

TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS BÁSICAS DE OFICINA

*Cristina Visconti Vaamonde
Gloria Fernández Brage
Beatriz Fuente García*

IDEASPROPIAS
editorial

Técnicas administrativas básicas de oficina

Autoras

Cristina Visconti Vaamonde (Vigo [Pontevedra], 1979) es directora de personas y experta en comunicación integral. Toda su trayectoria profesional se ha centrado en el mundo de las personas y su desarrollo. Es autora de la primera unidad formativa de este manual: *Organización empresarial y de recursos humanos*.

Gloria Fernández Brage (Santiago de Compostela [A Coruña], 1963) tiene una amplia experiencia en el ámbito administrativo y comercial. En la actualidad, trabaja como freelance en formación, selección y coaching. Es autora de la segunda unidad formativa de este manual: *Gestión auxiliar de la correspondencia y paquetería en la empresa*.

Beatriz Fuente García (León, 1977) es diplomada en Ciencias Empresariales y máster en Ciencias Actariales y Financieras. Tiene amplia experiencia como responsable de administración en diversas empresas y como formadora ocupacional de contabilidad. Es autora de la tercera unidad formativa de este manual: *Gestión auxiliar de la documentación económica-administrativa y comercial*.



Técnicas administrativas básicas de oficina

1.ª edición
Ideaspropias Editorial, Vigo, 2018
ISBN: 978-84-9839-609-6
Formato: 17 cm x 24 cm
Páginas: 414

TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS BÁSICAS DE OFICINA.

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

DERECHOS RESERVADOS 2018, respecto a la primera edición en español, por
© Ideaspropias Editorial.

ISBN: 978-84-9839-609-6
Depósito legal: VG 67-2018
Autoras: Cristina Visconti Vaamonde, Gloria Fernández Brage y Beatriz Fuente García.
Impreso en España - Printed in Spain

Ideaspropias Editorial ha incorporado en la elaboración de este material didáctico citas y referencias de obras divulgadas y ha cumplido todos los requisitos establecidos por la Ley de Propiedad Intelectual. Por los posibles errores y omisiones, se excusa previamente y está dispuesta a introducir las correcciones pertinentes en próximas ediciones y reimpressiones.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	13
ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL Y DE RECURSOS HUMANOS	15
1. Organización de entidades públicas y privadas	19
1.1. Funciones de las empresas	21
1.1.1. Clases	28
1.1.2. Jerarquía	34
1.2. Función administrativa	35
1.2.1. Definición	36
1.2.2. Objetivos	36
1.3. Estructura de la empresa	38
1.3.1. Concepto de organización	38
1.3.2. Principios de organización	40
1.3.3. Organización formal e informal	42
1.4. Departamentos	43
1.4.1. Descripción	45
1.4.2. Tipología	49
1.4.3. Criterios para la asignación de actividades a los departamentos	51
1.5. Organigrama	52
1.5.1. Descripción	52
1.5.2. Objetivos	54
1.5.3. Requisitos	55
1.5.4. Clases	56
1.5.5. Ventajas e inconvenientes	60
1.6. Organización del entorno físico del espacio de acogida	61
1.6.1. Condiciones medioambientales	63
1.6.2. Disposición y tipos de materiales auxiliares	65
1.6.3. Mobiliario	67
1.7. Organización básica del Estado y la Unión Europea	68
1.7.1. Administración central	70
1.7.2. Administración autonómica	71
1.7.3. Administración local	72
1.7.4. Unión Europea	73

CONCLUSIONES	77
AUTOEVALUACIÓN	79
SOLUCIONES	81
2. Organización de los recursos humanos	83
2.1. Organización en actividades de apoyo administrativo	85
2.1.1. Criterios de organización y coordinación	85
2.1.2. Procedimientos de trabajo	87
2.1.3. Indicadores de calidad de la organización	89
2.1.4. Pautas para la obtención de resultados	91
2.2. Grupos	93
2.2.1. Elementos	95
2.2.2. Estructura	99
2.2.3. Clasificación	100
2.3. Fases y comportamiento del trabajo en equipo	
o en grupo	102
2.3.1. Identificación del grupo: el ideal del grupo	104
2.3.2. Normas del grupo	105
2.3.3. Papeles en el grupo	107
2.3.4. Poder y cohesión del grupo	109
2.3.5. Ventajas e inconvenientes del trabajo en equipo	110
2.3.6. Finalidad de las técnicas de dinámica de grupos	111
2.3.7. Factores que modifican la dinámica de grupo	111
2.3.8. Funciones del coordinador del grupo: nivel de tarea	
y de relación	112
2.4. Trabajo en grupo en actividades de apoyo administrativo	115
2.4.1. Características de un grupo de trabajo de apoyo	
administrativo tipo	116
2.4.2. Funciones en un grupo de trabajo de apoyo	
administrativo tipo	118
2.4.3. Grado de participación	121
CONCLUSIONES	125
AUTOEVALUACIÓN	127
SOLUCIONES	129
PREGUNTAS FRECUENTES	131
GLOSARIO	133
BIBLIOGRAFÍA	137
CRÉDITOS FOTOGRÁFICOS	139

