

Indice

Prólogo	13
---------------	----

Primera Parte Conceptos Básicos

I	
Los significados del término calidad.....	19
I.1.- El cumplir con los requerimientos	19
I.2.- El satisfacer al cliente	20
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	22
II.1.- El mejorar la calidad	22
II.2.- Reduce los costos	22
II.3.- Baja los precios	23
II.4.- Captura el mercado	23
II.5.- Se mantiene en el negocio	23
II.6.- Y proporciona más empleos	23
III	
La mejora continua de la calidad	24
III.1.- Los pasos hacia la calidad	24
III.2.- El círculo de la calidad	26
III.3.- Las formas para mejorar la calidad	27
III.4.- Algunas preguntas frecuentes	27
IV	
El sistema de costos de calidad	30
IV.1.- El sistema de costos de calidad	30
IV.2.- Características de un sistema de costos de calidad.....	30
IV.3.- Clasificación de los costos de calidad de acuerdo al motivo que los origina	32

8 Los costos de calidad

IV.3.1.- Costos de calidad	32
IV.3.1.1.- Costos por prevención:	32
IV.3.1.2.- Costos por evaluación:.....	33
IV.3.2.- Costos de no calidad	33
IV.3.2.1.- Costos por fallas internas	33
IV.3.2.2.- Costos por fallas externas	33
IV.4.- Clasificación de los costos de calidad de acuerdo a su posibilidad de ser cuantificados	34
IV.4.1.- Costos cuantificables	34
IV.4.2.- Costos no cuantificables	34

V

Objetivo y ventajas de un sistema de costos de calidad	38
V.1.- Objetivo de un sistema de costos de calidad	38
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 lidere el sistema de costos de calidad	43
VI.2.- Algunas preguntas frecuentes	44

VII

Integrar el grupo de trabajo	45
------------------------------------	----

VIII

Capacitar a los involucrados	47
VIII.1.- Capacitar al grupo de trabajo y a los coordinadores	47
VIII.2.- Algunas preguntas frecuentes	47

IX

Determinar el programa de actividades	49
IX.1.- Programa de actividades	49
IX.2.- Algunas preguntas frecuentes	51

X

Establecer el objetivo y definir los conceptos del sistema de costos de calidad propio de la empresa 53

- 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

- XI.1.- Iniciar incluyendo todos los costos que abarque una delimitación establecida por el propio grupo de trabajo 56
- XI.2.- Iniciar con los costos más relevantes 57
- 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 58
- 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 66

- 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 74

10 Los costos de calidad

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	83
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	86
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 fórmulas para la obtención de los costos de calidad	87
XVII.5.- Algunas preguntas frecuentes	88

XVIII

Elaborar la matriz de los costos de calidad	89
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	98
XIX.1.- Ejemplos de formatos para recabar datos y de cédulas de apoyo	98
XIX.2.- Algunas preguntas frecuentes	100

XX

Diseñar los formatos para reportar los datos	102
XX.1.- Ejemplo de formato para reportar los datos	102
XX.2.- Algunas preguntas frecuentes	108

XXI

Determinar el nivel óptimo de los costos de calidad 109

XXI.1.- Determinar el nivel óptimo de los costos
de calidad 109

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 112

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 117

XXIV.1.- Evaluación del sistema de costos de calidad 117

XXIV.2.- Evaluación de la utilización de la información pro-
porcionada por el sistema de costos de calidad 118

XXIV.3.- Algunas preguntas frecuentes 118

XXV

Elaborar el manual del sistema de costos de calidad 120

XXV.1.- Elaborar el manual del sistema de costos
de calidad 120

XXV.2.- Nombrar al responsable del sistema 121

XXV.3.- Algunas preguntas frecuentes 121

XXVI

Ejemplo de una clasificación de costos de calidad 123

XXVII

Qué hacer y qué no hacer al operar un sistema de
costos de calidad 131

XXVII.1.- Qué hacer 131

XXVII.2.- Qué no hacer 132

12 Los costos de calidad

Glosario técnico	133
Bibliografía	141
Indice analítico	143