

TABLA DE CONTENIDO ABREVIADA

Prefacio	xix
PARTE I	
PREPARACION DEL ESCENARIO PARA POSICIONAR LA CALIDAD	2
Capítulo introductorio Enfoque en el cliente : una mirada a compañía de respuesta sensible rápida	4
Capítulo 1 Administración de operaciones y competencia global	24
Suplemento del capítulo 1 Evolución de la administración de operaciones	40
Capítulo 2 Organización de las operaciones para competir	46
Capítulo 3 Estrategias operacionales	66
Suplemento del capítulo 3 Benchmarking competitivo	82
PARTE II	
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	86
Capítulo 4 Administración de la demanda	88
Capítulo 5 Administración orientada a productos de calidad	126
Capítulo 6 Diseño integral de productos de calidad	147
Suplemento del capítulo 6 Aplicaciones de Taguchi y DFC	170
PARTE III	
DISEÑO Y CONFORMACIÓN DE ORGANIZACIONES DE RESPUESTA SENSIBLE RAPIDA	182
Capítulo 7 Estrategia para desarrollar la capacidad	184
Capítulo 8 Ubicación y distribución de las instalaciones	208
Capítulo 9 Diseño del proceso de producción	235
Suplemento del capítulo 9 Operaciones basadas en tecnologías avanzadas	264
Capítulo 10 Diseño del cargo	275
Suplemento del capítulo 10 Establecimiento de estándares de tiempo con el sistema MODAPTS	304
Capítulo 11 Calidad del proceso y herramientas de mejoramiento	312
Suplemento del capítulo 11 Muestreo de aceptación	344
PARTE IV	
PLANEACION Y CONTROL EN LAS ORGANIZACIONES DE RESPUESTA SENSIBLE RAPIDA	356
Capítulo 12 Administración de proyectos	358

Suplemento del capítulo 12 Conformación y administración de equipos de proyectos	397
Capítulo 13 Administración de inventarios: sistemas de demanda independiente	402
Capítulo 14 Planeación agregada	440
Capítulo 15 Planeación de requerimientos de material	470
Capítulo 16 Justo a tiempo y operaciones sincronizadas	498
Capítulo 17 Administración de la planta de producción	523
Capítulo 18 Administración del flujo de materiales de entrada y de salida	556
Capítulo 19 Medición del desempeño	578
Suplemento del capítulo 19 Una perspectiva de operaciones con base en la contabilidad de costos	598
 PARTE V	
UNA MIRADA RETROSPECTIVA Y OTRA HACIA EL FUTURO	602
Capítulo 20 Integración de la empresa global	604
 APENDICES	
A. Curva de aprendizaje: tablas de valores unitarios y acumulativos	617
B. Áreas bajo la curva normal estándar	620
C. Factores de interés de valor presente de una anualidad	622
D. Posibilidades acumulativas de Poisson	625
Modelos de colas: valores de fuente infinita para L_q y P_0 dados τ/u_0 y M	628
F. Tabla de números aleatorios	631
 Índice	 637