

INDICE

Prefacio	VI
Pedagogía	XXII
Acerca de los autores	XVIII
Introducción	XXXII
Capítulo 1	
Dinámica de las empresas y la economía	2
Entre al mundo de las empresas Saturn: “otro tipo de compañía, otro tipo de automóviles”	3
Introducción	
Naturaleza de las empresas	4
Objetivos de las empresas	
Personas y actividades empresariales	5
Examen de la ética y la responsabilidad social	
Servicio de la responsabilidad social en McDonald’s	7
¿Por qué estudiar empresas?	
Fundamentos económicos de la empresas	9
Sistemas económicos	
El sistema libre empresa	12
Fuerzas de la oferta y la demanda	13
Naturaleza de la competencia	14
Resuelva la disyuntiva	
Mrs. Acres Homemade Pies	15
El fomento de la productividad	
Competencia en el mercado de toallas de papel	16
La competencia y el recio	17
La competencia, la calidad y el servicio	
La competencia y la innovación	18
Ciclos económicos y productividad	
La economía estadounidense	
Breve historia de al economía estadounidense	21
Función del empresario	24
Función del gobierno en la economía estadounidense	
¿Puede aprenderse sobre empresa en un aula?	25
Explore sus opciones de carrera	
Cambios	27
Verifique su comprensión	28
Aprendizaje de los términos	
Evalúe su avance	29
Participe	
Desarrolle sus habilidades: las fuerzas de la oferta y la demanda	30
Caso en video: véalo usted mismo	
Starbucks	31
Parte 1	
Las empresas en un mundo cambiante	33
Capítulo 2	
Ética empresarial y responsabilidad social en las organizaciones	34
Entre al mundo de las empresa	35

La responsabilidad social como estrategia corporativa clave de la empresa	
Introducción	
Ética empresarial y responsabilidad social	36
Función de la ética en las empresas	37
Reconocimiento de cuestiones éticas en las empresas	
Cuestiones éticas	38
Toma de decisiones relativas a cuestiones éticas	42
Resuelva la disyuntiva	
La vida privada de los clientes	43
Mejoramiento del comportamiento ético en las empresas	44
Naturaleza de la responsabilidad social	46
Cuestiones de responsabilidad social	48
Limitaciones en las prácticas de responsabilidad social	50
Relaciones con los propietarios y los accionistas	51
Relaciones con los empleados	52
Relaciones con los clientes	54
Cuestiones ambientales	55
Examen de la ética y la responsabilidad social	
La campaña de Royal Caribbean para “salvar las olas”	58
Examen de la ética y la responsabilidad social	
Ayudemos al mundo, lata por lata	59
Relaciones con la comunidad	60
Explore sus opciones de carrera	
Ética empresarial	61
Verifique su comprensión	62
Aprendizaje de los términos	
Evalúe su avance	63
Participe	
Desarrolle sus habilidades: toma de decisiones sobre cuestiones éticas	64
Caso en video: véalo usted mismo	
Ética empresarial y responsabilidad social en Hershey Foods	66
Apéndice A	
Ambiente legal y regulatorio	67
Capítulo 3	
Los negocios en un ambiente globalizado	82
Entre a mundo de las egresas	
La evolución de Cemex: de empresa nacional a líder internacional	83
Introducción	
Función del comercio internacional	84
Por que comercian las naciones	
Comercio internacional	85
Balanza comercial	86
Barreras al comercio internacional	
Barreras económicas	87
Barreras legales y políticas	89
Barreras sociales y culturales	92
Como lo muestra la experiencia de Gerber	93
Razonamiento global	94

Universal Studios se traslada a Japón	
Barreras tecnológicas	
Acuerdos, alianzas y organizaciones comerciales	97
Acuerdo general sobre aranceles aduaneros y comercio (GATT)	98
Tratado de libre comercio de Norteamérica (TLC)	
Resuelva la disyuntiva	99
¿Expansión global o negocios en la forma usual?	
Unión europea (UE)	100
Mercado común del cono sur (MERCOSUR)	
Cooperación Económica Asia pacifico (CEAP)	103
Banco Mundial	
Fondo monetario internacional	105
Participación en los negocios internacionales	
Exportación e importación	
Sociedades comerciales	
Licencias y franquicias	107
Manufacturas por contrato	
Empresas conjuntas y alianzas	108
Inversión directa	109
Adopción de la tecnología	
Marketing global en línea	110
Empresas trasnacionales	
Estrategias de negocios internacionales	111
Desarrollo de estrategias	
Explore sus opciones de carrera	
Preparación para un mundo globalizado	112
Administración de los problemas de los negocios globales	
Verifique su comprensión	113
Aprendizaje de los términos	114
Evalúe su avance	
Participe	115
Caso en video: véalo usted mismo	
American President Lines (APL)	117
Capitulo 4	
Administración de la tecnología de la información y comercio electrónico	118
Entre al mundo de las egresas	
Éxito y fracasos de eToys	119
Introducción	
Función de la tecnología y sus efectos en la economía	120
Administración de la información	121
Sistemas de información administrativa	122
Internet	123
Funcionamiento de Internet	125
Usuarios de Internet	126
Usos de Internet	127
Comercio electrónico	128
Naturaleza del comercio electrónico	129
Resuelva la disyuntiva	130

