

## INDICE

Prefacio V	
<b>Capítulo 1. El sistema organizacional</b>	
Objetivos de aprendizaje	1
1.1 Papel del administrador	3
1.2 Estudio del sistema organizacional	4
1.3 Los sistemas organizacionales como sistemas abiertos	5
1.4 El organismo social como sistema	7
1.5 Componentes del sistema organizacional	9
1.6 Subsistemas de un sistema organizacional	11
Preguntas de análisis	15
<b>Capítulo 2. Los sistemas y procedimientos en los organismos sociales</b>	
Objetivos de aprendizaje	17
2.1 Campo de los sistemas y procedimientos	18
2.2 Función de los sistemas y procedimientos de la administración general	19
2.3 Concepto de un sistema, de un procedimiento y de sistemas y procedimientos	20
2.4 Responsables de los sistemas y procedimientos	22
2.5 El sistemas operativo	24
2.6 Importancia de la labor de sistemas y procedimientos	37
Preguntas de análisis	42
<b>Capítulo 3. Naturaleza y clasificación de los sistemas y procedimientos</b>	
Objetivos de aprendizaje	43
3.1 El proceso de eslabonamiento	45
3.2 Naturaleza de los sistemas y procedimientos	45
3.3 Clasificación de los sistemas y procedimientos	47
3.4 Tipo de esfuerzo involucrado en el estudio de sistemas y procedimientos	48
3.5 Razones para el estudio de sistemas	49
3.6 Principios de sistemas y procedimientos	50
3.7 Ventajas de los procedimientos	52
Preguntas de análisis	54
<b>Capítulo 4. El estudio de los sistemas y procedimientos en forma interna y externa</b>	
Objetivos de aprendizaje	55
4.1 Fines de una unidad de sistemas y procedimientos	57
4.2 Ubicación de la unidad de sistemas y procedimientos	58
4.3 Importancia de la unidad de sistemas y procedimientos	60
4.4 Funciones que debe desempeñar la unidad de sistemas y procedimientos	61
4.5 Diseño de la estructura orgánica de una unidad de sistemas y procedimientos	62
4.6 El estudio de sistemas y procedimientos en forma externa	65
Preguntas de análisis	70
<b>Capítulo 5. Rediseño de procesos o reingeniería</b>	

Objetivos de aprendizaje	71
5.1 Perspectivas del análisis de trabajo	72
5.2 Cambios e innovaciones organizacionales	81
5.3 El diseño organizacional	86
Preguntas de análisis	97
<b>Capítulo 6. Planeación del estudio de sistemas y procedimientos</b>	
Objetivos de aprendizaje	99
6.1 Aspectos de importancia para un estudio completo	100
6.2 Solicitud de un proyecto	103
6.3 La asignación de un programa	103
6.4 Planeación del estudio de sistemas y procedimientos	104
6.5 Actividades de investigación	106
6.6 Desarrollo de soluciones	111
6.7 El informe de sistemas y procedimientos	112
6.8 Aplicación práctica de las recomendaciones	112
6.9 Controles en el estudio de sistemas	113
6.10 Representación gráfica del plan general de un estudio de sistemas	113
Preguntas de análisis	116
<b>Capítulo 7. Estudio y análisis del trabajo de oficina</b>	
Objetivos de aprendizaje	117
7.1 El trabajo de oficina	118
7.2 Recopilación de la información	118
7.3 Formas	119
7.4 Informes o reportes	122
7.5 Archivos	124
7.6 Equipos de oficina	127
7.7 Espacio de oficina	129
7.8 Personal	131
7.9 Actividades	134
Preguntas de análisis	145
<b>Capítulo 8. Diseño de sistemas</b>	
Objetivos de aprendizaje	147
8.1 Marco general del diseño de sistemas	148
8.2 Determinación de las necesidades del sistema	149
8.3 El concepto de flujo	151
8.4 Planeación de recursos	152
8.5 Enfoque de sistemas en el diseño de éstos	152
8.6 Diseño de un sistema	155
8.7 Criterios para el diseño del sistema	159
8.8 Características de un buen sistema	159
8.9 Limitaciones en la actividad del diseño de sistemas	160
Preguntas de análisis	162
<b>Capítulo 9. Estudios, análisis y diseño de procedimientos</b>	
Objetivos de aprendizaje	163
9.1 Estructura de los procedimientos	164
9.2 objetivos del estudio de los procedimientos	167
9.3 Elementos estructurales de un organismo social	169
9.4 Análisis de procedimientos	171

Preguntas de análisis	187
<b>Capítulo 20. Análisis, diseño y control de formas</b>	
Objetivos de aprendizaje	189
10.1 Análisis de las formas	191
10.2 Diseño de formas	193
10.3 Control de formas	200
Preguntas de análisis	209
<b>Capítulo 11. Los símbolos y gráficas como herramientas del analista</b>	
Objetivos de aprendizaje	211
11.1 Los símbolos	212
11.2 Las gráficas o diagramas	213
11.3 Clasificación de las gráficas	215
11.4 Introducción a los diagramas de flujo	216
11.5 Diseño básico de diagramas de flujo	221
11.6 Utilización de símbolos	226
11.7 Método descriptivo	232
Preguntas de análisis	241
<b>Capítulo 12. El manual como herramienta de comunicación</b>	
Objetivos de aprendizaje	243
¿Qué es un manual?	244
12.1 Los manuales administrativos	244
12.2 El manual de procedimientos	247
12.3 Elaboración del manual de procedimientos	249
12.4 Utilidad de los manuales de procedimientos	253
Preguntas de análisis	254
<b>Capítulo 13. El informe de sistema y procedimientos</b>	
Objetivos de aprendizaje	255
13.1 Planeación del informe	256
13.2 Elementos esenciales que hacen útil un informe de sistemas	257
<b>13.3 Organización de la exposición de un informe de sistemas y procedimientos</b>	259
13.4 Partes del informe de sistemas	259
13.5 Control de las conclusiones y recomendación	260
13.6 Preparación del programa de implantación	261
13.7 Importancia de la presentación escrita de los procedimientos	262
13.8 Ejemplo de un informe parcial de sistemas	263
13.9 Revisión del informe final con la dirección general	264
Preguntas de análisis	265
<b>Capítulo 14. El sistema de información administrativa</b>	
Objetivos de aprendizaje	267
14.1 Función de la administración	268
14.2 Función de la organización	269
14.3 Estructura conceptual de la administración	270
14.4 Necesidades cambiantes de información	270
14.5 Fundamentos de información	272
14.6 Sistemas de información administrativa (MIS)	278
Preguntas de análisis	281
<b>Casos de aplicación</b>	283

