

Contenido

1 Manejo de las operaciones	1
La función de la administración de operaciones	2
Mezcla de artículos fabricados y servicios	2
Errores de la tarea de la administración de operaciones	6
Repaso de los puntos clave	7
2 Control estratégico	9
Las funciones dominan los resultados estratégicos	9
Las estrategias funcionales en relación con la estrategia empresarial	9
El papel reactivo de la administración de operaciones	11
Los mercados son diferentes y dinámicos en forma inherente, a la vez que la administración de operaciones es fija	13
Relación entre la mercadotecnia y las operaciones	13
Especificaciones técnicas y empresariales	15
Diferenciación de la tarea	16
Criterios que ganan pedidos y obtienen aprobación	
Logro de la relación	18
La realidad del debate estratégico	23
Parametrización	24
El mercado o la mercadotecnia ¿quién manda?	25
Revisión de los puntos clave	25
3 Operaciones y diseño	28
Operaciones y diseño	28
Respuestas de la administración de operaciones para apoyar el rango de productos o servicios	35
Revisión de los puntos clave	37
Notas	38
4 Sistema de entrega	39
Proceso de transformación	39
Elección del proceso	40
Opciones del proceso	41

Realidad de la elección del proceso	44
La naturaleza fija de las inversiones en el proceso	46
Intercambios de la elección del proceso	47
Productos, servicios y mercados	49
Operaciones	49
Implicaciones para la empresa	52
Procesos híbridos	53
Perfil de productos o servicios	59
Problemas en los sistemas de prestación de servicios	63
Decisiones de capacidad	65
Ubicación	70
Disposición	70
Cuellos de botella	70
Revisión de los sistemas de prestación de servicios	72
Estrategias operativas para mejorar el sistema de prestación de servicios	73
Revisión de los puntos clave	75
Notas	76
5 Control de operaciones	79
Sistemas de control y planeación	79
Planeación agregada	81
Control de operaciones	84
Avances en los sistemas de planeación y control	90
Cambios a corto plazo para cubrir las fluctuaciones de la demanda	96
Sistemas de control de inventarios	99
Funciones que proporcionan los inventarios	101
Estrategias para el control de inventarios	102
Revisión de los puntos clave	105
Notas	106
6 Calidad	108
Concepto de calidad	108
Aseguramiento de la calidad y el control de calidad	109
Avances relacionados con la calidad	109
Aspectos del servicio	116
Revisión de los puntos clave	118
Notas	119
7 El empleo y el trabajo en los últimos años del milenio	120
Filosofías administrativas del trabajo	120
Resultados	122
Estrategias tradicionales	123
Disyuntivas para la administración de operaciones	126
Revisión de los puntos clave	137
Notas	138
Índice	141