

# Transcripción Entrevista: Celeste Taya y Caro Bautista

**Entrevistadora:** Celeste Taya

**Entrevistada:** Caro Bautista

**Celeste Taya:** Buenas noches. Me presento. Soy Celeste Martínez, del equipo de estudiantes de Alex. Muchas gracias por tu tiempo. Te contacto porque estamos desarrollando un proyecto de innovación enfocado 100% en el rubro de profesionales de la belleza, como es tu caso. Cuéntame, ¿cómo te llamas?

**Caro Bautista:** Bueno, buenas noches, Celeste. Mucho gusto. Me llamo Caro Bautista Martínez y, pues, trabajo en el rubro de belleza.

**Celeste Taya:** Okay. Esta entrevista para nosotros es importante. No es para venderte nada, sino 100% para aprender de tu experiencia y validar si el problema de la gestión a la hora de agendar citas en el rubro de la estética es un problema real. La conversación es 100% confidencial, solo se usará para fines académicos de nuestro proyecto y, para no perderme ningún detalle valioso de lo que cuentas, ¿estarías de acuerdo con que grabe el audio o video de esta sesión?

**Caro Bautista:** Sí, claro, está bien.

**Celeste Taya:** Okay. Muchas gracias. Bueno, para empezar y conocerte un poco mejor, cuéntame, ¿cuánto tiempo llevas ya en el mundo de la belleza?

**Caro Bautista:** Bueno, en mi caso, en el trabajo del rubro de la belleza ya llevo tres años y medio.

**Celeste Taya:** ¿Y qué es lo que te apasiona más de tu trabajo? ¿Qué es lo que te hizo decir "esto es lo mío, me quiero dedicar a esto"?

**Caro Bautista:** Bueno, escogí ser maquilladora porque siempre me ha apasionado cómo el maquillaje puede transformar la apariencia y la confianza de las personas. Me encanta poder ser creativa y ayudar a los demás a sentirse mejor consigo mismos, ya sea para una ocasión especial o simplemente para su día a día.

**Celeste Taya:** Okay. ¿El servicio que tú les das es el tema de maquillaje, no? ¿Y en un día normal, cómo es tu rutina, cómo te organizas desde que llega la primera clienta hasta que termina el día?

**Caro Bautista:** Bueno, te comento mi rutina: empiezo revisando la agenda del día para ver qué tipo de servicios tengo, por ejemplo, si son maquillajes sociales, de novias o producciones. Me gusta preparar con anticipación el kit, seleccionando los productos y tonos adecuados según el tipo de piel y el look que se va a realizar. Cuando llega la primera clienta, comienzo siempre con una breve charla para conocer su estilo, su tipo de piel y el resultado que espera.

Esto me permite personalizar el maquillaje y asegurarme de que se sienta cómoda y segura a lo largo del día. Mantengo mi espacio de trabajo limpio y ordenado, desinfectando brochas y superficies en cada sesión. También registro los productos o combinaciones que dieron buen resultado para futuras referencias. Al finalizar la jornada, hago una limpieza completa del material, organizo el kit para el día siguiente y reviso mensajes o consultas nuevas para agendar. Me gusta cerrar el día planificando el próximo. Así, empiezo con todo preparado y sin imprevistos.

**Celeste Taya:** Okay. Bueno, estas preguntas eran más que todo para conocer un poco a qué te dedicas. Y bueno, ahora sí voy a ir con las preguntas que son de la entrevista. Okay. Bueno, vamos a dar inicio a la entrevista. A ver, cuéntame un poco cuál es la emoción más frecuente que asocias a la hora de gestionar tu agenda.

**Caro Bautista:** Bueno, la emoción más frecuente que asocio es una mezcla entre estrés, ansiedad y responsabilidad. Por un lado, me gusta sentir que tengo control de mis tiempos y que todo está bien organizado. Pero cuando se juntan las citas, hay cancelaciones inesperadas o mensajes sin responder, empiezo a sentirme abrumada. A veces me cuesta disfrutar de mi trabajo porque tengo la mente ocupada pensando si estoy coordinando bien todo.

**Celeste Taya:** ¿Y de qué manera sientes que actualmente tu organización o la falta de ella afecta tu potencial de crecimiento o ingresos?

**Caro Bautista:** Mmm, bueno, siento que mi falta de organización afecta directamente mi potencial de crecimiento e ingresos. Hay semanas que pierdo oportunidades simplemente porque no confirmé una cita o porque olvidé un mensaje. Además, sin un registro claro de mis ingresos y gastos, me cuesta proyectar cuánto podría crecer realmente mi negocio.

