

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/veterinaria/maestria/maestria-gestion-direccion-centros-veterinarios](http://www.techtitute.com/mx/veterinaria/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 es una parte muy relevante en el ámbito de la veterinaria, que no ha recibido la misma dedicación que otras áreas como la médica y la quirúrgica, sufriendo una evolución menor. Esta es la razón por la que actualmente son tan necesarios conocimientos específicos en esta materia y por la que TECH ha diseñado este programa. Con él, busca dotar al alumno de las habilidades y los conocimientos necesarios para que pueda afrontar su labor bajo este perfil, con la máxima eficiencia posible. Y esto, a través de una modalidad 100% online y de un temario que aborda temas como la Responsabilidad Social Empresarial, la Crianza y Venta de Animales de Compañía, la Toma de Decisiones o los Servicios Veterinarios, entre otros.



“

*Conviértete en un Director de Centros Veterinarios de Élite, gracias a los materiales didácticos y las herramientas pedagógicas más completas”*

El ámbito de la veterinaria ha experimentado múltiples cambios a lo largo de su historia, especialmente en los últimos siglos en los que se ha adaptado a múltiples avances, nuevas estructuras y progresos de gran relevancia. Pero su evolución más significativa ha sido en las últimas décadas, en la que el nivel de la praxis médica y la quirúrgica se acerca a la excelencia en muchos sentidos, pero en el que la gestión empresarial no ha llegado a profesionalizarse en la misma proporción.

Este es el motivo por el que TECH ha diseñado una Maestría en Gestión y Dirección de Centros Veterinarios con la que busca capacitar a los alumnos para que puedan llevar a cabo dichas funciones con un conocimiento profundo y una puesta en práctica óptima. Y esto, a través de un amplio temario que aborda profundamente los Productos y Servicios en Centros Veterinarios, la Gestión de Recursos, el Liderazgo y las Habilidades Directivas o los Procesos Productivos, entre otros.

Todo ello, en una cómoda modalidad 100% online que da total libertad al alumno para compaginar sus estudios con sus otras actividades del día a día, sin necesidad de desplazamientos, ni restricciones de ningún tipo. Además, con los contenidos más completos y una gran variedad de actividades prácticas con las que poner a prueba las habilidades adquiridas.

“

*Potencia tu perfil profesional  
y alcanza la excelencia en  
una de las áreas del sector  
veterinario con más futuro”*





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 futuros gestores y directores capaces de desarrollar su labor en cualquier lugar del mundo.

“ *Una oportunidad única de ejercer como director de un centro veterinario y alcanzar tus metas profesionales más altas*”

# 02

## Plan de estudios

Este plan de estudios ha sido diseñado por los especialistas en Gestión y Dirección de Centros Veterinarios que componen el equipo de expertos en la materia de TECH. Han volcado su experiencia y sus conocimientos más especializados en crear unos contenidos completos, actualizados y precisos, que permitirán alcanzar los objetivos finales del alumno, de una forma rápida y eficaz.





“

*Un programa basado en las fuentes más rigurosas y actualizadas, que te permitirá potenciar tu perfil profesional en poco tiempo y sin salir de casa”*

El programa se imparte en un formato 100% online que permite al estudiante elegir cuándo y cómo quiere realizar sus estudios, sin ver interferidas sus otras actividades u obligaciones. De esta forma, a lo largo de los meses que dura la titulación, el alumno vivirá una experiencia única y enriquecedora que se ajustará totalmente a sus necesidades.

Durante los diferentes módulos que componen el temario, el estudiante podrá poner a prueba sus nuevos conocimientos y las habilidades adquiridas, mediante múltiples casos prácticos y simulaciones. Dichos ejercicios se verán complementados con una amplia variedad de materiales multimedia y de las más innovadoras herramientas pedagógicas.



*Aprovecha los materiales didácticos más completos y alcanza la excelencia profesional, gracias a TECH*

<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.

“

*Un programa intensivo y práctico que podrás compaginar con tus otras labores del día a día, sin límites horarios de ningún tipo”*

## 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 You Tube
  - 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

- 101. 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



*Afronta una experiencia académica única, que te aportará el crecimiento profesional y personal que siempre has buscado en el ámbito de la veterinaria”*

# 03

## Objetivos

Esta Maestría en Gestión y Dirección de Centros Veterinarios tiene el objetivo de aportar nuevas habilidades y mejores competencias a los alumnos para que puedan ejercer como Gestores y Directores de Centros Veterinarios, llevando a cabo una labor de la máxima calidad y con la máxima eficiencia. Todo ello, a través de las herramientas más avanzadas en materia de enseñanza y de los materiales más completos y actualizados del mercado académico.







