



EL ALBARÁN DE TRABAJO

JOSÉ LUÍS VILLALUENGA

CONSULTOR EN GESTIÓN EMPRESARIAL Y MARKETING
CLÍNICAS VETERINARIAS EQUINAS

INTRODUCCION

Con este artículo da comienzo a una **NUEVA SECCIÓN** orientada a facilitar procedimientos, ideas, estrategias, y documentos relacionados con la gestión empresarial y el marketing de las clínicas veterinarias equinas.

Se ha creado por petición de muchos de los veterinarios dedicados a la práctica equina en nuestro país, debido a que no sólo basta con disponer de unos buenos conocimientos científico-técnicos sobre medicina y cirugía equina, sino que necesitan formación empresarial relacionada con los negocios veterinarios que dirigen o donde trabajan.

También nos ha animado la excelente aceptación de las charlas sobre estos temas con motivo del SICAB 2009 dentro del X Congreso Internacional de Medicina y Cirugía Equina, celebrado en Sevilla los días 27 y 28 de noviembre.

Las clínicas veterinarias equinas son empresas de servicios que deben ofrecer unos servicios adecuados a las necesidades de sus clientes, tratando de mejorar la atención a los animales, y la fidelización de sus clientes; sin olvidarse de cobrar un precio adecuado por sus servicios y en un tiempo razonable.

PRÁCTICA EQUINA AMBULANTE

La mayoría de los veterinarios de caballos se dedican a la **práctica equina ambulante**, visitando a los caballos en las instalaciones del propio cliente. Generalmente acuden a las llamadas de sus clientes (propietarios y/o encargados, ...) por algún problema con sus animales. Aunque la programación del trabajo diario es difícil habitualmente se realiza de forma eficaz, pero eso conduce a ir con prisas y con el tiempo justo de un cliente a otro. Esto hace que muchas veces el control de la práctica veterinaria que se realiza en el caballo o con los caballos se lleven exclusivamente anotados en una agenda de trabajo diaria, con un porcentaje variable de olvidos según el trabajo diario y la capacidad de cada persona.

Cuando se visita a un cliente particular y se visita a su caballo, generalmente el propietario está presente y valora el trabajo del veterinario, las pruebas diagnósticas practicadas y los tratamientos administrados; y generalmente al final se cobra el servicio. Si no fuera así, el disponer de un albarán de trabajo para entregar y firmar por el propietario nos ayudaría a reconocer nuestro trabajo realizado y la deuda contraída por el propietario.

El problema se complica cuando visitamos instalaciones (yeguas, picaderos, ...) donde hay varios animales, y no está el pro-



pietario, suele estar el encargado o similar. La mayoría de las veces atendemos a más de un animal, en presencia o no del encargado, solucionamos el problema y luego nos vamos. La mejor forma que no se nos olvide nada y de preparar el cobro de nuestros servicios es disponer de una **ALBARÁN DE TRABAJO**.

Este albarán de trabajo, uno por cada animal atendido en esa visita, debería de recoger todos los servicios ofrecidos y productos utilizados, y debería estar firmado por el encargado o similar; y si se dispusiera de un sello del propietario (empresa), mejor.

Este albarán de trabajo **tangibilizará** nuestra visita y **el trabajo desarrollado** en la misma.

No olvidemos que lo que ofrecemos son servicios (que son intangibles; no sé pueden tocar, oler, degustar, sentir, ...), no ofrecemos productos (aunque utilicemos y apliquemos algunos en beneficio del animal) que sí son elementos tangibles y pueden verse o quedarse como señal de su uso.

¿PARÁ QUÉ NOS SIRVE UN ALBARÁN DE TRABAJO?

- Para control de los servicios prestados, tanto para el propio veterinario, como para el encargado /propietario.
- Para organización del veterinario (*le permitirá introducir la información en su programa informático de gestión, lo que le posibilitará una mejor y más eficaz gestión de sus clientes*)
- Para justificar que se ha atendido al animal.
- Para facilitar la emisión de las facturas correspondientes.
- Para facilitar la interpretación del facturas por terceras personas (*en caso de empresas, las lee el gestor/administrador y no puede relacionar el importe con los actos veterinarios realizados*).
- Para "reconocimiento de deuda" frente a un posible e hipotético impago por parte del cliente.

El albarán de trabajo debería constituir un procedimiento de trabajo habitual en la práctica equina ambulante.

¿QUÉ DEBERÍA CONTE- NER UN ALBARÁN DE TRABAJO?

I) Administrativamente

- **Bloc** de albaranes.
- **Hojas auto copiativas**.
- **3 hojas**, de diferentes colores: una, para dejar al encargado/propietario o similar; otras dos, para el veterinario. Una de ellas se adjuntará a la factura cuando se envía al cliente; y la tercera, para el archivo del propio veterinario.
- **Hojas numeradas**; es decir, cada 3 hojas autocopiativas, deberían de tener números correlativos, por ejemplo, n° albarán 01257.
- Se debería llevar siempre encima, en el coche con el que habitualmente se visita a los animales.

II) Contenidos

- Logo e identificación de la clínica/veterinario
- Fecha
- Datos del propietario y del animal
- Datos del veterinario
- Situación del animal
- Descripción detallada de los principales servicios y productos
- Otros gastos
- Observaciones
- Precios

En la hoja a continuación aparece un ejemplo de cómo podría ser un albarán de trabajo; los conceptos son orientativos, y cada uno podría personalizarlos en función de su trabajo diario y de su posible especialización.



LOGOTIPO

Y DATOS DE LA EMPRESA

ALBARÁN DE TRABAJO Nº: 00001

Clínica Veterinaria Equina
FECHA: _____

NOMBRE DEL ANIMAL: _____
 CENTRO HÍPICO: _____
 PROPIETARIO: _____
 DIRECCIÓN: _____
 POBLACIÓN: _____
 TELÉFONO: _____

MOTIVO DE LA CONSULTA: _____

VETERINARIO _____
 Nº COLEGIADO: _____

EXPLORACIÓN FÍSICA: _____

PRUEBAS DIAGNÓSTICAS	PRECIO (€)
ANALÍTICAS	
RADIOLOGÍA	
ECOGRAFÍA	
OTROS	

TRATAMIENTO	PRECIO (€)
MEDICAMENTOS	
VACUNAS	
ANTIPARASITARIOS	
SEDACIÓN	
BLOQUEOS	
OTROS	

OTROS	PRECIO (€)
CONSULTA	
ARREGLOS DENTALES	
CIRUGÍAS	
EXAMEN COJERAS	

TOTAL SERVICIOS/PRODUCTOS	
----------------------------------	--

Conforme y firma responsable del animal

Sello