**Celeste Taya:** ¿Y qué es lo que te preocupa que tus clientes piensen sobre tu proceso de agendamiento?

**Caro Bautista:** Ah, bueno, me preocupa que mis clientas piensen que soy desorganizada o poco profesional. Siempre trato de dar una buena impresión y ofrecer una experiencia agradable, pero sé que los pequeños detalles como tardar en responder o cambiar una cita pueden hacer que parezca lo contrario.

**Celeste Taya:** Okay. ¿Y si tuvieras la oportunidad de cambiar algo, qué es lo que cambiarías hoy mismo de la parte administrativa de tu negocio?

**Caro Bautista:** Si pudiera cambiar algo, pues cambiaría por completo la parte administrativa de mi negocio. Me encantaría que todo el proceso de agendamiento, confirmaciones y cobros se hiciera automáticamente sin tener que estar pendiente de cada mensaje. Así podría enfocarme más en atender bien a mis clientas y en mejorar mis servicios.

**Celeste Taya:** ¿Y qué es lo que tú ves u observas en los perfiles de las grandes cadenas en cuanto a su forma de agendar citas?

**Caro Bautista:** En los perfiles de las grandes cadenas veo una organización impecable. Tienen sistemas digitales modernos, páginas web o aplicaciones donde las clientas pueden reservar fácilmente, recibir recordatorios, elegir horarios y pagar en línea. Todo se ve muy profesional y eso me inspira porque sé que eso transmite confianza.

**Celeste Taya:** Okay. Tengo entendido que ustedes como profesionales tienen un cuaderno de citas o notas donde agendan todas las citas que tienen. ¿Cómo describirías estas notas o agenda al final de la semana?

**Caro Bautista:** Mmm. Bueno, en mis cuadernos de citas al final de la semana, veo tachones, cambios, fechas cruzadas y notas rápidas. Aunque me ayuda a recordar todo visualmente, refleja desorden. A veces tengo semanas llenas, otras más vacías y no siempre sé por qué. Me gustaría ver un registro más limpio y digital que me permita entender mejor mis patrones de trabajo.

**Celeste Taya:** ¿Has visto algún tipo de herramienta que usan tus colegas para gestionar sus citas?

**Caro Bautista:** He visto que muchos colegas usan herramientas como Google Calendar, Trello o incluso apps especializadas para salones de belleza. Algunas ya ni contestan mensajes manualmente, entonces está automatizado. Eso me hace pensar que necesito actualizarme y usar algo similar.

**Celeste Taya:** Ah, okay. Y al revisar tus finanzas, ¿cómo se ven todos tus reportes de ingreso al final del mes?

**Caro Bautista:** Mmm, bueno, al revisar mis reportes, son bastante informales. Sé más o menos cuánto gané, pero no tengo cifras exactas. Me gustaría poder ver gráficas claras de mis ingresos, gastos y ganancias para tener más control y motivación.

**Celeste Taya:** ¿Qué comentarios sueles escuchar de tus clientes sobre el proceso para dar citas?

**Caro Bautista:** Ah. Mis clientas suelen decir que soy amable, rápida y confiable, pero también me hacen notar cuando tardo en confirmar o cuando no hay horarios. Algunos me dicen: "Deberías tener un sistema, un sistema más fácil para agendar", y eso me hace pensar que sí lo necesito.

**Celeste Taya:** ¿Y has escuchado alguna vez a tus colegas hablar sobre la gestión de sus propias agendas?

**Caro Bautista:** Mmm. De mis colegas escucho constantemente que también sufren con la organización. Algunas se quejan de perder dinero por cancelaciones. Otras dicen que no saben cómo separar sus horarios personales del trabajo. Me doy cuenta que no soy la única que pasa por esto.

**Celeste Taya:** ¿Y tu familia qué dice sobre el tiempo que pasas en el celular gestionando el

tema de tus citas?

**Caro Bautista:** Mi familia y mi pareja suelen decirme que paso demasiado tiempo con el celular, que siempre estoy contestando mensajes, revisando la agenda, incluso en mis días libres. Tienen razón. A veces me cuesta desconectarme del celular.

**Celeste Taya:** ¿Has oído sobre por qué algunas clientas dejan de ir con una profesional?

**Caro Bautista:** He escuchado que algunas clientas dejan de ir porque no les confirman a tiempo, cambian horarios o hay confusión con las reservas. Eso me preocupa porque la fidelidad de mis clientas depende mucho de cómo gestiono mi atención.

**Celeste Taya:** Okay. Cuéntame paso a paso, ¿qué haces realmente desde que recibes un mensaje hasta que la clienta está agendada?

