



**EDICIÓN: TAG FORMACIÓN.**

**RESERVADOS TODOS LOS DERECHOS.**

No está permitida la reproducción total o parcial de este texto, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánicos, por fotocopia, por registro u otros métodos sin el permiso previo y por escrito de los titulares del registro legal.

---

## Técnicas Administrativas de Oficinas.

### ÍNDICE

<b>1. La empresa y los flujos de información.</b> .....	5
1.1. La empresa y la actividad: .....	12
Fases y ciclo de la actividad. ....	12
1.2. Estructura y organización interna. ....	14
Organigramas. ....	14
Departamentos. ....	17
Relaciones externas. ....	19
Relaciones interdepartamentales. ....	24
Relaciones intradepartamentales. ....	25
1.3. Circuitos documentales. ....	26
1.4. Los impresos y documentos: .....	26
Concepto y características. ....	26
Contenidos y clases de impresos y documentos. ....	31
Normalización de impresos y documentos: normas UNE y abreviaturas más frecuentes. ....	36
1.5. Documentos relacionados con la compraventa. ....	43
El pedido: ficha producto, ficha proveedor, otros. ....	43
Recepción de mercancías: albaranes de entrega y recepción. ....	45
Notas de abono. ....	48
Notas de gastos. ....	4

<b>1.6. Documentos relacionados con la tesorería.</b>	<b>50</b>
<b>Cheque y cheque bancario.</b>	<b>50</b>
<b>El recibo.</b>	<b>61</b>
<b>La letra de cambio.</b>	<b>62</b>
<b>Elementos personales.</b>	<b>63</b>
<b>Requisitos formales.</b>	<b>69</b>
<b>El protesto.</b>	<b>71</b>
<b>1.7. Documentos relacionados con la administración del personal.</b>	<b>75</b>
<b>Contrato de trabajo y sus formas.</b>	<b>75</b>
<b>Afiliación de los trabajadores a la Seguridad Social: altas, bajas y modificaciones.</b>	<b>78</b>
<b>Libro de matrícula de personal y libro de visitas.</b>	<b>82</b>
<b>Recibos de salarios.</b>	<b>83</b>
<b>Documentos de cotización a la Seguridad Social.</b>	<b>92</b>
<b>1.8. Libros de registro:</b>	<b>98</b>
<b>Clases, formalización, llevanza y conservación de los libros.</b>	<b>98</b>
<b>Libros contables: obligatorios y auxiliares.</b>	<b>98</b>
<b>Libros de actas y de registro de socios para sociedades mercantiles.</b>	<b>106</b>

## **0. Introducción.**

A lo largo de este módulo conoceremos las principales técnicas administrativas de oficina, que podemos aplicar a nuestro trabajo de almacenamiento y recepción.

Trabajaremos acerca de como realizar el tratamiento de documentos relacionados con los procedimientos administrativos que son propios de la actividad empresarial.

Además hablaremos de las empresas y de las fases de la actividad empresarial. Conoceremos como se estructuran y se organizan internamente, entre los distintos departamentos y dentro de cada uno de ellos.

Aprenderemos a diferenciar todos los impresos y documentos con los cuales se trabaja en cualquier empresa, como son las notas de abono, las facturas, los albaranes, las fichas de pedido.

Veremos que documentos se relacionan con la tesorería, como son los cheques, los recibos y las letras de cambio. Además sabremos cuales son los documentos relacionados con la contratación de personal, las altas y bajas en la Seguridad Social, etc.

Recuerda que a lo largo de todo el módulo, tienes a tu disposición una serie de ejercicios que te ayudarán en tu formación.