Desarrollo del freeware exitoso	
Modelos de comercio electrónico	133
Aspectos legales y sociales de la tecnología de la información y el comercio electrónico	135
Respecto a la vida privada	
Usurpación de identidad	137
Examen de la ética y la responsabilidad social	
DoubleClick, Inc.	138
Punto Comentario	
TRUSTe: "Construir una World Wide Web en la que puede creer"	140
Protección de la propiedad intelectual y los derechos de autor (copyright)	
Naturaleza dinámica de la tecnología de la información y el comercio electrónico	141
Explore sus opciones de carrera	
Opciones de carreras en tecnología de la información	142
Verifique su comprensión	143
Aprendizaje de los términos	
Evalué su avance	144
Participe	
Desarrolle sus habilidades: Proyecte un sitio Web	
Caso en video: usted mismo	145
Metamor Technologies, Inc.	
Parte uno. Ejercicio de representación de papeles: National Farm and Graden, Inc.	147
Parte 2	
Inicio y crecimiento de una empresa	149
Capítulo 5	
Opciones en la organización de empresas	150
Entre al mundo de las empresas	
Como decidir la forma de organización empresarial	151
Introducción	
Empresas de propietario único	152
Ventajas de las empresas de propietario único	
Desventajas de las empresas de propietario único	154
Sociedades personales	
Tipos de sociedades personales	155
Contrato de asociación	
Ventajas de las sociedades personales	156
Desventajas de las sociedades personales	158
Impuestos de las sociedades personales	
Compañías públicas	159
Creación de una sociedad anónima	160
Tipos de sociedades anónimas	
Tras la calidad	161
Longaberger Company produce canastas	
Adopción de la tecnología	
Aprovechar correctamente Internet puede generar grandes beneficios	164
Elementos de una sociedad anónima	

Ventajas de las sociedades anónimas	166
Desventajas de las sociedades anónimas	167
Otros tipos de propiedad de empresas Compañías S Compañías de responsabilidad limitada	168
Resuelva disyuntiva Constituirse en sociedad anónima o no, he ahí el dilema	
Cooperativas	169
Tendencias en la propiedad de las empresas: fusiones y adquisiciones	170
Explore sus opciones de carrera Evaluación de una oferta de trabajo	172
Verificación su comprensión	173
Aprendizaje de los términos	174
Evalúe su avance Participe Desarrolle sus habilidades: selección de una forma de organización empresarial	175
Caso en video: véalo usted mismo Ben y Jerry	176
Capítulo 6 Pequeñas empresas, actitud emprendedora y franquicias	178
Entre al mundo de las empresas El rey de las cometas	179
Introducción Naturaleza de la habilidad empresarial y pequeñas empresas	180
¿Qué es una pequeña empresa? Función de las pequeñas empresas en la economía estadounidense	181
Giros económicos que atraen a las pequeñas empresas	183
Ventajas de las pequeñas empresas como forma de organización Ventajas personales	185
Ventajas operacionales	186
Examen de la ética y la responsabilidad social Iluminar el mundo, vida a vida	187
Desventajas de las pequeñas empresas Tensión intensa	188
Alto índice de fracaso	189
Como iniciar una pequeña empresa Plan de negocios Formas de propiedad Recursos financieros	191
Resuelva la disyuntiva El reto de las pequeñas empresas	193
Enfoque para el inicio de una pequeña empresa	194
Ayuda para administradores de pequeñas empresas	196
Razonamiento global Subway es sublime El futuro de las pequeñas empresas	197
Tendencias demográficas Tendencias tecnológicas y económicas	198