GESTIÓN AUXILIAR DE LA CORRESPONDENCIA Y PAQUETERÍA EN LA EMPRESA	141
1. Tratamiento de la correspondencia y paquetería interna y externa .	145
1.1. Conceptos generales	147
1.2. Comunicación escrita en empresas públicas y privadas	148
1.2.1. Funciones	150
1.2.2. Elementos	152
1.2.3. Tipos: cartas comerciales y documentos administrativos	153
1.2.4. Correcta expresión de los textos escritos	158
1.3. Gestión de la recepción de la correspondencia	159
1.3.1. Selección y clasificación	160
1.3.2. Registro	161
1.3.3. Distribución	163
1.4. Preparación de la correspondencia	163
1.4.1. Personas que la elaboran	164
1.4.2. Número de copias	164
1.4.3. Firma de la correspondencia	165
1.5. Embalaje y empaquetado de documentación y productos	166
1.5.1. Medios	166
1.5.2. Materiales	167
1.5.3. Procedimientos	169
1.6. Gestión de la salida de la correspondencia	171
1.6.1. Tareas antes de proceder al envío	173
1.6.2. Libro de registro de salida	174
1.7. Medios utilizados en el envío de correspondencia y paquetería	174
1.7.1. Servicio de Correos	175
1.7.2. Mensajería	176
1.7.3. Telefax	177
1.7.4. Correo electrónico: función, elementos y ventajas e inconvenientes	178
1.7.5. Otros medios telemáticos	182
1.8. Envío de la correspondencia	185
1.8.1. Productos y servicios que ofrece Correos	186
1.8.2. Formas en que puede hacerse el envío	189
1.8.3. Tarifas y tiempo en el envío de correspondencia	190
1.9. Normativa legal de seguridad y confidencialidad	190
1.10 Archivo de comunicaciones escritas y correspondencia.....	195
1.10.1 Proceso de archivo	195

1.10.2. Control de archivo	196
1.10.3. Sistema de clasificación de los documentos	198
1.11. Internet como medio de comunicación	200
1.11.1. Definición de Internet	200
1.11.2. Página web	201
1.11.3. Portales	202
1.11.4. Transferencia de ficheros	202
1.11.5. Recepción y envío de comunicaciones a través de e-mail	203
CONCLUSIONES	205
AUTOEVALUACIÓN	207
SOLUCIONES	209
PREGUNTAS FRECUENTES	211
GLOSARIO	213
BIBLIOGRAFÍA	215
CRÉDITOS FOTOGRÁFICOS	217
GESTIÓN AUXILIAR DE DOCUMENTACIÓN ECONÓMICO-ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL	219
1. Gestión auxiliar de documentación administrativa básica	225
1.1. Documentos administrativos en entidades públicas y privadas	227
1.1.1. Elementos	227
1.1.2. Funciones	229
1.1.3. Características	229
1.1.4. Clasificación	230
1.1.5. Métodos de registro	233
1.1.6. Normativa básica para su elaboración	235
1.2. Documentos administrativos en la gestión de compraventa	236
1.2.1. Pedido	237
1.2.2. Albarán o nota de entrega	241
1.2.3. Factura	244
1.2.4. Recibo	248
1.3. Documentos administrativos en la gestión productiva y de personal	250
1.3.1. Órdenes de trabajo	250
1.3.2. Nómina	252

1.4. Otros documentos administrativos y empresariales	255
1.4.1. Instancias	255
1.4.2. Certificados	258
1.4.3. Actas	259
1.4.4. Informes	261
1.4.5. Memorias	262
1.5. Operaciones informáticas de facturación y nóminas	263
1.5.1. Registro de la información relativa a la facturación (clientes y proveedores)	263
1.5.2. Actualización de la información relativa a la facturación (clientes y proveedores)	266
1.5.3. Registro de la información relativa a las nóminas (personal)	267
1.5.4. Actualización de la información relativa a las nóminas (personal)	270
1.5.5. Supuesto práctico	271
CONCLUSIONES	275
AUTOEVALUACIÓN	277
SOLUCIONES	279
 2. Gestión básica de tesorería	 281
2.1. Operaciones básicas de cobro y pago	283
2.1.1. Tipos de operaciones	283
2.1.2. Funciones	285
2.1.3. Características	286
2.1.4. Formas de gestión	286
2.2. Medios de cobro y pago	287
2.2.1. Concepto	288
2.2.2. Funciones	288
2.2.3. Formas de cobro y pago	289
2.3. Documentos de cobro y pago al contado	290
2.3.1. Dinero	290
2.3.2. Cheque	292
2.3.3. Recibo	301
2.3.4. Transferencia e ingreso en cuenta	302
2.3.5. Tarjetas de débito	304
2.4. Documentos de cobro y pago a crédito	305
2.4.1. Pagaré	305
2.4.2. Letra de cambio	309
2.4.3. Tarjetas de crédito	313
2.5. Libro auxiliar de caja	315

