



**SPANISH VETERINARY SCHOOL**

*Formación en Veterinaria Online*

***Veterinaria***

**DIRECCIÓN VETERINARIA**

***INCLUYE: DIRECCIÓN Y GESTIÓN EMPRESARIAL  
Y DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE CENTROS VETERINARIOS***

**600 H. LECTIVAS**

**300 H. PRÁCTICAS**



SPANISH TRAINING SCHOOL

*formación a distancia*

*Dedes el Aula de Veterinaria  
de Spanish Training School,  
queremos ayudarte a alcanzar tus metas,  
a que avances y no te quedes atrás.*

*Te presentamos nuestra formación Veterinaria  
una formación amplia y de calidad,  
y un sistema de aprendizaje a tu medida.*

*Vas a tener libros físicos y aula virtual, con el temario,  
ejercicios y con los tutores pendientes de ti,  
para resolverte cualquier duda que te pueda surgir  
y para ayudarte en tu proceso formativo.*

*Nuestra formación Veterinaria,  
está totalmente actualizada por nuestro equipo docente y  
de expertos, y te permitirá alcanzar  
un grado de especialización importante.*

*Y además,  
te ofrecemos la posibilidad de que pongas en práctica  
todo aquello que has aprendido,  
a través de 300 horas de práctica  
en una de las más de 1500 empresas  
con las que colaboramos en la formación de nuestros alumnos.*

***Es una formación pensada para ti.  
¡tu éxito es el nuestro!***



# ***Dirección y Gestión Empresarial + Dirección Centros Veterinarios***

*El pack formativo de dirección de centros veterinarios  
se desarrolla en dos bloques diferentes.*

*Estos se componen en un total de 21 temas.*

*En este material didáctico se podrá estudiar todo  
lo relacionado con la clínica veterinaria,  
desde la atención al cliente  
hasta el instrumental clínico.*

*Por otro lado,  
en el contenido se podrá ver cómo llevar a cabo  
la dirección y gestión de un centro veterinario.*



# Metodología

*En nuestros cursos online de formación Técnica dispondrás de un aula de presencia-virtual con...*

**Temario en formato electrónico,**  
*permanentemente actualizado y que responde a todas y cada una de las cuestiones objeto de estudio.*

**Contenido Interactivo,**  
*que te facilitará la lectura y comprensión del tema de una forma más pedagógica.*

**Esquemas, resúmenes y presentaciones**  
*que te ayudarán a estructurar todos los conocimientos adquiridos.*

**Correo electrónico,**  
*para comunicarte con tu orientador y los profesores especialistas en cada una de las materias, permitiendo la resolución de cualquier duda en un plazo máximo de 48 horas.*

*Y algo muy importante... un **apoyo constante de tu tutor**, para que nunca te olvides de tus objetivos.*

*Porque, una mala preparación un temario desactualizado, el no entender un tema o un NO seguimiento por parte del tutor, son sinónimo de fracaso.*

