

# Maestría Gestión y Dirección de Centros Veterinarios

Nº de RVOE: 20230345

**RVOE**

EDUCACIÓN SUPERIOR



**tech** universidad  
tecnológica



## Maestría Gestión y Dirección de Centros Veterinarios

Nº de RVOE: 20230345

Fecha de RVOE: 10/02/2023

Modalidad: 100% en línea

Duración: 20 meses

Acceso web: [www.techtitute.com/mx/escuela-de-negocios/maestria/maestria-gestion-direccion-centros-veterinarios](http://www.techtitute.com/mx/escuela-de-negocios/maestria/maestria-gestion-direccion-centros-veterinarios)

# Índice

01

Presentación

---

*pág. 4*

02

Plan de estudios

---

*pág. 8*

03

Objetivos

---

*pág. 24*

04

Competencias

---

*pág. 30*

05

¿Por qué nuestro programa?

---

*pág. 34*

06

Salidas profesionales

---

*pág. 38*

07

Idiomas gratuitos

---

*pág. 42*

08

Metodología

---

*pág. 46*

09

Dirección del curso

---

*pág. 54*

10

Requisitos de acceso y  
proceso de admisión

---

*pág. 60*

11

Titulación

---

*pág. 64*

# 01

## Presentación

La Gestión y Dirección de Centros Veterinarios es un aspecto importante en el sector de la atención médica animal. Los profesionales en este campo deben estar informados sobre las normas y los instrumentos más eficientes para garantizar el funcionamiento óptimo de una institución clínica de este tipo que incluyen estrategias de negocios, planificación de finanzas, innovación y manejo de los Recursos Humanos. Por eso, este programa de TECH brinda a sus estudiantes una actualización completa sobre todos esos aspectos a través de un programa académico riguroso e intensivo donde se abordan las problemáticas más frecuentes dentro de esa esfera profesional y las soluciones más eficientes. Esta es sin duda una oportunidad única de aprendizaje 100% online con la cual los alumnos alcanzarán un desempeño de excelencia.





“

*TECH te brinda una oportunidad única de convertirte en un directivo de prestigio para el sector veterinario a partir de esta Maestría 100% online que podrás completar en 20 meses”*

A día de hoy, los directivos de centros veterinarios enfrentan numerosos retos. Para el correcto desempeño de esos expertos, no basta con tener conocimientos del ejercicio clínico de atención a las mascotas. Los líderes de esa clase de instituciones deben estar al día sobre métodos de planificación estratégica, gestión de Recursos Humanos, aspectos financieros y, principalmente, de aquellas estrategias que posibilitan una interacción más cercana con las mascotas y sus dueños. La demanda de esos profesionales crece y, de momento, no es suficiente el número de ellos que puede cubrirla. Ante ese contexto, TECH irrumpe en el plano pedagógico con una solución académica a la medida de las necesidades de superación de esta esfera laboral.

La Maestría en Gestión y Dirección de Centros Veterinarios cuenta con un plan de estudios vanguardista. En sus módulos académicos se recogen las últimas tendencias sobre el contexto socioeconómico de la medicina animal. Asimismo, analiza los retos a la hora de planificar, organizar e interpretar los retos de esta área y sus diferentes obligaciones. El temario también se distingue por su énfasis en la estrategia financiera y de mercadotecnia para esa clase de instituciones. Por otro lado, ahonda en las últimas tendencias de atención al cliente y los adecuados manejos para relacionarse con la plantilla de expertos. Igualmente, realiza un repaso por condiciones legislativas y otros aspectos administrativos a cumplir dentro de esas instancias de servicios clínicos.

Esta completísima titulación ha sido elaborada por un equipo docente de renombre en el marco de la Gestión y Dirección de Centros Veterinarios. A través del asesoramiento personalizado de ese claustro, el alumno incorporará competencias de élite a su ejercicio cotidiano. De igual modo, estará capacitado para optar por puestos con elevada exigencia en el mercado laboral y cumplirá sus metas de superación personal. Para esta especialización en esta área, el egresado se apoyará en una plataforma 100% online de aprendizaje, con materiales teóricos y recursos multimedia. Gracias a ella, podrá acceder a todos los contenidos en cualquier momento y lugar, con la ayuda de cualquier dispositivo conectado a Internet.



TECH brinda la oportunidad de obtener la Maestría en Gestión y Dirección de Centros Veterinarios en un formato 100% en línea, con titulación directa y un programa diseñado para aprovechar cada tarea en la adquisición de competencias para desempeñar un papel relevante en la empresa. Pero, además, con este programa, el estudiante tendrá acceso al estudio de idiomas extranjeros y formación continuada de modo que pueda potenciar su etapa de estudio y logre una ventaja competitiva con los egresados de otras universidades menos orientadas al mercado laboral.

Un camino creado para conseguir un cambio positivo a nivel profesional, relacionándose con los mejores y formando parte de la nueva generación de directivos en Veterinaria capaces de desarrollar su labor en cualquier lugar del mundo.

“*Conocerás a fondo el contexto socioeconómico del sector veterinario por medio de los 10 módulos académicos de este programa educativo de máximo nivel*”



# 02

## Plan de estudios

El temario de esta Maestría ha sido elaborado por los mejores expertos del ámbito de la Gestión y Dirección de Centros Veterinarios. Gracias a su trayectoria profesional, el plan de estudios incluye las principales innovaciones acerca de cómo implementar un plan de negocios eficiente en una institución clínica de mascotas. Al mismo tiempo, examina los modelos de mercadotecnia que facilitan la adecuada interacción con los clientes. A su vez, se analizan los métodos más eficientes para coordinar la plantilla de expertos y demás trabajadores de la institución. Además, la titulación pone énfasis en los aspectos legales y de administración que son necesarios dominar en esta esfera.







“

*El plan de estudios de este programa te pondrá al día sobre las condiciones legislativas a cumplir antes y después de la apertura de un Centro Sanitario Veterinario”*

El programa se impartirá de manera 100% online, brindando al estudiante la oportunidad de elegir sus horarios. Además, no estará sujeto a cronogramas evaluativos continuos. De esa manera, podrán organizar de manera personalizada sus progresos académicos y el tiempo que dedican a cada módulo de aprendizaje.

Los materiales teóricos de esta Maestría serán acompañados de complementos tales como vídeos, presentaciones multimedia, infografías y resúmenes interactivos. Al mismo tiempo, el alumno asimilará nuevas competencias prácticas mediante metodologías innovadoras como los casos de estudio simulados. También, se apoyará en el *Relearning*, técnica educativa que facilita el dominio de los contenidos a través de la repetición activa.



*Incorpora, mediante el estudio de esta titulación, las técnicas más eficientes para fidelizar usuarios en el panorama de la atención clínica veterinaria”*

<b>Módulo 1</b>	El sector económico de los Centros Sanitarios Veterinarios
<b>Módulo 2</b>	El plan de negocio aplicado a los Centros Veterinarios
<b>Módulo 3</b>	Finanzas aplicadas a los Centros Veterinarios
<b>Módulo 4</b>	Estrategia empresarial e innovación en los Centros Veterinarios
<b>Módulo 5</b>	El Cliente/Usuario de los Centros Veterinarios
<b>Módulo 6</b>	Mercadotecnia aplicada en los Centros Veterinarios
<b>Módulo 7</b>	Gestión de Recursos Humanos en los Centros Veterinarios
<b>Módulo 8</b>	Liderazgo y habilidades directivas aplicadas en los Centros Veterinarios
<b>Módulo 9</b>	Procesos productivos en los Centros Veterinarios
<b>Módulo 10</b>	Aspectos legales y administración en los Centros Veterinarios



## *Dónde, cuándo y cómo se imparte*

Esta Maestría se ofrece 100% en línea, por lo que el alumno podrá cursarla desde cualquier sitio, haciendo uso de una computadora, una tableta o simplemente mediante su smartphone.

Además, podrá acceder a los contenidos tanto *online* como *offline*. Para hacerlo *offline* bastará con descargarse los contenidos de los temas elegidos, en el dispositivo y abordarlos sin necesidad de estar conectado a internet.

El alumno podrá cursar la Maestría a través de sus 10 módulos, de forma autodirigida y asincrónica. Adaptamos el formato y la metodología para aprovechar al máximo el tiempo y lograr un aprendizaje a medida de las necesidades del alumno.

“

*Aprenderás, gracias a TECH, a implementar un modelo de negocio dinámico que permita a la empresa veterinaria crecer y adaptarse al cambiante entorno financiero global”*

## Módulo 1. El sector económico de los Centros Sanitarios Veterinarios

- 1.1. El papel del animal de compañía en la sociedad actual
  - 1.1.1. Los animales de compañía y los beneficios para la salud física y emocional de las personas
  - 1.1.2. Los animales de compañía y el desarrollo saludable de los menores
  - 1.1.3. Los animales de compañía y el envejecimiento saludable
  - 1.1.4. Los animales de compañía y los beneficios para la convivencia en la comunidad
  - 1.1.5. El maltrato animal y su conexión con la violencia en el ámbito familiar
  - 1.1.6. Los animales en el contexto terapéutico y de asistencia
- 1.2. El papel de la empresa en el actual contexto social
  - 1.2.1. Responsabilidad social empresarial
  - 1.2.2. El cambio climático y el Nuevo Acuerdo Verde (Green New Deal)
  - 1.2.3. Los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) y la Agenda 2030
  - 1.2.4. Retos para la empresa de servicios veterinarios
- 1.3. El mercado del animal de compañía
  - 1.3.1. Industria, el comercio minorista y la distribución
  - 1.3.2. Servicios
    - 1.3.2.1. Servicios clínicos veterinarios
    - 1.3.2.2. Servicios de adiestramiento canino
    - 1.3.2.3. Servicios de peluquería
    - 1.3.2.4. Control de las poblaciones de animales asilvestrados
  - 1.3.3. Venta de medicamento de uso veterinario
  - 1.3.4. Crianza y venta de animales de compañía
  - 1.3.5. Organización no gubernamental (ONGs)
- 1.4. Tipología de los centros y servicios sanitarios veterinarios
  - 1.4.1. Centros sanitarios veterinarios
  - 1.4.2. Servicios sanitarios veterinarios
  - 1.4.3. Colaboración público-privada
- 1.5. Situación macroeconómica del sector clínico veterinario
  - 1.5.1. Situación socioeconómica sectorial
  - 1.5.2. Situación laboral sectorial

- 1.6. La salud digital en el sector veterinario
  - 1.6.1. La digitalización del sector veterinario
    - 1.6.1.1. Factores y herramientas digitales que favorecerán el cambio
    - 1.6.1.2. Factores que frenan el desarrollo digital
    - 1.6.1.3. Diferenciadores digitales
  - 1.6.2. Situación actual y retos digitales en el sector veterinario
- 1.7. El concepto “Una sola salud” aplicado a los centros sanitarios veterinarios
  - 1.7.1. El concepto general de Una sola salud-Un solo Bienestar
  - 1.7.2. El papel del veterinario clínico en “Una sola salud”
- 1.8. La formación de las categorías laborales en los centros sanitarios veterinarios
  - 1.8.1. Contexto actual de la formación en el sector y las necesidades reales de los centros sanitarios veterinarios
  - 1.8.2. Formación continuada
  - 1.8.3. Formación dual
- 1.9. Estrategia empresarial sectorial
  - 1.9.1. Asociacionismo empresarial: qué es, cómo se ejerce y para qué sirve
  - 1.9.2. Intervención proactiva en la creación de la normativa que afecta al sector
- 1.10. Tiempo de incertidumbre, tiempo de cambio y tendencias del mercado
  - 1.10.1. Trabajador con nuevos conceptos y sensibilidades
  - 1.10.2. Cliente con nuevas peticiones y necesidades
  - 1.10.3. Nuevos retos en la salud pública
  - 1.10.4. Nuevas formas de comunicación

