Contenido breve

Bienvenido vi

Agradecimientos xvi

Los autores xix

Introducción xxx

PARTE 1 Los negocios en un mundo cambiante 1

1 Dinámica de las empresas y la economía 2

Apéndice A Lineamientos para preparar un plan de negocios 32

2 Ética y responsabilidad social de las empresas 34

Apéndice B El marco jurídico y normativo 67

3 Negocios en un mundo sin fronteras 84

4 Administración de las tecnologías de la información y la comunicación y los *e-business* 116

PARTE 2 Constituir e impulsar una empresa 145

5 Opciones para constituir una compañía 146

6 Pequeñas empresas, iniciativas emprendedoras y franquicias 178

PARTE 3 Administrar para la buena calidad y la competitividad 205

7 La naturaleza de la administración 206

8 Organización, trabajo en equipo y comunicación 236

9 Administración de operaciones de servicios y producción 266

PARTE 4 Creación de la ventaja de los recursos humanos 297

10 Cómo motivar a los trabajadores 298

11 Administración de recursos humanos 324

Apéndice C Plan de carrera personal 358

PARTE 5 Marketing: desarrollo de relaciones 365

12 Marketing orientado al cliente 366

13 Dimensiones de la estrategia de marketing 392

PARTE 6 Financiamiento de la empresa 427

14 Contabilidad y estados financieros 428

15 Dinero y el sistema financiero 464

16 Administración financiera y mercados de valores 492

Apéndice D Planeación financiera personal 521

Notas 538

Glosario 557

Créditos fotográficos 570

Índices 571