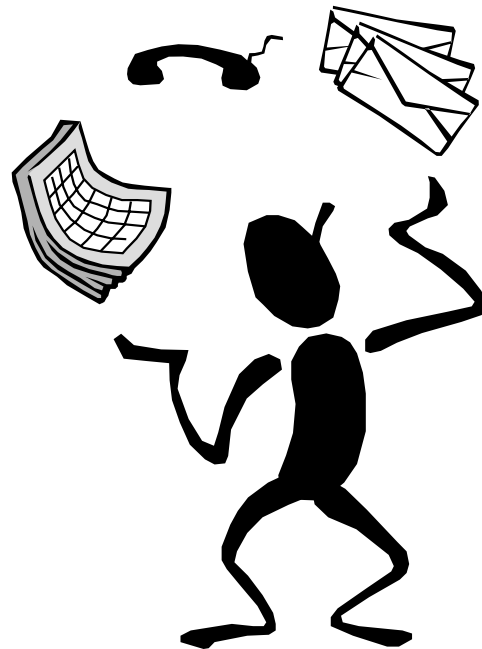
## 1. La empresa y los flujos de información.

La información desempeña un papel muy importante en toda actividad empresarial. Entre la empresa y el mercado de consumidores existen dos tipos de flujos de información:

☞ Flujos de información de entrada: consistentes en investigaciones del mercado con el fin de conocer su situación, o qué productos demandan los clientes, por ejemplo.

☞ Flujos de información de salida: formados por las comunicaciones que la empresa envía al mercado para propiciar la venta de sus productos.

Para determinar los distintos tipos de informaciones, así como el contenido específico de cada una de ellas, que mejor contribuya a satisfacer las exigencias de la empresa, tanto las operativas como de programación, de ejecución y de control de la dirección, se utilizan una serie de procedimientos, que componen el sistema de informaciones de la empresa.



*¿De donde viene  
la información?*

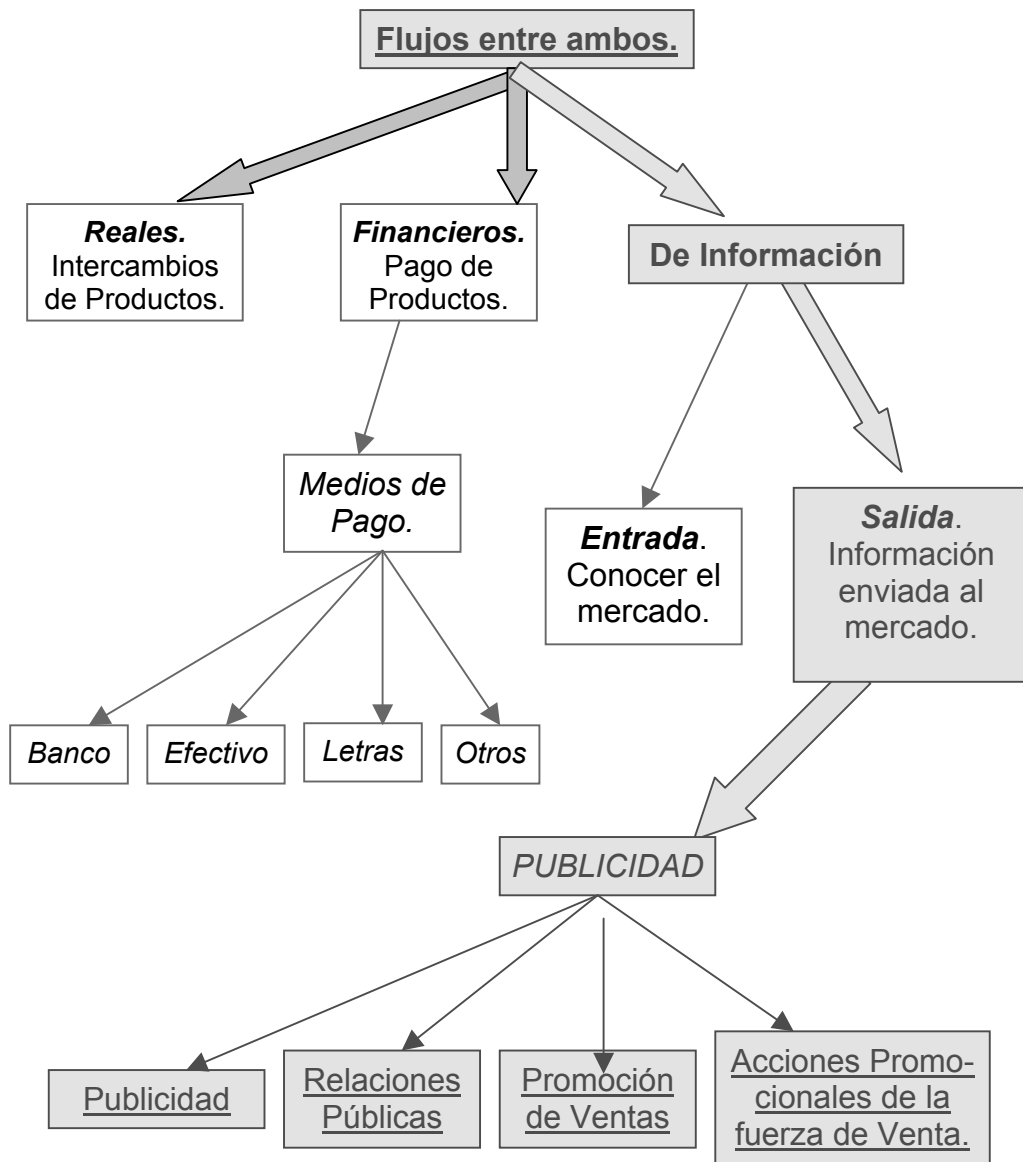
Todo sistema de informaciones debe realizarse en función de las necesidades de los distintos niveles jerárquicos de la empresa, teniendo en cuenta que las informaciones deben ser más detalladas en los niveles más bajos de la empresa e ir disminuyendo conforme se

