



# Curso de **Gestión de Clínicas Veterinarias**

*Programa 100% online con Webinars Live*





# GESTIÓN DE CLÍNICAS VETERINARIAS



# VMA

**El curso de Gestión de Clínicas Veterinaria de VMA cambiará para siempre tu visión y tus capacidades para liderar la gestión empresarial de una clínica veterinaria. Contiene herramientas prácticas fundamentales en la gestión financiera, en el liderazgo de equipos, en la comunicación con los clientes... De la mano de dos de los autores y consultores con más experiencia global en la materia.**

La veterinaria es uno de los campos profesionales más reconfortantes y admirados, sin embargo, su actividad diaria ha experimentado cambios profundos en los últimos años. Las competencias que se demandan son cada vez más diversas y complejas, y a los profesionales se les exige con mayor rotundidad la responsabilidad de ofrecer excelencia médica a sus pacientes, calidad humana a sus clientes y seriedad económica a su empresa.

En este contexto, ya que la mayoría de las titulaciones académicas y programas formativos relacionados con este ámbito siguen sin proporcionar la formación adecuada en cuanto a aptitudes financieras o empresariales, esta carencia educativa se hace más evidente. Este curso se propone contribuir a solventarla y forjar perfiles a la altura de las expectativas descritas.

# Objetivos

## Al finalizar este curso el alumno será capaz de:

- ✓ Comprender las ventajas y desventajas de ser el dueño de una clínica veterinaria
- ✓ Reflexionar sobre la importancia del dinero en cada fase de la carrera profesional del veterinario
- ✓ Aprender a hacer un auto-análisis de ventajas, debilidades, amenazas y oportunidades
- ✓ Reconocer los elementos claves de la confianza para un veterinario
- ✓ Prepararse de forma adecuada para hacer una “entrevista de selección 10”
- ✓ Conocer las claves para empezar con éxito en los primeros 30 días en la clínica
- ✓ Familiarizarse con el cálculo e interpretación de algunos indicadores clave de una clínica
- ✓ Aprender a calcular los precios de un servicio veterinario
- ✓ Analizar económicamente una inversión en un equipamiento veterinario
- ✓ Comprender y trabajar los conceptos de captación, retención y pérdida de clientes en la clínica
- ✓ Cómo realizar encuestas de satisfacción y aprender a implementarlas e interpretarlas
- ✓ Evitar los errores más frecuentes a la hora de comunicarse con el cliente en consulta
- ✓ Conocer los 7 pasos para una Consulta perfecta de la Guía Calgary Cambridge
- ✓ Cómo manejar una queja para convertir un cliente hostil en un fan de la clínica
- ✓ Calcular y entender a relación entre lo que genera un empleado para su clínica y lo que puede llegar a cobrar
- ✓ Entender los incentivos económicos y su aplicación en la clínica veterinaria: ¿Realmente funcionan?
- ✓ Aprender a usar el storytelling para comunicarse con más impacto en la clínica
- ✓ Iniciar a usar el Visual Thinking para reforzar cualquier mensaje con la ayuda de imágenes simples
- ✓ Descubrir el poder de los momentos y cómo crear momentos inolvidables en la clínica
- ✓ Aprender a mirar el concepto de la generosidad y el propósito como un catalizador de éxito

## El curso “Gestión de Clínicas Veterinarias” de VMA Academia se dirige a:

El joven veterinario (recién iniciado en su carrera o incluso estudiante de últimos años de universidad) que persigue:

1. Completar su formación clínica con una valiosa dosis de conocimientos de gestión empresarial
2. Mejorar su empleabilidad y su atractivo en el mercado laboral. Un perfil mixto clínica/gestión muy escaso y altamente valorado en el mercado
3. Arrancar con seguridad y buen pie sus primeros pasos profesionales, en sus primeros pasos profesionales, tanto ante sus clientes y compañeros, como antes sus jefes

El joven profesional (hasta de 10 años de experiencia profesional) que desea:

