



ALTA GERENCIA
¿Su empresa está
enfocada en el cliente?

EMPRESAS
La galaxia Apple

MARKETING
El comercio electrónico
se vuelve personal

GESTIÓN

Un producto de
HSM
Inspiring ideas

AÑOS

V.15 GESTIÓN 5 SEP-OCT 2010

Ejecución

La estrategia
puesta en práctica

FILE pág. 69

DE BILL GATES A MARK ZUCKERBERG,

La cultura

HACKER

los visionarios que moldearon el mundo digital



Argentina \$ 55 - Caribe y Centroamérica, Venezuela, Perú, Paraguay, Ecuador, Bolivia y Colombia: US\$ 14 + Costos de envío.

CONTENIDOS

SEPTIEMBRE/OCTUBRE 2010

ALTA GERENCIA

38 ¿Enfocada en el cliente?

Similares a los del cuerpo humano, en toda empresa hay cuatro sistemas circulatorios básicos. Entender su funcionamiento es crucial para un cambio organizacional exitoso.

Por Patrick Barwise y Sean Meehan

124 El argumento emocional

Por qué es tan difícil ejecutar los cambios y de qué manera la psicología contribuye a facilitarlos, según el autor de *Switch*.

Entrevista con Chip Heath



CIENCIA Y NEGOCIOS

142 Los experimentos del Dr. Amor

Luego de años de investigaciones, el neuroeconomista Paul Zak comprobó que una hormona producida en el cerebro favorece la confianza e impulsa la generosidad. ¿Qué implicará esto para las compañías?

Por Adam L. Penenberg

COMUNICACIONES

54 Al rescate de la marca

Cuando se desencadena una crisis que afecta a la imagen de la empresa, actuar rápidamente y adoptar la estrategia de comunicación correcta puede ser la diferencia entre la supervivencia y el debilitamiento irreversible.

Por Gita V. Johar, Matthias M. Birk y Sabine A. Einwiller

EMPRESAS

104 La galaxia Apple

Todos quieren ser como Steve Jobs y su energética empresa. No es tan fácil como parece.

Por Farhad Manoj

ESTRATEGIA

48 La amenaza del bajo costo

Muchas empresas subestiman a los nuevos competidores que desembarcan en el mercado con ofertas más baratas. Cómo reaccionar a tiempo.

Por Adrian Ryans

134 Comunidades involucradas

El programa Booster, de Nokia, brinda valiosas lecciones a las empresas interesadas en acceder a la riqueza de conocimientos y experiencias de sus empleados, con el propósito de que colaboren con el diseño y la implementación de la estrategia.

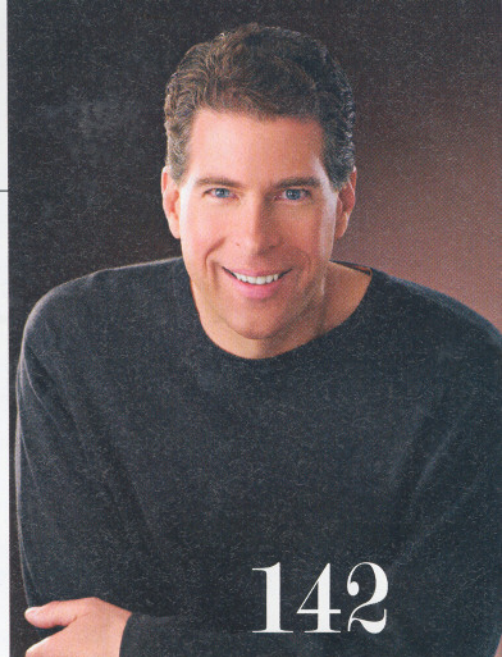
Por Lynda Gratton y Joel Case

MARKETING

118 Uno a uno

En la era de las redes móviles, el comercio electrónico se vuelve personal.

De Knowledge@Wharton



RECURSOS HUMANOS

160 Estrategia integradora

Una combinación inteligente de mecanismos formales e interacciones con la comunidad informal de la organización, contribuye a mejorar significativamente los niveles de desempeño.

