APUNTES DEL MÓDULO 1

Fundamentos de la administración: funciones, organizaciones y roles

Administración con menciones en Logística, Administración Pública y Recursos Humanos

Material de estudio

Módulo 1

Apunte descargable del estudiante

Contenido del módulo

1. **Administrar: El arte de coordinar recursos para cumplir objetivos**
2. **El ciclo administrativo: Planificar, organizar, dirigir y controlar**
3. **Organizaciones públicas y privadas: Diferencias y particularidades**
4. **Organigrama y roles administrativos clave**
5. **Comunicación formal, conducto regular y documentos escritos**
6. **Probidad y confidencialidad: Pilares éticos de la administración**

¡Bienvenido/a al módulo de **Fundamentos de la Administración**! Aquí, explorarás los conceptos esenciales que rigen el funcionamiento de cualquier organización, ya sea pública o privada. Acompañaremos a Valentina en su rol como asistente administrativa en Distribuidora Pacífico para comprender cómo las funciones, los roles y las estructuras administrativas se manifiestan en el día a día laboral, y cómo tu trabajo administrativo es fundamental para el éxito.

1 Administrar: El arte de coordinar recursos para cumplir objetivos

Administrar es el proceso de usar los recursos de una organización de manera ordenada para lograr sus objetivos. Toda organización, desde una pequeña empresa hasta una gran municipalidad, existe con un propósito y para alcanzarlo, necesita coordinar distintos tipos de recursos. Observa cómo Valentina en Distribuidora Pacífico maneja estos elementos:

Recurso	Descripción	Ejemplo en Distribuidora Pacífico
Humano	El talento, conocimiento y esfuerzo de las personas.	El equipo de ventas, el personal de bodega, los asistentes administrativos.
Material	Los bienes tangibles necesarios para las operaciones.	La mercadería, los equipos de oficina, las estanterías de la bodega.
Financiero	El capital y los flujos de dinero que sustentan la actividad.	Dinero disponible para pagar a proveedores y salarios.
Información	Los datos, documentos y conocimientos que guían las decisiones.	Facturas, guías de despacho, fichas de clientes, registros de inventario.
Tiempo	Un recurso no renovable que debe ser gestionado eficientemente.	Plazos de entrega a clientes, tiempos de respuesta a consultas, horarios de trabajo.

El **trabajo administrativo de apoyo** es crucial, aunque a menudo invisible. Incluye tareas como registrar documentos, archivar, controlar existencias, atender consultas y mantener datos actualizados. Cuando este trabajo falla, las consecuencias son inmediatas: un pedido no entregado, un documento extraviado o un plazo incumplido. Para que este trabajo sea efectivo, nos guiaremos por tres criterios fundamentales:

- **Orden:** Asegurar que cada elemento tenga su lugar y un procedimiento claro.
- **Trazabilidad:** Poder reconstruir el historial de una acción, incluyendo quién la realizó y cuándo.
- **Confidencialidad:** Manejar la información con discreción, compartiéndola solo con quienes la necesitan para sus funciones.



Una asistente administrativa revisa documentos y datos en su computador, aplicando principios de orden y confidencialidad.

✔ Puntos clave

- Administrar implica coordinar recursos para alcanzar objetivos organizacionales.
- Los recursos incluyen humanos, materiales, financieros, información y tiempo.
- El trabajo administrativo de apoyo es fundamental para el funcionamiento organizacional.
- Orden, trazabilidad y confidencialidad son criterios clave del trabajo administrativo.

💭 Para reflexionar

- ¿Qué recursos identificas en tu propio lugar de trabajo o estudio?
- ¿Cómo se manifiesta la falta de orden o trazabilidad en tus actividades diarias?
- ¿Puedes pensar en un ejemplo donde la confidencialidad de la información fue crucial?

2 El ciclo administrativo: Planificar, organizar, dirigir y controlar

Las **funciones administrativas** describen el ciclo continuo mediante el cual las organizaciones transforman sus objetivos en resultados concretos. Estas funciones son universales y se aplican en cualquier área, desde una bodega hasta una oficina gerencial. En este módulo, nos enfocaremos en cómo el apoyo administrativo contribuye significativamente, especialmente en la organización y el control.

- **Planificar:** Implica definir qué se quiere lograr, cómo se va a hacer y en qué plazos. Es establecer la hoja de ruta para alcanzar los objetivos.
- **Organizar:** Consiste en distribuir las tareas, los recursos y las responsabilidades entre los miembros de la organización. Se trata de estructurar el trabajo para que la planificación sea efectiva.
- **Dirigir:** Esta función se centra en guiar, comunicar y motivar a las personas para que ejecuten las tareas planificadas y organizadas. Incluye la supervisión y el liderazgo.
- **Controlar:** Es la función de comparar lo que se ha realizado con lo que se planificó, identificar desviaciones y tomar acciones correctivas. Aquí es donde el apoyo administrativo tiene un rol esencial al mantener registros confiables.

