enviada por la empresa MONDEAS BICICLETAS no figura el descuento por pronto pago del 5% que forma parte de sus condiciones de venta.

<p style="text-align: right;">Avda. Cervantes, 107 28003 Arganda, Madrid Telf.- (91) 7100210 Fax.- (91) 7104556</p>	
FECHA:	<u>3 - 10 - 96</u>
A LA ATENCIÓN DE:	Nombre: _____ Empresa: <u>MONDEAS BICICLETAS S.A.</u> Número de FAX: <u>5241317</u>
REMITIDO POR:	J.P. CICLOS
TEMA:	<p>Rogamos revisen la copia de la factura 0023 pues debería incluir el descuento del 5% por pronto pago según las condiciones pactadas en conversación telefónica.</p> <p style="text-align: center;">Muy atentamente,</p> 
Nº DE HOJAS REMITIDAS INCLUIDAS ESTA:	<u>1</u>

PARTE 3ª: COMERCIALIZACIÓN



Avda. Cervantes, 107
28003 Arganda, Madrid.
Telf.- (91) 7100210
Fax.- (91) 7104556

TOUR
C/ Nonell, 105
08021 Barcelona

12 de diciembre de 1996

CANTIDAD	CONCEPTO	IMPORTE
3 unid. - 13.500	MONDEAS	40.500
5 unid. - 12.000	SANCHIS	60.000
		TOTAL: 100.500

Tenemos el gusto de comunicarles que hemos puesto en marcha una empresa dedicada a la comercialización de las mejores marcas de bicicletas del mercado.

Nos dirigimos especialmente a usted como gerente de una empresa minorista de bicicletas, para invitarle a conocer nuestros productos visitando nuestra tienda-exposición de la dirección del membrete y para facilitarle cualquier información sobre las mejores condiciones de venta del mercado.

Sin otro particular, se despide atentamente,

Javier Pontones

Director General

Condiciones:

Portes

pagados

de pago

Director General

Lugar entrega

resto tres plazos

Actividad a): Carta de presentación.

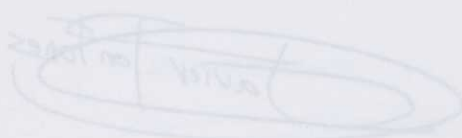
SOLUCIONARIO AL SUPUESTO DE SIMULACIÓN



En la factura enviada por la empresa MONDEAS BICICLETAS no figura el IVA que forma parte de sus condiciones de venta.

<input type="radio"/>		
<input type="radio"/>	TOUR C/ Nonell, 105 08021 Barcelona	TUR CICLOS Avda. Blasco Ibáñez, 98 46021 Valencia
<input type="radio"/>		
<input type="radio"/>		
<input type="radio"/>	A PEDALES C/ Batalla del Salado, 32 28034 Madrid	TOPEBICI C/ Velázquez, 71 28870 Barcelona
<input type="radio"/>		
<input type="radio"/>		
<input type="radio"/>		
<input type="radio"/>		
<input type="radio"/>		

Actividad b): Etiquetas.



Director General

Nº DE HOJAS REMITIDAS INCLUIDAS EN ESTE 1

PARTE 4ª: GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA

Avda. Cervantes, 107
28003 Arganda, Madrid
Telf.- (91) 7100210
Fax - (91) 7104556

Fecha 20 diciembre 96

PEDIDO EN FIRME

Nº 1

Agente: LC

A D./Dña. Pedro Pons Puello

Dirección C/ Batalla del Salado, 32 Población 28034 Madrid

Teléfono _____ Plazo de Entrega 3 días

CANTIDAD	CONCEPTO	IMPORTE
3 unid. · 13.500	MONDEAS	40.500
5 unid. · 12.000	SANCHÍS	60.000
		TOTAL: 100.500

Condiciones:

Portes Forma de pago Lugar entrega

pagados

30% con la entrega,
resto tres plazos

SOLUCIONARIO AL SUPUESTO DE SIMULACIÓN

Avda. Cervantes, 107
28003 Arganda, Madrid
Telf.- (91) 7100210
Fax.- (91) 7104556

Fecha	Nº Factura
20-12-96	001

Cliente	
A PEDALES	

Descripción	Cantidad	Precio	Importe
MONDEAS	3 unid.	13.500	40.500
SANCHÍS	5 unid.	12.000	60.500
Bruto			100.500
Descuento			
Base Imponible			100.500
IVA (16%)			16.080
TOTAL			122.180

Fecha Vencimiento

Fecha de pago

Actividad c): Factura.

