

Contenido

Prefacio

ix

Parte 1. Una fórmula para lograr empresas saludables

- | | |
|--|----|
| 1. Introducción: ¿Por qué no? | 3 |
| 2. La ventaja del éxito permanente | 19 |
| 3. Las personas acostumbran hacer las cosas bien | 27 |
| 4. El crecimiento es rentable y sostenido | 41 |
| 5. Las necesidades de los clientes se anticipan | 53 |
| 6. El cambio se planea y se dirige | 65 |
| 7. Las personas se sienten orgullosas de trabajar aquí | 81 |

Parte 2. El caso de la Corporación Masters

- | | |
|-------------------------------------|-----|
| 8. Un descubrimiento desconcertante | 99 |
| 9. En busca de un plan | 123 |
| 10. Descubrimiento del bienestar | 139 |
| 11. El comité de Cynthia | 149 |

12. La estrategia	163
13. La reunión de Greenbrier	177
14. Reuniones provocadas por el "problema más grave"	193
15. El discurso de la cena	205
16. Epílogo	213

Parte 3. Continúa la búsqueda

17. Integridad de sistemas	229
Recopilación de directrices	235
Índice	271