

Transcripción de Entrevistas – Agendamiento de Citas y Ventas en un Salón de Belleza

Nombre del autor(a):

Dayana Sofía Almeciga Roa,
Blanca Charlotte Plata Ramirez,
Laura Nicol Marín Silva,
Nicolas Moreno Soba.

Institución educativa:

Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA



Programa académico:

Centro Electricidad Electrónica y Telecomunicaciones –
CEET Análisis y Desarrollo de Software – ADSO

Bogotá, Colombia
Mayo, 2025

1 Entrevista Semi-Estructurada, Audio 12:16 minutos.

Analista: Hola me llamo Charlotte, ¿Cómo estás?, ¿me permites una entrevista con una serie de preguntas que te haré referente a tu trabajo?

Estilista: Hola, si claro, adelante pregunta.

Analista: Antes de todo, ¿me puedes decir tu nombre y que cargo ejecutas en el salón de belleza, por favor?

Estilista: Me llamo Carlos y mi cargo en el salón de belleza es estilista, me encargo de cortes, alisados, cepillados además de atender cortes y barbería.

Analista: ¿trabajas por tu cuenta o para el salón de belleza?

Estilista: Ambos pero me enfoco más en el salón de belleza.

Analista: ¿mayormente el trabajo que realizas es individual o te ayudan en algunas tareas?

Estilista: Mayormente trabajo individualmente.

Analista: entiendo... ¿me podrías hablar de los servicios que realizas, cuanto aproximadamente te demoras y cuanto es su precio? es lo mas especifico.

Estilista: Servicios de corte de cabello, para dama y caballero aproximadamente duran unos 10 a 15 minutos y el cobro es 8.000 mil pesos si los clientes desean otro servicios aparte se le suma a su cuenta en de decoloraciones de caballero, depende mucho del cliente por el tipo de cabello pero estimadamente está a 20.000 mil pesos y el tiempo de duración como te digo depende del cliente si hablamos de cepillados normalmente está en 10.000 mil pesos no me tardo mucho realizando estos trabajos.

Analista: vale..., ¿Cuántos clientes al día, algunos nuevos o ya recientes?

Estilista: No te podría decir mucho pero depende del día y a veces son nuevos y otros recientes pero mayormente son nuevos.

Analista: Con esa información.. el sistema de agendamiento ¿Como lo manejas? ¿Redes sociales o ya un página web..?

Estilista: Lo manejo por turnos separados, llamadas y mensajes a mi numero personal, las citas agendadas ya viene con su valor fijo que es 7.000 mil pesos pero si el cliente requiere o quieren mas cosas va subiendo..como sumando el precio.

Analista: Partiendo de eso.. ¿has tenido dificultades para agendar una cita? por ejemplo a veces los clientes no asisten, son impuntuales.. a ese tipo de cosas.

Estilista: Si, la mayoría por falta de incumplimiento o los clientes no asisten y si viene en la parte mía aviso al cliente con anticipación y llegue un poco más tarde a la cita.

Analista: Eso.. es molesto a veces, ¿te gustaría que te llegara una notificación del cliente si se va a retrasar o tener comunicación directa hacia al cliente sobre estos inconvenientes?

Estilista: Si me gustaría, sería muy práctico.

Analista: Bien.. ¿Qué tipo de productos usas? puedes decirme cual es el de mayor frecuencia o los clientes les gusta.

Estilista: Productos de calidad, mayormente usamos la línea recamier, además de lacas, geles, fijadores para cepillados, decoloraciones.. son productos variados pero de buena calidad

Analista: Tu.. ¿Los vendes? o solo recomiendas el producto?

Estilista: Solo recomiendo los productos para que la clientela cuide su cabello y aumentar las ventas del salón

Analista: Con lo que dijiste...¿te gustaria una pagina donde cumpla la función de agendamiento con esa notificación, y algo de ventas de productos?

Estilista: Me inclinaria mas en la parte de agendamiento con esas notificaciones, la parte de ventas no estaría tan interesado

Analista: ¿Le agregarías algo más a esa página?

Estilista: Mmm.. Me gustaría un perfil para uno, para que uno suba sus trabajos ¿sabes?, ayudaría a mi trabajo y popularidad además que se conecten con mis redes sociales subiendo mayormente mi fama.

