



UNIVERSIDAD
CATÓLICA DE SALTA

UNIVERSIDAD CATOLICA DE SALTA
FACULTAD DE ARTES Y CIENCIAS
LICENCIATURA EN PSICOLOGIA

**ESTRESORES Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO EN
JOVENES EMPRENDEDORES CON TIENDA VIRTUAL DE
SALTA CAPITAL**

Alumna: Ruiz de los Llanos Klix, Valentina

Directora: Lic. Rojo, Carolina

2023

Autoridades Académicas

Rector

Ing. Rodolfo Gallo Cornejo

Vicerrectora

Mg. Constanza Diedrich

Secretaria general

Mg. Lic. Silvia Álvarez

Decana de la Facultad de Artes y Ciencias

Lic. María Dolores Medina Bouquet

Secretaria académica

Abg. Adriana Ibarguren

Jefa del Departamento de psicología

Lic. Sonia Edith Guijarro Cárdenas

Agradecimientos y dedicatorias

Primero quiero agradecer a Dios por acompañarme en todo momento y darme fuerzas.

Agradecer a mi mamá y a mi papá por darme la posibilidad de estudiar y guiarme en la vida.

A mis hermanos y cuñados por estar siempre.

A mis sobrinas por ser mi alegría.

A la Lala que estuvo en todo momento pendiente de cómo me iba en cada materia.

Dedicar este logro también a mis abuelos que hoy no están Lolo, Susana y Negro.

A mi directora de tesis, Caro Rojo, por brindarme motivación, acompañarme en este proceso, estar siempre dispuesta a ayudarme.

A mis amigas psicólogas por estar en cada paso, escucharnos, reírnos, llorar, crecer juntas, por vivir cada momento de esta carrera.

A todos mis amigos que Dios me regalo.

Y a todas las personas que fueron parte de este proceso, gracias!

Nada te turbe,
Nada te espante,
Todo se pasa,
Dios no se muda,

La paciencia
Todo lo alcanza;
Quien a Dios tiene
Nada le falta:
Sólo Dios basta.

Confianza y fe viva
Mantenga el alma,
Que quien cree y espera
Todo lo alcanza.

Santa Teresa de Ávila

Resumen

Se investigó sobre los estresores y estrategias de afrontamiento en jóvenes emprendedores de Salta Capital que utilicen tienda virtual desde la perspectiva de la psicología laboral. Para ello se usó el diseño fenomenológico de la metodología cualitativa utilizando como instrumento la entrevista semi-estructurada. Los participantes fueron diez voluntarios, de entre 20 y 30 años, pertenecientes al rubro de gastronomía, turismo, manicura, comercio y diseño gráfico con una antigüedad en el emprendimiento en promedio de 3 años. Con cada uno se realizaron entrevistas en profundidad. Entre los principales resultados se obtuvo que los emprendedores presentarían vulnerabilidad al estrés frente a la falta de recursos personales, laborales y la creciente demanda laboral, mientras que sus estrategias de afrontamiento son de estilo activo.

Además, se identificaron como principales estresores al proceso de abastecimiento de insumos y servicios seguido por el proceso de preparación del mismo y la administración económica. Además, respecto del ámbito laboral otros estresores son los conflictos laborales, la administración, la relación con los clientes que se manifiestan inconformes, el trabajo full time, la sobredemanda y el trabajo en solitario. En el ámbito personal los estresores identificados surgen por la percepción de falta de control, la dificultad para establecer límites al cliente y los empleados, el perfeccionismo, la falta de descanso/tiempo de ocio, los pensamientos catastróficos y el estudiar y trabajar.

Palabras clave: Estresores - Estrategias de afrontamiento – Emprendedores – Tienda Virtual

Abstract

Occupational psychology was used to examine the stresses and coping mechanisms among young business owners from Salta Capital who operate online stores. For this, a semi-structured interview was utilized as an instrument in a qualitative technique with a phenomenological design. Ten volunteers, aged 20 to 30, from the fields of cuisine, tourism, manicure, business, and graphic design, with an average tenure in the project of three years, made up the participants. For each, in-depth interviews were done. One of the primary findings was that entrepreneurs would exhibit stress susceptibility due to a shortage of resources for both their personal and professional lives as well as the rising labor demand, while their coping mechanisms are active in nature. Moreover, the process of providing

The primary stressors were also found to be the process of providing inputs and services, followed by the process of preparing them, and the economic administration. Labor disputes, administration, interaction with unhappy customers, full-time jobs, an abundance of work, and solitary work are other workplace pressures. The perceived lack of control, difficulties setting boundaries with clients and coworkers, perfectionism, a lack of downtime, catastrophic thoughts, and work and study are the main stresses in the personal sphere.

Keywords: Stressors - Coping mechanisms- Entrepreneurs- Online stores

Índice

INTRODUCCION	9
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
Preguntas de Investigación	12
Objetivos de la investigación	12
Justificación	13
Consecuencias de la investigación.....	14
ANTECEDENTES.....	15
Deficiencias en el conocimiento	19
MARCO TEORICO	20
Capítulo I - Psicología del Trabajo.....	20
1.1 Objeto de estudio.....	20
1.2 El trabajo	20
1.3 Estructuración del trabajo.....	23
Capítulo II- Emprendedurismo.....	27
2.1 Emprendedores	27
2.2 Emprendedores y desempleo Juvenil en la actualidad	29
Capitulo III: Tiendas Virtuales.....	31
3.1 Redes Sociales	31
3.2 Instagram	32
3.3 TiendaNube	35
3.4 Whats app.....	35
3.5. Booking	36
Capitulo IV: Estrés Laboral.....	39
4.1 Estrés y estrés laboral	39
4.2 Estresores.....	42
4.3 Estrategias de afrontamiento.....	47
Capítulo V: Adultez Temprana	50
5.1 Adultez temprana.....	50
5.2 Adultez temprana e inserción laboral	51

5.3 Salud mental y trabajo en la adultez temprana.....	54
METODOLOGIA.....	56
Definición de conceptos centrales.....	56
Nivel y tipo de investigación	58
Diseño de investigación	58
Participantes del estudio	59
Contexto y periodo	59
Instrumentos	60
Procedimiento de recolección de datos	61
ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	62
Coreografía de análisis	62
Glosario de categorías	64
Resultados.....	74
Aspectos generales	74
Estresores percibidos en general por los emprendedores	74
Emociones.....	79
Estresores internos	80
Estresores externos	82
Tienda virtual.....	87
Estrategia de afrontamiento.....	90
Rigor en la Investigación cualitativa:	92
Dependencia.....	92
Credibilidad	92
Transferencia	92
Confirmación o credibilidad	93
DISCUSIÓN	94
CONCLUSION	96
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	104
ANEXOS.....	110
Anexo 1: Consentimiento informado.....	111
Anexo 2: Modelo de entrevista	112

Anexo 3: Entrevistas	125
Entrevista F	125
Entrevista A	145
Entrevista L	167
Entrevista B	192
Entrevista G	215
Entrevista J	236
Entrevista E	251
Entrevista R	267
Entrevista GU	282
Entrevista AM	295
Anexo 4: Cuadro de análisis	309
Hoja de Evaluación	383

INTRODUCCION

En la actualidad el incentivo de crear nuevos emprendimientos es uno de los pilares fundamentales para la inclusión social, para generar ofertas de trabajo, desarrollo económico.

El desempleo en la población joven es uno de los problemas que más afecta a la población argentina y latinoamericana. Una de las causas de esta problemática se debe a que esta franja etaria es la que más sufre las consecuencias de crisis tanto sociales como económicas.

La pandemia ocasionada por la propagación del virus Covid-19 trajo consigo un impacto negativo sobre los mercados laborales, provocando el cierre y quiebre de numerosas empresas, por lo que derivó también en un aumento del desempleo como un resultado del deterioro de las actividades económicas de un país.

La figura del emprendedor llega como una alternativa al fenómeno planteado como problema, porque mediante el mismo se otorga herramientas para hacerle frente al problema de la falta de oferta de empleo para los jóvenes y a su vez permite buscar salidas creativas e innovadoras para los jóvenes frente al desaliento social causado por las crisis socioeconómicas que venimos atravesando.

Ahora bien, el acto de emprender, trae consigo también un sinnúmero de dificultades que podrían ocasionar estrés. En este contexto los emprendedores se enfrentan a diferentes variables por ejemplo que los proveedores cambian constantemente los precios de sus productos, la economía fluctúa de acuerdo a variables exógenas y a la coyuntura de la propia dinámica de la economía, los competidores también constantemente aplican nuevas estrategias sobre sus servicios y productos, la tecnología avanza por lo que se necesita estar alerta a los cambios de maquinarias y equipos para trabajar, internamente se necesita que las personas adquieran nuevos conocimientos, competencias y habilidades entre otras.

Las redes sociales en la sociedad moderna tienen un papel fundamental en el marketing y en el proceso de ventas de los emprendedores, por lo que también hay que tener en cuenta como factor importante para la existencia de emprendimientos el buen uso de redes sociales como Instagram, Facebook, páginas web, entre otras.

Los emprendedores también se enfrentan a una ardua labor de tener que cubrir, por lo general, diferentes roles y tareas que una organización tradicional cubriría a partir de diferentes áreas y espacios especializados para cada actividad que se demande dentro de la misma.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente se puede considerar que diversos factores o variables pueden ocasionar estrés laboral en los emprendedores jóvenes con tienda virtual de Salta capital.

“El estrés laboral se ha considerado una experiencia subjetiva de una persona, generada por la percepción de que existen demandas excesivas o amenazantes difíciles de controlar y que pueden tener consecuencias negativas para ella” (Verduzco et al., 2018, p. 32).

El presente proyecto de investigación se enmarca sobre una línea que pretende abordar el estudio de la problemática de las causas del estrés laboral y las estrategias o estilos de afrontamiento en jóvenes emprendedores con tienda virtual.

La investigación estará dirigida a emprendedores de entre 20 a 30 años, que cuenten con alguna red social como herramienta de ventas y que residan en Salta Capital.

A partir de la información que se recolecte sobre estas temáticas, a partir de entrevistas semi-estructuradas, me permitirá contar con las herramientas necesarias para recolectar los datos y construir estrategias para llevar a cabo dicha investigación.

La elaboración del marco teórico está organizada en base a los conceptos de estrés y estrategias de afrontamiento, de los cuales se desprenden los

conceptos de estresor y estrés laboral; tiendas virtuales y emprendedurismo, que dan lugar a los conceptos de emprendedor y redes sociales.

Una de mis principales motivaciones que me llevó a realizar esta investigación surgió a partir de observar diversas situaciones en las que familiares, conocidos expresan vivenciar estrés a raíz de su emprendimiento. A partir de estas situaciones nació en mí un interés por estudiar los diversos factores que contribuyen a la vivencia de tal fenómeno como son los estresores laborales y las estrategias de afrontamiento.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Preguntas de Investigación

¿Cuáles son los estresores que presentan los jóvenes emprendedores con tienda virtual de Salta Capital?

¿Cuáles son las estrategias de afrontamiento que utilizan los jóvenes emprendedores con tienda virtual?

Objetivos de la investigación

- Describir los estresores que presentan los jóvenes emprendedores con tienda virtual de Salta Capital.
- Describir las estrategias de afrontamiento de los jóvenes emprendedores con tienda virtual de Salta Capital.

Justificación

El estudio aportó información relevante sobre los estresores que inciden en los jóvenes que tienen emprendimientos y cuya herramienta de venta son las redes sociales. También sobre las estrategias de afrontamiento que los mismos utilizan para enfrentar a los factores estresantes.

En relación al valor teórico, la investigación aportó elementos para ampliar el conocimiento en la temática, ya que existen un gran número de investigaciones que se centraron en las consecuencias y los efectos que el estrés produce en la salud tanto psíquica como biológica sin embargo el estudio sobre los estresores en emprendedores y el origen de estos es desconocido. Además, si bien existen estudios sobre estrés laboral, estresores, emprendimientos, fue de utilidad investigar estos factores en relación a jóvenes emprendedores y también las estrategias de afrontamiento que los mismos utilizan para poder sortear estas dificultades que se presentan en el camino de emprender.

De esta forma, se logró describir las situaciones y elementos que los emprendedores perciben como amenazas y cómo responden frente a ellas. Esta información permitió conocer los principales factores que producen estrés en los emprendedores y las estrategias o estilos de afrontamiento que utilizan para hacerle frente a los mismos. A través de la difusión de la investigación entre los participantes de la misma, permitirá que a partir del conocimiento puedan elaborar herramientas personales.

Consecuencias de la investigación

A partir de lo planteado en el Código de Ética Federación de Psicólogos de la República Argentina (Fe.P.R.A) (2020) y las Normas Éticas para investigaciones con sujetos humanos (O.P.S) se priorizó el bienestar de las personas y los derechos de los mismos a la privacidad, confidencialidad, autodeterminación, diversidad, autonomía, libertad individual de los participantes, excluyendo las prácticas discriminatorias.

Como futura psicóloga y ante el propósito de contribuir al desarrollo y avance de la psicología en cuanto conocimiento científico, se realizó un profundo compromiso de trabajar con la verdad y responsabilidad social en la investigación, teniendo conocimiento acerca de las normas legales anteriormente mencionadas y de los estándares profesionales que regulan la conducta de la investigación con participantes humanos.

Esta investigación no tuvo consecuencias negativas que hayan afecten a los jóvenes emprendedores, es decir no se presentaron consecuencias en sus respectivos emprendimientos, ni fueron expuestos a riesgos para su salud tanto física, moral, legal, financiera, psicológica.

No se realizaron declaraciones falsas o engañosas. Se obtuvo el consentimiento válido de los emprendedores que participaron de la investigación como participantes voluntarios. Principalmente se buscó tener sumo cuidado con el uso de técnicas para recolección de información manteniendo siempre el anonimato de los participantes, sus emprendimientos y teniendo cuidado con la publicación de los resultados evitando dañar la intimidad de las personas involucradas en la investigación.

ANTECEDENTES

Para realizar el estado del arte (antecedentes) se llevó a cabo una búsqueda de investigaciones o revisiones pasadas. Como instrumento para explorar se utilizaron diversas plataformas virtuales.

- **Estrés Laboral en la oficina ejecutiva de recursos humanos del gobierno regional de Loreto, Período 2020. (Salazar Vargas, Tanchiva Medina, 2020)**

Esta investigación tiene por objetivo identificar cual es el nivel de estrés laboral en la oficina ejecutiva de recursos humanos del Gobierno Regional de Loreto en el año 2020. También el objetivo fue describir el estrés laboral de dicha oficina.

El estudio es de tipo descriptivo con un diseño cuantitativo, la población y muestra estuvo conformada por 30 trabajadores de la misma oficina. A los mismos se les aplicó una encuesta. De dicha muestra existe un mayor número de trabajadoras femeninas entre los 21 y 50 años. Reflejó también que el mayor problema de impacto emocional es el problema económico. Ningún participante de la investigación dijo vivir casi sin estrés o sin estrés, lo que refleja que todos los trabajadores muestran estrés en su centro de trabajo y que el principal problema de impacto emocional es la problemática económica lo cual le genera estrés laboral, sin embargo, en su mayoría, tienen metas por realizar en el ámbito profesional y laboral.

- **Estudio de los factores internos y externos que generan estrés en los trabajadores de la zona norte-lima en la red de oficinas del Banbif y su influencia en las metas comerciales. (Mejía Sasín, Mogollón Liñán, Muñoz La Riva, 2018)**

La siguiente investigación se realizó para identificar los factores del estrés laboral que influyen en las metas comerciales de los trabajadores de la Zona Norte-Lima del Banbif.

Se analizaron dos variables. Por un lado, la variable independiente: estrés laboral y la dependiente: metas comerciales. Del análisis de estas variables se obtuvo que existe una relación inversa entre los factores de estrés de los

empleados y el nivel de logro de meta, por lo que al incrementar los factores del estrés disminuye el nivel de logro de la meta.

Las dimensiones que se identificaron en relación a la variable independiente resultaron sobre el desempeño de los roles laborales y como indicadores fueron el conflicto en el desempeño de los roles laborales, ambigüedad en el desempeño y sobrecarga de dichos roles. Luego factores interpersonales en donde los indicadores fueron la relación con los superiores, la percepción de la relación con los clientes. Por ultimo en relación al desarrollo de carrera, los indicadores estuvieron relacionados a la inestabilidad en el trabajo, línea de carrera y escala remunerativa.

Se utilizaron dos instrumentos para la recolección de datos. Para la variable independiente, se usó la Adaptación española del instrumento de HOCK para identificar niveles de estrés y después un cuestionario REF de elaboración de dicho autor para identificar los factores que general estrés.

La investigación se llevó con todos los trabajadores de la Zona Norte-Lima, en total fueron 68 participantes. La misma fue una investigación descriptiva, diseño no experimental.

Los resultados mostraron que el 100% de los trabajadores consideran que no pueden ascender en áreas de su interés profesional. También, se constató en el logro de meta trimestral que el resultado promedio alcanzado por el personal evaluado en el estudio está por debajo de lo requerido.

- **Estudio del nivel de estrés académico y estrategias de afrontamiento en estudiantes del tercer año de bachillerato de una unidad educativa particular religioso (Zamora Calderón, 2018)**

La presente investigación tiene como objetivo identificar estrategias de afrontamiento frente a diferentes niveles de estrés. Se llevó a cabo con 128 participantes, estudiantes de dicho colegio. Se fundamentó desde el modelo sistémico- cognoscitivista permitiendo determinar el nivel de estrés académico a través del desarrollo cognoscitivo, psicológico, rasgos de personalidad e identificando las principales formas de afrontamiento que manifiestan estos

estudiantes. Se relacionó el nivel de estrés académico con las estrategias de afrontamiento. Se utilizó el método inductivo con un diseño de correlación.

- **La motivación y estrategias de afrontamiento en jóvenes emprendedores que acceden a crédito financiero. (Charcas Conde, 2017)**

La siguiente tesis es una investigación con un enfoque cuantitativo, correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal.

Se analizó el grado de relación significativa inversa existente entre la motivación y las estrategias de afrontamiento en jóvenes emprendedores que accedieron a crédito financiero del Centro de Desarrollo para la Educación Alternativa en convenio con la institución financiera Pro Mujer.

A partir del análisis de los datos, en esta investigación se consideró válida la hipótesis planteada, que, a mayor búsqueda de necesidades por motivación de autoestima, protección y seguridad, menor uso de estrategias de afrontamiento en la autocrítica y pensamiento desiderativo.

- **Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones. Análisis de investigaciones publicadas. (Cirera Oswaldo, Aparecida Dias, Elias Spers, Ferraz Fiho, 2012)**

El presente artículo está realizado a partir del análisis de catorce investigaciones brasileñas e internacionales tanto en organizaciones públicas como privadas, las cuales tienen relación con el estrés laboral y el burnout. Las mismas fueron publicadas entre el año 1998 y el año 2011.

El resultado de dicho artículo muestra que los principales estresores en estas organizaciones están relacionadas a la presión del trabajo, desajustes en el clima, relaciones interpersonales insatisfactorias, falta de autonomía, ausencia de un plan de carrera, falta de apoyo en el grupo.

- **Estresores laborales percibidos por el personal de enfermería hospitalario: un estudio cualitativo. (Escribá, Cárdenas, 1999)**

El objetivo de dicha investigación fue determinar los estresores laborales en el personal de enfermería que trabajan en el ámbito hospitalario. Para esto

se realizó un estudio cualitativo. Se formaron dos grupos de discusión, uno formado por 8 enfermeros/as y otro por 8 auxiliares de enfermería. Se realizaron conversaciones, luego de la lectura de las mismas, se realizó un análisis de los discursos producidos.

Como resultados se obtuvieron que los principales estresores para esta población, es la falta de personal, sobrecarga de trabajo y la falta de material para realizar adecuadamente el trabajo. Un estresor propio de la labor del enfermero es la vivencia continua del sufrimiento y muerte del paciente. Otros estresores son las relaciones con los pacientes y familiares, la infravaloración del trabajo realizado y diversos factores relacionados con el ambiente físico del hospital.

Deficiencias en el conocimiento

Luego de la revisión del estado del arte, es decir, después de leer investigaciones y artículos anteriores, se observó una deficiencia en el conocimiento en relación a la problemática abordada.

En primer lugar, la problemática en relación al estrés laboral se encuentra abordada, pero en diferentes profesiones, organizaciones, escuelas. Por otro lado, se evidenciaron que las investigaciones relacionadas al estrés laboral en su mayoría abordan la problemática teniendo en cuenta el fenómeno en sí, o sus posibles consecuencias y en su minoría en relación a las causas, o a los estresores.

También como se dijo anteriormente las investigaciones halladas están enmarcadas en torno a organizaciones, por lo que la investigación planteada en emprendedores es algo que novedoso ya que en la mayoría de las mismas enmarcan los estresores en posibles ambientes laborales y dentro de una organización.

En relación a las estrategias de afrontamiento, se encontraron investigaciones relacionadas al tema, una hace alusión a los emprendedores, pero una revisión de investigaciones pasadas.

Se encontraron Investigaciones por lo general realizadas en distintos países de Latinoamérica, una en Argentina.

Otro tema a mencionar es que las investigaciones encontradas por lo general se enmarcan dentro del enfoque cuantitativo, por lo que la presente investigación, con un enfoque cualitativo, sería de utilidad para poder profundizar sobre la problemática planteada.

MARCO TEORICO

Capítulo I - Psicología del Trabajo

1.1 Objeto de estudio

De acuerdo a, Alcover et al. (2004), la Psicología del Trabajo es una ciencia aplicada, la cual tiene como objeto de estudio a la conducta y la experiencia laboral, teniendo en cuenta las dimensiones personal, interpersonal, organizacional y social. También se ocupa, según Arnoll et al. (2004), de las cuestiones referidas al comportamiento, experiencias humanas, sentimientos y pensamientos en relación al trabajo.

La psicología del trabajo para Arnoll et al. (2004), en un principio estaba enfocada en el estudio de la conducta en el trabajo desde un análisis individual, más tarde históricamente esta definición evolucionó, ya que se amplió el objeto de estudio para incluir otros procesos, como las emociones, la memoria, la percepción entre otras experiencias de individuos en relación al trabajo, y no solo la conducta observable.

