**Transcripción de la entrevista hecha a Guadalupe Coeto Lucero el 16 de julio de 2021**

1. **¿Qué tipos de servicios ofrece Spatucan?**

Spatucan ofrece tres servicios principales. Primero el baño de la mascota, lo cual incluye baño y secado, aunque adicionalmente se puede hacer un corte de pelo dependiendo del perro. Segundo, el servicio de pensión, en el que se cuida a la mascota por más de un día, se le da de comer, se saca a pasear y se le da un lugar para dormir. Finalmente ofrecemos el servicio de guardería, donde la mascota llega en la mañana y se va por la tarde, es como una pensión pero la mascota no pasa ninguna noche con nosotros, la cuidamos menos de un día.

1. **¿Cuántos empleados hay en Spatucan?**

En ocasiones solo yo, sin embargo por lo regular tengo dos asistentes que me ayudan con el negocio, normalmente con los baños y cortes de pelo.

1. **¿Aproximadamente cuántos clientes se tienen a la semana?**

Aproximadamente se atienden a 25 mascotas a la semana. Además, para el servicio del baño, entre semana se suele trabajar en el domicilio de los clientes mientras que los fines de semana se trabaja en la estética.

1. **¿De qué manera se manejan los precios?**

Los precios varían mucho dependiendo del tipo de servicio, el tamaño del perro, ciertas necesidades que pueda tener, entre otros factores, por lo cual es un sistema muy variado.

1. **Existen promociones o tarjetas de cliente frecuente?**

De momento no, no hay promociones.

1. **Actualmente, ¿qué recursos tecnológicos utiliza Spatucan?**

En estos momentos utilizamos las redes sociales para promocionar el negocio y una aplicación móvil para agendar citas y mantener cierto orden con los clientes y los horarios.

1. **¿Se tiene algún problema con esos recursos en el día a día?**

En cuanto a la aplicación del celular, esta es algo limitada, ya que solo sirve para agendar citas sin mucha información de cada una. Únicamente puedo elegir la fecha y ponerle un título que suele ser el nombre de la cita. Por ejemplo Robin: baño. Además, a veces una mascota requiere regresar a otro baño por ejemplo cada dos semanas, sin embargo, en ocasiones se nos olvida la fecha y no se separa un espacio para el baño de esa mascota, por lo que cuando llega el día, se empalman algunas citas y no se puede atender a todas las mascotas, lo cual es malo para la imagen del negocio.

1. **¿De qué manera se maneja el registro de clientes y mascotas?**

Actualmente no llevamos ningún registro oficial que contenga la información de los clientes. Por lo general se utiliza lo básico para la comunicación con ellos, es decir por medio de llamadas telefónicas y Whatsapp. Sin embargo, en ocasiones es difícil encontrar su información desde los mensajes y me toma mucho tiempo encontrar los contactos necesarios o la dirección a la que tengo que ir a recoger la mascota.

1. **¿Qué información sería importante para registrar un cliente?**

Sería útil registrar el nombre del cliente, el nombre de la mascota, la dirección, el teléfono, las redes sociales y la frecuencia de baños para saber cuándo separar el espacio de la siguiente cita.

1. **¿Qué información se considera para hacer una cita?**

Para una cita se necesita el nombre del cliente, el horario, la fecha, y el tipo de servicio. En caso de ser un baño, también se puede registrar si se requiere corte y el tamaño del perro. De ser pensión, se necesita la cantidad de días que se cuidará a la mascota y en caso de guardería las horas que permanecerá con nosotros.

1. **Si se hiciera una aplicación para el registro de clientes y citas de Spatucan, ¿qué otra función o característica sería necesaria?**

Algo que también me gustaría tener son estadísticas para poder evaluar el progreso que se ha logrado cada mes, es decir cuántos nuevos clientes tuvimos o el tipo de cita que más fue agendada. Esto incluso me podría ayudar con el manejo de recursos, pues hay veces en las que se empiezan a requerir muchos baños, por ejemplo, en especial en tiempos de calor, y se ha llegado a terminar el shampoo.

1. **¿Qué sería lo más importante visualmente?**

Yo creo que un calendario podría ser lo principal, ya que es lo que indica las citas del día o semana de manera más clara. También considero que un diseño simple con muchos íconos que representen por ejemplo el tipo de servicio, haría que la aplicación fuera más fácil e intuitiva de usar.

1. **¿Con qué equipo cuenta actualmente?**

Actualmente, con una laptop pequeña Windows algo desactualizada y mi celular.

1. **¿Qué tan familiarizado está con la tecnología?**

Cuento con el conocimiento muy básico de la tecnología, no utilizo mucho la computadora, sin embargo sé como se usa y puedo manejarla. También para Spatucan se manejan redes sociales como Facebook e instagram, en lo cual cuento con más experiencia.