Estas funciones están interconectadas. Por ejemplo, si el control detecta una escasez de cierto material, esto desencadena una nueva **planificación** de reposición y la **organización** de la compra. Quienes trabajan en apoyo administrativo son piezas clave, especialmente en **organizar** (asegurando que los recursos estén disponibles y las tareas se asignen correctamente) y **controlar** (manteniendo registros precisos que permiten a la gerencia tomar decisiones informadas. Un registro impreciso puede llevar a una planificación errónea y a problemas operativos).

✔ Puntos clave

- Las funciones administrativas son planificar, organizar, dirigir y controlar.
- Estas funciones forman un ciclo continuo y están interconectadas.
- Planificar define objetivos y métodos; organizar distribuye tareas y recursos.
- Dirigir guía y motiva al personal; controlar compara resultados y corrige.
- El apoyo administrativo es clave en organizar y controlar mediante la gestión de registros.

💭 Para reflexionar

- ¿Puedes identificar un ejemplo de cada función administrativa en tu vida cotidiana?
- ¿Cómo un error en la fase de control podría afectar la planificación futura en una empresa?
- ¿Qué responsabilidades de organización y control asumirías como asistente administrativo en tu contexto laboral ideal?

3 Organizaciones públicas y privadas: Diferencias y particularidades

Aunque el oficio de administrar comparte principios fundamentales, el contexto de una organización pública difiere significativamente del de una privada. Comprender estas diferencias es crucial para adaptar tu trabajo administrativo. Valentina lo experimenta al llevar documentos a la municipalidad.

Las **organizaciones privadas** (empresas) operan con el objetivo principal de generar un resultado económico, ofreciendo bienes o servicios en el mercado. Su marco normativo se rige por leyes como el Código del Trabajo y normativas tributarias. En contraste, las **organizaciones públicas** (ministerios, servicios públicos, municipalidades) tienen como finalidad satisfacer necesidades públicas y su actuación está estrictamente limitada por lo que la ley les permite.

Aspecto	Organización Pública	Organización Privada
Finalidad Principal	Servicio a la ciudadanía, cumplimiento de políticas públicas.	Resultado económico, rentabilidad para los dueños o accionistas.
Marco Normativo	Ley 19.880 (procedimientos administrativos), Ley 20.285 (Transparencia), Ley 19.886 (compras públicas), etc.	Código del Trabajo, normativas tributarias del SII, leyes sectoriales (ej. salud, energía).
Forma de Trabajar	Procedimientos formalizados en expedientes, plazos legales (días hábiles), publicidad de actos.	Procedimientos internos definidos por la empresa, mayor flexibilidad para adaptarse al mercado.
Compras y Contrataciones	Obligatoriamente a través de Mercado Público (ChileCompra).	Negociación directa con proveedores, licitaciones privadas.

En el ámbito público, la formalidad es primordial. Cada procedimiento se documenta en un **expediente**, donde los documentos se registran con fecha y hora de recepción, y se respetan estrictos órdenes de ingreso. Los plazos suelen contarse en **días hábiles**. Es importante destacar la **Ley 21.180 de Transformación Digital del Estado**, que establece la tramitación electrónica de expedientes, un proceso que se implementará gradualmente hasta diciembre de 2027. Cuando una empresa como Distribuidora Pacífico vende al Estado, debe hacerlo a través de la plataforma **Mercado Público**, gestionada por ChileCompra, lo que garantiza la transparencia y la libre competencia.



Un equipo de trabajo en una oficina colabora, representando las funciones de planificar, organizar y dirigir.

✔ Puntos clave

- Las organizaciones privadas buscan rentabilidad; las públicas, satisfacer necesidades ciudadanas.
- Las públicas se rigen por un marco legal estricto (ej. leyes de procedimiento, transparencia y compras públicas).
- El trabajo administrativo en el sector público implica expedientes, plazos legales y formalidad.
- La Ley 21.180 impulsa la digitalización de los procedimientos estatales.
- Las ventas al Estado se realizan mediante la plataforma Mercado Público.

💭 Para reflexionar

- ¿Qué implicaciones tiene la Ley de Transparencia para el trabajo administrativo en una municipalidad?
- Si trabajaras en el sector público, ¿cómo adaptarías tus procedimientos a la formalidad del expediente?
- ¿Qué ventajas y desventajas tiene para una empresa privada vender sus productos a través de Mercado Público?