Como hacer que las grandes empresas se comporten como pequeñas	199
Explore sus opciones de carrera Mire hacia las pequeñas empresas Verifique su comprensión	200
Aprendizaje de los términos	201
Evalúe su avance Participe Desarrolle sus habilidades: creatividad	202
Caso en video: véalo usted mismo Artist's Frame Service	204
Parte dos. Ejercicio de representación de apeles: Human Response, Inc.	205
Parte 3 Administrativa para la calidad y la competitividad	207
Capítulo 7 Naturaleza de la administración	208
Entre al mundo de las repesas Meg Whitman administrativa eBay	209
Introducción Importancia de la administración	210
Funciones administrativas Planeación	211
El fomento de la productividad Pensamiento creativo y cajas de cereales	213
Organización	215
Integración de personal	216
Dirección Control	218
Tipos de administración Niveles de administración	219
Áreas administrativas	222
El valor de a diversidad Avon: una compañía para mujeres administrativas por mujeres	223
Habilidades necesarias en los administradores Liderazgo	224
Experiencia técnica	227
Habilidades conceptuales Habilidades analíticas Habilidades de relaciones humanas	228
¿De donde vienen los administradores?	229
Toma de decisiones	230
Reconocer y definir la situación de decisión	330
Desarrollar opciones Analizar las opciones Resuelva la disyuntiva Como hacer competitiva a Infinity Computers	231
Elegir la mejor opción Poner en practica la decisión Vigilar las consecuencias	232

La realidad de la administración	233
Explore sus acciones de carrera La administración esta viva	234
Verifique su comprensión Aprendizaje de los términos	235
Evalúe su avance Participe	236
Desarrolle sus habilidades: funciones de los administradores	237
Caso en video: véalo usted mismo IBM	238
Capítulo 8 Organización, trabajo de equipo y comunicación	240
Entre al mundo de las empresas Chrysler y Mercedes aprenden la importancia del trabajo en equipo	241
Introducción Desarrollo de la estructura organizacional	242
Especialización	243
Departamentalización Departamentalización funcional Departamentalización por productos	244
Departamentalización geográfica	245
Departamentalización por clientes Función de los grupos y equipos en las organizaciones	246
Beneficios de los equipos Tipos de grupos	247
El fomento de la productividad Juegos de guerra para aprender el trabajo en equipo liderazgo y comunicación	249
Asignación de responsabilidad y delegación de autoridad Delegación de autoridad	250
Grado de centralización	251
Tramo de administración o de control	252
Capas organizaciones Formas de estructura organizacional Estructura de línea	253
Resuelva la disyuntiva Quest Star en transición Estructura de línea y staff	254
Estructura multidimensional	255
Estructura matricial	256
Comunicación en las organizaciones	257
Comunicación formal	258
Canales de comunicación informales	259
Vigilancia de las comunicaciones	260
Cultura organizacional El fomento de la productividad Transformaron cultural en Alberto-Culver North America	261
Explore sus opciones de carrera ¡Primero la flexibilidad!	263

Verifique su comprensión	
Aprendizaje de los términos	264
Evalúe su avance	
Participe	265
Desarrolle sus habilidades: Trabajo de equipo	
Caso en video: véalo usted mismo	
Big Apple Bagel y St. Louis Bread Company	267
Capítulo 9	
Administración de la producción y las operaciones	268
Entre al mundo de las empresas	
Administración de las operaciones en Schiltterbahn	269
Introducción	
Naturaleza de la administración de las operaciones	270
Antecedentes en la producción	
Época artesanal	271
Época de la revolución industrial	
La administración de operaciones en la actualidad	
Niveles en la administración de operaciones (subtema)	
El proceso de transformación	272
Administración de las operaciones en empresas de servicios	273
Planeación y diseño de sistemas operativos	275
Planeación del producto	
Diseño de los procesos operativos	276
Planeación de la capacidad instalada	277
Planeación de las instalaciones	278
Resuelva la disyuntiva	
Planeación de pizzas	281
Administración de lógica	
Compras	282
Administración del inventario	
El fomento de la productividad	
La diva de Internet de Office Depot	283
Ruta y programación	285
Administración de la calidad	286
Tras la calidad	
La Spicer Driveshaft Division de Dana Corporation	288
Establecimiento de ISO 9000	289
Inspección	
Muestreo	290
Explore sus opciones de carrera	
El futuro en el control de la calidad	291
Verifique su comprensión	292
Aprendizaje de los términos	
Evalúe su avance	293
Participe	
Desarrolle sus habilidades: reducción del tiempo de ciclos	294
Caso en video: véalo usted mismo	
El puente de Alton	295
Parte tres. Ejercicio de representación de papeles: McDougal Aircraft	296