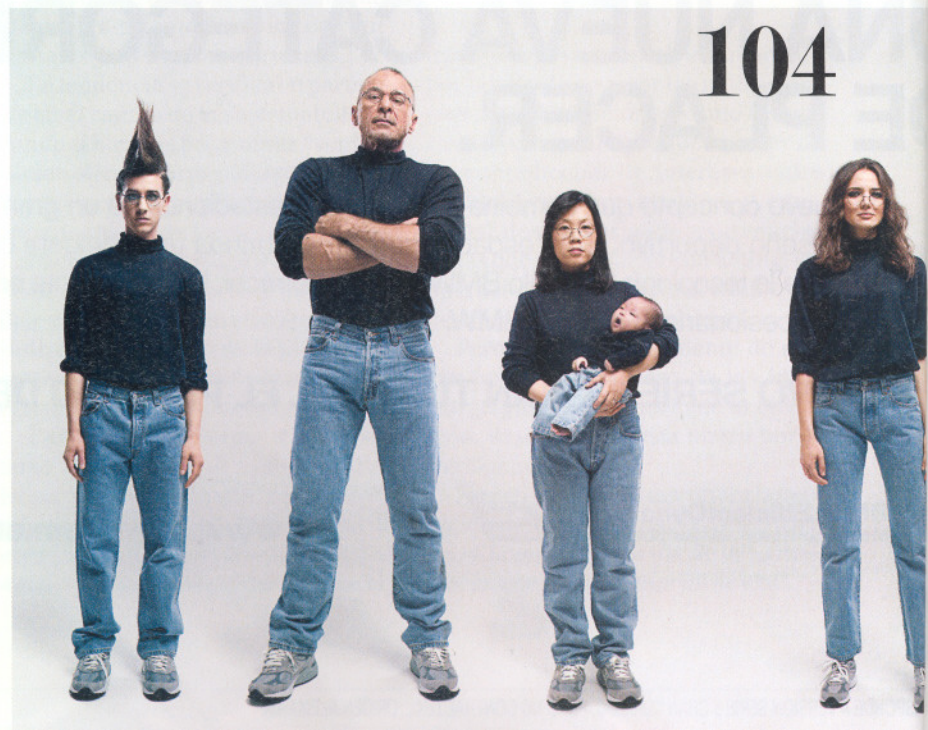
Por Jon Katzenbach y Zia Khan

SUSTENTABILIDAD

152 Verde profundo

Para el fundador de Seventh Generation, el compromiso con el planeta y con la comunidad va mucho más allá del desarrollo de un producto o un proceso que dañen menos el medio ambiente.

Entrevista con Jeffrey Hollender





Hace ya tiempo que Ram Charan y Lawrence Hrebiniak descubrieron que el talón de Aquiles de muchos altos directivos suele ser la ejecución de la estrategia. Los dos expertos comparten sus enfoques para crear un modelo que permita alinear al equipo con el plan maestro de manera eficaz. ¿Cómo garantizar que una estrategia superior logre su propósito? Gary Getz, Chris Jones y Pierre Loewe proponen un proceso al que denominan “gestión de la migración”. A su vez, un especialista en ejecución de las innovaciones, Chris Trimble, explica cómo resolver el conflicto inevitable entre los que gestionan y los que innovan.

La recuperación de Unilever, basada en el concepto de “Vitalidad”, ofrece un ejemplo perfecto de alineación exitosa de la estrategia y la ejecución.

69 **FILE**

EJECUCIÓN

EN PRIMER

LUGAR

10 **P&R 5 PREGUNTAS A**

Ken Robinson

El paso de la imaginación a la creatividad, y el rol de las emociones, por el autor de *Out of Our Minds: Learning to Be Creative*.

14 **VALORES**

A quien le importe

En un ejercicio de exploración del “consciente” colectivo, Seth Godin reunió en un eBook las respuestas de las personalidades más variadas a una pregunta de fondo: ¿qué es lo que importa?

16 **RANKING**

Bajo el signo del prestigio

Un estudio anual del Reputation Institute, con Google y Sony a la cabeza.

UNO

POR UNO

168 **CONDUCTA**

Sueños compartidos

Como un cordón umbilical, las redes sociales pueden alimentar, pero también ahogar.

168 **VOLVER A LAS AULAS**

Leading the Effective Sales Force

En Wharton, para lograr el óptimo rendimiento del equipo de ventas.

170 **LIBROS**

The Shallows: What the Internet Is Doing to Our Brains, por Nicholas Carr; *Good Boss, Bad Boss*, por Robert I. Sutton; *Buy-In*, por John P. Kotter y Lorne A. Whitehead; *Click*, por Ori y Rom Brafman.

172 **LÍDER EN ACCIÓN**

Henry Luce, el comunicador.

OTRAS SECCIONES

18 **EL PAÍS**

Examen generacional

El comportamiento de los adolescentes y jóvenes, según un estudio de Havas Media.
Por Pablo Babini

26 **INFORME ESPECIAL**

Las mentes que cambian el mundo

De Bill Gates a Mark Zuckerberg, la cultura hacker moldeó el presente digital.
Por Steven Levy

66 **COLUMNISTA INVITADO**

Las tres trampas del “commodity”

Por Richard D'Aveni

174 **SUMARIOS EJECUTIVOS**

178 **ÚLTIMA PÁGINA**