

Contenido

| | |
|----------------------------------|-----------------|
| UNIVERSIDAD CATOLICA BOLIVIANA # | |
| UNIDAD ACADEMICA SANTA CRUZ | |
| Ingreso: | 23 - 11 - 99 |
| Origen: | Adquisición |
| Código: | 658.401/P 524 U |
| Nº de ejemplares: | 1 |
| 15 ³⁰ \$ us | |
| Inv. 4574 | |

Reconocimientos

7

PARTE I

Desempeño a través de la gente

1. Fuentes del éxito sostenido 13
2. Lo que las empresas efectivas hacen con el personal 37
3. La evidencia del aprendizaje lento y del potencial no realizado 75

PARTE II

Barreras para hacer lo correcto

4. Héroes equivocados, teorías equivocadas, lenguaje equivocado 99
5. Superación de la historia 123

| | |
|--|-----|
| 6. Organizaciones de empleados: sus efectos y su papel en la reforma del lugar de trabajo | 141 |
| 7. Oposición interna | 163 |

PARTE III

Perspectivas para el cambio

| | |
|---|-----|
| 8. La promesa del movimiento a favor de la calidad | 185 |
| 9. Realización del cambio | 203 |
| Notas | 233 |
| Índice | 253 |