

## INDICE

Introducción	9
Capítulo 1	
Planeación	13
Capítulo 2	
Diseño y producción	29
Capítulo 3	
Operación	53
Capítulo 4	
Evaluación	93
Marco teórico	
Reacción	105
Aprendizaje	117
Seguimiento	128
Costo-beneficio	150
Esfuerzo	180
Capítulo 5	
Administración	203
Bibliografía	220