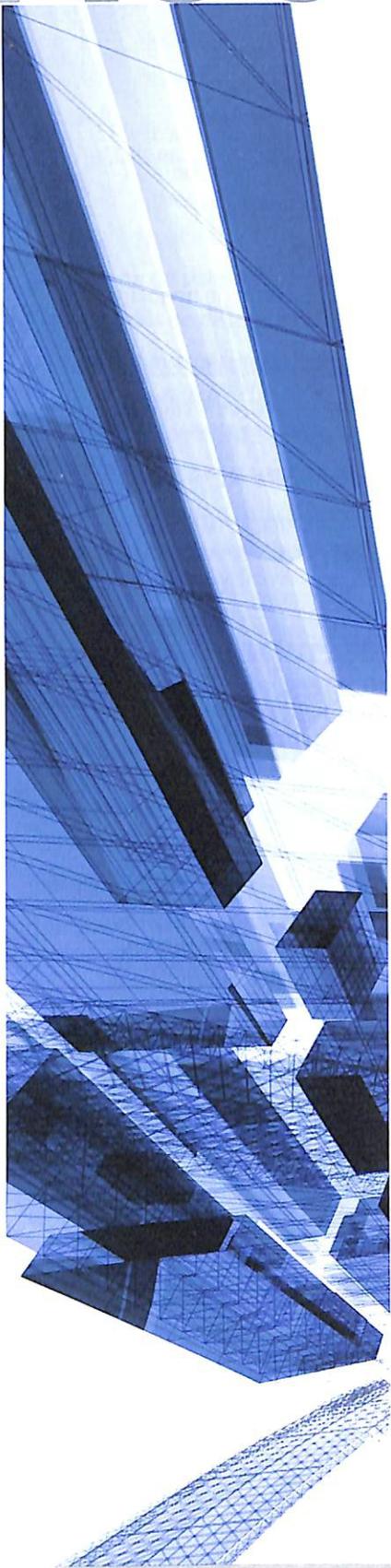


- 
- 1 Bienes, servicios y administración de operaciones 2
 - 2 Cadenas de valor 24
 - 3 Medir el desempeño en operaciones 48
 - 4 Estrategia de operaciones 70
 - 5 Tecnología y administración de operaciones 90
 - 6 Diseño de bienes y servicios 108
 - 7 Selección, diseño y análisis de procesos 134
 - 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