

# TABLA DE MATERIAS

**PROLOGO v**

**INTRODUCCION vii**

**Capítulo 1 HISTORIA Y DESARROLLO 1**

- 1. 1 Los comerciantes en la Edad Antigua 1
- 1. 2 Los primeros estudios económicos 2
- 1. 3 Nacimiento de la ética social 3
- 1. 4 Frederick W. Taylor 3
- 1. 5 El aumento de complejidad en los sistemas empresariales 6
- 1. 6 Investigación operativa 7

**Capítulo 2 NATURALEZA Y ALCANCES DE UNA EMPRESA COMERCIAL 9**

- 2. 1 Tipos de empresas comerciales 9
- 2. 2 Ambiente económico de una empresa comercial 10
- 2. 3 Factores ambientales 11
- 2. 4 Tendencias recientes 13
- 2. 5 La estructura de una empresa comercial-Diagramas de organización 15
- 2. 6 La estructura de un sistema comercial-Modelo de sistemas 25

**Capítulo 3 COMUNICACIONES 33**

- 3. 1 Información, mensajes y significado 33
- 3. 2 La dinámica de la comunicación 34
- 3. 3 Comunicaciones en la empresa—Criterios generales 37
- 3. 4 Apoyos y obstáculos para la comunicación efectiva 38
- 3. 5 Tipos de redes 39
- 3. 6 Comunicaciones internas 40
- 3. 7 Comunicaciones externas 45

**Capítulo 4 DISEÑO Y CONTROL DE FORMULARIOS 49**

- 4. 1 Formularios—Definición y propósitos 49
- 4. 2 Tipos de formularios 49
- 4. 3 Diseño de formularios. Consideraciones generales 53
- 4. 4 Control de formularios 61

**Capítulo 5 REGISTROS Y ARCHIVOS 71**

- 5. 1 Registros 71
- 5. 2 Manejo de los registros 71
- 5. 3 Archivos 74
- 5. 4 Diseño de archivos 75
- 5. 5 Identificación de archivos 77
- 5. 6 Dispositivos de almacenamiento de archivos 78
- 5. 7 Registros de procesamiento electrónico 81
- 5. 8 Agrupamiento de registros electrónicos en bloques 84
- 5. 9 Juegos de datos 85
- 5.10 Organización de los juegos de datos 88

**Capítulo 6 INFORMES 93**

- 6. 1 El propósito de los informes 93
- 6. 2 Redacción de informes 94
- 6. 3 Control de informes 98
- 6. 4 Archivo de informes 98

**Capítulo 7 DOCUMENTACION 105**

- 7. 1 Documentación 105
- 7. 2 Documentación de sistemas 105
- 7. 3 Documentación de actividades 109
- 7. 4 Documentación de procedimientos 113
- 7. 5 Documentación de programas de computación 120

**Capítulo 8 NATURALEZA Y ALCANCES DE LA INSTALACION DE PROCESAMIENTO ELECTRONICO 125**

- 8. 1 Introducción 125
- 8. 2 La base de datos 125
- 8. 3 Mantenimiento de archivos 127
- 8. 4 Mantenimiento de programas 131
- 8. 5 Planificación 131
- 8. 6 Estructura de la organización 133
- 8. 7 Personal en procesamiento de datos 134
- 8. 8 Entrenamiento del personal 138

**Capítulo 9 EL PAPEL DEL ANALISTA DE SISTEMAS 143**

- 9. 1 Análisis de sistemas y analistas de sistemas 143
- 9. 2 Autoevaluación 145
- 9. 3 Méritos personales del analista de sistemas 145
- 9. 4 El enfoque de las tareas en sistemas 146
- 9. 5 El estudio preliminar 147
- 9. 6 Análisis del problema 149
- 9. 7 Diagramas de estudio de sistemas 152

**Capítulo 10 RECOPIACION DE INFORMACION 161**

- 10. 1 Planificación de la recopilación de hechos 161
- 10. 2 Estimación 164
- 10. 3 Muestreo 164
- 10. 4 Entrevistas 165
- 10. 5 Cuestionarios 167
- 10. 6 Búsqueda 169
- 10. 7 Observación directa 170
- 10. 8 Clasificación y verificación 170
- 10. 9 Análisis 171

**Capítulo 11 PLANIFICACION Y CONTROL 175**

- 11. 1 Planificación y cambios 175
- 11. 2 Consideraciones básicas de planificación 176
- 11. 3 Planes de desarrollo e implementación 178
- 11. 4 El propósito de los controles 181
- 11. 5 Tipos de control 181
- 11. 6 Control de datos 183
- 11. 7 Organigrama de planificación-control 186
- 11. 8 Puntos de verificación 187
- 11. 9 Desarrollo de normas 189
- 11.10 Cronogramas—El diagrama de Gantt 191
- 11.11 Auditorías 192

**Capítulo 12 CONCEPTOS SOBRE DISEÑO DE SISTEMAS 199**

- 12. 1 Determinación de las necesidades del sistema 199
- 12. 2 Estudios de perfeccionamiento de los métodos 200
- 12. 3 Modificación 201
- 12. 4 Conversión 201
- 12. 5 Diseño del nuevo sistema 210

**Capítulo 13 PRESENTACION – INSTALACION – IMPLEMENTACION 233**

- 13. 1 Introducción del diseño de nuevos sistemas 233
- 13. 2 Presentación 234
- 13. 3 Instalación 237
- 13. 4 Implementación 238
- 13. 5 Seguimiento 240

**Capítulo 14 CRONOLOGIA DE REDES 243**

- 14. 1 El proceso de gerencia 243
- 14. 2 Las estructuras de fragmentación de tareas 244
- 14. 3 Construcción de la red 245
- 14. 4 Cálculos de la red 248

**Apéndice A PRINCIPALES DISPOSITIVOS FISICOS DE PROCESAMIENTO 255**

- A. 1 Sistemas de Registro Unitario 255
- A. 2 Sistemas computacionales 262

**Apéndice B DOCUMENTACION DE LOS PROGRAMAS DE COMPUTACION  
271****Apéndice C PROPUESTA DE UN SISTEMA DE COMPUTACION 281**

- Introducción 281
- La propuesta 283
- Los objetivos generales 284
- Los objetivos específicos 286
- Los objetivos inmediatos 286
- Organización 287
- Descripción 289

**GLOSARIO 293****INDICE 295**