

Transcripción Entrevista: Milagros Tornero y Sara Taco

Entrevistadora: Milagros Tornero

Entrevistada: Sara Taco

Milagros Tornero: Buenas tardes, señorita Sara.

Sara Taco: Buenas tardes, señorita.

Milagros Tornero: Muchísimas gracias por ofrecerme su tiempo para poder hacer esta entrevista. Bueno, usted ya me conoce. Mi nombre es Milagros y soy parte de un equipo de estudiantes del Instituto ADEX. Estoy en contacto porque estamos desarrollando un producto de innovación enfocado 100% en profesionales del rubro de la belleza. Pues como tú, hemos estado investigando y nos parece que muchas profesionales súper talentosas terminan pasando más tiempo gestionando sus agendas por WhatsApp, confirmando por YAPE y respondiendo. Y pues eso suele ser súper frustrante. Me imagino que debe ser así, saltando de una en otra.

Sara Taco: La verdad que sí.

Milagros Tornero: Sí. Y bueno, pues por eso esta entrevista es clave para nosotros. No estamos tratando de venderte algo, 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. Entonces, ¿estás de acuerdo? ¿Estarías de acuerdo con que grabe el audio de esta sección?

Sara Taco: Sí, sí, estoy de acuerdo. Sí.

Milagros Tornero: Está bien. Muchas gracias. Entonces, esto no nos va a tomar más de 30 o 40 minutos. No se preocupe, que no hay respuestas correctas o incorrectas. Eso no nos interesa. Tu opinión más honesta. Ya. Bueno, para empezar y conocerte un poco mejor, para conocerte más. Cuéntame, ¿cuánto tiempo llevas ya en el mundo de la belleza?

Sara Taco: Llevo alrededor de cinco años en el rubro de la estética. En mi caso, empecé ofreciendo servicios a domicilio, pero poco a poco fui creando mi propio espacio. Ya tuve ahí mi tienda con puertas. Ha sido un camino de mucho aprendizaje, donde he crecido no solamente en técnica, sino también en trato a los clientes y así como a manejar un poco más el negocio. Claro, y aunque la parte administrativa aún me cuesta bastante.

Milagros Tornero: Sí, me imagino, la verdad. Debe ser muy frustrante estar apurada, como le dije en un comienzo. ¿Y bueno, pues qué es lo que más te apasiona de tu trabajo? ¿Qué te hizo decir que esto es lo tuyo, que esto es lo mío? ¿Cómo comenzó esta linda travesía?

Sara Taco: Bueno, a mí me encanta ver el cambio en las personas. Me encanta cuando una clienta se mira al espejo y se siente más segura, más feliz, bonita, las sonrisas que da. Con mis manos puedo aportar un poco de autoestima y bienestar, lo que me motiva.

Milagros Tornero: Cada día. Y bueno, cuéntame un poco de tu especialidad. ¿Cuál es ese servicio que tus clientes dicen que solo tú sabes hacer? ¿Cuál es tu especialidad?

Sara Taco: Bueno, yo me especializo en cejas y pestañas. Me fijo en la forma del rostro de mis clientes y de ahí trato de personalizarlo según su estilo. Y mis clientas dicen que hago un trabajo muy dedicado y prolijo y que por eso siempre vienen.

Milagros Tornero: Qué interesante, la verdad, porque he visto que varias peluquerías, bueno, estéticas, del rubro de estética, hacen lo mismo, pero no quedan tan satisfechas sus clientas. ¿Y bueno, sigue contándome. En un día normal, cómo es tu rutina? ¿Cómo te organizas desde que te llega la primera consulta hasta que terminas el día?

Sara Taco: Bueno, mi día empieza revisando mi agenda donde ahí tengo los mensajes y confirmaciones. Necesito, eh, a veces me escriben por distintos canales, por WhatsApp, Telegram, Instagram o incluso recibo llamadas y tengo que organizar todo manualmente en mi agenda.

Milagros Tornero: O eso debe ser muy frustrante.

Sara Taco: Me imagino, sí.

