

**Nombre de alumnos: Sánchez  
espinosa Iván Julián.**

**Nombre del profesor: maría del  
Carmen López silba.**

**Nombre del trabajo: mapa  
conceptual.**

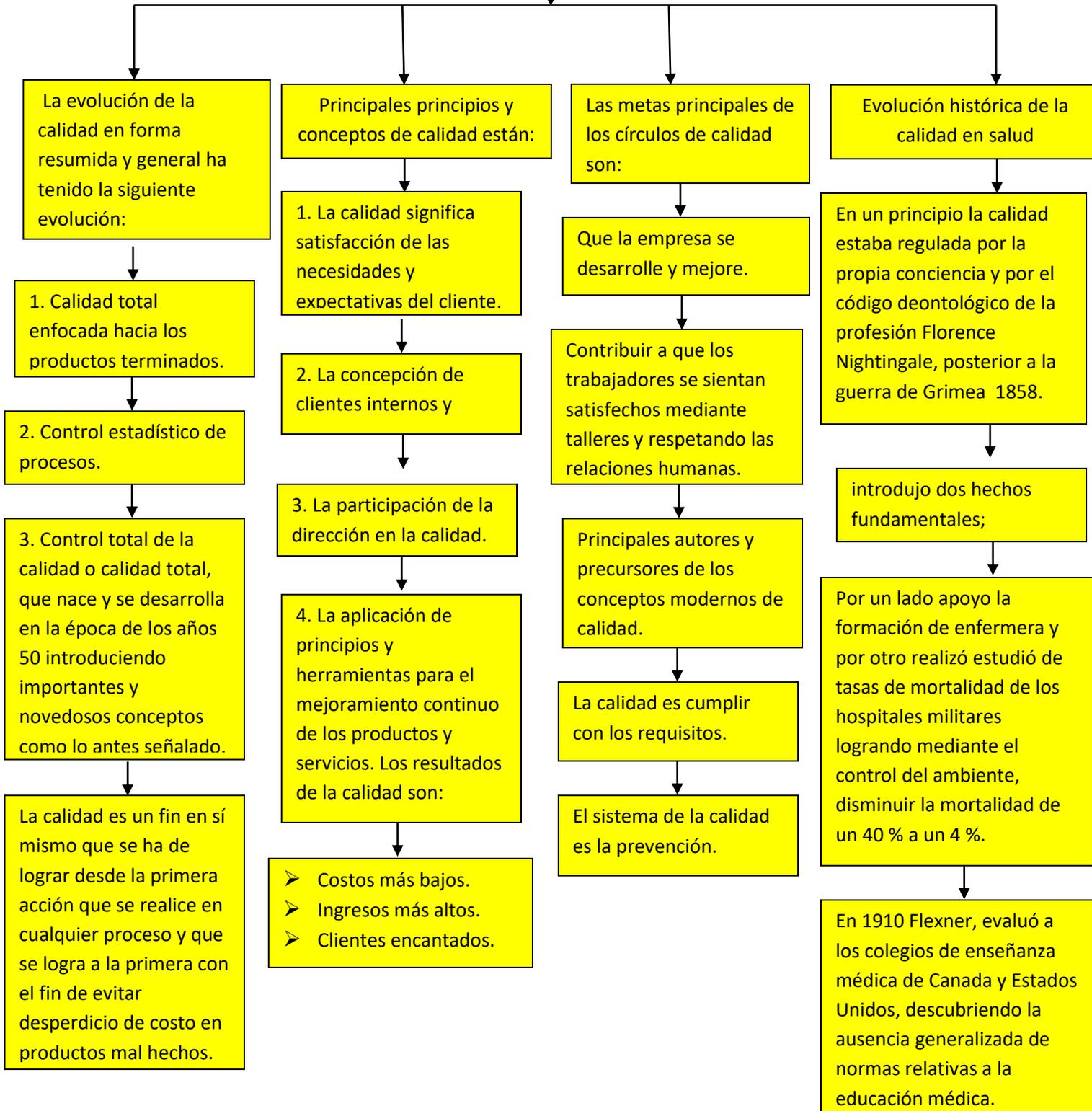
**Materia: calidad en los servicios de  
enfermería.**

