



Mi Universidad

Cuadro sinoptico

Nombre del Alumno Daniela Yamile Domínguez Pérez

Nombre del tema La calidad en servicios veterinarios

Parcial 4

Nombre de la Materia Control de calidad

Nombre del profesor Lucero del Carmen Garcia Hernandez

Nombre de la Licenciatura Medicina Veterinaria y Zootecnia

Cuatrimestre 7

La calidad en servicios de veterinaria

Importancia de la calidad en servicios veterinarios

Principios fundamentales

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 válidos.

Independencia y objetividad

Se velará por que 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. En especial, todas las partes a las que afectan sus actividades tienen derecho a pretender que los servicios se presten en condiciones razonables y no discriminatorias.

Integridad

Los Servicios Veterinarios deberán garantizar siempre un alto nivel de integridad. Deberá detectarse y abordarse cualquier fraude, soborno o falsificación.

Transparencia

Deberan ser lo más transparentes posible en todas sus actividades técnicas y de gobernanza, incluyendo la notificación de las enfermedades, la toma de decisiones sobre las políticas y los programas, los recursos humanos y los aspectos financieros, entre otros.

Beneficios de realizar una evaluación de satisfacción al cliente en veterinaria

1. Detectar errores antes que escalen
2. Conocer mejor tu clínica
3. Fidelización de los clientes
4. Mejorar la imagen de la clínica veterinaria
5. Encontraras puntos para innovar
6. Saber en que se puede mejorar

Métodos para realizar una evaluación de satisfacción al cliente en veterinaria

- Encuestas de satisfacción
- Entrevistas
- Observación directa
- Comentarios en línea