

CONTENIDO

PARTE I INTRODUCCIÓN

| | | |
|------------|---|---|
| Capítulo 1 | La naturaleza dual de la administración | 1 |
| Capítulo 2 | La dualidad en la práctica | 7 |

PARTE II LAS PERSPECTIVAS PRESENTES Y FUTURAS

Sección A La perspectiva del consumidor 23

| | | |
|------------|---|----|
| Capítulo 3 | Sobre la satisfacción al consumidor hay más de lo que alcanzamos a ver | 23 |
| Capítulo 4 | La segmentación del mercado | 47 |
| Capítulo 5 | Mercados en movimiento | 69 |

Sección B La perspectiva de la compañía 91

| | | |
|------------|---|-----|
| Capítulo 6 | La definición de una industria | 91 |
| Capítulo 7 | La compañía y sus competidores: diferencias visibles | 107 |
| Capítulo 8 | La compañía y sus competidores: diferencias ocultas | 123 |

Sección C La perspectiva de los costos 139

| | | |
|------------|-------------------------------------|-----|
| Capítulo 9 | La dinámica de los costos | 139 |
|------------|-------------------------------------|-----|

| | | |
|-------------|---|-----|
| Capítulo 10 | Cómo manejar los costos para obtener ventaja competitiva | 163 |
|-------------|---|-----|

PARTE III LAS ESTRATEGIAS DUALES

| | | |
|-------------|--------------------------------------|-----|
| Capítulo 11 | El dominio del presente | 177 |
| Capítulo 12 | Las agendas para el cambio | 211 |
| Capítulo 13 | La anticipación del futuro | 229 |

PARTE IV LAS NUEVAS MANERAS DE ADMINISTRAR

| | | |
|-------------|---|-----|
| Capítulo 14 | Volcando la organización al derecho y al revés | 243 |
| Capítulo 15 | Hacia una planeación dual | 267 |
| Capítulo 16 | El control del rendimiento y la supervisión del cambio | 283 |
| | Notas | 295 |
| | Índice | 301 |