**Grado: 8**

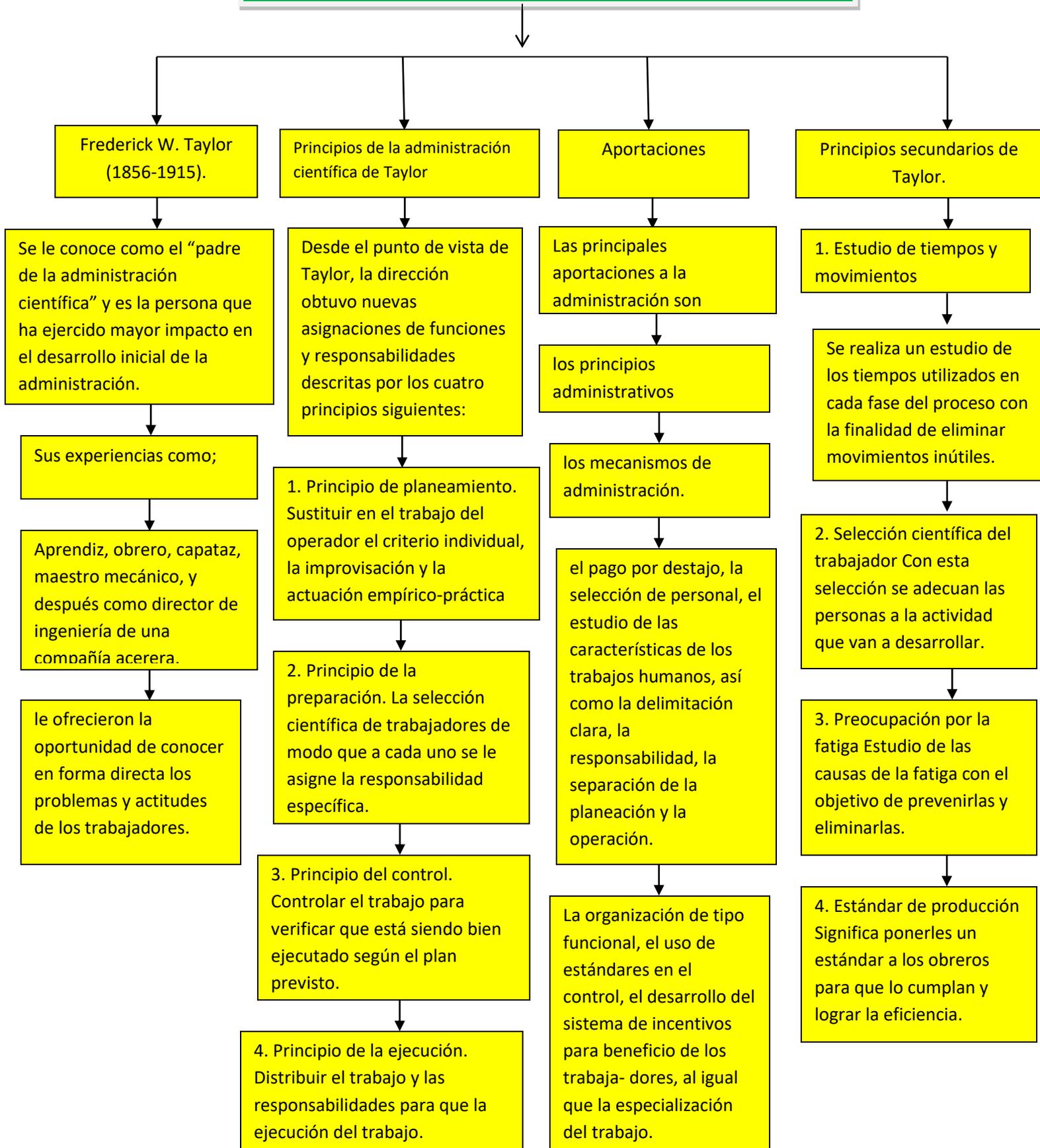
**Grupo: “C”**

## UNIDAD I ANTECEDENTES: 1.1.- Antecedentes históricos.

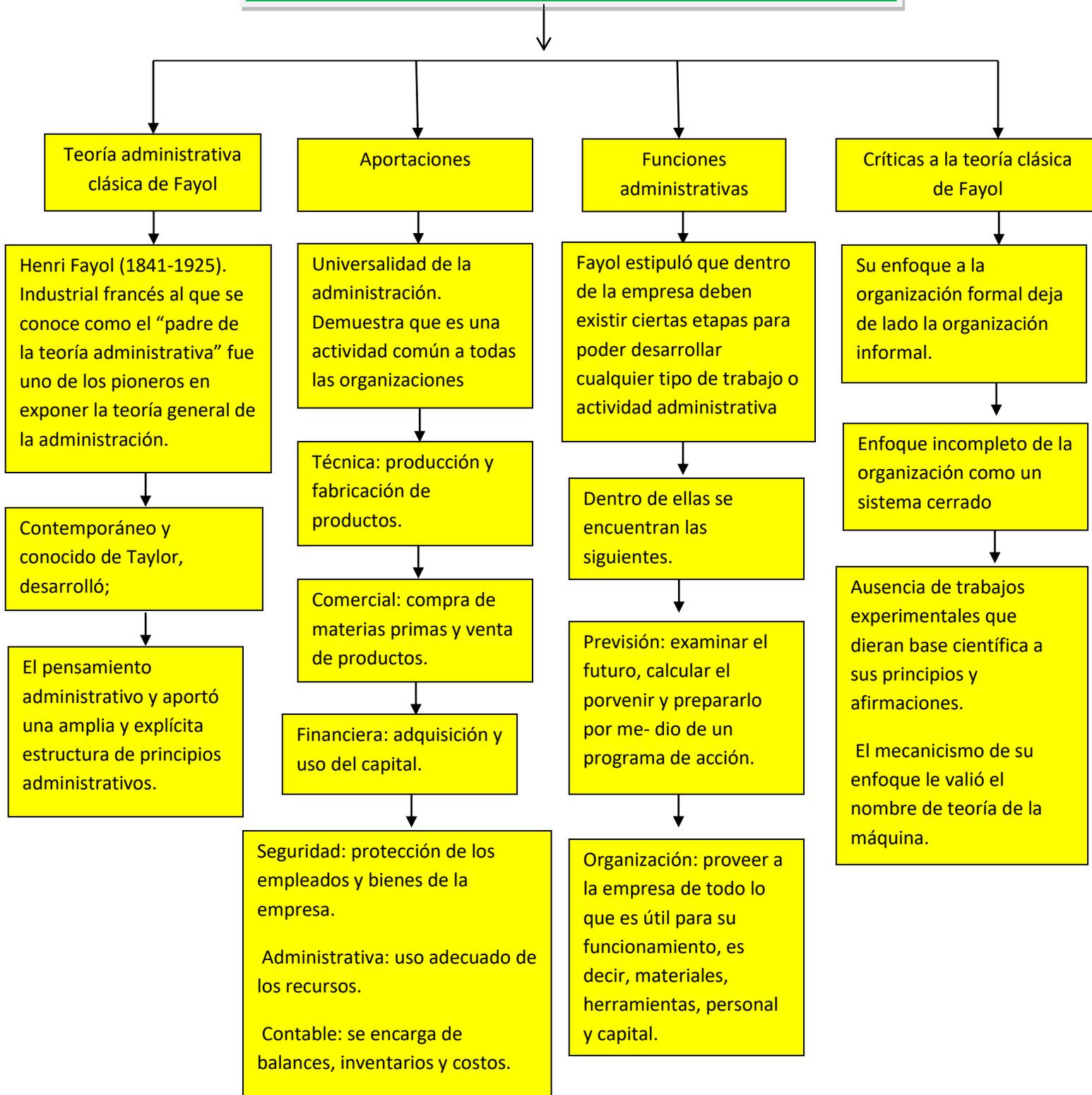
La calidad tiene su origen en el latín y significa: atributo o propiedad que distingue a las personas, bienes y servicios.



