

Transcripción Entrevista: Ashly Rosas y Maritza Arias

Entrevistadora: Ashly Rosas

Entrevistada: Maritza Arias

Ashly Rosas: Hola, Maritza. Muchísimas gracias por tu tiempo. Mi nombre es Ashly y soy parte de un equipo de estudiantes de Alex. Te contactamos porque estamos desarrollando un proyecto de innovación basado 100% en profesionales del rubro de la belleza como tú. Por eso, esta entrevista es clave para nosotros. No es para nada, es 100% para aprender de tu experiencia y validar si este problema es real. La conversación es confidencial y solo se usará para fines académicos de nuestro proyecto. Para no perder ningún detalle valioso de lo que me cuentas, ¿estarías de acuerdo en que el estudio y demás se graben?

Maritza Arias: Sí, está bien.

Ashly Rosas: De acuerdo. Entonces, empecemos con la primera pregunta: ¿Cuál es la emoción más frecuente que asocias con la gestión de tu agenda?

Maritza Arias: Yo siento que el estrés, porque se me complica un poco agendar y trabajar. Me estreso, me frustro por momentos. También es complicado ser una trabajadora independiente.

Ashly Rosas: ¿De qué manera sientes que tu organización actual o la falta de ella afecta el potencial de tu crecimiento o de tus ingresos?

Maritza Arias: Es que no encuentro un orden. No sé mis ingresos y egresos. Entonces, no estoy administrando bien. No sé cuánto estoy ganando o cuánto estoy perdiendo, o cuánto es mi sueldo en sí. Como soy mi propia jefa, todo entra en uno solo y hay un desorden por ahora.

Ashly Rosas: Claro. ¿Qué te preocupa que tus clientas piensen sobre tu proceso de agendamiento?

Maritza Arias: Me preocupa que piensen que no les quiero atender porque a veces estoy trabajando. Yo soy la que realiza las uñas, entonces estoy trabajando y me escriben. Yo solo veo y deslizo, no les puedo responder porque la clienta que está en mi mesa se puede incomodar, se puede molestar. Y ellas, yo pienso que pueden pensar que tal vez no las quiero atender o que me doy aires, y todo eso.

Ashly Rosas: De acuerdo. ¿Y si tuvieras una varita mágica, qué cambiarías hoy mismo de la parte administrativa de tu negocio?

Maritza Arias: Me gustaría dar la varita y decir o saber todo de contabilidad para tener una mejor contabilidad y saber organizar y todo eso. Pero no sé si muy pronto voy a aprender.

Ashly Rosas: Claro que sí. ¿Qué observas en los perfiles de las grandes cadenas en

cuanto a su forma de agendar citas?

Maritza Arias: Creo que, al ser grandes, ya tienen todo estabilizado. Cada persona en su función. Entonces, eso hace también que anden más tranquilos y la trabajadora, la manicurista, se dedique solo a trabajar y hacer bien sus diseños. Ya no está preocupada de que tengo que responder, que tengo que trabajar, que tengo que hacer publicidad, que tengo que hacer mi diseño, mi flyer. Entonces, todo. Pero es algo que yo también me he propuesto. Mi meta es ser algo más grande, tener trabajadoras a mi lado para que esto también crezca, pero poco a poco estamos recién.

Ashly Rosas: Claro. Cuando abres tu cuaderno de citas o tus notas al final de la semana, ¿cómo describes lo que ves?

Maritza Arias: Ay, hay días que sí hay bastantes clientas, hay días que no. Es que también a veces ya se me pasa. Entonces no agendo a todas, solo mediante el celular. Pero sí tengo un cuaderno donde anoto y a veces veo. Bueno, me gustaría ser un poco más ordenada, pero también no puedo o se me complica bastante. Ese creo que es mi dilema. Si tan solo tuviera una persona que me ayudara a agendar, yo me encargaría exclusivamente de hacer todo esto. Pero tampoco por ahora no me da como para pagar a una persona, tengo que hacerlo yo misma.

