

INDICE

Sección 1. Medio Ambiente y Propiedad de la Pequeña Empresa	
1. La pequeña empresa y su medio ambiente	17
Objetivos de este capítulo, 17. Qué es una pequeña empresa, 18. El número y la aportación económica de la pequeña empresa en los E. U., 20. Quiebras de la pequeña empresa, 21. Problemas comunes, 30. Desventajas de la pequeña empresa, 33. Las perspectivas de la pequeña empresa – expansión y crecimiento, 34. Preguntas, 34. Caso: Ernesto Guzmán, 35	
2. El empresario	37
Objetivos de este capítulo, 37. Las características personales que contribuyen al éxito, 38. Satisfacciones personales, 44. Empresa familiar, 47. Actividad social, 49. Preguntas, 50. Caso: Guillermo Sotelo, 51	
3. Propiedad	53
Objetivos de este capítulo, 53. La propiedad individual, 56. La sociedad, 57. La sociedad mercantil, 63. Empresa colectiva, 71. Disolución y quiebra, 71. Contribución de las formas de propiedad, 72. Preguntas, 76. Caso: Samuel García e Hijos, 77	
Sección 2. La Empresa Pequeña y los Concesionarios	
4. Empresas minoristas y de servicios	79
Objetivos de este capítulo, 79. Menudeo, 80. Extensión y magnitud del mercado, 80. Tipos de bien de consumo, 83. Tipo de establecimiento minorista, 83. Tipo de propiedad, 88. El nombre de la marca, 88. Problemas de los minoristas, 90. Establecimiento de servicios, 92. Problemas de los establecimientos de servicios, 91. Preguntas, 96. Caso: Antonio Padilla (A), 96	
5. Mayoristas y Fabricantes	99
Objetivos de este capítulo, 99. Mayoristas, 100. La magnitud de las ventas al mayoreo, 104. Problemas de los mayoristas, 107. Fabricantes, 110. La magnitud y el alcance de la manufactura, 112. Preguntas, 115. Caso: Antonio Padilla (B), 115	
6. Concesiones	117
Objetivos de este capítulo, 117. Historia de las concesiones, 117. Definición de concesiones, 119. Tendencias en las concesiones, 120. Ventajas de las concesiones, 122. Desventajas de las concesiones, 128. Territorio, 130. Ayuda a los negociantes, 131. Arrendamiento, 131. Distribución excesiva, 132. Tipos de concesiones, 133. Concesiones internacionales, 136. Concesiones minoritarias, 138. Análisis de las concesiones, 138. Perspectivas para las concesiones, 141. Preguntas, 142. Caso: Juan González, 142	
Sección 3. Establecimiento de la Empresa	
7. Decisión de Comprar una Empresa Existente i Iniciar una Nueva	145
Objetivos de este capítulo, 145. la compra de un negocio existente, 146. El inicio de un negocio, 155. Preguntas, 162. Caso: Tienda de refacciones de calidad, 162	
8. Ubicación	165
Objetivos de este capítulo, 165. Importancia de la ubicación, 166. Un área comercial y su potencialidad, 166. Accesibilidad del local, 172. Estacionamiento, 174. Sitios, 175. Lista de chequeo del análisis de un	