Otro aspecto importante a considerar, es la inclusión del análisis en los planos interpersonal y grupal. Por los aportes de Peiró, Prieto y Roe (1996), se incluyeron en el análisis de la psicología del trabajo, a la esfera grupal. Ellos definen al objeto de estudio de la psicología del trabajo en relación a las conductas y experiencias de las personas desde una perspectiva individual, grupal y social en los contextos relacionados con el trabajo.

1.2 El trabajo

En relación a este concepto, de acuerdo a los autores Alcover et al. (2012) resulta difícil llegar a una única definición acerca del trabajo. Esta dificultad se relaciona a la complejidad y la multidimensionalidad del fenómeno.

En un sentido general, “el trabajo es el conjunto de actividades humanas, retribuidas o no, de carácter productivo y creativo, que, mediante el uso de técnicas, instrumentos materias o informaciones, permite obtener, producir, o

prestar bienes, productos o servicios” (Alcover et al., 2012, p. 18). Esto significa, que el trabajo es un organizador de la vida social de las personas, mediante el cual ponen en ejercicio su productividad y creatividad. Además “la persona aporta sus energías, habilidades, conocimientos y otros recursos y obtiene algún tipo de compensación, que puede ser material, psicológica o social” (Alcover et al., 2012, p. 18), es decir que el trabajo en sí mismo implica un intercambio entre lo que la persona produce y lo que otro le retribuye.

El trabajo, en un sentido estricto, podría explicarse como una aplicación humana de habilidades, conocimientos, energías llevadas a cabo por personas, grupos y organizaciones, de modo consciente e intencional, sistemático y conocido, autónomo o heterónomo, llevado a cabo con esfuerzo, compromiso invirtiendo tiempo, en un marco tecno-económico, jurídico-político, socio-cultural, mediante materiales, instrumentos, técnicas, informaciones, sobre objetos, personas, organizaciones, para obtener bienes, elaborar productos y prestar servicios, que son escasos, valiosos y deseables para generar riquezas, sentido y utilidad, satisfaciendo necesidades, recibiendo compensaciones y alcanzando objetivos de carácter tanto biológico, económico y psicosocial (Blanch, 2007).

Por otro lado, el trabajo reviste de significado para las personas, el cual para Alcover et al., 2012 se basa en tres ejes:

A) Centralidad del trabajo (importancia y valoración del trabajar como papel en la vida): representa el valor del significado del trabajo, esto quiere decir cómo se lo utiliza como una vía de autoexpresión, la implicación con el empleo y la identificación con el mismo. Para observar la centralidad del trabajo se debe también observar el valor otorgado al mismo en relación a otros ámbitos de la vida, como la comunidad, la familia, los amigos, el ocio, etc.

B) Normas sociales sobre el trabajar: hace referencia a los derechos del trabajo, es decir las valoraciones sobre lo que los individuos exigen a la sociedad y a la organización donde trabajan sobre su condición de trabajadores, y también incluye a las obligaciones, es decir, a los deberes que los empleados deben a la sociedad y a la organización.

C) Resultados valorados del trabajo y metas laborales preferidas: hace alusión a los bienes o estados finales por los que las personas realizan la

actividad laboral. Podría entenderse a estos fines, como la remuneración económica, el reconocimiento social, intereses personales.

En conclusión, se puede decir que el significado del trabajo va más allá de la tarea concreta que se realiza, también incluye los significados y valores de la misma en un contexto concreto y esto está sujeto a las múltiples interacciones propias de cualquier fenómeno psicosocial.

Por otro lado, el trabajo desempeña funciones para los individuos, las cuales se denominan funciones psicosociales (Alcover et al., 2012). Las mismas, se alejan de la función económica del trabajo y centran su interés en las diferentes funciones que posee el trabajo, entendiéndolo como un fenómeno multidimensional.

A continuación, se enumeran las funciones positivas del trabajo (Alcover et al., 2012):

- Se entiende que el trabajo puede ser una vía de expresión, de sentido para la vida. A partir de éste es posible desarrollar la autoestima y el desarrollo personal.
- Es posible que, por medio del trabajo, la persona obtenga cierto status o prestigio social, siendo una fuente de reconocimiento, respeto por parte de otros y también como fuente de auto-respeto.
 - El trabajo puede contribuir al desarrollo de la identidad personal.
 - Retribución y beneficios económicos.
 - Función social, ya que por medio del trabajo es posible desarrollar también el aspecto social, interactuando con pares y creando contactos. Las relaciones laborales también poseen aspectos emocionales y éstas pueden enriquecer la vida por fuera del trabajo.
- El trabajo también permite estructurar el ciclo vital de las personas, es decir, estructurar el tiempo. Por ejemplo, permite estructurar las vacaciones, tiempo de ocio, planificación familiar.
- Permite que la persona esté ocupada en una actividad regular, con finalidad y propósito.
- A partir del trabajo es posible descubrir, desarrollar y perfeccionar habilidades y capacidades.

- Permite transmitir normas, creencias y expectativas sociales.
- Se posibilita otorgar oportunidades de bienestar ya que, si se trabaja en adecuadas condiciones físicas, con un óptimo horario y seguridad, es posible disfrutar del mismo.

1.3 Estructuración del trabajo

Alcover et al. (2012), refiere que el trabajo puede estar estructurado u organizado de acuerdo a tres dimensiones: material, temporal y social. La dimensión material refiere a las tareas, puestos y funciones, la dimensión temporal implica los tiempos biológicos, psicológicos, sociales, horarios de trabajo y turnos de trabajo. Y por último la dimensión social hace referencia a los roles sociales del mismo.

A. Organización material del trabajo.

Se define a una tarea como una actividad, o conjunto de acciones que necesitan de un esfuerzo, ya sea mental y/o físico, que tienen un objetivo, un proceso temporal, ya que tienen un principio y un final, en un tiempo determinado y fijado, las cuales pueden ser llevadas a cabo por una persona, un grupo, y permiten obtener un resultado identificable y significativo, también incluye la interacción de las personas que la llevan a cabo utilizando tecnologías, medios y recursos para su consecución (Alcover et al., 2012).

Alcover et al. (2012) agrega que las tareas:

- Permiten obtener un producto o servicio determinado.
- Incluyen decisiones, actividades físicas o mentales, percepciones.
- Presentan un fin, es decir se realizan con un objetivo específico, el cual puede tener un fin en sí mismo o ser un aspecto parcial de una función total.
- Tienen un inicio y un fin delimitado, es decir, presentan un tiempo para la ejecución de la misma.
- Puede llevarse a cabo por más de una persona.

La tarea es la unidad básica de análisis de la actividad laboral (Alcover et al., 2012), porque permite a través de su especificación, definir las competencias

necesarias para llevarla a cabo lo cual lleva a plantear las habilidades, capacitación, conocimiento, formación que la persona necesita para realizarla. También permite identificar los beneficios, la retribución económica y salarial.

Además, Algera citado en Alcover et al. (2012) incluye la relevancia de las actitudes y conductas de los trabajadores respecto de la motivación, satisfacción, rendimiento, compromiso, estrés laboral, absentismo.

Al conjunto de tareas, se le denomina puesto de trabajo, que según Alcover et al. (2012), es un conjunto de tareas, que se encuentran agrupados bajo una denominación y que se diseña con el objetivo de que sea desempeñado por una única persona. Éstos son objetivos, es decir, que poseen un consenso en relación a los elementos de tarea que lo componen. También, el puesto, es burocrático, esto quiere decir, que existe independientemente de la persona que lo ocupe; por lo general estos son estáticos, se mantienen relativamente constante a través del tiempo.

Se puede decir que el puesto, es el trabajo que se le otorga a un trabajador individual, el cual está conformado por un conjunto de tareas, deberes y responsabilidades, que en el marco de las condiciones de trabajo de una actividad concreta conforman la actividad laboral regular y habitual de una persona.

Por último, es conocido, que todo trabajo, conlleva determinado objetivo, persigue determinado fin (Alcover et al., 2012). Para que se pueda llegar a ese objetivo es necesario que el trabajador, desarrolle una serie de funciones, es decir, una serie de conductas, que lo llevará a relacionarse con otras personas, herramientas y objetos, datos, entre otras, con los que deberá trabajar.

B. Organización temporal del trabajo.

En relación al trabajo, y en la manera en que se proponen las distintas actividades para la ejecución del mismo, el tiempo juega un rol importante (Alcover et al., 2012). La cantidad de horas que se trabaja, el ritmo en el que se lo hace, las exigencias, los plazos, los horarios de trabajo, distracción y otros factores relacionados al tiempo influyen sobre el rendimiento de las personas.

Podemos distinguir el tiempo biológico, psicológico y social. La actividad general del cuerpo humano esta sujeta a ritmos biológicos, estos definen el cambio regular y periódico de las funciones psicofisiológicas (Alcover et al., 2012). Éste tiempo está relacionado también al tiempo psicológico el cual comprende la perspectiva temporal, que sería el grado de realismo y de estructuración que una persona posee del tiempo, una actitud temporal que implica la actitud, ya sea positiva o negativa hacia el pasado, presente y futuro. Y, por último, la orientación temporal en lo que respecta a si la conducta está dirigida hacia objetos y acontecimientos del pasado, presente o futuro. Es decir que, la manera en que cada persona estructura su trabajo, metas, objetivos, su motivación está influida por los aspectos del tiempo psicológico.

A demás de estos tiempos, biológicos y psicológicos, existe el tiempo social. Esta concepción se refiere, al valor que se le otorga al tiempo, relacionándose así con el ritmo de vida, dando lugar a sociedades o culturas lentas y rápidas en relación al trabajo (Alcover et al., 2012). Estos aspectos del tiempo social ponen de manifiesto los valores y las creencias que predominan en una sociedad o cultura determinada, y poseen importantes implicaciones en relación con el tiempo que se dedica a trabajar, el ritmo y la intensidad con los que se llevan a cabo, el tipo de objetivos marcados y el plazo otorgado a su logro.

Por ejemplo, dentro de la organización temporal del trabajo, encontramos también las diferentes maneras en las que se organizan los horarios laborales, los cuales pueden ser horarios de jornada partida, continua, semana de trabajo reducido, semana de trabajo comprimida y horarios flexibles.

C. Organización social del trabajo.

A partir de las interrelaciones entre las personas que forman un sistema se configuran los sistemas sociales que van a interactuar en el entorno laboral (Alcover et al., 2012). Estas interrelaciones están dadas por las conductas de los integrantes del sistema, los cuales actúan como actores que desempeñan papeles dentro del mismo. Cuando estos papeles están claramente definidos, se los puede denominar roles.

Los roles son las conductas que se esperan de determinada posición que se ocupa, se denominan como el “conjunto de expectativas sobre las conductas esperadas de las personas que ocupa una determinada posición laboral, expectativas que tienen su origen tanto en las personas que se relacionan o se ven afectadas por su conducta y sus decisiones” (Alcover et al., 2012, p. 72), a lo que se añaden también las expectativas personales. Entonces, el rol se configura a partir de expectativas de conductas según el puesto que se ocupa, y tendrán la función de “prever, coordinar y facilitar la interacción social reduciendo la gran incertidumbre que suele acompañar a la conducta interpersonal” (Alcover et al., 2012, p. 72).

Capítulo II- Emprendedurismo

2.1 Emprendedores

De acuerdo a una investigación realizada por la firma Ernst and Young (citado en Bucardo Castro et al., 2015) durante el año 2011 se brindó información acerca de características que tenían los emprendedores. Dentro de estas se obtuvo que la gran mayoría (45%) de los emprendedores eran personas jóvenes. Según los emprendedores encuestados la mayoría iniciaron su primer emprendimiento entre los 20 y 29 años.

Schumpeter (citado en Bucardo Castro et al., 2015) tenía la idea de que el emprendedor promovía nuevas combinaciones o innovaciones como una persona extraordinaria. Este autor planteó que los emprendedores tienen la tarea de reformar, cambiar el patrón de producción explotando una idea, una oportunidad, promoviendo nuevas fuentes de insumos, productos novedosos. Esto hace referencia no únicamente a inventar algo o en crear las condiciones para explotar lo novedoso, sino que básicamente se trata de conseguir y lograr que las cosas se hagan.

Estos autores realizan un recorrido, una revisión entre las diferentes definiciones, concepciones, y como fue variando el mismo término emprendedor. El concepto “emprendedor” hace alusión a una persona que emprende con resolución acciones que son difíciles. A partir de aquí se incorpora la idea de que el emprendedor justamente emprende acciones innovadoras (Bucardo Castro et al., 2015).

Además, Bucardo Castro et al en su artículo de revisión señalan Schumpeter en la década del 60 detecta al emprendedor como el “destructor creativo” porque a partir de la introducción de una innovación hace un quiebre a los ciclos ajustados del mercado, lo que le permite poner un precio superior al costo de su producción. Hay que señalar que es importante que el emprendedor siga en este círculo, en donde esté presente la innovación constante.

Por otro lado, Bygrave y Hofer (1991) presentan al emprendedor como un proceso en donde a partir de la percepción de una oportunidad crea un conjunto de actividades, funciones, conductas creando una organización para explotarla. A esto se agrega que De Vries (1977) profundiza sobre las funciones que lleva a cabo el emprendedor para hacer realidad su idea, este lo caracteriza por su innovación, administración y toma de riesgos, ya que el emprendedor no solo pone en riesgo su capital económico sino también su imagen social y los costos psicológicos asociados al fracaso. Es decir, que el emprendedor se caracteriza por distinguir la presencia de oportunidades y accionar sobre ellas arriesgándose.

En relación las claves para comprender a un emprendedor, Gartner (1985) relata que el espíritu emprendedor necesita de:

1. El entorno, donde exista una demanda o necesidad de un producto o servicio.
2. Las características del individuo, donde priman la creatividad, confianza, entre otras que se desarrollan a continuación.
3. El proceso, que es dinámico y requiere de flexibilidad abierto a las modificaciones del entorno.
4. La organización creada, que requerirá sostenimiento en el tiempo y ajustes.

En este sentido, también García et al. (2007) caracterizarán al espíritu emprendedor que las diferencia por niveles en cuanto a factores generadores:

- Primer nivel, encontramos a la creatividad, la voluntad, la vanidad, el nivel de profesionalidad alto.
- Segundo nivel, la confianza en las personas al inicio, la selección del personal adecuado
- Tercer nivel, hallamos al buen carácter y la independencia.

Y en cuanto a factores potenciales, es decir, los que ayudan o contribuyen a que el espíritu emprendedor se desarrolle, nos localizamos en:

- Primer nivel, la ambición, espíritu de sacrificio, arriesgado.
- Segundo nivel, la insatisfacción laboral, la necesidad, audacia.
- Tercer nivel el entusiasmo y la ilusión.

En síntesis, en la sociedad moderna, el espíritu emprendedor es de suma importancia ya que aporta una gran fuente de innovación, empleo, productividad y crecimiento (Suárez Álvarez et al., 2016).

Finalmente, se puede hacer una clasificación de emprendedores, que para Suárez Álvarez et al. (2016) son:

- Extra-emprendedores que son aquellos que sus metas son el desarrollo de nuevos proyectos externos ligados a la creación empresarial.
- Intra-emprendedores que sienten la responsabilidad de innovar, mejorar proyectos que ya existen,
- Emprendedores personales que son aquellos que tienen motivación, alto control, iniciativa personal para manejar situaciones difíciles, entre estas los estresores.

2.2 Emprendedores y desempleo Juvenil en la actualidad

En la actualidad el desempleo en la población juvenil es un problema que afecta a los países de Latinoamérica, lo cual cobró mayor importancia luego de lo sucedido por la propagación del Virus Covid-19 y las consecuencias socioeconómicas que la pandemia y el aislamiento obligatorio y preventivo que trajo consigo. Se puede considerar que uno de los pilares básicos para hacer frente al problema de la inserción laboral de jóvenes es la promoción de nuevos emprendimientos y también una estrategia para generar inclusión social, oportunidades laborales, innovación, desarrollo económico, etc.

El desempleo juvenil o la falta de ofertas laborales para los jóvenes están íntimamente relacionados con el malestar de la economía de un país. A partir de esto la figura del emprendedor entra en un papel importante para hacerle frente a esta situación.

Según Villalobos Rodríguez, G. et al. (2021) el emprendimiento ha tomado un carácter de impulsor de nuevos empleos, el cual aporta un gran beneficio económico. En la actualidad gran cantidad de políticas públicas se han enfocado en promover este tipo de actividades económicas para brindarles herramientas a los jóvenes para generar nuevos empleos.

A su vez, Villalobos Rodríguez, G. et al. (2021) analizan un estudio realizado por el Global Entrepreneurship Monitor (GEM) en el 2017, que es el proyecto de investigación más importante a escala mundial que mide el emprendimiento y los factores que inciden en el aumento o disminución de la tasa de actividad emprendedora. En el mismo, antes de la pandemia, en la República Argentina de los jóvenes con 25 a 34 años, había un 59,7 % que comenzaba un emprendimiento motivados por la oportunidad, mientras que el 37 % motivados por la necesidad y solo un 1,6 % motivados por la oportunidad y la necesidad.

Una de las conclusiones que llegan los autores Villalobos Rodríguez, et al (2021) es que una de las consecuencias a las que se ven expuestos los jóvenes en la actualidad por la falta de inserción laboral y la gran tasa de desocupación, favorece la probabilidad de caer en la pobreza, que incrementen algún trastorno psicológico causado por la desmotivación o el desánimo, la migración, y otros factores que llevan a la inestabilidad social.

También se llega a concluir que el emprendimiento es una de las herramientas más valiosas para hacerle frente a este tipo de problemáticas ya que aparecen como “oportunidades”. Entonces los jóvenes latinoamericanos y estas nuevas generaciones muestran un interés por emprender y buscar una solución, a partir de la creación de nuevos emprendimientos y puestos de trabajo.

Capítulo III: Tiendas Virtuales

3.1 Redes Sociales

Cuando se expone el fenómeno del emprendimiento se caracteriza por ser un fenómeno social, no es individualista, por lo tanto, esta insertado en las estructuras y las redes sociales. Hoy en día las redes sociales han alcanzado una gran envergadura y sus límites cada vez son más difíciles de distinguir, pero en un esfuerzo de conceptualización puede decirse que son realidades asistidas por tecnología donde una persona, empresa, institución o grupo comparte aspectos de su vida con determinado fin; en el caso del emprendedor con el objetivo de la venta.

El uso de las redes sociales en la actualidad, teniendo en cuenta la globalización, el avance tecnológico, la digitalización que permite el alcance inmediato de la información, se vuelve una herramienta importante principalmente para los emprendedores, donde son utilizadas como medio de venta y marketing. Estos medios tienen un costo menor a las tradicionales campañas de publicidad.

Entonces, los emprendedores se apuestan al potencial que se les ofrece con la comunicación digital, y aprovechan sus beneficios, ya que son métodos accesibles y sencillos, económicos. En relación a la comunicación las redes sociales provocan un gran impacto gracias al avance tecnológico. Los emprendedores utilizan redes sociales como Instagram, WhatsApp, Twitter, Facebook, páginas web, debido a que es un medio útil e innovador para cumplir con las exigencias y demandas del mercado en un costo bajo.

A partir de esta creación de los perfiles en las diferentes redes sociales, les permite a los emprendedores mostrarse y darse a conocer, exhibiendo así sus productos, los servicios que ofrecen, de manera innovadora y creativa, subiendo material digital como fotos, reels, videos, etc. Esto ayuda al emprendedor a poder conectarse y llegar al mercado. En los últimos años se observó que este medio de comunicación paso a ser el preferido por muchos

emprendedores, ya que tienen un impacto directo con los clientes/ usuarios debido a que la sociedad en general utiliza las mismas.

Según Katja Rakušić Cvrtak, et al.¹ “Hoy en día llega un momento en el que todos los emprendedores deberán incluir el uso de internet o redes sociales en su marketing si es que su meta es lograr éxito” (2011, p. 416), de esta manera las tiendas virtuales en redes sociales como instrumento se terminan convirtiendo en casi una obligación para el emprendedor. Además, sostienen que “el uso del mismo también presenta una función, por ejemplo, de estar en contacto continuo con sus clientes a través de recordatorios, ofertas especiales “solo por internet”” (2011, p. 416), lo que significa que el emprendedor realmente pueda estar disponible las 24hs para el cliente a través de incluso herramientas automatizadas. Algunas redes sociales como Instagram “Facebook, Twitter tienen un impacto significativo en las personas. Los emprendedores pueden utilizar estas plataformas para poder comenzar a comunicarse, atraer a sus clientes y potenciales clientes para ofrecerle sus servicios y productos” (2011, p. 416). En suma, los “emprendedores ya entendieron la importancia de las redes sociales” (2011, p. 416). El uso adecuado de las diferentes plataformas digitales generaría impactos positivos en los emprendedores.

3.2 Instagram

Según Genianon (2022) existen diferentes ventajas sobre el uso de la red social Instagram para las empresas y estrategias para su uso en relación al marketing.

En un primer momento es necesario crear una cuenta en Instagram. Para esto se necesitará un mail, en preferencia del emprendimiento, y luego crear una contraseña para el mismo.

¹ Traducción al castellano por la tesista de: “But the time is fast approaching when all entrepreneurs will have to include the Internet in their marketing plans if they want to successfully reach and keep in contact with their customer base-for example, through service reminders, “Internet-only” specials and the like. Too many people are using the Web as their primary means of communicating socially for this to be ignored. Some entrepreneurs already have begun to understand how marketing via the Internet and tapping into Facebook and other social networks like Twitter can significantly impact business. Ignoring the Internet and how people are using it comes with some peril. The ways to take advantage of the Internet are many. Entrepreneurs can get on sites like Facebook and Twitter and begin communicating with customers and potential customers services” (Katja Rakušić Cvrtak, et al. 2011, p 416).

Genianon (2022) plantea que esta red social presenta un contenido audiovisual por excelencia, es decir que se maneja con contenido de fotos y videos, esto impulsa más la interacción con los clientes.