*Y desde Spanish Training School, no lo vamos a permitir.*

**¡Caminamos juntos hacia tu éxito personal!**



# **Temario**

## **LA EMPRESA**

*Introducción*

*Concepto de empresa*

*Características de la empresa*

*Elementos de la empresa*

*Funciones de la empresa*

*Tipos de empresa*

*Según las relaciones con las otras empresas y con los clientes*

*Según el sector de la actividad*

*Según la forma jurídica*

*Según su tamaño*

*Según su ámbito de actuación*

*Según la cuota de mercado que poseen las empresas*

*El plan de empresa*

*Características del Plan de Empresa*

*Contenido del Plan de Empresa*

*Tipos de Plan de Empresa*

*Consejos para elaborar un plan de empresa*

*Forma jurídica de la empresa*

*El organigrama empresarial*

*Funciones del organigrama*

*Ventajas*

*Desventajas*

*Tipos de organigrama*

*Clasificación de un organigrama*

*La imagen corporativa*

## **ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL**

*Organización interna de la empresa*

*Organización formal e informal*

*Estructura organizacional*

*Tipos de estructura organizacional*

*Organización*

*Organización funcional*

*Organización departamental*

*Organización geográfica*

*Ergonomía del puesto de trabajo*

*El estrés laboral*

*¿Cómo se produce el estrés laboral?*

*Consecuencias del estrés laboral*

*Prevenir el estrés laboral*

*Gestión del tiempo en la empresa*

*Ventajas de la Gestión del Tiempo*





# **Temario**

## **LA FIGURA DEL DIRECTOR**

*Introducción*

*Perfil del director*

*Los sistemas de dirección*

*El individuo en la organización. La dirección del comportamiento humano*

*Funciones del director*

*Competencias de un director*

*Habilidades directivas*

*Niveles de dirección en la empresa*

*La agenda del director general*

*Tipos de agenda*

*Herramientas de organización*

## **LA COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA**

*Sistemas de información empresarial*

*¿Qué es un sistema de información?*

*La información como recurso de las empresas*

*Importancia de los sistemas de información*

*Una sociedad de información global*

*El proceso de comunicación*

*Las funciones de la comunicación*

*Elementos básicos de la comunicación*

*Tipos de comunicación*

*Barreras en el proceso de la comunicación*

*¿Cómo mejorar las barreras de comunicación?*

*Los medios de comunicación*

*Objetivos de los medios de comunicación*

*Clasificación de los medios de comunicación*

*La comunicación virtual*

*Objetivos*

*Tipos*

*Motivación y Liderazgo*

*La motivación en el trabajo*

*Principales teorías sobre la motivación*



# *Temario*

*Liderazgo en la empresa  
El poder  
Tipos de poder  
Empowerment en la empresa*

## ***TÉCNICAS DE ATENCIÓN Y VENTA AL CLIENTE***

*Variables que influyen en la atención al cliente  
El producto  
Definición del producto  
Tipo de atributos que integran un producto*

*La distribución  
El merchandising  
Las decisiones sobre precios  
Los factores condicionantes de la decisión de fijación de precios  
Estrategia de precios de penetración  
Estrategia de precios máximos  
Estrategia de precios de compromiso  
Estrategia en función de la competencia*

*Las necesidades y los gustos del cliente  
Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente: naturaleza, efectos  
Tareas y funciones del director respecto a la atención al cliente  
El marketing en la empresa y su relación con el departamento de atención al cliente  
Concepto de Marketing Relacional  
Objetivos del Marketing Relacional*

*Establecimiento de canales de comunicación con el cliente, tanto presenciales como no presenciales  
Venta al cliente y servicio post-venta  
Como captar la atención  
Argumentación  
Contra objeciones  
Demostración  
Negociación  
Técnicas y tipos de cierre*

*Servicio post-venta  
Tipos de clientes*



# Temario

*Elaboración de presupuestos sobre productos o servicios*  
*Fidelización de clientes: elementos y factores que intervienen, estrategias de fidelización, plan de fidelización, quejas y reclamaciones*  
*Fidelización de clientes*  
*Directrices en el tratamiento de quejas y objeciones*

## **DESARROLLO DE LOS RECURSOS HUMANOS**

*Departamento de los Recursos Humanos: proceso de desarrollo*  
*Gestión del desarrollo*  
*Planes de carrera y promoción interna*  
*Procesos de Promoción y Carrera*  
*Como crear un plan de carrera*  
*Estrategias para elaborar un plan de carrera*  
  
*Importancia de la promoción interna*

## **RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL**

*Introducción*  
*Reclutamiento de personal*  
*Definición*  
*Proceso de reclutamiento*  
*Entorno de reclutamiento*  
*Tipos de reclutamiento*  
*Límites y desafíos del reclutamiento*  
  
*Selección de personal*  
*Procesos de selección*  
*Tipos de pruebas en el proceso de selección*  
*Selección de personal a través de Internet*

## **PLANTILLAS DE TRABAJO**

*Concepto*  
*Objetivos de la planificación de plantillas*  
*Requisitos previos a la planificación*  
*Como planificar plantillas: fases*  
*Modelos de planificación*  
*La planificación estratégica*  
*La planificación de efectivos*  
*Planificación de carreras*





# Temario

## **GESTIÓN POR COMPETENCIAS**

*La gestión por competencias  
Concepto de competencia. Su necesidad  
Objetivos de un sistema de competencias  
Tipos de competencias  
La implantación de un sistema de competencias  
Evaluación de competencias: feedback 360°  
Beneficios de la gestión por competencias*

