

1. DATOS BÁSICOS

Asignatura	GESTION DE LA CLINICA VETERINARIA Y COMUNICACION
Titulación	Grado en Veterinaria
Escuela/ Facultad	Ciencias Biomédicas y de la Salud
Curso	Cuarto
ECTS	3 ECTS
Carácter	OPTATIVA
Idioma/s	ESPAÑOL
Modalidad	PRESENCIAL
Semestre	S3 Y S7
Curso académico	24-25
Docente coordinador	Augusto Macias (augusto.macias@universidadeuropea.es)
Docentes	Augusto Macias (augusto.macias@universidadeuropea.es) Sara García (sara.garcia2@universidadeuropea.es)

2. PRESENTACIÓN

Gestión de la Clínica Veterinaria y La Comunicación es una asignatura optativa de 6 ECTS, que se imparte el primer semestre del cuarto curso del Grado de Veterinaria. Esta asignatura a otras asignaturas enfocadas a la Gestión de explotaciones productivas, generan en su conjunto una visión de los tipos de empresa y necesidades que afectan a la gestión y optimización de recursos de las mismas.

El objetivo de esta asignatura es proporcionar al alumno los fundamentos y desarrollarlos sobre la excelencia en la Gestión diaria de un centro veterinario, para que este sea rentable, haya excelencia veterinaria y una experiencia rica y excelente por parte del cliente dentro de un ambiente laboral agradable. Cumplir estos objetivos favorecerán la integración exitosa del alumno en el desarrollo de su labor profesional tanto por cuenta propia como por cuenta ajena.

3. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CONOCIMIENTOS

CON22. Conocimiento y aplicación de los principios y bases: a) de los principios éticos de la profesión veterinaria.

CON23. Conocimiento y aplicación de los principios y bases: b) de la normativa y reglamentación veterinaria.

CON26. Conocimiento y aplicación de los principios y bases: e) del marketing y de la gestión empresarial de ámbito general y veterinario.

CON27. Conocimiento y aplicación de los principios y bases: f) de las estrategias y habilidades de comunicación, así como las pautas psicológicas aplicables a la profesión veterinaria.

- Distinguir los aspectos administrativos, organizativos y éticos imprescindibles para el ejercicio empresarial de la clínica veterinaria.

HABILIDADES

- Gestionar correctamente la documentación sanitaria y los procesos administrativos y organizativos de la clínica veterinaria.
- Integrar las tareas de gestión en la planificación empresarial de la clínica veterinaria y toma de decisiones.
- Aplicar técnicas de comunicación a la transmisión de la información diagnóstica y de resultados clínicos.

COMPETENCIAS

CP04. Desarrollar la práctica profesional con respeto a otros profesionales de la salud, adquiriendo habilidades relacionadas con el trabajo en equipo, con el uso eficiente de los recursos y en gestión de calidad.

CP09. Crear ideas nuevas y conceptos a partir de ideas y conceptos conocidos, llegando a conclusiones o resolviendo problemas, retos y situaciones de una forma original en el entorno académico y profesional.

CP10. Transmitir mensajes (ideas, conceptos, sentimientos, argumentos), tanto de forma oral como escrita, alineando de manera estratégica los intereses de los distintos agentes implicados en la comunicación en el entorno académico y profesional.

CP11. Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para la búsqueda y análisis de datos, la investigación, la comunicación y el aprendizaje.

CP14. Integrar el análisis con el pensamiento crítico en un proceso de evaluación de distintas ideas o posibilidades profesionales y su potencial de error, basándose en evidencias y datos objetivos que lleven a una toma de decisiones eficaz y válida.

CP15. Adaptarse a situaciones adversas, inesperadas, que causen estrés, ya sean personales o profesionales, superándolas e incluso convirtiéndolas en oportunidades de cambio positivo.

CP16. Mostrar comportamientos éticos y compromiso social en el desempeño de las actividades de una profesión, así como sensibilidad a la desigualdad y a la diversidad.

4. CONTENIDOS

BLOQUE 1: GENERALIDADES DE LA GESTIÓN DE LAS CLÍNICAS VETERINARIAS

BLOQUE 2: GESTIÓN DEL EQUIPO Y LA SALUD FINANCIERA DE LA CLÍNICA VETERINARIA

BLOQUE 3: GESTIÓN DE PLANES ESTRATÉGICOS Y DE MARKETING

BLOQUE 4: COMUNICACIÓN

5. METODOLOGÍAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

A continuación, se indican los tipos de metodologías de enseñanza-aprendizaje que se aplicarán:

- MD1: Clase magistral/ Web conference
- MD2: Método del caso
- MD4: Aprendizaje basado en proyectos
- MD6: Aprendizaje basado en enseñanzas de laboratorio/ taller

6. ACTIVIDADES FORMATIVAS

A continuación, se identifican los tipos de actividades formativas que se realizarán y la dedicación en horas del estudiante a cada una de ellas:

Modalidad presencial:

Actividad formativa	Número de horas totales	Número de horas presenciales
AF1: Clases Magistrales	10	10
AF2: Actividades participativas grupales (seminarios, participación en foros, debates y coloquios)	5	1,25
AF4: Exposiciones orales	1	1
AF5: Trabajo autónomo	24	0
AF6: Actividades en talleres y/o laboratorios y/o simulación	14	14
AF9: Investigaciones (científicas / de casos)	15	0
AF10: Tutoría	4	4
AF11: Pruebas de evaluación	2	2
TOTAL	75	32,25