“

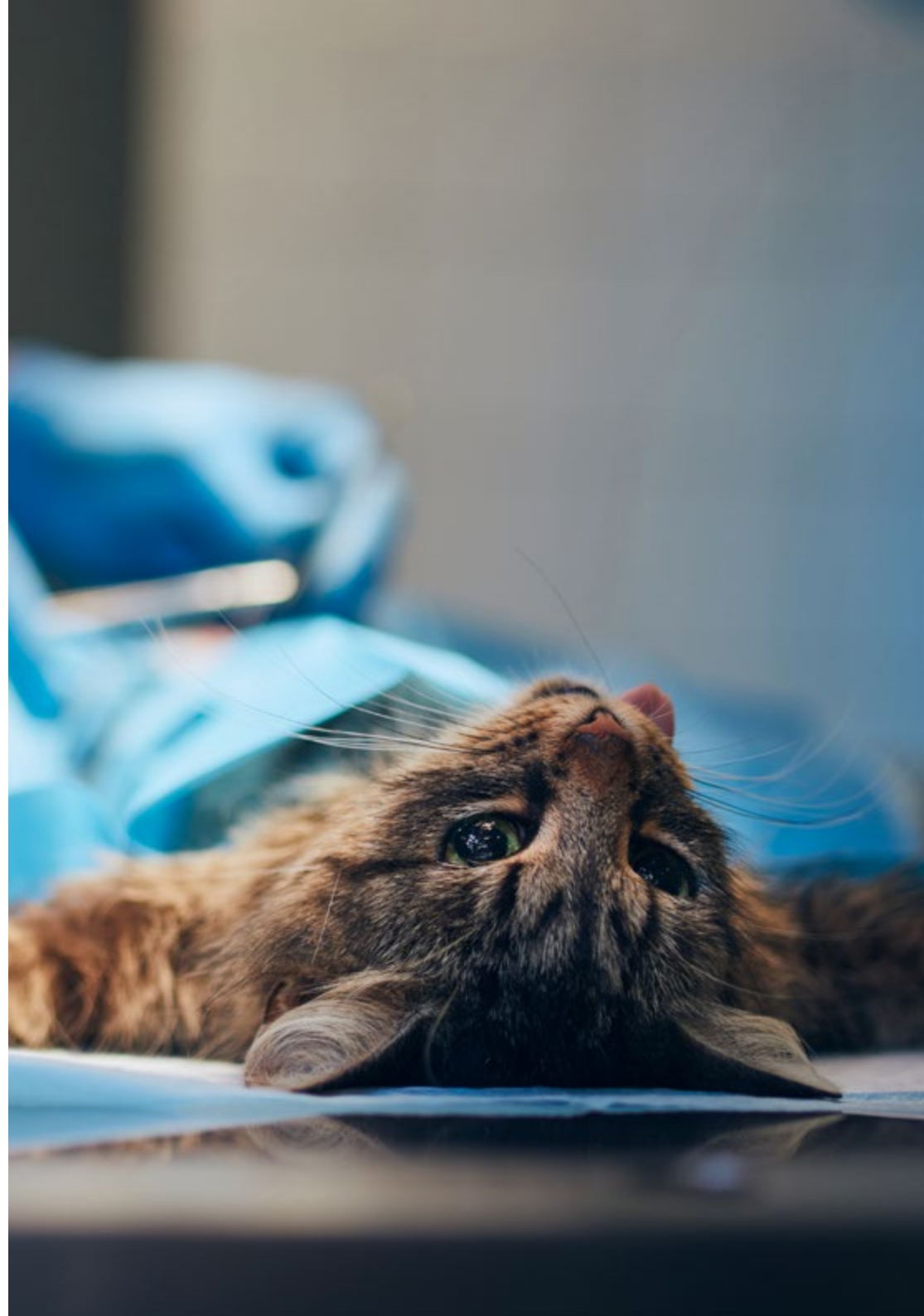
*Conviértete en un profesional de prestigio y alcanza tus metas profesionales y personales más altas, en poco tiempo y con poco esfuerzo”*