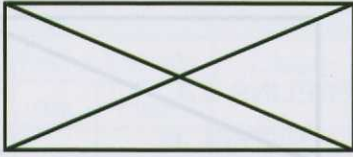
TOTAL: 100.500	
----------------	--

Condiciones: pagados

Lugar: entrega

Forma de pago: 30% con la entrega resto tres plazos

PARTE 4ª: GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA



Avda. Cervantes, 107
28003 Arganda, Madrid
Telf.- (91) 7100210
Fax.- (91) 7104556

Javier Pontones Sanz, con DNI 44007748 y domicilio en el número 10 de la calle Manzanares, en la localidad de Arganda, expone:



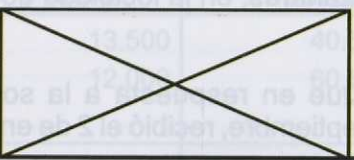
1. Que en respuesta a la solicitud de licencia de apertura practicada el 23 de septiembre, recibió el 2 de enero la notificación por la que se le denegaba la licencia.
2. Dicha resolución se debió al hecho de que el local comercial de la avenida Cervantes número 107 en el que se pretende ubicar la empresa era propiedad del Ayuntamiento.

Por ser este argumento erróneo, circunstancia que demuestro presentando la fotocopia del contrato de compra-venta que acompaña el presente escrito, solicito la concesión lo antes posible de la mencionada licencia de apertura.

Arganda, 2 de enero de 1996

Sra. Alcaldesa de Arganda

Actividad b): Instancia.

			
Ayuntamiento de Arganda Concejalía de urbanismo Plaza del Ayuntamiento, 3 28072 Arganda (Madrid)		Avda. Cervantes, 107 28003 Arganda, Madrid Telf. - (91) 7100210 Fax - (91) 7104556	
		Avda. Cervantes, 107 28003 Arganda, Madrid Telf. - (91) 7100210 Fax - (91) 7104556	
Fecha	Nº Factura	A PEDALES	
20-12-96	001		
Descripción			
Avda. Cervantes, 107, 28003 Arganda Madrid Telf.- (91) 7100210 Fax.- (91) 7104556			

SE OTORGAN LA ORGANIZACIÓN DE

REGISTRO DE LA CORRESPONDENCIA:



Avda. Cervantes, 107
28003 Arganda, Madrid
Telf.- (91) 7100210
Fax.- (91) 7104556

13 de enero de 1997

Srs,

Nos es grato comunicarles que el próximo día 15 de marzo a las 12 del mediodía celebraremos en nuestro domicilio habitual un aperitivo con motivo del reciente comienzo de la actividad de nuestra empresa.

Esperamos contar con su presencia, muy atentamente,

Javier Pontones

Director General

Actividad c): Invitación.

<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	MONDEAS BICICLETAS P .I. Jijona s/n 03030 Alicante	ZEPELINS S.A. P .I. Alboraya, 34 46120 Valencia
<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	SILVANO SYSTEMS Vía Maranello, 43 23456 Vigevano (Pavia)	FUENTES CICLOS Ctra. nac. III, 560 28003 Arganda (Madrid)
<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>		

Actividad d): Etiquetas proveedores.

Javier Fontones

Director General

Actividad d): Etiquetas proveedores.

REGISTRO DE LA CORRESPONDENCIA:

ENTRADA			Clase	Remitente	Destinatario	Asunto
nº de orden de entrada	Fecha Entrada					
	día	mes				
1	2	enero	carta oficial	Ayto. Arganda	Javier Pontones	Denegación licencia
2	24	febrero	carta oficial	Ayto. Arganda	Javier Pontones	Concesión licencia
3	24	febrero	carta	Mondeas Bicicletas	J.P. CICLOS	Cambio dirección

SALIDA			Clase	Anexos	Destinatario	Asunto
nº de orden de salida	Fecha Salida					
	día	mes				
1	23	sept.	solicitud	croquis local	Ayto. Arganda	Solicitud licencia de apertura
2	20	oct.	carta		MONDEAS BIC./ ZEPELINS/ SILVANO SYSTEMS/ FUENTES CICLOS	Solicitud info.
3	28	oct.	carta pedido		MONDEAS BIC./ ZEPELINS/ SILVANO SYSTEMS/ FUENTES CICLOS	
4	12	dic.	carta presentación		A PEDALES, TOUR, TUR CICLOS, TOPEBICI	
5	2	enero	instancia alegaciones	fotocopia contrato de compra-venta	Ayto. Arganda	Solicitud licencia
6	13	enero	invitaciones		MONDEAS BIC./ ZEPELINS/ SILVANO SYSTEMS/ FUENTES CICLOS/ A PEDALES/ TOUR TUR CICLOS/ TOPEBICI	