## **PLAN DE FORMACIÓN: ESTRATEGIA DE DESARROLLO EMPRESARIAL**

*¿Qué es y para qué sirve un plan de formación?  
La formación como opción estratégica  
La estructura básica de un plan de formación  
Detectar las necesidades de la empresa  
Criterios para planificar  
Fases de la elaboración  
Comunicar el plan  
Líneas de ejecución  
Evaluación del plan de formación  
  
Elaboración del plan de formación  
Análisis de la situación de partida  
Diseño del plan de formación  
Gestión e impartición de la formación  
Evaluación de resultados  
Resultado final y seguimiento  
Importancia de la formación en el trabajo*

## **PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

*Introducción  
La prevención de riesgos laborales  
Actuaciones del empresario en materia de prevención de riesgos laborales  
Organización de recursos para actividades preventivas  
  
Actuaciones de los trabajadores en la prevención de riesgos laborales  
Comisión Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo  
Gestión eficaz de la Prevención de Riesgos Laborales*



# **Temario**

## **EL CONTRATO DE TRABAJO**

*Concepto y características del contrato de trabajo*

*Elementos del contrato de trabajo*

*Los sujetos del contrato de trabajo*

*Derechos y obligaciones*

*Aspectos básicos del contrato de trabajo*

*Forma*

*Periodo de prueba*

*Información a los trabajadores*

*La jornada de trabajo*

*El descanso*

*Las horas extraordinarias*

*Las horas complementarias*

*Las vacaciones*

*Las fiestas laborales*

*Los permisos retribuidos*

*La movilidad funcional*

*Obligaciones de la empresa en relación a la contratación*

*Comunicación por medio telemático: contrat@*

*Los contratos de trabajo: modalidades e incentivos*

*Contrato indefinido*

*Contratos temporales*

*Contratos para la formación y el aprendizaje*

*Contratos en prácticas*

*Contratos para personas con discapacidad*

*Transformación en indefinidos de los contratos en prácticas, de relevo*

*y de sustitución por anticipación de la edad de jubilación*

*Otras formas de prestación del trabajo asalariado*

*Modificaciones sustanciales del contrato de trabajo*

## **SUSPENSIÓN DEL CONTRATO**

*Suspensión del contrato de trabajo*

*Excedencias*

*Suspensión del contrato de trabajo o reducción de jornada por cau-*

*sas económicas, técnicas, organizativas, de producción o derivadas*

*de fuerza mayor*

*Extinción del contrato de trabajo*

*Mutuo acuerdo*

*Causas consignadas válidamente en el contrato*

*Expiración del período contratado o realización de la obra o servicio*

*objeto del contrato*



# *Temario*

*Muerte, jubilación o extinción de la personalidad jurídica del contratante*

*Dimisión del trabajador*

*Muerte, incapacidad permanente total, absoluta o gran invalidez del trabajador*

*Jubilación del trabajador*

*Fuerza mayor*

*Despido colectivo fundado en causas económicas, técnicas, organizativas o de producción*

*Voluntad del trabajador con causa justificada*

*Causas objetivas legalmente procedentes*

*Despido disciplinario*

*La regulación de empleo*

*El procedimiento de despido colectivo*

*El procedimiento de suspensión de contratos de trabajo o reducción de jornada por causas económicas, técnicas, organizativas o de producción*

*El procedimiento de extinción y suspensión de contratos de trabajo y reducción de jornada por existencia de fuerza mayor*

*El finiquito*

*¿Qué tiene que contener el finiquito?*

*Acuerdos interprofesionales*

*Pacto colectivo extra-estatutario*

*Convenios colectivos*

*Comisión Consultiva Nacional de Convenios Colectivos*

*Ordenanzas Laborales y Reglamentaciones de Trabajo*

*Representación de los trabajadores en la empresa*

*El conflicto colectivo*

*Clases de conflicto colectivo*

*La huelga*

*Efectos*

*El cierre patronal*

*Actuaciones*

*Efectos*

*Procedimiento Judicial de Solución de Conflictos Colectivos*



# **Temario**

*Procedimiento Administrativo de Conflicto Colectivo  
Los acuerdos de solución extrajudicial de conflictos  
Acuerdos interprofesionales Autonómicos sobre solución extrajudicial  
de conflictos*