4 Organigrama y roles administrativos clave

La **estructura organizacional** es el mapa que define cómo se agrupan las tareas y las responsabilidades dentro de una entidad. El **organigrama** es la representación visual de esta estructura, un elemento esencial para entender tu lugar y las líneas de comunicación. En él podemos identificar:

- **Unidades:** Son las áreas o departamentos (por ejemplo, Administración, Bodega, Ventas, Recursos Humanos).
- **Líneas de dependencia:** Indican quién reporta a quién, leyéndose generalmente de arriba hacia abajo.
- **Niveles jerárquicos:** Muestran la autoridad, desde la dirección hasta los niveles operativos.

En el sector público, como en una municipalidad, la estructura es análoga: hay una Alcaldía, direcciones municipales y dentro de estas, secciones específicas como la oficina de partes.

Dentro de estas estructuras, existen roles administrativos de apoyo fundamentales:

- **Asistente administrativo:** Gestiona correspondencia, agenda, mantiene registros, archiva documentos y brinda apoyo general a la jefatura.
- **Auxiliar de bodega:** Se encarga de la recepción, ubicación y conteo de mercadería, así como de los despachos con sus respectivas guías.
- **Oficina de partes:** Recibe, registra, distribuye y despacha documentos oficiales, asegurando su trazabilidad.
- **Atención de usuarios:** Orienta, recibe solicitudes y las deriva a la unidad correcta para su gestión.
- **Unidad de Personas (RRHH):** Gestiona contratos, mantiene carpetas de personal, controla la asistencia y apoya en los procesos de selección.

Conocer la estructura evita dos errores comunes: **saltarse el conducto regular** (contactar a un superior sin pasar por la jefatura directa) y **derivar una solicitud a la unidad equivocada**, lo que retrasa la gestión y genera ineficiencias.

✔ Puntos clave

- El organigrama es la representación visual de la estructura organizacional.
- Muestra unidades, líneas de dependencia y niveles jerárquicos.
- Roles como asistente administrativo, auxiliar de bodega o atención de usuarios son clave.
- Conocer la estructura previene saltarse la jerarquía y derivar tareas incorrectamente.

💭 Para reflexionar

- Si tuvieras que diseñar un organigrama para una nueva empresa, ¿qué unidades considerarías esenciales?
- ¿Cómo la comprensión del organigrama te ayudaría a ser más eficiente en tu trabajo diario?
- ¿Qué rol administrativo de apoyo te atrae más y por qué?

5 Comunicación formal, conducto regular y documentos escritos

En cualquier organización, la forma en que nos comunicamos es tan importante como el mensaje mismo, especialmente cuando se trata de solicitudes o información que requiere un registro. Valentina, al necesitar corregir una orden de compra con la municipalidad, debe elegir el canal y el documento correctos. En administración, lo que no está por escrito es difícil de probar y la formalidad refuerza el profesionalismo.

Existen dos tipos principales de **canales de comunicación**:

- **Formales:** Son los canales establecidos por la organización para dejar constancia y comprometer a la entidad. Incluyen el correo institucional, los sistemas de gestión documental, memorandos, oficios, entre otros.
- **Informales:** Son conversaciones espontáneas (pasillo, mensajería personal) que agilizan la coordinación, pero no constituyen un registro oficial ni reemplazan la comunicación formal.

El **conducto regular** se refiere a la práctica de seguir las líneas de dependencia jerárquica para comunicar solicitudes, reclamos o información. Esto significa dirigirse primero a la jefatura directa, quien, si es necesario, canalizará la comunicación a niveles superiores o a otras unidades.

Los **documentos escritos formales** son esenciales para la trazabilidad y la evidencia:

- **Correo electrónico institucional:** Para comunicaciones cotidianas, tanto internas como externas, que requieren un registro.
- **Memorando:** Una comunicación escrita interna entre unidades o áreas de la misma organización.
- **Oficio:** Una comunicación formal utilizada por organismos públicos, ya sea entre ellos o hacia terceros.

Todo documento formal debe incluir **fecha, destinatario, remitente, un asunto claro** y, si aplica, un **número o referencia** para su seguimiento. Un buen asunto permite localizar el documento rápidamente incluso meses después, lo que contribuye directamente a la trazabilidad.

✔ Puntos clave

- Existen canales de comunicación formales (registrados) e informales (espontáneos).
- El conducto regular es el respeto de la jerarquía en la comunicación formal.
- Documentos como correos institucionales, memorandos y oficios son clave para el registro.
- Los documentos formales deben incluir datos esenciales para su seguimiento y trazabilidad.

💭 Para reflexionar

- ¿Cuándo sería apropiado usar un correo electrónico formal en lugar de una conversación informal?
- ¿Qué riesgos existen al no seguir el conducto regular en una organización?
- ¿Cómo garantizarías que un documento importante sea fácilmente rastreable en el futuro?

