



## **Cuadro sinóptico**

*Nombre del Alumno: Makeyla Martínez López*

*Nombre del tema: Calidad en servicios veterinarios*

*Parcial: No. 4*

*Nombre de la Materia: Calidad total*

*Nombre del profesor: Lucero García*

*Nombre de la Licenciatura: Medicina veterinaria y zootecnia*

*Cuatrimestre: No. 7*

# Calidad en servicios veterinarios

## Importancia de la calidad en servicios veterinarios

### Principios

- Juicio profesional** - El personal deberá contar calificaciones, aptitud científica y experiencia que le confien competencias para emitir juicios profesionales válidos.
- Independencia y objetividad** - Se velará que el personal no esté sometido en presión:
  - Comercial
  - Financiera
  - Jerárquica
  - Otros
- Imparcialidad** - Los servicios veterinarios deberán ser imparciales y no discriminativos.
- Integridad** - Los servicios veterinarios deberán garantizar:
  - Alto nivel de integridad.
  - Deberá detectarse y abordar cualquier fraude y soborno.
- Transparencia** - Los servicios veterinarios deberán ser lo más transparentes posibles en todas sus actividades técnicas.

## Beneficios de realizar una evaluación de satisfacción al cliente en veterinaria

- Identificar áreas de mejora.
- Fidelización de los clientes:
  - Se fomenta lealtad.
  - Aumenta retención de los clientes.
- Mejora la imagen de clínica veterinaria.

## Métodos para realizar evaluación satisfactoria en medicina veterinaria.

- Herramientas que permiten medir el nivel de satisfacción de los clientes con relación a atención que reciben sus mascotas.
  - Encuesta
  - Entrevista
  - Observación



Fuentes de consulta:

Universidad Del Sureste. (2023). Antología de la materia. Recuperado el 30 de noviembre de 2023, de

<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LMV/58eb0822a008f25fff434df03d917198-LC-LMV704-CONTROL%20TOTAL%20DE%20CALIDAD.pdf>