Ashly Rosas: De acuerdo. ¿Qué comentarios sueles escuchar de tus clientes sobre tu proceso para agendar citas?

Maritza Arias: De algunas clientas sí me han respondido que soy muy atenta, que respondo rápido. Y eso es cuando yo ya descanso en las noches, a partir de las 11 o 12 de la noche me pongo a responder a todas. Entonces, justo a veces ahí me escriben y puedo responder. O hay días que, por ejemplo, no tengo citas y sí las respondo al toque. Entonces, me dicen: "Qué amable me respondes" o "Qué rápido me respondes". Pero también hay clientes que me dicen: "No me has respondido". O a veces, cuando ya les respondo, me dicen: "No, pero ya agendé en otro lado". Entonces, ya, bueno, perdí en ese momento. Y ahí yo también me siento mal porque dije: "Por estar trabajando no pude responder a la clienta".

Ashly Rosas: La siguiente pregunta: ¿Qué te dice tu familia o pareja sobre el tiempo que pasas en el celular gestionando tus citas?

Maritza Arias: Se incomodan bastante. Se incomodan porque me pide tiempo para mis hijos. Tengo dos hijos, pero yo siento, se lo he explicado también, que por ahora soy mi jefa, a la cual tengo que hacer publicidad, tengo que hacer marketing, tengo que hacer el trabajo de la manicurista, o sea, tengo que ser todo. Y a veces es complicado. No lo entienden, pero ahí voy explicándoles. Pero es que eso sí, termino de trabajar aquí en mi mesa y tengo que ir a mi casa, responder a mis clientas, ver mis trabajos, publicar en las redes para que las personas vean mi trabajo y me puedan también escribir, interesarles. Pero es complicado.

Ashly Rosas: Pues bien. ¿Qué has oído sobre por qué algunas clientas dejan de ir con

alguna profesional?

Maritza Arias: Ay, son muchos, de verdad. Es que uno dicen que les ha trabajado mal, que no les gusta el diseño. Otro que les han malogrado las uñas. Otro que, sobre todo eso, que no les gusta el diseño. Les trabaja mal, les malogra las uñas. Entonces, es complicado también porque yo no podría hablar mal de una colega. No es ético. Solamente atino a decirles: "Bueno, mil disculpas porque no sé qué habrá pasado", porque lo que nosotros, nuestra labor, es que las clientas sientan esa confianza para que puedan venir. Porque ellas, al venir de otro lado, que la trataron mal o le malograron sus uñas, pues ya no confían en otra manicurista y ya no se vuelven a hacer. Entonces, también perdemos por culpa de otros, somos perjudicados otros manicuristas.

Ashly Rosas: A veces sí. Cuéntame paso a paso, desde que recibes un mensaje de alguna clienta que dice "precio" hasta que ella esté agendada.

Maritza Arias: Yo en mi WhatsApp tengo un mensaje automático. Primero saludo: "Somos Maritza Arias Estudio". Luego, como ya te digo: "Hola, linda, ¿qué tal? ¿Qué diseño deseas?". Porque hay muchos diseños y eso va a depender del precio que yo le pueda dar. Entonces, me manda su imagen y yo le digo, bueno, le explico que hay diseños, hay florcitas, estas cositas y le digo el precio. Y me dice: "Ay, okay, perfecto. ¿Para cuándo lo quiere?". Me dice tal día. "Okay, listo. Para agendar su cita". Yo ya tengo un escrito, como se dice, en automático les envío donde dice que si quiere agendar tiene que dar un adelanto. Le explico las condiciones, términos y condiciones, y me hacen el adelanto. Agendan y yo, bueno, ya lo anoto en mi cuaderno y listo. Le digo: "Nos vemos tal día, linda, corazoncito".

Ashly Rosas: ¿Y así, de repente, el proceso? ¿Qué dice tu política de cancelaciones y qué haces cuando una clienta te cancela una hora antes?