1. Adquirir perspectiva y herramientas para acertar en las decisiones clave para su carrera profesional (tener clínica propia, ser especialista, hacer gestión, integrarse en un grupo...)
2. Prepararse para un salto decisivo en su carrera profesional (asumir responsabilidades de gestión, emprender con su propia clínica, hacerla crecer...)
3. Aprender el secreto que distingue a un veterinario de un empresario veterinario: crear y liderar equipos

El veterinario experimentado (más de 10 años de experiencia) que espera:

1. Alcanzar por fin el control económico y organizativo de su clínica, en lugar de ser controlado por su clínica
2. Capacitarse (personalmente y/o también a alguna persona clave de su equipo) para gestionar su clínica como una empresa
3. Entender y poder ayudar a los jóvenes veterinarios de su equipo a alcanzar una mejor madurez profesional

Cualquier veterinario -con independencia de su edad o años de experiencia- que quiera aprender a:

1. Controlar adecuadamente sus finanzas
2. Crear un buen equipo y disfrutar de un ambiente de trabajo sano, sincero y feliz
3. Comunicarse en consulta de forma efectiva con sus clientes

## Instructor



### Pere Mercader

**Pere es un veterinario que piensa y se comporta como un economista. Su visión profesional se basa en ayudar a los veterinarios a tener el éxito financiero que les permita disfrutar de un mejor equilibrio entre trabajo y vida.**

Entre los principales logros profesionales de Pere, se incluyen la realización de diversos estudios de investigación sobre rentabilidad y precios en clínicas veterinarias, conferencias y consultorías sobre gestión en más de 35 países de Europa, Asia, América y África. Es autor del libro *Business Solutions for Veterinary Practices*, publicado en español, inglés, chino e italiano.

En 2007 cofundó VMS (Veterinary Management Studies), una compañía de inteligencia empresarial que ofrece servicios de benchmarking a más de 800 centros veterinarios en España, calculando una amplia gama de indicadores empresariales.

En cuanto a sus afiliaciones profesionales, Pere es cofundador y miembro de la Asociación Española de Gestión de la Práctica Veterinaria (AGESVET) y antiguo miembro de AVPMCA/Vet Partners (American Veterinary Practice Management and Consultants Association).

## Instructor



### Miguel Ángel Díaz

**Después de dirigir su propio hospital veterinario durante más de 25 años, Miguel Ángel Díaz fundó la empresa New Way Coaching ([www.newwaycoaching.es](http://www.newwaycoaching.es)). Es coach certificado por el International Coaching Community y el Center for Executive Coaching de EE. UU.**

Ofrece servicios de coaching a profesionales veterinarios en liderazgo y comunicación y viaja por todo el mundo difundiendo su mensaje: “con una actitud positiva, compromiso, las herramientas correctas y el entrenamiento necesario para usarlas, es posible disfrutar del privilegio de dirigir una clínica propia”.

Es conferenciante internacional de TED Talks. Ha dado charlas en países como Rusia, Polonia, Italia, Francia, Portugal, Grecia, Chile, Malasia, Filipinas, Turquía, India y España.

Miguel es autor del libro 7 Claves para dirigir con éxito una clínica veterinaria, editado en más de 12 países en inglés, polaco, chino e italiano. Asimismo, ha publicado diversos artículos sobre motivación, liderazgo, formación de equipos y comunicación efectiva.

### Metodología y evaluación

El programa es completamente online combinando la comodidad de un campus virtual con la experiencia de webinar semanales en directo con los profesores y resto de compañeros.

Los contenidos se imparten desde la nutrida trayectoria de nuestros instructores y sus amplios conocimientos pedagógicos.

A través del campus virtual, tendrás acceso a todos los materiales del programa, podrás relacionarte con tu mentor y tus compañeros y, además, podrás trabajar con recursos externos que completarán tu experiencia de aprendizaje:

- Sesiones online en directo
- Test de autoevaluación
- Casos reales de negocio
- Actividades prácticas
- Actividades en grupo
- Foros de debate guiados
- Test de repaso
- Casos de estudio y actividades en vídeo
- Recursos adicionales y lecturas complementarias

El programa propone distintas actividades a lo largo de las 10 semanas. El resultado de algunas de ellas se tendrá en cuenta en la evaluación final, otras están dedicadas exclusivamente a la autoevaluación y reflexión personal.



