

SECCIÓN UNO

ESTRATEGIA, PRODUCTOS Y CAPACIDAD

- 1 Introducción 2
- 2 Estrategia 23
- 3 Diseño de productos y servicios 43
- 4 Administración de un proyecto 74
- 5 Administración estratégica de la capacidad 111
- 6 Curvas de aprendizaje 132

SECCIÓN DOS

PROCESOS DE MANUFACTURA Y DE SERVICIOS

- 7 Procesos de manufactura 148
- 8 Distribución de las instalaciones 169
- 9 Procesos de servicio 202
- 10 Análisis y simulación de la fila de espera 222
- 11 Diseño y análisis de procesos 265
- 12 Calidad Six Sigma 298
- 13 Control estadístico de calidad 317

SECCIÓN TRES

PROCESOS DE LA CADENA DE SUMINISTRO

- 14 Cadena de suministro esbeltas 348
- 15 Logística, distribución y transportación 376

- 16 Compras y adquisiciones globalizadas 401

SECCIÓN CUATRO

PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE LA OFERTA Y LA DEMANDA

- 17 Sistemas de planificación de recursos 426
- 18 Pronóstico 445
- 19 Planificación de ventas y operaciones 490
- 20 Control de inventarios 515
- 21 Planificación de requerimientos de materiales 559
- 22 Programación 590
- 23 Teoría de restricciones 622

SECCIÓN CINCO

TEMAS ESPECIALES

- 24 Atención médica 656
- 25 Consultoría de operaciones 671

APÉNDICES

- A Programación lineal con Solver de Excel 691
- B Tecnología de operaciones 711
- C Análisis financiero 718
- D Respuestas a preguntas objetivas seleccionadas 734
- E Tabla de valor presente 736

F Distribución exponencial negativa:
valores de e^{-x} 737

G Áreas de la distribución normal
estándar acumulada 738

H Números aleatorios distribuidos
uniformemente 739

I Tablas de interés 740

Índice analítico 744