## Módulo 2. El plan de negocio aplicado a los Centros Veterinarios

- 2.1. El Plan de Negocio en centros veterinarios
  - 2.1.1. Planificación y control: las 2 caras de la misma moneda
  - 2.1.2. ¿Por qué y para qué disponer de un plan?
  - 2.1.3. ¿Quién debe de realizarlo?
  - 2.1.4. ¿Cuándo realizarlo?
  - 2.1.5. ¿Cómo realizarlo?
  - 2.1.6. ¿Es necesario que esté por escrito?
  - 2.1.7. Preguntas a las que hay que responder
  - 2.1.8. Apartados del Plan de Negocio



- 2.2. Análisis externo I: El entorno de los centros veterinarios
  - 2.2.1. ¿Qué debe de contener?
  - 2.2.2. Entorno Político
  - 2.2.3. Entorno Económico
  - 2.2.4. Entorno Social
  - 2.2.5. Entorno Tecnológico
  - 2.2.6. Entorno Ecológico
  - 2.2.7. Entorno Legal
- 2.3. Análisis externo II: Entorno Competitivo aplicado al sector de centros veterinarios
  - 2.3.1. Clientes
  - 2.3.2. Competencia
  - 2.3.3. Proveedores
  - 2.3.4. Otros
- 2.4. Análisis Interno de un centro veterinario
  - 2.4.1. Instalaciones y equipamientos
  - 2.4.2. Personal
  - 2.4.3. Ingresos/Gastos
  - 2.4.4. Clientes
  - 2.4.5. Precios
  - 2.4.6. Servicios
  - 2.4.7. Comunicación con clientes
  - 2.4.8. Formación
  - 2.4.9. Proveedores
  - 2.4.10. Competencia
- 2.5. Análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas, Oportunidades) y CAME (Corregir, afrontar, mantener y explotar) aplicado a los centros veterinarios
  - 2.5.1. Debilidades
  - 2.5.2. Fortalezas
  - 2.5.3. Amenazas
  - 2.5.4. Oportunidades
  - 2.5.5. Corregir
  - 2.5.6. Afrontar
  - 2.5.7. Mantener
  - 2.5.8. Explotar
- 2.6. Objetivos de los centros veterinarios como empresas
  - 2.6.1. ¿Qué son?
  - 2.6.2. Características: Inteligentes
  - 2.6.3. Tipos
- 2.7. Estrategias empresariales en centros veterinarios
  - 2.7.1. Las 7 P's (Producto, Plaza, Promoción, Precio, Personas, Procesos y Posicionamiento) de la mercadotecnia de servicios
  - 2.7.2. Producto-Servicio
  - 2.7.3. Precio
  - 2.7.4. Distribución
  - 2.7.5. Comunicación
  - 2.7.6. Personas
  - 2.7.7. Procedimientos
  - 2.7.8. Prueba
- 2.8. Plan de acción para la estrategia de un centro veterinario
  - 2.8.1. ¿En qué consiste?
  - 2.8.2. Cómo desarrollar una estrategia
  - 2.8.3. Qué se debe de tener en cuenta en cada acción
  - 2.8.4. Priorización de las acciones en base a la importancia para el negocio
  - 2.8.5. Calendarización
- 2.9. Plan de control y seguimiento del plan de negocio de un centro veterinario
  - 2.9.1. Planificación y control
  - 2.9.2. En qué consiste y por qué es necesario
  - 2.9.3. Quién y cómo controlar
  - 2.9.4. Control en base a indicadores
  - 2.9.5. Toma de decisiones
- 2.10. Plan de contingencias aplicado al plan de negocio de un centro veterinario
  - 2.10.1. ¿Qué es y para qué sirve?
  - 2.10.2. Cómo hacerlo
  - 2.10.3. Cómo usarlo

### Módulo 3. Finanzas aplicadas a los Centros Veterinarios

- 3.1. Gastos e Ingresos en un centro veterinario
  - 3.1.1. Costes fijos
  - 3.1.2. Costes variables
  - 3.1.3. Costes directos
  - 3.1.4. Costes indirectos
  - 3.1.5. Ingresos por servicios
  - 3.1.6. Ingresos por ventas de productos
  - 3.1.7. Margen bruto
  - 3.1.8. Margen neto
  - 3.1.9. Margen sobre compra
  - 3.1.10. Margen sobre venta
- 3.2. La cuenta de resultados de un centro veterinario
  - 3.2.1. Utilidad antes de la depreciación y amortización de impuestos sobre intereses (EBITDA)
  - 3.2.2. Beneficio antes de intereses e impuestos (EBIT o BAI)
  - 3.2.3. Rentabilidad
  - 3.2.4. Productividad
  - 3.2.5. Resultado neto
- 3.3. Gestión de inventario en el almacén en un centro veterinario
  - 3.3.1. Coste de ventas
  - 3.3.2. Características de un sistema de gestión de inventario
  - 3.3.3. Control de aprovisionamientos y de inventario
  - 3.3.4. Punto de alerta en los inventarios
  - 3.3.5. Inventarios de seguridad
  - 3.3.6. Punto de pedido
  - 3.3.7. Rotación de inventario
- 3.4. Ratios de ventas en un centro veterinario. El punto de equilibrio
  - 3.4.1. Principales ratios prácticos en un centro veterinario
    - 3.4.1.1. Frecuencia de transacción
    - 3.4.1.2. Importe medio de transacción
    - 3.4.1.3. Gasto medio por cliente
    - 3.4.1.4. Número de transacciones diarias
    - 3.4.1.5. Número de transacciones al año
  - 3.4.2. Concepto de punto de equilibrio
  - 3.4.3. Cálculo prospectivo del punto de equilibrio
  - 3.4.4. Cálculo retrospectivo del punto de equilibrio
- 3.5. Análisis de los costes de servicios en un centro veterinario. Inversiones tecnológicas
  - 3.5.1. Fundamentos para los análisis de costes en centros veterinarios
    - 3.5.1.1. Análisis de costes de la consulta veterinaria
    - 3.5.1.2. Análisis de costes de otros servicios profesionales
  - 3.5.2. Cálculo de la rentabilidad en una inversión tecnológica
- 3.6. Control de tesorería y gestión presupuestaria en centros veterinarios
  - 3.6.1. Fundamentos del control de tesorería
  - 3.6.2. Herramientas para el control de tesorería
  - 3.6.3. Fundamentos de la gestión presupuestaria
  - 3.6.4. Herramientas para la gestión presupuestaria
- 3.7. Valoración económica de un centro veterinario
  - 3.7.1. Fundamentos para la valoración económica de un centro veterinario
  - 3.7.2. Metodología para la valoración de un centro veterinario
  - 3.7.3. El fondo de comercio
- 3.8. Los indicadores clave de gestión en centros veterinarios
  - 3.8.1. Conceptos
  - 3.8.2. Información básica
  - 3.8.3. Indicadores más frecuentes en centros veterinarios
  - 3.8.4. Indicadores básicos de recursos humanos
  - 3.8.5. Indicadores básicos de calidad de atención al cliente
  - 3.8.6. Selección de indicadores claves de gestión
- 3.9. El Cuadro de Mandos Financiero aplicado a los Centros Veterinarios
  - 3.9.1. Fundamentos del Cuadro de Mandos Financiero
  - 3.9.2. Análisis de tendencias y comparaciones entre periodos
  - 3.9.3. Operativa del cuadro de mandos
  - 3.9.4. Interpretación de resultados del cuadro de mandos

- 3.10. El Balance de Situación en un Centro Veterinario
  - 3.10.1. Concepto
  - 3.10.2. Estructura de un balance
  - 3.10.3. Composición del balance
  - 3.10.4. Valoración de activos
  - 3.10.5. Diagnóstico de balance y cuenta de resultados
  - 3.10.6. Análisis de balance
  - 3.10.7. Estudio de ratios más interesantes de un balance
  - 3.10.8. Análisis patrimonial dinámico
  - 3.10.9. Análisis de la cuenta de resultados
  - 3.10.10. Indicadores de la cuenta de resultados

#### **Módulo 4. Estrategia empresarial e innovación en los Centros Veterinarios**

- 4.1. El papel del Gerente de un Centro Veterinario
  - 4.1.1. Gestión general
  - 4.1.2. Gestión de recursos humanos
  - 4.1.3. Gestión financiera
  - 4.1.4. Gestión de salud laboral
  - 4.1.5. Gestión de la tecnología de la información
  - 4.1.6. Gestión de mercadotecnia y ventas
  - 4.1.7. Gestión de atención al cliente y relaciones públicas
  - 4.1.8. Gestión del cambio
- 4.2. Planificación Estratégica en centros veterinarios
  - 4.2.1. Definiciones
  - 4.2.2. Sentido de la estrategia empresarial
  - 4.2.3. Plan estratégico de un centro veterinario
- 4.3. La etapa filosófica de la Planificación Estratégica de un centro veterinario
  - 4.3.1. Definición
  - 4.3.2. Elementos
    - 4.3.2.1. Misión
    - 4.3.2.2. Visión
    - 4.3.2.3. Valores
    - 4.3.2.4. Herramientas
    - 4.3.2.5. Metas estratégicas
  - 4.3.3. Ejemplos prácticos
- 4.4. Modelos de negocio en centros veterinarios tradicionales
  - 4.4.1. Introducción
  - 4.4.2. Estructura de los centros veterinarios
  - 4.4.3. Servicios
  - 4.4.4. Plantilla de un centro veterinario
- 4.5. Investigación para la innovación en centros veterinarios
  - 4.5.1. Concepto de innovación en el sector veterinario
  - 4.5.2. La estrategia del Océano Azul aplicada a centros veterinarios
    - 4.5.2.1. Concepto
    - 4.5.2.2. Herramientas analíticas
  - 4.5.3. Metodología Canvas para la innovación en centros veterinarios
    - 4.5.3.1. Descripción
    - 4.5.3.2. Operativa
  - 4.5.4. Formulación de estrategias para la innovación en centros veterinarios
    - 4.5.4.1. Generación de nuevas ideas y síntesis
    - 4.5.4.2. Epicentros de innovación
- 4.6. Diseño de la Propuesta de Valor para los clientes de Centros Veterinarios
  - 4.6.1. El perfil del cliente/usuario de centros veterinarios
  - 4.6.2. El mapa de valor
  - 4.6.3. Encaje entre la oferta de valor y el perfil de cliente aplicado a centros veterinarios
- 4.7. Prototipado de la innovación aplicado a los centros veterinarios
  - 4.7.1. El sistema de innovación mínimo viable
  - 4.7.2. Cuadro de mandos global en innovación
  - 4.7.3. Plan operativo de innovación

