



CONTENIDO

Introducción	xix
Antecedentes	xxi

Capítulo 1

EMPRESAS Y SOCIEDADES	1
Inicio de operaciones en una empresa	3
Compra de una empresa en funcionamiento	5
La empresa familiar	9
Tipos de sociedades y características	10
Requisitos para la formación de una empresa	12
Definición del nombre de la empresa	12
Registro de la empresa	13
Libros	14
Acta constitutiva (estatutos)	14
Asamblea de accionistas	15
Consejo de administración	17
Administrador único	18
Comisario	19
Objeto de la empresa	19
Poderes	20
Otros temas que incluyen los estatutos	20
Emisión de acciones	20
Costo del registro y constitución de la empresa	21
Clasificación de empresas	21
Características de las empresas	22
Crecimiento de las empresas	24

Socios	27
Asesores externos	29

Capítulo 2

PLAN DE NEGOCIOS	31
Cómo elaborar un plan de negocios	33
Importancia de la planeación	34
Características de un plan	35
Características de las metas	35
Contenido de un plan de negocios	36
Introducción	36
Antecedentes de la empresa	36
Misión	37
Objetivos	37
Ubicación e instalaciones	37
Situación del mercado	38
Productos y servicios	38
Ventas	39
Mercadotecnia	39
Competidores principales	40
Directivos	40
Personal de confianza y sindicalizado	41
Asesores externos	41
Compras	42
Inventarios	42
Operación y producción	42
Planes, programas y presupuestos	43
Contabilidad y finanzas	43
Crédito y cobranza	44
Sistemas de información	44
Informática	45
Tecnología	45
Contratos	45
Oportunidades de negocios nuevos	45
Conclusiones	45
Anexos	46
Resumen ejecutivo	46
Planeación estratégica empresarial	47
Fallas usuales en la elaboración de planes de negocios	49

Capítulo 3

MERCADOTECNIA	51
Mercadotecnia, una breve descripción	53
Plan de mercadotecnia	54
Investigación de mercados	54
Tamaño del mercado	56
Importancia de la muestra	57
Estudio de las intenciones del comprador	57
Conocimiento del consumidor potencial	58
Oferta, demanda y precio del producto	59
Situación de la competencia	61
Ventas	63
Pronósticos de ventas	63
Ciclo de ventas	65
Fuerza de ventas	66
Cómo cerrar las ventas	68
Nuevos clientes	69
Servicio al cliente	70
Posicionamiento del mercado	72
Investigación de un nuevo producto	73
Introducción de un nuevo producto al mercado	73
Garantías	75
Envase	75
Empaque	76
Etiqueta	76
Publicidad	77
Programa de publicidad	77
Descripción del producto a través de la publicidad	78
Medios	79
Promoción de ventas	80
Presupuesto de publicidad y promoción	81
Canales de distribución	82
Distribuidores	83
Gastos directos de ventas	83
Diez reglas para tener éxito en mercadotecnia	84
Comercio internacional	85
Mercado internacional	85
Producto de exportación	86
Trámites, documentación y regulaciones	86
Personal especializado	87

Terminología en comercio internacional	87
Comercio electrónico por Internet	88
Relaciones públicas	89

Capítulo 4

ADMINISTRACIÓN	91
Preliminares	93
Ubicación de la empresa	93
Organización	96
Administración de personal	97
Descripción del puesto	98
Reclutamiento	98
Fuentes de reclutamiento	99
Selección de personal	100
Procedimiento de selección	100
Pruebas (tests)	102
Contratación	102
Inducción	102
Adiestramiento	103
Relaciones humanas	104
Sueldos, salarios y remuneraciones	107
Incentivos	108
Vacaciones	109
Rotación de personal	109
Seguridad e higiene	110
Seguridad social	112
Sindicato	112
Personal de confianza	114
Reglamento interior de trabajo	115
Administradoras de fondos para el retiro (AFORES)	115
Capacitación	115
Características y principios básicos de la capacitación	116
Cuestionario para conocer las necesidades básicas de capacitación	118
Indicadores en la detección de necesidades de capacitación	120
Productividad	124
Compras	125
Perfil del responsable de área	125

Selección de proveedores	126
Relaciones con proveedores	127
Requisición de compras	128
Orden de compra o pedido	128
Presupuesto de compras	129
Compras y gastos iniciales	129
Inventarios	131
Mínimos y máximos	132
Inventario físico	132
Valuación de inventarios	133
Seguros y fianzas	134
Servicios que proporcionan los agentes de seguros	135
Ramos de los seguros	136
Pago de primas	139
Deducibles	140
Sumas aseguradas	140
Exclusiones y límites	140
Crecimiento de la empresa	140
Contrato	141
Fianzas de fidelidad	141
Requisitos para la fianza	142
Procedimiento de reclamación	143
Deducible	144
Problemas de robo en la empresa	144
Sistemas de archivo	145

