

# “Muchas clínicas pierden oportunidades porque no explican bien el valor de sus servicios”

LOS VETERINARIOS SE ESTÁN ADAPTANDO A LAS NUEVAS DEMANDAS DEL MERCADO PARA DESTACAR, OPTIMIZAR PROCESOS Y FORTALECER SU RELACIÓN CON LOS CLIENTES. LA CLAVE PARA UN NEGOCIO EXITOSO Y RENTABLE RADICA EN OFRECER UNA EXPERIENCIA INTEGRAL QUE COMBINE EFICIENCIA OPERATIVA, UNA COMUNICACIÓN EFECTIVA Y UN EQUIPO COMPROMETIDO.



**E**n la actualidad, las clínicas veterinarias enfrentan una serie de desafíos que van más allá de los conocimientos técnicos y las habilidades médicas. La rentabilidad, la fidelización de clientes y la retención de empleados se han convertido en factores cruciales para el éxito de estos negocios. Según **Beatriz Quintero**, empresaria veterinaria, mentora y formadora especializada en gestión, liderazgo y comunicación en clínicas veterinarias, uno de los mayores retos radica en equilibrar la rentabilidad con el bienestar del equipo y la calidad del servicio. Con años de experiencia en el sector, ha dedicado su carrera a ayudar a los veterinarios a rentabilizar sus negocios sin sacrificar el bienestar personal.

A causa del entorno competitivo y las altas expectativas de los clientes, las clínicas buscan maneras innovadoras de destacarse, optimizar procesos y generar vínculos emocionales con los propietarios de las mascotas. “Uno de los mayores retos es que muchas clínicas funcionan con márgenes ajustados, dependen excesivamente del fundador y tienen problemas de fidelización de clientes y retención de empleados”, señala la empresaria.

Este contexto se complica aún más por la creciente competencia y las altas expectativas de los clientes, ante lo que considera que es *“imprescindible diferenciarse no solo por el servicio veterinario, sino por la experiencia que se ofrece. Y aquí juega un papel fundamental la comunicación”*.

### Construir una clínica veterinaria sólida y sostenible

El aumento de la rentabilidad sin necesidad de trabajar más horas es una preocupación común entre los veterinarios. Quintero ofrece una solución clara: optimizar los procesos internos y mejorar la eficiencia del equipo. *“Muchas clínicas pierden oportunidades porque no explican bien el valor de sus servicios”*, asegura, recalando la importancia de establecer protocolos claros para pruebas diagnósticas y tratamientos, que pueden reducir los errores y mejorar el aprovechamiento de los recursos disponibles. Otra de las estrategias más eficaces es potenciar los servicios complementarios, que *“podrían generar ingresos adicionales sin incrementar la carga de trabajo”*.

A lo largo de su trayectoria profesional, la experta ha identificado varios errores comunes que afectan directamente a la facturación de las clínicas. Así, señala que algunas clínicas *“no tienen puestos los precios, hacen descuentos o regalan servicios”*, además de no tener un sistema de seguimiento de clientes, lo que *“reduce la fidelización y el retorno”*. También destaca que muchos negocios no delegan y sobrecargan al equipo sin roles bien definidos. *“Para solucionarlo, es esencial revisar los precios y la propuesta de valor, asegurarse de que cada miembro del equipo sabe cómo ofrecer servicios y crear una estrategia de fidelización que asegure la recurrencia de los clientes”*, añade.

### Generando confianza dentro del equipo

El equipo es el corazón de cualquier clínica veterinaria, por lo que la especialista apunta que es vital *“definir y comunicar claramente la visión y los valores de la clínica”*. Igualmente, afirma que el liderazgo debe ser el motor de esa alineación, mediante la formación continua y la creación de una cultura de *feedback* constante. La empresaria aclara que delegar de manera efectiva es esencial para evitar el agotamiento, y conseguir que *“cada persona sienta que su trabajo aporta valor”*.

La confianza es otro aspecto clave para que una clínica veterinaria funcione correctamente. Para la experta, se trata de un valor que *“se construye a través de la transparencia, la coherencia en las acciones y el reconocimiento del trabajo bien hecho”*. Si los empleados sienten que su trabajo es valorado, la motivación aumenta, así que *“los propietarios deben escuchar sus ideas, involucrarlos en la toma de decisiones y darles autonomía”*.

En cuanto a delegar tareas de manera eficaz, la formadora comenta que *“es crucial asegurarse de que la persona que asume una tarea tenga las habilidades y herramientas necesarias”*. A su vez, resalta la importancia de explicar claramente qué se espera de cada miembro del equipo y por qué la tarea es importante para el éxito del negocio. Por último, recomienda establecer un sistema de seguimiento, *“sin caer en la microgestión, y dar espacio para que el equipo aprenda y mejore sin miedo a cometer errores”*.

### Comunicar el valor de los servicios veterinarios

Un aspecto vital para que los veterinarios logren una mayor fidelización y rentabilidad es saber comunicar el valor de los servicios veterinarios que ofrecen. Tal y como indica Quintero, *“el foco debe estar en los beneficios y no en las características técnicas que el propietario no entiende”*. En este sentido, prevenir problemas a largo plazo ayuda a que el cliente valore la inversión, por lo que puntualiza que *“es clave utilizar un lenguaje cercano y asegurarse de que todo el equipo transmite el mismo mensaje de forma consistente”*.