local, 182. Zonificación, 189. Conteo del tráfico de peatones, 190. Análisis del local para pequeños mayoristas, 193. Análisis del local para los pequeños fabricantes, 193. Preguntas, 184. Caso: La Florería de Wanda	
9. Instalaciones Físicas	197
Objetivos de este capítulo, 197. Importancia, 198. La decisión, 198. Tamaño y tipo de las instalaciones, 201. La fachada, 202. Interior de la construcción, 206. Rasgas adicionales y especiales de la construcción, 208. Diseño, 209. Diseño de la distribución interior, 214. Diseño de la planta, 215. Diseño del establecimiento de servicio, 217. Asistencia en la planeación del diseño, 218. Preguntas, 218. Caso: La tienda de Clif para hombres y niños (A), 219	
10. Financiamiento	221
Objetivos de este capítulo, 221. Tipos y montos del capital, 226. Fuentes del capital, 228. Fuentes de financiamiento según el tipo de capital necesario, 236. Preguntas, 239. Caso: Hilados de la Moda Loca de Arturo, 240	
Sección 4. Control Administrativo	
11. Administración y Relaciones con el Empleado	243
Objetivos de este capítulo, 243. Objetivos de la pequeña empresa, 244. Administración de la empresa, 244. Relaciones con los empleados, 250. Estado de ánimo de los empleados, 257. Indicadores del estado de ánimo de los empleados, 257. Estilo del liderazgo y estado de ánimo, 261. Disciplina del empleado, 263. Mejoramiento de las relaciones con los empleados, 265. Preguntas, 266. Caso: Gráficas S. A. 266	
12. Administración de Personal	269
Objetivos de este capítulo, 269. Administración del personal en un pequeño negocio, 270. Definición del puesto, 271. Reclutamiento de los empleados, 273. El proceso de contratación, 277. Orientación al empleado. 282. Capacitación, 284. Entrevistas, 288. Sueldos, 289. El acta de los derechos civiles de los Estados Unidos y el pequeño negociante, 294. Beneficios para el empleado, 295. Seguridad del empleado, 296. Preguntas, 298, Caso: La tienda de Clif para hombres y niños (B), 299	
13. Control Financiero y Control de la Caja	301
Objetivos de este capítulo, 301. La ecuación contable, 303. Libros básicos del registro, 306. La tendencia de los libros, 310. Control de la caja, 315. Contabilidad en efectivo o transaccional, 317. Preguntas, 319. Caso: Tienda de Vestido Gloria Mayo, 319	
14. Análisis de los Estados Contables	321
Objetivos de este capítulo, 321. El balance, 322. Estado de pérdidas y ganancias, 327. Presupuesto, 331. Estado de flujo de fondos, 334. Relaciones, 337. Preguntas, 340. Caso: Refaccionaría Inclán, 340	
Sección 5. Control de la Mercancía y de los Seguros	
15. Compras	343
Objetivos de este capítulo, 343. Metas de las compras, 344. Selección de los proveedores, 346. Fecha de entrega de la compra, 350. Transferencia de los derechos, 351. Consignación, 353. Descuento en la compra, 354. Preguntas, 357. Caso: La boutique Vestidos de Melba, 358	
16. Control de Inventarios	359

Objetivos de este capítulo, 359. Importancia del control de inventarios, 360. Sistemas de control de inventarios, 363. Conteo físico de inventarios, 371. Artículos de lento movimiento, 371. Control del espacio ocupado en la estantería, 373. Preguntas, 376. Caso: Perfumes Diana Gil, 376	
17. Riesgos, Pólizas de Seguros y Robo	379
Objetivos de este capítulo, 379. Control de los riesgos, 380. Tipos de seguros para los pequeños negocios, 384. Hurto en tiendas, 390. Robo por parte del empleado, 395. Preguntas, 398. Caso: El Farmacéutico 399	
Sección 6. Mercadotecnia del Producto del Servicio	
18. Mercadotecnia	401
Objetivos de este capítulo, 401 El significado de la mercadotecnia, 402. Funciones de la mercadotecnia, 403. Concepto de mercadotecnia, 405. Políticas de mercadotecnia, 407. El pequeño negocio y los mercados internacionales, 409. Investigación de mercados, 410. Preguntas, 426. Caso: La tienda de Clif para hombres y niños (C), 427	
19. Precios	429
Objetivos de este capítulo, 429. Imagen de precios y volumen, 430. Método de precios de minoristas, fabricantes, mayoristas y empresas de servicios, 436. Cotización, 443. Preguntas, 445. Caso: El Palo y la Pelota, 446	
20. Comportamiento del Consumidor y Ventas Personales	447
Objetivos de este capítulo, 447. Motivos por los cuales el consumidor se interesa en los productos, 4449. Factores que motivan la compra, 452. Imagen de la empresa, 455. Ventas personales, 463. Preguntas, 468. Caso: La tienda de tejidos A a la Z., 469	
21. Publicidad y Promoción de Ventas	471
Objetivos de este capítulo, 471. Objetivos de la publicidad, 472. El programa publicitario de la empresa pequeña, 486. Promoción de ventas, 491. Preguntas, 495. Caso: El Palacio de Pizzas de Joel., 496	
22. Créditos al Consumidor	497
Objetivos de este capítulo, 497. Importancia del crédito al menudeo, 498. Tipos de crédito al menudeo, 499. Fuentes de información de crédito, 507. La ley de préstamo de los Estados Unidos, 508. Deudas y cuentas de dudoso cobro, 512. Servicio de facturación a base de computadoras, 514. Preguntas, 515. Caso: La tienda de Música Fernández., 515	
Sección 7. El Gobierno y los Pequeños Negocios	
23. Consideraciones Legales	517
Objetivos de este capítulo, 517. Contratos, 518. Código comercial Uniforme de los Estados Unidos, 524. Áreas legales especiales, 525. Preguntas, 531. Caso: El lote de autos usados Samuel., 532	
24. Control y Asistencia Gubernamentales	535
Objetivos de este capítulo, 535. Control gubernamental de los negocios, 536. Asistencia gubernamental a las pequeñas empresas, 547. Preguntas, 552. Caso: Útiles de oficina Martínez., 552	
Índice	561