- 4.8. Patrones de modelos de negocio en el sector de centros sanitarios veterinarios
  - 4.8.1. Desagregación de modelos de negocio
  - 4.8.2. Cola larga (Long tail)
  - 4.8.3. Plataformas multilaterales
  - 4.8.4. El modelo de negocio GRATIS (Freemium)
  - 4.8.5. Modelos de negocio abiertos
- 4.9. Pensamiento de diseño y aplicación en centros veterinarios
  - 4.9.1. Concepto
  - 4.9.2. Pautas y claves
  - 4.9.3. Herramientas
- 4.10. Investigación para la mejora continua en la estrategia empresarial en centros veterinarios
  - 4.10.1. Monitorización del plan estratégico de un centro veterinario
  - 4.10.2. Implementación de mejoras en la estrategia de un centro veterinario

## Módulo 5. El Cliente/Usuario de los Centros Veterinarios

- 5.1. La atención al cliente en centros veterinarios
  - 5.1.1. La excelencia en la atención al cliente
  - 5.1.2. La gestión de la atención al cliente
  - 5.1.3. El cumplimiento en centros veterinarios como herramienta de fidelización
- 5.2. La comunicación presencial en centros veterinarios
  - 5.2.1. Ventajas prácticas de la comunicación con los clientes
  - 5.2.2. Paradigma actual
  - 5.2.3. Necesidades de los clientes
  - 5.2.4. Gestión de la calidad de la atención al cliente
    - 5.2.4.1. Canales de comunicación con los clientes
    - 5.2.4.2. Sistemas informáticos/bases de datos (CRM)
    - 5.2.4.3. Encuestas de evaluación de la calidad
- 5.3. Habilidades de comunicación esenciales para profesionales de centros veterinarios
  - 5.3.1. La pregunta en la comunicación profesional
  - 5.3.2. La escucha en la comunicación profesional
  - 5.3.3. La comunicación no verbal
  - 5.3.4. La comunicación verbal
  - 5.3.5. Proxemia en los centros veterinarios
- 5.4. La empatía como habilidad fundamental en el siglo XXI en la relación con los clientes de los centros veterinarios
  - 5.4.1. Definición y descripción
  - 5.4.2. Expresiones de empatía
  - 5.4.3. Herramientas para trabajar la empatía con clientes de centros veterinarios
- 5.5. Metodología para afrontar con éxito las situaciones difíciles con clientes de un centro veterinario
  - 5.5.1. Los cuatro hábitos esenciales de los clínicos altamente efectivos
  - 5.5.2. Características del conflicto entre profesionales y sus clientes
  - 5.5.3. Metodología para afrontar las situaciones difíciles con los clientes de centros veterinarios
    - 5.5.3.1. Identificar el problema
    - 5.5.3.2. Descubrir el significado
    - 5.5.3.3. Aprovechar las oportunidades
    - 5.5.3.4. Establecer los límites de la relación
    - 5.5.3.5. Extender la ayuda para resolver el problema
  - 5.5.4. Herramienta para la mejora de las habilidades comunicativas profesionales
- 5.6. La Comunicación dentro de la consulta veterinaria
  - 5.6.1. Introducción
  - 5.6.2. El modelo Calgary-Cambridge aplicado a la consulta veterinaria
    - 5.6.2.1. Fase de preparación
    - 5.6.2.2. Inicio de la consulta
    - 5.6.2.3. Recogida de información
    - 5.6.2.4. Resultados y planificación
    - 5.6.2.5. Proporcionar la información adecuada
    - 5.6.2.6. Comprensión mutua
    - 5.6.2.7. Finalización de la consulta
  - 5.6.3. La comunicación de malas noticias a los clientes de centros veterinarios
- 5.7. Estrategias para la relación con los clientes de un centro veterinario
  - 5.7.1. Mercadotecnia relacional
  - 5.7.2. Expectativas clave de los clientes y usuarios de centros veterinarios
  - 5.7.3. Gestión de la relación con los clientes a largo plazo
    - 5.7.3.1. Modelo Mejor Servicio para los Mejores Clientes (MSMC)
    - 5.7.3.2. El nuevo paradigma de la Gestión de relaciones con el cliente (CRM)



- 5.8. Segmentación y Carterización de clientes en un centro veterinario
  - 5.8.1. Segmentos y carteras de clientes
    - 5.8.1.1. Proceso de carterización en centros veterinarios
  - 5.8.2. Ventajas estratégicas de la carterización
  - 5.8.3. Los Clientes Más Valiosos (CMV)
- 5.9. Experiencia del Cliente (Cx) y Experiencia del usuario (Ux) en centros veterinarios
  - 5.9.1. El momento de la verdad
  - 5.9.2. Elementos que componen Experiencia del Cliente
  - 5.9.3. La Experiencia de Usuario
- 5.10. Aplicación Práctica de la Experiencia de Cliente y Usuario en centros veterinarios
  - 5.10.1. Fases
    - 5.10.1.1. Estudio y análisis de las experiencias de los usuarios
    - 5.10.1.2. Definición de la plataforma experiencial
    - 5.10.1.3. Diseño y planificación de las experiencias
    - 5.10.1.4. Estructuración del contacto o encuentro con los clientes
    - 5.10.1.5. Metodología práctica

## Módulo 6. Mercadotecnia aplicada en los Centros Veterinarios

- 6.1. Mercadotecnia en centros veterinarios
  - 6.1.1. Definiciones
  - 6.1.2. Necesidades-Motivos de compra
  - 6.1.3. Oferta y Demanda
  - 6.1.4. Evolución de la mercadotecnia
  - 6.1.5. Las empresas actuales
  - 6.1.6. El cliente actual
  - 6.1.7. La fidelización: Mercadotecnia del siglo XXI
- 6.2. Qué se vende en los centros veterinarios
  - 6.2.1. Productos
  - 6.2.2. Servicios
  - 6.2.3. Diferencias entre productos y servicios
  - 6.2.4. Las 4 P's (Producto, Precio, Punto de venta y Promoción) de los productos
  - 6.2.5. Las 7 P's (Producto, Plaza, Promoción, Precio, Personas, Procesos y Posicionamiento) de los servicios

- 6.3. Los Servicios-Productos en centros veterinarios
  - 6.3.1. Cartera de servicios
  - 6.3.2. Cartera de productos
  - 6.3.3. Cómo vender productos
  - 6.3.4. Cómo vender servicios
  - 6.3.5. Diferenciación-Valor añadido
  - 6.3.6. Técnica del CABA
  - 6.3.7. Neuromercadotecnia y su aplicación a las ventas
- 6.4. El precio de servicios y productos en centros veterinarios
  - 6.4.1. La importancia del precio en una empresa
  - 6.4.2. La relatividad del precio en servicios
  - 6.4.3. Cómo fijar precios de un servicio
  - 6.4.4. Cómo fijar precios de un producto
  - 6.4.5. Listado de precios
  - 6.4.6. Cómo dar precios de un servicio a clientes
  - 6.4.7. Cómo rebatir los comentarios de precios altos
  - 6.4.8. Curva de elasticidad de demanda-precios
  - 6.4.9. Modelos de negocio de precios en centros veterinarios
  - 6.4.10. Cómo cobrar todo y qué hacer en caso contrario
- 6.5. Comunicación con el cliente en centros veterinarios
  - 6.5.1. Comunicación con el cliente interno: Empleados
  - 6.5.2. Necesidad: Coordinación del mensaje
  - 6.5.3. La multicanalidad y la omnicanalidad
  - 6.5.4. En la sala de espera
  - 6.5.5. Atención telefónica
  - 6.5.6. En la consulta
  - 6.5.7. Recordatorios
  - 6.5.8. Campañas preventivas de salud
  - 6.5.9. Plataforma Dr. Google Vet. y su manejo por el veterinario
  - 6.5.10. Motivos por los que un cliente cambia de veterinario
  - 6.5.11. Las encuestas de satisfacción
  - 6.5.12. Las reclamaciones en un centro veterinario

- 6.6. Publicidad en centros veterinarios
  - 6.6.1. ¿A qué tipo de clientes quiero llegar?
  - 6.6.2. Sala de espera
  - 6.6.3. Elementos promocionales
  - 6.6.4. Medios escritos
  - 6.6.5. Medios digitales
  - 6.6.6. Otros
- 6.7. La Venta Cruzada en centros veterinarios
  - 6.7.1. ¿Qué es y para qué sirve?
  - 6.7.2. Tipos de venta cruzada
  - 6.7.3. ¿Cómo llevarla a cabo?
  - 6.7.4. Servicio + Servicio
  - 6.7.5. Servicio + Producto
  - 6.7.6. Producto + Producto
  - 6.7.7. Trabajo en equipo
- 6.8. Comercialización
  - 6.8.1. Definiciones
  - 6.8.2. Los Pilares
  - 6.8.3. Objetivos
  - 6.8.4. El proceso de decisión de compra y tipos de compra
  - 6.8.5. El Exterior
    - 6.8.5.1. Fachada
    - 6.8.5.2. Identidad
    - 6.8.5.3. Puerta
    - 6.8.5.4. Escaparate
  - 6.8.6. El Interior
    - 6.8.6.1. Surtido
    - 6.8.6.2. Disposición del espacio
  - 6.8.7. Gestión de existencias
  - 6.8.8. Animación en el punto de venta
    - 6.8.8.1. Externa
    - 6.8.8.2. Interna
    - 6.8.8.3. Publicidad en el lugar de venta (PLV)
    - 6.8.8.4. Promociones



- 6.9. Mercadotecnia digital en centros veterinarios
  - 6.9.1. Generalidades
  - 6.9.2. Efecto investiga en línea, compra fuera de línea (ROPO)
  - 6.9.3. Unión de estrategias de mercadotecnia: fuera de línea y en línea
  - 6.9.4. Página web de un centro veterinario
  - 6.9.5. Redes Sociales aplicadas a los centros veterinarios
    - 6.9.5.1. Facebook
    - 6.9.5.2. Twitter
    - 6.9.5.3. Instagram
    - 6.9.5.4. Canal YouTube
  - 6.9.6. Mercadotecnia por correo electrónico
  - 6.9.7. Herramientas mensajería instantánea
- 6.10. Herramientas de fidelización para clientes de centros veterinarios
  - 6.10.1. No todos los clientes tienen el mismo valor
  - 6.10.2. Planes de salud
  - 6.10.3. Campañas preventivas de salud
  - 6.10.4. Seguros veterinarios
  - 6.10.5. Sistemas acumulación puntos
  - 6.10.6. Cupones descuento
  - 6.10.7. Otros

### **Módulo 7. Gestión de Recursos Humanos en los Centros Veterinarios**

- 7.1. Planificación estratégica de la plantilla de un centro veterinario I
  - 7.1.1. Dimensión del equipo
  - 7.1.2. Competencias y Talento
  - 7.1.3. Funciones, responsabilidades y tareas
- 7.2. Planificación estratégica de la plantilla de un centro veterinario II
  - 7.2.1. Análisis y Descripción de Puestos de Trabajo
  - 7.2.2. Objetivos del Puesto
  - 7.2.3. Organigrama



