

Transcripción Entrevista: Celeste Taya y Mari Castillo

Entrevistadora: Celeste Taya

Entrevistada: Mari Castillo

Celeste Taya: Buenos días. Yo soy Celeste Taya Martínez, alumna de un equipo de estudiantes de la Escuela ADEX. Me contactó porque estamos desarrollando un producto en un proyecto de innovación, que es 100% en el rubro de belleza, como es su caso. Hemos podido investigar y nos parece que muchos profesionales terminan pasando mucho tiempo gestionando la agenda de su WhatsApp o confirmando YAPE y respondiendo mensajes. Y eso nos parece que es un problema real, ¿no? Me gustaría conocerla un poco. Cuénteme, ¿cómo se llama? ¿Cuántos años tiene? ¿A qué se dedica?

Mari Castillo: Ah, mi nombre es Mari. Buenas tardes. Mi nombre es Mari y soy cosmetrera y fisioterapeuta.

Celeste Taya: Okay. ¿Y cuántos años lleva en este rubro?

Mari Castillo: 30 años.

Celeste Taya: Wow. ¿Y qué es lo que le apasiona de su trabajo? ¿Qué es lo que le hizo decir: "Yo me quiero dedicar a esto"?

Mari Castillo: Me apasiona cuando una persona llega con dolor y sale sonriente. También me apasiona cuando la persona entra con unas "toallas de mar" y sale con su cuerpo bien esculpido, como me atrae, ¿no? Como fisioterapeuta, cuando la persona viene con dolor, con un músculo contraído, todo contracturado, y sale bien. Eso a mí me agrada, me siento bien así.

Celeste Taya: ¿Y un día normal, cómo es su rutina? ¿Cómo se organiza desde que llega el primer cliente hasta que termina la última consulta?

Mari Castillo: Me organizo por agenda, agendando desde las ocho, una hora y media o dos horas por paciente.

Celeste Taya: Mhm. Okay. Bueno, me gustaría que me permita grabar esta conversación. Esta conversación se va a usar para fines académicos de nuestro proyecto, y para no perdernos nada de lo que usted nos va a contar, ¿estaría de acuerdo con que grabe el audio y el video?

Mari Castillo: Está bien, no hay problema.

Celeste Taya: Gracias. Bueno, ahora sí vamos a iniciar con la entrevista. Okay. Y cuénteme, ¿cuáles son las emociones más frecuentes que asocia usted con la gestión de su agenda?

Mari Castillo: Bueno, no tanto que tenga la agenda apretada. Lo que me apasiona es cuando la persona se trata y queda bien.

Celeste Taya: ¿Y de qué manera siente que cómo se organiza actualmente afecta el potencial de su crecimiento, el tema de ingresos?

Mari Castillo: Normal, no me afecta para nada. Con uno o dos clientes que trabaje al día, para

mí es suficiente. Lo importante es que el paciente se sienta, como le dije anteriormente, bien y pueda regresar.

Celeste Taya: ¿Le preocupa a usted que sus clientes piensen sobre su proceso de agendamiento? ¿Qué es lo que le preocupa del agendamiento?

Mari Castillo: Me preocupa cuando una me cancela.

Celeste Taya: Mmm. Y si tuviera la oportunidad de poder cambiar algo del tema administrativo de su negocio, ¿qué parte cambiaría?

Mari Castillo: Cambiaría el proceso que a veces es un problema para uno pasar la tarjeta. No llega, se tarda, dura ocho días en llegar. Eso me gustaría cambiar.

Celeste Taya: ¿Y usted qué observa mayormente en los perfiles de las grandes cadenas en cuanto a la formación de las agendas? ¿Cómo es que ve que llevan ellos sus agendas de citas?

Mari Castillo: Por ejemplo, yo la llevo en mi teléfono. Hay quienes la llevan en la tablet. Para mí es manejable llevarla en el teléfono.

Celeste Taya: Okay. Mmm. ¿Y cómo describe lo que, digamos, a fin de semana, revisa toda su agenda que ha tenido? ¿Cómo lo describiría? ¿Cómo lo ve? ¿Desordenado, ordenado?

Mari Castillo: No, ordenada. Siempre.

Celeste Taya: Mmm.

Mari Castillo: Siempre ordenada.

Celeste Taya: Aparte de lo que conoce usted, el tema de las notas de sus agendas, ¿conoce alguna herramienta o ha visto a sus otros colegas usar alguna herramienta para gestionar sus citas?

Mari Castillo: Un cuaderno.

Celeste Taya: ¿Y usted cómo ve esos reportes de ingresos al final de mes?

Mari Castillo: Relativamente satisfactorio.

Celeste Taya: ¿Y ha escuchado comentarios de sus clientes sobre el proceso que da para agendar sus citas?

Mari Castillo: Cuando no tengo una hora para agendarlo.