6 Probidad y confidencialidad: Pilares éticos de la administración

Concluiremos este módulo abordando dos principios éticos fundamentales en el trabajo administrativo: la probidad y la confidencialidad. Estos no son meros trámites, sino pilares que protegen la integridad de las personas y la organización. Es crucial distinguir la normativa actual de la futura en el tratamiento de datos.

- **Probidad:** Significa actuar con honestidad, imparcialidad y buen uso de los recursos públicos o de la organización. Esto se traduce en acciones como:
  - No aceptar regalos o favores que puedan influir en tus decisiones.
  - No dar trato preferente a personas o empresas.
  - No utilizar bienes de la organización para fines personales.
  - Declarar cualquier interés personal en asuntos donde podrías tener un conflicto de interés.

  En el ámbito público, la Ley 21.634 ha fortalecido los estándares de probidad y transparencia, especialmente en compras públicas.
- **Confidencialidad:** Exige proteger la información sensible de las personas y de la organización. Esto implica:
  - Mantener carpetas de personal, datos de postulantes, fichas de usuarios y expedientes con acceso restringido.
  - Compartir esta información solo con quienes la necesitan para sus funciones específicas.
  - Evitar exponer datos sensibles en escritorios, impresoras, correos masivos o carpetas compartidas sin los permisos adecuados.

En cuanto a la protección de datos personales, es fundamental conocer el marco legal:

- **Ley 19.628 sobre Protección de la Vida Privada:** Esta es la norma vigente actualmente en Chile que rige el tratamiento de datos personales, estableciendo principios y derechos para los titulares de los datos.
- **Ley 21.719 (publicada el 13 de diciembre de 2024):** Aunque ya publicada, esta ley de protección de datos personales entrará en vigencia de forma gradual, con su plena aplicación esperada hacia fines de 2026 o principios de 2027. Introduce un nuevo marco normativo, principios más estrictos, derechos reforzados para los titulares de los datos (como el derecho al olvido y la portabilidad) y la creación de una autoridad de protección de datos. Es importante estar atento a su implementación definitiva, ya que modificará sustancialmente la forma en que se deben tratar los datos personales.

✔ Puntos clave

- La probidad implica actuar con honestidad, imparcialidad y buen uso de recursos.
- La confidencialidad exige proteger información sensible y compartirla solo con quienes tienen acceso autorizado.
- La Ley 19.628 es la normativa actual sobre protección de datos personales.
- La Ley 21.719, ya publicada, establecerá un nuevo marco de protección de datos a partir de fines de 2026/principios de 2027.

💭 **Para reflexionar**

- ¿Cómo aplicarías los principios de probidad en tu vida laboral diaria?
- ¿Qué medidas tomarías para garantizar la confidencialidad de la información de los clientes o usuarios?
- ¿Qué desafíos podría presentar la implementación de una nueva ley de protección de datos en tu organización?

🗺 Esquema del Módulo: Fundamentos de la Administración

Administración y Recursos	Coordinación ordenada de recursos (humanos, materiales, financieros, información, tiempo) para cumplir objetivos. Trabajo administrativo de apoyo esencial, guiado por orden, trazabilidad y confidencialidad.
Funciones Administrativas	Ciclo continuo de Planificar (definir metas), Organizar (distribuir tareas), Dirigir (guiar personas) y Controlar (comparar y corregir). El apoyo administrativo es clave en organizar y controlar.
Organizaciones Públicas vs. Privadas	Públicas: servicio a la ciudadanía, marco legal estricto, expedientes y plazos. Privadas: resultado económico, flexibilidad. Adaptación del trabajo administrativo a cada contexto.
Estructura y Roles	Organigrama como mapa de la organización (unidades, dependencia, jerarquía). Roles administrativos clave (asistente, auxiliar, oficina de partes) para un funcionamiento eficiente, evitando saltos jerárquicos y errores de derivación.
Comunicación y Documentación	Canales formales (institucionales) e informales (personales). El conducto regular y los documentos escritos (correo, memorando, oficio) aseguran el registro, la trazabilidad y la profesionalidad.
Ética Administrativa	Probidad (honestidad e imparcialidad) y confidencialidad (protección de datos sensibles). Importancia de la Ley 19.628 y la futura Ley 21.719 en el tratamiento de datos personales.

En síntesis. Has completado el módulo de Fundamentos de la Administración. Ahora posees una comprensión sólida de los conceptos, funciones y roles que dan forma al quehacer administrativo. Recuerda que la administración es una disciplina dinámica y esencial para el éxito de cualquier organización. ¡Felicidades por tu dedicación y estamos seguros de que aplicarás estos conocimientos con excelencia en tu trayectoria profesional!