

Contenido

¿Qué es Smart?	vii
<i>Prefacio – Cambio: todo ha sido un gran malentendido</i>	<i>ix</i>
1. Reducir a cenizas el antiguo concepto de cambio	1
2. Cambiar las organizaciones en un mundo cambiante	21
3. El proceso del cambio	43
4. Aumentar la conciencia organizacional	63
5. Alinear la organización: Parte 1 <i>Comunicarse para lograr consenso</i>	81
6. Alinear la organización: Parte 2 <i>Construir confianza: la verdad sobre la resistencia al cambio</i>	109
7. Alinear la organización: Parte 3 <i>Cambiar la cultura</i>	127

8. Alinear la organización: Parte 4 <i>Medir y evaluar el impacto de las iniciativas de cambio</i>	139
9. Alinear la organización: Parte 5 <i>Los participantes: roles y responsabilidades durante el cambio</i>	159
10. Alinear la organización: Parte 6 <i>Sostener el cambio a través del aprendizaje</i>	175
11. Alinear la organización: Parte 7 <i>Hacer que el cambio sea divertido</i>	197
12. Conciencia, alineación, cambio y usted 15 Preceptos para el Maestro del Cambio Inteligente	219
<i>Índice</i>	231