SOLUCIONARIO AL SUPUESTO DE SIMULACIÓN

PARTE 5ª: ARCHIVO

REGISTRO DE LA CORRESPONDENCIA:

Actividad a)

A continuación se propone una clasificación temática de los documentos generados desde el comienzo de la actividad de la empresa J.P. CICLOS.

Clase	Fecha Entrada		n.º de orden de entrada
	mes	día	
A.- CONSTITUCIÓN DE J.P. CICLOS: Documentos: - Licencia de apertura - Informe organigrama.	enero	2	1
B.- CORRESPONDENCIA: ENVIADAS: Documentos: - Cartas de presentación. (4) - Solicitudes de información. (4) - Instancia. - Invitaciones	febrero	24	2
RECIBIDAS: Documentos: - Notificación del Ayuntamiento. (2) - Cambio de domicilio proveedor.	febrero	24	3
C.- PEDIDOS: A PROVEEDORES: Documentos: - Cartas de pedido. (4) DE CLIENTES: Documentos: - Hoja de pedido. (A PEDALES)	sept.	23	1
D.- FACTURAS: RECIBIDAS: (4) EMITIDAS: Documentos: - Factura de A PEDALES	oct.	20	2
E.- FAX: Documentos: - A MONDEAS BICICLETAS. - A FUENTES CICLOS	oct.	28	3
F.- REGISTRO DE LA CORRESPONDENCIA: De ENTRADA. De SALIDA.	dic.	12	4
G.- IMPRESOS: Documentos: - Carta Comercial. - Hoja de pedido. - Facturas. - Sobres. - Hoja de fax. - Etiquetas adhesivas.	enero	2	5
	enero	13	6

Actividad b)

Sería conveniente utilizar un criterio de **clasificación mixto**, por ejemplo, numérico y cronológico.

El **criterio numérico** ordena los pedidos de menos a más recientes. Podría consistir por ejemplo en la asignación de un número de tres cifras, de modo que los cuatro pedidos realizados hasta el momento llevarían asignados los números:

MONDEAS: 001
ZEPELINS: 002
SILVANO SYSTEMS: 003
FUENTES: 004

Además, dentro de la carpeta o archivo de los pedidos efectuados podrían separarse por meses o semanas. Así se clasificarían por ejemplo, de 1 de noviembre a 30 de noviembre, de 1 de diciembre a 31 de diciembre, etc.

Actividad c)

En primer lugar acudirías al archivo de pedidos a clientes. Si se clasificaron los pedidos en función del anterior criterio, habría que buscar primero en función del mes en que se realizó y segundo en función del número.

ACTIVIDADES DE
HETEROEVALUACIÓN

INTRODUCCIÓN

ACTIVIDADES DE HETEROEVALUACIÓN

Las actividades de heteroevaluación son bien distintas de las que el profesor planteaamos, son actividades que el alumno realiza para comprobar si ha comprendido los conceptos de un profesor-tutor que le explica los fallos detectados en las respuestas.

Las actividades de heteroevaluación son así un nexo de unión entre el profesor y el alumno, sirviendo de instrumento de control por parte del tutor del rendimiento de aquél, lo que puede incidir en la calificación final. También te sirven a ti, te ayudan a estudiar, te motivan y orientan sobre el grado de comprensión de la materia.

La principal diferencia reside en tu propia respuesta. Al contestar a estas cuestiones debes emplear y relacionar todos los conceptos aprendidos en la unidad que puedan ser útiles para la explicación, pero sin dar una simple definición, sino razonando con ellos. También puedes emplear ejemplos reales o casos de tu experiencia personal, sobre todo cuando se te pide que des tu opinión o que pongas ejemplos. Ten presente que la respuesta a estas cuestiones es abierta, esto es, no se trata de un problema matemático de tan solo una solución válida, sino que estarán bien respondidas en la medida en que razones empleando y relacionando los conceptos aprendidos en el Módulo, o incluso, apoyándote en ideas de otros Módulos del Ciclo.