Maritza Arias: Ahí vienen los términos y condiciones, que dicen que solo tiene 10 a 15 minutos para llegar. Pasada la hora se le cobra un adicional. Si en caso de que no llega a la cita, nosotros cobramos diez soles de adelanto para asegurar nuestro trabajo porque es una pérdida de tiempo. Tenemos que confiar en la clienta. ¿Va a venir? En caso de que la clienta no venga, pierde automáticamente sus diez soles. No hay reclamo y justo lo dice en mis términos. Y aún así yo pierdo bastante. Aunque la clienta pierda diez soles, yo pierdo más porque pude agendar a otra persona y no lo hice por haber separado ese turno para esa persona. Y bueno, pero son a veces, ya son dos veces que me ha pasado, pero trato de decirles: "Por favor", y si me fallan, bueno, para la próxima ya no las agendo mejor ya.

Ashly Rosas: ¿Cómo separas o no tus finanzas personales de las de tu negocio en el día a día?

Maritza Arias: Ese es el problema. Es que no sé contabilidad, la verdad es que todo lo tengo en una sola cuenta. Entonces, solamente sé cuánto tengo y cuánto me ingresa y luego ya gasto. Pero no llevo algo contable en sí y no sé cuánto estoy ganando al mes. Y bueno, ese problemita que también deseo mejorar.

Ashly Rosas: ¿Pero qué acciones has tomado en el último año para intentar organizar

mejor tu tiempo?

Maritza Arias: Cuando inicié, bueno, no tenía día de descanso. Para mí era todos los días, pero ya este año como que prioricé un poco darme un día de descanso y dije: "No, los lunes sí o sí descanso". Entonces, ya separé ese día para mí.

Ashly Rosas: Ok, genial. ¿Cuál es tu mayor frustración o lo que más te desgasta de administrar tu negocio?

Maritza Arias: Todos los menciono. Todos. Primero, pues que, como le mencioné, al trabajar no puedo agendar. El tema también de no saber cuánto estoy ganando o cuánto estoy perdiendo. También mi publicidad. Me gustaría hacer más publicidad para obtener más clientes, pero a veces, como yo realizo las uñas, también termino cansada. Entonces, ya a veces me siento frustrada, tengo que pensar. Creo que también es más el desgaste mental que me pasa porque pienso algo y saca más el cuerpo que todo el día estoy haciendo uñas. Entonces, tengo muchas frustraciones que a veces sí trato de mejorar. Es un momento de decir: "No, no pienso nada". Y ya. No, pero no es así tampoco. Si no, las clientas no llegan solitas.

Ashly Rosas: ¿Qué impacto real tienen en tu economía mensual las citas canceladas?

Maritza Arias: Son muy pocas. O sea, no me perjudica mucho. Me habrá pasado dos veces nada más, dos o tres veces. O sea, no, pero siempre trato de hacerles ver que no puedo perder el tiempo. Que, por favor, si me avisan antes, yo les puedo cambiar. Pero si en ese momento no vienen o algo, entonces sí, siempre les explico antes. Entonces, también las clientas, gracias a Dios, me han tocado buenas clientas, muy amables, también muy lindas. No puedo quejarme de ninguna. Entonces, en ese lado, solo hubo dos o tres personitas, no mucho.

Ashly Rosas: Okay. ¿Consideras que percibes algún riesgo al solicitar adelantos para reservas?

