

INDICE

Prologo	13
Primera parte Conceptos básicos	
I Los significados del término de calidad	19
I.1. El cumplir con los requerimientos	
I.2. El satisfacer	
I.3. El conjunto de sistemas administrativos para la calidad	20
I.4. El conjunto de procesos administrativos para la calidad	21
II El ciclo de la calidad	
II.1. El mejorar la calidad	22
II.2. Reduce los costos	
II.3. Baja los precios	
II.4. Captura el mercado	23
II.5. Se mantiene en el negocio	
II.6. Y proporciona mas empleos	
III La mejora continua de la calidad	24
III.1. Los pasos hacia la calidad	
III.2. El circulo de la calidad	26
III.3. Las formas para mejorar la calidad	
III.4. Algunas preguntas frecuentes	27
IV El sistema de costos de calidad	
IV.1. El sistema de costos de calidad	30
IV.2. Características de un sistema de costos de calidad	
IV.3. Clasificación de los costos de calidad de acuerdo al motivo que los origina	
IV.3.1. Costos de calidad	32
IV.31.1. Costos por prevención	
IV.3.1.2. Costos por evaluación	
IV.3.2. Costos de no calidad	33
IV.3.2.1. Costos por fallas internas	
IV.3.2.2. Costos por fallas externas	
IV.4. Clasificación de los costos de calidad de acuerdo a su posibilidad de ser cuantificados	
IV.4.1. Costos cuantificables	34
IV.4.2. Costos no cuantificables	
V Objetivo y ventajas de un sistema de costos de calidad	38
V.1. Objetivo de un sistema de costos de calidad	
V.2. Ventajas de un sistema de costos de calidad	39
V.3. Algunas preguntas frecuentes	40
Segunda parte Etapas de la implementación de un sistema de costos de calidad	
VI Formalizar el sistema por parte de la alta dirección	43

VI.1. La importancia de que la alta dirección formalice y lidereee el sistema de costos de calidad	
VI.2. Algunas preguntas frecuentes	44
VII Integrar el grupo de trabajo	45
VIII Capacitar a los involucrados VIII.1. Capacitar al grupo de trabajo y a coordinadores VIII.2. Algunas preguntas frecuentes	47
IX Determinar el programa de actividades IX.1. Programa de actividades	49
IX.2. Algunas preguntas frecuentes	51
X Establecer e objetivo y definir los conceptos del sistema de costos de calidad propio de la empresa X.1. Objetivo y conceptos del sistema de costos de calidad	53
X.2. Algunas preguntas frecuentes	54
XI Identificar y seleccionar los costos que se incluirán en el sistema de costos de calidad	55
X1.1. Iniciar incluyendo todos los costos que abarque una delimitación establecida por el propio grupo de trabajo	56
XI.2. Iniciar con los costos mas relevantes	
XI.3. Iniciar incluyendo tantos costos como lo permita la capacidad de los ejecutivos y de los grupos de trabajo de la empresa para tomar acciones sistematizadas correctivas y/o de mejora	57
XI.4. Iniciar con los costos cuyos datos se encuentran ya en los sistemas de información de la empresa	
XI.5. Algunas preguntas frecuentes	58
XII Definir todos y cAda uno de los conceptos de los costos incluidos en el sistema de costos de calidad	62
XIII Identificar los datos aportados por los sistemas de información de la empresa XIII.1. Analizar los reportes de los sistemas de información de la empresa	66
XIII.2. Ejemplos de datos aportados por los sistemas de información de la empresa	67
XIII.3. Algunas preguntas frecuentes	69
XIV Establecer las erogaciones que integran el total de cada costo	70
XV Establecer las subdivisiones de cada costo a fin de que proporcionen datos que faciliten la toma de decisiones XV.1. Establecer datos que faciliten la toma de decisiones	74
XV.2. Ejemplo de subdivisiones de costos que pueden proporcionar datos que faciliten la toma de decisiones	76

XV.3. Algunas preguntas frecuentes	81
XVI Generar los datos no aportados por los sistemas de información de la empresa	82
XVII Diseñar el sistema para la obtención de todos los costos XVII.1. Diseñar el sistema para la obtención de todos los costos de calidad	83
XVII.2. Adecuar la información generada por los sistemas de información de la empresa al sistema de costos de calidad XVII.3. . Adecuar la información no generada por los sistemas de información de la empresa al sistema de costos de calidad	86
XVII.4. Establecer las formulas para la obtención de los costos de calidad	87
XVII.5. Algunas preguntas frecuentes	88
XVIII Elaborar la matriz de los costos de calidad XVIII.1. Elaborar la matriz de los costos de calidad	89
XVIII.2. Ejemplo de clasificación de los costos de calidad	93
XVIII.3. Algunas preguntas frecuentes	96
XIX Diseñar los formatos para recabar los datos XIX.1. Ejemplos de formatos para recabar datos y de cedula de apoyo	98
XIX.2. Algunas preguntas frecuentes	100
XX Diseñar los formatos para reportar los datos XX.1. Ejemplos de formato para reportar los datos	102
XX.2. Algunas preguntas frecuentes	108
XXI Determinar el nivel optimo de los costos de calidad XXI.1. Determinar el nivel optimo de los costos de calidad XXI.2. Algunas preguntas frecuentes	109
XXII Diseñar el sistema computacional	111
XXIII Cuantificar la información y presentar el primer reporte general de costos de calidad XXIII.1. Cuantificar la información y presentar el primer reporte general de costos de calidad	112
XXIII.2. Algunas preguntas frecuentes	113
XXIV Probar y evaluar el sistema XXIV.1. Evaluación del sistema de costos de calidad	117
XXIV.2. Evaluación de la utilización de la información proporcionada por el sistema de costos de calidad XXIV.3. Algunas preguntas frecuentes	118
XXV Elaborar el manual del sistema de costos de calidad XXV.1. Elaborar el manual del sistema de costos de calidad	120

XXV.2. Nombrar al responsable del sistema	
XXV.3. Algunas preguntas frecuentes	121
XXVI	
Ejemplo de una clasificación de costos de calidad	123
XXVII	
Quehacer y que no hacer al operar un sistema de costos de calidad	131
XXVII.1. Que hacer	
XXVII.2. Que no hacer	132
Glosario técnico	133
Bibliografía	141
Índice analítico	143