Recuerda, al responder a estas cuestiones de heteroevaluación, no temas extenderte, da una contestación lo más completa y razonada posible, utiliza ideas diversas para apoyar tu argumento, y escucha y pregunta al profesor cuando evalúe tus respuestas.

Lavadoras	15%
Secadoras	25%
Frigoríficos	35%
Cecinas	40%

¿Cuál sería la estructura organizativa más apropiada para esta empresa: lineal, funcional, matricial? ¿Por qué has elegido esa estructura y no otra? Representala gráficamente.

ACTIVIDAD 3: Piensa en una empresa de fabricación y comercialización de muebles. Identifica todos los elementos que puedas encontrar. Distingue las personas, los bienes y las estructuras organizativas de la empresa. ¿En qué medida se diferencian estas estructuras organizativas de las anteriores? Razona tu respuesta. En caso de que no sea así, ¿cómo se diferencian?

INTRODUCCIÓN

Las actividades de heteroevaluación que a continuación te planteamos, son bien distintas de las actividades que, intercaladas en las unidades, has ido realizando. En primer lugar, no cuentas con un solucionario para comprobar si has contestado correctamente, por lo que requieren la orientación de un profesor-tutor que te explique los fallos detectados en tus respuestas.

Las actividades de heteroevaluación son así un nexo de unión entre el profesor y el alumno, sirviendo de instrumento de control por parte del tutor del rendimiento de aquél, lo que puede incidir en la calificación final. También te sirven a ti, te ayudan a estudiar, te motivan y orientan sobre el grado de comprensión de la materia.

La principal diferencia reside en tu propia respuesta. Al contestar a estas cuestiones debes emplear y relacionar todos los conceptos aprendidos en la unidad que puedan ser útiles para la explicación, pero sin dar una simple definición, sino razonando con ellos. También puedes emplear ejemplos reales o casos de tu experiencia personal, sobre todo cuando se te pide que des tu opinión o que pongas ejemplos. Ten presente que la respuesta a estas cuestiones es abierta, esto es, no se trata de un problema matemático de tan solo una solución válida, sino que estarán bien respondidas en la medida en que razones empleando y relacionando los conceptos aprendidos en el Módulo, o incluso, apoyándote en ideas de otros Módulos del Ciclo.

Recuerda, al responder a estas cuestiones de heteroevaluación, no temas extenderte, da una contestación lo más completa y razonada posible, utiliza ideas diversas para apoyar tu argumento, y escucha y pregunta al profesor cuando evalúe tus respuestas.

UNIDAD 1: LA EMPRESA Y SU ENTORNO

ACTIVIDAD 1:

Por lo estudiado en la unidad podemos distinguir como elementos de una empresa a: las personas (empresario y trabajadores), los bienes (patrimonio y materiales) y la estructura (organización).

Piensa en una empresa de fabricación y comercialización de muebles. Identifica todos los elementos que puedes encontrar. Distingue las personas, los bienes y la estructura organizativa de la empresa.

ACTIVIDAD 2:

Imagínate que trabajas en una agencia de viajes. Una vez has conocido las funciones que pueden desempeñarse en una empresa (organización, producción, aprovisionamiento, comercialización, financiación, administración e investigación) indica cuáles de ellas podrían ejecutarse en la agencia en la que tu trabajas y cuáles no. Razona el porqué de tu respuesta.

ACTIVIDAD 3:

Toda empresa está incluida en un entorno que le condiciona y le afecta directamente. Un buen empresario debe ser capaz de aprovechar las *oportunidades* que le presenta el entorno y superar las *amenazas* que rodean su empresa.

Imagina que trabajas en una empresa de transportes por carretera (camiones). Enumera posibles oportunidades y amenazas que se pueden presentar en el entorno en el que operas.

ACTIVIDAD 4:

Piensa en empresas del sector primario, del sector secundario y del sector terciario. Explica qué las caracteriza para que pertenezcan a estos sectores de actividad.

UNIDAD 2: ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA

ACTIVIDAD 1:

Las funciones básicas a cumplir, no son iguales en todas las empresas. Los directores de las organizaciones pueden combinar los puestos de trabajo de acuerdo con las funciones desarrolladas en la empresa. Cada una de estas funciones está a cargo de un departamento concreto que combina los distintos puestos de trabajo para ejecutarlos correctamente. Así, por ejemplo, en un banco nos encontraríamos con departamentos tales como: crédito, inversión, finanzas, comercialización, etc.; en un hospital los departamentos serían cirugía, psiquiatría, farmacia, urgencias, etc.

