

# Resumen de contenido

## PARTE UNO INTRODUCCIÓN A LA ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES 1

1. Operaciones y productividad 1
2. Estrategia de operaciones en un entorno global 25
3. Administración de proyectos 53
4. Pronósticos 101

## PARTE DOS DISEÑO DE OPERACIONES 153

5. Diseño de bienes y servicios 153
6. Administración de la calidad 187  
Suplemento 6: Control estadístico del proceso 213
7. Estrategia de proceso 245  
Suplemento 7: Planeación de la capacidad 275
8. Estrategias de localización 299
9. Estrategia de distribución física 329
10. Recursos humanos y diseño del trabajo 367  
Suplemento 10: Medición del trabajo 391

## PARTE TRES ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES 411

11. Administración de la cadena de suministro 411  
Suplemento 11: Comercio electrónico y administración de operaciones 435
  12. Administración de inventarios 449
  13. Planeación agregada 487
  14. Planeación de requerimientos de materiales (MRP) y ERP 519
  15. Programación a corto plazo 557
  16. Sistemas justo a tiempo y producción esbelta 593
  17. Mantenimiento y confiabilidad 619
- Apéndices A1  
Índices I1

## TUTORIALES EN CD-ROM

1. Herramientas estadísticas para los administradores T1.1
2. Muestreo de aceptación T2.1
3. El método símplex de programación lineal T3.1
4. Los métodos MODI y VAM para resolver los problemas de transporte T4.1
5. Rutas y programación de vehículos T5.1