

SUMARIO

1. Introducción	1
2. ¿Qué es el PMC?	7
¿Qué es un proceso?	
Términos clave del proceso	
Insumo y producto	
Interpretación del proceso en cadena	
Enfoque sobre los requerimientos del proceso	
El feedback continuo es vital	
El PMC es la llave del éxito	
3. Aplicando un modelo sistemático de PMC	19
El modelo SAMME	
4. Enfoque del PMC en una compañía	23
Caso de ejemplo: Bolos y Bowling S.A.	
5. Fase uno: Seleccionar	27
Determine los requerimientos clave para clientes "principales"	
Decida el proceso a mejorar	
6. Fase dos: Analizar	43
Documente el proceso "tal como está"	
Establezca las mediciones necesarias del proceso	
7. Fase tres: Medir	65
Recopile datos de referencia sobre los resultados	
Identifique las deficiencias de los resultados del proceso	
8. Fase cuatro: Mejorar	75
Fije la/s meta/s de mejoramiento del proceso	
Desarrolle y lleve a cabo las mejoras del proceso sobre una base de ensayo	

9. Fase cinco: Evaluar	89
Determine el impacto de las mejoras del proceso	
Estandarice el proceso y verifique las mejoras en curso	
10. Resumen	101
Apéndice A	103
Entrevistando a su cliente	
Apéndice B	106
Aplicando el modelo SAMME	