

Contenido

Introducción	7
1. La satisfacción del cliente y la inversión en la calidad del producto	18
2. Análisis de la creación de valor y del valor agregado en los sistemas de gestión de la calidad	20
3. Los elementos de la competitividad empresarial	22
4. La función financiera en la gestión de la calidad	25
5. Clasificación de los costos	27
6. Enfoques de los costos del sistema de calidad	29
6.1 Enfoque del sistema de Prevención, Evaluación y Falla (PEF)	29
6.2 Costos del Sistema de Gestión de la Calidad para ISO 9000	30
6.3 Costos del Sistema de Gestión para ISO 14001	43
6.3.4 La conformidad y la no conformidad de los procesos	47
6.4 Costos del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional OHSAS 18000 (SGS & SO)	48
6.5 Enfoque del modelo de costos de los procesos	54
6.5.1 Antecedentes	54
6.5.2 ISO 9000:2000 El enfoque basado en procesos	55
6.5.3 Necesidades y expectativas de las partes interesadas	58

6.5.4	La conformidad y la no conformidad de los procesos.....	58
6.5.5	Análisis de los procesos	60
6.5.6	Costeo de la conformidad y la no conformidad de los procesos	66
6.5.7	Determinación y costeo de las acciones preventivas	68
6.5.8	Determinación y costeo de las acciones de detección.....	68
6.5.9	Determinación del costeo de las correcciones y las acciones correctivas	69
7	Procesamiento y ubicación de los costos del sistema de la calidad en el sistema financiero de la empresa.....	70
7.1	Recolección de datos de costos del Sistema de Gestión de la Calidad	77
7.2	Análisis de los costos de la calidad a través de los centros de costos	95
7.3	Cómo afectan los sistemas de gestión de la calidad (SGC) los estados financieros de las empresas.....	101
8.	Programas de costos de la calidad en las empresas	106
8.1	Equipos de mejoramiento.....	108
8.2	Identificación de los procesos	108
8.3	Identificación de los costos del sistema de calidad	109
8.4	Información de los costos del sistema de calidad	109
8.5	Proceso de mejoramiento	112
9.	Indicadores financieros del sistema de la calidad	113
10.	Mejoramiento de la relación costo - beneficio	120
10.1	Incremento de las utilidades	120

10.2	Reduccion de los costos	120
10.3	Condiciones para el mejoramiento de la relación beneficio - costo.....	121
	Conclusiones	125
	Bibliografía	135