Las herramientas que Instagram permite utilizar son:

1. Instagram tv: este tipo de contenido tuvo su auge en el 2021. El mismo permite grabar videos de hasta 15 minutos si se lo realiza desde una aplicación del celular y 60 minutos si se lo hace desde la web.
2. Instagram stories: Este modo se caracteriza por un espacio donde se pueden subir fotos, videos y boomerangs, los cuales estarán disponibles para los usuarios durante 24hs. y luego se eliminarán. Este tipo de contenido tiene un beneficio para una empresa o emprendimiento en donde es posible hacer conocer al público sobre las novedades, ofertas y también poder interactuar con los clientes ya que tiene una función de preguntas y respuestas en donde se puede dejar inquietudes o preguntas y desde la empresa se responde las mismas.
3. Directos de Instagram: Este tipo de espacio permite a la empresa o emprendedor tener contacto directo por medio de un video en tiempo real con sus seguidores.
4. Reels: Son videos de hasta 60 segundos de duración. Se caracterizan por ser creativos y dinámicos. Tiene la posibilidad de mediante estos espacios promocionar los productos de una manera diferente.

Genianon (2022) propone beneficios de tener una estrategia de marketing digital en Instagram, algunas de ellas son:

1. Creación o impulso de marca: uno de los beneficios que aporta Instagram es que permite definir una identidad de la marca. Se pueden aprovechar así todas las herramientas que esta red social ofrece para crear contenido dinámico, atractivo y de interés.
2. Aumenta el tráfico a la página web empresarial: permite redireccionarlos a los usuarios hacia otras páginas web, por ejemplo, podría ser a una tienda nube, tiendas en línea, blogs.

3. **Amplia difusión:** a partir del contacto con esta red social, se puede difundir otras redes que están conectadas como por ejemplo twitter, Facebook, Tik Tok, y así llegar a más usuarios.
4. **Interacción y feedback:** se utilizan hashtag para compartir valores en las fotos, o puntos de interés. En cuanto a esta red social permite interactuar en tiempo real, entender inquietudes y recibir una retroalimentación para mejorar y entender mejor a los clientes.
5. **Accesibilidad:** es una red móvil al alcance de la mayoría de las personas ya que se puede acceder desde un teléfono móvil o una computadora. Esto permite llegar a más personas.
6. **Geolocalización:** se recomienda que todas las publicaciones que se realicen ya sea en el feed o en las historias, se acompañen con la ubicación. Esto permite que la empresa, emprendimiento, salga en el mapa de fotos y así aumentar la visibilidad de la misma.
7. **Instagram Ads y segmentación avanzada:** gracias a esta herramienta de Instagram, se le permite al usuario crear publicidades o anuncios visuales, en el feed o en historias que permitirán llegar a más usuarios y ampliar la audiencia. A partir de esto las empresas o emprendimientos afirman las visitas a su perfil y las estrategias que tienen, fraccionando el público al que les interesa llegar.
8. **Compras desde Instagram:** la plataforma te ofrece una opción para promocionar tus productos desde la foto, presionando tags e inmediatamente derivando al usuario directamente a la compra del mismo.
9. **Funcionalidades especiales para perfiles profesionales:** cuando se activa la cuenta en modo empresa, permite desbloquear muchas herramientas útiles. Entre estas un botón de llamada a la acción en el perfil, poder visibilizar la cantidad de personas que interaccionan en tu cuenta, entre otras.
10. **Los usuarios de Instagram siguen a marcas:** la mayoría de los usuarios siguen a alguna marca, empresa, emprendimiento, etc.
11. **Plataforma centrada en lo visual:** esta permite crear contenido visual que atrapa a los clientes.
12. **Promoción de post ya publicados:** una de las funciones pagas que ofrece esta red social es la de publicitar post, es decir fotos ya subidas, para que la misma llegue a mayor cantidad de gente.

13. Herramientas analíticas: a partir de esta función, la plataforma permite al usuario conocer la característica de sus seguidores, impresiones, cantidad de usuarios que te siguen, seguidores ganados y perdidos.

14. Insights sobre tus clientes: posibilita descubrir y conocer información acerca de la edad, género, localización, hábitos de consumo digitales. Partiendo de estos datos se podrá mejorar las campañas de marketing.

15. Embajadores de marcas: a partir de los conocidos “influencers” podrás

3.3 TiendaNube

De acuerdo a Rojas (2022) la Tiendanube es una plataforma virtual de e-commerce, planteada para poder crear tiendas online para poder vender y ofrecer productos a través de internet.

Este nuevo tipo de tiendas en línea, remplazarían a la tradicional tienda en espacio físico. De esta manera a través de un click se introduce al cliente en una plataforma en la cual se ofrecen los productos, con fotografías, características, detalles y precios. A partir de esto el cliente puede comprar desde su casa y los productos se los envían a la misma.

Rojas (2022) enumera algunas ventajas sobre la plataforma de ventas Tiendanube. Entre las que se destaca, que es fácil de configurar, por lo que no es necesario tener grandes conocimientos técnicos, la plataforma te da la posibilidad de utilizarla gratis durante 30 días para poner a prueba la plataforma, testearla, conocerla y decidir si es lo que buscas para tu negocio. Además, ofrece diferentes planes de pago mensuales con diferentes costos de acuerdo a tus necesidades, brinda la posibilidad de que ofrezcas tus productos con diferentes medios de pagos, tarjetas, etc.

3.4 Whats app

Una de las principales redes sociales que es de gran utilidad para los emprendedores es la conocida red “Whats app”. Ella es una red social de mensajería instantánea que permite enviar y recibir mensajes, fotos, videos y archivos en tiempo real. Whats app es una red social gratis, el único gasto que

se debe incluir es el relacionado a la red móvil, es confiable, es altamente disponible, no solo permite enviar mensajes de textos sino también de voz, llamadas, video llamadas, compartir fotos, videos, documentos y ubicación.

Para el mundo laboral, la aplicación se especializó en Whats app Business, que según Olafson (2021) fue creada para ayudar a las pequeñas empresas a contactarse con sus clientes, tener un servicio inmediato y personalizado. Es decir que, no solo sirve para chatear o comunicarse de forma instantánea con amigos, compañeros, etc. sino que también puede ser utilizado con un fin empresarial.

Las ventajas que se pueden observar en cuanto al uso de Whats app Bussines es que permite crear un catálogo con todos tus productos, stock de los mismos y precios lo cual facilita la compra online. En este catálogo Whats app permite subir un máximo de 500 productos a tu cuenta, a cada producto a su vez se le puede incluir una descripción, un título, el precio, código del producto, y un enlace al producto dentro de tu sitio web. Cada producto o servicio también está acompañado por una imagen del mismo.

Otra de las tantas funciones que propone esta red social para los empresarios es la de una respuesta automática. WhatsAuto es una respuesta automática que te permite configurar un chatbot, programar respuestas automáticas.

3.5. Booking

De acuerdo a Sudani (2021) booking es una plataforma virtual la cual posibilita que los turistas puedan encontrar, visualizar, reservar inmediatamente, estadía hotelera para sus viajes. Es una de las plataformas más conocidas en el mundo. Por lo tanto la plataforma virtual Booking permite a los turistas encontrar de manera sencilla la mejor opción hotelera para sus vacaciones, teniendo en cuenta sus necesidades, gustos, y preferencias.

En esta plataforma el anfitrión o el propietario que quiera exhibir su hotel, casa de alquiler, hostería, entre otras, se creara una página de estructura, la cual será el perfil del mismo, donde deberá subir elementos principales, expresa Sudani (2021) entre las cuales son fotos y descripciones de las mismas.

Principalmente los huéspedes se guían por estas, y son las que terminan de convencer al cliente de alquilar la propiedad. Se recomienda por eso exhibir fotos de calidad, y a la vez describir los servicios con los que cuenta el alojamiento. También expresa que una idea es inspirarse en lo que hacen los competidores para resaltar servicios que solo su propiedad presenta y que las otras no.

Otra de las cualidades que posee esta plataforma y que Sudani (2021) menciona es que Booking publica solo reseñas que están verificadas en línea, las cuales son confiables. Para un anfitrión las reseñas y los comentarios son fundamentales porque los nuevos usuarios que ingresan a la estructura de la propiedad para hacer reservas leen los mismos y persuaden a confiar en la misma, a la vez permite al anfitrión tomar los comentarios negativos para poder mejorar sus estadías.

Según Sudani (2021) Booking posee diferentes beneficios para el propietario entre los cuales se encuentran:

1. Visibilidad notable: al utilizar Booking permite que tu hostería, hotel, casa de alquiler se visibilice fácilmente debido a que esta plataforma cuenta con más de 430 millones de usuarios anuales y más de 1 millón de reservas por día. Otro aspecto importante a destacar es que no solo te proporciona visibilidad si el usuario ingresa a la página, sino también en los principales buscadores de la web como ser Google, Bing, Yahoo con los que Booking colabora. Otros de los beneficios que aporta Sudani (2021) es que esta plataforma se puede utilizar de una manera muy sencilla en teléfonos móviles, y que inclusive la mayoría lo utiliza por ahí.

2. Asistencia las 24 horas: Esta plataforma ofrece garantía de soporte al cliente las 24 horas del día, toda la semana ya sea mediante teléfono, correo electrónico o chat en línea.

Como desventaja Sudani (2021) plantea que el propietario es decir el anfitrión a diferencia de otras plataformas de viajes en línea, no puede cancelar la reserva ya que la política de cancelación de Booking es estricta, expresando que las reservas son inmediatas y el anfitrión no puede cancelarlas sin pagar una multa, y si desean cancelar la reserva en su estructura deberán re ubicar a

los huéspedes en un alojamiento similar, haciéndose cargo de la diferencia de precio.

Capítulo IV: Estrés Laboral

4.1 Estrés y estrés laboral

El estrés puede definirse, según Verduzco, et al. (2018), como un fenómeno natural del organismo. Es una reacción específica en términos de estímulos. A partir de esto se puede concebir al estrés como positivo y negativo. Esta respuesta para ser negativa o positiva depende de la capacidad adaptativa de cada organismo, en la cultura que se desenvuelve la persona, en el contexto que se presenta el fenómeno y la personalidad del individuo. Respecto del estrés laboral dicho contexto será el entorno de trabajo. Es decir que “la característica fundamental del alto estrés es que existe un alto nivel de exigencia sin los recursos adecuados, sean de tiempo, infraestructura, materiales, económicos, personales” (Arciniega Arce, 2017, p. 613).

Para clasificar los tipos de estrés, se puede partir de los aportes de Arciniega Arce (2017) que los diferencia en: personal, estrés en el trabajo y estrés social.

El estrés personal va a referirse a la experiencia subjetiva en donde la persona tiene la percepción de que sus recursos internos son poco adecuados, insatisfactorios o escasos para responder a las exigencias del medio (Arciniega Arce, 2017). Como consecuencia devienen momentos de preocupación, ansiedad y miedo.

En relación al estrés en el trabajo Arciniega Arce (2017) lo define de acuerdo a todos los aspectos del ámbito laboral que generan una preocupación excesiva. Por último, el estrés social, según la misma autora (2017) va a estar ligado a la percepción que tiene el individuo del contexto que lo rodea, el cual lo considera preocupante o frustrante.

Por cuanto al estrés laboral, Gutiérrez y Ángeles (2012) agregan que este reflejaría un proceso que indicaría que el empleado no está a la altura de las actividades que se presentan para que realice en su puesto, y a partir de esto se

producen consecuencias en el organismo como lo son el cansancio, temor, frustración, ansiedad, enojo, bajo rendimiento, entre otros.

Ahora bien, para abordar el tema del estrés laboral, no solo hay que tenerlo en cuenta como una reacción únicamente orgásmica, sino que hay que considerarlo desde una visión holística en la que intervienen múltiples variables sobre la problemática. El contexto siempre cambiante obliga a las personas a estar constantemente actualizándose para soportar las distintas variaciones del entorno laboral. Las exigencias del mercado, los cambios tecnológicos, obligan a las personas a capacitarse y exigir mejores resultados en el trabajo.

María Martha Durán expresa que el estrés laboral se entiende como “un desequilibrio percibido entre las demandas laborales y la capacidad de control, aspiraciones de la persona y la realidad de sus condiciones de trabajo que generan una reacción individual congruente con la percepción del estresor(es) laboral (es). (2010, p. 76)

La autora, Durán (2010) plantea que el estrés laboral sería una respuesta adaptativa, esto quiere decir que el trabajador reacciona de manera individual a partir de una situación relacionada al trabajo, la cual es percibida como una situación amenazante, o valorada como un desafío o reto positivo, a partir de la relación entre los recursos necesarios que la persona posee y las demandas laborales.

A partir de esta situación en la que el individuo percibe una falta de control sobre la demanda laboral, un sentimiento de sobreesfuerzo, llevan a que se produzca un desgaste por exceso de activación, manifestándose de diferentes formas, ya sea físicas, emocionales o en las conductas. Ésta percepción o valoración de falta de control frente a las demandas laborales, esta medida por las diferencias individuales, es decir las características personales (Durán 2010)

Según Bresó y Dolan et al (citado en Duran, 2010) se pueden identificar tres factores que participan en el estrés laboral:

1. Recursos personales: Son las habilidades, capacidades, valores, la autoeficacia y autoestima, la capacidad de control del medio, entre otras. Es decir, las características del trabajador.

2. Recursos laborales: Refieren a las características específicas del trabajo, es decir las demandas y lo asociado a ellas. Estos estimulan el aprendizaje, consecución de metas y el crecimiento personal.

3. Demandas laborales, en cuanto características del trabajo que exigen un esfuerzo físico y/ o psicológico, mental y emocional y por lo tanto conllevan a un costo físico y/o psicológico.

Según Verduzco, et al. (2018) el estrés que está relacionado al ambiente laboral puede producir severas patologías en las personas. Este tema adquiere relevancia debido a que si los empleados empiezan a presentar estas patologías también llevaría a una pérdida de productividad e impactaría en el bienestar individual y de la organización.

En este texto Verduzco, R. et al (2018) presenta que Patt y Barling mencionan que el estrés laboral a menudo es considerado como una experiencia subjetiva de un individuo. Esta es provocada por una percepción de la persona en la que considera que existen frecuentes demandas amenazantes, frente a las que supone tiene dificultades para controlarlas; lo que puede provocar consecuencias negativas para la misma. Estas consecuencias son denominadas tensión. Entonces, los estresores serían los estímulos que provocan las experiencias de estrés-tensión, frente a las cuales hay que distinguir su intensidad, duración, predictibilidad y frecuencia en la que sucede. A partir de lo recientemente expuesto, se daría lugar a varias categorías de estresores, como los: agudos, crónicos, diarios o catastróficos.

En síntesis, un grado profundo de estrés puede estar provocado por un gran nivel de esfuerzo sin contar con los recursos necesarios para realizar la tarea que se solicita, ya sean por tiempo, infraestructura, aspectos económicos o aspectos de salud. El estrés surge cuando existe un desajuste entre las demandas del ambiente y los recursos que tiene el sujeto para hacerle frente a la misma Verduzco, et al. (2018). Esto trae consigo una baja productividad para la organización, lo que también se comparte frente a un grado de estrés muy bajo, con la diferencia que el estrés alto puede traer consigo daños en la salud.

4.2 Estresores

Se entiende por estresores a los factores que desencadenan o causan estrés, en este caso en los trabajadores, emprendedores. Según Durán (2010) cuando una persona percibe situaciones que le provocan estrés por una falta de control, va a responder con sobreesfuerzo que le conduce a un desgaste que deviene en el estado de estrés.

“Por estresor se entiende al agente interno o externo (estímulo) que, producto de factores cognitivos y perceptuales, la persona evalúa y conceptualiza en términos de las relaciones propias con los eventos, y provoca una respuesta de estrés” (Durán, 2010, p. 77) Por lo tanto a partir de esta definición, se puede entender que el estresor es el factor, que puede ser interno o externo, a partir del cual se provoca la situación estresante.

Los estresores pueden manifestarse en diversas dimensiones, como en aspectos físicos, emocionales o de conducta. Pero, además, la forma de percibir y valorar al estresor, es decir cómo se le evalúa, va a estar mediada por rasgos personales, y esto va a constituir la principal causa del estrés.

Según González (2012) los estresores pueden presentarse en diferentes situaciones y contextos, es decir en un contexto laboral, familiar o social. A continuación, se presentarán diferentes clasificaciones de los estresores.

Para González (2012), se clasifican en internos y externos. Para Durán (2010) se diferencian en individuales, extra-organizacionales y organizativos. Y Ivancevich y Matteson (1985) los agrupan en del ambiente físico, individuales, grupales, organizacionales y extra-organizacionales. Es decir, que la clasificación de González (2021) incluye a los otros autores, siento que los estresores internos abarcan a: los individuales, mientras que estresores externos son: del ambiente físico, grupales, organizacionales/organizativos y extra-organizacionales.

Retomando a González (2021), se explica que los estresores internos y externos son:

1. Estresores internos, son aquellos que pueden ser estímulos de características físicas, como un dolor de cabeza, o algo más cognoscitivo, sentimientos de culpa, frustración, recuerdo de algo desagradable.

2. Estresores externos, son desencadenados por aspectos físicos como la temperatura, ruidos y el contexto, o aspectos grupales por ejemplo si una persona llega a un lugar y los que están presentes empiezan a susurrar algo, o por el contrario dejan de hablar.

Además, Durán (2010) plantea una clasificación de estresores laborales, bajo tres componentes:

1. Estresores individuales
2. Estresores extra-organizacionales
3. Estresores organizativos

Y, por último, Ivancevich y Matteson (1985) clasificaron los estresores en cinco categorías:

- Estresores del ambiente físico
- Estresores individuales
- Estresores grupales
- Estresores organizacionales
- Estresores extra organizacionales

Los estresores del ambiente físico incluirían los excesos, carencias o alteraciones que presentan ciertas condiciones físicas de trabajo y que pueden resultar molestos para el trabajador. Con estresores individuales los autores se refieren a aquellos que están asociados al rol que el trabajador desempeña en la institución, así como las tareas que debe realizar.

Otro tema a explicar, son las causas más frecuentes del estrés laboral, para Verduzco, et al. (2018), los principales estresores son la presión del trabajo, desajustes en el clima laboral, ausencia de apoyo en el grupo, falta de

autonomía, relaciones conflictivas, falta de orientación para la tarea y remuneración inadecuada.

Mientras que Cooper en su trabajo planteó “las seis principales fuentes de estrés laboral. La primera son los factores intrínsecos al trabajo, el papel en la organización, el desarrollo de carrera, relación en el trabajo, estructura organizacional y el clima organizacional” (1983, p. 370)². En relación a los factores intrínsecos expresa que las fuentes de estrés intrínsecas al trabajo en una variedad de ocupaciones pueden incluir: malas condiciones física de trabajo, trabajo por turnos, sobrecarga de trabajo, trabajo con carga insuficiente, peligro físico, ajuste persona- entorno- trabajo y por último trabajo- satisfacción.

Ahora que se presentaron las características de los estresores, hay que dar un paso más en su análisis ya que la aparición y desarrollo del estrés no depende únicamente del valor “objetivo” de una determinada situación, es decir de las características del estresor, sino que, va a depender principalmente de la valoración que realice el sujeto en relación al estresor, la cual va a ser importante y decisiva para la experiencia de estrés (Rodríguez Fernández, 1998). Es suma, es importante marcar la diferencia del término “estrés” y “estresor” porque hacen referencia a realidades diferentes, ya que una misma situación puede no ser nada estresante para un sujeto y si serlo para otra.

A continuación, un cuadro donde se especifican los diversos estresores:

ESTRESORES	
AMBIENTE FISICO	Iluminación Ruido

² Traducción al castellano por la tesista: “The six major sources of occupational stress will be discussed: factors intrinsic to the job; role in the organisation; career development; relationship at work; organisational structure and climate; and home: work interface. Factors intrinsic to the job Sources of stress intrinsic to the job across a variety of occupations include (1) poor physical working conditions, (2) shift work, (3) work overload, (4) work underload, (5) physical danger, (6) person-environment fit (P-E) and job satisfaction” (Cooper, 1983, p.370)

	Temperatura Vibración Higiene Toxicidad Condiciones climatológicas Disponibilidad y disposición del espacio físico para el trabajo
INDIVIDUALES	A) Desempeño de roles: • Conflicto de rol: las expectativas y demandas de trabajo planteadas a un trabajador son incompatibles entre sí. • Ambigüedad del rol: las expectativas y demandas planteadas a un trabajador no contienen suficiente información. B) Demandas estresantes de la tarea: • Sobrecarga de trabajo: - Cuantitativa: exceso de actividades a realizar en un determinado periodo de tiempo. - Cualitativa: excesivas demandas en relación con las competencias, conocimientos y habilidades del trabajador. • Falta de carga de trabajo: - Cuantitativa

	- Cualitativa • Responsabilidad sobre las personas • Relaciones interpersonales derivadas del desempeño de la tarea: A) Relaciones con superiores, compañeros, subordinados y clientes. C) Desarrollo de carrera: • Inseguridad en el trabajo • Transiciones de carrera • Estresores en las diferentes fases del desarrollo de carrera
GRUPALES	Falta de cohesión en el grupo. Inadecuado clima grupal. Conflicto intra/inter grupal.
ORGANIZACIONALES	A) Estructura organizacional: • Centralización en la toma de decisiones. • Excesivo número de niveles jerárquicos • Posición jerárquica • Formalización y estandarización de tareas y procedimientos. B) Clima organizacional: • Falta de participación en la actividad laboral. Falta de implicación en la toma de decisiones. C) Diseño del puesto de trabajo. Ausencia de características tales como: • Grado de autonomía.

	• Variedad de tareas y oportunidad para el uso de feedback o retroalimentación de la propia tarea. • Importancia de la tarea. • Identidad de la tarea, D) Tecnología: • Introducción de nuevas tecnologías.
EXTRAORGANIZACIONALES	Estresores provenientes de la vida familiar Conflictos familia- trabajo. Estresores provenientes de otros ámbitos de actividad (Alcohol, drogas, problemas legales, hipotecas y deudas)

Tabla original de Rodríguez Fernández, 1998, p.240

4.3 Estrategias de afrontamiento

Para referirnos a “estrategias” hay que conectarlo con el término “mecanismos de defensas” defendidos desde las perspectivas psicodinámicas. “El afrontamiento son aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo” (Lazarus y Folkam, citado en Otero et al., 2013). Lo que significa, que el afrontamiento será la combinación de la gestión de las demandas estresantes.