2.5.1. Elementos	315
2.5.2. Complimentación en aplicación informática	316
2.5.3. Arqueo de caja	319
2.5.4. Cuadre	320
2.6. Libro auxiliar de bancos	320
2.6.1. Elementos	321
2.6.2. Complimentación en aplicación informática	322
2.6.3. Conciliación bancaria	323
2.7. Principios de confidencialidad en operaciones de tesorería	324
2.8. Operaciones y medios informáticos de gestión de tesorería	325
2.8.1. Banca electrónica	325
2.8.2. Monedero electrónico	326
2.8.3. Pagos por Internet	327
2.8.4. Compras por Internet	329
2.8.5. Supuesto práctico	330
CONCLUSIONES	333
AUTOEVALUACIÓN	335
SOLUCIONES	337
3. Gestión y control básico de existencias	339
3.1. Material y equipos de oficina	341
3.1.1. Descripción	341
3.1.2. Tipos de materiales	344
3.1.3. Equipos de oficina más comunes	344
3.1.4. Riesgos profesionales derivados del control de existencias	345
3.2. Aprovisionamiento de existencias	346
3.2.1. Función de aprovisionamiento	346
3.2.2. Almacén	350
3.2.3. Tipos de existencias	354
3.3. Gestión básica de existencias	356
3.3.1. Fichas de almacén	356
3.3.2. Entradas en almacén	358
3.3.3. Salidas en almacén	360
3.3.4. Criterios de valoración de existencias	361
3.3.5. Órdenes de reposición	367
3.3.6. Hoja de cálculo en la gestión de almacén	371
3.4. Control básico de las existencias	371
3.4.1. Ficha de control de existencias	371
3.4.2. Inventario de existencias	372
3.4.3. Supuesto práctico	374

CONCLUSIONES	377
AUTOEVALUACIÓN	379
SOLUCIONES	381
 PREGUNTAS FRECUENTES	 383
 GLOSARIO	 387
 BIBLIOGRAFÍA	 391
 CRÉDITOS FOTOGRÁFICOS	 395
 EXAMEN DE ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL Y DE RECURSOS HUMANOS	 397
 EXAMEN DE GESTIÓN AUXILIAR DE LA CORRESPONDENCIA Y PAQUETERÍA EN LA EMPRESA	 403
 EXAMEN DE GESTIÓN AUXILIAR DE DOCUMENTACIÓN ECONÓMICO-ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL	 409

INTRODUCCIÓN

Cualquier profesional que realice funciones de gestión administrativa en una empresa debe tener la competencia general para distribuir, reproducir y transmitir la información y documentación de forma rápida y eficaz. No solo eso, sino que también tendrá que saber realizar los trámites elementales de verificación de datos y documentos de acuerdo con las instrucciones o procedimientos establecidos en la organización.

Este manual, cuyos contenidos se ajustan al MF0969_1 Técnicas administrativas básicas de oficina, te ofrecerá todas las herramientas para que aprendas a realizar estas tareas fundamentales en el ámbito profesional de la administración.

En la primera unidad formativa, *Organización empresarial y de recursos humanos*, te acercará a todos aquellos conceptos clave para conocer una empresa desde dentro, es decir, cuáles son los componentes internos que la conforman para poder alcanzar el objetivo para el que se ha constituido esa organización.

En la segunda unidad formativa, *Gestión auxiliar de la correspondencia y la paquetería en la empresa*, conocerás cómo debes aplicar las técnicas básicas de recepción, clasificación y distribución de paquetería y de correo convencional y telemático.

Por último, con la tercera unidad formativa, *Gestión auxiliar de documentación económico-administrativa y comercial*, descubrirás qué documentos se emplean para la gestión básica de entidades públicas y privadas, así como cuáles son las operaciones básicas de cobro y pago que se llevan a cabo en la gestión básica de tesorería.

