

INDICE

<p>1 Sistemas y procedimientos William A. Gil Introducción, 19.- el papel de los sistemas y procedimientos, 25.- conceptos y enfoque, 30</p>	19
<p>2 Departamento de sistemas y procedimientos Jhon W. Haslett Concepto del departamento, 33- Definición de la función de los sistemas y procedimientos, 33- ciclo de evolución, 34- responsabilidad de la dirección, 35- relaciones con otros departamentos, 37- asignación del personal de asesoría, 38- cumplimiento de la recomendación de los sistemas y procedimientos, 39- organizando el departamento, 40- localización dentro de la compañía, 40- importancia del departamento de sistemas, 42- cualidades requeridas para el personal de sistemas, 43.- selección del personal para el departamento, 45. Empleo de consultores, 48- programa y plan reprojeto, 50- diferentes fases de los programas, 50- programa de sistemas de oficina, 50- Diferentes fases de los programas, 50. Programa de sistemas de oficina, 50- programas de normas para que 51. programas del manejo de registros, 51- Programas de avalúo del trabajo de oficina, 52- Programa de coordinación, 52- programa de investigación y capacitación, 53- Dirección a través de los proyectos, 54- planeación del proyecto, 54- Administración del departamento, 55- controles, 55- manual de técnicas, 56.- revitalización del progreso, 57</p>	33
<p>3 Estudio de los sistemas Armond L. Mettler Introducción, 59- solicitud del proyecto, 61- asignación del proyecto, 62- planeación del estudio, 64- el examen preliminar, 64.-redefinición del problema y ajuste del estudio, 65- recopilando los hechos, 67- registrando los hechos, 70- análisis de los hechos, 74- desarrollo de la solución, 79- importancia del flujo de trabajo, 81- la solución debe alcanzar los objetivos, 83- estudio del equipo, 84- efectos de la solución sobre la política a seguir, 87- comparación del valor de la solución con los métodos actuales, 87- escribiendo el procedimiento propuesto, 88- preparando el informe, 89- poniendo en práctica las recomendaciones, 90</p>	59
<p>4 Gráficas de los sistemas Richard W. Pomeroy Las graficas: recurso principal de la técnica de los sistemas, 93- estudio de las gráficas, 94- diseño de gráficas, 95- presentación de graficas, 96- instalaciones de nuevos sistemas, 96- métodos para formular graficas, 97- planeación y evaluación, 97- aspecto económico de las graficas, 98- información subsidiaria sobre graficas, 99- técnicas y mecánicas, 99- métodos, 99- métodos, 99- instrumentos para la elaboración de graficas, 100. Materiales, 101-medios de reproducción, 102- tipos de graficas, 103- graficas de flujo, 104- graficas de flujo de operaciones, 105- diagrama esquemático de flujo, 109- graficas de flujo de formas, 110- graficas flujo en relación con la ubicación del equipo, 110- gráficas de flujo de tarjetas perforadas y diagramas de bloque, 114- graficas de distribución de formas, graficas de organización, 117- graficas para fines especiales, 120- graficas de distribución del trabajo, 120. grafica de</p>	93