Según los ejemplos anteriores, ¿cuáles crees que serían los departamentos que podríamos encontrar en una empresa de distribución? ¿Y en una de producción? Representa la estructura organizativa de las empresas mencionadas.

ACTIVIDAD 2:

Horts, S.A., empresa multinacional dedicada a la fabricación de electrodomésticos, posee una red de ventas extendida por todo el territorio nacional. La estructura relativa a su volumen de negocios es el siguiente:

ACTIVIDAD 2:

Lavadoras	15%
Secadora	10%
Frigoríficos	35%
Cocinas	40%

¿Cuál sería la estructura organizativa más apropiada para esta empresa: lineal, funcional, divisional o matricial? ¿Por qué has elegido esa estructura y no otra? Representala gráficamente.

ACTIVIDAD 3:

Una organización puede ser lineal, funcional, divisional y matricial ¿Piensas que es posible que una empresa presente una combinación de las organizaciones anteriores? Razona tu respuesta. En caso afirmativo, pon un ejemplo y representa la estructura organizativa correspondiente.

ACTIVIDAD 4:

A lo largo de la unidad has podido conocer en que consiste una departamentalización por funciones, por puntos y por mercado. Elabora una tabla comparativa que recoja, para cada uno de los tres tipos de departamentalización estudiados, las ventajas y los inconvenientes que tienen, según tu opinión.

UNIDAD 3: COMUNICACIONES ORALES

ACTIVIDAD 1:

Señala cuáles de las siguientes ventajas corresponden a la comunicación oral y cuáles a la comunicación escrita. Pon un ejemplo de cada una de ellas.

- Se pueden realizar aclaraciones.
- Se puede emitir información compleja y exacta.
- Se trata de una comunicación directa.
- Se puede transmitir la misma información a varias personas.

ACTIVIDAD 2:

Comenta la siguiente afirmación: "Al comienzo de toda comunicación oral es necesario que las personas que van a intervenir se identifiquen y señalen sus objetivos". Pon un ejemplo de una situación que hayas vivido.

ACTIVIDAD 3:

Comenta la siguiente afirmación: "El ruido es un medidor de la eficacia con que se realiza el proceso de comunicación". Pon algunos ejemplos.

ACTIVIDAD 4:

Para cada uno de los medios de comunicación estudiados en la unidad (teléfono, magnetófono, interfono, dictáfono y busca) identifica los distintos elementos de la comunicación (emisor, receptor, canal,...). Realiza una tabla comparativa entre medios y elementos de comunicación.

UNIDAD 4: LA COMUNICACIÓN ESCRITA I

ACTIVIDAD 1:

1. Según los requisitos principales de la comunicación escrita estudiados en la unidad, modifica este texto para que reúna las condiciones de una correcta comunicación.

“En este último trimestre, y sin duda como consecuencia de las modificaciones del horario, hemos recibido innumerables quejas por la falta de un servicio alimenticio accesible a cualquier miembro de la plantilla de asalariados de este ilustre centro, y como consecuencia la junta que administra esta estructura empresarial ha decidido situar en un lugar próximo al despacho de administración, junto a la entrada del almacén, un artefacto automático de distribución de bebidas calientes (café, café con leche, te, chocolate,...), así como, un centro de distribución de bocadillos que estará abierto los días de lunes a viernes, y siempre que esté abierto el almacén, a las diez de la mañana y a las dos de la tarde, cerca del despacho del director D. Rogelio Pérez Pomar, en la Sala de Juntas.”

ACTIVIDAD 2:

Redacta una pequeña carta donde la introducción y la conclusión sean más largos que el cuerpo del escrito.

ACTIVIDAD 3:

Escribe a grandes rasgos (10 ó 12 líneas), un escrito de cada uno de los siguientes temas:

- Explicar cómo funciona un coche.
- Contar cómo fue la reunión con el director de personal por la renovación de tu contrato.

Repasa posteriormente cómo podrías mejorarlo aplicando los aspectos tratados en la unidad.

ACTIVIDAD 4:

Para cada uno de los ejemplos que vienen a continuación selecciona el tipo de comunicación (oral o escrita) y el medio que consideras más adecuado y di por qué.

