

INDICE

Lista de figuras	11
Prólogo a la edición española	13
Primera Parte. Fundamentos Generales de la Dirección	
1. Las Funciones de la Dirección	17
Terminología	17
Funciones de la dirección	21
2. Formulación de la Política	29
Definición y comunicación de la política	35
Responsabilidades de la dirección	37
Cambios de política	40
3. Información para la Dirección	47
4. Estructura de la Organización	69
Fundamentos de una buena organización	69
Organigramas	73
Reglamentos de organización	78
Manuales de organización	81
Delegación	83
Comités	87
Segunda Parte. Organización y Control de Procedimientos de Oficina	
5. Planificación y Disposición de la Oficina	97
Funciones de oficina	97
Planificación y disposición	99
Personal de oficina	103
6. Máquinas de Oficina	111
Implantación de máquinas de oficina	111
Máquinas de contabilidad	118
Máquinas de sumar y calculadoras	125
Máquinas auxiliares	129
7. Correspondencia	135
Máquinas y equipo de dictado	135
Equipo de envíos postales	139
Telecomunicaciones	148
Máquinas de escribir	151
8. Proceso de Datos	157
Equipo de tarjetas perforadas	157
Ordenadores electrónicos	164
El sistema binario	175
Ventajas y desventajas de los ordenadores	176
9. Mobiliario de Oficina y de Archivo	183
Mobiliario	183
Archivos y almacenamiento de documentos	186
Sistemas de archivo	190
Archivos centralizado o por departamentos	195
Retención de documentos	198
Máquinas de triturar	202
El equipo de registro de tiempo	203

10. Servicios Reprográficos	209
Fotocopias	209
Multicopistas de alcohol	217
Multicopistas de cliché	220
Litografía en Offset	222
Equipo de microfilme	225
11. Organización y Métodos	233
El jefe de O y M	234
El departamento de O y M	236
La asignación de estudios	238
Ventajas y aplicaciones de O y M	242
Control de impresos	245
12. Control de Sistemas	257
Control de créditos	257
Control interno	263
Pago y control de sueldos y salarios	267
Pague en cuanto cobre	271
Control presupuestario	272
Tercera Parte. Dirección de Personal	
13. El Director de Personal	293
Obligaciones y responsabilidades	293
Reclutamiento y selección de empleados	299
14. Política de Promoción	317
Capacitación	317
Evaluación de trabajos	322
Apreciación de méritos	327
Registros de personal	331
Cuarta Parte. Administración Industrial	
15. Planificación y Control de Fábricas	345
Planificación de fábricas	345
Instalación y equipo	349
Materiales	350
Planificación de la producción	354
Control de producción	357
16. Estudio del Trabajo y Control de Almacén	373
Estudio del trabajo	373
Control de almacén	381
Quinta Parte. Dirección de Marketing y de Ventas	
17. Marketing	393
Estudio de mercado	394
Publicidad	397
Promoción de ventas	401
Relaciones públicas	401
Venta y distribución	406
18. El Equipo de Marketing	415
El director de ventas	416
El director de publicidad	419
El director de estudios de mercado	421

El director de promoción de ventas	423
El director de relaciones públicas	424
Sexta Parte. Comunicación	
19. Canales de Comunicación	431
La importancia de la buena comunicación	431
Canales de comunicación	433
Informes de redacción de informes	439
Consultas conjuntas	442