

# Síntesis de contenido

## parte uno

### INTRODUCCIÓN 2

- 1 *Introducción a la administración de operaciones, productividad y estrategia* 3  
Suplemento:  
*Herramientas para la toma de decisiones* 25
- 2 *Pronósticos* 45

## parte dos

### CONSTRUCCIÓN DE OPERACIONES DE CLASE MUNDIAL 88

- 3 *Administración de la calidad total* 89  
Suplemento:  
*Control estadístico de la calidad* 111
- 4 *Diseño del producto y del servicio para operaciones de clase mundial* 133  
Suplemento:  
*Programación lineal* 159
- 5 *Diseño del proceso y su capacidad para operaciones de clase mundial* 197
- 6 *Selección de la localización* 225  
Suplemento:  
*Modelos de transportación* 245
- 7 *La gente y los sistemas de trabajo en operaciones de clase mundial* 269  
Suplemento:  
*Curvas de aprendizaje* 305
- 8 *Distribución física para operaciones de clase mundial* 315  
Suplemento:  
*Modelos de colas y líneas de espera* 349

## parte tres

### ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES DE CLASE MUNDIAL 376

- 9 *Tácticas de planeación agregadas* 377
- 10 *Sistemas justo-a-tiempo y administración de compras* 405
- 11 *Administración de inventarios* 421  
Suplemento:  
*Simulación* 459
- 12 *Planeación de los requerimientos de materiales (MRP)* 481
- 13 *Programación a corto plazo* 509  
Suplemento:  
*Administración del mantenimiento* 541
- 14 *Administración de proyectos* 549

### APÉNDICES

- A *Áreas de curvas normales y uso de la distribución normal* 581
  - B *Uso de AB:POM* 585
  - C *Respuestas a las autoevaluaciones* 593
  - D *Respuestas a los problemas pares* 598
- Glosario 608  
Índice 616