- 7.3. Proceso de Selección en un centro veterinario I
  - 7.3.1. Perfiles
  - 7.3.2. Diseño de la Oferta de Trabajo
  - 7.3.3. Recepción y selección de Currículos
- 7.4. Proceso de Selección en un centro veterinario II
  - 7.4.1. Lectura de Currículos: detección de competencias, referencias
  - 7.4.2. Modelo de entrevista de Trabajo, preguntas clave
  - 7.4.3. Comunicación con los candidatos
- 7.5. Reclutamiento e incorporación de colaboradores en un centro veterinario
  - 7.5.1. Contratación, categorías profesionales
  - 7.5.2. Nóminas
  - 7.5.3. Proceso de Acogida
- 7.6. Formación del equipo de un centro veterinario
  - 7.6.1. Objetivos de la formación
  - 7.6.2. Formación interna y externa
  - 7.6.3. Evaluación y aspectos económicos de la formación
  - 7.6.4. Planes de Carrera
- 7.7. Comunicación Interna en un centro veterinario
  - 7.7.1. Comunicación efectiva
  - 7.7.2. Herramientas de comunicación interna
  - 7.7.3. Reuniones efectivas
- 7.8. Evaluación del Desempeño de los colaboradores de un centro veterinario
  - 7.8.1. Conceptos importantes
  - 7.8.2. Establecimiento de indicadores
  - 7.8.3. Modelos de evaluación
  - 7.8.4. Implantación
  - 7.8.5. Relación con incentivos
- 7.9. Retención del colaborador valioso en centros veterinarios
  - 7.9.1. Satisfacción en el trabajo
  - 7.9.2. Motivación
  - 7.9.3. Reconocimiento y recompensas
  - 7.9.4. Promoción y ascensos

- 7.10. Retribución de los colaboradores en centros veterinarios
  - 7.10.1. Salarios por categorías
  - 7.10.2. Fijo y variable
  - 7.10.3. Criterios para el establecimiento de incentivos
  - 7.10.4. Tipos de incentivos: económicos y no económicos
  - 7.10.5. Salario emocional

## Módulo 8. Liderazgo y habilidades directivas aplicadas en los Centros Veterinarios

- 8.1. Habilidades directivas esenciales en un Gerente y/o Propietario de Centro Veterinario
  - 8.1.1. La Dirección
  - 8.1.2. Toma de decisiones
  - 8.1.3. Capacidad resolutive
  - 8.1.4. Flexibilidad
  - 8.1.5. Autoconocimiento
  - 8.1.6. Asertividad
  - 8.1.7. Comunicación
  - 8.1.8. Inteligencia emocional
- 8.2. El liderazgo aplicado a los centros veterinarios
  - 8.2.1. Características del líder
  - 8.2.2. Beneficios del liderazgo
  - 8.2.3. Ejercicios del líder
  - 8.2.4. La delegación
    - 8.2.4.1. Estrategia de delegación
    - 8.2.4.2. Selección de tareas
    - 8.2.4.3. Proceso para la habilitación
  - 8.2.5. Entrevistas de motivación con colaboradores
    - 8.2.5.1. Método GROW (Meta-Realidad-Opciones-Voluntad) /MAPA



- 8.3. Negociación para el directivo de centro veterinario
  - 8.3.1. Habilidades del negociador
  - 8.3.2. Tipos y estilos de negociación
  - 8.3.3. Etapas de la negociación
    - 8.3.3.1. Preparación
    - 8.3.3.2. Discusión y argumentación
    - 8.3.3.3. Propuesta
    - 8.3.3.4. Intercambio
    - 8.3.3.5. Cierre
    - 8.3.3.6. Seguimiento
  - 8.3.4. Tácticas y técnicas de negociación
  - 8.3.5. Estrategias
- 8.4. La gestión del tiempo del directivo de un centro veterinario
  - 8.4.1. Frenar, reflexionar, analizar y decidir
  - 8.4.2. Conocimiento interior
  - 8.4.3. Cómo priorizar
  - 8.4.4. Actuar
  - 8.4.5. Planificar y organizar
  - 8.4.6. Ladrones del tiempo
- 8.5. Cómo generar confianza en los colaboradores de un centro veterinario
  - 8.5.1. Autoconfianza
  - 8.5.2. Confiar en los demás
  - 8.5.3. Autocrítica constructiva
  - 8.5.4. Respeto y responsabilidad
  - 8.5.5. Honestidad
  - 8.5.6. Ensayo/error
- 8.6. Gestión de la productividad del directivo de un centro veterinario
  - 8.6.1. Ladrones de la productividad
  - 8.6.2. El método Resolviendo las cosas (GTD)
    - 8.6.2.1. Fundamentos
    - 8.6.2.2. Recopilar o capturar
    - 8.6.2.3. Procesar o aclarar
    - 8.6.2.4. Organizar
    - 8.6.2.5. Revisar
    - 8.6.2.6. Hacer
- 8.7. Los equipos profesionales de alto rendimiento en centros veterinarios
  - 8.7.1. Grupos de trabajo
  - 8.7.2. Características de los equipos profesionales
  - 8.7.3. Beneficios de los equipos profesionales de alto rendimiento
  - 8.7.4. Ejemplos prácticos
- 8.8. Identificación y resolución de conflictos internos en centros veterinarios
  - 8.8.1. El método de las cinco disfunciones de los equipos profesionales
    - 8.8.1.1. Ausencia de confianza
    - 8.8.1.2. Miedo al conflicto
    - 8.8.1.3. La falta de compromiso
    - 8.8.1.4. La evitación de la responsabilidad
    - 8.8.1.5. El desinterés en los resultados
  - 8.8.2. Causas de fracaso en equipos profesionales
- 8.9. Prevención de toxicidad interna en centros veterinarios
  - 8.9.1. Salud organizacional
  - 8.9.2. Medidas preventivas
    - 8.9.2.1. Crear un equipo de liderazgo cohesivo
    - 8.9.2.2. Crear claridad dentro de la organización
    - 8.9.2.3. Sobrecomunicar la claridad
    - 8.9.2.4. Reforzar la claridad
- 8.10. Gestión del cambio en el directivo de centros veterinarios
  - 8.10.1. Auditoría de creencias
  - 8.10.2. Desarrollo del carácter
  - 8.10.3. Acciones del cambio

## Módulo 9. Procesos productivos en los Centros Veterinarios

- 9.1. Introducción a los procesos productivos en centros veterinarios
  - 9.1.1. Concepto de proceso empresarial
  - 9.1.2. Introducción a los procesos empresariales
  - 9.1.3. Representación gráfica de los procesos
  - 9.1.4. Normalización de los procesos
  - 9.1.5. Ejemplos prácticos de procesos en los centros veterinarios
- 9.2. Análisis de los procesos productivos de los centros veterinarios
  - 9.2.1. Sistema de gestión de los procesos
  - 9.2.2. Medición, análisis y mejora de los procesos empresariales
  - 9.2.3. Características de un proceso bien dirigido y gestionado
- 9.3. Productividad empresarial en el sector de los centros sanitarios veterinarios
  - 9.3.1. Enfoque a los objetivos clave
  - 9.3.2. Valor añadido generado para el cliente
  - 9.3.3. Análisis del valor aportado por los procesos
  - 9.3.4. Competitividad
  - 9.3.5. Productividad. Análisis de pérdidas y mejoras
- 9.4. Modelos de gestión empresarial aplicados al sector de centros sanitarios veterinarios
  - 9.4.1. Gestión tradicional en masa
  - 9.4.2. Gestión basada en el modelo de mejora continua
  - 9.4.3. Gestión basada en un modelo tradicional mejorado
- 9.5. Introducción al modelo de gestión de mejora continua aplicado a los centros veterinarios
  - 9.5.1. Principios básicos y características
  - 9.5.2. Flujo de actividades
  - 9.5.3. Sistema de arrastre
  - 9.5.4. Flujo-arrastre
  - 9.5.5. La mejora continua
- 9.6. Los desperdicios en un modelo de producción aplicados a los centros veterinarios
  - 9.6.1. Desperdicio
  - 9.6.2. Tipos de desperdicio
  - 9.6.3. Causas de los desperdicios
  - 9.6.4. Eliminación de los desperdicios

- 9.7. Implantación del modelo de gestión de mejora continua en centros veterinarios I
  - 9.7.1. Acondicionamiento de procesos
  - 9.7.2. Flujo arrastre, balanceado y flexible
  - 9.7.3. Transición desde un modelo tradicional a una implantación lean
  - 9.7.4. Primera etapa: establecimiento del flujo regular e ininterrumpido
- 9.8. Implantación del modelo de gestión de mejora continua en centros veterinarios II
  - 9.8.1. Segunda etapa: consolidar el flujo, eliminar desperdicios, asegurar la calidad y estandarizar la operativa
  - 9.8.2. Tercera etapa: establecimiento del flujo de arrastre
  - 9.8.3. Cuarta etapa: flexibilidad en el ritmo de producción
- 9.9. Implantación del modelo de gestión de mejora continua en centros veterinarios III
  - 9.9.1. Quinta etapa: flexibilidad en el tipo de producto
  - 9.9.2. Sexta etapa: implantación completa del flujo de arrastre, balanceado, nivelado y multiproducto
  - 9.9.3. Séptima etapa: gestión y control sencillo
- 9.10. Herramientas para la implantación de mejora continua aplicadas a centros veterinarios
  - 9.10.1. El mapa de flujo de valor (Value Stream Map)
  - 9.10.2. A3: análisis de nuevos planteamientos o problemas a resolver

## Módulo 10. Aspectos legales y administración en los Centros Veterinarios

- 10.1. Formas jurídicas de empresas en el sector de centros sanitarios veterinarios
  - 10.1.1. Según el tipo de responsabilidad
  - 10.1.2. Según el número de socios
  - 10.1.3. Según el capital social
- 10.2. Protección de datos en un centro veterinario
  - 10.2.1. Ley de Protección de Datos
  - 10.2.2. Protocolos de actuación
  - 10.2.3. Protocolos del tratamiento de datos
  - 10.2.4. Registro de actividades
  - 10.2.5. Informes reglamentarios
  - 10.2.6. El responsable del tratamiento de datos

- 10.3. Salud laboral en centros veterinarios
  - 10.3.1. Riesgos psicosociales
  - 10.3.2. Riesgos ergonómicos
  - 10.3.3. Riesgos biológicos
  - 10.3.4. Riesgos químicos
  - 10.3.5. Riesgos físicos
  - 10.3.6. Seguridad y salud
- 10.4. Ley del Medicamento en Centros Sanitarios Veterinarios
  - 10.4.1. Aspectos de la Ley del Medicamento a tener en cuenta
  - 10.4.2. Recetas: expedición, control, registro
  - 10.4.3. Prescripción en cascada
  - 10.4.4. Recetas excepcionales
- 10.5. Convenio colectivo del sector de Centros Sanitarios Veterinarios
  - 10.5.1. Organización del trabajo y funciones
    - 10.5.1.1. Percepciones salariales y extrasalariales
  - 10.5.2. Jornada de trabajo
    - 10.5.2.1. Licencias retribuidas y excedencias
  - 10.5.3. Formación y carrera profesional
  - 10.5.4. Modalidades de contratación
  - 10.5.5. Código de conducta laboral
  - 10.5.6. La comisión paritaria
- 10.6. Ética y deontología profesional veterinaria
  - 10.6.1. Código de valores éticos
  - 10.6.2. Principios fundamentales en ética
  - 10.6.3. Responsabilidades profesionales
  - 10.6.4. Bienestar y maltrato animal
  - 10.6.5. El código deontológico profesional veterinario
- 10.7. Responsabilidad civil en el ejercicio de la actividad en Centros Sanitarios Veterinarios
  - 10.7.1. Concepto
  - 10.7.2. Supuestos de responsabilidad civil del veterinario
  - 10.7.3. Responsabilidad por culpa o negligencia
  - 10.7.4. El proceso civil
- 10.8. Gestión de deudas e impagados en los centros veterinarios
  - 10.8.1. Documentos de reconocimiento de deuda
  - 10.8.2. Aplazamientos y financiación de cobros
  - 10.8.3. Comunicación con deudores
  - 10.8.4. Procesos judiciales monitorios
- 10.9. Gestión de compras en centros veterinarios
  - 10.9.1. Presupuestos
  - 10.9.2. Gestión de pagos
  - 10.9.3. Financiación y aplazamientos de pagos
- 10.10. Comunicación telefónica con los clientes de centros veterinarios
  - 10.10.1. Protocolos de comunicación telefónica
  - 10.10.2. Comunicación con clientes
  - 10.10.3. Comunicación interna y Registros de llamadas



*Esta es tu oportunidad de especializarte en la gestión de procesos productivos dentro de una clínica veterinaria. ¡Matricúlate ahora!*

# 03

## Objetivos

La Maestría en Gestión y Dirección de Centros Veterinarios enfoca entre sus metas la incorporación inmediata de sus egresados a proyectos profesionales competitivos. Para ello, se apoya en rigurosos objetivos académicos que ponen énfasis en el manejo de los recursos humanos en esta clase de instituciones, las estrategias de atención a los clientes, y muchas otras aristas. A partir del desarrollo de esos conocimientos, los alumnos adquirirán competencias de primer orden, relacionadas con una adecuada planificación empresarial, la ejecución de modelos de negocio innovadores y otros aspectos que hoy revolucionan los cuidados médicos animales.