Organización empresarial y de recursos humanos

ÍNDICE

1. Organización de entidades públicas y privadas	19
1.1. Funciones de las empresas	21
1.1.1. Clases	28
1.1.2. Jerarquía	34
1.2. Función administrativa	35
1.2.1. Definición	36
1.2.2. Objetivos	36
1.3. Estructura de la empresa	38
1.3.1. Concepto de organización	38
1.3.2. Principios de organización	40
1.3.3. Organización formal e informal	42
1.4. Departamentos	43
1.4.1. Descripción	45
1.4.2. Tipología	49
1.4.3. Criterios para la asignación de actividades a los departamentos	51
1.5. Organigrama	52
1.5.1. Descripción	52
1.5.2. Objetivos	54
1.5.3. Requisitos	55
1.5.4. Clases	56
1.5.5. Ventajas e inconvenientes	60
1.6. Organización del entorno físico del espacio de acogida	61
1.6.1. Condiciones medioambientales	63
1.6.2. Disposición y tipos de materiales auxiliares	65
1.6.3. Mobiliario	67
1.7. Organización básica del Estado y la Unión Europea	68
1.7.1. Administración central	70
1.7.2. Administración autonómica	71
1.7.3. Administración local	72
1.7.4. Unión Europea	73
CONCLUSIONES	77
AUTOEVALUACIÓN	79
SOLUCIONES	81
2. Organización de los recursos humanos	83
2.1. Organización en actividades de apoyo administrativo	85

2.1.1. Criterios de organización y coordinación	85
2.1.2. Procedimientos de trabajo	87
2.1.3. Indicadores de calidad de la organización	89
2.1.4. Pautas para la obtención de resultados	91
2.2. Grupos	93
2.2.1. Elementos	95
2.2.2. Estructura	99
2.2.3. Clasificación	100
2.3. Fases y comportamiento del trabajo en equipo	
o en grupo	102
2.3.1. Identificación del grupo: el ideal del grupo	104
2.3.2. Normas del grupo	105
2.3.3. Papeles en el grupo	107
2.3.4. Poder y cohesión del grupo	109
2.3.5. Ventajas e inconvenientes del trabajo en equipo	110
2.3.6. Finalidad de las técnicas de dinámica de grupos	111
2.3.7. Factores que modifican la dinámica de grupo	111
2.3.8. Funciones del coordinador del grupo: nivel de tarea y de relación	112
2.4. Trabajo en grupo en actividades de apoyo administrativo	115
2.4.1. Características de un grupo de trabajo de apoyo administrativo tipo	116
2.4.2. Funciones en un grupo de trabajo de apoyo administrativo tipo	118
2.4.3. Grado de participación	121
CONCLUSIONES	125
AUTOEVALUACIÓN	127
SOLUCIONES	129
PREGUNTAS FRECUENTES	131
GLOSARIO	133
BIBLIOGRAFÍA	137
CRÉDITOS FOTOGRÁFICOS	139

Organización empresarial y de recursos humanos

1 Organización de entidades públicas y privadas

Objetivos

- Reconocer las funciones fundamentales desarrolladas en organizaciones y entidades concretas, públicas o privadas.
- Definir departamento y los criterios más usuales utilizados en la departamentalización de organizaciones e instituciones privadas determinadas.
- Identificar la información básica generada en el desarrollo de las funciones fundamentales de organizaciones concretas, especificando su recorrido o flujo entre departamentos y, en su caso, desde o hacia el exterior.
- Diferenciar entre organización formal e informal.
- Precisar los elementos básicos de la organización del Estado: administración central, autonómica, y local, así como de la Unión Europea.
- Definir la función del organigrama como instrumento de representación gráfica de estructuras organizativas.
- Distinguir los tipos básicos de organigramas en función de su utilidad para representar aspectos organizativos concretos.
- En casos prácticos de simulación, convenientemente caracterizados, en los que se proponen actividades sencillas desarrolladas en estructuras organizativas concretas:
 - Relacionar las actividades propuestas con las funciones básicas que desarrollan.
 - Identificar los departamentos más representativos según las funciones relacionadas.
 - Especificar los flujos de información entre los distintos departamentos propuestos.
 - Describir los departamentos y los diferentes flujos de información identificados en un organigrama sencillo.

Contenidos

1. Organización de entidades públicas y privadas
 - 1.1. Funciones de las empresas
 - 1.1.1. Clases
 - 1.1.2. Jerarquía
 - 1.2. Función administrativa
 - 1.2.1. Definición
 - 1.2.2. Objetivos
 - 1.3. Estructura de la empresa
 - 1.3.1. Concepto de organización
 - 1.3.2. Principios de organización
 - 1.3.3. Organización formal e informal
 - 1.4. Departamentos
 - 1.4.1. Descripción
 - 1.4.2. Tipología
 - 1.4.3. Criterios para la asignación de actividades a los departamentos
 - 1.5. Organigrama
 - 1.5.1. Descripción
 - 1.5.2. Objetivos
 - 1.5.3. Requisitos
 - 1.5.4. Clases
 - 1.5.5. Ventajas e inconvenientes
 - 1.6. Organización del entorno físico del espacio de acogida
 - 1.6.1. Condiciones medioambientales
 - 1.6.2. Disposición y tipos de materiales auxiliares
 - 1.6.3. Mobiliario
 - 1.7. Organización básica del Estado y la Unión Europea
 - 1.7.1. Administración central
 - 1.7.2. Administración autonómica
 - 1.7.3. Administración local
 - 1.7.4. Unión Europea

1.1. Funciones de las empresas

La **empresa** es un sistema de organización que se dedica a desarrollar una actividad económica, industrial, de prestación de servicios o mercantil con un objetivo comercial con ánimo de lucro.

