


- 
- 1 Bienes, servicios y administración de operaciones 2
  - 2 Cadenas de valor 24
  - 3 Medir el desempeño en operaciones 48
  - 4 Estrategia de operaciones 70
  - 5 Tecnología y administración de operaciones 90
  - 6 Diseño de bienes y servicios 108
  - 7 Selección, diseño y análisis de procesos 134
  - 8 Diseño de instalaciones y labores 158
  - 9 Diseño de la cadena de suministro 180
  - 10 Administración de capacidad 204
  - 11 Planeación de pronósticos y demanda 224
  - 12 Administrar inventarios 246
  - 13 Administración de recursos 272
  - 14 Calendarización y secuenciación de operaciones 300
  - 15 Administración de la calidad 320
  - 16 Control de calidad y CEP 344
  - 17 Sistemas operativos lean 362
  - 18 Administración de proyectos 380
- Apéndice A: Áreas para la distribución normal estándar acumulativa 409
- Apéndice B: Factores para gráficos de control 411
- Apéndice C: Dígitos aleatorios 412
- Notas 413
- Índice 417
- Tarjetas desprendibles 425