

## INDICE

<b>Parte I</b>	
<b>Introducción</b>	17
<b>1. Administración de la información y de la oficina</b>	
Auge de la información. Necesidad de información. Clasificaciones y características de la información. Cambios y desafíos. La administración de la información. Consideraciones vitales sobre la administración de la información. Actividades de la gerencia de información. Oportunidades en el trabajo de oficina	19
<b>Parte II</b>	
<b>Planeación del trabajo de oficina que debe hacerse</b>	43
<b>2. Diseño y análisis de sistemas</b>	
Definición de sistema. Analisis del sistema. Formato esencial del diseño de sistemas. Tareas administrativas. Restricciones del sistema. Bases del sistema. Organización y evaluación de los hechos. Formulación de las premisas del sistema: diseños del sistema. Decisiones respecto a la mecanización. Evaluación del sistema. Puesta en práctica del sistema. Personal del sistema	45
<b>3. Mejoramiento de los sistemas y el concepto de los sistemas totales</b>	
Claves para el mejoramiento. Guías para el mejoramiento de los sistemas. Estructuras de la decisión. El concepto del resultado final. Mejoramiento de la información. Selección de un área administrable. Simulación de sistemas. Sistemas totales- un desarrollo lógico. El concepto de los sistemas totales: Observaciones respecto al concepto de sistemas totales. Sistemas totales de informaciones administrativa: STIA y la milicia	73
<b>4. Simplificación del trabajo de oficina</b>	
Procedimiento, método, simplificación del trabajo. Guías para la simplificación del trabajo de oficina. Aplicación de simplificación del trabajo de oficina. Reunir todos los hechos respecto a este trabajo. Concepción de la mejora. Aplique el medio mejorado derivado. Graficas comunes para la simplificación del trabajo de oficina: grafica del proceso. Grafica del flujo del procedimiento. Diagrama de movimientos. Grafica de las manos derecho e izquierda. Grafica del estudio de la producción. Grafica de la actividad máquina-operador	101
<b>5. Formas y registros</b>	
Definición de formas y registros: diseño de las formas. Diagnósis de la forma. Consideraciones funcionales. Consideraciones físicas: formas de reconocimiento óptico de caracteres. Formas para lectura de marcas. Formas en tiras de papel escalonadas	135
<b>6. Cartas y reportes</b>	
El problema de las cartas y los reportes. Programa administrativo para cartas y reportes. Cuidado de la carta. Costo de la carta. Reducción de costos-tiempo tomado en la escritura. Reducción de costos-tiempo de	161

mecanografiado tomado. Reportes. Dictáfonos. Máquinas de escribir. Máquinas de escribir automáticas. Procesamiento de palabras-efectos sobre el personal. Principales consideraciones adicionales	
Parte III Planeación de cómo debe ejecutarse el trabajo de oficina	195
<b>7. Máquinas y equipo de oficina</b> Selección de máquinas y del equipo de oficina. Principales factores de la selección: costo-productividad. Costo-base de la adquisición. Costo-practica administrativa. Costo-características de la máquina. Costo-consideración del personal. Calcificación de las máquinas de oficina: maquinas accionadas con teclado. Máquina para tarjetas perforadas: máquinas básicas para tarjetas perforadas. Máquinas de tarjetas con muescas marginales. Minicomputadoras. Adresografos. Copiadoras. Máquinas de composición, lazadoras y encuadernadoras	197
<b>8. Computadoras-consideraciones administrativas</b> Por qué la utilización de la computadora. La computadora y la administración. La computadora y las funciones administrativas. Factibilidad de la utilización dela computadora. Aspectos sociales de las computadoras, sugerencias y consideraciones administrativas adicionales: generaciones de computadoras. Sistema de computación remota a tiempo compartido. Eslabones de comunicación. El data-Phone. Dispositivos terminales: disco marcador directo de la terminal a la computadora. Servicio de información: terminales automatizadas de control de tarjetas. Punto de venta (PDV). Graficas de computadora. Control numérico, fabricación computarizada. Lo que viene	237
<b>9. Computadoras-consideraciones técnicas</b> Tipos de computadoras. Cuatro consideraciones básicas: 1. Conversión de programación de sistema a programación de computadoras. 2. Programacion para proceso en computadoras. 3. La codificación del trabajo para la utilización de computadoras. Material tipeado o impreso en papel. 4. Anatomía de una computadora	273
<b>10. Distribución de la información</b> Selección del medio de distribución: correo servicio de mensajero*medio personal. Servicio de mensajero-medios. Mecánicos. Teléfono. Sistema de intercomunicación. Sistemas de pregón. Telégrafo. TELautograph. Televisión de circuito. Grabadoras de alambre y de cinta	311
<b>11. Administración de los registros-almacenamiento y recuperación</b> Medios mecanizados-almacenamiento y recuperación por computadoras. Microfilmación: salida de microfilm en computadora (COM). Técnicas para los índices de las microimágenes: consideraciones administrativas del (COM). Uso de la microficha: el medio de la ultraficha. Coincidencia optica-termatex. Medios manuales-almacenamiento y recuperación. Archivos motorizados. Archivos no motorizados. Arreglos para el material archivado: arreglo alfabético. Modificaciones al arreglo alfabético. El arreglo numérico. Arreglo geográfico. Arreglo cronológico. Uso de guías y de color en el archivo. índices	343