- Tu jefe te manda que comuniques el despido a un empleado, muy amigo tuyo.
- Te han pedido por fax unos precios de algunos productos.
- Comunicar que ha habido un error en el envío de un pedido.
- Contactar con una persona para una entrevista de trabajo.
- Comunicación a la Delegación de Hacienda que se ha producido un error en la liquidación del Impuesto sobre Sociedades.

UNIDAD 5: LA COMUNICACIÓN ESCRITA II

ACTIVIDAD 1:

Trabajas en una empresa de muebles:

Muebles Blanco, S.A. Pl. Sta. María s/n 40200 Cuéllar (Segovia) Tfno. 151500 - Fax 151569

Tu jefe, Leonardo Blanco Sesarino, te pide que redactes una carta comercial para presentar a nuestros clientes un estupendo catálogo de temporada otoño-invierno. Este catálogo contiene fotografías a todo color de los productos de la empresa con precios y condiciones de venta. Se ha realizado con un papel especial y cuidando todos los detalles. Cada catálogo tiene un coste de 1.000 pesetas.

Redacta la carta comercial presentando este nuevo catálogo a los clientes más importantes.

ACTIVIDAD 2:

Como jefe de administración de la fabrica HEUPY, S.A. de Almería y con motivo de tu cumpleaños deasas invitar al resto de superiores de la empresa a una cena, que se celebrará el 23 de julio a las 20'30 en la Piscina Agua Viva. Redacta un saluda dirigido a todos los superiores de la empresa.

ACTIVIDAD 3:

Redacta una carta circular dirigida a todos tus clientes informando de un cambio de emplazamiento de la empresa.

Dirección antigua:
 Asesoría Sin Fronteras
 C/ de los Médicos, 181
 46004 Valencia
 Tfno. 312 12 11 Fax. 331 99 97

Dirección nueva:
 Asesoría Sin Fronteras
 C/ Constitución 26
 46023 Valencia
 Tfno. 312 12 11 Fax. 331 99 97

ACTIVIDAD 4:

Ignacio Sanz Luis residente en Sigüenza (Guadalajara) necesita el título de bachiller para su nuevo empleo. Ha estado buscándolo pero no recuerda donde lo guardó. Como solución piensa en solicitar un certificado del título al Ministerio de Educación.

Redacta una instancia para solicitar dicho certificado.

UNIDAD 6: LA CORRESPONDENCIA EN LA EMPRESA

ACTIVIDAD 1:

Realiza una tabla comparativa entre las modalidades de correspondencia: *carta normal*, *certificada*, *urgente* y *valores declarados*. Compara aspectos como la urgencia del envío, el coste,... y otros que se te ocurran.

ACTIVIDAD 2:

Según lo estudiado en el unidad, ¿por qué crees que es necesario llevar un registro de la correspondencia? Utiliza estos argumentos para explicar la conveniencia de llevar los registros de la correspondencia en estas dos situaciones:

- a) Imagínate que al director de administración le llegó hace tiempo una notificación del Ayuntamiento para presentar cierta información teniendo un plazo 2 meses después de la recepción. Aunque la carta está fechada no se sabe con seguridad cuando llegó a la empresa.
- b) Un cliente viene enfadado porque no tuvo contestación a un pedido enviado por carta hace un mes.

ACTIVIDAD 3:

Pon un ejemplo en el que se explique el uso y el objetivo del mailing por parte de una empresa.

ACTIVIDAD 4:

¿Crees que en vez de utilizar un Registro de Entrada y un Registro de Salida se podría utilizar un único Registro de Entrada/Salida para toda la correspondencia? Razona tu respuesta.

ACTIVIDADES DE HETEROEVALUACIÓN

UNIDAD 7: SISTEMAS DE CLASIFICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

ACTIVIDAD 1:

Abres el cajón de documentos sin archivar de la empresa y encuentras lo siguiente:

- Una factura de MicroSpe, S.A.
- Un resguardo de gastos de la autopista A2 por 3.875 ptas.
- Un extracto de la cuenta 12323 del Banco Libras.
- El recibo del teléfono (mes de abril).
- El recibo de la luz (mes de mayo).
- Una factura del restaurante "Los Medallones".
- La baja de 47 días por accidente laboral de Aurelio Zurita.
- Una factura de S.M.I. La Vela Azul, S.A.
- El recibo del teléfono (mes de mayo).
- Una factura del restaurante "Serena".
- Un catálogo de material de oficina.
- Una nota de gastos de 5000 ptas. de gasolina.
- Una promoción de los Fondos de inversión del Banco Arguedas.