Es preciso marcar una diferencia entre los conceptos de estilos de afrontamiento y estrategias de afrontamiento. En relación al primero, en este el sujeto muestra tendencias individuales para oponerse a las situaciones, por esta razón existen diversos tipos de estrategias de afrontamiento, que van a variar en su estabilidad temporal y situacional ya que dependen de preferencias individuales. En cuanto al segundo concepto referiría a los procesos concretos que el sujeto implementa en situaciones específicas y es por esto que pueden

variar dependiendo del contexto desencadenante. Es decir, que el estilo depende de las características individuales en contraste a la estrategia que depende del contexto (Verduzco et al., 2018). Por ello, Verduzco et al. las define como “disposiciones generales que llevan a la persona a pensar y actuar de forma más o menos estable ante diferentes situaciones mientras que las estrategias de afrontamiento se establecerían en función de la situación” (2018, p. 39).

Por otro lado, para Sandín (2003) las estrategias de afrontamiento serían formas concretas y específicas para modificar las condiciones del estresor, como tratar de controlar la tensión, ver una película, buscar apoyo social. En cambio, los estilos son formas personales para llevar a cabo cualquiera que sea la estrategia de enfrentamiento. Es decir que “el afrontamiento del estrés consiste en todos los esfuerzos cognitivos o conductuales que emplea el sujeto para hacer frente a las demandas estresantes y/o el malestar emocional asociado a la respuesta del estrés” (Sandín 2003, p. 152).

Sandín expresa, siguiendo a Pearlín, que más allá de cual sea el origen del estresor, el afrontamiento sirve para cambiar la situación de la que surgen los estresores, ya sea para reducir el nivel de amenaza que los mismos provocan, para cambiar el significado de la situación o para reducir los síntomas provocados por el estrés. Entonces, el afrontamiento es un “elemento esencial que emplea el individuo para hacer frente al estrés, pudiendo dirigir su acción tanto a los estresores (tratando de eliminarlos o reducir su nivel de amenaza) como a sus propias respuestas físicas, psicológicas y sociales” (Sandín 2003, p. 153).

En resumen, en la forma de afrontamiento entran en juego diferentes variables, ya sea el contexto, la intensidad de la demanda, las diferencias individuales, los recursos con los que la persona cuenta y la estructura de la personalidad. A partir de estas variables, la selección de algún estilo de afrontamiento va a variar de acuerdo a cada persona. Más allá de que estas estrategias de afrontamiento van a ser personales, diferentes, la persona puede modificar o controlar los estresores en relación a la frecuencia o aparición de los mismos.

Ahora bien, cabe destacar la clasificación de los estilos de afrontamiento. Para Verduzco et al. (2018), existen el estilo activo y el estilo pasivo. “Los estilos activos son aquellos que involucran un enfrentamiento con el motivo de cambiar, modificar, lo que causa disgusto” (p. 39), lo que significa que son personas con una tendencia intervenir directamente en aquello que les representa un estresor. En contraste, el estilo pasivo se centra en la emoción y no en la acción, la persona va a “tratar de medir o equilibrar las emociones que aparecen frente al suceso, se trata de transformar el significado por parte del individuo” (p. 39).

Las estrategias de afrontamiento centradas en estilos pasivos, es decir, orientadas hacia la emoción, permiten afrontar el estrés laboral, porque lo hace en un plazo menor y se observan resultados casi de manera inmediata. Ahora si estos perduran, es necesario educar al trabajador en estrategias de afrontamientos con un estilo activo, es decir, centrado en el problema. Estos son más efectivos y permiten implementar nuevos métodos y técnicas.

Capítulo V: Adultez Temprana

5.1 Adultez temprana

La adultez temprana, desde la perspectiva de Undurraga (2011) es un periodo en el ciclo de la vida, que se caracteriza por tomar diferentes compromisos y responsabilidades principalmente en relación al ámbito laboral y la elección de pareja. Esto permite que la vida personal se expanda, se tomen y definan nuevos roles de acuerdo al lugar que se ocupe, en la familia y en el mundo del trabajo. Es decir, que el adulto temprano podrá ubicar su rol ya sea como madre/padre y/o trabajador/a.

Respecto de los criterios cronológicos Warner Schaie y Sherry Williams (2003) posicionan al joven temprano en la etapa de logros, que se da entre los 20 y 30 años, donde se adquieren conocimientos no solo para uno sino también para alcanzar independencia.

En este periodo se logran alcanzar realizaciones, grandes logros, reconocimientos, por lo tanto, la personalidad del joven adulto se desarrolla y engrandece. En esta edad, la persona tiende a desarrollar una mayor capacidad de memoria, de anticipación y su tiempo psicológico le permite pensar el futuro en relación con el pasado.

En síntesis, para Undurraga (2011) uno de los desafíos del adulto joven es instalarse en el mundo y conquistarlo.

Para entender el desarrollo evolutivo del adulto joven, es útil la teoría de estructuras vitales de Daniel Levinson (citado en Undurraga, 2011). Para este autor en esta etapa se concretará la primera estructura vital, donde se llevarán a cabo elecciones de pareja, de trabajo, y se pondrán en juego valores, sueños y emociones, que consiste en la primera tarea. Para ello, el adulto joven deberá lograr en este periodo la separación de su familia de origen, no solo físicamente sino también la separación interna, subjetiva. Lo que se puede concretar

adjudicándose nuevos roles, con independencia económica y lograr una vida autónoma. En suma, se busca instalar cierta distancia psicológica de los padres.

Luego Levinson (citado en Undurraga 2011), explicará que la segunda tarea para concretar dicha estructura vital y formar las bases para su vida adulto, serán transformar sus sueños y fantasías en opciones concretas y definidas. Lo que se traduce como la concreción del proyecto de vida.

Dentro del mismo enfoque, Havighurst (citado en Undurraga 2011), plantea que las tareas más importantes en la adultez joven son:

- La definición de una identidad adulta y la elección de pareja
- Definición del lugar y estilo de vida
- Constitución de una familia propia, la crianza y educación de los hijos y las hijas
- La inserción social y la productividad económica

Se puede ver que las tareas psicosociales, según Havighurst (citado en Undurraga 2011), propias de esta etapa están relacionadas con el mundo del trabajo y la pareja, con asumir un rol social activo, dando término a la moratoria psicosocial que marca la etapa de la adolescencia. No obstante, esta etapa de logros también puede producir un alto nivel de contradicción y estrés; para lo cual debemos tener en cuenta que las tareas psicosociales en un punto representan exigencias de la sociedad hacia el individuo, donde en ocasiones conviene a la salud mental el alejarse de dichas expectativas del rol social.

5.2 Adultez temprana e inserción laboral

En relación al tema de estudio que se está abordando en esta investigación parece preciso hablar sobre la inserción laboral del adulto joven y todo lo que ello implica en esta etapa de la vida.

Como se dijo anteriormente, una de las principales tareas que se llevan a cabo en esta edad es la de insertarse de manera seria y productiva en el mundo

del trabajo (Undurraga, 2011). El trabajo ocupa un lugar importante en la vida de un adulto e influye sobre los demás aspectos de su vida. Al respecto, Undurraga (2011) señala que el trabajo cumple diversas funciones: económicas, organización social, satisface necesidades y estatus social.

Es decir, que el trabajo es una fuente de ingresos económicos y permite acceder a los bienes materiales y servicios que son indispensables para vivir. También cumple una función de organizador social ya que da lugar a momentos en los cuales se deben cumplir actividades y delimita los espacios de ocio. Además, satisface necesidades intelectuales y físicas, y permite expresar la creatividad. En este sentido, facilita ir más allá de la familia y establecer relaciones sociales para adentrarse a la sociedad, proporcionándole un estatus dentro de la pirámide social.

Asimismo, como resulta Undurraga (2011) una de las principales características de esta etapa evolutiva, es que se lleva a cabo la inserción y adaptación al mundo del trabajo y la cristalización de la elección vocacional. Hay que tener en cuenta que muchas veces esta elección está marcada por la inserción social y económica de la persona que elige, por los recursos del medio en donde está inserto que marcan el grado de libertad de la misma elección.

Es por esto también que una de las principales dificultades que se les pueden presentar a los jóvenes adultos es la escasez de ofertas laborales en el mercado por lo que constituye un problema para la inserción al mundo del trabajo.

En este sentido, Arnett (2008), analiza particularmente el contexto socio-histórico para entender a la adultez temprana, explicando que América Latina ha pasado por períodos constantes de inestabilidad político-económica. Esta inestabilidad ha estado más acentuada en el siglo XX, donde era más probable que los jóvenes participaran en guerras. No obstante, en el siglo XXI cuando la mayoría de los países latinos tiene democracias estables, todavía tienen dificultades económicas debido a la corrupción y la mala administración de sus gobiernos, así como a una enorme deuda internacional acumulada durante las crisis económicas.

Para los jóvenes de América Latina, esto significa que al entrar al siglo XXI sus perspectivas económicas se vuelven sombrías Arnett (2008). En toda América Latina es frecuente el desempleo entre los adultos, pero es aún mayor entre la gente joven.

Por ello, uno de los elementos centrales del ajuste psicológico del adulto joven es la inserción laboral. Todas las etapas anteriores fueron parte de un proceso en el que se preparó a la persona para ser productiva y para que pueda contribuir al desarrollo de la sociedad (Undurraga, 2011).

El trabajo permite al adulto temprano definir un estilo de vida, estructurar su mundo. Para esto debe transitar la inserción laboral cuyo objetivo es lograr un ajuste laboral funcional. Aquí se centra el aprendizaje de la actividad que se eligió, generando un entrenamiento en sus funciones, y la transmisión de información, entre otras.

Otro elemento teórico a considerar son los componentes de la relación laboral, que desarrolla Undurraga (2011). Los mismos son cuatro:

1. El primer componente es el conjunto de habilidades y técnicas requeridas para la labor. El adulto joven deberá evaluar si posee las habilidades, conocimientos, técnicas necesarias o si posee las capacidades para mejorarlas. También si puede sentir placer y satisfacción al desplegarlas.
2. El segundo es la relación con la autoridad. Deberán ser capaces de poder relacionarse con diferentes personas y personalidades dentro de la estructura jerárquica.
3. Este componente hace alusión a la evaluación de los riesgos y demandas de la situación laboral.
4. El último componente hace referencia al ajuste que debe realizar en cuanto a las relaciones interpersonales. Este ítem va a estar relacionado con el grado de satisfacción laboral. La vida laboral se enriquece con la presencia de compañeros con los cuales se pueda compartir tanto sentimiento de logros, relajarse, compensar situaciones estresantes, lidiar con situaciones de ansiedad de insertarse en un nuevo trabajo. Por esto sería una red social importante que ayuda al joven adulto.

5.3 Salud mental y trabajo en la adultez temprana

Como bien se dijo en lo anteriormente desarrollado, una de las tareas que se logran en esta etapa del ciclo de vida es la inserción en el mundo del trabajo. Esto muchas veces puede llevar a que se presenten problemas o dificultades en tanto la salud mental del joven que pueden estar asociadas a la exigencia del mismo. Dentro de estos problemas los más comunes son el estrés laboral y el desempleo.

El estrés ha sido definido como una situación de desequilibrio entre la persona y su entorno. Es una respuesta que se activa en el organismo cuando este siente que no puede enfrentar las exigencias del medio, un mecanismo para enfrentar situaciones de crisis. (Undurraga, 2011, p. 72)

Se pueden identificar diferentes tipos y niveles de estrés. Entre estos un nivel bajo o leve de estrés sería normal y necesario, en el corto plazo, ya que sería útil para la realización y el entusiasmo por ejemplo en alguna actividad que se debe o quiere realizar. Cuando estamos en presencia de este estrés permite que se aumente la rapidez de la respuesta de todos los sistemas y que la percepción sea excepcionalmente aguda.

Ahora cuando existe un nivel de estrés alto, prolongado en el tiempo, en vez de lograr una rapidez en la respuesta de todos los sistemas se vivencia cansancio, tensión muscular, desanimo, alteraciones alimenticias, perdida del interés por trabajar, falta de concentración entre otros. En este contexto, estamos frente a la presencia de estrés negativo.

Cuando una persona no está lo suficientemente preparada para su trabajo hay un mayor estrés laboral. La sobrecarga de trabajo, de tareas laborales monótonas, hostigamiento, malas relaciones laborales, falta de supervisión o control excesivo, entre otras pueden ocasionar estrés. Por ello, “existe una gran diferencia en la cantidad de estrés que una persona puede tolerar, dependiendo de variables de la personalidad, cronicidad del estresor, redes sociales, antecedentes biográficos, etc.” (Undurraga, 2011, p. 72). Además, los recursos personales, las estrategias de autocuidado que tenga el trabajador y las redes

sociales de apoyo con las que cuenta el joven adulto pueden influir en la posibilidad de desarrollar estrés laboral.

METODOLOGIA

Definición de conceptos centrales

Emprendedores

Bygrave y Hofer (1991) presentan al emprendedor como un proceso en donde a partir de la percepción de una oportunidad crea un conjunto de actividades, funciones, conductas creando una organización para explotarla.

Estrés laboral

“El estrés laboral se ha considerado una experiencia subjetiva de una persona, generada por la percepción de que existen demandas excesivas o amenazantes difíciles de controlar y que pueden tener consecuencias negativas para ella” (Verduzco et al., 2018, p. 32).

Estresores

Se entiende por estresores a los factores que desencadenan o causan estrés, en este caso en los trabajadores, emprendedores. Según Durán (2010) cuando una persona percibe situaciones que le provocan estrés por una falta de control, va a responder con sobreesfuerzo que le conduce a un desgaste que deviene en el estado de estrés.

“Por estresor se entiende al agente interno o externo (estímulo) que, producto de factores cognitivos y perceptuales, la persona evalúa y conceptualiza en términos de las relaciones propias con los eventos, y provoca una respuesta de estrés” (Durán, 2010, p. 77)

Estresores Internos

Los estresores internos, son aquellos que pueden ser estímulos de características físicas, como un dolor de cabeza, o algo más cognoscitivo,

sentimientos de culpa, frustración, recuerdo de algo desagradable. González (2012)

Estresores externos

Por otro lado, en cuanto a los estresores externos, también pueden estar desencadenados por aspectos físicos como la temperatura, ruidos, contexto, o aspectos cognoscitivos por ejemplo si una persona llega a un lugar y los que están presentes empiezan a susurrar algo, o por el contrario dejan de hablar. González (2012)

Estrategias de afrontamiento

Según Sandín (2003) las estrategias de enfrentamiento serían formas concretas y específicas para modificar las condiciones del estresor, como tratar de controlar la tensión, ver una película, buscar apoyo social. En cambio, los estilos son formas personales para llevar a cabo cualquiera que sea la estrategia de enfrentamiento

Existen dos diferenciaciones en cuanto a los estilos de afrontamiento. Se clasifica en estilos activos y estilos pasivos.

Los estilos activos son aquellos que involucran un enfrentamiento con el motivo de cambiar, modificar, lo que causa disgusto, mientras que los estilos pasivos que están centrados en la emoción, es decir, tratar de medir o equilibrar las emociones que aparecen frente al suceso, se trata de transformar el significado por parte del individuo

Tienda virtual

Se entiende por tienda virtual a cualquiera de las redes sociales que los emprendedores utilizan como herramienta de venta, de exposición de sus productos y servicios, ya sea Instagram, Facebook, wpp, entre otros.

Nivel y tipo de investigación

El siguiente trabajo de investigación se enmarcó dentro del tipo de investigación cualitativa ya que como dice (Hernández Sampieri, et al. 2014) este tipo de investigación está orientada a comprender y profundizar los fenómenos, a partir de la perspectiva de los propios participantes en un ambiente natural y en relación al contexto.

La investigación tuvo un alcance descriptivo porque “busca especificar, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice” (Hernández Sampieri et al, 2014, p. 92). Dicha investigación será de tipo básica ya que los resultados que se obtendrán en la misma son de tipo conceptual o teórico.

Según Hernández Sampieri (2014) en este tipo de investigaciones el objetivo es llegar a descripciones de fenómenos, situaciones, sucesos, contextos. Se busca especificar como son y cómo se manifiestan. También se desea caracterizar perfiles de personas, grupos, procesos, o cualquier fenómeno que se desee analizar.

Diseño de investigación

El diseño de dicho proyecto se basó en un diseño fenomenológico de investigación, debido a que, a partir de la percepción de las experiencias de los sujetos que participaran de la investigación será posible llegar a la descripción del fenómeno investigado- cuáles son los estresores y las estrategias de enfrentamiento- (Hernández Sampieri et al 2014). A partir de la exploración y comprensión de estas experiencias se pretendió arribar a una descripción compartida de la esencia de la experiencia para todos los participantes, teniendo en cuenta el punto de vista de cada participante y la perspectiva que se construye colectivamente. (Hernández Sampieri et al 2014)

Participantes del estudio

Los participantes de esta investigación fueron jóvenes emprendedores de entre 20 y 30 años de Salta Capital que tengan como una de las herramientas de venta a las redes sociales.

Se seleccionaron las edades especificadas anteriormente debido a que de acuerdo a una investigación realizada por la firma Ernst and Young (EY) en el año 2011 la cual brindó información acerca de características que tenían los emprendedores de Latinoamérica. Dentro de estas se obtuvo que la gran mayoría (45%) de los emprendedores eran personas jóvenes. Según los emprendedores encuestados la mayoría iniciaron su primer emprendimiento entre los 20 y 29 años.

Se seleccionaron participantes voluntarios, que se eligieron intencionalmente para conformar una teoría sustantiva (conceptual) y por redes o en cadena (Hernández Sampieri, et al. 2014), debido a que se les preguntará a los participantes voluntarios si conocen a otras personas que puedan aportar datos más amplios y participar de la investigación, y una vez conectados con estos, se los incluye también.

Criterios de inclusión:

- Trabajar en un emprendimiento.
- Tener entre 20 a 30 años inclusive.
- Que resida en Salta Capital.
- Que el emprendimiento tenga por lo menos una red social como tienda virtual.

Contexto y periodo

Esta investigación se llevó a cabo en el lapso del segundo semestre del año 2022.

Dicho proyecto se realizó en Salta Capital, Argentina. La investigación se llevó a cabo con jóvenes emprendedores de entre 20 a 30 años, que tenían por lo menos una tienda virtual como herramienta de ventas.

Instrumentos

El instrumento por excelencia para las investigaciones cualitativas es la entrevista. “En la entrevista a través de las preguntas y respuestas, se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema” (Janesick, 1998 citado en Hernández Sampieri et al 2010 p.418)

Se utilizaron entrevistas semiestructuradas, ya que se basan en una guía sobre los asuntos o preguntas, pero el entrevistador tiene libertad para agregar preguntas adicionales dependiendo la necesidad de precisar o clarificar conceptos y obtener mayor información sobre los temas de interés. (Hernández Sampieri 2014)

Dichas entrevistas semi-estructurada se elaboraron en base a conceptos planteados en el marco teórico, pero teniendo en cuenta que dicha teoría está pensada en un contexto organizacional. Para mayor precisión en esta investigación se adaptaron dichos conceptos en relación a lo más conveniente para obtener datos efectivos en relación a los emprendedores.

La entrevista semi dirigida contó con una introducción, en donde se explicó el procedimiento, se especificaron conceptos básicos, la finalidad de la investigación, y se les solicitó datos básicos como edad, estudios cursados, sexo, entre otras cuestiones. Luego la entrevista propiamente dicha está dividida en 2 ejes generales para obtener la información necesaria para responder a los objetivos de la investigación. Cada eje está diseñado en relación a los dos objetivos específicos planteados. (Anexo 2)

El primer eje gira en relación al primer objetivo específico, en donde se realizaran preguntas en relación a los estresores, tanto internos como externos. Dentro del externo los relacionados a las redes sociales.

Por último, en el segundo eje, se realizaran preguntas en relación a las estrategias de afrontamiento, tanto los estilos pasivos como activos.

Procedimiento de recolección de datos

Una vez que se aprobó el proyecto de investigación, se procedió a hacer la convocatoria para los participantes de la investigación.

Se propuso buscar la participación de los mismos a través de redes sociales, principalmente por wpp, invitándolos a participar voluntariamente a aquellos que cumplan con los requisitos mencionados anteriormente.

Una vez que los emprendedores aceptaron participar, se les explicó la manera en la que se debía a trabajar para llevar a cabo la investigación y poder recolectar los datos con la intención de recabar información sobre las experiencias de los mismos sobre sus emprendimientos y precisamente sobre los estresores y estrategias de afrontamiento que los mismos utilizan.

Con el objetivo de poder profundizar debido al a complejidad del fenómeno que se deseó investigar y poder recolectar la mayor cantidad de información posible se llevaron a cabo varios encuentros, en los cuales se logró primero una inmersión inicial conociendo sus lugares de trabajo, hablando con los participantes, luego en un clima adecuado se prosiguió a la toma de entrevistas.

A partir del encuentro con los primeros participantes se preguntó si conocían algún otro emprendedor que pueda participar de la investigación y pueda aportar datos. A partir de allí se procedió a contactar a los mismos para proponerles participar de la investigación.

Una vez que se realizó la recolección de los datos necesarios, el siguiente paso fue transcribir las entrevistas, las experiencias, lo que los participantes expresen en ésta. A partir de allí se procedió a llevar a cabo una lectura comprensiva de la información para obtener un panorama completo del fenómeno bajo estudio. (Hernández Sampieri, et al 2014).

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Coreografía de análisis

De la entrevista se tomaron unidades de análisis organizadas según los objetivos de cada pregunta. Para cada unidad de análisis se tomaron citas significativas de las entrevistas a los participantes, luego se construyeron categorías para dichas citas en el proceso de categorización abierta, y finalmente de estas últimas emergieron categorías definitivas en la categorización axial.

El proceso de análisis se realizó en tabla de doble entrada (Ver en Anexo 4), en la misma entre corchetes se indicó en letra la identificación del participante y en número el nivel de saturación de la información de cada categoría.

Posteriormente, se arribó a los resultados finales organizados en temas de acuerdo a los objetivos de cada pregunta de la entrevista, que a su vez se desprenden de los objetivos de la investigación. En el análisis de la información se describió cada categoría definitiva obtenida dentro de cada unidad de análisis.