# Programa del curso

Módulo 1:

## **LAS DECISIONES CLAVE QUE MARCARÁN MI CARRERA COMO VETERINARIO**

- Empezar o no empezar, esa es la cuestión
- Especializarse o no, esa es la (segunda) cuestión
- Trabajar para una clínica veterinaria independiente, o para una clínica de un grupo empresarial, esa es la (tercera) cuestión
- Gestionar o no gestionar, esa es la (cuarta) cuestión.
- La importancia del dinero en la vida profesional.

Módulo 2:

## **MI DESARROLLO PERSONAL COMO COMPAÑERO, COMO SUBORDINADO Y COMO “JEFE” EN EL CENTRO VETERINARIO**

- Análisis de Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades DAFO
- El poder de la Confianza
- La importancia de la Entrevista de selección
- Claves para tener éxito en los Primeros 30 días en la clínica

Módulo 3:

## **CONTROLANDO LA SALUD ECONÓMICA DE UN CENTRO VETERINARIO**

- Por qué es necesario hacer un seguimiento económico de la clínica.
- Qué es un KPI (indicador clave de gestión).
- Seguimiento de la salud de los ingresos de la clínica
- Seguimiento de la salud de los costes de la clínica
- Hablar de la economía de la clínica con los empleados: ¿cierto o pifia?

Módulo 4:

## **TOMANDO BUENAS DECISIONES ECONÓMICAS EN EL CENTRO VETERINARIO**

- Cómo definir los precios de los servicios veterinarios: errores clave a evitar
- Los descuentos, un virus letal para la rentabilidad de la clínica
- Cómo calcular cuánto le puedo pagar a un veterinario en mi clínica
- Cómo calcular si la venta de un producto es rentable (y cuán rentable) para nuestra clínica
- Cómo analizar una inversión en una nueva máquina para nuestra clínica

Módulo 5:

## **ORIENTACIÓN AL CLIENTE EN EL CENTRO VETERINARIO: MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN Y LA LEALTAD**

- CLTV (customer life-time value) y las principales métricas de fidelización de clientes
- Impacto económico de una buena gestión de las quejas.
- Cómo medir la satisfacción de los clientes.
- NPS (Net Promoter Score) aplicado al centro veterinario.
- Orientación al cliente: una filosofía con resultados medibles.

Módulo 6:

## **COMUNICAR CON ÉXITO CON LOS CLIENTES DEL CENTRO VETERINARIO**

- La importancia de comunicar bien en consulta: datos sorprendentes y falsas creencias
- La Guía Calgary Cambridge: los 7 pasos para impresionar al cliente en consulta
- Cómo manejar y dudas objeciones de los clientes en consulta
- Los errores más habituales en la gestión de quejas de los clientes, cómo prevenirlos y manejarlos adecuadamente

### Módulo 7:

## **EQUIPOS HUMANOS DE ALTO RENDIMIENTO EN EL CENTRO VETERINARIO**

- ¿De qué depende la productividad de un veterinario?
- Incentivos económicos para los/las veterinarios/as: ¿buena idea, o receta para el desastre?
- Cómo dar y recibir feed-back.
- Cómo organizar y comportarse en reuniones de trabajo.

### Módulo 8:

## **EL LÍDER VETERINARIO**

- Cómo demostrar misión visión y valores con el ejemplo
- Story-telling como herramienta de liderazgo
- Visual thinking como herramienta de comunicación
- Cómo crear momentos inolvidables con el equipo
- La importancia de la generosidad y el propósito para tener éxito profesional y personalmente



## Actividades

### Lecturas

Cada módulo se corresponde con una o varias sugerencias de lectura de libros de texto o con materiales de lectura complementarios que se incluyen en la bibliografía del curso.

### Debates

Cada estudiante trae una perspectiva única a este curso basada tanto en su experiencia personal como en la formación previa.