Milagros Tornero: Con estas cuatro preguntas nosotros buscamos descubrir tus preocupaciones internas y miedos sobre un desorden administrativo.

Sara Taco: Okay.

Milagros Tornero: Okay. La primera pregunta: ¿Cuál es la emoción más frecuente que asocias con la gestión de tu agenda?

Sara Taco: ¡Uy, no! Yo siento mucha ansiedad y frustración, muchas veces me cuesta mantener el control de las citas, especialmente cuando hay cancelaciones o cambios a última hora por parte de mis clientes.

Milagros Tornero: Sí, me imagino, la verdad. Debe ser todo muy, muy inesperado. Bueno, ahora sí, ya empezamos con las preguntas.

Sara Taco: Ya.

Milagros Tornero: ¿De qué manera sientes que tu organización actual afecta tu potencial de crecimiento o ingresos?

Sara Taco: Ah, ya. Bueno, eh, yo creo que la falta de organización me limita mucho, eh. Pierdo tiempo leyendo mensajes, las confirmaciones, las reprogramaciones y eso me impide atender a más clientes o enfocarme en mejorar mis servicios.

Milagros Tornero: ¿Qué es lo que más te preocupa que tus clientas piensen sobre tu proceso de agendamiento?

Sara Taco: Lo que más me preocupa es que piensen que soy muy desorganizada o muy

poco profesional, cuando en realidad yo me esfuerzo al máximo en hacer una herramienta eficiente y es difícil de mantener.

Milagros Tornero: Claro, pues me imagino, la verdad debe de ser muy estresante y muy frustrante. Y bueno, esto va a ser un caso hipotético. Una pregunta hipotética.

Sara Taco: Okay.

Milagros Tornero: Si usted tuviera una varita mágica, ¿qué cambiaría? ¿Qué cambiarías hoy mismo de la parte administrativa de tu negocio?

Sara Taco: Bueno, si yo tuviera una varita mágica, yo automatizaría las reservas y confirmaciones para que todo se agende solo. Así, yo no tenga nada que ver. Y de esa manera siento que sería más eficiente. Y yo solo me enfocaría en atender a mis clientes. Sí.

Milagros Tornero: Ojalá existiera esa varita mágica.

Sara Taco: Te ayudaría demasiado.

Milagros Tornero: Y bueno, ahora pasemos con la siguiente sección de preguntas, eh. Con estas cuatro preguntas también nosotros tenemos el objetivo de entender qué observas usted, qué observa usted en su entorno competitivo y en la evidencia de su propio caos.

Sara Taco: Bueno.

Milagros Tornero: ¿Qué observas en los perfiles de las grandes cadenas en cuanto a su forma de agendar citas?

Sara Taco: Veo que tienen sistemas digitales muy prácticos y avanzados, lo cual me gustaría tener, donde los clientes pueden reservar en línea, como que tienen sus páginas webs y no es necesario que estén escribiendo y de paso tienen como recordatorios automáticos y la verdad me parece mucho más profesional y ordenado.

Milagros Tornero: Sí, la verdad que sí. ¿Y cuando abres tu cuaderno de citas, o tus notas al final de la semana, cómo describes lo que ves?

Sara Taco: La verdad es muy desorganizado. Veo varios tachones, cambios de horario, mensajes anotados a medias. Es un caos. Yo tener que abrir mi agenda. A veces incluso pierdo citas por confusión o doble agendamiento.

Milagros Tornero: Sí, me imagino, la verdad, porque yo también tengo mi agenda y también la tengo toda desorganizada y confunde demasiado verla así, toda llena, sin ningún orden. ¿Y qué tipo de herramientas has visto que usan otros colegas para gestionar sus citas?

Sara Taco: Bueno, yo tengo colegas que usan aplicaciones como Calendar o Booking, pero he visto que más usan como Excel o Google Calendar. Yo la verdad he intentado usar Google Calendar, pero me cuesta mantener la constancia o adaptarme y algunas veces se

me olvidan agendar algunas cosas. Claro.

Milagros Tornero: ¿Y al revisar tus finanzas, cómo se ven tus reportes de ingresos al final del mes?

