

Contenido

UNO	Las dos claves para obtener resultados sobresalientes.....	11
DOS	Primera ley: Los costos y los precios siempre disminuyen	37
TRES	Segunda ley: La posición competitiva determina sus opciones	83
CUATRO	Tercera ley: Los clientes y los centros de utilidades no permanecen estáticos.....	139
CINCO	Cuarta ley: Simplificar genera resultados .	203
SEIS	¿Por dónde empezar?: Cómo diagnosticar el punto de partida	249
SIETE	¿Hacia dónde dirigirse?: Cómo definir un punto de llegada y cómo trazar un plan	307
OCHO	El camino hacia los resultados.....	335
	Apéndice 1: Metodología de investigación	385
	Apéndice 2: Curvas de experiencia	399
	Apéndice 3: Diagnóstico de la brecha entre el desempeño actual y el máximo potencial	413