**“UNO DE LOS MAYORES RETOS ES QUE MUCHAS CLÍNICAS FUNCIONAN CON MÁRGENES AJUSTADOS Y TIENEN PROBLEMAS DE FIDELIZACIÓN DE CLIENTES”**



En relación a las herramientas que pueden mejorar la experiencia del cliente y garantizar su fidelización, destaca la importancia de un buen sistema de recordatorios para revisiones, vacunaciones y otros servicios programados. Por otro lado, es importante tener “un equipo bien entrenado en comunicación y empatía”, y un protocolo de seguimiento después de consultas o cirugías “para asegurarse de que el cliente esté satisfecho y generar confianza”.

### Diferencias entre un enfoque tradicional y humano

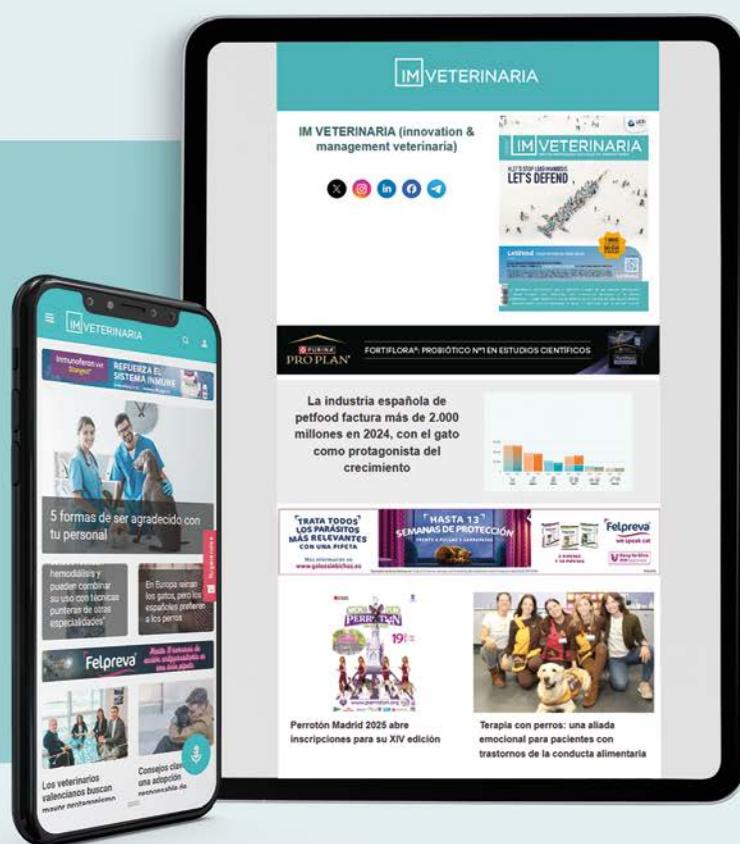
La formadora de clínicas veterinarias es crítica con el enfoque tradicional que siguen muchos centros, focalizado en los aspectos técnicos y la facturación. “El enfoque humano pone en el centro al equipo y al cliente, asegurando que haya una conexión real con el negocio”, sostiene, recalcando que este tipo de modelo también reduce la rotación de personal y aumenta la rentabilidad a largo plazo.

Quintero también ha escrito un libro, *Metamorfosis: Transforma tu negocio, Transforma tu vida*, que nació de la necesidad de ofrecer soluciones prácticas a los veterinarios que se encuentran atrapados en un “modelo agotador, donde la rentabilidad depende de trabajar más horas”. En consecuencia, la mentora quiso ofrecerles un método para transformar sus negocios sin perder calidad de vida. “No es un libro teórico, es una guía práctica basada en lo que realmente funciona en las clínicas veterinarias”, expresa la autora.

En el libro, Quintero ofrece un enfoque práctico basado en tres pilares fundamentales: definir bien las bases del negocio; liderar con propósito, y mejorar la comunicación con el cliente. El primer pilar está diseñado para “conocer los objetivos de nuestro negocio y trazar un plan de acción amable,

sostenible y rentable”; el segundo tiene el objetivo de “delegar sin perder el control y gestionar los conflictos de manera efectiva”, y el tercero se propone crear “estrategias para cierre más presupuestados y fidelizar a los clientes”.

La profesional se muestra optimista respecto al futuro de las clínicas veterinarias, apuntando que “el sector seguirá profesionalizándose y especializándose”, con un enfoque cada vez mayor en la experiencia del cliente. De hecho, señala que la digitalización y la implementación de tecnologías serán claves para mejorar la eficiencia operativa, además de asegurar el bienestar del equipo. Quintero mantiene que el éxito de una clínica veterinaria depende tanto de los conocimientos técnicos como de la forma en que se gestiona el negocio. “Si los veterinarios aprenden a liderar, comunicarse y organizarse mejor, podrán disfrutar más de su trabajo y tener una clínica rentable sin agotarse en el camino”, concluye. A través de sus programas de formación, su libro y su experiencia, proporciona una hoja de ruta para lograr un equilibrio entre rentabilidad y bienestar personal, ayudando a los veterinarios a transformar sus clínicas en negocios sostenibles y humanos. 🐾



# IM VETERINARIA

## RECIBE NUESTRA NEWSLETTER CON TODAS LAS NOTICIAS Y NOVEDADES DEL SECTOR

[www.imveterinaria.es](http://www.imveterinaria.es)