Company	
Parte 4	
Generación de la ventaja de los recursos humanos	297
Capítulo 10	
Motivación de la fuerza laboral	298
Entre al mundo de las empresas ¿Alguien quiere caminar sobre brasa?	299
Introducción Naturaleza de las relaciones humanas	300
Perspectivas históricas de la motivación de los empleados Teoría clásica de la motivación	302
Los estudios de Hawthorne	303
Teorías de la motivación de los empleados Jerarquía de necesidades de Maslow	304
Teoría de los factores de Herzberg	306
Teorías X y Y de McGregor	307
El fomento de la productividad	
La lucha por la chuleta	308
Teoría Z Variantes de la teoría Z	309
Teoría de la equidad	310
Teoría de las expectativas Estrategias de motivación de empleados Modificación de la conducta Diseño de puestos	311
Resuelva la disyuntiva	
Motivación para ganar	314
El fomento de la productividad	
Receta para el éxito del trabajo en casa Importancia de las estrategias motivacionales	316
Explore sus opciones de carrera Clasificación de las áreas metropolitanas Verifique su comprensión	317
Aprendizaje de los términos	318
Evalúe su avance Participe Desarrolle sus habilidades: Motivación	319
Caso en video: véalo usted mismo Sopuhwest Airlines	320
Capítulo 11	
Administración de los recursos humanos	322
Entre al mundo de las empresas Una fantasía de contratación masiva	323
Introducción Naturaleza de la administración de los recursos humanos Planeación de las necesidades de recursos humanos	324
Reclutamiento y selección de nuevos empleados Reclutamiento	327
Selección	328

Problemas legales del reclutamiento y selección	330
Acción afirmativa (en Estados Unidos)	331
Desarrollo de la fuerza laboral Capacitación y desarrollo	332
Evaluación del desempeño Punto comentario Aprendizaje con games2train.com	333
Rotación de personal	335
Retribución a la fuerza laboral	337
Retribución económica	338
Resuelva la disyuntiva	
Estado de animo entre los sobrevivientes	339
Prestaciones	340
Administración de empleados sindicalizados Negociación de contratos colectivos de trabajo Resolución de disputas laborales	344
Importancia de la diversidad de la fuerza laboral Características de la diversidad ¿Por que es importante la diversidad?	345
Beneficios de la diversidad de la fuerza laboral	347
El valor de la diversidad Diversidad cultural en el cubículo	348
¿Cuánto paga?	349
Verifique su comprensión	350
Aprendizaje de los términos Evalúe su avance	351
Participe Desarrolle sus habilidades: Apreciación y valoración de la diversidad	352
Caso en video: véanlo usted mismo Como encontrar y retener a los empleados	353
Parte cuatro. Ejercicio de representación de papeles: eQuality Assured	355
Parte 5	
Marketing: Desarrollo de relaciones	357
Capitulo 12	
Marketing orientado a los clientes	358
Entre al mundo de las empresas Guerras de videojuegos	359
Introducción Naturaleza del marketing	360
La relación de intercambio	361
La mercadotecnia crea utilidad Función del marketing	362
El concepto de marketing	363
Administración de la relación con los clientes	365
Desarrollo de una estrategia de marketing Selección de un mercado meta	366
Desarrollo de una mezcla de marketing	370
Investigaron de mercados y dilemas de información	372
Punto.comentario	373

Look-Look.com	
Comportamiento de compra Variables psicológicas del comportamiento de compra	375
Resuelva la disyuntiva ¿Se venderá? Variables sociales del comportamiento de compra	376
Comprensión del comportamiento de compra El ambiente del marketing	378
Adopción de la tecnología Marketing de suspenso con Buddy Lee	379
Explore sus opciones de carrera El servicios a clientes economía de servicios Verifique su comprensión	380
Aprendizaje de los términos Evalúe su avance	381
Participe Desarrolle sus habilidades: La mezcla de marketing	382
Caso en video: véanlo usted mismo Comercio en Internet	383
Capítulo 13 Dimensiones del proceso de mercadotecnia	386
Entre al mundo de las empresas Las entregas de Domino's	387
Introducción La mezcal de mercadotecnia Estrategia de producto Desarrollo de nuevos productos	388
Clasificación de los productos	390
Línea de productos y mezcla de productos Ciclo de vida de un producto	391
Identificación de productos	392
El fomento de la productividad Revitalización de una marca madura	394
Estrategia de precios	397
Objetivo de precios Estrategias de precios específicas	398
Estrategia de distribución Canales de distribución en el proceso de mercadotecnia	399
Intensidad de la cobertura del mercado	403
Distribución física	404
Examen de la ética y a responsabilidad social Home Depot	405
Importancia de la distribución en una estrategia de mercadotecnia Resuelva la disyuntiva Mejor salud con bocadillos	406
Estrategia de promoción La mezcla de promoción	407
Estrategias de incentivos a los canales o a la demanda	412
Objetivos de la promoción	413