Maritza Arias: Al principio consideré que sí, porque a veces las personas piensan como que "me está pidiendo dinero adelantado", "piensan que uno le está engañando", "tal vez no es real", "tal vez me están, no sé, dicen algo". Y como tantas cosas que pasan en las redes. Pero yo les digo que confíen. Al inicio, ¿sabes qué hice cuando pedí el adelanto? No pedí diez soles, sino cinco. Entonces, creo que eso ya. "Ah, bueno, cinco soles", dirán, "ya cinco puedo perder, pero ya diez no". Entonces, yo comencé así, pero ahora no, ya la mayoría, como ven mis redes, me ven mi cara porque yo me grabo. Yo también les pregunto cuando llegan mis clientas acá, les pregunto: "¿Cómo así me contactan?". Me dicen: "Vi en redes". Y: "¿Qué es lo que te generó esa confianza para que tú puedas venir?". Y me dicen: "No, porque vi tus trabajos actuales, vi tu rostro que tú estabas hablando, interactuando". Entonces dije: "Ah, algo confiable, mostraste dónde es el lugar de tu trabajo". Entonces, confié ahí porque sí, porque a veces no me preguntan, solo me, como dicen, "Yo quiero ir al toque". Entonces, ya no. O sea, yo digo quiénes son o ya son clientas que ya han venido porque es difícil que te hagan así rápido el Yape. En cambio, otras clientas te preguntan: "¿Y de dónde eres? ¿Dónde estudiaste? ¿Dónde es la tienda?". Entonces, todo se

cuestionan. No, como que dudan. No, pero yo trato de darles esa confianza también. Les mando todas mis páginas, mis redes, para que puedan ver.

Ashly Rosas: Así que, genial. ¿Qué obstáculos consideras que te impiden crecer o tomar vacaciones o contratar a alguien más fija?

Maritza Arias: Sí, he contratado. Bueno, estaba trabajando con una chica, pero ¿qué pasa? Que no realiza el mismo trabajo que yo. Entonces, mis clientas me piden, me dicen: "No, yo quiero que tú me lo realices". Y es que a veces yo les explico que nadie va a trabajar de la misma forma, nadie va a trabajar de la misma manera. Entonces, no quieren, pero las clientas quieren que yo las atienda. A veces por eso les explico, como son nuevas, a veces yo les digo: "Yo no te respondo porque estoy trabajando". Como ves, no puedo responder. Eso sí ya me van conociendo. Si yo tuviera una persona que me apoye, que trabaje conmigo, ya yo podría dedicarme a reservar o reservar para que mi trabajadora, pues, se dedique a hacer las uñas, pero no, pues, en este caso no.

Ashly Rosas: ¿Cómo sería un día perfecto para ti en términos de gestión y administración?

Maritza Arias: Perfecto sería que yo venga solo a ver las uñas y ya me vaya. En mi casa duermo tranquila de haber atendido a todas y el administrativo que reciba un sueldo y ya no me preocupo de lo demás.

Ashly Rosas: Claro, de evitarse todo el lío de la agenda. Sí. ¿Qué te gustaría que tus clientas dijeran sobre tu proceso de reserva?

Maritza Arias: Me gustaría que dijeran que qué rápido, que sea muy práctico. Que sea algo práctico, algo rápido y no perder ninguna cita.

Ashly Rosas: ¿Qué ganarías aparte de dinero si resolvieras hoy mismo tu caos administrativo?

Maritza Arias: Parte del dinero, sí, las clientas. Yo creo que sí. Claro. Me vendrían más clientas.

Ashly Rosas: Más confianza.

Maritza Arias: Más. Más tiempo también.

Ashly Rosas: De acuerdo, Maritza. Muchas gracias. Esa fue la última pregunta. Realmente te agradezco demasiado por tu tiempo. Y en nombre de todos mis compañeros, estoy muy agradecida por tu colaboración.

Maritza Arias: Gracias también a ti. Y bueno, espero haberos podido haber ayudado en algo de tantos problemas que tengo y que me ayuden. Pues, no, tal vez dándome ideas de cómo puedo mejorar eso de algo, reservar algo rápido para que mis clientas solo reserven, puedan, no sé, bueno, ya algo que me facilite y bueno, yo también pueda hoy estar tranquila, que sé que alguien o no sé, no, que lo pueda responder. Entonces, ya no pierda ninguna cita. Claro, eso es lo importante, no perder citas. Sí.

Ashly Rosas: Siempre, siempre es ganar, ganar, ganar. Bueno, muchas.

Maritza Arias: Gracias. Gracias también.