Ten presente esta definición, ya que en ella se diferencia claramente la empresa de la **Administración pública**, definida esta como un sistema de organización con independencia del poder judicial y legislativo, dedicada a la gestión de servicios y administración del Estado y de otras entidades de carácter público.

Una **organización** es un conjunto de personas que comparte un objetivo común. En el caso de las organizaciones, a diferencia de las empresas privadas, no tienen por qué tener como objetivo alcanzar un beneficio económico.

El concepto de **entidades concretas** es más amplio que el de organizaciones, puesto que no solo hace referencia al conjunto de personas que la conforman, sino que también incluye todos los medios materiales y económicos que la componen: oficinas, muebles, etc.



Un ejemplo de **organización** puede ser una asociación de conservación de trajes populares, cuyo objetivo es mantener la cultura folclórica de una zona. Otro ejemplo de organización es Acción para el Desarrollo y la Igualdad, una organización no lucrativa, apolítica que trabaja en favor de un desarrollo humano sostenible, justo y solidario a través de la promoción y defensa de los derechos humanos.

Un ejemplo de **entidad privada** concreta es una sucursal bancaria y un ejemplo de **entidad pública** concreta es AENA (Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea).

Las **funciones** fundamentales que se deben desarrollar en organizaciones son las mismas para una entidad pública que para una privada. La única diferencia es el objetivo que se quiere alcanzar, puesto que la empresa privada busca ganar beneficios y la pública busca la mayor rentabilidad posible. Por lo tanto, las funciones básicas de las empresas son:

- Comerciales y de venta.
- Productivas y de operaciones.
- Financieras y contables.
- De recursos humanos y legales.

Con respecto a las **funciones comerciales y de venta**, las empresas que ofrecen un bien o un servicio a su cliente final desempeñan funciones comerciales, puesto que son realmente fundamentales para su buen funcionamiento. Las empresas son entidades con ánimo de lucro, que si no venden su bien o su servicio están abocadas al fracaso. Por ese motivo, la comercial es una de las funciones clave de cualquier negocio, aunque en muchos casos es menospreciada.

Las funciones comerciales suelen tener como objetivo generar la necesidad en el cliente de aquel bien o servicio que la empresa ofrece.

Cuando se habla de personas que desempeñan funciones comerciales, inicialmente se pueden clasificar en diferentes categorías:



Vendedores que desempeñan su trabajo en un punto de venta.



Teleoperadores que realizan las ventas a través del teléfono.



Comerciales que se dirigen directamente a su cliente objetivo, con o sin cita previa.



Publicistas que diseñan el plan de *marketing* de la empresa para alcanzar los objetivos implantados.

Lo cierto es que las funciones comerciales las puede y las debe realizar cualquier persona que pertenezca a la organización y en cualquier momento del día. Por lo tanto, para poder desempeñar dichas funciones siempre hacen falta al menos dos integrantes: una persona que vende, ofrece o intenta generar la necesidad y una segunda persona que tiene que decidir si quiere o necesita lo que el primero le ofrece.



Juan está tomando un café con su mejor amigo de la universidad, al que hace años que no ve. Le comenta la suerte que ha tenido en su actual trabajo, puesto que está diseñando el nuevo prototipo de coche híbrido que va a salir al mercado el invierno próximo, un coche estupendo con enormes prestaciones y ventajas competitivas. Juan es ingeniero del departamento de I+D, pero en esta conversación desenfadada está desempeñando funciones comerciales porque está vendiendo su proyecto a su amigo, que es un cliente potencial.

Las personas que tengan la responsabilidad de desempeñar las funciones comerciales en su empresa deben tener muy claro cuál es el objetivo que quieren alcanzar y planificar en el tiempo todas las acciones comerciales que necesitan ejecutar para alcanzarlo. Este compendio de acciones es el plan de marketing de la empresa, y de él deben ser conocedoras tanto la dirección de la empresa como toda la red de ventas de la misma. Es muy importante que toda la organización esté orientada hacia la misma meta, sobre todo en lo relacionado a las ventas.

Las **funciones productivas y de operaciones** son básicas para el desarrollo de una empresa. Las empresas generan un bien o servicio, que son funciones de producción y elaboración.

Los bienes y servicios son un producto final, con sus fases de elaboración y preparación. La mayor diferencia es que el servicio es intangible y no se fabrica, aunque sí se prepara. Por el contrario, los bienes son tangibles; se pueden percibir a través de los sentidos.

En este caso, es fundamental disponer de todos los medios necesarios, tanto de maquinaria como humanos, porque el producto o servicio final que se venda debe presentar la mejor calidad posible para garantizar el éxito de su implantación y venta en el mercado.