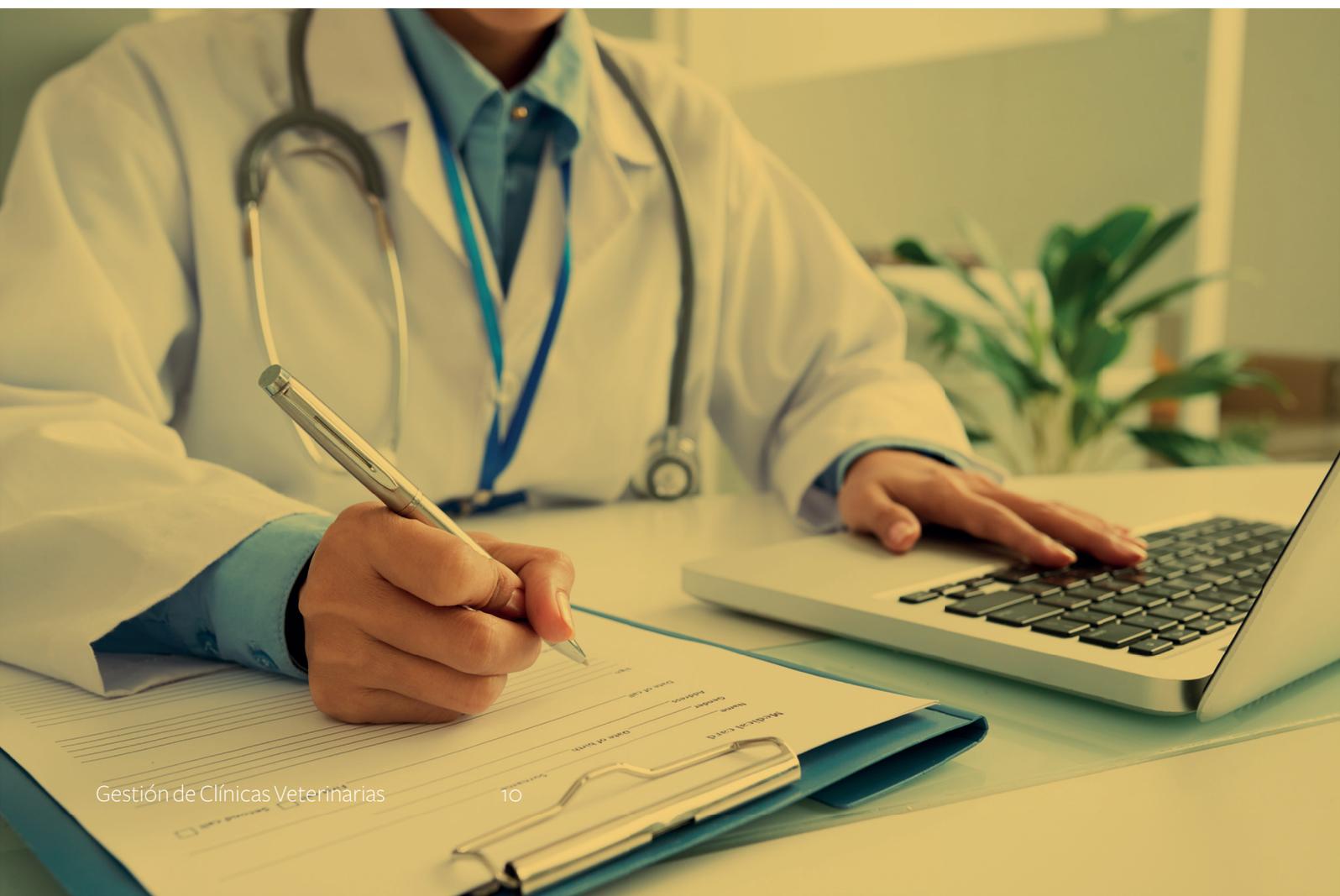
Los debates son un lugar para conectar las múltiples perspectivas de cada uno y construir una base de conocimiento en constante evolución.