“

*TECH ampliará tu perfil profesional, enfatizando en el desarrollo de dotes de liderazgo que te permitirán integrar y dirigir equipos de alto rendimiento en materia de atención veterinaria”*





## Objetivos generales

---

- ♦ Generar conocimiento especializado sobre el sector de los servicios veterinarios: entorno, retos y tendencias
- ♦ Concretar las necesidades de especialización en el sector de los servicios veterinario en un entorno cambiante
- ♦ Establecer una metodología para la elaboración de un Plan de Negocio anual
- ♦ Asimilar que es un documento dinámico que debe acompañarnos durante todo el año
- ♦ Examinar los conceptos financieros necesarios para dirigir con éxito un centro veterinario
- ♦ Desarrollar las herramientas financieras que permiten gestionar un centro veterinario
- ♦ Compilar los datos necesarios para generar un cuadro de mandos financiero
- ♦ Establecer una metodología eficaz y sistemática para formular una estrategia empresarial dinámica e innovadora en un centro veterinario
- ♦ Generar conocimiento especializado sobre la innovación como medio de creación de propuesta de valor diferenciada para los usuarios
- ♦ Proponer una metodología para afrontar eficazmente a los clientes con emociones distorsionadas
- ♦ Desarrollar procesos de fidelización
- ♦ Establecer cómo fijar y dar precios de un servicio veterinario
- ♦ Asimilar la importancia de la venta cruzada
- ♦ Analizar las herramientas de *merchandising*
- ♦ Estudiar la coherencia entre el marketing *online* y el *offline*
- ♦ Desarrollar las habilidades necesarias para realizar una buena gestión de personal
- ♦ Capacitar al directivo para afrontar con éxito los conflictos dentro de los equipos profesionales
- ♦ Concretar la forma jurídica de empresa que debemos constituir, con las particularidades de cada una, desde sociedades a cooperativas de socios
- ♦ Analizar las diferentes legislaciones a aplicar una vez abierto al público el centro sanitario veterinario, siempre desde el punto de vista de defensa al consumidor, para dar un servicio excelente, como la protección de datos, salud laboral, protección radiológica, etc.
- ♦ Examinar la responsabilidad civil que adquirimos por el hecho de dirigir un centro sanitario veterinario, para con nuestros trabajadores aplicando el convenio colectivo y para los clientes en general



## Objetivos específicos

---

### Módulo 1. El sector económico de los Centros Sanitarios Veterinarios

- ♦ Ahondar en la complejidad del sector veterinario en el contexto socioeconómico actual, estudiando las necesidades y las nuevas formas de comunicación e interacción de los clientes y de los trabajadores
- ♦ Establecer estrategias para hacer frente a los retos e interpretar de forma apropiada las tendencias y las oportunidades
- ♦ Planificar y organizar los cambios necesarios para la adaptación

### Módulo 2. El plan de negocio aplicado a los Centros Veterinarios

- ♦ Implementar una metodología para la elaboración de un plan de negocios anual
- ♦ Reflexionar sobre la necesidad y obligatoriedad de realizar el plan de negocios
- ♦ Desarrollar de manera lógica y razonada cada una de las partes de este

### Módulo 3. Finanzas aplicadas a los Centros Veterinarios

- ♦ Definir los conceptos financieros necesarios para dirigir con éxito un centro veterinario
- ♦ Evaluar los comportamientos y tendencias de consumo de los clientes
- ♦ Analizar e interpretar las cuentas de resultados y el balance de situación en un centro veterinario

### Módulo 4. Estrategia empresarial e innovación en los Centros Veterinarios

- ♦ Pactar la misión, visión y los valores de una empresa del sector de centros sanitarios
- ♦ Proponer herramientas de trabajo útiles y prácticas para la investigación de la innovación
- ♦ Aplicar un modelo de negocio dinámico que permita que la empresa en la que se desenvuelve sea capaz de adaptarse al entorno global cambiante

### **Módulo 5. El Cliente/Usuario de los Centros Veterinarios**

- ♦ Descubrir las tipologías de clientes de un centro veterinario, así como los estilos comunicativos que mejor se adaptan a los mismos
- ♦ Valorar la calidad de la atención al cliente en diversos establecimientos, de tal manera que podrá diseñar modelos de experiencia del cliente que le permitan alcanzar una mejor experiencia de usuario posible

### **Módulo 6. Mercadotecnia aplicada en los Centros Veterinarios**

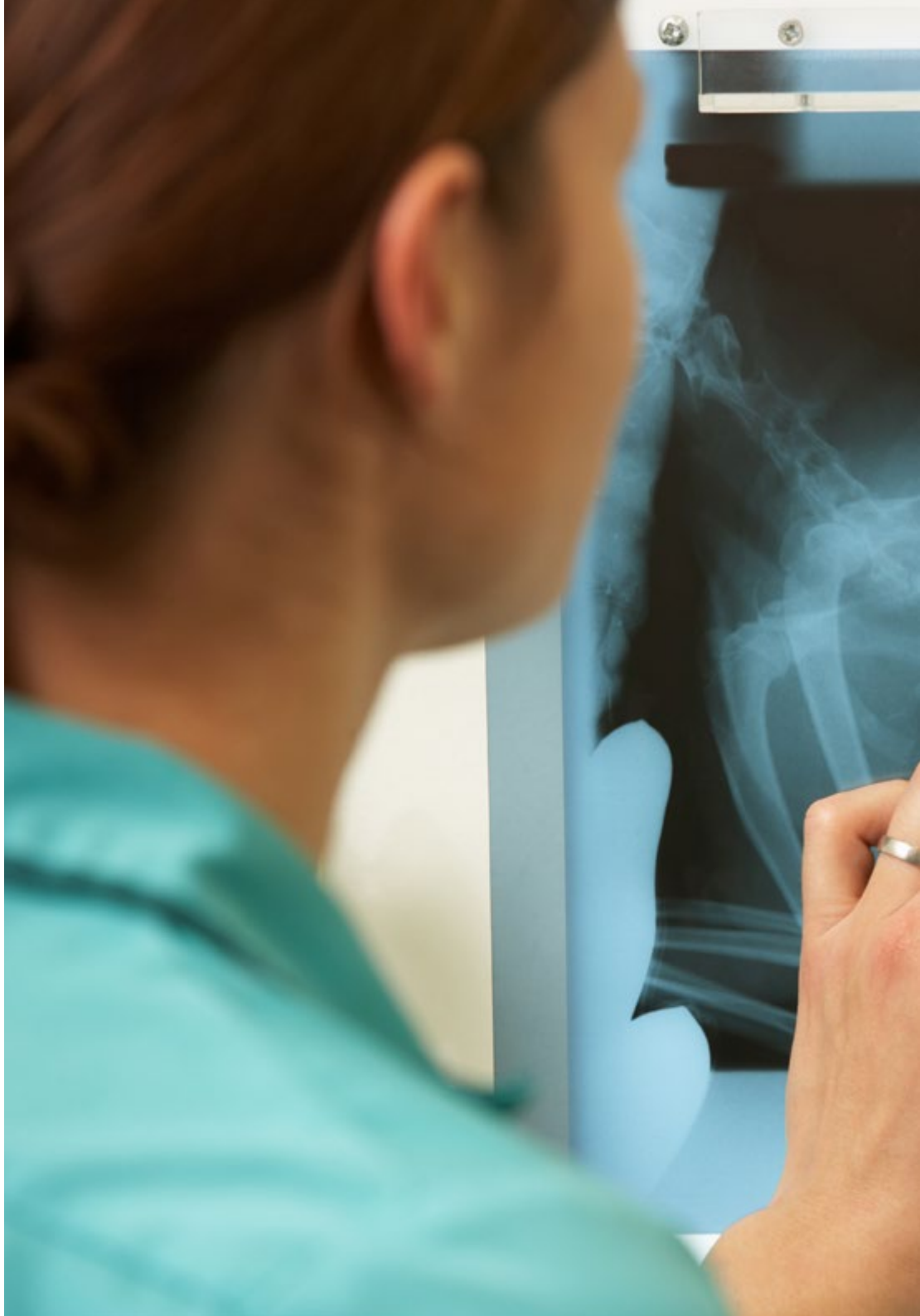
- ♦ Aprender la evolución de la mercadotecnia, así como las diferentes herramientas usadas para vender productos y servicios
- ♦ Examinar la necesidad y obligatoriedad de fidelizar a los buenos clientes
- ♦ Establecer el precio de un servicio veterinario, así como una metodología para gestionar las quejas y reclamaciones

### **Módulo 7. Gestión de Recursos Humanos en los Centros Veterinarios**

- ♦ Ahondar en las claves para la planificación estratégica de la plantilla, definiendo objetivos y organigramas de la estructura de los recursos humanos de la empresa
- ♦ Adquirir las habilidades necesarias para realizar una buena gestión de personal, así como programas de incentivos para los trabajadores

### **Módulo 8. Liderazgo y habilidades directivas aplicadas en los Centros Veterinarios**

- ♦ Analizar las habilidades necesarias para ser un buen líder, gestionando el tiempo que el directivo debe tener en un centro veterinario
- ♦ Integrar y liderar equipos profesionales de alto rendimiento





### **Módulo 9. Procesos productivos en los Centros Veterinarios**

- ♦ Determinar las características de los procesos empresariales, incidiendo en aquellas que son clave para lograr una excelencia en la gestión
- ♦ Implantar eficazmente un modelo de gestión de mejora continua en un centro veterinario

### **Módulo 10. Aspectos legales y administración en los Centros Veterinarios**

- ♦ Abordar los diferentes tipos de Sociedades Laborales que existen
- ♦ Evaluar las condiciones legislativas a cumplir antes de la apertura y una vez abierto al público un Centro Sanitario Veterinario
- ♦ Definir la correcta gestión de las compras y relación con proveedores, de manera que desarrollará valores éticos y responsabilidad profesional de un veterinario

“*Alcanza tus objetivos y metas profesionales gracias a las competencias que adquirirás egresándote de esta Maestría 100% online*”



# 04

## Competencias

Esta Maestría nace con la finalidad de proporcionar al alumno una especialización de alta calidad. Así, tras superar con éxito esta exclusiva titulación, el egresado habrá desarrollado las habilidades y destrezas necesarias para desempeñar un trabajo de primer nivel. Asimismo, obtendrá una visión innovadora y multidisciplinar de su campo laboral. Por ello, este vanguardista programa de TECH representa una oportunidad sin parangón para todo aquel profesional que quiera destacar en su sector y convertirse en un experto.