Sara Taco: Pues la verdad son muy variables. Por ejemplo, hay semanas donde son muy buenas y hay varios ingresos y otras que son bajas, sobre todo cuando hay muchas cancelaciones o no logro llenar todos los espacios.

Milagros Tornero: Ahora vamos a pasar a la siguiente sección y con esta sección nosotros buscamos identificar qué le dicen sus clientes, sus colegas o su familia sobre su negocio. ¿Qué comentarios sueles escuchar de tus clientas sobre tu proceso para dar citas?

Sara Taco: La mayoría de mis clientas dicen que debería tener como un sistema más fácil o rápido. A veces se quejan de que respondo muy tarde, pero es porque yo estoy atendiendo o porque simplemente no puedo revisar el celular, así que no es mi culpa. Claro, me imagino.

Milagros Tornero: ¿Y qué has escuchado decir a tus colegas sobre la gestión de sus propias agendas?

Sara Taco: Muchas también se quejan de lo mismo. Dicen que es agotador coordinar todo por WhatsApp y que quisieran tener como un sistema que les pueda ayudar a mantener el orden sin perder su tiempo.

Milagros Tornero: Sí, necesitan la varita mágica, ellos también. ¿Qué te dice tu familia o pareja sobre el tiempo que pasas en el celular gestionando citas?

Sara Taco: Bueno, por parte de familia dicen que paso mucho tiempo en el celular respondiendo mensajes o incluso fuera de mi horario de trabajo. Sigo con eso, intentando seguir viendo las reservaciones y que no me desconecto mucho.

Milagros Tornero: ¿Qué has oído sobre por qué algunas clientas dejan de ir con una profesional? ¿Por qué dejan de tomar ese servicio?

Sara Taco: Escucho que a veces dejan de ir porque les cuesta mucho conseguir citas o porque sienten que el proceso de reserva es muy lento y confuso y pues no están satisfechas y simplemente se van a otra tienda. Bueno.

Milagros Tornero: Ya vamos a pasar a la siguiente sección. Y bueno, con esta sección nosotros buscamos contrastar tu actitud pública con tu comportamiento real.

Sara Taco: Mhm.

Milagros Tornero: Cuéntame paso a paso qué haces realmente desde que lees un mensaje de precio hasta que la clienta está agendada.

Sara Taco: Bueno, cuando me llega un mensaje preguntando por precios, yo respondo y espero la confirmación. Luego busco un hueco en mi agenda y al final termino enviando

opciones y espero que mi cliente elija. Luego, cuando confirma y muchas veces el proceso toma horas o días hasta que me responda.

Milagros Tornero: Claro, sí, sí me ha pasado, la verdad. Yo como cliente también a veces en Instagram pido y a veces me olvidé de responder. Incluso entonces me imagino que debe ser muy, muy largo el proceso. ¿Qué dice tu política de cancelaciones y qué haces en la práctica cuando una clienta te cancela una hora antes?

Sara Taco: Bueno, cuando me cancelan yo suelo decir que avisen con 24 horas de anticipación, pero muchas veces en la práctica cancelan como a último momento. Y yo para evitarme conflictos con mis clientas y tampoco para que se vayan, no les cobro una penalidad.

Milagros Tornero: ¿Y cómo separas? Bueno, es en el caso que lo hagas. ¿Cómo separas tus finanzas personales de las de tu negocio en el día a día?

Sara Taco: Bueno, yo trato de hacer eso, pero no siempre lo logro. A veces uso el mismo dinero para gastos personales y luego me cuesta ver cuánto realmente gané porque ya lo gasté. Claro. Bueno.

Milagros Tornero: Eh. ¿Qué acciones has tomado en el último año para intentar organizar mejor tu tiempo?

Sara Taco: He intentado usar planificadores, hojas de Excel y Google Calendar, alarmas, recordatorios, pero todo sigue siendo manual y demanda mucho tiempo.

