

Alicia Vélez
(C.V. Distrito Animal, Murcia)

Alicia Vélez es una enamorada de su profesión: *“Jamás me he imaginado trabajando en otra cosa que no sea la veterinaria”*. Lleva 14 años dedicándose a pequeños animales, y su debilidad son los gatos. *“Desde siempre he tenido especial predilección por los felinos, y por ello me he formado en esta especie”*, detalla al respecto.

Así, Alicia Vélez es socia del Grupo de Estudio de Medicina Felina de España (GEMFE) y está al frente de Clínica Veterinaria Distrito Animal. *“Nuestro equipo se compone de cuatro veterinarias, dos ATVs y dos peluqueras. Nuestra política de trabajo se basa en una clara comunicación entre todas nosotras, buena definición de los roles de trabajo, respeto mutuo y, sobre todo, la continua formación”*.

Formación que les permite realizar análisis de laboratorio, diagnóstico por imagen y urgencias 24 horas, entre otras prestaciones. *“Siempre intentamos minimizar el impacto que supone el estrés para nuestros pacientes y, por consiguiente, para sus propietarios”*, explica. Es por que ello que es imprescindible la actualización de los conocimientos en la tecnología más innovadora y en las herramientas de diagnóstico y tratamiento. *“El sector veterinario es altamente competitivo, por lo que es muy importante la calidad del servicio que prestemos para mantener nuestra reputación y atraer a nuevos clientes”*.

Alicia Vélez nos habla del *burnout*, que afecta en un gran porcentaje a los veterinarios y sobre el cual, en los últimos años, se ha querido concienciar más. *“El trabajo veterinario requiere una gran carga mental, por lo que es necesario adoptar herramientas que reviertan mayor calidad de vida para los empleados, el trabajo en equipo y la jornada intensiva”*. De hecho, para hacer frente al *burnout*, los expertos recomiendan aumentar la resiliencia individual, fomentar el apoyo profesional y aprender a autoreconocer signos de ansiedad, entre otras medidas.

En cuanto al trato con el cliente, Alicia Vélez sostiene que la base es la confianza y la personalización. *“La clave está en*



“La clave está en brindar un servicio de alta calidad y establecer una relación de confianza con el cliente”

brindar un servicio de alta calidad y establecer una relación de confianza con el cliente, de manera que el cliente pueda tener un diagnóstico y un tratamiento adecuados a la mayor brevedad posible”. También considera necesario realizar un seguimiento postservicio.

De ahí que sea trascendental una buena gestión tanto de la cartera de clientes como de los aspectos empresariales de la clínica. En este sentido, detalla que, *“si queremos consolidar los clientes que ya tenemos y atraer a otros nuevos, es necesario ampliar el número de servicios disponibles, mejorar la gestión en la clínica y reducir costes sin afectar a la calidad del servicio prestado”*.

El sector del bienestar animal, la salud pública y la seguridad alimentaria tiene un gran futuro por delante. Pero, para que continúe creciendo preservando los estándares de calidad, es preciso que el ejecutivo invierta en investigación y financie el desarrollo de nuevas tecnologías y tratamientos. *“También es fundamental invertir en un sistema que permita una mejora en la identificación y control de enfermedades infectocontagiosas”*.