



NOMBRE DEL ALUMNO: YESENIA SAMAYOA HIDALGO

NOMBRE DEL PROFESOR: LIC JEZABEL SILVESTRE

NOMBRE DEL TRABAJO: SUPER NOTA

MATERIA: CALIDAD EN LOS SERVICIOS

GRADO: 8º CUATRIMESTRE

GRUPO: "A"

PASIÓN POR EDUCAR

FONTERA COMALAPA CHIAPAS 13 DE NERO

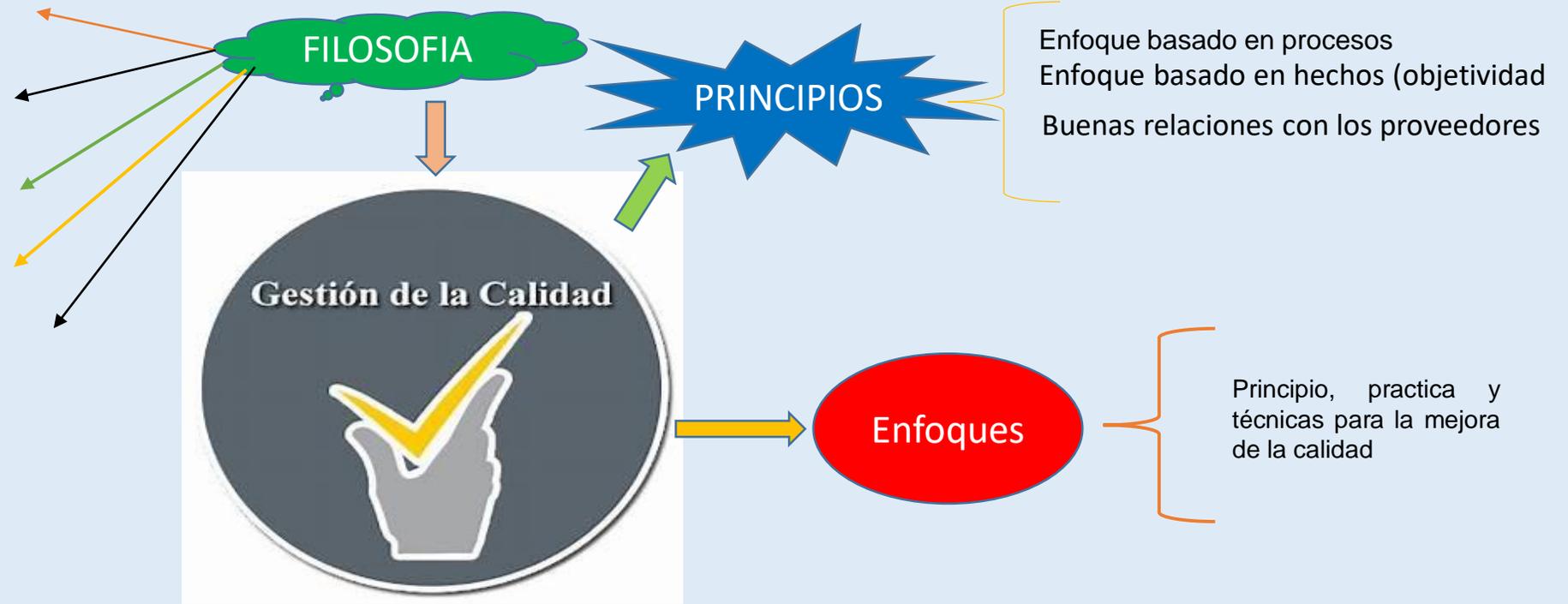
Deming la calidad tiene significado solo en función del cliente, sus necesidades del fin para el cual a de usarse

Crosby la calidad no cuesta no se regala, pero si es gratis

Juran las características del producto representan las necesidades del cliente

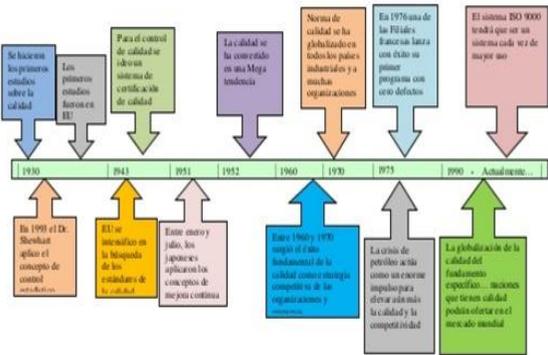
Feigenbaum control total de la calidad

Ishikawa Control total de la calidad en toda la empresa



HISTORIA DE LA CALIDAD - LINEA DEL TIEMPO - JOSE FERNANDO HERNANDEZ LANDA INGENIERIA INFORMATICA- 7º "A"

Historia de la Calidad



Se hicieron los pimeros estudios en Estados unidos en los años 30

Entre enero y julio los japoneses aplicaron los conceptos de mejora continua

En 1933 Shewhart aplico el concepto de control estadístico

DEFINICION DE CALIDAD

Conjunto de propiedades y características de un producto que satisfacen las necesidades