Es obvio que las personas destinadas a desempeñar las funciones productivas y de fabricación deben estar formadas correctamente para realizar de manera adecuada su trabajo, así como las máquinas empleadas deben tener el mantenimiento preventivo y correctivo necesario para garantizar que la producción salga en plazo y con los requisitos de calidad necesarios.

Aparte de las funciones productivas, es necesario realizar funciones de operaciones. Esto quiere decir que tiene que haber una buena coordinación y gestión del producto y de su distribución interna, antes de su exposición a la venta para el consumidor final. Es necesario que el abastecimiento de mercancías sea el correcto y se requiere una rigurosa planificación interna de todo el proceso productivo y operacional. Es lo que se denomina «logística interna de la empresa».

En caso de que la empresa no realice su propia producción, sino que adquiera los bienes o servicios en proveedores, esas funciones denominadas «compras» las desempeñarán otras personas con habilidades de negociación y de gestión de producto, que se encuadran también dentro de las funciones de operaciones.

Las **funciones financieras y contables** son diferentes, pero lo habitual es que las asuman las mismas personas dentro de la organización de la empresa. La función financiera decide cómo emplear los ingresos y la función contable analiza los balances financieros, es decir, las operaciones realizadas por el departamento financiero, los gastos de la empresa, sus costes, la elaboración de las encuestas, las estadísticas y el estado financiero de la empresa. Por este motivo, lo habitual es englobarlas en una misma parcela de responsabilidades.

Tienen como objetivo común que la empresa disponga del capital necesario para poder llevar adelante su idea de negocio. Su misión principal es la negociación con bancos y entidades financieras para poder conseguir líneas de crédito.

Lo más importante es tener una buena previsión de tesorería. La previsión de tesorería es un resumen anual, desglosado mes a mes y con todas las partidas presupuestarias de la empresa, en el que la entidad sabe de manera aproximada cuáles van a ser sus necesidades de liquidez.

La previsión de tesorería, como su nombre indica, no es exacta porque pueden surgir imprevistos que hagan que se modifique, aunque siempre es necesaria para tener una idea bastante aproximada de qué liquidez va a necesitar la empresa para poder conseguir esa línea de crédito.

Las formas de financiación de la empresa no se limitan a contratos con las entidades bancarias, sino que también se pueden negociar condiciones favorables con los proveedores (como plazos de pagos o rápel); o incluso la empresa puede tender a autofinanciarse si consigue que su estructura de gasto sea inferior que su estructura de ingreso.



En situación de crisis, lo ideal para una empresa es autofinanciarse y llegar a buenos acuerdos con sus proveedores. De esta manera la empresa no depende de agentes externos y consigue ser autosuficiente.

En muchas ocasiones, las **funciones de recursos humanos (RR. HH.)** y **legales** antiguamente se limitaban a confección de nóminas, control de asistencia y elaboración de horarios, así como a respetar la normativa de prevención de riesgos laborales. En la actualidad se ha avanzado mucho en todas las funciones relacionadas con los RR. HH., ya que se han ampliado de manera exhaustiva y necesaria.

Las empresas y organizaciones se componen fundamentalmente por personas, de manera que el éxito de que una empresa funcione está en la buena gestión y desarrollo de las personas, así como de sus necesidades y expectativas.

Las funciones relacionadas con los RR. HH. abarcan la confección de la nómina, el análisis del clima laboral, la selección de personas, la contratación de las mismas, la impartición de la formación necesaria para que las personas consigan desarrollar de manera adecuada su trabajo y la evaluación de cada miembro de la organización.

Dentro de estas funciones también se encuadra la realización de planes de mejora individuales y de equipo, planes de promoción interna, evaluaciones de

desempeño, etc. Al igual que sucede con las financieras y contables, lo habitual es que las funciones de RR. HH. y las legales coexistan en la misma área de trabajo.

Asimismo, dentro de las **funciones legales** está, por un lado, el correcto asesoramiento para que cualquier actuación que se desempeñe en la empresa respete la normativa vigente y, por otro lado, emprender las medidas correctivas necesarias en caso de que se presente algún litigio. Esta medida legal puede ser interpuesta por la propia empresa, o por el contrario se la pueden haber interpuesto a la empresa.



Miguel es hostelero de una cadena importante a nivel nacional y hoy inaugura su bar de pinchos. El día de la apertura es clave para cualquier negocio y, por ello, se ha realizado una noche temática en la que solo se va a servir un pincho estrella, una brocheta de langostinos a la plancha. El proveedor de los langostinos ha firmado un contrato en el que garantizaba que el día de la inauguración a las diez de la mañana entregaría a Miguel 45 kg de langostinos frescos para la inauguración.

