

Índice

<i>Prefacio</i>	7
<i>Agradecimientos</i>	11
INTRODUCCIÓN. <i>El corazón del cambio</i>	13
PASO 1. <i>Aumentar la urgencia</i>	25
PASO 2. <i>Crear el equipo conductor</i>	43
PASO 3. <i>Tener la visión acertada</i>	63
PASO 4. <i>Comunicar para conseguir la aceptación</i>	81
PASO 5. <i>Dar autoridad para la acción</i>	97
PASO 6. <i>Conseguir pequeñas victorias a corto plazo</i>	115
PASO 7. <i>No aflojar</i>	129
PASO 8. <i>Hacer que el cambio prevalezca</i>	143
CONCLUSIÓN. <i>Vemos, sentimos, cambiamos</i>	157