### Ejercicios y casos de estudio

Como indicadores de comprensión de conceptos, técnicas y métodos. Tienen el objetivo de afianzar los conocimientos estudiados.

### Live Webinar

Todos los programas de VMA Academia cuentan con grandes profesionales en su ámbito que ofrecen sesiones virtuales en directo a lo largo del programa. Con estas clases, tendrás la oportunidad de profundizar no solo en contenido teórico, sino también, en conocimiento práctico.



## Materiales y requerimientos técnicos

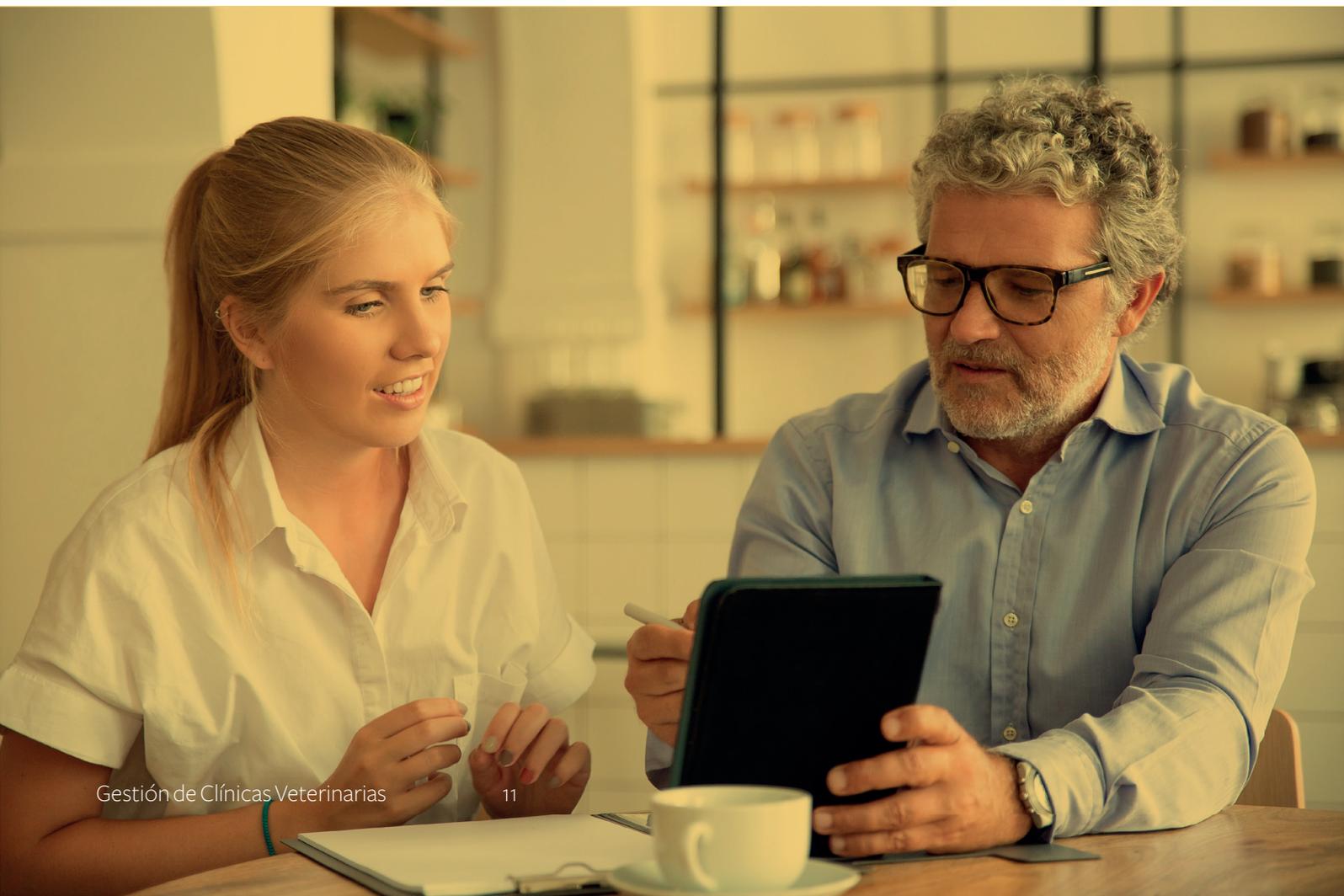
Para realizar este programa no necesitas comprar materiales de estudio. Sin embargo, sí que te recomendaremos una bibliografía que te ayuda a mejorar tu experiencia educativa.

