



Mi Universidad

MAPA CONCEPTUAL

NOMBRE DEL ALUMNO: Polet Berenice Recinos Gordillo.

TEMA: 1.3.- Enfoques (americano-japonés).

PARCIAL: 1.

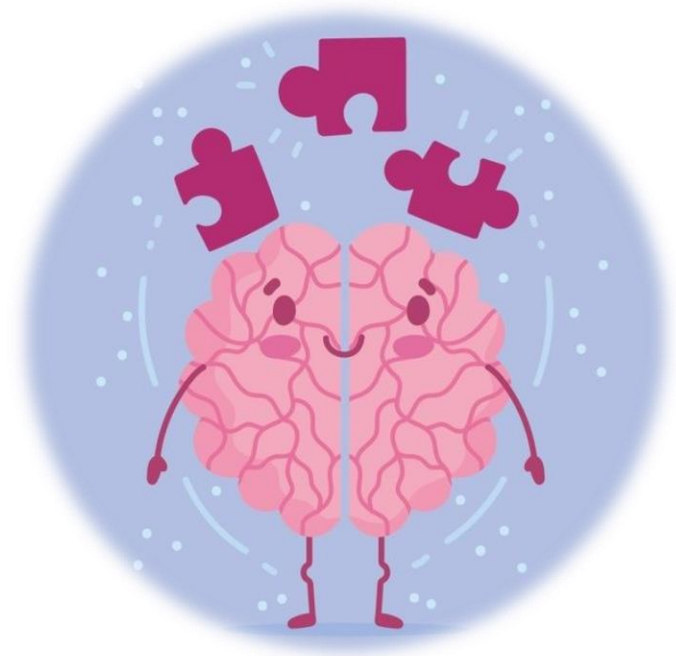
MATERIA: Calidad en los servicios.

NOMBRE DEL PROFESOR: Lic. Alfonso Velásquez.

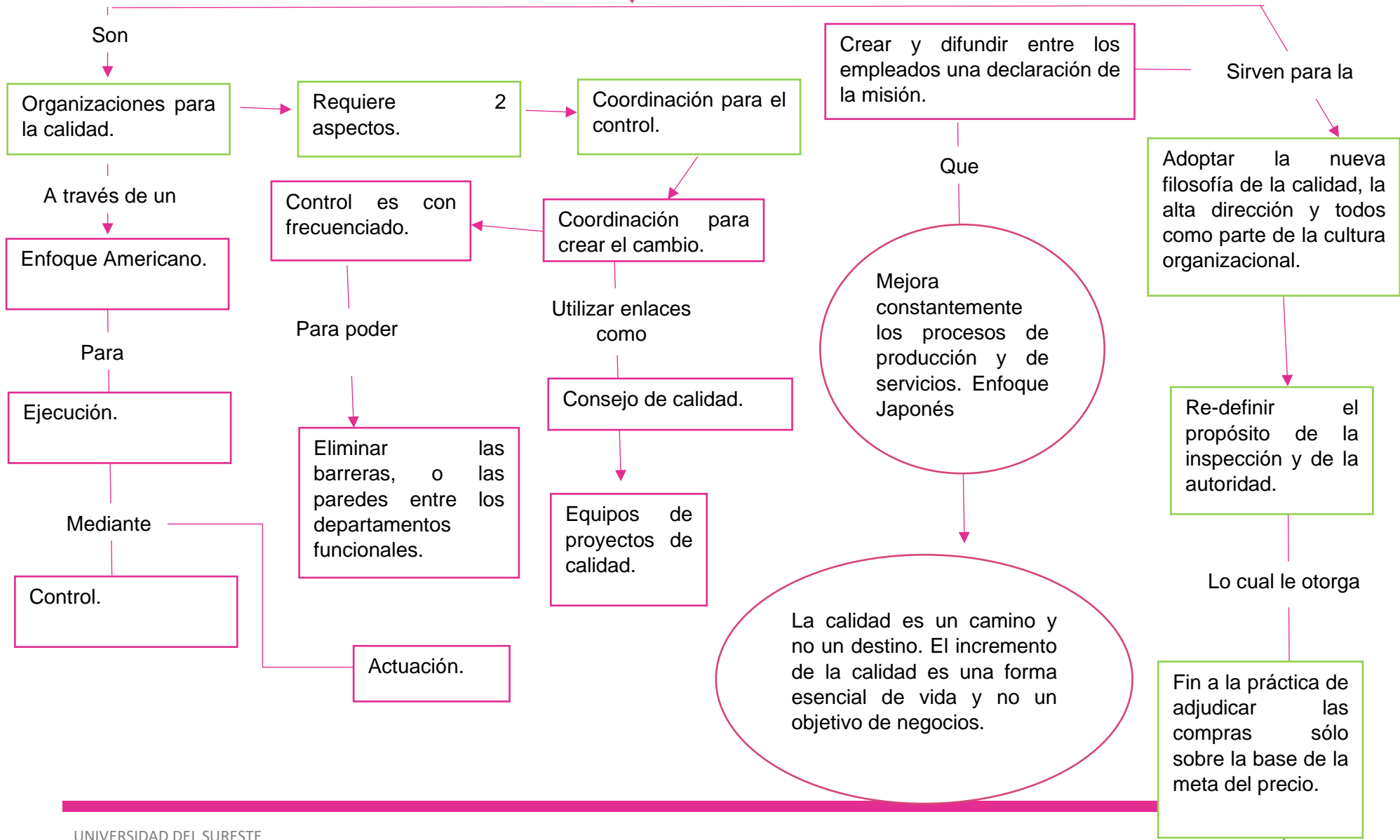
LICENCIATURA: enfermería.

CUATRIMESTRE: 8VO.

14 de enero del año 2022.



1.3.- Enfoques (americano-japonés)



Bibliografía:

ALBRECHT, Karl.- La revolución del servicio. Legis Editores S.A. 1992.

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.

Dennis, SMITH, David.- Como gerenciar la calidad total, Legis editores 1991. HERDA, Alvaro.- Apertura. Nuevas

tecnologías y empleo. Editorial Fes. 1992. ISHIKAWA, K.- ¿Qué es el control de calidad?Editorial norma, Bogotá 1991.

FREED, David.- La gerencia estratégica. Legis, editores, 1990. CIE.- Calidad. Costos. Enfermerfa. Ola internacional de

enfermerla. Bogotá 1993.

Kerouac 5, Pepin J, Ducharme F, Duquette A, Major F. El pensamiento enfermero. Barcelona-. Masson; 1996.