## Objetivos generales

---

- ♦ Identificar la complejidad del sector veterinario en el contexto socioeconómico actual
- ♦ Generar conocimiento especializado sobre el sector de los servicios veterinarios: entorno, retos y tendencias
- ♦ Compilar y analizar los campos de innovación del sector veterinario
- ♦ Concretar las necesidades formativas en el sector de los servicios veterinario en un entorno cambiante
- ♦ Establecer una metodología para la elaboración de un Plan de Negocio anual
- ♦ Identificar y analizar los diferentes apartados
- ♦ Analizar las fuentes para la obtención de los datos y la información necesaria para cumplimentar los documentos pertinentes
- ♦ Generar conocimiento especializado para que el/los propietarios de un centro veterinario sean capaces por sí mismos de realizar este documento escrito
- ♦ 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
- ♦ Identificar y evaluar los comportamientos y tendencias de consumo de los clientes de un centro veterinario
- ♦ Compilar los datos necesarios para generar un cuadro de mandos financiero
- ♦ Diseñar, generar e interpretar los resultados de un cuadro de mandos financiero
- ♦ Establecer una metodología eficaz y sistemática para formular una estrategia empresarial dinámica e innovadora en un centro veterinario
- ♦ Proponer herramientas de trabajo útiles y prácticas para la investigación de la innovación



- ♦ Generar conocimiento especializado sobre la innovación como medio de creación de propuesta de valor diferenciada para los usuarios
  - ♦ Desarrollar y proponer un modelo de negocio dinámico que permita que la empresa sea capaz de adaptarse al entorno global cambiante
  - ♦ Analizar y definir los diferentes tipos de clientes/usuarios de un centro veterinario
  - ♦ Identificar y evaluar las habilidades de comunicación necesarias para tener éxito con los clientes
  - ♦ Proponer una metodología para afrontar eficazmente a los clientes con emociones distorsionadas
  - ♦ Desarrollar procesos de fidelización
  - ♦ Examinar las diferentes herramientas de marketing usadas para vender productos y servicios
  - ♦ Reflexionar sobre la obligatoriedad de hacer una comunicación efectiva con los clientes
  - ♦ Establecer a 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
  - ♦ Proponer una metodología para realizar un buen proceso de reclutamiento e integración
  - ♦ Promover y potenciar a aquellos empleados con mayor talento y valor para la empresa
  - ♦ Fundamentar las claves para retener a estos empleados
  - ♦ Desarrollar las habilidades necesarias para ser un buen líder
- ♦ Proponer una metodología para asegurar la eficiencia y eficacia necesaria en un directivo
  - ♦ Promover y potenciar equipos profesionales de alto rendimiento
  - ♦ Capacitar al directivo para afrontar con éxito los conflictos dentro de los equipos profesionales
  - ♦ Examinar y desarrollar los procesos productivos de un centro veterinario
  - ♦ Analizar los procesos existentes e identificar los cuellos de botella
  - ♦ Desarrollar e implantar una gestión empresarial *lean* en un centro veterinario
  - ♦ Generar una cultura de mejora continua de la gestión empresarial
  - ♦ Evaluar las condiciones legislativas a cumplir antes de la apertura al público de un Centro Sanitario Veterinario
  - ♦ 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.
  - ♦ Desarrollar una correcta gestión de las compras y relación con proveedores
  - ♦ Examinar la Ley del Medicamento y establecer la correcta emisión de recetas, así como el control posterior de las mismas
  - ♦ 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

- ♦ Identificar la complejidad del sector veterinario en el contexto socioeconómico actual
- ♦ Determinar las necesidades y las nuevas formas de comunicación e interacción de los clientes y de los trabajadores del sector
- ♦ Establecer estrategias innovadoras para hacer frente a los retos
- ♦ Interpretar de forma apropiada las tendencias y las oportunidades para conseguir planificar y organizar los cambios necesarios para la adaptación

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

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

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

- ♦ Distinguir los conceptos financieros necesarios para dirigir con éxito un centro veterinario
- ♦ Evaluar los comportamientos y tendencias de consumo de los clientes
- ♦ Ser capaz de 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

- ♦ Estimar 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
- ♦ Desarrollar 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
- ♦ Evaluar la calidad de la atención al cliente en diversos establecimientos
- ♦ Diseñar modelos de experiencia del cliente que le permitan alcanzar una mejor experiencia de usuario posible