Para graficar lo expuesto anteriormente, se expone una unidad de análisis del cuadro de análisis (anexo 4)

Unidad de análisis	Pregunta	Objetivo de la pregunta	Citas significativas de las entrevistas			Construcción de categorías		Categorías definitivas	
			Cita			Categorización abierta	Categorización axial		
Unidad de análisis	¿En qué rubro se encuadra tu emprendimiento?	Identificar el rubro	"Turismo y hotelería" [F]			Gastronomía [3]	Gastronomía [3]		
			"Gastronomía, pastelería" [A]			Turismo [2]	Comercio [3]		
Unidad de análisis	Pregunta de la entrevista	De aquí luego se desprende la organización por temas en el análisis	"Venta y fabricante de accesorios" [L]			Manicura [1]	Manicura [1]		
			"Servicio de uñas" [B]			Gráfica [1]	Gráfica [1]		
Unidad de análisis			"Diseño gráfico, merchandaisnig" [G]						
			"Turismo, alquiler de casa" [J]						
Unidad de análisis			"Gastronomía" [E]						
			"Gastronomía [R]						
Unidad de análisis			"Venta de bikinis y ropa interior" [GU]						
			"Pinto y vendo pinturas en acuarela" [AM]						
									Saturación

Los temas fueron:

- Rubro del emprendimiento
- Antigüedad del emprendimiento
- Motivación emprendedora
- Estresores en general percibidos por los emprendedores (internos y externos)
- Emociones asociadas al estrés
- Grado de distancia emocional hacia el trabajo
- Variación anual de estresores
- Factores de protección al estrés
- Estresores internos en el desempeño laboral
- Estresores internos en la responsabilidad laboral
- Estresores internos en el ajuste de expectativas
- Estresores internos en capacitación
- Estresores externos en general
- Estresores externos en las relaciones laborales
- Estresores externos por demanda interna y externa
- Estresores externos en el proceso de producción
- Estresores externos en el ambiente laboral
- Estresores externos por el abastecimiento de insumos
- Estresores externos por la economía
- Estresores externos por competencia
- Red social utilizada
- Estresores por tienda virtual
- Estresores externos por uso de tienda virtual
- Estresores externos por el conocimiento de tienda virtual
- Estresores externos por áreas de tienda virtual
- Estresores externos por mantenimiento de tienda virtual
- Estresores externos por interacción del cliente con la tienda virtual
- Estresores externos por fracaso de venta en tienda virtual
- Estrategia de afrontamiento al estrés
- Meta-cognición del estilo de afrontamiento

Finalmente, se arribó a una síntesis de los resultados organizados en los siguientes ejes, que pueden leerse en conclusiones.

- Aspectos generales
- Emociones
- Estrés en general percibidos por los emprendedores (internos y externos)
- Estrés internos
- Estrés externos
- Estrés por tienda virtual
- Estrategia de afrontamiento

Glosario de categorías

Se pretendió definir cada una de las categorías definitivas obtenidas con el fin de entender el significado adjudicado a cada una de las mismas de acuerdo a la información obtenida por los participantes.

1-2 años: Duración del emprendimiento

4-6 años: Duración del emprendimiento

8 años: Duración del emprendimiento

Abastecimiento de insumos y servicios: Administración de proveedores, compra de materia prima y contratación de servicios.

Actividad física: Realización de forma periódica de ejercicio físico.

Actividades de ocio: Realización de actividades de recreación y tiempo libre.

Administración del trabajo: Funciones y tareas para organizar el trabajo.

Administración económica: Funciones y tareas dentro del emprendimiento para organizar cuestiones relacionadas al dinero.

Angustia: Estado de intranquilidad, sensación de malestar.

Aprendizaje: Proceso a través del cual a partir de experiencias se desarrollan conocimientos, habilidades, conductas que a su vez sirve para conductas futuras.

Auto exigencia: Exigencia y esfuerzo propio para hacer las cosas bien.

Bronca: Emoción

Buen funcionamiento del emprendimiento: Eficaz administración del emprendimiento y rentabilidad económica del mismo.

Buena relación: Relaciones buenas entre las personas del emprendimiento.

Buscar soluciones para resolver el problema: Pensar y llevar a cabo conductas alternativas para la solución de una situación problemática.

Capacitación adecuada en la actualidad: Adquisición de conocimientos sobre determinados temas en el presente.

Capacitación inadecuada al comienzo del emprendimiento: Falta de conocimientos sobre determinados temas al inicio del emprendimiento.

Colaboradores externos: Personas que se contratan de manera externa para prestar servicio al emprendimiento.

Comentarios: Opiniones, observaciones que se expresan sobre determinados temas.

Comercio: Rubro del emprendimiento.

Competidores como impulso para crecer: Rivalidad entre emprendedores, los cuales tienen aspiraciones similares, que tiene como resultado la motivación que impulsa el crecimiento del emprendimiento.

Compra de insumos/ proveedores: Acción de coordinar y negociar con vendedores para adquirir recursos, materiales, servicios necesarios para la producción de determinados elementos, comidas, servicios, etc.

Con tranquilidad/No me influye: - Estado de bienestar, calma. – Que una situación no altera el estado de la persona.

Conflictos laborales: Desacuerdos en cuestiones relacionadas al trabajo, cualquier situación que pueda surgir que produzca algún conflicto en lo laboral.

Control: Proceso de evaluar, medir.

Coordinación y comunicación: Ordenar ciertos elementos en relación a un objetivo específico. Transmisión y comprensión de información entre dos o más personas.

Creatividad en las publicaciones: Innovación en cuanto al contenido, las fotos y videos que se suben a las redes.

Crecimiento del emprendimiento: Desarrollo progresivo del emprendimiento.

Crecimiento del emprendimiento y personal: Desarrollo progresivo del emprendimiento y desarrollo individual en cuanto a las aptitudes, conocimientos, habilidades individuales.

Dificultad de desconectarse por las redes sociales: Impedimento para no utilizar, no tener contacto con las redes sociales.

Dificultad para establecer límites: Impedimento para fijar fronteras entre los roles, funciones.

Distancia del local: Intervalo de espacio entre determinado lugar y la ubicación del local o lugar de producción del emprendimiento.

Distanciarse del problema: Adoptar una perspectiva diferente, poder observar la situación problemática desde otro lugar.

Económico: Relacionado a la economía, la cual hace referencia al estudio de la producción, distribución y consumo de bienes y servicios.

Elección de la publicación: acción llevada a cabo para decidir que foto/video subir a una red social.

Emprendimiento familiar: Proceso de diseñar, llevar a cabo, administrar, organizar un negocio por parte de integrantes de un grupo familiar.

En las vacaciones: Momento en el cual se suspenden las actividades laborales para poder descansar.

Enojo: Emoción

Entrega del producto: Llevar a alguien determinado elemento, objeto

Estado de alerta: Actitud o disposición en la cual se está constantemente atento de algo que pueda suceder.

Estrés: Es considerado como una experiencia subjetiva de un individuo. Esta es provocada por una percepción de la persona en la que considera que existen frecuentes demandas amenazantes, frente a las que supone tiene dificultades para controlarlas (Verduzco, R. et al, 2018).

Estrés en temporada alta y épocas festivas: Estrés en épocas del año en la que hay más cantidad de ventas, turismo, etc. Generalmente coincide con épocas festivas como Navidad, año nuevo, vacaciones, feriados.

Estrés por cumplir con los tiempos de entrega: Estrés provocado por la presión de tener que cumplir con determinado tiempo para finalizar el trabajo y entregar el producto al cliente.

Estrés por depender de otras personas: Estrés provocado por falta de independencia, es decir, el estar subordinado a otras cuestiones/ personas sobre las que no se tiene control.

Estrés por el tiempo y falta de descanso: Estrés relacionado a no tener tiempo libre, tiempo de recreación o de ocio. Falta de reposo, quietud.

Estrés por falta de capacitación: Estrés relacionado a la falta de adquisición de conocimiento sobre determinado tema.

Estrés por falta de comunicación con los empleados: Estrés relacionado a la dificultad para transmitir información a los empleados del emprendimiento.

Estrés por funciones indiferenciadas: Estrés provocado por falta de roles o funciones concretas delimitadas.

Estrés por la competencia: Estrés relacionado a la competencia del mercado.

Estrés por los me gusta y seguidores: Estrés relacionado a las interacciones en las cuales las personas deciden seguir tu red social, e indicar que les gusto una publicación en la misma.

Estrés por no tener ventas: Estrés relacionado a la dificultad de concretar las negociaciones para que un cliente compre determinado producto o servicio.

Estrés por temporada baja: Estrés provocado por determinada época del año la cual se caracteriza por tener bajas ventas.

Estrés por trabajar con familia: Estrés relacionado a mantener relaciones laborales con personas pertenecientes a un mismo grupo familiar.

Estrés porque los empleados no cumplen bien sus funciones: Estrés causado porque los empleados no ejecutan sus roles, funciones, tareas designadas de manera correcta o esperada por parte del empleador.

Estudiar y trabajar: Estudiar y realizar tareas laborales simultáneamente.

Exigencia: Demanda de que algo se cumpla.

Exigencia por parte y con los clientes: Demanda que algo se cumpla de parte del cliente para con el emprendedor y demanda que algo se cumpla de parte del emprendedor para con el cliente.

Facebook: Red social.

Falta de accesibilidad a insumos: Dificultad para adquirir recursos, materiales, servicios necesarios para la producción de determinados elementos, comidas, servicios,

Falta de control: Cuestiones o situaciones en las cuales no se tiene el control debido a que no dependen de uno.

Falta de descanso: Ausencia o insuficiencia de tiempo dedicado al tiempo libre, descanso, sin actividades laborales.

Falta de descanso/tiempo de ocio: Ausencia o insuficiencia de tiempo dedicado al tiempo libre, descanso, sin actividades laborales

Falta de estacionamiento: Dificultad para dejar un vehículo detenido por falta de lugar donde hacerlo.

Falta de límites con los empleados: Dificultad del emprendedor para establecer reglas, distancia, fronteras con el empleado.

Falta de lugar de trabajo propio: Ausencia de un espacio físico propio para desempeñar las actividades propias del emprendimiento.

Falta de variedad: Ausencia de diversas opciones/ ofertas de insumos.

Frustración: Sentimiento producido a causa de no lograr manejar y reconocer cuando un objetivo o deseo no se logra o es desfavorable.

Funciones administrativas económicas: Tareas relacionadas a la organización de cuestiones económicas del emprendimiento.

Gastronomía: Rubro del emprendimiento.

Gráfica: Rubro del emprendimiento.

Hacer las compras: Proceso en el cual se negocian y adquieren los insumos.

Imposibilidad para desconectarse: Dificultad para distanciarse mentalmente del trabajo.

Incertidumbre económica: Falta de certeza o seguridad sobre aspectos relacionados a la economía, el dinero.

Inconformidad con los clientes: Falta de acuerdo, aprobación entre el emprendedor y los clientes.

Inestabilidad económica del mercado: Alteración constante de cuestiones relacionadas a la economía, suba de precios.

Ingreso económico: Cantidad de dinero que entra al emprendimiento.

Instagram: Red social.

Intelectualizar: Proceso por el cual el sujeto intenta dar una formulación discursiva a sus conflictos y a sus emociones, con el fin de controlarlos (Laplanche y Pontalis, 2013)

Las ventas dependan de cuanto se mueve uno mismo: La cantidad de ventas y por lo tanto de ingresos económicos que tenga el emprendimiento va a depender de que el emprendedor ofrezca el producto, busque clientes, entre otras cosas para lograr esa venta.

Mal: Modo que no se considera adecuado.

Mala iluminación: Insuficiente alumbrado.

Mala relación: Disfuncional vínculo.

Manejo de las redes sociales: Administración de cuentas como ser Instagram, Facebook, entre otras.

Manicura: Rubro del emprendimiento.

Mantener activa la cuenta: Subir constantemente contenido a redes sociales para que la gente visualice la cuenta.

Me afecta mucho: Que tiene influencia.

Miedo: Es una emoción que surge ante la percepción de un peligro ya sea real o imaginario.

Motivación para el cambio: Impulso para obtener una modificación en algo o alguien.

No hay competidores: No se presentan otros emprendimientos que quieren obtener el mismo fin, por lo tanto no se los percibe como una amenaza.

Ofrecer y vender los productos: Proceso de negociación con el fin de vender la mercadería del emprendimiento.

Pagar gastos externos: Entregar dinero a personas externas al emprendimiento a cambio de servicios, o pago de impuestos entre otras cosas.

Páginas de alquiler temporario: Redes sociales destinadas a ofrecer alquileres de viviendas por un tiempo determinado, generalmente para el uso turístico.

Pagos: Dinero a cambio de un trabajo o servicio.

Pensamientos catastróficos: Pensamientos negativos que llevan a imaginar los escenarios más terribles que puedan suceder.

Perfeccionismo: Actitud que lleva a la persona a querer realizar algo de la mejor manera, o sin errores.

Poner en condiciones el servicio: Proceso mediante el cual se prepara o se arregla algo.

Preparación del servicio: Proceso mediante el cual se hacen las acciones necesarias para obtener el producto, mercadería o servicio que se ofrece.

Presión por parte de los clientes: Exigencias por parte de los clientes para con el emprendedor de que algo se haga de determinada manera o en determinado tiempo.

Problema ya es conocido: Situación conflictiva que ya ocurrió antes, por lo tanto cuando vuelve a suceder es conocida.

Producción: Proceso en el cual se obtiene determinado producto o servicio.

Producto salga bien: El producto terminado de manera correcta.

Relajarse: Proceso por el cual se obtiene un estado de calma.

Respiración: Proceso mediante el cual entra aire al cuerpo.

Responder mensajes: Acción de devolver información, en este caso por redes sociales.

Responsabilidad para con el cliente: Compromisos de cumplir algo con el cliente.

Ser independiente: No depender de alguien.

Si tiene competidores: Se presentan otros emprendimientos que quieren obtener el mismo fin, por lo tanto no se los percibe como una amenaza.

Sin dificultades: No se presentan obstáculos.

Sobredemanda: Pedidos excedidos en relación a los productos o servicios ofrecidos.

Tiempo: Periodo determinado en el que se realiza una acción.

Tik Tok: Red social

Todas las funciones: Persona que cumple diversas funciones dentro de un emprendimiento.

Trabajo en solitario: Persona que no cuenta con colaboradores para realizar el trabajo.

Trabajo full time: Trabajo que requiere estar disponible las 24 hs. del día.

Tranquilizarse: Proceso mediante el cual una persona pasa de un estado de intranquilidad a un estado de calma.

Turismo: Rubro del emprendimiento.

Uso de redes sociales full time: Trabajo que requiere estar disponible y atento en las redes sociales las 24 hs. del día.

Valoración económica del producto/servicio: Calculo de cuánto dinero cuesta el servicio o producto teniendo en cuenta el trabajo y los gastos que la persona realiza para producirlo.

Variabilidad de ingresos: Inestabilidad en la cantidad de dinero que entra al emprendimiento.

Variabilidad y suba de los precios: Inestabilidad en el acuerdo de cuánto dinero cuesta determinado producto o servicio.

Visibilidad de la cuenta: Alcance de cantidad de personas que visualizan las cuentas de las redes sociales.

Wpp: Red social

Resultados

Aspectos generales

Rubro

La mayoría de los participantes se dedica a la **gastronomía** y el **comercio** (60%), le siguen el **turismo** (20%) y por último en menor medida la **manicura** y **diseño gráfico** (20%).

Antigüedad del emprendimiento

El 50% de los participantes tiene su emprendimiento hace 1 o 2 años, mientras que el 40% lo tiene hace 4 o 6 años, y el 10% hace 8 años. Es decir que la mayoría tiene un emprendimiento reciente.

Motivación emprendedora

Las dos principales motivaciones para emprender son el **deseo de ser independiente** y los **ingresos económicos**. Los participantes hacían referencias a que el emprendedurismo les otorgaba libertad de horarios, de liderazgo, poder trabajar para y por sí mismos; además en general expresaban que les permitía obtener ingresos económicos más rápidamente y en algunos casos estaban motivados por obtener ingresos económicos compatibles con trabajar y estudiar.

Estresores percibidos en general por los emprendedores

Estresores percibidos

En relación al estresores percibidos por parte de los emprendedores se obtuvo como principal factor estresante al **abastecimiento de insumos y servicios**, haciendo alusión al proceso de seleccionar un proveedor, coordinar con el mismo, negociar precios, elegir los productos o materiales y verificar la calidad de los mismos. Otro factor a tener en cuenta dentro de este punto es que por lo general gran parte de los emprendedores deben pedir productos a Buenos Aires o el extranjero, por lo tanto también tienen que coordinar el envío del

producto, buscar empresas de transportes, tiempo de demoras, entre otras cuestiones a tener en cuenta.

Por otro lado, otro estresor es la **preparación del servicio**, lo cual se refiere al proceso mediante el cual se hacen las acciones necesarias para obtener el producto, mercadería o servicio que se ofrece. Los emprendedores mencionaban situaciones en donde se debían arreglar cuestiones relacionadas al mantenimiento del lugar, arreglos, solucionar problemas en cuanto a servicios como agua, luz, etc. También verificar cuestiones, limpiar, poner en condiciones el lugar. Este estresor se observó principalmente en los rubros de Turismo y de Gastronomía.

Los emprendedores hicieron mención a que la **administración económica** era otra fuente de estrés. El tema de no poder organizar ni administrar económicamente su negocio, el desconocimiento en cuanto a la suba de los precios, cuestiones administrativas como anotar ingresos, egresos, ganancias. También en asuntos de ignorancia acerca de cómo manejarse en los aspectos impositivos. Otro punto a tener en cuenta es la inversión de dinero que se hace para poner en marcha un emprendimiento y el arriesgarse a hacerlo sin saber la rentabilidad económica del mismo.

El siguiente estresor que se pudo identificar a partir de la información brindada por los emprendedores es la **falta de control**, es decir, por factores que no dependen de ellos mismos, o por cuestiones en las que perciben no tener el control por no sentirse preparados. Los mismos mencionan que el estrés se da por depender de cuestiones externas, como, por ejemplo, el tiempo de demora de envíos de insumo. También se relaciona la falta de control con las situaciones muchas veces problemáticas que suceden sin que estén planeadas.

Los **conflictos laborales** fueron otro factor identificado como estresor, tomando este concepto como las situaciones problemáticas que pueden surgir en el local o desacuerdos en cuestiones relacionadas al trabajo.

También la **administración del trabajo** integrando el proceso de organización, distribución de roles y tareas, coordinación en general del emprendimiento.

Otro estresor a tener en cuenta de acuerdo a lo investigado es la **inconformidad con los clientes**. En particular los participantes de los rubros de turismo o gastronomía, hicieron referencia a que los clientes muchas veces demandan del servicio lo que no corresponde o están constantemente en posición de demanda y tampoco cuidan la infraestructura del rubro de hotelería. Como también hacen alusión al cliente insatisfecho y la falta de acuerdo entre emprendedor y cliente. En el caso del emprendimiento de rubro “manicura” se pudo identificar la inconformidad con el cliente en relación a que cancelan los turnos a última hora o directamente no avisan, la impuntualidad, que los mismos son impacientes y no tienen en cuenta los tiempos del emprendedor. En cuanto al rubro de comercio, también se hizo referencia a los clientes que al momento de hacer un pedido o encargar algo son específicos y detallistas, lo que puede causar estrés al emprendedor.

La **inestabilidad económica** por la que atraviesa el país se detectó como otro de los factores que contribuyen al estrés en los emprendedores. En cuanto a este punto los mismos señalaban la dificultad de emprender teniendo en cuenta la inestabilidad económica del mercado. Se identificaron aspectos como la variabilidad constante de los precios, situaciones en las que tenían que ir a reponer mercadería y que no alcance el dinero debido a las subas de precios. También debido a esta suba de los insumos el tener que subir y actualizar constantemente los precios de sus productos y todas las dificultades que esto conlleva. A esto se suma la incertidumbre de no saber cuántos ingresos se va a obtener en el mes, de cuánto van a subir los precios y si lo recaudado va a alcanzar para pagar todos los gastos que un emprendimiento demanda.

Otro estresor es el **perfeccionismo** por parte de los emprendedores, el estar constantemente pendiente de que todo salga bien, prolijo o a presiones internas. Esto se puede observar en, por ejemplo, la dificultad de contratar colaboradores para el emprendimiento debido a que no cumplen con requisitos o exigencias o en la realización repetida de trabajos de producción debido a que no le gustaba el resultado final o una vez terminado el encargo observarlo y focalizarse en todos los defectos.

El siguiente estresor identificado es el **trabajo full time**. Los emprendedores indicaban que no tienen horarios, que trabajan o tienen que estar

disponibles las 24 horas del día, que el emprender demanda tiempo y conlleva el estar alerta todo el tiempo.

La **dificultad para establecer límites** por parte de los emprendedores fue otro factor que los mismos mencionaron como causante de estrés, haciendo mención a situaciones en las que no pueden decir que no al cliente, por ejemplo, dejando de hacer actividades personales u ocupando momentos de autocuidado para atenderlos. También el estar disponible siempre que se lo requieran, aunque por ejemplo sea el cliente el que haya cancelado el turno.

Un factor detectado como causante de estrés es la **sobredemanda**, la cual se puede observar según lo expresado por los participantes en situaciones en las que se hacen varias tareas a la vez, se tienen varios pedidos y poco tiempo para realizarlos, para verificar o arreglar el producto o servicio. También el tener muchos mensajes sin responder. Por ejemplo, una emprendedora hace mención que se siente saturada, que atiende muchas clientas por día y cuando llega la noche ya no quiere escuchar nada.

Los **pensamientos catastróficos** fueron identificados como otro factor estresor. En este caso los participantes relataban situaciones en las cuales ante una situación conflictiva o problemática tenían pensamientos negativos que los llevaban a imaginar los escenarios terribles que puedan suceder, por ejemplo, en el rubro de gastronomía expresaba que le generaba estrés el no acordarse el pedido y que se “moría si se confundía de pedido”, otra emprendedora, en el rubro de manicura comentaba que cuando se confundía y ponía dos turnos a la misma hora se sentía en aprietos, se le “paralizaba el corazón”, se “quería morir”, se ponía nerviosa.

En cuanto a la **falta de descanso/tiempo de ocio** se mencionó como otro de los estresores que afectan a los emprendedores. Aquí los participantes expresaban el anhelo por querer terminar la jornada laboral para poder descansar, el querer estar en su casa sin otra persona, el sentirse saturados por el trabajo. También que por trabajar muchas veces se perdían eventos, cumpleaños o que nunca llegaban a hacer actividades de esparcimiento.

