



Contenido

Prefacio xiii

PARTE UNO	INTRODUCCIÓN	
	1. Función de operaciones	1
	2. Estrategia de operaciones	25
	3. Pronósticos	52
	<i>Suplemento: Métodos avanzados</i>	88
	4. Diseño del producto	92
PARTE DOS	DISEÑO DEL PROCESO	
	5. Selección del proceso	117
	6. Diseño de las operaciones de servicio	142
	<i>Suplemento: Líneas de espera</i>	164
	7. Selección de tecnología	175
	<i>Suplemento: Análisis financiero</i>	201
	8. Análisis del flujo del proceso	211
	<i>Suplemento: Simulación</i>	236
	9. Distribución de instalaciones	253
PARTE TRES	PLANEACIÓN DE LA CAPACIDAD Y PROGRAMACIÓN DE LAS OPERACIONES	
	10. Decisiones sobre instalaciones	289
	<i>Suplemento: Método del transporte</i>	323
	11. Planeación agregada	332
	<i>Suplemento: Programación lineal</i>	365
	12. Programación de operaciones	382
	13. Planeación y programación de proyectos	418

PARTE CUATRO	ADMINISTRACIÓN DE LOS INVENTARIOS	
	14. Inventario con demanda independiente	453
	<i>Suplemento: Modelos avanzados</i>	491
	15. Planeación de requerimientos de materiales	494
	16. Manufactura justo a tiempo	530

PARTE CINCO	ADMINISTRACIÓN DE LA FUERZA DE TRABAJO	
	17. La administración de la fuerza de trabajo en las operaciones	557
	18. Diseño del trabajo	575
	19. Medición del trabajo	593

PARTE SEIS	ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE CALIDAD	
	20. Administración de la calidad	623
	21. Control de calidad	654

PARTE SIETE	INTEGRACIÓN DE OPERACIONES	
	22. Operaciones internacionales	689
	23. Productividad	719

PARTE OCHO	CASOS DE ESTUDIO	
	Introducción	
	Sheldahl	749
	FHE, Inc.	753
	Merriwell Bag Company	759

	Diseño del proceso	
	Benihana of Tokyo	761
	Eastern Gear, Inc.	774
	First City National Bank	778

	Planeación y Programación de la capacidad	
	Commonwealth Ice Cream Company	781
	Lawn King, Inc.	783
	World Industrial Abrasives	787

Administración de inventarios

Slayton's Furniture Store	790
Consolidated Electric	791
Southern Toro Distributor, Inc.	794
ToysPlus, Inc.	802
U. S. Ströller	807

Administración de la fuerza de trabajo

Southwestern University	814
Houston State Bank	817
Minnesota Diversified Industries	820

Administración de la calidad

General Appliance Company	823
Bayfield Mud Company	827
Hank Kolb, director de aseguramiento de la calidad	829

Integración de operaciones

Donaldson Company	832
-----------------------------	-----

Apéndices

A Áreas bajo la distribución de probabilidades normal-estándar	841
B Tabla de números aleatorios	842
C Factores de valor presente para pagos únicos en el futuro	843
D Factores de valor presente para anualidades	844

<i>Índice</i>	845
-------------------------	-----