Gestión y Dirección de Clínicas Veterinarias

Gestión y Dirección de Clínicas Veterinarias

Duración: 60 horas

Precio: consultar euros.

Modalidad: e-learning

Metodología:

El Curso será desarrollado con una metodología a Distancia/on line. El sistema de enseñanza a distancia está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales, también se realiza en esta modalidad para permitir el acceso al curso a aquellos alumnos que viven en zonas rurales lejos de los lugares habituales donde suelen realizarse los cursos y que tienen interés en continuar formándose. En este sistema de enseñanza el alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a sus circunstancias personales de tiempo

El alumno dispondrá de un extenso material sobre los aspectos teóricos del Curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado se exigirá un mínimo de 75% del total de las respuestas acertadas.

El Alumno tendrá siempre que quiera a su disposición la atención de los profesionales tutores del curso. Así como consultas telefónicas y a través de la plataforma de teleformación si el curso es on line. Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá del tipo de curso elegido y de las horas del mismo.

© icaformación2025

Profesorado:

Nuestro Centro fundado en 1996 dispone de 1000 m2 dedicados a formación y de 7 campus virtuales.

Tenemos una extensa plantilla de profesores especializados en las diferentes áreas formativas con amplia experiencia docentes: Médicos, Diplomados/as en enfermería, Licenciados/as en psicología, Licencidos/as en odontología, Licenciados/as en Veterinaria, Especialistas en Administración de empresas, Economistas, Ingenieros en informática, Educadodores/as sociales etc…

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas de las siguientes formas:

-Por el aula virtual, si su curso es on line
-Por e-mail
-Por teléfono

Medios y materiales docentes

-Temario desarrollado.

-Pruebas objetivas de autoevaluación y evaluación.

-Consultas y Tutorías personalizadas a través de teléfono, correo, fax, Internet y de la Plataforma propia de Teleformación de la que dispone el Centro.

© icaformación2025

Titulación:

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por correo o mensajería la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Programa del curso:

PARTE 1. GESTIÓN Y DIRECCIÓN DE CLÍNICAS VETERINARIAS

TEMA 1. INTRODUCCIÓN A LA CLÍNICA VETERINARIA

1. Introducción
2. Recursos Humanos en Clínicas Veterinarias
3. Calidad y atención al cliente

TEMA 2. MARKETING Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN CLÍNICAS VETERINARIAS (I)

1. Variables que influyen en la atención al cliente
2. Las necesidades y los gustos del cliente.
3. Dependencia funcional: organigramas e interrelaciones.
4. Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente: naturaleza, efectos.
5. El marketing en la empresa y su relación con el departamento de atención al cliente

TEMA 3. MARKETING Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN CLÍNICAS VETERINARIAS (II)

1. Establecimiento de canales de comunicación con el cliente, tanto presenciales como no presenciales
2. Venta al cliente y servicio post-venta.
3. Elaboración de presupuestos sobre productos o servicios.
4. Fidelización de clientes: elementos y factores que intervienen, estrategias de fidelización, plan de fidelización, quejas y reclamaciones.
5. La comunicación interpersonal: modelo de comunicación interpersonal, expresión verbal, comunicación no verbal, empatía, asertividad.

TEMA 4. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN CLÍNICAS VETERINARIAS

1. Identificación animal y bases de datos
2. Herramientas de gestión de la relación con el cliente: CRM (Customer Relationship Management).
3. Estructura y funciones de una base de datos. 138
4. Tipos de bases de datos
5. Utilización de bases de datos
6. Internet como canal de venta: uso de los principales navegadores
7. Organización de los métodos de búsqueda
8. La relación con el cliente a través de Internet
9. Medios de pago en Internet.

TEMA 5. EXPERTO EN GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL EN CLÍNICAS VETERINARIAS

1. Documentos clínicos
2. Documentos no clínicos, formularios, hoja de reclamaciones, pasaporte europeo, cartilla sanitaria.
3. Documentación legal
4. Gestión básica fiscal y contable en centros veterinarios
5. Elaboración de albaranes, facturas y fichas de almacén.
6. Herramientas informáticas para la gestión del almacén
7. Aspectos legales de aplicación profesional en centros veterinarios. Legislación vigente aplicada al ámbito de esta actividad. Funciones del responsable del centro