transmiten a los niveles superiores, de forma que las informaciones que lleguen al director general contengan únicamente los datos esenciales que con dicha información se desean transmitir.

Las informaciones constituyen el soporte que toda dirección necesita para programar sus actividades, tomar decisiones de elección de las mejores estrategias a seguir, y fijar una serie de normas con el fin de conseguir los objetivos perseguidos.

Por lo tanto, un sistema de informaciones debe constar de una serie de informes en los que se detallen las actividades realizadas por la empresa, para poder trazar el desarrollo de éstas sobre la futura actividad de la empresa.

### Localización de la Comunicación Publicitaria en el Mercado de Empresas{VS}Consumidores.



Cada empresa necesita un sistema e información adecuado a sus necesidades. Es importante determinar qué sistema es el más apropiado para cada empresa, y para ello hay que tener primero una buena organización en la empresa, que permita perfeccionar un sistema de informaciones.

Para determinar el sistema de informaciones más adecuado para cada empresa, hay que llevar a cabo una serie de acciones de carácter organizativo, necesarias para perfeccionar todo sistema de informaciones. Estas acciones son:

1) En primer lugar, habrá que determinar a qué plazo debe obtenerse cada información, ya que una información se considera como tal y resulta útil solamente si llega a su destinatario en el plazo necesario, para que éste tenga el tiempo suficiente para tomar una decisión en función de la información recibida.

2) El siguiente paso a realizar, es la eliminación de los esfuerzos inútiles, ya que para poder realizar el proceso de transmitir una información dentro del plazo fijado, se necesita agilizar los procedimientos a seguir, eliminando todos aquellos que no sean necesarios, y emplear los medios más adecuados para conseguir los objetivos previstos.