Celeste Taya: Mmm. ¿Y respecto a sus colegas, ha escuchado que hablen sobre la gestión de sus propias agendas?

Mari Castillo: No. Relativamente, no mucho. No, no.

Celeste Taya: Mmm. ¿Y qué es lo que dice su familia sobre el tiempo que me comenta que usted agenda por WhatsApp?

Mari Castillo: Por WhatsApp, en doce.

Celeste Taya: ¿Y qué es lo que dice su familia respecto a eso? Ya que me supongo que gestionar por WhatsApp le toma casi todo el día completo.

Mari Castillo: No todo el día no. Más que todo en la noche. Para el día siguiente. Dos, tres horas ya. De repente, como a veces no hay, también a veces es relativo que un día, dos días, tres días, a veces no me agendan y ya me voy en blanco. Por decir, el lunes agendé y por decir el martes no agendé y el miércoles tampoco. Ya el jueves pude agendar dos más, el viernes dos más. Eso es satisfactorio para el día viernes, sábado, que me sirve para cancelar lo que debo, las deudas, todo eso, y algo que me quede para el mercado. O sea, y para pagar todas las cosas que uno pueda utilizar.

Celeste Taya: Mmm. ¿Usted ha oído sobre por qué algunas clientas dejan de ir con profesionales?

Mari Castillo: Porque algunas veces no tienen para pagar, por decir, el costo del tratamiento. Y si les ofrecen menos, pues ellas se van para allá. Como a veces les va mal y regresan nuevamente, y con los brazos abiertos las recibo y las trato nuevamente, pues.

Celeste Taya: Cuénteme un poco, paso a paso, ¿qué hace desde que lee un mensaje de precio hasta que la cliente agenda?

Mari Castillo: Un paso a paso: me preguntan, por decir, el precio del masaje. Yo les digo. Ellas me preguntan cuánto más o menos dura, en un proceso como de media hora, 20 minutos después de la evaluación, mientras ellas toman la decisión. Sí, sí o no, como dos días, tres días.

Celeste Taya: Okay. ¿Y cuando tiene una situación de cancelación, cómo es su política? ¿Qué es lo que hace en la práctica cuando una clienta le cancela una hora antes?

Mari Castillo: Trato de llevarla bien y entender.

Celeste Taya: ¿Y cómo es que separa sus finanzas personales de las de su negocio día a día?

Mari Castillo: No depende, porque a veces queda para pagar y a veces queda algo para comer, para pagar, hacerse su tipo de...

Celeste Taya: ¿Usted ha tomado alguna acción en el último año para intentar organizar mejor su tiempo?

Mari Castillo: No, estoy bien así. Muy bien. Estoy organizada.

Celeste Taya: Ah, okay. Y cuénteme un poco cuál es su mayor frustración o lo que le desgasta más de la administración de su negocio.

Mari Castillo: Cuando pasan dos días, tres días sin trabajar.

Celeste Taya: ¿Y qué impacto real tiene esto en su economía mensual? ¿Cuando le cancelan citas a última hora o no saca citas?

Mari Castillo: Sí le sacan cita, pero a veces cancelan. Por ejemplo, ayer me canceló una y tenía

la otra a las tres y también me canceló.

Celeste Taya: Mhm.

Mari Castillo: Y trato de entender y sobrellevar las cosas porque eso me desespera.

Celeste Taya: ¿Qué riesgos percibe al momento de solicitar adelantos? ¿Suele solicitar adelantos por las reservas?

Celeste Taya: ¿No? Ah, okay, okay.

Mari Castillo: Trabajo realizado, trabajo pagado, pago y...

Celeste Taya: ¿Hay algún obstáculo que le ha impedido crecer, tomar vacaciones o contratar a más personas?

Mari Castillo: El espacio.

Celeste Taya: El espacio. Y bueno, ¿cómo sería un día perfecto para usted en términos de gestión y administración?

Mari Castillo: Un día perfecto. Cuánto facturo.

Celeste Taya: Si un...

Mari Castillo: Que trabaje cuatro o cinco clientes al día, poco, a veces.

Celeste Taya: ¿Y qué necesitaría usted para sentirse más como una empresaria y menos una autoempleada?

Mari Castillo: Se necesitaría más capital.

Celeste Taya: ¿A usted le gustaría que sus clientes dijeran sobre el proceso de reserva?

Mari Castillo: Que me gustaría que cumplan.

Celeste Taya: Mhm. Y, ¿qué ganaría aparte del dinero si resolvíramos hoy mismo su caso administrativo? En su caso, dice que el tema de la tarjeta de mora mucho. ¿Qué es lo que siente que ganaría usted resolviendo eso?

Mari Castillo: Adelantar mis deudas.

Celeste Taya: Muchas gracias por la entrevista. Ha sido un placer servirla.

Mari Castillo: Gracias. Gracias a usted.

Celeste Taya: Muchas gracias.

Mari Castillo: Okay.