*Actuación de la Inspección de Trabajo*

## **GESTIÓN DE NÓMINAS Y COTIZACIONES A LA SEGURIDAD SOCIAL**

*El sistema de la Seguridad Social  
Regímenes que integran la Seguridad Social  
La gestión de la Seguridad Social  
Obligaciones de la empresa con la Seguridad Social  
Acción protectora de la Seguridad Social  
Prestaciones de la Seguridad Social*

*El salario  
El salario mínimo interprofesional  
Garantía del salario*

*Retenciones por IRPF  
Procedimiento para el cálculo de la retención  
Regulación del tipo de retención  
Cálculo de las retenciones a cuenta del IRPF vía Internet*

## **DERECHO EMPRESARIAL**

*Obligaciones fiscales de la empresa  
Obligaciones de carácter general  
Obligaciones fiscales por Tipo de Empresa  
Obligaciones fiscales del autónomo*

*Gestión Tributaria  
Funciones de la LGT (Ley General Tributaria)  
Fases del procedimiento de gestión tributaria*

## **TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

*La función Administrativa  
Definición  
Objetivos*

*Documentos Mercantiles  
Clases de Documentos Mercantiles*



# *Temario*

*Documentos Mercantiles Negociables*  
*Letras de Cambio*  
*El Pagaré*  
*El Cheque*

*Documentos Mercantiles no Negociables*  
*El Recibo*  
*La Factura*  
*El Vale*  
*Las Notas de Remisión*  
*Notas de Abono*  
*Notas de Crédito*

*Gestión Administrativa de la Tesorería*  
*Gestión y Planificación de la Tesorería*  
*Errores en la Gestión de Tesorería*

*Organización del Trabajo Contable*  
*Libros Contables Obligatorios y Auxiliares*  
*El Libro Auxiliar de Caja*  
*El Libro Auxiliar de Bancos*  
*Los libros auxiliares de clientes y proveedores*  
*Otros libros auxiliares*

*Principios y Conceptos Contables*  
*Principios contables*  
*Criterios de valoración*

*Análisis del patrimonio empresarial y sus necesidades*  
*Análisis de la estructura económica*  
*Análisis de la estructura financiera*

*Contabilidad General*  
*Los libros de contabilidad*  
*El Libro diario*  
*El Libro mayor*  
*El libro inventario y cuentas anuales*  
*Las cuentas. La teoría del cargo y del abono*  
*Cuadro de cuentas*  
*Gastos e ingresos de explotación*  
*Gastos e ingresos financieros*  
*Subvenciones, donaciones y legados*





# ***Temario***

*Gastos e ingresos excepcionales  
Gastos de personal  
Impuestos directos e indirectos*

*Las cuentas anuales  
Modelos y normas generales para su elaboración  
Balance  
Memoria  
Cuentas de pérdidas y ganancias  
Estado de flujos de efectivo  
Estado de cambios en el patrimonio neto*

**ANEXOS  
SUPUESTOS PRÁCTICOS**



# *Temario*

*Gastos e ingresos excepcionales  
Gastos de personal  
Impuestos directos e indirectos*

*Las cuentas anuales  
Modelos y normas generales para su elaboración  
Balance  
Memoria  
Cuentas de pérdidas y ganancias  
Estado de flujos de efectivo  
Estado de cambios en el patrimonio neto*

**ANEXOS  
SUPUESTOS PRÁCTICOS**



# **Temario**

## **BLOQUE II. DIRECCIÓN DE CENTROS VETERINARIOS**

### **TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

- Identificación animal y bases de datos*
  - El chip de identificación*
- Herramientas de gestión de la relación con el cliente: CRM (Customer Relationship Management)*
  - CRM (Customer Relationship Management)*
- Estructura y funciones de una base de datos*
  - Estructura de una base de datos*
    - Tipos de base de datos*
  - Utilización de bases de datos*
- Internet como canal de venta: uso de los principales navegadores*
  - Comercio electrónico*
- La relación con el cliente a través de Internet*
  - Medios de pago en Internet*

