Cuadro sinóptico

Nombre del Alumno: Aimer Leandro Aguilar García

Nombre del tema: Control total de calidad

Parcial: IV

Nombre de la Materia: Control y calidad

Nombre del profesor: Lucero del Carmen García Hernández

Nombre de la Licenciatura: Medicina Veterinaria y Zootecnia

Cuatrimestre: 7

- CALIDAD EN SERVICIOS VETERINRIOS
  - Importancia
    - Juicio profesional
      - El personal deberá contar con las calificaciones, la aptitud científica y la experiencia que les confieran las competencias adecuadas para emitir juicios profesionales validos
    - Independencia Y Objetividad
      - Se velara porque el personal no esté sometido a ninguna presión comercial, financiera, jerárquica, política o de otro tipo que pueda influir en su juicio o en sus decisiones
    - Imparcialidad
      - Los servicios veterinarios deberán ser imparciales y no discriminatorios.
    - Integridad en los servicios veterinarios
      - Deberán garantizar siempre un alto nivel de integridad. Deberá detectarse y abordarse y abordarse cualquier fraude, soborno o falsificación
    - Transparencia en los servicios veterinarios
      - Deberán ser lo más transparentes posible en todas sus actividades técnicas
  - Beneficios de Una Evaluación
    - Identificar áreas de mejora
      - Un área de mejora hace referencia a aquella actividad o grupo de actividades que no se realizan de manera eficaz o eficiente.
    - Fidelización del cliente
      - Se fomenta la lealtad y se aumenta la retención de los clientes en la clínica
    - Mejora la imagen de la clínica
      - Con la evaluación podemos identificar algunos aspectos de la imagen del local para atraer más clientes y consecutivamente ir mejorando.
  - Satisfacción al cliente
    - Encuesta
      - Es un procedimiento de investigación cuantitativa en la que el investigador recopila información mediante el cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información.
    - Entrevista
      - Es una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos; se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar.
    - Observación
      - La observación metódica es aquella utilizada en las ciencias sociales, que involucra un procedimiento intencionado de observación, vale decir, que tiene un propósito predeterminado y una metodología que permite recoger la información deseada sobre el fenómeno de interés.

Bibliografía: Información extraída de la libreta de apuntes, Control total de calidad, UDS. 03/12/23