Piensa en una posible clasificación temática y ordena los documentos por ese criterio.

ACTIVIDAD 2:

Pon un ejemplo de empresa en el que sería recomendable tener los documentos ordenados geográficamente. Otro ejemplo ordenados temáticamente y otro cronológicamente. Explica con detalle tus respuestas.

ACTIVIDAD 3:

En la última semana han llegado diez documentos a la empresa:

- Una factura de Lolos, S.L. de 15 de abril.
- Una factura de Mercedes, S.A. de 18 de abril, por la compra de un vehículo industrial.
- Un recibo del gas del día 17.
- Una carta del Banco Luz de fecha 19 de abril.
- Con fecha 17 de abril, dos facturas de Zayco, C.B.
- Una nota de gasoil con fecha 19 de abril.
- Una copia del contrato de trabajo de Pedro Heredia, de 15 de abril.
- Una carta de presentación de la empresa Aguas Claras, S.A. fechada el 17 de abril.
- Una copia de la declaración de IVA del primer trimestre fechada el 18 de abril.

Ordénalos de forma mixta según los criterios que creas más convenientes y justifica por qué has elegido este método.

ACTIVIDAD 4:

Debido a que tu empresa está dividida en departamentos, los documentos están guardados en distintos archivos dentro de los departamentos correspondientes. Por ello se decidió clasificar los documentos por el método del último dígito.

En tu mano tienes dos documentos distintos. Los documentos tienen asignados los siguientes números:

- 010106: Factura de una caja de tornillos.
- 020202: Nota de gastos de reparación del camión.

En función de los números asignados a cada uno de los documentos realiza un esquema similar al visto en la unidad de cómo podrían estar clasificados los documentos en tu empresa.

UNIDAD 8: EL ARCHIVO

ACTIVIDAD 1:

¿Por qué crees que es importante que la empresa guarde siempre los documentos que le acrediten que es propietaria de cualquier tipo de bienes?

ACTIVIDAD 2:

Cuando se comentaban los distintos sistemas de archivo, hablábamos de sistemas horizontales, verticales o laterales; de sus ventajas y también de sus inconvenientes. Pon un ejemplo significativo de sistema horizontal. Comprueba cómo afectan a este ejemplo las ventajas y los inconvenientes de este tipo de archivo. Razona por qué no es mejor utilizar un sistema de archivo vertical.

ACTIVIDAD 3:

Según lo estudiado en la unidad diferenciábamos distintas clases de archivo. Al clasificarlos según el soporte distinguíamos: archivos de documentos, archivos de microfilm y archivos informáticos.

Realiza una tabla comparativa donde las filas representen los tipos de archivo (documentos, microfilm y informáticos) y las columnas las variables diferenciadoras.

Te facilitamos la tabla, rellena los espacios con las variables que creas más oportunas y que caracterizan los distintos tipos de archivo.

ARCHIVO DOCUMENTOS				
ARCHIVO MICROFILM				
ARCHIVO INFORMATIZADO				

ACTIVIDAD 4:

En la unidad, hemos estudiado distintas clasificaciones de los tipos de archivo atendiendo al tipo de organización, al sistema de archivo, al soporte o al grado de utilización. Según el grado de utilización distinguíamos entre archivos activos, semiactivos e inactivos. Imagínate estas empresas:

- Un hospital.
- Una carnicería.
- Una fábrica de dulces y caramelos.
- Un concesionario de coches.

Para cada una de ellas, pon un ejemplo de archivo que se pueda considerar activo, otro que se considere semiactivo y otro inactivo. Justifica por qué puedes considerarlos así.

UNIDAD 10: OPERATORIA DE TECLADOS EN ORDENADORES Y MÁQUINAS ELECTRÓNICAS

ACTIVIDAD 1:

Enumera las ventajas que ofrece un ordenador para manejar textos frente a una máquina de escribir.

ACTIVIDAD 2:

¿Para qué sirven las teclas guías? Señala cuáles son y en qué disposición se deben poner las manos sobre ellas.

ACTIVIDAD 3:

Señala en el dibujo los cinco bloques que componen el teclado expandido:



ACTIVIDAD 4:

Haz una breve referencia de la función que, habitualmente, tienen cada una de las siguientes teclas en un procesador de textos:

Av Pág:	_____
Intro:	_____
Bloq Mayús:	_____
Esc:	_____
Shift:	_____

ACTIVIDAD 5:

Podrías decir qué ventajas tiene aprender a manejar el teclado utilizando el método de escritura al tacto.