<p>mano derecha e izquierda y graficas de acción simultanea, 122- la gráfica de responsabilidad lineal, 124- graficas de programas, 126- graficas de Gantt, 126- técnica de evaluación de programas y revisión (PERT), 127</p>	
<p>5 Auditoria administrativa William P. Leonard Introducción, 132- elementos básicos de la administración, 132- planeación, organización y dirección, 133- importancia de la autoridad, la coordinación y el control, 133- evaluación de los métodos administrativos y de su ejecución, 134- definición de la auditoria administrativa, 134- servicio especializado a ala administración, 136- beneficios que se derivan, 136- conceptos fundamentales de la auditoria administrativa, 137- medida y evaluación de la eficacia de los controles, 138- comprobación de la aplicación de bs principios de organización, 139- evaluación de políticas y practicas, 142, 142- revisión y evaluación de los sistemas y procedimientos, 144- evaluación de las operaciones, 145- evaluación del personal, 147- organización de un programa, 148- planeación preliminar, 150- selección del personal, 150- programas de capacitación, 151- preparación de un programa de auditoria, 151- tiempo y costo empleados, 153- resultado de la auditoria, 153- como conducir una auditoria administrativa, 153- revisión y evaluación, 154- entrevistas, 154- investigación análisis y técnicas, 155- técnicas empleadas, 155- obtención de los hechos, 156- Evaluación del desempeño, 157- dificultades que llegan a presentarse, 57- la preparación del informe de auditoria administrativa, 159- método para presentar los resultados, 159- hechos de mayor importancia, 160- asuntos discutidos con los supervisores, 161- recomendaciones, 162- distribución de informes, 162- mantenerse informado, 163- estudiar con la distribución los hallazgos, 163- acción final necesaria para complemento, 163</p>	<p>132</p>
<p>6 Simplificación del trabajo Richard Neumaier y William R. Mullee La simplificación del trabajo: una filosofía, 170- introducción a la simplificación del trabajo, 171- Resistencia la cambio afirmativo, 171- el desarrollo de una mente abierta, 172- instrumentos y técnicas, 173- diagrama de distribución del trabajo, 174- el diagrama del flujo de procesos, 175- el diagrama del lugar del trabajo, 180. diagrama multicolumnar de flujo de proceso, 180- registros y estudios de informes, 184- la simplificación del trabajo aplicada al diseño de formas, 184- veinte principios de al economía de movimientos, 187- el orden de la oficina, 188- ampliación del trabajo, 189- mecanización de la oficina, 10- pequeños instrumentos de oficina, 190- medición del trabajo, 192- la implantación de un programa de simplificación del trabajo, 192</p>	<p>170</p>
<p>7 Medición del trabajo William H. Brush El concepto básico de al medición del trabajo, 195- definición, 195- filosofía , 196- comparación con otros instrumentos de a administración, 196- objetivos, 197- computo del trabajo, 197- normas de trabajo, 201- relaciones entre el análisis de métodos y al medición del trabajo, 202- métodos para desarrollar normas de trabajo, 203- normas basadas en un</p>	<p>195</p>

método de ingeniería - comparación de la norma con la realidad, 228- aplicación de las normas de trabajo, 228- administración de los planes de medición del trabajo, 235- beneficios que se pueden obtener, 240	
8 Diseño y control de formas Gibbs Myers ¿El por que de un control de formas?, 243- ¿Qué es una forma', 245 responsabilidad del control de formas, 246- instalación de un programa de control de formas, 247- sistemas de numeración de formas, 249- sistemas de clasificación de formas, 250- técnicas para el diseño, 252- instrumentos del oficio, 259- como escribir las especificaciones, 259- clases y pesos del papel, 260- construcción, 262- técnicas y procesos de impresión, 266- relaciones con el de parámetro de compras y el impresor, 269- revisión de pruebas, 270- control de formas en el almacén, 271- cantidades que deberán ordenarse y sus mínimos, 273- Procedimiento para la reposición de ordenes, 275- inventario, revisión y desecho de formas, 276- inspección de las formas, 277- como afrontar la crisis y problemas de formas, 278- como informar el resultado de le programa de control de formas, 280	
9 Administración de registros Milton Reitzfeld Introducción, 283- el problema del lato costo de los registros, 284- obstáculos en la investigación, 284- el empleado de oficina, 285- la barrera de los registros, 285- manejo de las formas, 288- manejo de los informes, 291- emisión de información administrativa, 293. manejo de la correspondencia, 297- simplificación del papeleo, 301- equipo de ofician, 304- eliminación, almacenamiento y protección de los registros, 307- protección de la información, 311- procesos automáticos y conclusión, 313	283
10 Manuales de la compañía James G. Hendrick Necesidad de los manuales, 315- el manual como instrumento de comunicación, 315- comentarios, 316- el uso de los manuales en la funciones administrativas, 317-papel que desempeñan los manuales en una organización descentralizada, 319- el manual de organización, 320- el manual de políticas, 327- el manual de procedimientos, 330- evaluación del programa de manuales vigente, 338.- investigación en el campo de la preparación de manuales, 338	
11 Presupuestos y control de costos Paul E. Hamman Introducción, 342- necesidad de contar con presupuestos y control de costos, 342- presupuestos, controles y el elemento humano, 342- objetivos del presupuesto, 342- definiciones, 344- preparación de pronósticos, 346- objetivos, 346- procedimientos, 349- control de costos y presupuestos de control de costos, 359- factores de importancia en el control de costos, 359- Factores presupuestarias, 361- Informes, 365	342
12 Las maquinas de tarjeta perforadas y dispositivos periféricos en el procesamiento de datos N. Louis Sennensieb Introducción, 370. Conceptos sobre tarjetas perforadas, 371. formatos de tarjetas perforadas, 371- lectura básica de tarjetas, 374- campos en las	370