<p><b>12. Administración de los registros-información archivada</b>  Administración de los medios mecanizados. Administración de los medios manuales ediciones cuantitativas. Medios manuales. Procedimientos para el almacenamiento y recuperación manual. Retención de registros: ventajas de la retención de registros. Programa recomendado para la retención de registros</p>	383
<p><b>Parte IV</b>  <b>Organización para determinar el trabajo de oficina que hace cada quien y en que ambiente</b></p>	407
<p><b>13. Puntos básicos de la organización de la oficina</b>  Que es organizar. Beneficios de la organización formal: “la Oficina”- ¿Qué es y donde esta? Arreglos de los servicios de oficina. Arreglo de los sistemas y procedimientos. Arreglo modificado de sistemas y procedimientos. Arreglo de los servicios administrativos organizacionales. El personal superior en el arreglo de los servicios administrativos. El trabajo y su división-la base inicial: arreglos para la división del trabajo. Analisis del puesto: obtención de los datos para el análisis del puesto: descripción del puesto. Centralización y organización de la oficina: dinámica de la organización de la oficina. Equilibrio de la organización. Implantación del cambio organizacional</p>	409
<p><b>14. Las personas y la organización de la oficina</b>  Importancia de la gente en la organización. Reclutamiento: selección de los empleados de oficina. Herramientas para la selección de personal. Influencia del gerente y la organización. Disfunciones dela organización informal. Principales factores que dan origen a la organización informal: interrelaciones y valores del personal. Efecto del grupo sobre el individuo. Diferenciales de los gerentes. Estabilidad y ajuste.- compromiso y control. Necesidad de la organización formal</p>	441
<p><b>15. La autoridad y le ambiente administrativo</b>  Características de la autoridad. Responsabilidad. Autoridad y responsabilidad definida y coigual: tramo de autoridad. Delegación de autoridad. El desafío de la delegación. Logro de una delegación de autoridad adecuada. Organigramas. Autoridad de línea y autoridad de STAFF. La organización de línea. La organización de línea y STAFF: autoridad de STAFF asesor. Autoridad de STAFF funcional. Autoridad de STAFF de servicio. Autoridad de STAFF de control. El asunto de la relación organizacional: uso de comités</p>	467
<p><b>16. La organización y el ambiente físico</b>  Ubicación de la oficina: factores selectos de la ubicación. Adaptabilidad del espacio: instalaciones del edificio. Proximidad del edificio de oficinas a empresas comerciales. El costo implicado. Provisión de alumbrado natural y ventilación. Características del edificio: ausencia de mugre y ruido. Estabilidad de los inquilinos. En propiedad o en arrendamiento: provisiones del contrato de arrendamiento. Muebles de oficina. Sillas de oficina. Escritorios de oficina. Muebles modulares para oficina. Alumbrado de edificio: fuentes de luz y diseños básicos. La iluminación de la oficina cono</p>	491

