

INDICE

Prologo. Orientación para el programa	IX
Capítulo 1. Mercadotecnia y administración del producto	
Diversas corrientes de pensamiento	1
El enfoque hacia el cliente y el servicio al cliente	4
El macroentorno	
Dimensiones de las percepciones del comprador	7
Quien participa en el proceso de compra	11
El comprador racional y el comprador emocional	
La disonancia cognoscitiva	12
La disonancia después de la compra (llamada también remordimiento del comparador)	13
Dimensiones de la segmentación del mercado	14
Las estrategias de mercadotecnia	15
El posicionamiento del producto	16
Las investigaciones de mercadotecnia	
La mezcla de mercadotecnia	17
Las ventas cruzadas	36
Las ventas basadas en relaciones	
Lista de verificación de la administración del producto y de la mercadotecnia	37
Lecturas recomendadas	
Organizaciones y recursos	38
Capítulo 2. Contabilidad y finanzas	41
Los estados financieros	42
Consideraciones para reducir impuestos	49
El control interno	53
El dinero de otros	
Como mejorar el flujo de efectivo	55
Los presupuestos	56
El valor temporal del dinero (flujo de efectivo descontado)	
La evaluación de inversiones	57
Razones financieras clave	62
Arrendar, comprar o alquilar	69
El financiamiento	71
Algunas sugerencias	75
Lista de verificación de finanzas y contabilidad	78
Lecturas recomendadas	
Organizaciones y recursos	79
Capítulo 3. Administración de recursos humanos y operaciones	
La administración de los recursos humanos	81
Dimensiones de la efectividad de los agentes	91
Trabajo y juego	93
El personal de línea y el administrativo	94

La comunicación	
Los sueldos y los salarios	96
El aprendizaje	97
Diversidad y discriminación	100
El manejo de la crisis	101
La administración de operaciones	102
Las economías de escala	103
El análisis del punto de transición	106
El análisis del punto de equilibrio	108
La programación lineal	111
El análisis de redes	113
El principio de Pareto. La regla 80/20	115
La teoría de las colas	117
La simulación de Monte Carlo	
El sistema de producción justo a tiempo	118
La cantidad económica de los pedidos y el punto de reorden	119
Lista de verificación de la administración de recursos humanos	
Lista de verificación de la administración de operaciones	120
Lecturas recomendadas	
Organizaciones y recursos	121
Capítulo 4. Estadística	125
Como realizar una investigación	126
Terminología básica	129
Medidas estadísticas clave	133
Una anécdota estadística: ¿Qué es lo “normal”?	
Casos detrás de la estadística: la interpretación creativa	139
El análisis de regresión	142
El análisis de las series de tiempo	144
Otros métodos estadísticos paramétricos	
Métodos estadísticos no paramétricos	145
Un recordatorio...	
Lista de verificación de la estadística	146
Lecturas recomendadas	
Organizaciones y recursos	
Capítulo 5. La economía	149
La macroeconomía	
El PNB y el PIB	150
El empleo	
Los precios	151
La oferta monetaria y su velocidad de circulación	
Los ciclos de los negocios	152
El comercio exterior	156
La microeconomía	
La oferta y la demanda (las leyes de)	157
La elasticidad de la demanda	160

Los rendimientos decrecientes (Ley de) La ventaja comparativa (Paradoja de) El juego de suma cero (jSC)	161
El grado satisfactorio Lista de verificación de la economía Lecturas recomendadas	162
Organizaciones y recursos	163
Capítulo 6. La administración de la tecnología	165
La computadora independiente	167
La computadora combinada con el teléfono	168
La computadora combinada con fax	170
La computadora combinada con usos satelital e inalámbrico La computadora combinada con CD-ROM La computadora combinada con la automatización	171
La computadora combinada con tarjetas de crédito La computadora combinada con un entorno sensorial o multisensorial	172
Los sistemas de información administrativa	173
El reto de los gerentes ante la tecnología avanzada	174
¿Progreso vía tecnología?	176
Lista de verificación de la administración de la tecnología Lecturas recomendadas	177
Organizaciones y recursos	178
Capítulo 7. La ética y las políticas empresariales	179
Aplicación a cuestiones empresariales específicas	182
Los contratos	186
Opciones para solucionar disputas	187
Lista de verificación de la ética y las políticas empresariales Lecturas recomendadas	188
Organizaciones y recursos	189
Capítulo 8. Planeación estratégica	191
Objetivos, estrategias y tácticas	192
Como establecer los objetivos de la empresa	194
Como crear un plan estratégico	198
Como evaluar un plan estratégico Métodos para hacer pronósticos	202
Lista de verificación de la planificación estratégica Lecturas recomendadas Organizaciones y recursos	211
Capítulo 9. Estudios y plan de carrera	
¡Usted es el producto!	213
¿En verdad necesita la Maestría en Administración	215
Como elegir un programa de Maestría en Administración	219
Opciones para la Maestría en Administración	220
Lecturas recomendadas	222
Organizaciones y recursos	223

Epilogo: Reflexión, introspección e iluminación	
La toma de decisiones administrativas: ¿Arte o ciencia?	225
Lecturas recomendadas	
Organizaciones y recursos	230
Bibliografía	233
Índice	237