Capítulo 5

OPERACIÓN Y PRODUCCIÓN	147
Importancia de la producción	149
Reglamentación oficial	150
Localización de la fábrica	150
Construcción de edificios y plantas	150
Programa y presupuesto para la construcción de la fábrica	150
Tamaño de la fábrica	151
Distribución de la fábrica	152
Maquinaria, equipo e instalaciones	152
Energía	154
Agua	155
Mano de obra	155

Clima	156
Proximidad de las fuentes de abastecimiento y del mercado potencial	157
Planeación de la producción	157
Selección del proceso de producción	159
Control de la producción	159
Tipos de control en la producción	160
Control de calidad en la producción	160
Tecnología	162
Control de mercancías y materiales	162
Almacén	163
Características de un almacén eficiente	163
Procedimiento para el almacén	163
Mantenimiento	164
Desperdicios	165
Transporte	166
Embarque y tráfico de productos y materiales	168

Capítulo 6

CONTABILIDAD Y FINANZAS	171
Importancia de la contabilidad	173
Libros contables	174
Sistema de registro	174
Balance general	175
Estructura del capital	177
Capital de trabajo	177
Activos fijos	179
Cuentas por cobrar	180
Cuentas por pagar	181
Impuestos	181
Estado de resultados	182
Ingresos y egresos	184
Costos	185
Planeación y proyecciones financieras	186
Indicadores financieros	189
Presupuestos	190
Flujo de efectivo	192
Punto de equilibrio	194
Rentabilidad	196

Beneficios y resultados de la contabilidad	197
Crédito	197
Financiamiento	198
Préstamos	200
Bancos e instituciones de crédito	203
Créditos bancarios	204
Cartas de crédito	204
Crédito de habilitación o avío	205
Crédito simple con garantía hipotecaria	205
Crédito refaccionario	205
Créditos con recursos de fondos de fomento	206
Factoraje financiero	206
Arrendamiento financiero	206
Crédito comercial	206
Crédito del proveedor	208
Tarjetas de crédito	208
Cuentas bancarias	209
Características de los diferentes regímenes	209
Características de las cuentas de cheques	210
Tipos de cheques	211
Estado de cuenta	213
Servicio de nómina	214
Servicios electrónicos bancarios	215
Servicios bancarios internacionales	217
Modalidades de inversiones	218
Instituciones de fianzas	218
Auditoría	219
Dictamen	220

Capítulo 7

SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y LA INFORMÁTICA	221
Importancia de la información	223
Controles	226
Programas de trabajo	227
Informática	229
Selección de computadoras	230
¿Qué es el hardware?	231
¿Qué es el software (programas)?	232

Licencias y registro	233
Interfaces gráficas	233
Procesador	234
Memoria	234
Disco duro	234
Ranuras de expansión	234
Periféricos	235
Módem	235
Escáner	235
Ratón (mouse)	235
CD-ROM	236
DVD	236
Multimedia	237
Redes empresariales	237

Capítulo 8

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Y PROCEDIMIENTOS	241
Importancia de los manuales de organización	243
Elaboración	244
Identificación	244
Contenido	244
Introducción	245
Antecedentes	245
Objetivos generales	245
Objetivos específicos	246
Políticas generales	246
Funciones generales	246
Estructura orgánica	246
Organigramas	246
Directorio	247
Ejemplo de un manual de organización	247
Formato para la descripción de puestos	270
Manual de procedimientos	276
Elaboración	277
Recomendaciones generales de presentación	278
Revisión, aprobación, distribución e implantación	279
Actualización	279

Capítulo 9

EMPRESARIOS EXITOSOS	281
La visión y la misión del empresario	283
Perfil ideal del empresario exitoso	284
Cuarenta reglas básicas para el éxito empresarial	289
Cuarenta causas por las que no logran el éxito las empresas	290

Capítulo 10

CONSULTORÍA PROFESIONAL; TEORÍAS Y TÉCNICAS DE LA ADMINISTRACIÓN	293
Consultoría profesional	295
Teorías y técnicas de la administración	299
Desarrollo organizacional (DO)	300
Reingeniería de negocios	301
Proceso de mejora continua (PMC)	304
Normas ISO	308
Benchmarking	315
Evaluación integral	316
Administración del tiempo	323
Veinte principios básicos para administrar con eficiencia el tiempo	325
Toma de decisiones	326
Paradigmas de la administración	327

Capítulo 11

CONTRATOS Y FORMATOS	331
Preliminares	333
Inicio y final de un contrato	333
Contrato individual de trabajo (ejemplo)	335
Formatos de uso general en la empresa	337
Closario	363
Bibliografía	373
Índice alfabético	375