inversión. Acondicionamiento del color en la oficina: selección de los colores. Acondicionamiento de música y sonido. Acondicionamiento de aire	
<b>17. La organización y le ambiente físico (continuación)</b> Consideraciones fundamentales respecto al espacio: el método AMCO-PACT. PACT. Preparación del arreglo de la oficina: guías básicas para el arreglo. Normas para el espacio de la oficina: la oficina privada. Recepción. Cuarto de la computadora. Salón de conferencias. Guardarropa. Cambios en la oficina	527
<b>Parte V</b> <b>Actuación de quien hace el trabajo de oficina</b>	555
<b>18. Los recursos humanos y la administración de la oficina</b> Antecedentes fundamentales. Enfoque al estudio del comportamiento humano: valores y necesidades. Mecanismos de defensa. El ambiente de trabajo. La teoría X y la teoría Y: la toma de decisiones y los recursos humanos. La productividad y los recursos humanos. Orientaciones a seguir	557
<b>19. Motivación del empleado de oficina</b> Introducción a la motivación: logro de la motivación. Niveles de aspiración. Liderato. Participación. La administración por objetivos. Enriquecimiento del puesto de oficina: enriquecimiento efectivo de un puesto de oficina. Comunicación: prácticas y medios de comunicación. Análisis transactivo. Sistemas de sugerencias. Evaluación del cumplimiento: la entrevista de evaluación. Administración de la evaluación del cumplimiento	579
<b>20. Administración de la supervisión de la oficina</b> Las relaciones humanas y el supervisor: habilidades y conocimientos adicionales. El trabajo del supervisor: selección del supervisor de la oficina. Relaciones con los supervisores y con los iguales. Asesoría e instrucción. Uso efectivo del tiempo por ser el supervisor. Autoridad del supervisor. Lista de comprobación para el supervisor de oficina: entrenamiento supervisorio. Consecución de la supervisión efectiva.	609
<b>21. Desarrollo de los empleados de oficina</b> Objetivos del entrenamiento del empleado. Bases para un desarrollo efectivo.: fundamentos del aprendizaje psicológico. Ventajas del entrenamiento. Tipo de entrenamiento en trabajos de oficina. Desarrollo de un programa de entrenamiento. Medios disponibles para el entrenamiento. La obsolescencia humana. Costo del entrenamiento. Efectividad del entrenamiento. Mejoramiento de los esfuerzos de desarrollo de la oficina	631
<b>22. Administración de los salarios de la oficina</b> Importancia de la administración de los salarios: principales propósitos de la administración d los salarios de la oficina. Principales principios de la administración de los salarios de la oficina. El método de guías: valuación de puestos. precio del puesto. Gama de los precios de los puestos. Ventajas de la valuación de puestos: ¿Qué tan bien se desempeña el titular? Fundamentos de los planes de incentivos en la oficina. Prestaciones adicionales	657
<b>23. Consideraciones adicionales sobre la actuación</b> Formación de la efectividad del equipo: promociones, ausentismo y	677

retardos. Uniones sindicales de oficina: la contracción colectiva. Estipulaciones legales de importancia. Cartas corrientes ilustrativas. Un lugar de trabajo seguro: prevención de accidentes. Los accidentes y la actitud. Personal de seguridad de la oficina. OSH Act. Registros de seguridad de la oficina. Seguridad económica del empleado. Actividades recreativas de los empleados	
<b>Parte IV</b> <b>El control de quienes desempeñan el trabajo</b>	703
<b>24. Control y normas de oficina</b> Identificación del control: la información es la guía: el control y las relaciones humanas. La administración por objetivos (APO) y el control. Influencia de la computadora en el control. Medición del trabajo de oficina: la unidad de medición. El control y los estándares: medios para expresar los estándares. Cambios y estándares. Ventajas de los estándares. La American Standard Association, Inc. Estandarización de la oficina-significado e implicaciones	705
<b>25. Controles manuales de oficina típicos</b> Espectro del control. Controles generales. Controles de seguridad en la oficina. Controles funcionales de la oficina. Control de las formas de oficina: determine lo que se está logrando. Evaluación de las formas actuales. Aplicación de medidas correctivas. Control de reportes. Control de llamadas telefónicas. Control del material de consumo de la oficina. Manuales de oficina: manual de políticas. Manual de operaciones. Manual de reglas y reglamentos de la oficina. Manual histórico. Manual de propósitos múltiples. Fuentes de material para el manual. Preparación de los manuales. Distribución de los manuales. Mantenimiento del manual	725
<b>26. Control del uso del tiempo de la oficina</b> Importancia del tiempo. Uso efectivo del tiempo: tiempo semanal y tiempo flexible de trabajo. Tiempos estándar de oficina: esenciales preliminares. Criterio subjetivo. Registros del desempeño pasado. Muestreo del trabajo. Datos para el tiempo estándar, estudios con cronometro: datos estándar a partir de estudio con cronómetro. Sistemas de reportes de actividades. Ejemplos de tiempos estándar de oficina. PERT	755
<b>27. Control de calidad y cantidad</b> Consideraciones iniciales. Enfoques para el control de calidad en la oficina: comprobación del trabajo en el sitio. Control de calidad estadístico. Base del control de calidad estadístico. Grafica de control. Control de cantidad: esfuerzos del control de cantidad. Medios para controlar la fluctuación del trabajo de oficina. Programacion cronológica. despacho	783
<b>28. Control de costos y del presupuesto</b> El costo y el gerente de información: relaciones costo-valor. Costos ocultos. Enfoques para la reducción de costos: renglones que ofrecen las mayores oportunidades para la reducción de los costos. Conciencia de costo entre los empleados. Determinación de lo que se está logrando respecto a los costos: evaluación de las erogaciones por costos. Aplicación de las medidas correctivas cuando sean necesarias. Control de los costos del	809

copiado. Presupuesto de la oficina: todos los presupuestos interesan al gerente de la oficina. Preparación del plan del presupuesto. Periodo y revisión. Haciendo más efectivo el control presupuestario	
--	--