Para realizar este programa solo necesitas conexión a Internet.

El sistema de gestión de aprendizaje permite que te grabes en audio o vídeo y lo subas al campus. Para hacer uso de estos recursos, necesitas una webcam y un micrófono. Esto no es obligatorio para completar las actividades del programa.

## Comunicación con un mentor

Este curso contará con un mentor especializado con el que podrás ponerte en contacto. El plazo de respuesta del mentor es de 48 horas, salvo que haya notificado lo contrario a la clase (por ejemplo, por vacaciones u otras razones).





## El valor de un Programa Profesional en VMA

- **Un curso creado por docentes con amplia experiencia internacional en el mundo de la gestión de las clínicas veterinarias.**
- **Construido para dar respuesta a situaciones reales y cotidianas de cualquier clínica**
- **Con herramientas prácticas y de aplicación inmediata.**

Con este programa acercamos por primera vez nuestra formación a aquellos profesionales de todo el mundo que quieran mejorar sus habilidades en Gestión de la Clínica Veterinaria, siempre bajo un riguroso estándar de calidad y poniendo a tu alcance una amplia gama de recursos y soluciones prácticas adaptadas a tu realidad, disponibilidad y condición geográfica.

## **Paloma Serrano Coronado**

Veterinaria, Responsable Comercial Nacional y Área Manager en Bioiberica S.A.U.

“¡Me he sentido feliz!. He disfrutado tanto día a día, con el curso que me daba la sensación de estar regalándome algo muy valioso a muchos niveles. He aprendido aquello que deseaba y muchas sorpresas que ni esperaba. Creo que es un curso muy completo para cualquier persona que quiera trabajar en nuestro maravilloso sector, haciéndonos más especializados y competitivos. Gracias al curso me encuentro más segura y capacitada para desempeñar muchas de mis responsabilidades. Muy agradecida a Pancho y Pere.”

## **María Jose Barrera**

Fundadora y Directora del Centro Veterinario Fisiopet, Guayaquil (Ecuador).

“Este curso es muy recomendado ya que cambió totalmente la idea que tenía de manejar mi veterinaria. Cuando empezó el curso sentí mucha emoción, como mariposas en el estómago de que iba a recibir información de otro nivel, lo bueno que fue así. Ahora administro menos, me enfoco en trabajar con mi equipo y preocuparme de mis pacientes. Deseo transmitir esa energía de crecer para motivar a mi grupo, porque este año ha sido muy desmotivante por la pandemia, pero estoy segura que vamos a crecer. Me alegra haber asistido a charlas con Pere y Pancho, fueron excelentes expositores.”

## **Carmen Muñoz Montero**

Veterinaria con responsabilidades de gestión en Centro Veterinario, Barcelona (España)

““Gestión”, una palabra poco reconocida entre los veterinarios clínicos y que en muchas ocasiones solo la relacionamos con los jefes (gerentes) de los centros. No es mi caso, cuando ví el programa anunciado pensé que era el momento para poder introducirme en este tema. Todos deberíamos adquirir estos conocimientos. Ello nos haría trabajar mejor, ser más productivos e incluso me atrevería a decir ser más felices haciendo lo que nos gusta.

Una de las partes más complicadas para mí ha sido sin duda todo lo relacionado con los números, pero también ha sido la parte con la que más he aprendido. Me he dado cuenta de que cada una de nuestras acciones puede afectar al resultado de ingresos final.

También destacar la parte de comunicación a la que sobre todo le sacaré jugo tanto en la parte profesional como en la personal.