## **ATENCIÓN AL CLIENTE Y GESTIÓN DE DOCUMENTOS**

- Introducción*
- Comunicación en el centro veterinario*
  - Documentos clínicos*
    - Pasaporte Europeo*
    - Cartilla Sanitaria*
    - Receta médica*
  - Historia clínica de la mascota*
    - Gestión de la historia clínica*
    - Archivo de la historia clínica*
      - Codificación*
- Operaciones básicas de cobro y pago*

## **CENTROS VETERINARIOS Y EQUIPO PROFESIONAL**

- Introducción*
  - El centro veterinario*
  - Los servicios veterinarios*
- Figuras principales en el ámbito veterinario*
  - Figura del veterinario*
  - Figura del auxiliar de clínica veterinaria*
  - Otros profesionales de la veterinaria*
- Relaciones del equipo veterinario*
  - Aspectos éticos*



# ***Temario***

## **INSTRUMENTAL CLÍNICO**

*Instrumental básico de consulta  
Instrumental de exploración del animal  
Instrumentos dentales  
Otros utensilios*

## **ERGONOMÍA VETERINARIA**

*Introducción  
Conceptualización de ergonomía  
Aspectos básicos de ergonomía en veterinaria  
Riesgos  
Vigilancia*

## **GLOSARIO SUPUESTOS PRÁCTICOS**



# Plan de Estudios

## Al matricularte

Vas a recibir el primer módulo formativo en papel y acceso al Campus de:

**Dirección y Gestión de Empresas**

Se pondrá en contacto contigo el Orientador académico y tutor especializado

**6 meses** (máximo para hacer el módulo)

Una vez superado el primer módulo, vas a recibir el segundo\* y acceso al Campus de:

**Dirección y Gestión de Centros Veterinarios**

Se pondrá en contacto contigo el Orientador académico y tutor especializado

**6 meses** (máximo para hacer el módulo)

Una vez superado el segundo módulo, vas a recibir\* el:

**Diploma Acreditativo de:**

**Dirección y Gestión de Empresas con Especialidad en Centros Veterinarios**

Y se pondrá en contacto contigo: El Departamento de Prácticas.

**300 Horas** (máximo y no obligatorias)

**\*Antes de mandar el segundo Módulo hay que tener cubiertas mínimo 3 cuotas.**

**\*Antes de mandar el Diploma y empezar las prácticas hay que tener cubiertos la totalidad de los pagos.**

**Si quieres avanzar más rápido y terminar el curso antes, puedes avanzar cuotas o pagar la totalidad a través de Transferencia Bancaria**





*Veterinaria*

## **DIRECCIÓN VETERINARIA**

*Orientador Académico*  
*Aula Virtual*  
*Contenido Interactivo Multimedia*  
*Temario Digital Actualizado*  
*Temario Papel Actualizado*  
*Seguimiento y apoyo al alumno*  
*Esquemas, resúmenes, presentaciones y ejercicios supuestos*  
*Resolución de dudas*  
*Tutor y profesores*  
*600 horas de formación.*  
*300 horas de prácticas*  
*Diploma Certificativo*

**PRECIO TOTAL DE LA PREPARACIÓN 1.225€**

*La formación tiene una duración de 12 meses.*

*Formas de pago:*

*Al contado mediante tarjeta (BECA 100€)*  
**Precio: 1.125€**

*Al contado mediante Transferencia o Ingreso (BECA 200€)*  
**Precio: 1.025€**

*Fraccionado en 9*  
**Primer pago en el momento de la matriculación: 425€**  
*(mediante transferencia bancaria, ingreso o tarjeta)*  
**8 cuotas de 100€**  
*(mediante domiciliación bancaria)*





***Para más información:***

***Web: [www.spanishtrainingschool.com](http://www.spanishtrainingschool.com)***

***E-mail: [info@spanishtrainingschool.com](mailto:info@spanishtrainingschool.com)***

***Teléfono: 665.640.238***



**SPANISH TRAINING SCHOOL**  
*formación a distancia*



**SPANISH TRAINING SCHOOL**

*formación a distancia*