El **trabajo solitario** es uno de los estresores causados porque el emprendedor debe ocuparse de tener que cubrir, por lo general, diferentes roles y tareas que una organización tradicional cubriría a partir de diferentes áreas y espacios especializados para cada actividad que se demande dentro de la misma. Por ejemplo los mismos mencionaban que son los encargados de producción, administración, ventas, entregas, marketing y manejo de redes sociales. En otros casos también se debe a que por más que el emprendedor cuente con colaboradores igualmente al ser pocos, se deben cumplir muchas funciones a la vez.

Por último, el estresor identificado fue el de **estudiar y trabajar** ya que algunos de los emprendedores expresaron que se les dificultaba el emprender, mantener un negocio y a la vez estudiar una carrera universitaria, debido a que se les obstaculiza el dedicar tiempo a ambos proyectos. Otra cuestión que mencionaban es que, por ejemplo, cuando el emprendedor estaba estudiando estaba pensando en el emprendimiento, y cuando estaba haciendo cosas en el emprendimiento en que tenía que estudiar.

Variación anual de estresores

La variación anual de estresores hace alusión a los diferentes estresores que se presentan en las distintas épocas del año. Se obtuvo de acuerdo a la información expresada por los participantes que se produce estrés principalmente en la temporada alta pero también en la temporada baja y por diferentes motivos. En la **temporada alta y épocas festivas** se vivencia estrés por **el tiempo y falta de descanso** por ejemplo mencionaban que lo más estresante son las ocasiones en las que se atiende muchos días seguidos y de corrido, como sucede en navidad, año nuevo, los días festivos. También en esta época es un estresor la falta de tiempo, que, al tener más pedidos, o más demanda se produce una sensación de no llegar a cumplir todas las tareas que se deben realizar. También se da por una **sobredemanda** donde, por ejemplo, expresaban los participantes, que en esa época el local está saturado de clientes, o que hay muchos pedidos por redes sociales y se deben cumplir muchas funciones experimentando la sensación de estar sobrepasado.

Luego en menor medida se observa estrés en **temporada baja** lo que lleva a que también sea un estresor el **no tener ventas**, en donde se trabaja menos, pero eso conlleva un menor ingreso de dinero y la dificultad también de vender y ofrecer los productos o servicios.

Factores de protección al estrés

El principal factor de protección al estrés de acuerdo a la información brindada por los participantes es realizar **actividades de ocio** luego de atravesar una situación estresante. Por ejemplo, salir con amigos, hablar sobre otros temas con los mismos, distraerse, salir a comer, a merendar, entre otras actividades.

Luego otro factor de protección sería realizar **actividad física**, ir al gimnasio, salir a caminar, a correr. Por último, se identificó como otro factor el **relajarse** haciendo referencia a que luego de la situación conflictiva hay una necesidad de descansar, tomarse tiempo para uno mismo.

Emociones

Emociones asociadas al estrés

De acuerdo a lo expresado por los emprendedores participantes de la investigación la principal emoción asociada al estrés es la **bronca**, por ejemplo, ante las experiencias que no pueden solucionar, luego la siguiente emoción es la **angustia**, con sensaciones asociadas como ganas de llorar, nudos en la garganta, otra emoción es la **frustración** que es un sentimiento producido a causa de no lograr manejar y reconocer cuando un objetivo o deseo no se logra o es desfavorable, y por último el **miedo** a que paso algo negativo y peligroso.

Grado de distancia emocional hacia el trabajo

En relación al grado de distancia emocional hacia el trabajo se observó que la mayoría de los emprendedores presentan una **imposibilidad para desconectarse** del trabajo, expresando que no pueden hacerlo debido a que

cuando es algo propio y depende de uno es imposible desconectarse. También mencionaban que por más que uno intente no trabajar siempre surge algo, o constantemente se está “24/7” pensando en el negocio.

Se identificó también que algunos emprendedores lograban desconectarse en **las vacaciones**, específicamente cuando se realiza algún viaje, haciendo alusión a “subirse a un avión, un auto y desconectarse”, en donde es el único momento en el que “se apaga la cabeza” y se logra distanciar del local. Por otro lado, también se logró visualizar una **dificultad de desconectarse por las redes sociales** haciendo alusión a que por más que se encuentren de vacaciones y es el momento de desconexión, a veces se tiene que responder mensajes ya que al tener aplicaciones en redes sociales hay que estar alerta.

Por último, se evidenció una **falta de descanso** en expresiones como “no hago otra cosa que trabajar”, “yo solo quiero parar de trabajar para no hacer nada” o “estoy cansada de trabajar todo el día”.

Estresores internos

Estresores internos en el desempeño laboral

En cuanto a las funciones que cumplen los emprendedores en el emprendimiento se identificó que gran parte cumple **todas las funciones** que sean necesarias, luego funciones de **manejo de redes sociales, producción, funciones administrativas económicas y entregas del producto y abastecimiento de insumos**.

En cuanto al desempeño de las funciones por parte de los colaboradores se mencionó que un posible estresor es el inadecuado desempeño de las **funciones de los empleados** mencionando también actitudes como la desprolijidad, la desatención y cuando hay empleados que no cumplen con su rol. Otro de los factores que pueden causar estrés en los emprendedores es la **indiferenciación de las funciones**, donde se expresaba que era estresante cuando se mezclaban las tareas que cada integrante tenía que hacer ya que

terminaban haciendo todos un poco de algo y eso generaba cansancio. Esto se puede identificar por la falta de descripción de puestos, ya que como dice Alcover et al (2012) el puesto es el trabajo que se le otorga a un trabajador individual, y está conformado por tareas, deberes y responsabilidades, que en el marco de las condiciones de trabajo de una actividad concreta conforman la actividad laboral de una persona. Por esto es importante la descripción de puestos para que no ocurra la indiferenciación en las funciones de los integrantes del equipo de trabajo. Este factor se observaba principalmente en el comienzo de los emprendimientos.

Por último, se identificó el **control** haciendo referencia a situaciones en las que se intenta verificar, corregir que todo se haga de manera correcta, como así también la presencia de estrés cuando no se puede lograr este control del trabajo del empleado.

Estresores internos en la responsabilidad laboral

La principal responsabilidad que perciben es la **responsabilidad para con el cliente**, que los mismos se vayan conformes y contentos, que los vuelvan a elegir, cumplir las expectativas de los consumidores. Luego se identificó un estresor en la responsabilidad que se tiene por **cumplir con los tiempos de entrega** de los productos o servicios y también tiempos de **pagos** a terceros. Esto está relacionado también con el estresor que se presenta **por depender de otras personas** haciendo mención a que muchas veces no se llega a cumplir ese tiempo de entrega, pero por cuestiones ajenas al emprendedor como el depender de los proveedores, los que a su vez dependen de otros, por lo que sería una cadena en la cual, si uno se atrasa, se atrasan los siguientes.

Estresores internos en el ajuste de expectativas

A partir de las expectativas que poseen los emprendedores se identificó principalmente al **crecimiento del emprendimiento** y el **buen funcionamiento** del negocio. En este punto se observó que no se presentan estresores debido al desajuste entre las expectativas del emprendimiento y la realidad del mismo.

Estresores internos en capacitación

A partir de la percepción de los emprendedores acerca de su capacitación para realizar las tareas que les corresponden, se identificó como un posible estresor la **falta de capacitación**, la que principalmente se presenta **inadecuadamente al comienzo del emprendimiento** porque hay tareas que si se las puede realizar, pero otras todavía no por la falta de conocimiento y de capacitación. Comparten que es un constante aprendizaje y proceso de capacitación porque siempre surgen nuevas necesidades en las que hay que actualizarse. Para concluir los participantes mencionaron que en la **actualidad se presenta una adecuada capacitación**.

Estresores externos

Estresores externos en general

A partir de las preocupaciones que percibían los emprendedores se logró visualizar como principal estresor externo al tema **económico**, en relación a la rentabilidad del emprendimiento, que sea proporcional la ganancia al esfuerzo que requiere el emprender. También en cuestiones de preocupación en cuanto a que el negocio no obtenga ganancias suficientes para cubrir los gastos necesarios para que el mismo funcione.

Otra de las cuestiones que se mostró como un factor estresante es la **distancia** ya que gran parte de los emprendedores tienen el local donde ofrecen el servicio o lugar donde se lleva a cabo la producción alejado del centro lo que dificulta tanto el abastecimiento de insumos como la entrega del producto y por último se evidenció la dependencia de las ventas a **buscar clientes** y el esfuerzo que el emprendedor disponga a la misma.

Estresores externos en las relaciones laborales

Algunos de los emprendedores cuentan con **colaboradores externos** para cumplir con las funciones del emprendimiento. Otro grupo se definen como

emprendimientos familiares, ya que participan de los negocios miembros del grupo familiar.

De acuerdo a lo expresado por los participantes de la investigación se da una **buena relación** entre los miembros del emprendimiento, aunque también se evidencian estresores en cuanto a la **falta de comunicación con los empleados** como, por ejemplo, el no poder expresarle temas relacionados al trabajo, también el estar pensando la manera correcta de comunicarse para que el empleado no se lo tome mal, o que directamente no tome las recomendaciones que propone el emprendedor. También en cuanto a la **falta de límites con los empleados** porque muchas veces debido a la buena relación se presenta el conflicto de no poder establecer reglas o fronteras entre el emprendedor y el empleado. Otro factor que se presenta es la **exigencia** por parte del emprendedor al empleado, surgiendo el estrés por exigirle demasiado en la realización de sus funciones y tareas, siendo detallista y minucioso. Por último una menor cantidad de emprendedores expresaron que existía una mala relación entre los colaboradores del emprendimiento.

En cuanto a los emprendimientos familiares se identificó como estresor justamente el **mantener relaciones laborales con familia** ya que, según los participantes, a pesar de tener relaciones positivas con los miembros de la familia, al final intervienen factores subjetivos que disparan conflictos en el ámbito familiar que influyen en el ámbito laboral.

Estresores externos por demanda interna y externa

En cuanto a los estresores identificados, el principal fue causado por una demanda interna, por **auto-exigencia** del emprendedor. Por ejemplo, mencionaban el deseo de que todo salga bien, perfecto, el ser muy exigente consigo mismo y con el resto. También se puede identificar este estresor en situaciones en las que el producto final tiene un error, salió impropio, o el servicio falló y vuelven a repetir el proceso hasta que “este perfecto”.

Luego se pudo identificar como estresor al **tiempo** porque muchas veces pasa a ser una presión para terminar el producto y entregarlo. Los participantes

contaban que muchas veces el cliente exige demasiado en querer el producto inmediatamente, preguntando constantemente cuanto falta para que se termine o la demora que va a tener. También se puede relacionar este factor estresante con otro estresor el cual es la **exigencia por parte y con los clientes** en estas cuestiones de exigencia de parte del emprendedor para entregar y cumplir con el cliente y las exigencias del cliente para con el emprendedor. Por último, también relacionado con los anteriores, sería la demanda interna y externa de que el **producto salga bien**, prolijo, en buen estado.

Estresores externos en el proceso de producción

Las principales dificultades que percibieron los emprendedores que podrían ser fuente de estrés fueron la **preparación del servicio**, que incluye al proceso mediante el cual se hacen las acciones necesarias para obtener el producto, mercadería o servicio que se ofrece. Después se identificó como dificultad la **compra de insumos/proveedores**, haciendo referencia al abastecimiento de los materiales o productos necesarios, la búsqueda de proveedor, coordinación y comunicación con el mismo. También en el caso de hacer las compras en el centro se presenta como estresor el estar en el centro, el tráfico. Otra dificultad es la **entrega del producto** teniendo en cuenta la coordinación con el cliente, la distancia entre el local o lugar donde se realiza la producción del mismo y el lugar donde hay que llevárselo al cliente. En los casos donde los emprendedores tienen su local alejado del centro se presenta una mayor dificultad en este punto. El **ofrecer y vender los productos** también se presenta como una parte del proceso productivo que genera dificultades porque gran parte de los emprendedores coinciden en que vender depende del esfuerzo de cada uno en ofrecer y moverse para conseguir la venta del producto. Por último, la **coordinación y comunicación** es otro factor que está relacionado con todos los puntos anteriores.

Estresores externos en el ambiente laboral

En cuanto al ambiente físico en donde se desempeñan las tareas se presentaron como posibles estresores la **falta de estacionamiento**, por ejemplo, en el rubro de gastronomía la participante expresaba que cuando hay mucha gente en el local hay muchos autos y el estacionamiento es pequeño. En el caso de ir a hacer las compras en el centro, la dificultad fue encontrar un lugar para estacionar. También se identificó la dificultad ocasionada por la **falta de un lugar de trabajo propio** identificado en cuestiones relacionadas a no tener un espacio físico propio donde dejar mercadería, realizar la producción, dejar todos los productos ahí, lo que lleva a tener que trasladar constantemente todo lo necesario. También se evidenció en emprendimientos que realizaban sus actividades laborales en espacios prestados por terceros. También **el poner en condiciones el servicio**, es decir el proceso de adecuarlo al espacio físico para que este apto para el trabajo. Por otra parte, se mencionó como estresor la **mala iluminación** que dificultaba el proceso de producción.

Estresores externos por el abastecimiento de insumo

El estresor identificado en cuanto al abastecimiento de insumos, es la dificultad en la **falta de variedad** de los productos y principalmente haciendo referencia a que en Salta es difícil conseguir insumos, por lo tanto, se termina pidiendo en otro lugar y eso lleva a producir estrés por diversas cuestiones asociadas como envíos, tiempo y dinero.

Estresores externos por la economía

Teniendo en cuenta la situación de crisis por la que está atravesando el país uno de los principales motivos por los que los emprendedores sienten estrés es por la **variabilidad y suba de los precios**. Los mismos mencionan que los precios varían mucho durante el año y que esto lleva a tener que aumentar el precio de venta de sus productos. Por ejemplo, una emprendedora hace alusión a una situación en la que viajó a Buenos Aires para poder comprar insumos y que los proveedores le cerraron las persianas y no querían venderle porque se había disparado el dólar y estaban actualizando los

precios. También la preocupación de que todas las semanas suben de golpe los precios y como consecuencia ellos tienen que incrementar el valor del producto y estar constantemente modificando los precios que le muestran al público.

Por otra parte, otro estresor que se presenta debido al contexto económico es la **valoración económica del producto/servicio** que lleva a una dificultad en fijar un precio determinado para el producto/servicio, debido a que no se sabe si el precio que se está fijando es caro, barato o adecuado. También se identificó como estresor externo por la economía a **la incertidumbre económica** que provoca el contexto del país debido a que, según mencionaban los emprendedores, no se sabe exactamente cuándo dinero va a ingresar cada mes, no se sabe cuánto van a subir los precios y además los gastos personales del día a día también suben. Expresan que es vivir especulando, calculando, con la sensación de no llegar a fin de mes. Otro estresor se presenta en que el contexto económico lleva a una **dificultad para acceder a los insumos** ya que no se consiguen, en etapas críticas entraban pocas importaciones y no se encontraba variedad de insumos. También la imposibilidad para acceder a comprar maquinarias y materiales porque no se consiguen en Argentina.

Por último, gran parte de los emprendedores coinciden en que la situación actual del país los afecta negativamente, ya que es muy difícil sostener hoy en día un emprendimiento en Argentina.

Estresores externos por competencia

Gran parte de los participantes expresaron si haber tenido **competencia en el mercado**. Mientras que otros expresaron que **no consideraban que había competidores** sino colegas, y que había público para todos.

En relación a aquellos que percibieron **estrés por la competencia** mencionaban que se estresaban porque se fijaban en sobremanera en las acciones de la competencia, que productos vendían, en que bolsas lo entregaban al producto entre otras cuestiones.

Por otro lado, se pudo identificar también que en repetidos casos se percibía a los **competidores como impulso para crecer**, ya que servía como

motivación para seguir desarrollando el emprendimiento. También, por ejemplo, expresaban, que en el caso de las redes sociales en donde se pueden visualizar los perfiles de las cuentas de la competencia, sirve para tener ideas, tratar de mejorar, sacar cosas buenas para crecer, pero siempre enfocándose en el trabajo de uno.

Tienda virtual

-Red social utilizada

En cuanto a las redes sociales, todos los emprendedores tienen una cuenta de **Instagram**, mientras que la mitad tiene también **Facebook** y utilizan también **Wpp**.

Los emprendimientos dedicados al rubro de Turismo a su vez poseen cuenta en **páginas de alquiler temporario** (Booking o Airbnb).

Por ultimo sólo dos emprendimientos mencionan utilizar **Tik Tok** y en menor medida. Un emprendimiento también posee **tienda online**.

Estresores por tienda virtual

En cuanto a los factores que producen estrés por el uso de tienda virtual, es decir redes sociales, encontramos como el principal estresor al **uso full time de redes sociales** ya que implica no tener horarios fijos, por lo tanto, se tiene la sensación de no poder desconectarse del emprendimiento. También mencionaban los emprendedores que el estar todo el tiempo con el celular es una fuente de estrés, pero también una fuente de ventas.

El siguiente estresor que se relaciona también con el anterior, es el de **responder mensajes**, que implica dar respuestas inmediatas, cuando preguntan muchas veces lo mismo, reiterar todo, mecanizar las respuestas. Dentro de este estresor también está el tener mensajes acumulados sin leer sabiendo que se

tienen que responder. También cuando les llegan muchos mensajes e incluso responderlos cuando el emprendedor está de vacaciones.

La **elección de la publicación** es un estresor a tener en cuenta en este punto, ya que, según expresan los participantes, se presenta una dificultad en la selección de la foto adecuada para poner en el perfil, también en que las fotos tengan calidad. Esto demanda a su vez tiempo, en la producción de la foto-producto. Expresan también que hay momentos que se estresan porque se agota la creatividad. Luego encontramos al siguiente estresor identificado que es el de **mantener activa la cuenta** donde mencionan que constantemente tienen la presión de subir publicaciones a sus cuentas en las redes sociales para que la gente visualice sus productos, interaccione con ellos, expresando que es una forma eficiente de llegar a los clientes. Sería el estar pendiente de generar “contenido” es decir, subir historias, realizar publicaciones en el feed, hacer videos, reels, subir propuestas de las diferentes opciones o promociones de los productos que se ofrecen. Por último, también se identificó el estresor **estado de alerta** haciendo referencia al estar pendiente constantemente del uso de las redes sociales, y de cualquier necesidad y demanda que pueda surgir por parte de los clientes.

Estresores externos por uso de tienda virtual

Una de las principales dificultades identificadas en el uso de la tienda virtual se presenta en cuanto a la **visualización de la cuenta**, el tratar de llegar a la mayor cantidad de gente posible, el hacer contenido llegar al potencial cliente. En relación a esta dificultad se presenta la de **ser creativo en las publicaciones** debido a que se presenta constantemente la demanda de ser innovador, de pensar ideas nuevas para generar contenido, fotos diferentes, temas para los videos, entre otras cuestiones. También como ya se mencionó en otros apartados se identificó también como una dificultad el **uso de las redes sociales full time** donde los emprendedores expresan que están pendiente de las mismas todo el tiempo tratando de **mantener la cuenta activa**, es decir subiendo contenido de manera frecuente para ganar más interacciones y llegar a más público y así ganar clientes.

Estresores externos por el conocimiento de tienda virtual

En cuanto al uso y la dificultad que se percibió en el uso de las redes sociales se identificó que, en la mayoría de los emprendedores con el uso, el tiempo y en algunos casos con capacitaciones mediante videos, tutoriales fue **aprendiendo** a usar las redes sociales. Otra gran parte de los emprendedores expresó no haber tenido dificultades en el uso de redes sociales.

Estresores externos por áreas de tienda virtual

El estresor identificado es el del **algoritmo** el cual es conjunto de reglas que clasifican el contenido de una plataforma virtual en este caso Instagram, por ejemplo, mencionaban que de repente no mostraban sus publicaciones y el emprendedor no sabía cómo hacer para que la gente visualice su perfil y por lo tanto interactuar. También se volvió a identificar el área **responder mensajes** como un estresor.

Estresores externos por mantenimiento de tienda virtual

A partir de identificar los temores que los participantes tenían acerca del mantenimiento del emprendimiento a través de la tienda virtual se arribó a que el estresor en éste punto es el de mantener la **cuenta activa** donde expresaban la preocupación por no dejar inactivas las redes.

Estresores externos por interacción del cliente con la tienda virtual

El principal estresor percibido por parte del emprendedor en cuanto a su interacción con los clientes en redes sociales fue el estrés causado por los **me gusta y los seguidores** principalmente en la primera etapa del emprendimiento, donde mencionaban que revisaban y estaban pendientes de las interacciones de del público en sus redes sociales, pues era un indicio de crecimiento del emprendimiento ya que más personas sabrían de él. Además, expresaron la dificultad de conseguir seguidores. El siguiente punto es nuevamente el

mantener activa la cuenta y las interacciones entre sí, debido a que, por ejemplo, el emprendedor se guía por la cantidad de personas que visualizan sus publicaciones para ver el alcance que está teniendo la cuenta, por lo tanto, el emprendimiento.

Y por último el tema de los **comentarios** en cuanto a la valoración que el cliente hace acerca del producto o servicio.

Estresores externos por fracaso de interacciones en tienda virtual

En primer lugar, se identificó que a gran parte de los participantes emprendedores **no les influye** el fracaso de las interacciones en tienda virtual y lo toman con tranquilidad mencionando que en la actualidad ya no están pendientes de este tema. Por ejemplo una emprendedora expresaba que los comentarios negativos que le pueden hacer mediante redes sociales tienen menor trascendencia que los comentarios negativos que puedan hacerle cara a cara sobre su servicio.

Otros participantes si identificaron al fracaso por las interacciones en tienda virtual como una fuente de estrés. También que este fracaso **si les afecta** y los llevaba a sentir frustración.

Otros participantes mencionaron que la experiencia negativa en cuanto a las interacciones les sirve como **motivación para el cambio**, es decir toma todos esos comentarios o “fracasos” como motor para el cambio y el crecimiento del emprendimiento.

Estrategia de afrontamiento

Estrategia de afrontamiento al estrés

En cuanto a las estrategias de afrontamiento identificadas se pudo visualizar que principalmente se centran en **buscar soluciones para resolver el problema**. La siguiente estrategia identificada es el **distanciarse del problema** para poder mirar desde otra perspectiva lo que está sucediendo y no dejarse “envolver” por el problema. El siguiente mecanismo es el de la

intelectualización, el cual es un proceso por el cual el sujeto intenta dar una formulación discursiva a sus conflictos y a sus emociones, con el fin de controlarlos (Laplanche y Pontalis, 2013) por ejemplo los emprendedores mencionaban que en los momentos que sucedían problemas y estaban estresados, trataban de pensar que todo tiene solución, que en el peor de los casos es una pérdida económica.