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

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

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

- ♦ Señalar las claves para la planificación estratégica de la plantilla
- ♦ Definir objetivos y organigramas de la estructura de los recursos humanos de la empresa
- ♦ Desarrollar 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
- ♦ Gestionar 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 empresarial
- ♦ Desarrollar una metodología para implantar eficazmente un modelo de gestión de mejora continua en un centro veterinario

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

- ♦ Reflexionar sobre los diferentes tipos de Sociedades Laborales que existe
- ♦ Evaluar las condiciones legislativas a cumplir antes de la apertura y una vez abierto al público un Centro Sanitario Veterinario
- ♦ Realizar la correcta gestión de las compras y relación con proveedores
- ♦ Desarrollar valores éticos y la responsabilidad profesional de un Veterinario

# 04

## Competencias

Tras superar las evaluaciones de la Maestría en Gestión y Dirección de Centros Veterinarios, el experto habrá desarrollado las habilidades y destrezas necesarias para el ejercicio profesional. Asimismo, también se espera que tenga una visión innovadora del futuro de este campo laboral. Por tanto, este programa es una oportunidad sinigual para todo aquel que quiera adentrarse en esta profesión.

*Te damos +*



“

*Esta Maestría en Gestión y Dirección de Centros Veterinarios te dotará de las habilidades y conocimientos necesarios para poder ejercer tu labor con la máxima eficiencia”*



## Competencias generales

---

- ♦ Gestionar las empresas del sector de la manera más eficaz y eficiente, obteniendo al final los resultados esperados
- ♦ Diseñar, elaborar, implementar, supervisar y mejorar su propio Plan de Negocio







“

*Forma parte de una comunidad exclusiva de profesionales que aspiran a la excelencia académica, para que progrese personal y socialmente en poco tiempo”*

# 05

## ¿Por qué nuestro programa?

Realizar esta Maestría en Gestión y Dirección de Centros Veterinarios es un paso que garantiza el éxito en el ámbito laboral, permitiendo desarrollar las habilidades y competencias necesarias para ejercer esta labor de forma eficaz y precisa. Por ello, supone una oportunidad única de alcanzar las metas profesionales más exigentes, de una forma rápida y que dará lugar a los mejores resultados posibles.



“

*Este programa ofrece los contenidos más prácticos y completos del mercado, dando también la oportunidad de acceder a una gran variedad de material adicional en Gestión y Dirección de Centros Veterinarios”*

01

### Orientación 100% al mercado laboral

---

Con esta Maestría, el estudiante tendrá acceso a los materiales didácticos y las herramientas pedagógicas más completas del mercado. Todo el plan de estudios ha sido concebido con el objetivo de potenciar las habilidades y de aumentar las posibilidades del profesional, para que alcance el éxito laboral.

02

### TECH, la mejor institución

---

La superación de un programa de TECH Universidad tecnológica, supone una apuesta segura y garantiza el éxito a corto plazo en el ámbito profesional y personal. Gracias a su modalidad 100% online, estos contenidos, diseñados por expertos en la materia, permiten asimilar los conceptos esenciales sin la necesidad de que el alumno dedique demasiado tiempo al estudio.

03

### Titulación directa

---

En ningún caso, el estudiante tendrá que superar un Trabajo de Fin de Maestría o un Examen Final para egresar y obtener el título. El alumno siempre tendrá en TECH una vía directa hacia la superación del programa y la 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 Gestión y Dirección de Centros Veterinarios.

05

### Una educación orientada al mundo real

---

TECH Universidad Tecnológica muestra al alumno las últimas tendencias, avances, trucos y estrategias para llevar a cabo su trabajo como Gestor y Director de Centros Veterinarios, con la total capacidad de hacer frente a cualquier situación real o inconveniente que se pueda presentar en el ámbito 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 y de gestión**

---

TECH es consciente de que para ser Director o Gestor de un Centro Veterinario, son necesarios unos conocimientos amplios y unas habilidades específicas en esa materia, por eso se ofrecen los materiales teóricos y prácticos más completos y precisos del mercado académico.

08

### **Especialización integral**

---

En TECH Universidad Tecnológica, el profesional adquirirá una visión global sobre Gestión y Dirección de Centros Veterinarios, que le permitirá llevar a cabo su labor en cualquiera de los sectores de esta área, por disponer de habilidades para superar los objetivos con la máxima eficiencia.

