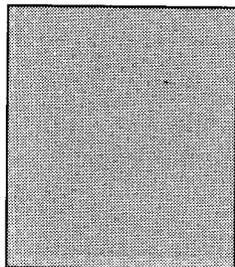


ÍNDICE ANALÍTICO RESUMIDO



- ◆ **PARTE I** **GESTIÓN Y MEDIO AMBIENTE 1**
 - 1. El desafío de la gestión 2
 - APÉNDICE: El Premio Baldrige 37**
 - 2. La evolución de la gestión 48
 - 3. Medio ambiente, responsabilidad social y ética 82
 - 4. El medio global de la gestión 124

- ◆ **PARTE II** **PLANIFICACIÓN 155**
 - 5. Toma de decisiones 156
 - 6. Planificación 196
 - 7. Estrategia 240
 - 8. Información para la toma de decisiones 274

- ◆ **PARTE III** **ORGANIZACIÓN 301**
 - 9. Estructura y diseño de la organización 302
 - 10. Análisis, diseño y rediseño de puestos de trabajo 338
 - 11. Gestión de recursos humanos 364

- ◆ **PARTE IV** **DIRECCIÓN 409**
 - 12. Dinámica de grupo y formación de equipos 410
 - 13. Motivación 436
 - 14. Liderazgo 468
 - 15. Comunicación interpersonal y organizacional 502

- ◆ **PARTE V** **CONTROL 529**
 - 16. Sistemas de control 530
 - 17. Gestión de la producción y de las operaciones 564
 - APÉNDICE: Siete instrumentos para el control de calidad 603**