



Mi Universidad

Mapa Conceptual

Nombres: Fredy Azarías Herrera Juárez

Nombre del Tema: Calidad en Servicios Veterinarios

Parcial: 4

Nombre de la Materia: Control Total de la Calidad

Nombre del Profesor: Lucero del Carmen García Hernández

Nombre de la Licenciatura: Medicina Veterinaria y Zootecnia

Cuatrimestre: Séptimo

La calidad en servicios veterinarios

Se vieron

Importancia de la calidad en servicios veterinarios

Depende

De factores de carácter ético, organizacional, legislativo y técnico

Es

Fundamental el cumplir las normas de calidad de servicios

Existen

4 componentes de aspectos de gobernanza

Son

Política y Gestión
Personal y Recursos
Profesión veterinaria
Partes Interesadas

También

Hay 6 componentes enfocados a aspectos técnicos

Son

Sanidad animal
Seguridad sanitaria
Productos médicos-veterinarios
Laboratorios
Bienestar animal
Comercio internacional

Beneficios de realizar una evaluación de satisfacción al cliente en veterinaria

Al

Poder realizar una evaluación podremos obtener datos específicos

Lo cual

Nos tira respuestas en las cual nos debemos basar para la mejora continua

Los

Datos que nos arroja la encuesta nos sirven

Para

Áreas de Mejora
Fidelización de los clientes
Mejora la imagen de la clínica veterinaria

Métodos para realizar una evaluación de satisfacción al cliente en veterinaria

Existen

Varios metodos por el cual se pueden realizar unas encuestas de satisfacción

En ella encontramos 7

Encuestas de satisfacción
Fidelización de clientes
Índice de quejas / reclamaciones
Entrevista de salida
Felicitaciones de clientes
Vinculación del cliente con nuestra organización
Nuevos clientes por recomendación

Y

Gracias a estos metodos podemos mejorar a diario como organización

Fuentes de Consulta

García Hernández, L. (2002). Sistemas de gestión de calidad ambiental, salud y seguridad.

Control total de Calidad, 4(1).

Torres, I. (2023, 24 febrero). *7 métodos para medir la satisfacción del cliente - detallados*

paso a paso. IVE Consultores. <https://iveconsultores.com/satisfaccion-del-cliente/>

UDS. (2023). Control total de calidad. *Control total de calidad*, 1(1), 4.