Analista: Vale.. muchas gracias, de verdad lo tendré en cuenta y te agradezco por ayudar en mi proyecto.

Estilista: No te preocupes gracias por preguntar.

2 Entrevista semi estructurada, 3:26 Minutos

Analista: Hola me llamo Charlotte, ¿Cómo estás?, ¿me permites una entrevista con una serie de preguntas que te haré referente a tu trabajo?

Estilista Profesional: Sí señora.

Analista: Antes de iniciar ¿tu nombre y cargo del salón de belleza?

Estilista Profesional: Rose lopez, mi cargo es estilista profesional.

Analista: ¿Trabajo independiente o solo empleador del salón de belleza?

Estilista Profesional: Ambos.

Analista: ¿Qué servicios ofreces o empleas?

Estilista Profesional: Cepillados, decoloración , aplicación de rayitos, cortes para hombre y dama, casi de todo, multiusos.

Analista: ¿El servicio más solicitado cuál sería?

Estilista Profesional: Cepillados y cortes.

Analista: ¿Me podrías indicar la duración promedio de esos servicios y los precios ofrecidos?

Estilista Profesional: 20 minutos aproximadamente corte valor mínimo 5.000 mil pesos el corte básico, y si quiere con cuchilla aplicaría a 10 mil pesos de más.

Analista: ¿Cuántos clientes atiendes al día? ¿son nuevos o ya clientela recurrente?

Estilista Profesional: 20 clientes al día y mayormente son clientes recurrentes aunque a veces los clientes nuevos se vuelven solo pasajeros.

Analista: En eso en mente.. ¿en el agendamiento como lo manejas?

Estilista Profesional: Solo llamadas.

Analista: ¿Llamadas? ¿no tienes una red o algo para controlar esa gestión?

Estilista Profesional: No. no, solo llamadas.

Analista: ¿No se te dificulta el tomar el control de esas citas de tu cliente?

Estilista Profesional: Si, la impuntualidad y la inasistencia de sus citas.

Analista: De acuerdo.. entonces desviarnos un poco del tema..¿Qué tipos de productos usas más?

Estilista Profesional: Bueno.. depende del servicio aquí los productos son variados..pero mayormente son fijadores o productos de alisados y cepillados

Analista: ¿Marca específica?

Estilista Profesional: No, marcas buenas y recomendadas pero especifica no

Analista: Vale, vale.. ¿tu vendes productos o solo lo recomiendas?

Estilista Profesional: Recomendando aunque me gustaría vender productos también.

Analista: Teniendo esto en cuenta.. ¿Usarías un aplicativo para la gestión de citas, y venta de productos en línea? ¿Qué beneficio le verías?

Estilista Profesional: Obvio, ayudaría a mi economía y la organización de citas facilitando el proceso.

Analista: Entiendo.. gracias por la entrevista.

3 Entrevista semi estructurada, Duración del audio: 3:52 minutos

Analista: Hola, ¿cómo estás? ¿Me permites hacerte unas preguntas sobre tu trabajo en el salón?

Administradora: Hola, sí claro, adelante.

Analista: Para empezar, ¿puedes decirme tu nombre y tu cargo en el salón?

Administradora: Me llamo Sofía Gómez. Me encargo de gestionar las ventas de productos, organizar las citas y supervisar el inventario, aunque eso lo hacemos en equipo, no solo yo.

Analista: ¿Trabajas únicamente en el salón o también de manera independiente?

Administradora: Principalmente en el salón, pero algunas veces atiendo clientes por mi cuenta.

Analista: ¿Cuántas personas trabajan contigo y qué funciones tiene cada una?

Administradora: Somos seis en total. Tres estilistas que hacen cortes, color y peinados, una manicurista, una maquilladora, y yo, que manejo las ventas, citas y superviso un poco el inventario junto con el equipo.

Analista: ¿Qué servicios ofrece el salón?

Administradora: Corte, peinados, coloración, manicure, pedicure, maquillaje y algunos tratamientos capilares.

Analista: ¿Cuál de estos servicios es el más solicitado?

Administradora: La coloración es lo que más piden, y después los manicure.

Analista: ¿Cuánto duran más o menos los servicios y cuál es su precio promedio?

Administradora: Entre 40 minutos y una hora, más o menos, y el precio ronda los 60.000 pesos.

Analista: ¿Cuántos clientes atienden al día y cuántos son nuevos?