<p>tarjetas, 374- diseño y disposición de las letras, 374- diferentes clases de equipos para tarjeta perforadas y funciones que desempeñan, 380- desarrollo del procedimientos parte tabular, 388- Objetivos, 388- análisis del procedimiento, 388- plan tentativo, 388- estructura de la codificación, 390-forma con información fuente, 390- disposición o formato de las tarjetas, 392- medición de volúmenes, 394- requisitos de tiempo y programación, 394- proceso en las maquinas y especificaciones, 399- controles, 399- Procedimientos finales, 399- aplicaciones de a tabulación, 401- nominas, 403- distribución contable de l mano de obra, 403- contabilidad y control de materiales, 405- Medios de reconocimiento, 405- cinta de papel perforada, 406- reconocimiento de caracteres de una magnética (RCTM), 408- Caracteres ópticamente reconocibles, 409- códigos impresos ópticamente reconocibles, 409- códigos impresos ópticamente reconocibles, 409- caracteres perforados reconocibles mecánicamente, 410-etiquetas perforadas, 410- cinta magnética, 411- equipo periférico para el procesamiento de datos, 411- equipo para el procesamiento de cinta de papel perforada, 411- equipo para el registro y procesamiento de medios reconocible mecánicamente, 412- equipo para el registro de datos fuente, 413- equipo para l transmisión de datos, equipo para la exposición de datos, 416- bibliografía , 417</p>	
<p>13 La electrónica en la empresas Benjamin Conway Antecedentes, 419- comparación de os procesos: sus ventajas, 420- sus desventajas, 422- categorías generales de computadora, 423- computadoras analógicas y digitales, 423. computadoras especiales y de control de proceso, 424- computadoras de uso general, 425- personal necesario, 426- componentes de un sistema electrónico, 427-equipo de entrada y salida, 427- la procesadora central, 430- programación, 433- la procesadora de datos hipotecnia, 435- grafica de flujo, 435- el programa codificado, 436- los antecedentes del software, 438- evolución de los lenguajes de programa, 439- desarrollo de los conceptos operativos vigentes, 443- terminales, 445- exactitud y controles, 446- características de comprobación incluidas, 447- comprobaciones y controles programados, 48- estudio de viabilidad, 451- cuestionario para el estudio de posibilidades electrónicas, 453- integración del PED</p>	419
<p>14 Muestreo del trabajo en la oficina William F. Buhl Control de errores e el trabajo de oficina, 463- la necesidad de control, 463- operaciones adicionales costosas, 464- muestreo del trabajo, 466- muestreo del trabajo para control de calidad, 469- historia del control de calidad, 469- sus aplicaciones en la oficina, 470- reducción del error en su origen, 472- muestreo de trabajo en otras aplicaciones, 473- otros usos de las técnicas, 473- los estudios de investigación descubren aplicaciones, 474- usuarios de métodos estadísticos, 476- el muestreo basado en métodos estadísticos, 478- aplicación de métodos estadísticos, 478- la curva normal de error, 479- probabilidades, 480- factores que afectan al muestreo, 489- aplicación de jl muestreo de trabajo, 492- labor convencimiento, 492- aplicaron del programa, 495- control del programa, 498</p>	463