09

### **Formar parte de una comunidad exclusiva**

---

Gracias a sus estudios en TECH, la mejor universidad del mundo, el estudiante podrá formar parte de un destacado grupo de profesionales y tendrá contacto constante con expertos de éxito, docentes cualificados y centros universitarios de prestigio: la Comunidad TECH.

# 06

## Salidas profesionales

El perfil del egresado de la Maestría en Gestión y Dirección de Centros Veterinarios es el de un profesional con competencias y habilidades para dirigir instituciones veterinarias. A lo largo del programa, se convertirá en un director y gestor con una capacidad óptima de adaptación a cualquier tipo de centro y a cualquier rama de esta área.

*Upgrading...*





“

*Conviértete en el líder que siempre deseaste ser y destaca en uno de los sectores con mayor potencial dentro del mercado laboral veterinario”*

## Perfil profesional

El alumno de esta Maestría en Gestión y Dirección de Centros Veterinarios conseguirá alcanzar su máximo potencial y destacar como profesional, pudiendo desempeñar su labor de forma hábil, competente y efectiva. Para ello, contará con los conocimientos específicos y las competencias necesarias para poder ejercer su labor en cualquier tipo de centro o ante cualquier situación en el ámbito veterinario.

Además, este profesional contará con una gran capacidad para mejorar los procesos y las estructuras, así como para implementar mejores estrategias que den como resultado el óptimo rendimiento de un centro veterinario. Todo ello, sabiendo analizar y aprovechar las características del entorno, así como pudiendo obtener soluciones rápidas ante cualquier problema e inconveniente.

## Perfil investigativo

El alumno de esta Maestría en Gestión y Dirección de Centros Veterinarios tendrá la capacidad de analizar, planificar, gestionar y mejorar los procesos de cualquier proyecto de investigación relacionado con este ámbito, así como de potenciar su propio pensamiento crítico y adaptarse a nuevos entornos y a todo tipo de exigencias profesionales.







### Perfil ocupacional y campo de acción

Tras la superación de este programa, el estudiante podrá asumir los diferentes cargos que puedan surgir en torno a su labor de Gestor y Director de Centros Veterinarios. De esta forma estará capacitado para desempeñar los siguientes puestos de trabajo:

- ♦ Propietario de un Centro Veterinario
- ♦ Consultor de Gestión y Dirección de Centros Veterinarios
- ♦ Gerente de una Empresa Veterinaria
- ♦ Director de una Centro Veterinario
- ♦ Subdirector de un Centro Veterinario
- ♦ Inspección de Centros Veterinarios



*Matricúlate ahora y conviértete en un reputado experto en Gestión y Dirección de Centros 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”*

## En TECH empleamos el Método del Caso

Ante una determinada situación, ¿qué debería hacer un profesional? A lo largo del programa, te enfrentarás a múltiples casos clínicos simulados, basados en pacientes reales en los que deberás investigar, establecer hipótesis y, finalmente, resolver la situación. Existe abundante evidencia científica sobre la eficacia del método. Los especialistas aprenden mejor, más rápido y de manera más sostenible en el tiempo.

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



Según el Dr. Gérvas, el caso clínico es la presentación comentada de un paciente, o grupo de pacientes, que se convierte en «caso», en un ejemplo o modelo que ilustra algún componente clínico peculiar, bien por su poder docente, bien por su singularidad o rareza. Es esencial que el caso se apoye en la vida profesional actual, intentando recrear los condicionantes reales en la práctica profesional veterinaria.



“

*¿Sabías que este método fue desarrollado en 1912, en Harvard, para los estudiantes de Derecho? El método del caso consistía en presentarles situaciones complejas reales para que tomaran decisiones y justificasen cómo resolverlas. En 1924 se estableció como método estándar de enseñanza en Harvard”*

#### La eficacia del método se justifica con cuatro logros fundamentales:

1. Los veterinarios que siguen este método no solo consiguen la asimilación de conceptos, sino un desarrollo de su capacidad mental, mediante ejercicios de evaluación de situaciones reales y aplicación de conocimientos.
2. El aprendizaje se concreta de una manera sólida en capacidades prácticas que permiten al alumno una mejor integración en el mundo real.
3. Se consigue una asimilación más sencilla y eficiente de las ideas y conceptos, gracias al planteamiento de situaciones que han surgido de la realidad.
4. La sensación de eficiencia del esfuerzo invertido se convierte en un estímulo muy importante para el veterinario, que se traduce en un interés mayor en los aprendizajes y un incremento del tiempo dedicado a trabajar en el curso.