7. EVALUACIÓN

A continuación, se relacionan los sistemas de evaluación, así como su peso sobre la calificación total de la asignatura:

Modalidad presencial:

Sistema de evaluación	Peso
SE1: Pruebas presenciales de conocimiento	60%
SE3: Pruebas de evaluación de destrezas y habilidades	10%
SE5: Exposición Oral	10%
SE6: Trabajos de investigación	20%

En el Campus Virtual, cuando accedas a la asignatura, podrás consultar en detalle las actividades de evaluación que debes realizar, así como las fechas de entrega y los procedimientos de evaluación de cada una de ellas.

7.1. Convocatoria ordinaria

Para superar la asignatura en convocatoria ordinaria deberás obtener una calificación mayor o igual que 5,0 sobre 10,0 en la calificación final (media ponderada) de la asignatura.

En todo caso, será necesario que obtengas una calificación mayor o igual que 4,0 en la prueba final, para que la misma pueda hacer media con el resto de las actividades.

7.2. Convocatoria extraordinaria

Para superar la asignatura en convocatoria extraordinaria deberás obtener una calificación mayor o igual que 5,0 sobre 10,0 en la calificación final (media ponderada) de la asignatura.

En todo caso, será necesario que obtengas una calificación mayor o igual que 4,0 en la prueba final, para que la misma pueda hacer media con el resto de las actividades.

Se deben entregar las actividades no superadas en convocatoria ordinaria, tras haber recibido las correcciones correspondientes a las mismas por parte del docente, o bien aquellas que no fueron entregadas.

8. CRONOGRAMA

En este apartado se indica el cronograma con fechas de entrega de actividades evaluables de la asignatura:

Actividades evaluables	Fecha
Pruebas de conocimiento	Enero 2025
Presentar una cuenta de resultados de un negocio veterinario	Oct24
Plan Marketing de una empresa del sector	Nov 24
Viaje del cliente	Dic24

Este cronograma podrá sufrir modificaciones por razones logísticas de las actividades. Cualquier modificación será notificada al estudiante en tiempo y forma.

9. BIBLIOGRAFÍA

La obra de referencia para el seguimiento de la asignatura es:

- Mérida, “Gestión de centros clínicos veterinarios”. 2ª edición. Servet, 2021
- Macías, Albuixech y otros, “Todo lo que debe saber sobre Gestión de una Clínica Veterinaria. Marketing”. Profit, 2017

A continuación, se indica bibliografía recomendada:

- Mercader, “Soluciones de gestión para clínicas veterinarias”. Servet, 2009
- Díaz, “7 claves para dirigir con éxito la clínica veterinaria”. Servet, 2015
- Tabares & Navarro, “Detección, gestión y prevención de conflictos en los centros veterinarios”. Edra, 2020
- Valera, “Planes de salud”. Servet, 2017
- Valera, Pérez & Tabares, “Enamora a tu cliente. Neuromarketing para veterinarios”. Servet, 2018
- Ferrer, “Marketing digital en la clínica veterinaria”. Edra, 2019
- Berman, “Finanzas para managers”. DEUSTO, 2007
- Neira, “Como preparar el Plan de empresa”. Fund. Confemetal, 2010

10. UNIDAD DE ORIENTACIÓN EDUCATIVA Y DIVERSIDAD

Desde la Unidad de Orientación Educativa y Diversidad (ODI) ofrecemos acompañamiento a nuestros estudiantes a lo largo de su vida universitaria para ayudarles a alcanzar sus logros académicos. Otros de los pilares de nuestra actuación son la inclusión del estudiante con necesidades específicas de apoyo educativo, la accesibilidad universal en los distintos campus de la universidad y la equiparación de oportunidades.

Desde esta Unidad se ofrece a los estudiantes:

1. Acompañamiento y seguimiento mediante la realización de asesorías y planes personalizados a estudiantes que necesitan mejorar su rendimiento académico.
2. En materia de atención a la diversidad, se realizan ajustes curriculares no significativos, es decir, a nivel de metodología y evaluación, en aquellos alumnos con necesidades específicas de apoyo educativo persiguiendo con ello una equidad de oportunidades para todos los estudiantes.
3. Ofrecemos a los estudiantes diferentes recursos formativos extracurriculares para desarrollar diversas competencias que les enriquecerán en su desarrollo personal y profesional.
4. Orientación vocacional mediante la dotación de herramientas y asesorías a estudiantes con dudas vocacionales o que creen que se han equivocado en la elección de la titulación

Los estudiantes que necesiten apoyo educativo pueden escribirnos a:

orientacioneducativa@universidadeuropea.es

11. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

¡Tu opinión importa!

La Universidad Europea te anima a participar en las encuestas de satisfacción para detectar puntos fuertes y áreas de mejora sobre el profesorado, la titulación y el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Las encuestas estarán disponibles en el espacio de encuestas de tu campus virtual o a través de tu correo electrónico.

Tu valoración es necesaria para mejorar la calidad de la titulación.

Muchas gracias por tu participación.