<p>15 Investigación de operaciones Clifford J. Craft y Guy L. Langsford Introducción, 502- Historia de la investigación de operaciones, 503- definición de la investigación de operaciones, 504- al investigación de operaciones en las empresa, 506- técnicas de investigación de operaciones, 507- teoría de las probabilidades, 507- teoría del muestreo, 509- programación lineal, 511- teoría de colas, 517- simulación, 519- la investigación de operaciones y el procesamiento electrónico de datos, 522- aplicaciones de la investigación de operaciones, 523- requerimientos para una investigación de operaciones, 523- requerimientos para una investigación de operaciones, 523- planeación y control administrativos, 524- aplicación de la programación lineal a la compras, 527-aplicación de algebra matriz al procesamiento de información, 531- pronósticos y participación, 532- ventajas de la investigación de operaciones, 535- conclusión, 536</p>	502
<p>16 Sistemas de información administrativos Paul R. Saunders Introducción, 539- Lo que hace un sistema de información administrativa, 543- necesidad de un sistema de información administrativa, 544- informes de coordinación y control, 545- Informes provocados, 545- informes solicitados, 546- informes de planeación, 546- Programación de los informes, 547- desarrollo de u sistema de información administrativa, 549- tiempo y responsabilidad, 550-. Análisis del sistema actual, 551- corriente multidimensional, 551- datos de entrada y salda, 553- perfeccionamiento a corto plazo, 554- cambios de subsistemas, 555- determinación de las necesidades de la dirección, 556- Presentación del panorama total, 5547- Diseño del nuevo sistema, 559- Un archivo de datos de al empresa, 559- orientación informativa mas bien que funcional, 560- un registro único o fuente de información, 560- almacenamiento de información relativa a la producción de datos, 561- transacción clave de la entrada de datos, 561- Extracción, calve de la salida de datos, 562- posibilidades y limitaciones del archivo de datos, 562- programas generalizados, 564- recopilación de datos, 565- exhibición de salidas y unidades audio, 565- computadoras de tiempo compartido, 567- mejores métodos de entrada, 567- una mejor estructura del sistema de información, 569- aplicación del sistema, 570- conclusiones, 571</p>	539
<p>17 Selección y adiestramiento del personal de sistemas Elles M. Derby Introducción, 574- Los requisitos, 575- vendedor, 575- el especialista en sistemas, como analizador, 576- creatividad, 577- otras cualidades, 578- el problema de la selección, 579- fuentes de candidatos, 580- el proceso de selección, 581- identificación de la capacidad de análisis, 583- identificación de la habilidad creativa, 584- identificación de la capacidad para vender, 585- evaluación, 587- la base del adiestramientos para el trabajo de sistemas, 589- Adiestramiento del especialista en sistemas, 590- responsabilidad en la selección y entrenamiento, 593</p>	574
<p>18 Sistemas de redes: PERT/CPM Marvin Flasks y Glenn L. White Introducción, 596- Antecedentes e historia, 596- Conceptos básicos, 598-</p>	596

<p>Fase de planeación, 599- fase de programación, 600- fase de coordinación y control, 601- preparación de la red, 602- reglas y prácticas de la red, 603- ejemplo, 608- actividades ficticias, 610- cálculos de tiempo y el camino crítico, 614- cálculos de red, 615, cálculos manuales, 615- cálculos de computadora, 619- fase de coordinación y control, 619- conclusión, 620</p>	
<p>Apéndice A Como poner en práctica y dirigir un estudio de sistemas V. Lazzaro I Áreas principales de estudio, 629- II. Definir el trabajo. Determinar objetivos, 630- III. Preparar un proyecto del estudio. ¡Planear el ataque para tener éxito! (no sea demasiado ambicioso)- Apuntar a resultados factibles y recurrir a enfoques prácticos. Tener presente la totalidad del concepto de sistemas, 631- IV. Programación del proyecto, 632- V. Recabar hechos. Buscarlos, 632- VI. Analizar datos, 633- VII. Desarrollar el método propuesto o nuevo sistema, 633- VIII. Preparar un análisis de costo. El costo actual comparado con el presupuesto. 633- IX. Persuadir de la excelencia de nuevo sistema, 634- X comprobar y poner en ejecución el método propuesto, 634- XI. Observar la marcha del método y reevaluarlo</p>	629
<p>Apéndice B Estudios de casos: la compañía Walnut Furniture Eugene V. Redmond Procedimiento para la tramitación de los pedidos, 638- Procedimiento en el almacén, 639- control de vetas, 640-cunetas por cobrar, 641- cobros, referencias y cuentas nuevas, 642- informes de ventas e inventario, 643- control de inventarios, 643- compras, 644- pagos por fletes, 646- cuentas por pagar, 646- egresos o desembolsos- informes financieros, 649- visitas de los agentes de ventas a la clientela (ventas a detallistas). 649- cuentas industriales, 650-departamento de correo, 651- Problemas planteados, 652</p>	638