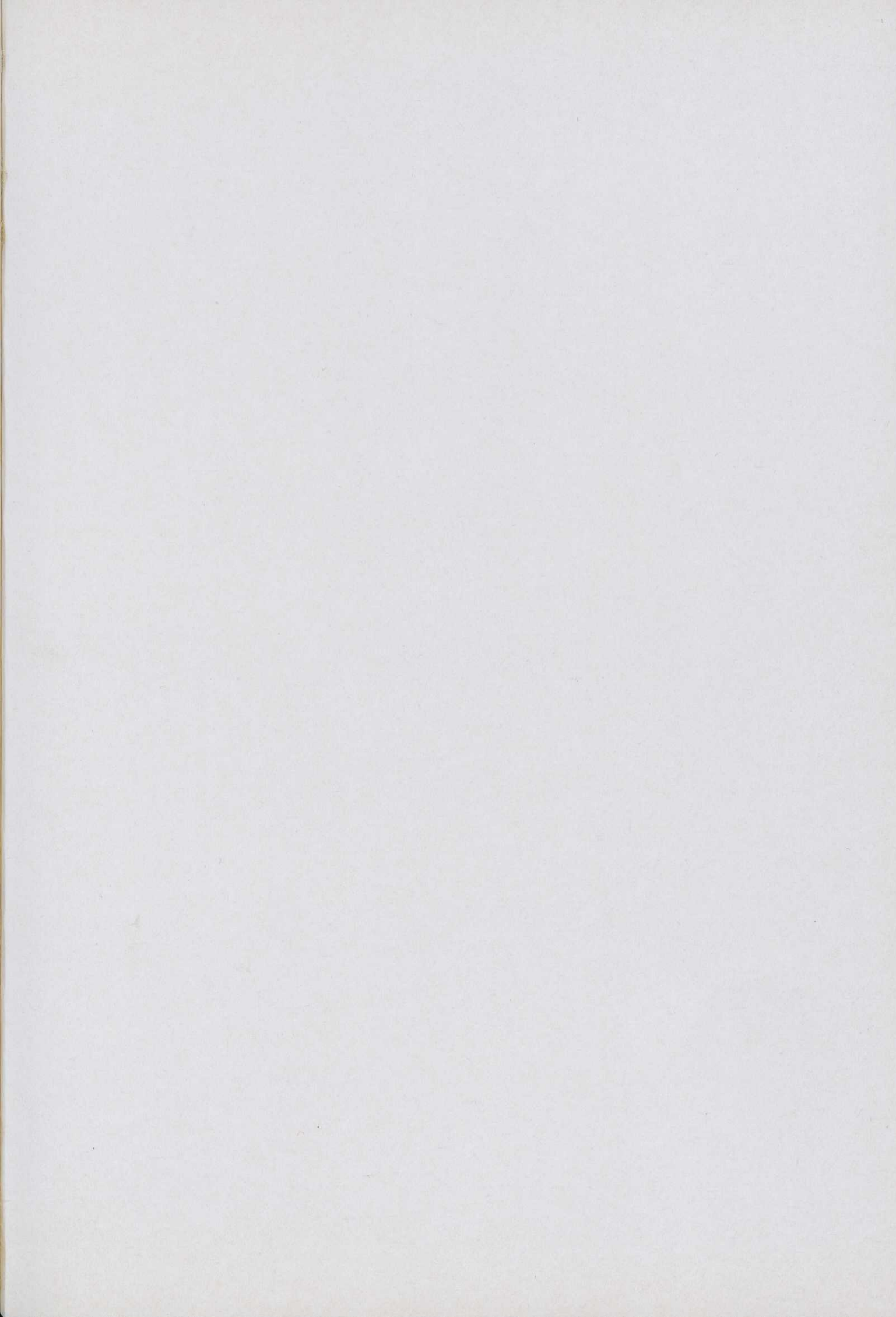
ACTIVIDAD 6:

Enmarca en el siguiente dibujo las diferentes hileras en que se divide el teclado alfanumérico:



ACTIVIDAD 7:

Explica cuál es la posición correcta que debemos adoptar al sentarnos frente a un teclado.



Formación Profesional a Distancia

Ministerio de Educación y Cultura
Subdirección General de Educación Permanente