Por último, en cuanto a las estrategias de afrontamiento los participantes expresaron que lo principal es tratar de **tranquilizarse**, de calmarse y para esto intentar hacer **técnicas de respiración**.

Meta-cognición del estilo de afrontamiento

En relación a las situaciones problemáticas que los participantes atravesaron a lo largo de su emprendimiento se pudo identificar que todos los emprendedores coincidieron en que pasar las mismas fue de **aprendizaje**. Por ejemplo, una emprendedora mencionaba que volvería a pasar todo lo que paso, hasta los errores que pasó, porque le dejaron algo positivo, mientras más “palos” más creces. Este proceso de aprendizaje se da ya que el **problema ya es conocido** haciendo alusión a que es importante aprender de las circunstancias, de los problemas o dificultades que se presentan, de cómo se resolvió un problema, para que cuando se presente otro problema similar, gracias a que ya fue resuelto en el pasado ahora se sepa cómo proceder.

Para finalizar no solo ayuda al crecimiento del emprendimiento, sino que favorece también el crecimiento personal del emprendedor, porque posibilita la adquisición de competencias y habilidades individuales como resolución de conflictos, comunicación, entre otras.

Rigor en la Investigación cualitativa:

Dependencia

Según Hernández Sampieri et al (2014) la dependencia es la “confiabilidad cualitativa”.

Para que esta investigación logre dicha confiabilidad se buscara proporcionar detalles específicos sobre la perspectiva teórica utilizada por la investigadora y el diseño utilizado. También se explicó con claridad los criterios para seleccionar los participantes de la investigación y el instrumento que se utilizará, cabe mencionar que es la entrevista semi dirigida, ya que se prioriza profundizar sobre las experiencias y vivencias de los participantes.

Credibilidad

Para lograr la credibilidad de la investigación se buscará captar el significado completo y profundo de las experiencias de los participantes, particularmente de aquellas vivencias vinculadas con el planteamiento del problema. También la credibilidad estará íntimamente relacionada con la capacidad para comunicar el lenguaje, pensamientos, emociones y puntos de vistas de los participantes. (Hernández Sampieri, et al. 2014)

Transferencia

Ya que el presente proyecto de investigación está realizado desde un enfoque cualitativo no se pretende generalizar los resultados a una población más amplia, sino que parte de ellos o su esencia puedan aplicarse en otros contextos.(Hernández Sampieri, et al. 2014) Es posible que dicha investigación pueda dar pautas para tener una idea general del problema estudiado, en este caso los estresores y las estrategias de afrontamiento de jóvenes emprendedores, y la posibilidad de aplicar ciertas soluciones en otro ambiente

Confirmación o credibilidad

En dicha investigación se minimizará al máximo los sesgos y las tendencias de la investigadora, esto implicará rastrear los datos desde la entrevista y utilizar la lógica planteada para el análisis de los mismos (Mertens, 2010 y Guba y Lincoln, 1998, citados en Hernández Sampieri, et al; 2014)

DISCUSIÓN

En relación con los estudios anteriores, se encontró que para Salazar Vargas, Tanchiva Medina (2020) el mayor problema de impacto emocional de los empleados es el problema económico lo cual influye en el estrés laboral. En este estudio se encontró una semejanza ya que lo económico también implica un factor estresante para los jóvenes emprendedores de Salta Capital.

También, de acuerdo a lo planteado por (Mejía Sasín, Mogollón Liñán, Muñoz La Riva, 2018) algunos de los factores estresantes que vivencian los trabajadores y su influencia en las metas comerciales son el conflicto en el desempeño de los roles laborales, la ambigüedad en el desempeño y sobre carga de dichos roles. Esto también se ve reflejado en esta investigación y complementa lo anteriormente expresado, aunque los lugares de trabajos y las situaciones sean diferentes, ya que se identificaron como factores estresantes de los emprendedores el cumplir todas las funciones (manejo de redes sociales, producción, funciones administrativas económicas y entregas del producto y abastecimiento de insumos), el inadecuado desempeño de las funciones de los empleados, indiferenciación de las funciones y el control sobre los empleados.

En el mismo sentido, los autores Cirera, et al. (2012) sostienen que otros estresores relevantes en los trabajadores son las relaciones interpersonales insatisfactorias y la falta de apoyo en el grupo. Y por su parte Cárdenas (1999) agrega como estresores a la sobrecarga de trabajo y la falta de material para realizar adecuadamente el trabajo. Todo lo anterior coincide con los resultados de la investigación, que señalan a los conflictos laborales con los empleados, la preocupación por los insumos y servicios y la sobredemanda laboral como elementos de alarma.

Finalmente Conde (2017), en relación a los recursos personales, plantea al igual que esta tesis que el menor uso de estrategias de afrontamiento frente a la autocrítica o híper-exigencia resulta un factor que promueve el estrés en los trabajadores

En cuanto a las limitaciones que se presentaron en la presente investigación se encontró la dificultad para ampliar la cantidad de participantes debido a que la recolección de la información se llevó a cabo durante la temporada alta de trabajo para los mismos. Por lo que en general, si bien había interés de los emprendedores en participar, tuvieron algunas dificultades para concretar o cumplir con los encuentros pactados para las entrevistas.

Además, respecto de las estrategias de afrontamiento se obtuvieron conclusiones exploratorias, y resulta necesario mayor profundidad al respecto.

En cuanto a las sugerencias para futuras investigaciones se propone investigar sobre las consecuencias del estrés negativo en el uso de la tienda virtual debido al uso full time de las mismas y la falta de descanso. También sobre la dificultad que esto supone para tener distancia emocional del trabajo. Algo a examinar al respecto, es dilucidar cuánto de la dificultad para llevar a cabo una desconexión saludable de la tienda virtual tiene sus implicancias en la adicción o dependencia al celular.

Otro tema que se sugiere indagar es el investigar los estresores y las estrategias de afrontamiento en un rubro determinado para lograr mayor profundidad en cada uno de los rubros escogidos.

CONCLUSION

Es conocido que el estrés en el ámbito laboral tiene repercusiones positivas y negativas, y que está emparentado con diversos factores como la economía, la responsabilidad, el rol, las funciones, las exigencias, la capacitación, relación con el cliente, el ambiente físico, etc. Todos estos factores particularmente, en el emprendedurismo tienen sus particularidades, que a su vez en esta época donde la virtualidad juega un rol central tiñe especialmente esta nueva forma de negocio.

En este estudio, se entrevistaron a diez emprendedores de Salta Capital, de los cuales se dedica a la gastronomía y el comercio el 60%, al turismo el 20% y a la manicura y diseño gráfico el 10%. En su antigüedad en esta nueva forma de negocio, se obtuvo que el 50% de los participantes tiene su emprendimiento hace 1 o 2 años, mientras que el 40% lo tiene hace 4 o 6 años, y el 10% hace 8 años. Es decir que la mayoría tiene un emprendimiento reciente.

En correspondencia con lo que sostiene Villalobos Rodríguez, G. et al. (2021) las dos principales motivaciones para emprender son el deseo de ser independiente y los ingresos económicos. Los participantes hacían referencia a que el emprendedurismo les otorgaba libertad de horarios, de liderazgo, poder trabajar para y por sí mismos; además en general expresan que les permitía obtener ingresos económicos más rápidamente y en algunos casos estaban motivados por obtener ingresos económicos compatibles con trabajar y estudiar.

A continuación, se describen los hallazgos de la investigación agrupados en dos temas: estresores y estrategias de afrontamiento.

Para dar cuenta de los estresores en los participantes, en esta investigación se encontró que los factores estresantes percibidos en general principalmente radican sobre el proceso de abastecimiento de insumos y servicios, seguido por el proceso de preparación del servicio, la administración económica. Además, respecto del ámbito laboral otros estresores son los conflictos laborales, la administración, la relación con los clientes que se

manifiestan inconformes, el trabajo full time, la sobredemanda y el trabajo en solitario. En el ámbito personal los estresores surgen por la percepción de falta de control, la dificultad para establecer límites al cliente y los empleados, el perfeccionismo, la falta de descanso/tiempo de ocio, los pensamientos catastróficos y el desgaste que implica estudiar y trabajar.

En este sentido, en la psicología del trabajo se sostiene que la organización temporal, la estructuración del trabajo, el ajuste adecuado de las funciones y roles, son indispensables para una adecuada organización del trabajo como sostiene Alcover et al. (2012). Ya que si en las dimensiones temporales, materiales, sociales, el trabajador no está ajustado entonces será más vulnerable al estrés (Duran, 2010). Por lo cual se puede suponer que los participantes están expuestos y serían vulnerables al estrés laboral ya que no presentan un adecuado ajuste en estas dimensiones. Además, los participantes muestran mayor exposición al estrés en temporada alta por la sobredemanda, y en temporada baja por la escasez de demanda.

Por otro lado, se clasificaron los estresores en los participantes, en externos o internos y se obtuvo que:

Estresores internos	
En el desempeño laboral	Cumplir todas las funciones (manejo de redes sociales, producción, funciones administrativas económicas y entregas del producto y abastecimiento de insumos) Inadecuado desempeño de las funciones de los empleados Indiferenciación de las funciones Control sobre los empleados

En la responsabilidad laboral	Responsabilidad para con el cliente Cumplir con los tiempos de entrega Pagos Depender de otras personas
Capacitación	Falta de capacitación Inadecuada capacitación al comenzar el emprendimiento
Estresores externos	
Estresores externos en general	Cuestiones económicas Distancia del local Buscar clientes
Estresores externos en las relaciones laborales	Falta de comunicación con los empleados Falta de límites con los empleados Exigencia por parte del emprendedor hacia el empleado Mantener relaciones laborales con la familia

Por demanda interna y externa	Auto-exigencia Tiempo Exigencia por parte de los clientes Exigencia con los clientes Producto salga bien
En el proceso de producción	Preparación del servicio Compra de insumos/proveedores Entrega del producto Ofrecer y vender los productos Coordinación y comunicación
En el ambiente laboral	Falta de estacionamiento Falta de un lugar de trabajo propio El poner en condiciones el servicio Mala iluminación
Por el abastecimiento de insumo	Falta de variedad de los productos

Por la economía	Variabilidad y suba de los precios Valoración económica del producto/servicio Incertidumbre económica Dificultad para acceder a los insumos
Por competencia	Estrés por la competencia

En síntesis, la mayor cantidad de estresores externos están relacionados a los aspectos económicos, mientras los estresores internos son dominados por la auto-exigencia. Esto se entiende a partir del rol central de la inestabilidad del mercado actual que plantea Alcover et al. (2012) es un factor central en la organización del trabajo. Además, la auto-exigencia puede entenderse como una dificultad de gestión de recursos personales, que desde la perspectiva de Duran (2010) desencadena vulnerabilidad al estrés laboral.

Respecto del uso de tienda virtual, todos los participantes tienen una cuenta de Instagram, mientras que la mitad tiene Facebook y utiliza también WhatsApp, dos emprendimientos mencionan utilizar Tik Tok y en menor medida, y un emprendimiento también posee tienda online. Además, los emprendimientos dedicados al rubro de Turismo a su vez poseen cuenta en páginas de alquiler temporario (Booking o Airbnb).

En este caso los estresores externos más frecuentes fueron el uso full time de las redes sociales, responder mensajes, elección de la publicación, mantener activa la cuenta y estar en estado de alerta.

En cuanto los estresores por el uso de la tienda virtual se identificaron las visualizaciones de la cuenta, el ser creativo en las publicaciones, el uso full time

de las redes sociales y mantener activa la cuenta. También el algoritmo de Instagram fue identificado como estresor. Teniendo en cuenta la interacción con los clientes en redes sociales se pudo identificar al estresor causado por los me gusta y los seguidores, mantener la cuenta activa y los comentarios de los clientes.

En otro sentido, ahora describiendo las estrategias de afrontamiento se observó un estilo activo en la mayoría de los participantes, puesto que los participantes señalan que ante los problemas buscan directamente intervenir para cambiar la situación estresor (Verduzco et al., 2018), buscando soluciones, distanciarse del problema e intelectualizarlo para resolverlo.

En contraste, la minoría de los emprendedores implementa como recursos las actividades de ocio, la actividad física y buscar espacios de relajación. Que lo implementan frente a la bronca, angustia o frustración asociada a los conflictos laborales, y que a su vez se potencian por la falta de distanciamiento emocional con el trabajo. Lo cual responde al estilo pasivo (Verduzco et al., 2018).

En síntesis según Duran (2010) existen tres factores que participan del estrés laboral: Los recursos personales, los recursos laborales y las demandas laborales. A partir de lo planteado por este autor y la información identificada en esta investigación se pueden agrupar los estresores en:

Recursos personales:

- Auto-exigencia
- Falta de capacitación
- Falta de comunicación con los empleados
- Falta de límites con los empleados
- Inadecuada capacitación al comenzar el emprendimiento
- Mantener relaciones laborales con la familia

Recursos laborales:

- Compra de insumos/proveedores
- Control sobre los empleados
- Coordinación y comunicación

- Cuestiones económicas
- Depender de otras personas
- Distancia del local
- El poner en condiciones el servicio
- Entrega del producto
- Falta de estacionamiento
- Falta de un lugar de trabajo propio
- Falta de variedad de los productos
- Inadecuado desempeño de las funciones de los empleados
- Indiferenciación de las funciones
- Mala iluminación
- Mantener activa la cuenta
- Ofrecer y vender los productos
- Preparación del servicio
- Uso full time de las redes sociales

Demandas laborales:

- Algoritmo de Instagram
- Buscar clientes
- Cumplir con los tiempos de entrega
- Dificultad para acceder a los insumos
- Estrés por la competencia
- Exigencia con los clientes
- Exigencia por parte de los clientes
- Exigencia por parte del emprendedor hacia el empleado
- Incertidumbre económica
- Pagos
- Producto salga bien
- Responder mensajes
- Responsabilidad para con el cliente
- Tiempo
- Valoración económica del producto/servicio
- Variabilidad y suba de los precios

Por lo tanto, se concluye que los emprendedores presentarían vulnerabilidad al estrés frente a la falta de recursos personales y laborales y la creciente demanda laboral. Mientras que sus estrategias de afrontamiento son principalmente de estilo activo.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alcover, C., Moriano León, J., Segovia, A. y Cantisano, G. (2012). *Psicología del trabajo*. Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Arciniega Arce, R. (2012). Factores organizacionales causantes del estrés en el trabajo y estrategias para afrontarlo. *Revista Venezolana de Gerencia*, 17(60), 611-634. <https://www.redalyc.org/pdf/290/29024892005.pdf>
- Arnett, J. (2008). *Adolescencia y adultez emergente: Un enfoque cultural*. Pearson Educación.
- Arnett, J. (2008). La escuela. *Adolescencia y adultez emergente en el siglo XXI*. En *Adolescencia y adultez emergente: Un enfoque cultural*. Pearson Educación.
- Arnold, J., Randall, R., Patterson, F., Silvester, J., Robertson, I., Cooper, C., Burnes, B., Swailes, S., Harris, D., Axtell, C. y Hartog, D. (2012). *Psicología del trabajo*. Pearson Educación.
- Blanch, J.M., Álvaro, J. L., Torregosa, J. R (Ed.), Garrido, A. (Ed.) (1996) *Psicología Social del trabajo. Psicología Social Aplicada*. (1) 85-120
- Bucardo Castro, A., Saavedra García, M. y Camarena Adamec, M. (2015). Hacia una comprensión de los conceptos de emprendedores y empresarios. *Suma de Negocios*, 6(13), 98-107. <https://doi.org/10.1016/j.sumneg.2015.08.009>
- Bygrave, W., & Hofer, C. (1991). Theorizing about entrepreneurship. Casson M. *Entrepreneurship Theory and practice*, 16, 13-22. <https://doi.org/10.1177/104225879201600203>
- Castillo, H., Alicia. (1999). Estado del Arte en la Enseñanza del Emprendimiento. *Emprendedores como creadores de riqueza y desarrollo regional*. INTEC-CHILE Lidera. <http://recursos.ccb.org.co/bogotaemprende/portalninos/contenido/doc2estadodelarteenlaensenanzadelemprendimiento.pdf>

- Chacras Conde, R. (2017). La motivación y estrategias de afrontamiento en jóvenes emprendedores que acceden a crédito financiero (tesis de grado). Universidad Mayor de San Andrés, Bolivia. <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/13284/TG-3991.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cirera Oswaldo, Y., Aparecida Dias, E., Rueda Elías Spers, V. y Ferraz Filho, O. (2012). Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones análisis de investigaciones publicadas. *Invenio*, 15(29), 67-80.
- Cooper, C. (1983). Identifying stressors at work: Recent research developments. *Journal Psychosomatic Research*, 27(5), 369-376. doi: 10.1016/0022-3999(83)90068-5
- Crespo, M., y Cruzado, J. (1997). Evaluación del afrontamiento: Adaptación española del cuestionario cope con una muestra de estudiantes universitarios. *Análisis y modificación de conducta*, 23(92), 797-830. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7071279>
- De Vries, M. (1997). The entrepreneurial personality: a person at the cross. Roads. *Journal of Management Studies*, 14, 34-47. <https://doi.org/10.1111/j.1467-6486.1977.tb00616.x>
- Durán, M. (2010). Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista nacional de administración*, 1(1), 71-84. <https://doi.org/10.22458/rna.v1i1.285>
- Fe.P.R.A (2020). Recomendaciones para las buenas prácticas mediante la utilización de TICs. <https://colpsicologostuc.org.ar/recomendaciones-para-las-buenas-practicas-mediante-la-utilizacion-de-tics/>
- Fe.P.R.A. (2013) Código de ética nacional. Federación de Psicólogos de la República Argentina. http://fepra.org.ar/docs/acerca_fepra/codigo_de_etica_nacional_2013.pdf
- García del Junco, J., Álvarez, P., & Reyna, R. (2007). Características del emprendedor de éxito en la creación de pymes españolas. *Estudios de*

Economía aplicada, 25(3), 951-974. <https://www.redalyc.org/pdf/301/30113818017.pdf>

Gartner, W. (1985). A conceptual framework for describing the phenomena of venture creation. *Academy of Management Review*, 10, 696-706. <https://doi.org/10.2307/258039>

Genannian, S. (2022). 21 Ventajas y beneficios de usar Instagram para tu empresa. InboundCycle [Blog]. <https://www.inboundcycle.com/blog-de-inbound-marketing/que-beneficios-puede-aportar-instagram-a-tu-estrategia-de-marketing-online>

Gonzáles, N. (2012). Estrés en el ámbito laboral de las instituciones de salud: un acercamiento a narrativas cotidianas. *Argumentos*, 25(70), 171-192. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=59524971009>

Gutiérrez, M. y Ángeles M. (2012). Estrés organizacional. Trillas.

Hernández Sampieri, R., Fernández- Collado, C. y Bautista Lucio, P. (2014). Metodología de la Investigación. Mc Graw-Hill Interamericana.

Herrera Echeverri, H. (2009). Investigación sobre redes sociales y emprendimiento: revisión de la literatura y agenda futura. *INNOVAR Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 19(33), 19-33. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81819022003>

Ivanevich, J., y Matteson, M. (1985). Estrés y trabajo. Una perspectiva generacional. Trillas.

Katja Rakusic C., Neven S. & Senka Borovac Z. (2011). Using social networks in a small business entrepreneurship. University of Banja Luka. First redete conference economic development and entrepreneurship in transition economies: a review of current policy approaches, Banja Luka, Bosnia, Servia. http://eprints.ugd.edu.mk/10147/1/__ugd.edu.mk_private_UserFiles_zoran.temelkov_Desktop_Dokumenti_ConfrenceProceedings%20REDETE%202011.pdf

Laplanche, J., Pontalis, J. (2013) Diccionario de Psicoanálisis. PAIDÓS

Martínez-Oviedo, A. y Reynoso-Ibarra, O. (2016). Las redes sociales como impulsor en el crecimiento de los Emprendedores y las MiPyMes. *Revista de Negocios & PyMES*. 2(5), 34-44.
https://www.ecorfan.org/spain/researchjournals/Negocios_y_PyMES/vol2num5/Revista_de_Negocios_&_PYMES_V2_N5.pdf#page=41

Más, R., Escribà, V., Cárdenas, M. (1999) Estresores laborales percibidos por el personal de enfermería hospitalario: un estudio cualitativo. *Archivos de prevención de riesgos laborales*, 2 (4), 159- 167
https://archivosdeprevencion.eu/view_document.php?tpd=2&i=1012

Mogollón Liñán Waldir, A., Muñoz La Riva, A. (2018). Estudio de los Factores internos y externos que generan estrés en los trabajadores de la Zona Norte-Lima en la red de oficinas del Banbif y su influencia en las metas comerciales-2017 (tesis de grado). Universidad San Ignacio de Loyola, Perú. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/0c414ff8-9271-4464-b1a4-1e634c0befb8/content>

Olafson, K (2021). Whatsapp para empresas: la guía para mercadólogos y emprendedores. *Blob Hootsuite* [Blog].
<https://blog.hootsuite.com/es/whatsapp-para-empresas/>

Otero López, J., Luengo, A. Romero, E., Gómez, J. y Castro, C. (2013). *Psicología de la personalidad: manual de prácticas*. Ariel.

Peiró, J. M., Prieto, F. y Roe, R. A. (1996) La aproximación psicológica al trabajo en un entorno laboral cambiante. *Tratado de Psicología del Trabajo* (1) 15-36.

Rodríguez Fernández, A. (1998). *Introducción a la Psicología del Trabajo y de las organizaciones*. Ediciones Pirámide.

