



# **CALCULO DEL COSTO TOTAL DE CALIDAD EN UNA EMPRESA REGIONAL CALIFICADA CON LAS NORMAS ISO 9002 SOBRE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

**LUCÍA DONOSO MUÑOZ**

**INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN ADMINISTRACIÓN**

## **RESUMEN**

En la presente investigación se calcularon los Costos Totales de Calidad para cada una de las Unidades de Negocio de una empresa regional certificada con la Norma de ISO 9002 sobre Aseguramiento de la Calidad. Para el logro de los objetivos propuestos, se utilizó como metodología de trabajo el Sistema de Costos Basado en las actividades o ABC.

Este trabajo constituye una respuesta a la necesidad de conocer el Costo Total de Calidad en una empresa certificada con la Norma ISO 9000. El cálculo de dichos costos es una herramienta útil para medir el desempeño llevado a cabo después de la implementación de un Sistema de Aseguramiento de la Calidad.

La metodología utilizada para la determinación del Costo Total de Calidad permite costear cada una de las Actividades relacionadas con la calidad y clasificarlas entre los Costos de Calidad y No Calidad correspondientes a su naturaleza y entre cada una de las unidades de negocio. De este modo, es posible obtener el Costo Total de Calidad incurrido en la empresa.

Además, se exponen por medio de la metodología, los requerimientos de tiempo y de recursos que implica cada actividad relacionada con la calidad, antecedentes muy útiles para la planificación de la misma en la empresa.

El análisis de las cifras a las que ascienden los Costos Totales de Calidad permite conocer en qué actividades la empresa consume una mayor cantidad de recursos, lo cual hace posible administrar y controlar de una mejor forma los recursos utilizados.