

PROYECTO MEMORIAS DE UNA PANDEMIA: TESTIMONIOS, REFLEXIONES Y ANÁLISIS DESDE LAS VIVENCIAS DE AMÉRICA LATINA

**PANDEMNESIS: ARCHIVOS TESTIMONIALES, DIARIOS DE LA EXPERIENCIA,
CRÓNICAS Y FUENTES DESDE AMÉRICA LATINA**

FICHA PARA ARCHIVO TESTIMONIAL

Lugar y fecha: Bogotá, 22 de mayo de 2020.

Código: AT02AC13

Nombre de quien testimonia: Jessika Paola Vargas Rojas.

Actividad que desempeña: Propietaria de spa de mascotas (27 años).

Entrada: Animales.

Ítem: Cuidado 13.

Buenas tardes, mi nombre es Jessika Paola Vargas Rojas, soy dueña de un spa de mascotas llamado Family Pets peluquería de mascotas, en este momento soy la encargada de organizar y coordinar todo lo que tiene que ver con contabilidad, flujo de caja y manejo de personal, que en este momento pues son tres [personas], sin contarme, también hago marketing, promocionando el spa por redes sociales o por vía whatsapp [...]. Yo autorizo la obtención de este testimonio. Como primera pregunta [que] me hacen, ¿Cómo ejercía Family Pets antes de la pandemia? Family Pets tiene un horario habitual de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm, ¡perdón! De 9:00 am a 5:00 pm, sábados 8:00 am a 6:00 pm y domingo [de] 10:00 am a 4:00 pm ¿cómo se manejan? Los [...] clientes se agendan por vía WhatsApp o por vía Instagram, o sea como ellos vayan agendando las cita durante la semana o fines de semana, agendan su cita [con nosotros], los traen para [...] limpieza y corte, corte y baño del perrito, si no tienen agendado igual el cliente puede llegar al spa y se atiende normalmente según el cupo disponible que haya, se le da un horario específico y listo, lo traen normal, aquí es vía libre, es decir, aquí el cliente puede ver todo lo que le hacen a su mascota, entonces desde que la mascota ingresa puedes ver como lo bañan, como lo asean, como lo limpian, como le limpian sus orejas, como le hacen limpieza dental, como le cortan sus uñas, si tiene pelito pues como se le hace el corte que ellos deseen o si no tiene o si es de corto pelo como se le hace el deslanado, es decir, pueden ver todo lo que se le hace, por ello tenemos una sala de espera, entonces el cliente que desea ver esto simplemente se sienta, cada proceso dura alrededor de dos horas, dos horas y cuarenta y cinco minutos, y si no, simplemente nos dejan sus perros, mientras se le hace la limpieza, ellos se van y al momento de finalizar, se llaman y ya está. Al peluquero canino se le paga un sueldo fijo y se le paga quincenalmente [...] así funcionaba Family antes de la pandemia.

La segunda pregunta es ¿Cómo ejerce Family Pets durante la pandemia?, durante la pandemia, principalmente nos tocó cerrar, a mi peluquero canino [...] se le suspendió el contrato mientras se renovaba todo, o sea, mientras que volvíamos a abrir. Y

cerramos durante aproximadamente tres semanas, igualmente no se podía abrir porque no es un bien esencial en la canasta familiar, [...] hubo muchos clientes que nos escribieron, entonces pues ¿qué decidimos hacer? Agendarlo solo para un día específico que fueron los días sábados, y atendimos de 8:00 am aproximadamente hasta las 7:00 de la noche, [a] mi peluquero se le pagaba lo que hiciera, el 40% de todo lo que hiciera, apoyándolo yo. A puerta cerrada solo se manejaba por citas, como les digo via whatsapp y via Instagram, entonces no podíamos hacer nada más, llegaba el cliente, se paraba en la puerta, le recibíamos [la mascota], cada uno con caretas, guantes, uniformes anti fluidos y el cliente tenía que irse, ya no podía esperar porque pues obviamente nadie podía estar en la calle y nosotros simplemente hacíamos la limpieza de los perritos, solo estaba el peluquero canino y yo, no había [nadie] más, hasta las siete de la noche, hasta que se acabaran las citas. Hace una semana afortunadamente pude abrir el local, según las medidas sanitarias que nos dieron solo se podían agendar por cita, entonces nada, hacer marketing, hacer promoción, mandar promociones a los clientes y si no es promoción, mandar que estamos abriendo, que Family está funcionando normalmente pero solo con citas. Durante la pandemia no puede llegar un cliente, ni acercarse a mirar, simplemente tiene que llegar, dejar el perrito, su gatico, su mascota y ya, irse, no puede hacer más, entonces han disminuido un poco los clientes, pero así mismo han llegado nuevas mascotas, entonces así estamos manejándolo. El día que no haya citas pues lastimosamente el peluquero no viene, entonces como les mencionaba en la anterior pregunta, al peluquero se le [tenía] un sueldo fijo, ahora pues no he podido, entonces ahora le pago [...] [las] citas [que agendo], por ejemplo, hay cinco perros, según lo que sean esos cinco perros se le paga un porcentaje, y ya está. No es más lo que se le puede hacer y si no hay [citas], simplemente abro yo, vengo, agendo las citas para [el] otro día y ya. Tengo abierto de igual manera, pero no puedo ni atender mascotas que lleguen, ni llamar al peluquero si no está, entonces, por ese lado son las pérdidas más que todo.

La tercera pregunta que me hacen es ¿Cómo será Family Pets después de la pandemia?, pues [...] empezaría a funcionar normal, habilitaremos la sala de espera, habilitaremos la bahía de los carros para que ellos puedan esperar ahí. [El] horario habitual como ya les mencione, [es de] lunes a viernes [de] 8:00 am a 9:00 pm, a 5:00 pm perdón, Sábados y domingos, o sea, en nuestro horario habitual podrían venir los clientes, pero, algo que he aprendido mucho en esta pandemia es que lo digital sirve demasiado y que [...] promocionar tu negocio por página web ahorita en esta era es lo que más funciona, entonces por ende, a mi me ha llegado mucho cliente nuevo, cliente que no conocía, gente que me conoce solo porque me vio en Facebook, o porque lo posteo otro cliente o por [...] infinidades de cosas que solo van al internet, entonces ¿qué quiero hacer después de la pandemia?, enfocarme en invertir en marketing y publicidad por vía internet, mucho vía internet, [mucha] publicidad para adquirir nuevos clientes, manejar un protocolo de seguridad, que puedan ver a sus perritos pero que no puedan ingresar aquí y ya, eso sería como todo lo que podríamos hacer después de que se acabe la pandemia. Esa es mi idea [...] concentrarme en el marketing y en servicio al cliente, eso es lo primordial que tiene este negocio, el servicio al cliente, como yo trate a tu mascota, como posteo la foto de tu mascota, como grabo desde el inicio [del procedimiento] hasta el final, como grabo el procedimiento que se le hizo y

que vea en una red como esta de feliz [la mascota] , eso [al] cliente lo hace [feliz], eso es lo que [hace] a Family bonito y ya, eso es todo. Gracias por escucharme.

Anexa: Audio Animales – Cuidado 13. Entrada: Animales.	Código: AT02AC13
---	-------------------------

Levantamiento: Miguel Ángel Rojas Forero.
--

Revisión: Adrián Serna Dimas y Natalia Valbuena.

Citación: Archivo Testimonial DESUD/CLACSO (2020). Testimonio AT02AC13, 3 fls.

Entradas relacionadas: Relaciones sociales (Residenciales).
--