## Relearning Methodology

TECH potencia el uso del método del caso de Harvard con la mejor metodología de enseñanza 100% online del momento: el Relearning.

Esta universidad es la primera en el mundo que combina el estudio de casos clínicos con un sistema de aprendizaje 100% online basado en la reiteración, que combina un mínimo de 8 elementos diferentes en cada lección, y que suponen una auténtica revolución con respecto al simple estudio y análisis de casos.

*El veterinario aprenderá mediante casos reales y resolución de situaciones complejas en entornos simulados de aprendizaje. Estos simulacros están desarrollados a partir de softwares de última generación que permiten facilitar el aprendizaje inmersivo.*



Situado a la vanguardia pedagógica mundial, el método Relearning ha conseguido mejorar los niveles de satisfacción global de los profesionales que finalizan sus estudios, con respecto a los indicadores de calidad de la mejor universidad online en habla hispana (Universidad de Columbia).

Con esta metodología se han capacitado más de 65.000 veterinarios con un éxito sin precedentes en todas las especialidades clínicas con independencia de la carga en cirugía. Nuestra metodología pedagógica está desarrollada en un entorno de máxima 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 capacitación, desarrollando el espíritu crítico, la defensa de argumentos y el contraste de opiniones: una ecuación directa al éxito.*

En nuestro programa, el aprendizaje no es un proceso lineal, sino que sucede en espiral (aprender, desaprender, olvidar y reaprender). Por eso, se combinan cada uno de estos elementos de forma concéntrica.

La puntuación global que obtiene el sistema de aprendizaje de TECH es de 8.01, con arreglo a los más altos estándares internacionales.



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.



#### Últimas técnicas y procedimientos en vídeo

TECH acerca al alumno las técnicas más novedosas, los últimos avances educativos y al primer plano de la actualidad en técnicas y procedimientos veterinarios. Todo esto, en primera persona, con el máximo rigor, explicado y detallado para contribuir a la asimilación y comprensión del estudiante. Y lo mejor de todo, pudiéndolo ver las veces que quiera.



#### 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".



#### 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.





#### Análisis de casos elaborados y guiados por expertos

El aprendizaje eficaz tiene, necesariamente, que ser contextual. Por eso, TECH presenta los desarrollos de casos reales en los que el experto guiará al alumno a través del desarrollo de la atención y la resolución de las diferentes situaciones: una manera clara y directa de conseguir el grado de comprensión más elevado.



#### 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.



#### 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.



#### Guías rápidas de actuación

TECH ofrece los contenidos más relevantes del curso en forma de fichas o guías rápidas de actuación. Una manera sintética, práctica y eficaz de ayudar al estudiante a progresar en su aprendizaje.



# 09

## Dirección del curso

La dirección y el cuadro docente de esta Maestría en Gestión y Dirección de Centros Veterinarios está compuesta por destacados profesionales que forman parte del equipo de expertos en la materia de TECH. Dichos especialistas, han volcado su experiencia y sus conocimientos más completos en el temario, dando lugar a unos contenidos completos, actualizados y únicos.



“

*Aprende todo lo que necesitas saber sobre Dirección y Gestión de Centros Veterinarios, de la mano de los mejores especialistas en la materia”*

## 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

- ♦ 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 Covas
- ♦ 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 COMUCACION Y ESTRAGIAS 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

**D. 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

**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

**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)

**Dña. Tabares, Nuria**

- ♦ Consultora y Coach Laboral
- ♦ Coordinadora en Clínica Terra Vila-Real
- ♦ Consultora y Coach Ejecutivo en Coaching Ability
- ♦ Directora Técnica de la Clínica Veterinaria Terra San Fernando
- ♦ Coordinadora de Marketing Digital en Asociación Agesvet-EAHA
- ♦ Licenciada en Veterinaria por la Universidad Autónoma de Barcelona
- ♦ Miembro de la Asociación Veterinaria de Fauna Exótica y Salvaje

#### 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





### **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

# 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.

“

*Ingresas 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.



**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