Sin duda recomiendo este curso tanto para los gerentes de centros como para los propios veterinarios empleados con interés en el tema.”

## **Kristabelle Hernández**

Jefe médico en Hospital Veterinario Dr.Cardona, Mexico DF

“Superaron mis expectativas. Sinceramente nunca había hecho un curso tan bien estructurado y planificado. Y completamente práctico. Habla de nuestro día a día. Son situaciones diarias que nos acontecen en la jornada laboral. ¡Me ha encantado!”

## **María Rodríguez San José**

Gerente en Vetsia, Hospital Veterinario, Madrid

“Los profesores son unos maravillosos profesionales que saben transmitir sus conocimientos con entusiasmo haciéndolos muy interesantes”.

## **Paola Rodríguez**

Médico Veterinario  
CEO Clínica Veterinaria SASH

” Los mentores son muy capaces en sus respectivas áreas de trabajo, dan tips necesarios para lograr entender y captar de una mejor manera las ideas esenciales del trabajo. Otro punto fuerte es la dinámica del curso, permite un intercambio de experiencias enriquecedoras con los compañeros, los videos muy bien hechos y la plataforma muy bien distribuida y clara de entender. No importa la edad que tengas, este curso te servirá”

## **Beatriz Quintero Hernández**

Veterinaria, Gerente de las clínicas veterinarias del grupo Terra y Coach.

“Gracias al curso de Gestión de clínicas veterinarias de Pancho y Pere he podido repasar con teoría y ejercicios prácticos las partes más importantes de el día a día de la clínica veterinaria.

Me ha ha dado a conocer herramientas nuevas que poder utilizar en mi clínica y sin duda lo recomiendo a todos los gerentes de clínicas que quieran dar un servicio de atención al cliente de 10 y tener controlados los principales indicadores de su negocio.”

## **Toño Ríos**

Mvz dipl. Jose Antonio Aios  
Perez del valle  
Planned pethood mexico  
Director general

“En cualquier curso encontramos información de administración, cifras, estándares, KPI's y parámetros, pero en pocos o ninguno como los que Pere y Pancho aterrizan y plantean para nuestro medio 100% veterinario. Su jovialidad, carisma y experiencia complementa, así como garantiza el entendimiento y practicidad de esta información igual o más importante que la misma medicina”.

## **Rodrigo Andrés De Vivero Martelo**

Gerente administrativo de  
@rymveterinaria y @petspotcol  
Bogotá – Colombia

“Dedicarse a la gerencia administrativa requiere no solo disposición y actitud sino también conocimiento técnico para aplicarlos en las respectivas empresas, con el fin de tener clientes satisfechos, colaboradores contentos y comprometidos con la marca y tener la capacidad de generar valor. En el curso de gestión de centros veterinarios, tuve la fortuna de obtener herramientas fácilmente aplicables para cumplir nuestros objetivos además de conocer gente increíble de todo el mundo.”

# ¿Qué es VMA?

VMA (Veterinary Management Academia) nace de un cruce de caminos, el de Miguel Ángel Díaz (Pancho) y el de Pere Mercader.

Después de más de 20 años impartiendo separadamente talleres y seminarios a miles de veterinarios de más de 35 países diferentes en cuatro continentes, estos dos curtidos formadores sentían una frustración importante porque veían que no podían ayudar lo suficiente a sus alumnos... por eso se conjuraron para arrancar un proyecto que de verdad pudiera ayudar a los veterinarios del mundo a disfrutar con la gestión de sus centros como nunca se habían imaginado que fuera posible: acababa de nacer VMA.

Un espacio dedicado a la formación rigurosa, honesta, enfocada a la práctica para todos aquellos interesados en el maravilloso reto de la gestión de los centros veterinarios.

## Más Información

Para recibir información adicional sobre este curso, visita la página [vmacademia.com](http://vmacademia.com)

**Más Info**

O ponte en contacto con nosotros en

[info@vmacademia.com](mailto:info@vmacademia.com)

**Inscríbete**



# VMA