Administradora: Entre 10 y 15 al día, aproximadamente 250 al mes. De esos, unos 20 o 25 son nuevos.

Analista: ¿Cómo agendan las citas?

Administradora: La mayoría por WhatsApp, algunos llaman por teléfono y otros llegan directamente.

Analista: ¿Usan algún sistema digital para registrar clientes o citas?

Administradora: No, todavía todo está en agenda física. A veces es un poco complicado, pero lo vamos manejando.

Analista: ¿Qué problemas enfrentan con las citas?

Administradora: Muchos clientes llegan tarde, cancelan de última hora o aparecen sin cita. Eso genera largas esperas y desorganización.

Analista: ¿Qué productos usan más?

Administradora: Principalmente tintes, tratamientos capilares y esmaltes, siempre de buena calidad.

Analista: ¿Trabajan con marcas específicas?

Administradora: Sí, usamos L'Oreal, Wella y Masglo para uñas, pero no nos limitamos, siempre buscamos productos recomendados.

Analista: ¿Venden productos o solo los recomiendan?

Administradora: Vendemos algunos, como tratamientos y aceites, pero principalmente los recomendamos.

Analista: ¿Te gustaría tener una app para gestionar todo esto?

Administradora: Sí, sobre todo para organizar las citas y el inventario. Sería mucho más fácil si todos pudiéramos actualizarlo, no solo yo.

Analista: ¿Qué funciones consideras indispensables en la app?

Administradora: Recordatorios automáticos para clientes, historial de servicios, carrito de compras, pagos en línea y control de inventario compartido entre el equipo.

Analista: ¿Qué beneficios crees que traería la app al salón?

Administradora: Seríamos más organizados, reduciríamos cancelaciones, mejoraríamos la atención al cliente, aumentaríamos las ventas y tendríamos un control más eficiente del inventario entre todo el equipo.

Analista: Vale entiendo.. gracias por tu colaboración.

Administradora: Está bien.

Conclusiones 1, 2 y 3 Entrevista transcriptas

1 Entrevista: La entrevista evidencia la necesidad de un sistema digital de **agendamiento de citas con notificaciones automáticas**, que reduzca la impuntualidad y mejore la comunicación con clientes. Además, incluir un **perfil profesional** dentro de la aplicación sería un valor agregado que aportará visibilidad y promoción al estilista.

Parte de ventas, no fue tan sugerido se podría dejar como una mejora para el aplicativo al futuro o cuando sea requerido.

2 Entrevista: La entrevista refleja que Rose enfrenta dificultades en la gestión de citas al depender únicamente de llamadas, lo que genera impuntualidad e inasistencias. Un aplicativo digital sería una solución clave para organizar mejor su agenda y optimizar su tiempo de trabajo. Además, aunque actualmente solo recomienda productos, le interesa comenzar a venderlos, lo que abriría una oportunidad de aumentar ingresos. Atendiendo un promedio de 20 clientes al día, la digitalización le permitiría no solo agilizar procesos, sino también mejorar la experiencia de sus clientes y fortalecer su economía.

3 Entrevista: La entrevista con Sofía evidencia que el salón enfrenta problemas de organización y control de inventario debido al manejo manual de citas y productos. Una aplicación digital permitiría coordinar mejor el inventario entre varias personas, automatizar recordatorios para clientes y llevar un historial de servicios. Esto mejoraría la eficiencia del trabajo, la atención al cliente y abriría oportunidades para incrementar las ventas del salón, profesionalizando la gestión del negocio.

En resumen

Las tres entrevistas muestran que los salones enfrentan **dificultades en la gestión de citas**, principalmente por impuntualidad, cancelaciones y el manejo manual de agendas o llamadas. Todos coinciden en que un **sistema digital** con recordatorios automáticos y historial de clientes mejoraría la organización, la comunicación con los clientes y la eficiencia del trabajo.

Respecto a **ventas y productos**, algunos estilistas solo recomiendan, mientras que otros ven la posibilidad de incrementar ingresos mediante la venta digital. Además, el control de inventario compartido entre el equipo es clave para el buen funcionamiento del salón.

En general, una aplicación que combine **agendamiento, notificaciones, control de inventario y ventas** permitirá profesionalizar el negocio, optimizar procesos y aumentar la satisfacción de los clientes.

