

Universidad del Sureste
Medicina Veterinaria y Zootecnia

Mapa conceptual

DOCENTE : Jessica Alejandra Velázquez

ASIGNATURA : Control total de calidad

ALUMNO : Mónica Nicole Renaud Ley

CUATRIMESTRE : Séptimo cuatrimestre

21 de octubre del 2021

FACTORES DEL CONTROL DE CALIDAD

Fiabilidad del servicio

Presentación del servicio pro-
metido de forma
correcta permanentemente.

Estado de los
elementos tangibles

Apariencia de las
instalaciones y
equipos.

Capacidad de
respuesta.

Disposición para ayudar
a los clientes y propor-
cionar un servicio rápido.

Profesionalismo

Conocimiento y
habilidades de
las personas
encargadas.

Cortesía

Atención y
amabilidad
de los
trabajadores.

Credibilidad

Creencia y
veracidad de
cumplimiento
de lo prometido.

Seguridad

Inexistencia
de dudas,
peligros o
riesgos.

Comunicación

Capacidad de
escuchar e
informar.

Comprensión
del cliente

Conocer a los
clientes y sus
necesidades.

