

## INDICE

Prólogo	ix
<b>1. Introducción a los Costos en la Calidad</b>	<b>1</b>
1.1. La función del Costo en la Calidad en la administración de la calidad total	1
1.2. ¿Cuáles son los costos de la calidad?	5
1.3. Los costos de la calidad y las ineficiencias naturales	6
1.4. Los costos de la calidad y el desempeño en las entregas	8
1.5. Breve historia del costo de la calidad	9
1.6. ¿Por qué son importantes los costos en la calidad?	12
1.7. Datos publicados acerca del costo de la calidad	13
1.8. ¿Por qué medir los costos de la calidad?	18
1.9. La contabilidad, los contadores y el cálculo del costo de la calidad	18
Bibliografía	23
<b>2. Definiciones de los Costos en la Calidad</b>	<b>27</b>
2.1. La importancia de las definiciones	27
2.2. categorías de los costos de la calidad	29
2.3. Elementos de los costos de la calidad	33
2.4. Dificultades asociadas con las definiciones de los costos de la calidad	35
2.5. Concesiones, modificaciones y cambios de ingeniería	38
Bibliografía	40
<b>3. La Recopilación de Datos sobre los Costos de la Calidad</b>	<b>43</b>
3.1. Fijación de los objetivos para la recopilación de datos sobre los costos de la calidad	43
3.2. Asesoramiento disponible sobre la recopilación de datos sobre los costos de la calidad	46
3.3. Métodos para la recopilación de datos sobre los costos de la calidad	47
3.4. facilidad de recopilación	51
3.5. El nivel de detalle de la información de costos recopilada	53
3.6. Exactitud de los datos	54
3.7. Los participantes en la recopilación de datos sobre los costos de la calidad	57
3.8. Las opiniones de los contadores y de los gerentes de la calidad	58
3.9. El compromiso de los altos directivos	59
Bibliografía	59
<b>4. Informes sobre los Costos en la Calidad</b>	<b>61</b>
4.1. Introducción	61
4.2. Cómo obtener los costos de la calidad para los sistemas actuales de la compañía	61
4.3. Fundamentos de los informes del costo de la calidad	63
4.4. Formas para los informes	64
4.5. Modelos del “costo económico de la calidad”	66
Bibliografía	68
<b>5. Los Usos de los Costos de la Calidad</b>	<b>69</b>
5.1. Categorías de usos	69
5.2. El mejoramiento de la calidad como una variable del negocio	70
5.3. Provisión de medidas del desempeño y actividades de mejoramiento	74

5.4. Planificación y control	78
Bibliografía	80
<b>6. Estudio de Caso, Compañía 1</b>	81
6.1. Introducción	81
6.2. Sistemas de contabilidad y control de la compañía	83
6.3. Identificación y medición de los costos relacionados con la calidad	84
6.4. Examen de los datos hallados	96
6.5. Presentación y usos de los costos relacionados con la calidad	103
6.6. Revisión general y comparación con otros datos	104
6.7. Puntos diversos derivados del estudio	106
Bibliografía	107
<b>7. Estudio de Caso, Compañía 2</b>	109
7.1. Introducción	109
7.2. Determinación de la fuentes de los costos de la calidad	111
7.3. Fuentes de los costos determinados en los sistemas y procedimientos	111
7.4. Fuentes de costos determinadas según los libros de contabilidad	115
7.5. Aplicación de la guía BS 6143 en la compañía 2	117
7.6. Examen de los datos hallados	126
7.7. Informe de costos y comparación con otros datos	129
7.8. Presentación y usos de los datos sobre los costos	130
Bibliografía	132
<b>8. Estudio de Caso, Compañía 3</b>	133
8.1. Introducción	133
8.2. Determinación de las fuentes de los costos en la calidad	134
8.3. Fuentes de los costos determinadas en los procedimientos y sistemas	134
8.4. Recopilación y análisis de los costos de la calidad	137
8.5. Informes de los costos de la calidad	147
8.6. Comparación del desempeño con otros datos publicados	152
8.7. Presentación y usos de la información sobre los costos	154
Bibliografía	157
<b>9. Estudio de Caso Compañía 4</b>	159
9.1. Introducción	159
9.2. Fuentes de costos de la calidad	161
9.3. Medición de los costos de la calidad	164
9.4. Comparación de los informes de costos	166
9.5. Examen de los costos	169
9.6. Informes de los costos de la calidad	170
9.7. Usos de los datos sobre la calidad	173
Bibliografía	176
<b>10. La Organización de un Sistema para el Cálculo de los Costos en la Calidad</b>	179
10.1. Introducción	179
10.2. Consejos sobre el cálculo del costo de la calidad	179
10.3. Qué hacer y qué no hacer con respecto a los costos de la calidad	182
10.4. Resumen final	184
Índice	187