

INDICE

Introducción	9
Cómo Emplear la Lista de Revisión	13
1. Procesos de Planeación Estratégica	21
Características cualitativas	21
Puntos de revisión	22
Detalle de puntos de revisión	24
2. Procesos Persona/Equipo	31
Características cualitativas	31
Puntos de revisión	32
Detalle de puntos de revisión	32
3. Procesos de Calidad Total y Mejora Continua	43
Características cualitativas	43
Puntos de revisión	44
Detalle de puntos de revisión	48
4. Procesos de Desarrollo de Nuevos Productos	73
Características cualitativas	73
Puntos de revisión	74
Detalle de puntos de revisión	76
5. Procesos en Planeación y Control	87
Características cualitativas	87
Puntos de revisión	88
Detalle de puntos de revisión	93
Apéndice A. Fórmulas recomendadas	127
Apéndice B. Ejemplos de mediciones suplementarias de desempeño para los procesos de planeación y control	131