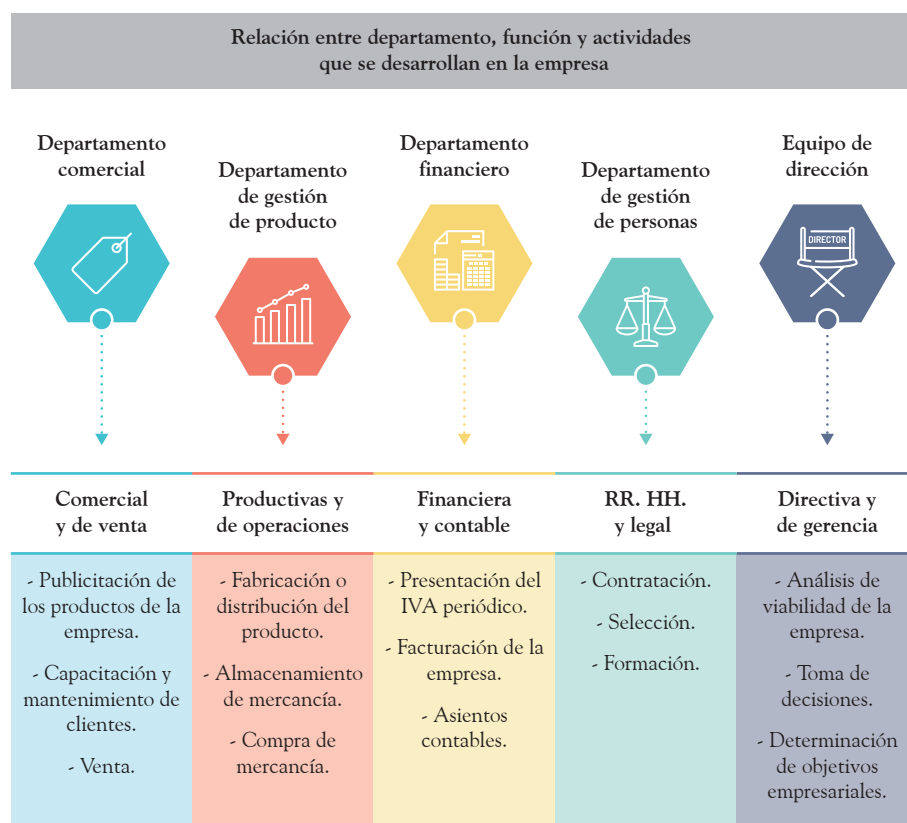
Finalmente, tras garantizarle a lo largo del día que como muy tarde a las siete de la tarde tendría los 45 kg de langostinos en su local, no cumplió su contrato y no le hizo entrega de lo acordado hasta dos días después. La inauguración del local fue un fracaso y este incumplimiento le supuso al empresario una gran pérdida y un gran perjuicio. Miguel habla con el departamento legal para que tome las medidas oportunas y demande al proveedor.

Las empresas cuentan con unos responsables máximos que desempeñan las **funciones directivas o gerenciales**. Esto es, tienen que regular y controlar todas las demás funciones de la empresa, para garantizar que estén alineadas con el objetivo final de la misma y se consiga un buen resultado económico. Las empresas tienen ánimo de lucro y todas las funciones que se desempeñan buscan alcanzar el objetivo de aportarle a la organización beneficios económicos. De esta manera, si la empresa es rentable se garantiza la conservación de empleo y la posibilidad de mejoras para los miembros integrantes de la misma.

Es la dirección de la empresa la que debe decidir cuál es la misión, visión, objetivos estratégicos, ventajas competitivas y filosofía de la empresa. Una vez determinados estos aspectos clave, es posible iniciar el desarrollo del negocio.

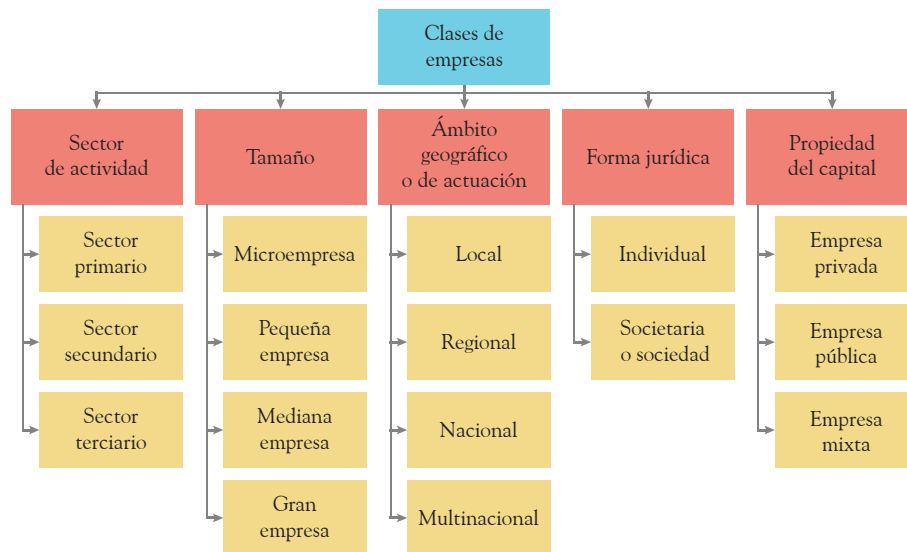
Por lo tanto, las funciones fundamentales de dirección o gerencia son la planificación, seguimiento y control que garanticen que todos los engranajes de la organización funcionen adecuadamente para conseguir que la empresa sea viable. Asimismo, aquí se engloban rigurosas tareas de análisis de datos y ventas, y de toma de decisiones para la implantación de proyectos y mejoras que orienten la empresa hacia su desarrollo y crecimiento.