**Caro Bautista:** Bueno. Cuando alguien me escribe un día preguntando cuánto cuesta, mi proceso es: primero saludo y doy el precio. Luego explico el servicio. Reviso mis horarios disponibles, coordino la fecha, pido el adelanto y finalmente anoto todo en mi cuaderno o en mi celular. Después envío la dirección y confirmo la cita. Aunque tengo mi sistema, sé que podría hacerlo más ágil.

**Celeste Taya:** ¿Y cuando hay una cancelación de cita, qué dice tu política y qué es lo que haces en la práctica cuando un cliente te cancela una hora antes?

**Caro Bautista:** Bueno, en teoría, mi política dice que las cancelaciones deben hacerse con al menos 24 horas de anticipación. Pero en la práctica, cuando una clienta me cancela una hora antes, suelo ceder y reprogramar porque me cuesta ser estricta. No me gusta generar incomodidad, aunque sé que eso me perjudica económicamente.

**Celeste Taya:** Okay. Y, ¿cómo separas tus finanzas personales de las de tu negocio en el día a día?

**Caro Bautista:** Bueno, aún mezclo mis finanzas personales con las del negocio. Todo entra en la misma cuenta y al final del mes trato de separar lo que es mío y lo que debo reinvertir. Me gustaría tener una cuenta solo para mi emprendimiento y llevar un registro más formal.

**Celeste Taya:** ¿Y has tomado alguna acción en el último año para intentar organizar mejor tu tiempo?

**Caro Bautista:** En el último año he intentado organizarme mejor usando agendas digitales, listas semanales, alarmas. También he tratado de dedicar un día a la planificación, pero reconozco que aún me falta constancia.

**Celeste Taya:** ¿Cuál es tu mayor frustración o lo que más te desgasta a la hora de administrar tu negocio?

**Caro Bautista:** Mmm, lo que más me frustra es la falta de tiempo y el desorden administrativo. Me encanta atender a mis clientas, pero detesto todo lo que implica

coordinar horarios, cobrar, reagendar y recordar pagos pendientes.

**Celeste Taya:** ¿Y qué impacto crees que tiene en tu economía mensual las citas canceladas a último minuto?

**Caro Bautista:** Mmm. Bueno, las cancelaciones de último minuto afectan bastante mi economía. A veces pierdo entre el diez y el 20% de mis ingresos mensuales por citas que se cancelan cuando ya tenía todo preparado.

**Celeste Taya:** Okay. Y, ¿has percibido algún riesgo al momento de solicitar adelantos por la reserva?

**Caro Bautista:** Me cuesta pedir adelantos porque tengo miedo de que las clientas lo tomen a mal, aunque sé que es necesario para proteger mi tiempo y asegurar las reservas.

**Celeste Taya:** ¿Hay algunos obstáculos que te impiden crecer o tomar vacaciones o contratar a alguien más?

**Caro Bautista:** Los principales obstáculos que me impiden crecer son no tener ayuda, no saber delegar y sentir que debo hacerlo todo yo. Además, me da miedo parar para descansar, porque siento que perdería clientes si no estoy disponible.

**Celeste Taya:** ¿Y cómo sería un día perfecto para ti en términos de gestión y administración de tu negocio?

**Caro Bautista:** Un día perfecto para mí sería tener una agenda digital automatizada que confirme citas, envíe recordatorios y registre pagos. Podría dedicarme 100% a mi arte sin interrupciones.

**Celeste Taya:** Mmm. ¿Qué necesitarías para sentirte más cómoda, más como una empresaria y menos como una autoempleada?

**Caro Bautista:** Me sentiría más empresaria si tuviera una estructura más clara con metas mensuales, registro de ingresos y gastos y procesos definidos. Eso me haría sentir que mi trabajo tiene dirección y que estoy construyendo algo sólido.

**Celeste Taya:** ¿Y qué es lo que te gustaría que tus clientes dijeran sobre tu proceso de reserva?

**Caro Bautista:** Mmm. Me gustaría que mis clientes dijeran que mi proceso de reserva es fácil, rápido y profesional, y que estoy construyendo algo sólido.

**Celeste Taya:** Bien. ¿Y qué es lo que ganarías, además del dinero, si resolvieras hoy mismo tu caso administrativo?

**Caro Bautista:** Si resolviera mi caso administrativo, ganaría tranquilidad, tiempo libre, seguridad financiera y claridad mental. Podría enfocarme en crecer, innovar y disfrutar más lo que hago sin tanto estrés.

**Celeste Taya:** Okay. Muchas gracias. Ha sido un placer tener esta entrevista con usted.

**Caro Bautista:** Igualmente. Excelente.

**Celeste Taya:** Que le vaya muy bien.

**Caro Bautista:** Igualmente. Gracias.