*Te damos +*





“

*Aprender como brindar a los dueños de mascotas una atención personalizada, centrada en sus necesidades y exigencias, a partir de esta exhaustiva Maestría de TECH”*



## Competencias generales

---

- Gestionar las empresas del sector de la manera más eficaz y eficiente
- Diseñar, elaborar, implementar, supervisar y mejorar su propio plan de negocio
- Conocer los nuevos retos en materia de salud pública, siguiendo las pautas de las economías verdes y sostenibles
- Realizar análisis DAFO para conocer las particularidades del negocio y del entorno y poder aprovechar las ventajas que este ofrece
- Realizar la gestión económico-financiera de la empresa
- Diseñar e implementar un modelo de negocio adecuado para atraer a los clientes potenciales
- Saber comunicarse de manera idónea con el cliente para mejorar su experiencia en el centro veterinario
- Diseñar e implementar estrategias de marketing que mejoren el rendimiento de la empresa
- Conocer en profundidad el perfil de los empleados de la empresa para ubicarlos en los puestos más acordes y evaluar su desempeño
- Liderar la compañía, teniendo la capacidad para resolver los conflictos internos de la misma
- Aplicar el modelo de gestión *Lean*
- Conocer en profundidad los aspectos legales que afectan a los centros veterinarios





“

*Actualiza tus competencias con la metodología teórico-práctica más eficiente del panorama académico actual, el Relearning de TECH”*



# 05

## ¿Por qué nuestro programa?

Esta Maestría de TECH les ofrece a sus alumnos perspectivas de desarrollo profesional inmediatas en un sector que crece de manera constante. Para ello, el programa incluye los criterios de dirección, finanzas, estrategia empresarial y mercadotecnia más actualizados del panorama. Además, ahonda en las legislaciones y normativas éticas vigentes en cuando a la atención clínica de mascotas. Igualmente, esos contenidos serán abordados desde una metodología de aprendizaje 100% online y cuyo acceso no está restringido por rígidos horarios ni cronogramas evaluativos continuos.





“

*En relación a la Gestión de Centros Veterinarios, esta es la mejor titulación del mercado y podrás acceder a ella desde tus comodidades, con la simple ayuda de un dispositivo conectado a Internet”*



**01**

### **Orientación 100% laboral**

---

Con esta Maestría, el estudiante tendrá acceso a los mejores materiales didácticos del mercado. Todos ellos, además, concebidos con un enfoque eminentemente profesionalizante, es decir, que permiten al alumno comenzar a trabajar como directivo inmediatamente después de su titulación. Es todo un lujo que, solo estudiando en TECH, es posible.

**02**

### **La mejor institución**

---

Estudiar en TECH Universidad Tecnológica supone una apuesta de éxito a futuro, que garantiza al estudiante una estabilidad profesional y personal. Gracias a los mejores contenidos académicos, 100% en línea, y al profesorado de esta Maestría, el alumno se asegura la mejor especialización del mercado. Y todo ello, desde casa y sin renunciar a su actividad profesional y personal.

**03**

### **Titulación directa**

---

No hará falta que el estudiante haga una tesina, ni examen final, ni nada más para poder egresar y obtener su título. En TECH, el alumno tendrá una vía directa de titulación.

**04**

### **Los mejores recursos pedagógicos 100% en línea**

---

TECH Universidad Tecnológica pone al alcance de los estudiantes de esta Maestría la última metodología educativa en línea, basada en una tecnología internacional de vanguardia, que permite estudiar sin tener que asistir a clase, y sin renunciar a adquirir ninguna competencia indispensable en la dirección de centros veterinarios.

**05**

### **Educación adaptada al mundo real**

---

Para esta Maestría, TECH brinda los contenidos más actualizados desde su plataforma 100% online e interactiva. En ese espacio de aprendizaje, cada alumno tendrá la posibilidad de desarrollar experiencias de planificación, gestión y organización de centros veterinarios por medio de innovadoras metodologías como el análisis de casos reales. De esa manera, tras completar el programa de estudios, estarán preparados para enfrentarse a las problemáticas cotidianas de esa esfera profesional.

**06**

### **Aprender idiomas y obtener su certificado oficial**

---

TECH da la posibilidad, además de obtener la certificación oficial de Inglés en el nivel B2, de seleccionar de forma optativa hasta otros 6 idiomas en los que, si el alumno desea, podrá certificarse.



07

### Mejorar tus habilidades directivas

---

TECH es consciente de que para ser director de un centro veterinario no basta con conocer los cuidados clínicos con que se intervienen a las mascotas. Por eso, esta Maestría mejorará habilidades directivas a partir de un recorrido completo por todas y cada una de las áreas a las que tendrá que hacer frente en su desarrollo profesional: desde la administración y las finanzas, hasta los recursos humanos y el liderazgo.

08

### Especialización integral

---

En TECH Universidad Tecnológica, el profesional adquirirá una visión global sobre la dirección de centros veterinarios desde el punto de vista del emprendimiento o su elección para liderar una clínica animal con trayectoria en el mercado. Así conocerá como gestionar aspectos económicos, financieros y sociales de esa clase de instituciones, convirtiéndose, por tanto, en un activo de primer nivel.

09

### Formar parte de una comunidad exclusiva

---

Estudiando esta Maestría, el alumno tendrá acceso a una comunidad de profesionales de élite, centros veterinarios de renombre y profesores cualificados procedentes de las universidades más prestigiosas del mundo: la comunidad TECH.

# 06

## Salidas profesionales

El egresado de esta Maestría en Gestión y Dirección de Centros Veterinarios se distinguirá en el plano profesional por sus elevadas cualificaciones en materia de gestión financiera, liderazgo, mercadotecnia y muchas otras aristas. La experiencia práctica y teórica adquirida en esta modalidad académica afianzará sus habilidades para la toma de decisiones acertadas y que se adapten con mayor facilidad al medio competitivo y exigente donde desarrolla su actividad cotidiana.

*Upgrading...*







“

*Adquiere un dominio cabal sobre las técnicas de planificación estratégica que mejor se ajustan a los centros veterinarios a través de esta Maestría de TECH”*

### Perfil profesional

A partir de los conocimientos adquiridos en este programa, el alumno desarrollará una alta destreza para desempeñarse como directivo en un centro veterinario. Sus habilidades estarán encaminadas al funcionamiento óptimo de esa clase de instituciones a partir de las últimas tendencias de financiación, mercadotecnia y estrategias de atención y servicios. De ese modo, será capaz de enfrentar diversas problemáticas, aportando soluciones precisas, ajustadas al sector en que se desenvuelve de manera profesional.

### Perfil investigativo

El estudiante de esta titulación también contará con las competencias necesarias para planificar, dirigir y mejorar los procesos en el sector veterinario. Su comprensión integral acerca de las problemáticas de esta esfera de trabajo le permitirá elaborar soluciones de primer nivel, a partir de la última evidencia investigativa en el ámbito de la gestión y dirección. Así, conseguirá adaptarse con mayor facilidad a las exigencias de estos entornos complejos de trabajo.

“

*Completar los 20 meses de duración de este programa te permitirá encontrar un empleo competitivo y riguroso en el sector veterinario donde resaltarán tus habilidades empresariales”*







### Perfil ocupacional y campo de acción

Por otro lado, el egresado de esta Maestría estará preparado para desempeñar diferentes puestos de trabajo vinculados a la asistencia veterinaria. Sus amplios conocimientos sobre las diferentes actividades que desarrolla esa esfera profesional le permitirán optar por posiciones diversas en ese exigente panorama laboral. Toda esa capacitación es una de las premisas académicas de TECH, la universidad digital más grande del mundo.

El egresado de TECH en Gestión y Dirección de Centros Veterinarios estará preparado para desempeñar los siguientes puestos de trabajo:

- ♦ Director de una institución veterinaria
- ♦ Jefe de servicios
- ♦ Responsable de área en centros veterinarios
- ♦ Coordinador veterinario
- ♦ Inspector veterinario
- ♦ Gestor y administrador de centros veterinarios
- ♦ Secretario en institución veterinaria
- ♦ Jefe de proyectos o programas veterinarios

# 07

## Idiomas gratuitos

Convencidos de que la formación en idiomas es fundamental en cualquier profesional para lograr una comunicación potente y eficaz, TECH ofrece un itinerario complementario al plan de estudios curricular, en el que el alumno, además de adquirir las competencias en la Maestría, podrá aprender idiomas de un modo sencillo y práctico.





“

*TECH te incluye el estudio de idiomas en la Maestría de forma ilimitada y gratuita”*

En el mundo competitivo de hoy, hablar otros idiomas forma parte clave de nuestra cultura moderna. Hoy en día resulta imprescindible disponer de la capacidad de hablar y comprender otros idiomas, además de lograr un certificado oficial que acredite y reconozca nuestra competencia en aquellos que dominemos. De hecho, ya son muchos las escuelas, las universidades y las empresas que sólo aceptan a candidatos que certifican su nivel mediante un certificado oficial en base al Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCER).

El Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas es el máximo sistema oficial de reconocimiento y acreditación del nivel del alumno. Aunque existen otros sistemas de validación, estos proceden de instituciones privadas y, por tanto, no tienen validez oficial. El MCER establece un criterio único para determinar los distintos niveles de dificultad de los cursos y otorga los títulos reconocidos sobre el nivel de idioma que poseemos.

TECH ofrece los únicos cursos intensivos de preparación para la obtención de certificaciones oficiales de nivel de idiomas, basados 100% en el MCER. Los 48 Cursos de Preparación de Nivel idiomático que tiene la Escuela de Idiomas de TECH están desarrollados en base a las últimas tendencias metodológicas de aprendizaje online, el enfoque orientado a la acción y el enfoque de adquisición de competencia lingüística, con la finalidad de prepararte para los exámenes oficiales de certificación de nivel.

El estudiante aprenderá, mediante actividades en contextos reales, la resolución de situaciones cotidianas de comunicación en entornos simulados de aprendizaje y se enfrentará a simulacros de examen para la preparación de la prueba de certificación de nivel.

“

*Solo el coste de los Cursos de Preparación de idiomas y los exámenes de certificación, que puedes llegar a hacer gratis, valen más de 3 veces el precio de la Maestría”*







“ 48 Cursos de Preparación de Nivel para la certificación oficial de 8 idiomas en los niveles MCER A1,A2, B1, B2, C1 y C2”



TECH incorpora, como contenido extracurricular al plan de estudios oficial, la posibilidad de que el alumno estudie idiomas, seleccionando aquellos que más le interesen de entre la gran oferta disponible:

- Podrá elegir los Cursos de Preparación de Nivel de los idiomas, y nivel que desee, de entre los disponibles en la Escuela de Idiomas de TECH, mientras estudie la maestría, para poder prepararse el examen de certificación de nivel
- En cada programa de idiomas tendrá acceso a todos los niveles MCER, desde el nivel A1 hasta el nivel C2
- Podrá presentarse a un único examen telepresencial de certificación de nivel, con un profesor nativo experto en evaluación lingüística. Si supera el examen, TECH le expedirá un certificado de nivel de idioma
- Estudiar idiomas NO aumentará el coste del programa. El estudio ilimitado y la certificación única de cualquier idioma, están incluidas en la maestría



# 08

## Metodología

Este programa de capacitación ofrece una forma diferente de aprender. Nuestra metodología se desarrolla a través de un modo de aprendizaje de forma cíclica: *el Relearning*.