Estas son las cinco funciones básicas que toda empresa debe desempeñar. No obstante, dependiendo del tipo de entidad o del sector al que se dedique, pueden llevarse a cabo un sinnúmero de funciones más.



1.1.1. Clases

Existen distintas **clases** de empresas. Lo más habitual es clasificarlas según cinco criterios: actividad, tamaño, ámbito geográfico o de actuación, forma jurídica y propiedad del capital.



En primer lugar, si se tiene en cuenta el **sector de actividad** al que se dedica una empresa, se distingue entre empresas del sector primario, secundario y terciario.

Las empresas del **sector primario** son aquellas cuya actividad se centra en la explotación de los recursos naturales para su comercialización o como materia prima para producciones industriales. Este tipo de empresas transforman los recursos naturales en productos primarios no elaborados. Son empresas del sector primario las agrícolas, las pesqueras, las mineras o las ganaderas.

Las empresas del **sector secundario** transforman los productos primarios no elaborados, esto es, la materia prima que procede del sector primario, en bienes de consumo. Aquí se engloban, por un lado, las empresas manufactureras como textiles o metalúrgicas, y, por otro lado, las empresas energéticas y las de construcción.

En las empresas del **sector terciario** se ofrece al consumidor una actividad relacionada con un servicio, no con una producción de bienes propiamente dicha. En estas empresas no se adquieren bienes materiales de forma directa, sino que se ofrecen unos servicios a la población, de manera que se satisfagan sus necesidades. Una empresa del sector servicios es cualquier tipo de comercio o una entidad financiera.

En segundo lugar, si el criterio que se utiliza es el **tamaño de la empresa**, se puede distinguir entre: microempresa, pequeña empresa, mediana empresa y gran empresa.

La **microempresa** es la más pequeña de las empresas o unidades económicas. Este tipo de organizaciones cuenta con menos de diez trabajadores y su facturación anual no alcanza los dos millones de euros.

La **pequeña empresa** es un tipo de organización independiente con un papel relevante en la economía de los países. Este tipo de empresas cuenta con más de 10 empleados, pero menos de 50 y suele tener un volumen anual de facturación inferior a 10 millones de euros.

La **mediana empresa** es otro tipo de entidad independiente. Para que entre dentro de la denominación de «mediana empresa» puede llegar a tener un volumen de empleados de hasta 249 trabajadores, además de alcanzar casi los 50 millones de euros anuales de facturación.

Ten en cuenta que esta tipología utilizada según el tamaño de empresa varía de un país a otro.



En España, según datos de octubre de 2017, proporcionados por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social, el número de pymes inscritas en la Seguridad Social fue de 1 301 999, de las cuales 1 131 054 son microempresas; 147 374, pequeñas empresas; y 23 571, medianas empresas.

La **gran empresa** tiene más de 250 trabajadores en su plantilla y factura anualmente más de 50 millones de euros.

			
Número de trabajadores 0-9	Número de trabajadores 10-49	Número de trabajadores 50-249	Número de trabajadores Más de 250
Facturación anual <2 millones de €	Facturación anual <10 millones de €	Facturación anual <50 millones de €	Facturación anual >50 millones de €
Balance general <2 millones de €	Balance general <10 millones de €	Balance general <43 millones de €	Balance general >43 millones de €
Microempresa	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran empresa

En la actualidad no hay un criterio claro para determinar dónde encajar una empresa por su tamaño, pero lo cierto es que, cada vez más, se tiende al cumplimiento de al menos dos de los siguientes aspectos: el número de trabajadores, el volumen de facturación anual y el balance general.

El número de trabajadores y la facturación anual pueden llegar a tener peso por sí mismos de manera independiente para decidir si una empresa es pequeña, mediana o grande. Así, si de estos dos parámetros uno destaca mucho al alza, puede hacer que la empresa se encuadre en la categoría superior. Por ello, hay una predisposición cada vez mayor a incluir un criterio técnico para decidir el tamaño de una empresa, esto es, el nivel tecnológico de las empresas y la innovación de las mismas.



Si una empresa tiene 300 empleados, pero factura menos de 50 millones de euros, se puede considerar gran empresa. Si una empresa tiene 35 empleados, pero factura 40 millones de euros, se puede considerar mediana empresa.