© icaformación2025

TEMA 6. CARACTERÍSTICAS Y DOTACIÓN MATERIAL DE UNA CONSULTA VETERINARIA

1. Instrumental básico de consulta
2. Instrumental de exploración del animal

PARTE 2. GESTIÓN LABORAL Y DE RECURSOS HUMANOS

1. MÓDULO 1. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DE CLÍNICAS

TEMA 1. PLANIFICACIÓN DE PLANTILLAS

1. Introducción
2. Concepto de planificación de Recursos Humanos
3. Importancia de la planificación de los Recursos Humanos: ventajas y desventajas
4. Objetivos de la planificación de Recursos Humanos
5. Requisitos previos a la planificación de Recursos Humanos
6. El caso especial de las Pymes
7. Modelos de planificación de los Recursos Humanos

TEMA 2. LA GESTIÓN DE RRHH EN LA ORGANIZACIÓN. GESTIÓN POR COMPETENCIAS

1. Formación en la empresa. Desarrollo del talento
2. Marketing de la formación

TEMA 3. COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

1. Introducción
2. Comunicación interna
3. Herramientas de comunicación
4. Plan de comunicación interna
5. La comunicación externa
6. Cultura empresarial o corporativa
7. Clima laboral
8. Motivación y satisfacción en el trabajo

9. MÓDULO 2. GESTIÓN LABORAL DE CLÍNICAS

TEMA 4. CONTRATOS I. LA RELACIÓN LABORAL

1. El contrato de trabajo
2. Tiempo de trabajo

TEMA 5. CONTRATOS II. MODALIDADES DE CONTRATACIÓN

1. Tipologías y modalidades de contrato de trabajo
2. Modificaciones sustanciales del contrato de trabajo
3. Ineficacia, suspensión y extinción del contrato de trabajo

TEMA 6. LA SEGURIDAD SOCIAL

1. Introducción. El sistema de la Seguridad Social
2. Regímenes de la Seguridad Social
3. Altas y bajas

TEMA 7. GESTIÓN DE NÓMINAS

1. El salario
2. Cotización a la Seguridad Social
3. Retención del IRPF

PARTE 3. GESTIÓN CONTABLE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS

1. MÓDULO 1. GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA DE CLÍNICAS

TEMA 1. EL MÉTODO CONTABLE

1. Concepto
2. Partida doble (dualidad)
3. Valoración
4. Registro contable
5. Los estados contables
6. El patrimonio

TEMA 2. DESARROLLO DEL CICLO CONTABLE

© icaformación2025

1. Observaciones previas
2. Apertura de la contabilidad
3. Registro de las operaciones del ejercicio
4. Ajustes previos a la determinación del resultado
5. Balance de comprobación de sumas y saldos
6. Cálculo del resultado
7. Cierre de la contabilidad
8. Cuentas anuales
9. Distribución del resultado

TEMA 3. MARCO CONCEPTUAL DE CONTABILIDAD

1. Introducción
2. Principios contables
3. Criterios de valoración

TEMA 4. GESTIÓN CONTABLE DE GASTOS E INGRESOS

1. Concepto de pagos y cobros
2. Concepto de gastos e ingresos
3. Clasificación
4. Registro contable de estas partidas y determinación del resultado contable
5. Registro y valoración de los gastos
6. Valoración de los ingresos

TEMA 5. GESTIÓN CONTABLE DE INMOVILIZADO. APLICACIÓN PRÁCTICA

1. El inmovilizado: concepto y clases
2. Inmovilizado material
3. Inmovilizado intangible
4. Registro contable
5. Correcciones valorativas

TEMA 6. GESTIÓN CONTABLE DE OPERACIONES DE TRÁFICO. APLICACIÓN PRÁCTICA

1. Introducción
2. Préstamos y partidas a cobrar: clientes y deudores
3. Pasivos financieros
4. Débitos por operaciones no comerciales
5. **MÓDULO 2. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN CLÍNICAS**

TEMA 7. CONCEPTOS BÁSICOS EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

1. Introducción
2. El trabajo
3. La salud
4. Efectos en la productividad de las condiciones de trabajo y salud
5. La calidad

TEMA 8. LOS RIESGOS PROFESIONALES ASOCIADOS A CLÍNICAS, CENTROS MÉDICOS Y HOSPITALES

1. Introducción
2. Riesgos ligados a las condiciones de seguridad
3. Riesgos higiénicos
4. Riesgos ergonómicos
5. Absentismo, rotación y riesgos psicosociales asociados al sector
6. El acoso psicológico en el trabajo
7. El estrés laboral

PARTE 4. SOFTWARE DE GESTIÓN DE CLÍNICAS VETERINARIAS