**FEIGENBAUM**

Calidad: modelo de vida corporativa, un modo de administrar una organización que abarca toda la organización e involucra la puesta en práctica de actividades orientadas al cliente.

Composición total de las características de los productos y servicios de marketing, ingeniería, fabricación y mantenimiento, a través de los cuales los productos y los servicios es unos cumplirán las expectativas de los clientes.

Sistema de Calidad Total: estructura de trabajo a todo lo ancho de la organización documentada efectivamente, integrada por procedimientos técnicos y administrativos para coordinar las acciones del personal, las máquinas, así como la información de la compañía con los mejores y más prácticos métodos para asegurar la satisfacción de los clientes mediante calidad y costo económico.

Teoría del control total de la calidad:

1. El involucramiento de todas la funciones (y no solo de las manufacturas) en las actividades de calidad;

2. La participación de los empleados en todos los niveles en estas actividades de la calidad

3. El propósito de mejorar continuamente;

Y la atención cuidadosa de la definición de calidad desde el punto de vista del consumidor.