Milagros Tornero: Sí, me imagino, todo esto debe ser un proceso demasiado largo y cansado. Bueno, ahora pasemos a la penúltima sección con la cual nosotros este. Vamos a tratar de identificar tus frustraciones, miedos y tus obstáculos principales. Bien, ¿cuál es tu mayor frustración o lo que más te desgasta de la administración de tu negocio?

Sara Taco: Ay, no hay sentir que todo el día trabajo y aún así no tengo el control. Pierdo el tiempo en otras cosas administrativas y en lugar de enfocarme en aprender y crecer como negocio. Claro.

Milagros Tornero: ¿Qué impacto real tiene en tu economía mensual las citas canceladas a último minuto?

Sara Taco: La verdad es muy alto. Por ejemplo, si una clienta me cancela a última hora, ese espacio suele quedar vacío y eso significa una pérdida directa de ganancias.

Milagros Tornero: Claro, tú ya tienes pensado que vas a estar ocupada y que vas a ganar cierto ingreso y que te cancelen a última hora. Me imagino que debe ser estresante, la verdad.

Sara Taco: Sí.

Milagros Tornero: ¿Qué obstáculos te impiden crecer, tomar vacaciones o contratar a

alguien más?

Sara Taco: Bueno, yo no tengo un sistema que me permita delegar. Todo depende de mí. La agenda, los correos, los mensajes y la verdad, eso me agota y no puedo tomarme vacaciones.

Milagros Tornero: ¿Y qué riesgos percibes al momento de solicitar adelantos para las reservas?

Sara Taco: He visto muchas veces que las clientas se molestan o piensan que no confío en ellas. Sin embargo, es la única forma de asegurar con seriedad que van a venir a la cita y que no me van a cancelar. Claro.

Milagros Tornero: Es muy. Es un tema muy controversial porque depende tanto de la confianza de la clienta hacia ti.

Sara Taco: ¿No?

Milagros Tornero: Y bueno, ahora pasemos a la última sección. Ya estamos por terminar. Y bueno, con esta sección nosotros vamos a querer, vamos a tratar de identificar qué significa el éxito para usted y qué necesita sentirse satisfecho.

Sara Taco: Mhm.

Milagros Tornero: Ok. ¿Cómo sería un día perfecto para ti en términos de gestión y administración?

Sara Taco: Un día perfecto sería levantarme sabiendo que mi agenda ya está organizada, que las clientas recibieron sus recordatorios de las citas y que todo fluya sin que yo tenga que estar pegada al celular.

Milagros Tornero: ¿Qué necesitarías para sentirte más como una empresaria y menos como una autoempleada?

Sara Taco: Yo creo que sería más por tener, eh, más herramientas digitales y avanzadas y políticas claras y procesos automatizados que me permitan dedicar mi tiempo estratégico a poder, eh, crecer como negocio y no solamente atender a mis clientes.

Milagros Tornero: ¿Y qué te gustaría que tus clientas dijeran sobre tu proceso de reserva?

Sara Taco: La verdad que se dejen de quejar de mi agenda y que digan que agendar conmigo es fácil y rápido y profesional y que confíen en mi puntualidad y organización.

Milagros Tornero: ¿Qué ganarías? Bueno, además de dinero, ¿qué ganarías si resolverías hoy mismo tu caos administrativo?

Sara Taco: Uy, sería muy bueno. Sería como tranquilidad. Más tiempo libre. Podría tomar vacaciones ahora. Así mejoraría mi reputación y tendría más ingresos por aprovechar mejor

mis horas disponibles.

Milagros Tornero: Claro, me imagino. Y bueno, aquí ya terminamos con las preguntas. Ya con tus respuestas me puedo imaginar que es muy cansado agendar citas que tengas en el último momento debe ser.

Sara Taco: Lo peor que te puede pasar, porque sí.

Milagros Tornero: Me imagino, la verdad. Muchas gracias por dedicarnos su tiempo.

Sara Taco: Muchas gracias. Igual, señorita Milagros, muchas gracias.

Milagros Tornero: Cuídese. Ojalá poder contactarnos una vez más.

Sara Taco: Cuídese.

Milagros Tornero: Gracias. Gracias.