Posicionamiento promocional Explore sus opciones de carrera Oportunidades en mercadotecnia	414
Verifique su comprensión	415
Aprendizaje de los términos Evalúe su avance Participe	416
Desarrolle sus habilidades: Análisis de la estrategia de mercadotecnia de Motel 6 Caso en video: véanlo usted mismo Alligator Records	417
Parte cinco. Ejercicio de representación de papeles: RedRiverShops.com	419
Parte 6	
Financiamiento de las empresa	421
Capítulo 14	
Contabilidad y estados financieros	422
Entre al mundo de las empresas Diferencias internacionales en la contabilidad	423
Introducción Naturaleza de la contabilidad Contadores	424
¿Contabilidad o teneduría de libros? Uso de la información contable	425
El proceso contable La ecuación contable	428
Contabilidad por partida El ciclo contable	429
Estados financieros Estado de resultados	432
Adopción de la tecnología	
Ford aprovecha intente para reciclar sus gastos contables	435
Balance general	436
Análisis de razones: el análisis de los estados financieros	439
Razones de rentabilidad	440
Razones de utilización de activos o de actividad	441
Examen de la ética y la responsabilidad social	
Fraude contable en Cendant Corp.	442
Razones de liquidez	443
Razones de utilización de deuda	443
Resuelva la disyuntiva	
Exploración de los secretos de la contabilidad Datos por acción	444
Análisis por giro industrial	445
Explore sus acciones de carrera Mas poder para los contadores	447
Verifique su comprensión	448
Aprendizaje de los términos Evalúe su avance	449

Participe Desarrolle sus habilidades: análisis financiero	450
Caso en video: véanlo usted mismo Los propósitos múltiples de los estados financieros	451
Capítulo 15 Dinero y sistema financiero	452
Entre al mundo de las empresas La reserva federal	453
Introducción Dinero en el sistema financiero Funciones del dinero	454
Características del dinero	455
Tipos de dinero	457
Adopción de la tecnología Cobro de cheques para personas sin acceso a bancos	458
El valor de la diversidad Las compañías de tarjetas de crédito centran la atención en las mujeres	460
El sistema financiero estadounidense Sistema de la reserva federal	461
Instituciones bancarias	464
Instituciones no bancarias	467
Resuelva la disyuntiva Apreciación del lado financiero de las empresa	468
Banca electrónica	471
Retos y cambios en la banca comercial	472
Explore sus opciones de carrera ¿Qué hacen los economistas?	473
Verifique su comprensión	474
Aprendizaje de los términos Evalúe su avance	475
Participe Desarrolle sus habilidades: Administración del dinero Caso en video: véanlo usted mismo ¿Por que bonos o por que acciones?	476
Capítulo 16 Administración financiera y mercados bursátiles	478
Entre al mundo de las empresa Inversiones en línea	479
Introducción Administración del activo y pasivo circulantes Administración del activo circulante	480
El fomento de a productividad Problemas de capital de trabajo en una pequeña empresa	481
Administración del pasivo circulante	485
Administración del activo fijo	486
Adopción de la tecnología Ford: uso de la tecnología para reinventar la industria automotriz	487
Presupuestos de capital y elección de proyectos Evaluación de riesgos	488

Costos de financiamiento de largo plazo	
Resuelva la disyuntiva	
Como sobrevivir al crecimiento acelerado	490
Financiamiento con pasivo global de largo plazo	
Bonos: pagares corporativos	491
Tipos de bonos	492
Financiamiento con capital contable	493
Banca de inversión	495
Mercados bursátiles	497
Bolsa de valores	
Mercado de mostrador (over-the-counter)	498
Medición del desempeño en el mercado	
Explore sus opciones de carrera	501
Verifique su comprensión	502
Aprendizaje de los términos	
Evalúe su avance	503
Participe	
Desarrolle sus habilidades: Administración del dinero	504
Caso en video: véanlo usted mismo	
Función del administrador financiero	505
Parte seis. Ejercicio de representación de papeles: Dana Fashion Designs, Inc.	507
APENDICE B	
Planeación financiera personal	509
APENDICE C	
Plan de negocios	526
APENDICE D	
Plan de carrera personal	535
Glosario G-1	
Notas N-1	
Créditos de fotografías	CF-1
Índice de nombres y compañías	I-1
Índice analítico	I-3