Este sistema de enseñanza es utilizado, por ejemplo, en las facultades de medicina más prestigiosas del mundo y se ha considerado uno de los más eficaces por publicaciones de gran relevancia como el *New England Journal of Medicine*.







“

*Descubre el Relearning, un sistema que abandona el aprendizaje lineal convencional para llevarte a través de sistemas cíclicos de enseñanza: una forma de aprender que ha demostrado su enorme eficacia, especialmente en las materias que requieren memorización”*

## TECH Business School emplea el Estudio de Caso para contextualizar todo el contenido

Nuestro programa ofrece un método revolucionario de desarrollo de habilidades y conocimientos. Nuestro objetivo es afianzar competencias en un contexto cambiante, competitivo y de alta exigencia.

“

*Con TECH podrás experimentar una forma de aprender que está moviendo los cimientos de las universidades tradicionales de todo el mundo”*



*Este programa te prepara para afrontar retos empresariales en entornos inciertos y lograr el éxito de tu negocio.*





*Nuestro programa te prepara para afrontar nuevos retos en entornos inciertos y lograr el éxito en tu carrera.*

## Un método de aprendizaje innovador y diferente

El presente programa de TECH es una enseñanza intensiva, creada desde 0 para proponerle al directivo retos y decisiones empresariales de máximo nivel, ya sea en el ámbito nacional o internacional. Gracias a esta metodología se impulsa el crecimiento personal y profesional, dando un paso decisivo para conseguir el éxito. El método del caso, técnica que sienta las bases de este contenido, garantiza que se sigue la realidad económica, social y empresarial más vigente.

“ *Aprenderás, mediante actividades colaborativas y casos reales, la resolución de situaciones complejas en entornos empresariales reales* ”

El método del caso ha sido el sistema de aprendizaje más utilizado por las mejores escuelas de negocios del mundo desde que éstas existen. Desarrollado en 1912 para que los estudiantes de Derecho no solo aprendiesen las leyes a base de contenidos teóricos, el método del caso consistió en presentarles situaciones complejas reales para que tomaran decisiones y emitieran juicios de valor fundamentados sobre cómo resolverlas.

En 1924 se estableció como método estándar de enseñanza en Harvard.

Ante una determinada situación, ¿qué debería hacer un profesional? Esta es la pregunta a la que nos enfrentamos en el método del caso, un método de aprendizaje orientado a la acción. A lo largo del programa, los estudiantes se enfrentarán a múltiples casos reales.

Deberán integrar todos sus conocimientos, investigar, argumentar y defender sus ideas y decisiones.

## Relearning Methodology

TECH aúna de forma eficaz la metodología del Estudio de Caso con un sistema de aprendizaje 100% online basado en la reiteración, que combina elementos didácticos diferentes en cada lección.

Potenciamos el Estudio de Caso con el mejor método de enseñanza 100% online: el Relearning.

*Nuestro sistema online te permitirá organizar tu tiempo y tu ritmo de aprendizaje, adaptándolo a tus horarios. Podrás acceder a los contenidos desde cualquier dispositivo fijo o móvil con conexión a internet.*

En TECH aprenderás con una metodología vanguardista concebida para capacitar a los directivos del futuro. Este método, a la vanguardia pedagógica mundial, se denomina Relearning.

Nuestra escuela de negocios es la única en habla hispana licenciada para emplear este exitoso método. En 2019, conseguimos mejorar los niveles de satisfacción global de nuestros alumnos (calidad docente, calidad de los materiales, estructura del curso, objetivos...) con respecto a los indicadores de la mejor universidad online en español.



En nuestro programa, el aprendizaje no es un proceso lineal, sino que sucede en espiral (aprender, desaprender, olvidar y reaprender). Por eso, combinamos cada uno de estos elementos de forma concéntrica. Con esta metodología se han capacitado más de 650.000 graduados universitarios con un éxito sin precedentes en ámbitos tan distintos como la bioquímica, la genética, la cirugía, el derecho internacional, las habilidades directivas, las ciencias del deporte, la filosofía, el derecho, la ingeniería, el periodismo, la historia o los mercados e instrumentos financieros. Todo ello en un entorno de alta exigencia, con un alumnado universitario de un perfil socioeconómico alto y una media de edad de 43,5 años.

*El Relearning te permitirá aprender con menos esfuerzo y más rendimiento, implicándote más en tu especialización, desarrollando el espíritu crítico, la defensa de argumentos y el contraste de opiniones: una ecuación directa al éxito.*

A partir de la última evidencia científica en el ámbito de la neurociencia, no solo sabemos organizar la información, las ideas, las imágenes y los recuerdos, sino que sabemos que el lugar y el contexto donde hemos aprendido algo es fundamental para que seamos capaces de recordarlo y almacenarlo en el hipocampo, para retenerlo en nuestra memoria a largo plazo.

De esta manera, y en lo que se denomina Neurocognitive context-dependent e-learning, los diferentes elementos de nuestro programa están conectados con el contexto donde el participante desarrolla su práctica profesional.



Este programa ofrece los mejores materiales educativos, preparados a conciencia para los profesionales:



#### Material de estudio

Todos los contenidos didácticos son creados por los especialistas que van a impartir el curso, específicamente para él, de manera que el desarrollo didáctico sea realmente específico y concreto.

Estos contenidos son aplicados después al formato audiovisual, para crear el método de trabajo online de TECH. Todo ello, con las técnicas más novedosas que ofrecen piezas de gran calidad en todos y cada uno los materiales que se ponen a disposición del alumno.



#### Clases magistrales

Existe evidencia científica sobre la utilidad de la observación de terceros expertos.

El denominado Learning from an Expert afianza el conocimiento y el recuerdo, y genera seguridad en las futuras decisiones difíciles.



#### Prácticas de habilidades directivas

Realizarán actividades de desarrollo de competencias directivas específicas en cada área temática. Prácticas y dinámicas para adquirir y desarrollar las destrezas y habilidades que un alto directivo precisa desarrollar en el marco de la globalización que vivimos.



#### Lecturas complementarias

Artículos recientes, documentos de consenso y guías internacionales, entre otros. En la biblioteca virtual de TECH el estudiante tendrá acceso a todo lo que necesita para completar su capacitación.







#### Case studies

Completarán una selección de los mejores casos de estudio elegidos expresamente para esta titulación. Casos presentados, analizados y tutorizados por los mejores especialistas en alta dirección del panorama internacional.



#### Resúmenes interactivos

El equipo de TECH presenta los contenidos de manera atractiva y dinámica en píldoras multimedia que incluyen audios, vídeos, imágenes, esquemas y mapas conceptuales con el fin de afianzar el conocimiento.

Este exclusivo sistema educativo para la presentación de contenidos multimedia fue premiado por Microsoft como "Caso de éxito en Europa".



#### Testing & Retesting

Se evalúan y reevalúan periódicamente los conocimientos del alumno a lo largo del programa, mediante actividades y ejercicios evaluativos y autoevaluativos para que, de esta manera, el estudiante compruebe cómo va consiguiendo sus metas.



# 09

## Dirección del curso

El claustro elegido por TECH para esta titulación cuenta con un consumado prestigio en la esfera de la Gestión y Dirección de Centro Veterinarios. Esos docentes han usado sus experiencias prácticas y teóricas para conformar un temario de excelencia. En ese plan de estudios se recogen aristas actualizadas e innovadoras sobre las finanzas, atención a los clientes y usuarios, procesos productivos y la legislación vigente en torno a los cuidados de mascotas y servicios a sus dueños. Al mismo tiempo, el equipo de profesores ofrecerá una guía personalizada al alumnado, con el fin de que pueda vencer sus objetivos académicos de manera rápida y flexible.





“

*El mejor equipo docente se encargará de capacitarte en relación a las últimas tendencias de estrategia empresarial en Centros Veterinarios”*

## Dirección



### Dr. Barreneche Martínez, Enrique

- ♦ Director de la consultora VetsPower.com, empresa de consultoría empresarial con dedicación exclusiva a los centros veterinarios sanitarios para animales de compañía
- ♦ Vicepresidente de la patronal provincial del sector veterinario de Alicante AEVA, y tesorero de la Confederación de Patronales del Sector Veterinario de España (CEVE)
- ♦ Co-fundador del Grupo de Trabajo de Gestión y Administración de AVEPA, (GGA)
- ♦ Experiencia empresarial propia. Fundador y propietario del Centro Veterinario Amic de Alicante
- ♦ Licenciado en Veterinaria por la Universidad Complutense de Madrid
- ♦ Autor de los libros sobre gestión empresarial en centros veterinarios “¿Quién se ha llevado mi centro veterinario?” y “¿Ya encontré mi centro veterinario!”
- ♦ Coautor en dos libros y autor de capítulos específicos en otras publicaciones destinadas a la formación de Auxiliares de Clínica Veterinaria (ACV)
- ♦ Ponente en diversos cursos y talleres sobre gestión empresarial de centros veterinarios, tanto en modalidad presencial como a distancia (online), tanto en España como en el extranjero



## Profesores

### D. Vilches Sáez, José Vicente

- ♦ Responsable proyecto-CursoACV
- ♦ Responsable plataforma de formación-Cursoveterinaria.es
- ♦ Responsable proyecto-Duna Formación
- ♦ Responsable comercial-Gesvilsa
- ♦ Gerente en Formación Professional Duna, SL
- ♦ Community Manager
- ♦ Gestión de secretaría-AGESVET
- ♦ Responsable comercial España-ProvetCloud
- ♦ Responsable técnico comercial-Guerrero Coves
- ♦ Graduado en Dirección Empresarial. Grupo Método

### D. Villaluenga, José Luis

- ♦ Co-fundador y CEO de la empresa Rentabilidad Veterinaria
- ♦ Consultor en Gestión Empresarial y Marketing de Centros Veterinarios
- ♦ Director General de ACALANTHIS COMUNICACION Y ESTRATEGIAS SL
- ♦ Licenciado en Ciencias Biológicas por la Universidad Complutense de Madrid
- ♦ Máster Universitario en Marketing Digital, EAE y Universidad de Barcelona
- ♦ Máster Universitario en Dirección y Gestión de RRHH, EAE y Universidad de Barcelona
- ♦ Profesor Asociado en la Facultad de Veterinaria de la Universidad Alfonso X El Sabio, Madrid

### Dr. Muñoz Sevilla, Carlos

- ♦ Médico Veterinario al servicio de la Anestesiología
- ♦ Responsable del servicio de Anestesiología. Hospital Veterinario Valencia Sur
- ♦ Director de la Clínica Veterinaria San Francisco
- ♦ Licenciado en Veterinaria por la Universidad Complutense de Madrid
- ♦ MBA por la Universidad Jaime I-(UJI)
- ♦ Participante en el desarrollo y formación del Módulo de RRHH de AGESVET