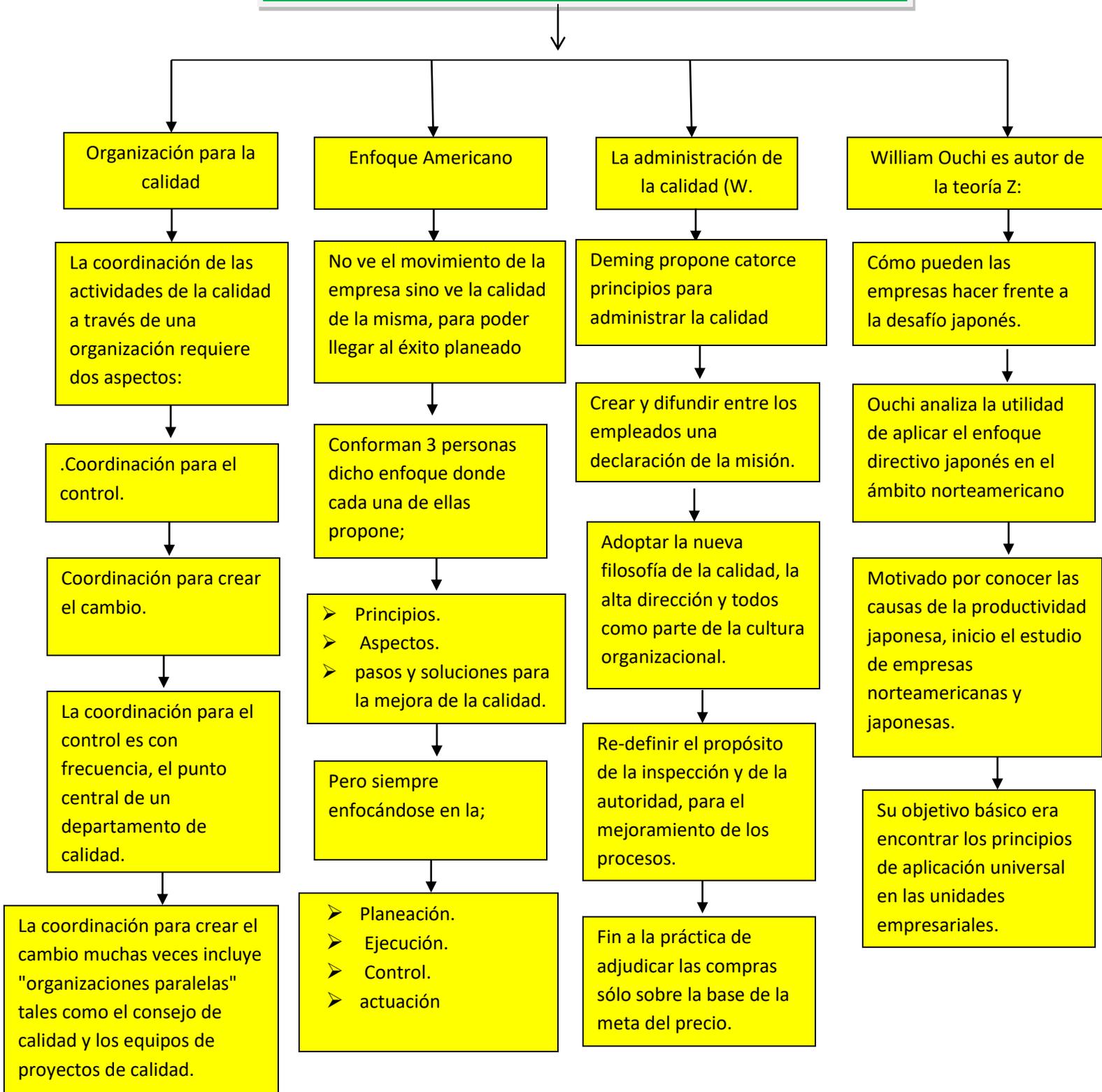
## 1.2.- TEORIAS QUE SOPORTAN EL TRABAJO DE CALIDAD.



## 1.2.- TEORIAS QUE SOPORTAN EL TRABAJO DE CALIDAD.



### 1.3.- ENFOQUES (AMERICANO-JAPONES)



## Bibliografía

- HARRINGTON. H. James. - Mejoramiento de los procesos de la empresa. Ed. Me. Graw Hill. Santafé de Bogotá, 1992. CAICEDO ESCOBAR, Carlos.- Gerencia estratégica y mejoramiento contfnuo.
- ALBRECHT, Karl.- La revolución del servicio. Legis Editores S.A. 1992.