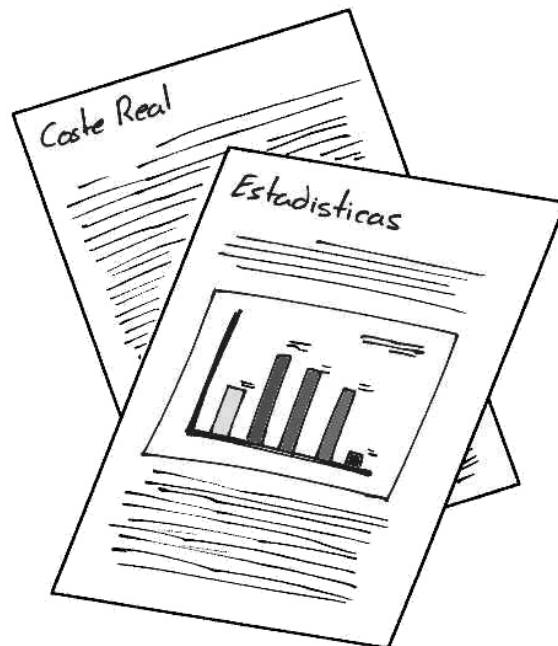
3) Por último, habrá que definir con exactitud los límites de autoridad y responsabilidad de cada empleado. Esto es muy importante, ya que para un correcto sistema

de informaciones es necesario conocer quién necesita dichas informaciones, qué informaciones son las que se precisan y quién es el cargado de obtenerlas.

La información es también un requisito básico para determinar la estructura organizativa más adecuada a cada empresa. Las fuentes de información que se utilizan para ello son de dos tipos:

El primer tipo de fuente de información para la **estructura organizativa de la empresa**, consiste en los documentos empresariales, como pueden ser los reglamentos internos de la empresa, los estatutos, manuales organizativos, los organigramas, las descripciones de puestos y en general, los principales documentos elaborados por las oficinas. También se utilizan los archivos y ficheros de la empresa.

Todos estos documentos permiten conocer cuáles son las actividades principales de la empresa y qué procedimientos de trabajo se siguen en cada una de ellas.

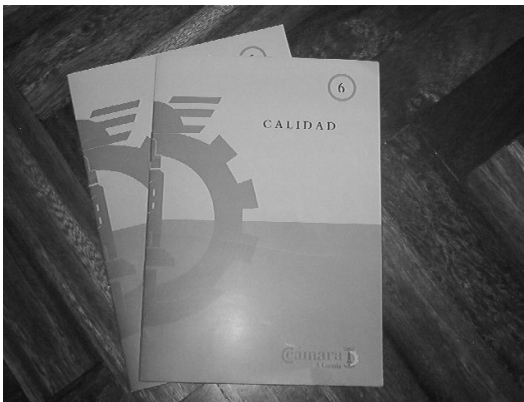


El segundo tipo de fuente es la de **las personas**: todas las personas que intervienen en el sistema organizativo de la empresa, pertenecientes a todos los niveles jerárquicos, son conocedoras de los distintos modos de operar en

la empresa, cada uno de ellos en función a su responsabilidad en la misma. Estas personas constituyen la principal fuente de información de la empresa.

Para obtener información de las personas de la empresa, pueden utilizarse varios métodos. Un método muy adecuado para ello son las entrevistas, realizadas generalmente por personal dedicado a técnicas de investigación. Además de las entrevistas, pueden utilizarse también cuestionarios o listas de control.

Cuando se utiliza el método de las entrevistas para obtener información del personal de la empresa, es necesario que el tema del que va a tratar la entrevista esté perfectamente preparado para que la persona que la realiza esté correctamente informada del tema y que además, sepa en todo momento qué tipo de informaciones necesita obtener y a qué persona dirigirse según el tipo de información de que se trate.



Tanto para las entrevistas como para los otros métodos de obtención de información, como los cuestionarios y las listas de control, se deben tener en cuenta ciertas consideraciones: Independientemente de cuál sea el método utilizado, la persona que realiza la investigación debe mantenerse en una posición de crítica y escepticismo en relación a las informaciones que reciba, por varios motivos:

☞ Puede suceder que la persona que aporta las informaciones no esté correctamente informado y conteste a las preguntas deformando en parte los datos.