### Dr. Martín González, Abel

- ♦ Director del Centro Veterinario Talavera y Clínica Veterinaria Veco en Talavera de la Reina (Toledo)
- ♦ Director técnico de ADSG en Castilla La Mancha (España): ADSG Bovino Castillo de Bayuela, ADSG Bovino La Jara, ADSG Extensivo Belvis, ADSG Bovino Los Navalmorales, ADSG Porcino La Jara
- ♦ Director de la Marca de Calidad de Carne de la Sierra de San Vicente
- ♦ Licenciado en Veterinaria por la Universidad Complutense de Madrid
- ♦ Vicepresidente y Miembro fundador de CEVE (Confederación Empresarial Veterinaria Española)
- ♦ Presidente y Miembro fundador de CEVE-CLM (Confederación Empresarial Veterinaria de Castilla La Mancha)
- ♦ Miembro de varias asociaciones profesionales a nivel nacional e internacional como AVEPA, ANEMBE, SEOC, AVETO
- ♦ Miembro de la Comisión Digital de CEOE (Confederación de Organizaciones Empresariales de España)

**Dra. Saleno, Delia**

- ♦ Directora del centro Veterinario Son Dureta
- ♦ Presidenta de CEVE Balears
- ♦ Miembro de la Junta Directiva de CEOE. Representante del sector Veterinario
- ♦ Vicepresidenta de la Confederación Empresarial Veterinaria Española (CEVE)
- ♦ Estudios de doctorado. Universidad de Ciencias Agrícolas y Medicina Veterinaria de Cluj-Napoca (Rumanía)
- ♦ Licenciada en Veterinaria por la Universidad de Ciencias Agrícolas y Medicina Veterinaria de Cluj-Napoca (Rumanía)
- ♦ Diploma de Estudios Avanzados en Clínica de Pequeños Animales
- ♦ Suficiencia investigadora en Citogenética por la Universidad de Córdoba con estudio sobre la Infertilidad en Equinos
- ♦ Curso de habilitación como evaluador en procedimientos de acreditación de competencias profesionales por experiencia laboral en familia profesional Agraria.
- ♦ Investigadora predoctoral en el Departamento de Reproducción Animal de la Facultad de Medicina Veterinaria de Cluj-Napoca (Rumanía)
- ♦ Investigadora predoctoral en el Departamento de Genética de la Universidad de Córdoba

**D. Albuixech Martínez, Miguel**

- ♦ Vocal del área de Economía de CEVE (Confederación Empresarial Veterinaria Española)
- ♦ Secretario de AVETVAL (Asociación Empresarial Veterinaria de Valencia)
- ♦ Vicepresidente de AGESVET (Asociación para la Gestión Veterinaria)
- ♦ Coordinador del área Levante para los EGA (Encuentros de Gestión de AGESVET)
- ♦ Licenciado en Administración y Dirección de Empresas por la Universidad de Valencia
- ♦ Máster en Dirección de Recursos Humanos por ADEIT





#### **D. Rotger Campins, Sebastià**

- ◆ Secretario de Empresaris Veterinaris de les Illes Balears EMVETIB
- ◆ Secretario de la Confederación Empresarial Veterinaria Española CEVE
- ◆ Responsable del departamento de Laboral, Organización y Formación de CEVE
- ◆ Secretario de Empresaris Veterinaris de les Illes Balears EMVETIB
- ◆ Presidente de la Comisión de Servicios de la Confederació d'Associacions Empresarial de Balears CAEB
- ◆ Miembro del Comité Ejecutivo de CAEB
- ◆ Presidente de la Comisión Negociadora nacional del Convenio Colectivo de Centros y Servicios Sanitarios Veterinarios
- ◆ Gerente en la clínica veterinaria Veterinari Son Dureta SLP
- ◆ Ingeniero Superior en Telecomunicaciones
- ◆ Licenciado en Náutica y transporte Marítimo
- ◆ Capitán de Marina Mercante

#### **Dña. Navarro Ferrer, María José**

- ◆ Cofundadora y Psicóloga Especialista en Coaching Ability
- ◆ Psicóloga Especialista en Workshops para Empresas y Organizaciones Privadas
- ◆ Licenciada en Psicología por la Universidad de Valencia (UV)
- ◆ Máster en Psicología Clínica CTMC Valencia
- ◆ Posgrado en Gerontología Social Universidad de Valencia
- ◆ Posgrado en Mindfulness y Psicoterapias IL3 UB
- ◆ Docente en el Recull d'activitats per als Serveis Locals d'Ocupació: Persones i Empreses de Barcelona

# 10

## Requisitos de acceso y proceso de admisión

El proceso de admisión de TECH es el más sencillo de las universidades en línea en todo el país. Podrás comenzar la Maestría sin trámites ni demoras: empieza a preparar la documentación y entrégala más adelante, sin premuras. Lo más importante para TECH es que los procesos administrativos, para ti, sean sencillos y no te ocasionen retrasos, ni incomodidades.







“

*Ayudándote desde el inicio, TECH ofrece el procedimiento de admisión más sencillo y rápido de todas las universidades en línea del país”*

### Requisitos de acceso

Para poder acceder a los estudios de Maestría en Gestión y Dirección de Centros Veterinarios es necesario haber concluido una Licenciatura en Veterinaria, Zootecnia, Médico veterinario zootecnista, Asistencia veterinaria, Enfermería veterinaria, Higiene veterinaria, Medicina veterinaria, Producción y sanidad animal. En caso de que el alumno no cuente con un título en el área mencionada, deberá acreditar documentalmente que cuenta con un mínimo de 2 años de experiencia en el área. Puede consultar requisitos establecidos en el Reglamento de TECH.

### Proceso de admisión

Para TECH es del todo fundamental que, en el inicio de la relación académica, el alumno esté centrado en el proceso de enseñanza, sin demoras ni preocupaciones relacionadas con el trámite administrativo. Por ello, hemos creado un protocolo más sencillo en el que podrás concentrarte, desde el primer momento en tu capacitación, contando con un plazo mucho mayor de tiempo para la entrega de la documentación pertinente.

De esta manera, podrás incorporarte al curso tranquilamente. Algún tiempo más tarde, te informaremos del momento en el que podrás ir enviando los documentos, a través del campus virtual, de manera muy sencilla, cómoda y rápida. Sólo deberás cargarlos y enviarlos, sin traslados ni pérdidas de tiempo.

Una vez que llegue el momento podrás contar con nuestro soporte, si te hace falta

Todos los documentos que nos facilites deberán ser rigurosamente ciertos y estar en vigor en el momento en que los envías.

“

*Ingresa al programa de maestría de forma rápida y sin complicarte en trámites administrativos. Para que empieces a capacitarte desde el primer momento”*



En cada caso, los documentos que debes tener listos para cargar en el campus virtual son:

### **Estudiantes con estudios universitarios realizados en México**

Deberán subir al Campus Virtual, escaneados con calidad suficiente para su lectura, los siguientes documentos:

- ♦ Copia digitalizada del documento que ampare la identidad legal del alumno: acta de nacimiento, carta de naturalización, acta de reconocimiento, acta de adopción, Cédula de Identificación Personal o Documento Nacional de Identidad, Pasaporte, Certificado Consular o, en su caso, Documento que demuestre el estado de refugiado
- ♦ Copia digitalizada de la Clave Única de Registro de Población (CURP)
- ♦ Copia digitalizada de Certificado de Estudios Totales de Licenciatura legalizado
- ♦ Copia digitalizada del título legalizado

En caso de haber estudiado la licenciatura fuera de México, consulta con tu asesor académico. Se requerirá documentación adicional en casos especiales, como inscripciones a la maestría como opción de titulación o que no cuenten con el perfil académico que el plan de estudios requiera. Tendrás un máximo de 2 meses para cargar todos estos documentos en el campus virtual.

*Es del todo necesario que atestigües que todos los documentos que nos facilitas son verdaderos y mantienen su vigencia en el momento en que los envías.*

### **Estudiantes con estudios universitarios realizados fuera de México**

Deberán subir al Campus Virtual, escaneados con calidad suficiente para su lectura, los siguientes documentos:

- ♦ Copia digitalizada del documento que ampare la identidad legal del alumno: acta de nacimiento, carta de naturalización, acta de reconocimiento, acta de adopción, Cédula de Identificación Personal o Documento Nacional de Identidad, Pasaporte, Certificado Consular o, en su caso, Documento que demuestre el estado de refugiado
- ♦ Copia digitalizada del Título, Diploma o Grado Académico oficiales de Licenciatura que ampare los estudios realizados en el extranjero
- ♦ Copia digitalizada del Certificado de Estudios de Licenciatura. En el que aparezcan las asignaturas con las calificaciones de los estudios cursados, que describan las unidades de aprendizaje, periodos en que se cursaron y calificaciones obtenidas

Se requerirá documentación adicional en casos especiales como inscripciones a maestría como opción de titulación o que no cuenten con el perfil académico que el plan de estudios requiera. Tendrás un máximo de 2 meses para cargar todos estos documentos en el campus virtual.



# 11

## Titulación

Este programa te permite alcanzar la titulación de Maestría en Gestión y Dirección de Centros Veterinarios obteniendo un título universitario válido por la Secretaría de Educación Pública, y si gustas, la Cédula Profesional de la Dirección General de Profesiones.





“

*Supera con éxito este programa y recibe tu titulación universitaria sin desplazamientos ni farragosos trámites”*

Este programa te permite alcanzar el grado de **Maestría en Gestión y Dirección de Centros Veterinarios**, obteniendo un reconocimiento universitario oficial válido tanto en tu país como de modo internacional.

Los títulos de la Universidad TECH están reconocidos por la Secretaría de Educación Pública (SEP). Este plan de estudios se encuentra incorporado al Sistema Educativo Nacional, con fecha 10 FEBRERO de 2023 y número de acuerdo de Registro de Validez Oficial de Estudios (RVOE): 20230345.

Puedes consultar la validez de este programa en el acuerdo de Registro de Validez Oficial de Estudios: **RVOE Maestría en Gestión y Dirección de Centros Veterinarios**

Para más información sobre qué es el RVOE puedes consultar [aquí](#).



Titulación: **Maestría en Gestión y Dirección de Centros Veterinarios**

Nº de RVOE: **20230345**

Fecha de RVOE: **10/02/2023**

Modalidad: **100% en línea**

Duración: **20 meses**

Para recibir el presente título no será necesario realizar ningún trámite. TECH Universidad realizará todas las gestiones oportunas ante las diferentes administraciones públicas en su nombre, para hacerle llegar a su domicilio\*:

- Título de la Maestría
- Certificado total de estudios
- Cédula Profesional

Si requiere que cualquiera de estos documentos le lleguen apostillados a su domicilio, póngase en contacto con su asesor académico.

TECH Universidad se hará cargo de todos los trámites.



\*Apostilla de La Haya. En caso de que el alumno solicite que su título en papel recabe la Apostilla de La Haya, TECH EDUCATION realizará las gestiones oportunas para su obtención, con un coste adicional.

salud futuro  
confianza personas  
educación información tutores  
garantía acreditación enseñanza  
instituciones tecnología aprendizaje  
comunidad compromiso  
atención personalizada innovación  
conocimiento presente calidad  
desarrollo web formación  
aula virtual idiomas

**tech** universidad  
tecnológica

**Maestría  
Gestión y Dirección  
de Centros Veterinarios**

Nº de RVOE: 20230345

Fecha de RVOE: 10/02/2023

Modalidad: 100% en línea

Duración: 20 meses

# Maestría Gestión y Dirección de Centros Veterinarios

Nº de RVOE: 20230345

RVOE

EDUCACIÓN SUPERIOR



tech universidad  
tecnológica