

ÍNDICE

	Página
1 INTRODUCCIÓN.....	5
2 ANTECEDENTES	10
3 LA CALIDAD Y LOS COSTES DE CALIDAD EN EN EL MARCO DE LA CONTABILIDAD DE GESTIÓN.	18
3.1. DELIMITACIÓN CONCEPTUAL Y EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA CONTABILIDAD DE GESTIÓN	18
3.2. .NUEVAS TECNOLOGÍAS DE PRODUCCIÓN Y DE INFORMACIÓN.....	25
4 LA CALIDAD.....	32
4.1. EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA CALIDAD.....	32
4.2. Definición conceptual.....	44
5 COSTES DE CALIDAD.....	50
5.1. INTRODUCCIÓN	50
6 SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD: NORMAS ISO 9000	63
6.1. LA NORMA ISO.....	63
7 ESTUDIO EMPÍRICO SOBRE LA CALIDAD, LOS COSTES DE CALIDAD Y LA RELACIÓN ENTRE EL DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y EL DE CONTABILIDAD.	69
7.1. INTRODUCCIÓN.....	69
7.1. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	69
7.2. CARACTERÍSTICAS DE LAS EMPRESAS ENCUESTADAS.	73
7.3. MOTIVACIONES PARA IMPLANTAR EL SISTEMA DE CALIDAD.....	78
7.4. RESULTADOS DE LA IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD.....	84
7.5. LOS COSTES DE CALIDAD, Y LA RELACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y EL DE CONTABILIDAD.....	93
7.6. PRACTICAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	111
7.7. FRECUENCIA DE LA MEDICIÓN DE LA CALIDAD	119
8 CONCLUSIONES.	127
9 BIBLIOGRAFIA.	133
10 ANEXO	138