

2 ESTRUCTURA EMPRESARIAL

OBJETIVO INTERMEDIO 2. Después de estudiar este tema, usted estará capacitado para explicar la naturaleza del organigrama e indicar los demás datos empresariales que debe conocer la recepcionista.

El funcionamiento de toda empresa se apoya en una adecuada estructura de organización. La noción de estructura está en íntima relación con los procesos de evolución de la empresa. Es necesario que todo ello esté regido por un orden y por reglas precisas. Será la única manera de que todo ese montaje se oriente para producir resultados positivos.

Por regla general, en los comienzos de cualquier negocio, un solo individuo asume todas las responsabilidades empresariales.

El desarrollo progresivo origina complicaciones comprensibles que requieren, poco a poco, un aumento de personal para cubrir las nuevas facetas.

Con el fin de alcanzar los objetivos predeterminados, la empresa se agrupa en unidades de trabajo de acuerdo con sus actividades.

Las secciones directivas pueden clasificarse en divisiones, oficinas, grupos, etc. A este proceso de clasificación se denomina departamentalización.

Existen varios modelos para la departamentalización en las empresas comerciales. Los más utilizados son los de agrupación por territorios, productos, tiempos y funciones.

Cuando la empresa llega a esta situación, se hace necesario establecer un organigrama, el cual muestra la estructura, los puestos de trabajo, las líneas de autoridad y responsabilidad y el

conducto regular de la empresa. El organigrama también da una idea general de las funciones de cada departamento o sección.

Para lograr un desempeño eficiente, es indispensable que la recepcionista conozca y analice el organigrama de la empresa, localizando en él su puesto de trabajo y observando la relación que tienen los demás puestos con el que ella ocupa.



En el organigrama anterior podemos analizar:

1. La estructura de la empresa: por la conformación de tres departamentos, la empresa está dedicada a la producción y venta de bienes o servicios y, además, tienen su propia organización contable.
2. Los puestos de trabajo: algunos puestos de trabajo muy definidos como el de recepcionista, vendedor, obrero y auxiliar de contabilidad.

En organigramas parciales (de cada departamento) se puede registrar hasta el número de personas por cargo o puesto de trabajo. Así, por ejemplo, puede graficarse un Jefe de Departamento, una secretaria, dos supervisores y quince vendedores.

3. Las líneas de autoridad y responsabilidad: son las líneas que unen las casillas y que indican hacia arriba más autoridad y responsabilidad.
4. El conducto regular: es el camino directo que se debe seguir en los trámites inter-

nos, conforme a las líneas jerárquicas. Así por ejemplo, un vendedor se entiende primero con el Jefe Inmediato respectivo y no con el Gerente o el Jefe de Producción.

Además de conocer y analizar el organigrama, usted como recepcionista debe conocer otra serie de informaciones sobre la empresa.

Le serán de mucha utilidad para desempeñar óptimamente sus funciones.

Datos empresariales necesarios para su labor de recepcionista.

1. Datos históricos. Referentes a la fundación y posterior desarrollo de la empresa.
2. Datos de organización. Relacionados con la estructura de la empresa (distribución de funciones, relación inter-departamental, sucursales, subsidiarias, entidades con las que de una u otra forma esté relacionada, etc.).

3. Información esencial.
En relación con la filosofía, objetivos y políticas de la organización.

4. Información técnica.
Vinculada fundamentalmente con:

- a. Paquete de servicios.
- b. Línea de productos.
- c. Datos acerca de las empresas competidoras y ubicación de las mismas en el mercado y con relación a su empresa.

5. Información sobre imagen empresarial.

Relacionada con:

- a. La imagen empresarial, propiamente dicha.
- b. Exitos notorios de desarrollo.
- c. Fallas notables.

6. Reglamentos y normas de trabajo.

RELACIONES DE LA EMPRESA

En la empresa existen dos clases de relaciones: Internas y Externas.

Internas

Son las relaciones que se establecen dentro de la empresa. Generalmente las dirige una sección o departamento llamado Relaciones Industriales.

En este Departamento se programa, se ejecuta y se controla todo lo relacionado con el aspecto laboral, social, cultural y humano del trabajador. Por ejemplo: selección y vinculación, afiliación a los Seguros Sociales y Cajas de Compensación, ascensos, estudio de méritos, capacitación del personal, seguridad en el trabajo, etc. Algunas veces se encarga de elaborar nóminas de pago; vela, además, por la estabilidad del trabajador y le ayuda a resolver problemas de orden personal como consecución de vivienda, préstamos y todo aquello que contribuya al bienestar del trabajador.

Estas funciones, en las empresas medianas y pequeñas, las realiza la Oficina de Personal y cuando no existe ésta, la Gerencia.

Externas

Toman el nombre de Relaciones Públicas. La empresa necesita proyectarse, es decir, dar a conocer los servicios que presta, su funcionamiento y su medio de acción, para lograr el éxito como empresa. Se vale, entonces, de las Relaciones Públicas, que consisten precisamente en presentar al público la mejor imagen de la empresa; para ello utiliza medios masivos e interpersonales.

a. Medios Masivos:

Consisten en mostrar la imagen de la empresa a través de los medios publicitarios, como el cine, la televisión, la prensa, afiches, folletos, etc. La empresa busca para esto las Agencias de Publicidad que son las especializadas y que cobran dicho servicio, a diferencia de la propaganda que no es cobrada, ya que la hacen las personas por medio de comentarios.

b. Medios Interpersonales:

Son las relaciones que establece la empresa a través de cualquiera de sus empleados

con el público, bien por medio de mensajes escritos, personales o telefónicos.

EJERCICIO

Coloque una X en el cuadrado cuando la afirmación sea verdadera.

1. Departamentalización es la distribución de la empresa por las diversas secciones del país.
2. El organigrama muestra los puestos de trabajo de una empresa y los nombres de quienes los ocupan.
3. El organigrama indica, entre otras cosas, las líneas de autoridad que existen en la empresa.
4. El número de puestos de trabajo de cada dependencia se registra en los organigramas parciales.
5. La Recepcionista debe conocer las políticas de la empresa.
6. Los datos de organización que debe conocer la recepcionista se refieren a la ubicación de

los enseres de oficina en los espacios físicos de la empresa.

7. La recepcionista debe conocer solamente la imagen positiva de su empresa. En lo posible debe evitar conocer las fallas notables.
8. Las Relaciones Públicas de la empresa se establecen exclusivamente a través de comunicaciones telefónicas o cara a cara.