Rojas, K. (2022). 11 ventajas de usar Tiendanube para vender online. *Tiendanube* [blog]. <https://www.tiendanube.com/blog/tiendanube-ventajas/>

- Salazar Vargas, T., Tanchiva Medina, M. (2020). Estrés Laboral en la oficina Ejecutiva de Recursos Humanos del gobierno regional de Loreto, periodo 2020 (tesis de grado). Universidad Científica del Perú, Perú. <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1372/SALAZAR%20VARGAS%20TANIA%20LUC%c3%8dA%20Y%20TANCHIVA%20MEDINA%20MARCO%20ANTONIO%20-%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Saltijeral Méndez, M. y Ramos Lira, L. (2015). Identificación de estresores laborales y burnout en docentes de una secundaria para trabajadores del Distrito Federal. Salud mental, 38(5), 361-369. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-33252015000500361
- Sandín, B. (2003). El estrés: un análisis basado en el papel de los factores sociales. International Journal of Clinical and Health Psychology, 3(1), 141-157. <https://www.redalyc.org/pdf/337/33730109.pdf>
- Schaie, K y Willis, S. (2003) Psicología de la edad adulta y la vejez. Pearson, Prentice Hall
- Suárez-Álvarez, J. y Pedrosa, I. (2016). Evaluación de la personalidad emprendedora: situación actual y líneas de futuro. Papeles del Psicólogo, 37(1), 62-68. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77844204008>
- Sudani, M (2021) ¿Cómo funciona Booking para propietarios? Guía para empezar. Páginas naranja [Blog]. <https://paginasnaranja.emprenemjunts.es/?op=8&n=26029>
- Verduzco, R., García Hernández, C. y Mercado Ibarra, S. (2018). Estrés en el entorno Laboral. Instituto Tecnológico de Sonora. CULCyT: Cultura Científica y Tecnológica, 15(64), 31.42. <https://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/2481/2300>
- Villalobos Rodríguez, G., Moraga López, G., Guevara Portuguez, M. y Araya-Castillo, L. (2021). Desempleo juvenil: contribuciones para su disminución

desde el emprendimiento. Revista Venezolana de Gerencia (RVG), 26(95), 758-775. <https://doi.org/10.19052/rvgluz.27.95.20>

Zamora Calderón, J. (2018) Estudio del Nivel de estrés académico y estrategias de afrontamiento en estudiantes del tercer año de bachillerato de una unidad educativa particular religioso (tesis de grado). Universidad del Azuay, Ecuador. <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/8012/1/13736.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Consentimiento informado

UNIVERSIDAD CATOLICA DE SALTA FACULTAD DE ARTES Y CIENCIAS- CARRERA DE PSICOLOGIA
Consentimiento informado <u>Investigación: Trabajo Integrador Final</u> La Universidad Católica de Salta en cumplimiento de la necesidad de capacitar a sus alumnos, realiza diferentes prácticas e investigaciones, entre ellas, el Trabajo Integrador Final, que consiste en una investigación a ser realizada por los alumnos que hayan realizado todas las materias, estando en condiciones de realizar su Tesis. En esta oportunidad se le solicita acepte participar en esta investigación, para ello, la alumna Valentina Ruiz de los Llanos Klix, D.N.I 40.467.259, realizará entrevistas a fin de recolectar datos para su Trabajo Integrador Final titulado: “Estrés y Estrategias de afrontamiento en jóvenes emprendedores con tienda virtual de Salta Capital” Dichas entrevistas serán grabadas para facilitar el análisis de la información. La grabación será utilizada única y exclusivamente para el análisis y desarrollo de la investigación. La decisión de participar es voluntaria y Ud. puede o no aceptar participar. Ud. puede interrumpir su participación en el momento que lo decida. Toda la información del estudio será confidencial y se resguardará la identidad de todos los participantes. AL FIRMAR ESTE CONSENTIMIENTO INFORMADO UD. ESTÁ ACEPTANDO PARTICIPAR DE ESTA INVESTIGACIÓN, AUTORIZADA POR LA UNIVERSIDAD CATOLICA DE SALTA Y LA CARRERA DE PSICOLOGIA. SI TIENE ALGUNA DUDA SOBRE LO QUE LE HA EXPLICADO EL ALUMNO, ANTES DE FIRMAR SEPA QUE PUEDE CONSULTAR A: CARRERA DE PSICOLOGIA, AL 0387 – 4268556, DE LUNES A VIERNES DE 11 a 18 HS
Yo _____ habiendo sido informado y entendiendo los objetivos y características del estudio, acepto participar del mismo y doy mi autorización para que la entrevista sea grabada. Firma: ----- Aclaración ----- Documento N°----- Fecha: -----

Anexo 2: Modelo de entrevista

Introducción a la entrevista:

Hola, mi nombre es Valentina Ruiz de los Llanos. Soy estudiante de la Lic. En Psicología de la Universidad Católica de Salta.

Actualmente estoy realizando mi trabajo final de grado, la cual es una investigación acerca de los estresores y estrategias de afrontamiento en jóvenes emprendedores con tienda virtual de Salta Capital.

Los estresores son los factores que causan estrés, en este caso en los emprendedores. Estos estresores pueden ser internos o externos.

En cuanto a las estrategias de afrontamiento serían las formas que se utilizan para cambiar o controlar las condiciones del estresor.

Luego se entregará a el/la participante la hoja de consentimiento informado para que lo firme. Una vez firmado dicho documento, se procederá con la entrevista.

Ahora voy a hacerte unas preguntas con el objetivo de obtener información para la misma. Toda la información que me brindes, será utilizada de manera anónima. Mi objetivo es poder identificar todos esos factores que pueden provocar estrés en los emprendedores.

Primero en relación a tu emprendimiento en general y luego iremos enfocándonos en los distintos temas a cerca del estrés, estresores y estrategias de afrontamiento.

Modelo de Entrevista:

Datos del entrevistado:

Edad:

Sexo:

Estudios Cursados:

Fecha:

Objetivos específicos	Pregunta	Objetivo de la pregunta
Caracterizar los tipos de estresores que presentan los jóvenes emprendedores con tienda virtual.	¿En qué rubro se encuadra tu emprendimiento?	Identificar el rubro
	¿Hace cuánto tiempo lo iniciaste?	Determinar el tiempo de inicio del emprendimiento
	Entendiendo que el estrés laboral es “”, ¿Pensas haberlo	Determinar estresores percibidos

	experimentado? ¿Por qué? ¿Qué te motivó a emprender? ¿Estos motivos cambiaron con el tiempo? ¿Por qué? Si esos motivos se mantuvieron con el tiempo, ¿por qué fue así? ¿Cuál es tu función en el emprendimiento? ¿Cómo consideras desempeñas tu función en el emprendimiento? ¿Cuáles son las principales	Determinar la motivación para emprender y su modificación o solidez en el tiempo Identificar estresores internos en el desempeño laboral Identificar estresores internos en la

	responsabilidades que tenes a cago? ¿Esto te genera estrés? ¿Por qué?	responsabilidad laboral
	¿Cuáles son las principales expectativas que impulsan tu emprendimiento? ¿Cómo te sentís con eso? ¿Por qué?	Identificar estresores internos en el grado de ajuste a las expectativas
	¿Consideras tu capacitación resulta acorde a las tareas que realizas? ¿Por qué?	Identificar estresores internos en el nivel de capacitación
	¿Tenes colaboradores? ¿Cómo es tu relación con ellos?	Identificar estresores externos en la relación laboral

	¿Cómo consideras que cumplen sus funciones? ¿Por qué?	Identificar estresores externos en relación laboral
	¿Cuáles son las principales exigencias que demanda tu trabajo? ¿Podes cumplir con las mismas?	Identificar estresores externos en relación a las demandas
	¿Identificas alguna parte de tu proceso productivo que presente mayores dificultades? (producción, compra, venta, insumos, repartos) ¿Esto es un factor de estrés?	Identificar estresores externos en relación al proceso productivo
	¿Hay algún aspecto de tu emprendimiento	Identificar estresores externos

	que te genere alguna preocupación? ¿Por qué?	
	En relación al ambiente físico propicio para realizar las tareas (iluminación, ruidos, temperaturas etc.), ¿consideras es adecuado? ¿Por qué?	Identificar estresores externos en el ambiente de trabajo
	En relación a los insumos (materia prima, tecnología, etc.), ¿consideras son adecuados? ¿Por qué?	Identificar estresores externos en relación a los insumos de trabajo
	¿Cuál es el impacto de la situación	Identificar estresores

	económica del país en tu emprendimiento? ¿Siente algún tipo de presión externa en relación a su emprendimiento? (Por ejemplo, pago de proveedores) ¿Tu emprendimiento tiene competidores en el mercado? ¿Esto te genera estrés? ¿Qué redes sociales utiliza tu emprendimiento para vender?	externos económicos Identificar estresores externos Identificar estresores externos por competencia de emprendimientos identificar red social utilizada

	¿Cómo utilizas la tienda virtual? ¿Su uso te presentó dificultades? ¿Por qué?	Identificar estresores externos en el uso de la tienda virtual
	¿Cómo aprendiste a utilizar la tienda virtual? ¿El proceso te presentó dificultades? ¿Por qué?	Identificar estresores externos en el conocimiento de la tienda virtual
	¿Algún aspecto de la tienda virtual te representa mayor dificultad (horarios de uso, responder mensajes, coordinar envíos, etc.)?	Identificar estresores externos en áreas de la tienda virtual
	Teniendo en cuenta la definición de estrés que te	Identificar el estrés percibido por el uso de la tienda virtual

	brinde, ¿consideras el uso de la tienda virtual ha sido estresante? ¿Por qué?	
	¿Cuáles son tus temores respecto de que tu emprendimiento se mantiene por las redes sociales? ¿Los cambios en los algoritmos, como te afectan? ¿Por qué?	Identificar temores en sostener tienda virtual
	¿Te preocupan las interacciones del público con tus redes sociales? ¿Por qué?	Identificar preocupaciones por interacción de clientes
	¿Cómo experimentas el éxito o fracaso de las interacciones	Identificar manejo del éxito y fracaso en tienda virtual

	en redes sociales? (Sorteos, si participan si no, canjes, etc.) ¿Cómo cambian las situaciones que son estresores a lo largo de un año? ¿Por qué? ¿hay alguna diferencia por ejemplo en épocas festivas)	Identificar cambios anuales en el estrés percibido
Caracterizar los estilos de afrontamiento pasivo y activo que presentan los jóvenes emprendedores con tienda virtual	¿Cómo actúa frente a las situaciones estresantes sobre el emprendimiento? ¿Qué estrategias suele utilizar en estos momentos?	Identificar el estilo de afrontamiento

	¿Crees que atravesar estas situaciones fue de aprendizaje? ¿Por qué?	Describir los aprendizajes obtenidos al resolver a la situación estresante
	¿Qué emociones siente ante la situación de estrés?	Identificar las emociones
	¿Trata de desconectarse emocionalmente de su trabajo? ¿Cómo lo hace?	Identificar el grado de distancia emocional con el trabajo
	Luego de resolver una situación estresante, ¿qué realiza? Por ejemplo, actividades recreativas,	Identificar factores de protección o riesgo frente al estrés

	actividad física, ocio, comer, etc.	
	¿Cómo te sentís en general con tu emprendimiento?	Identificar datos significativos
	Para finalizar... ¿Quieres agregar algún otro dato que sea significativo en relación a posibles factores que generen estrés en tu trabajo?	Identificar datos significativos en relación a los estresores
	¿Querés agregar algún dato que consideres importante en relación a las estrategias de enfrentamiento que utilizas para combatir la	Identificar datos significativos en relación a las estrategias de enfrentamiento

	situación estresante?	

¿Cómo te sentiste con la entrevista?

¿Agregarías alguna información más que no hayas mencionado o no te haya preguntado?

¿Conoces a algún otro emprendedor que consideres que pueda aportar datos significativos para esta investigación?

Muchas gracias por participar de esta investigación.

Anexo 3: Entrevistas

Entrevista F

Edad: 27 años

Sexo: femenino

Estudios Cursados: Universitario completo. Lic. En diseño de interiores

Fecha: 26/10/22 – 31 /10/22 – 7/11/22

Se llegó a F por medio de una difusión por wpp en donde se proponía participar voluntariamente de la investigación.

PRIMER ENCUENTRO

El primer encuentro se realizó en la casa de alquiler donde tienen una oficina, a partir de ahí se logró establecer el primer contacto con la entrevistada. F se ofreció a mostrar la casa y hacer un recorrido por la misma. En este recorrido se habló sobre los orígenes de la casa, que era una casa antigua, quienes eran sus primeros dueños, entre otros datos históricos

A partir de este primer encuentro se estableció fecha para un segundo encuentro en el mismo lugar y se informó a la participante sobre de que se trataba la investigación. Este primer encuentro fue muy importante para lograr un rapport con la entrevistada.

SEGUNDO ENCUENTRO

En el segundo encuentro antes de iniciar la entrevista se presentó el tema, objetivos, conceptos centrales y se entregó el consentimiento informado para que la entrevistada lo firme.

La entrevista se realizó en el jardín de la casa de alquiler para lograr un clima distendido en la entrevista al igual que el tercer encuentro.

V: ¿En qué rubro se encuadra tu emprendimiento?

F: Dentro de lo que es Turismo y hotelería. Lo que hago es alquiler de una casa de campo.

V: ¿Hace cuánto tiempo iniciaste con esto?

F: Empezamos hace cuatro años en un principio era hostería y ahora únicamente alquilamos la casa completa, no por habitaciones.

V: ¿Por qué se dio ese cambio?

F: En realidad la casa es de la abuela de mi novio, en su momento estaba siendo alquilada por una señora, se le vencía el contrato y vimos la posibilidad de hacer eventos, ya que la casa es muy grande, tiene un jardín muy lindo y está ubicada en San Lorenzo.

Empezamos con la idea de hacer eventos, casamientos, quince, fiestas de cumpleaños pero nos vimos obligados a que pase a ser alojamiento por una ordenanza que existe en San Lorenzo que prohíbe cualquier tipo de ruido que pueda molestar a los vecinos, así que tuvimos que cambiar los planes y poner como hostería en vez de casa para eventos.

V: ¿Cómo vivenciaste este cambio que se dio?

F: Al principio estábamos bastante molestos porque la ordenanza era bastante nueva, se había dictado el año justo que nosotros empezamos a alquilar la casa, y ya veníamos preparando todo para ese fin. Pero bueno por suerte el tema del alojamiento sirve mucho acá en San Lorenzo porque es una zona muy turística así que bueno empezamos a ver cómo funcionaba, las maneras de poder alquilarla por internet a través de las distintas plataformas como booking, airbnb, y de a poco ir consolidando “ nombre del emprendimiento”

En ese momento me enoje mucho con los vecinos porque teníamos que tener el consentimiento de todos los vecinos de la zona para poder hacer eventos, y lamentablemente no lo tuvimos nunca, al contrario siempre se quejaban cada vez que ponían música en el quincho, o había alguna reunión, muchos autos estacionados en la calle, o algún mínimo ruido que pueda molestarlos.

Esto en un principio al no tener la idea de hacer hostería me genero estrés y yo soy diseñadora de interiores y tenía mucha cancha en lo que es organización de eventos porque trabaje mucho en eso, veníamos con una idea y de repente tener que enfrentarse, adaptarse y hacer algo completamente nuevo.

Otra cosa que también la re sufrimos, fue en esa época que recién alquilamos la casa para eventos, tratábamos de agarrar clientes para que hagan cumpleaños, eventos, más que nada de día, o en la pileta para que no hagan mucho ruido y no molestar a los vecinos, y siempre terminaban subiendo la música. Entonces eso era un estrés constante de tener que aclarar a los clientes que no se podía poner música fuerte y después no te hacían caso. De a poquito iban subiendo el volumen y nosotros diciendo a cada rato que lo bajen porque los vecinos se quejaban. Y lamentablemente yo daba la cara. Así de estas situaciones tuvimos muchas. Y era siempre lo mismo estar todo el tiempo atentos de que cumplan con lo de la música despacio. Y si alquilaban a la noche para hacer asados y esas cosas, lo mismo (risas) esos días no dormíamos para poder controlar.

V: A partir de lo que hablamos antes de empezar la entrevista sobre el estrés, los estresores ¿Pensas haberlo experimentado?

F: Si seguramente. Más que nada porque hay muchas cosas que no dependen de nosotros, siempre uno tiene proveedores o gente que trabaja por ejemplo, nosotros tenemos electricistas, gasistas, plomeros, las chicas que trabajan en la parte de limpieza, y a veces hay factores que no dependen de nosotros y corremos el riesgo de que la estadía del huésped no sea buena a causa de la gente que trabaja acá, de que no puedan venir, de que se enfermen, que surja algo, de que tengan algún problema y yo no poder solucionarlo.

Nos pasó por ejemplo que el día que entraban huéspedes, nos llame "B" (chica que trabaja en limpieza) diciendo que se sentía mal que no iba a poder ir, y es entendible, pero nosotros en ese momento inmediatamente tenemos que solucionar el problema, arreglar con las otras chicas a ver cuál puede venir, y esas cuestiones que hay que solucionarlas inmediatamente pueden llegar a causarnos algún tipo de estrés.

Muchas veces también tuvimos problemas con el agua de la casa y hay una sola persona en Salta que conoce el funcionamiento del tanque porque es una casa antigua, de 1890, entonces es bastante complicado el circuito de agua y muchas veces se rompía o explotaba el tanque y en ese momento no sabíamos que hacer, era nuestra preocupación, hasta que lo encontramos a este señor, que bueno, trabaja en otro lado, pero cuando podía venía y trataba de arreglarnos el tema del agua, porque la gente se quedaba sin agua o se quedaba sin agua caliente, nos pasó varias veces de tener gente hospedada y que nos digan que no tenían agua, que no salía agua de la ducha, de las canillas y era salir a la hora que sea a solucionarlo, y bueno como te decía, no es algo que nosotros podamos hacer y si no contábamos con la ayuda de este señor por ahí era imposible seguir con el alquiler.

Esta situación en particular es lo que más me causó estrés, el agua es algo fundamental para la vida cotidiana. Me acuerdo una vez que nos pasó que la gente llegaba de viaje, habían venido desde el sur, y nada lo único que quieres y necesitas después de hacer un viaje tan largo es bañarte y cuando llegaron no había agua. Eran las doce de la noche, tuvimos que llamarlo a este señor para que venga a arreglar el tanque y que empiece a salir agua, pero bueno en el proceso y en la desesperación que teníamos porque no se arreglaba, decidimos pagarle una noche de alojamiento para las trece personas en otra casa, por el tema del agua, era pleno invierno, había chicos chiquitos, así que nada tuvimos que salir a alquilar en otro alojamiento cerca de acá, para que ellos puedan pasar la noche y no tengan una mala experiencia en la casa. Me acuerdo que el estrés que sentíamos en ese momento, pero porque si bien se hace mantenimiento de todo, es imposible saber que va a dejar de andar, o sea son cosas que pasan y te agarran así.

V: ¿Qué te motivó a emprender?

F: Primero el tema del tiempo, trabajo desde que soy muy chica, y me parecía que había mucho tiempo ya sea en las oficinas o en los lugares de trabajo que eran tiempo muerto, el tema de ocho horas por día, seis horas por día es muy relativo porque más que nada depende de la persona si avanza rápido, si tenes la capacidad de hacerlo más rápido y si podes en tres horas y no tener que cumplir específicamente con eso, volver a tu casa y no depender de

estar y que sea presencial estar las ocho horas en un lugar solamente por cumplir horarios. Entonces creo que me motivo tener la libertad de ser independiente, de me tomo días cuando quiero, organizo mis tiempos, me levanto a la hora que quiero, voy al gimnasio cuando quiero. Esto está muy bueno y tiene sus pro, pero también sus contras porque a veces no trabajas un día porque tenes algo y después al día siguiente se te junta todo y tenes que trabajar el doble, pero bueno son decisiones que uno va tomando.

V: ¿Estos motivos cambiaron o se mantuvieron en el tiempo?

F: Creo que los motivos se mantuvieron. Más que nada esto de manejar mis propios tiempos. Las veo a mis amigas que trabajan en relación de dependencia y tienen que preguntar pedir permiso a los jefes para las vacaciones, organizar esas cosas, no poder organizar un fin de semana en algún lugar y bueno eso.

V: ¿Cuál es tu función en el emprendimiento?

F: Si soy la dueña, hago funciones administrativas, el tema de la caja, coordinar con los huéspedes, también como te dije antes con las chicas de limpieza, electricista, gasista, todo lo que está relacionado a la casa y al mantenimiento y funcionamiento del hospedaje.

Además el uso de redes sociales como ser booking o airbnb, donde se hacen las reservas, esas plataformas. Hay que coordinar con los pasajeros, arreglar el tema de las señas, los comprobantes, las reservas, las transferencias, ver el tema con el contador para hacer las facturas, es bastante completo.

V: ¿Cómo consideras que desempeñas tus funciones?

F: (Risas) Espero que bien, y creo que bien. Por suerte estamos teniendo muchos alquileres, huéspedes. La gente que viene a la casa por lo general vuelve, y por lo general nos tienen como primera opción y creo que bien.

También creo que desde que comenzó el emprendimiento vas aprendiendo un montón de cosas, y tratar de solucionar los problemas cuando se te queman un poco los papeles y no sabes que hacer, saber a quién recurrir y todo. Cuando recién empezamos no teníamos mucha gente que trabaje para

nosotros, y ahora después de un par de años ya tenemos podríamos decir un equipo de trabajo, un electricista designado, un jardinero, el piletero, las chicas que se encargan de la limpieza, carpinteros. Pero todo esto después de varios errores podríamos decir, pasamos por varias personas que por ahí no nos cumplían, pero ahora se formó un lindo grupo de trabajo y gente cumplida.

V: Me dijiste que todo esto fue un proceso de aprendizaje, ¿crees que esto te produjo estrés?

F: Si. Me paso que por ahí uno confía mucho en la gente, demás, y hay gente que no hacia bien su trabajo y solo venían a cobrar. Pero bueno después vas aprendiendo quien tiene ganas de trabajar y quién no. Y así te vas quedando con un equipo más reducido al que llamas siempre, y en el caso que no puedan ellos, buscas otras opciones.

Entonces esto si te puedo decir que en un principio me podía provocar estrés. Como te conté lo del tanque del agua (risas) antes del chico que de verdad lo arregla pasaron otros que me hicieron renegar.

V: ¿Cuáles crees que son tus principales responsabilidades en el emprendimiento?

F: Mi principal responsabilidad es para con los clientes. Que la gente se vaya conforme y contenta con la casa y que esto los lleve a volver a elegirnos para otra visita en Salta.

V: ¿Crees que esto te genera estrés?

F: Mmm no. Creo que cuando la gente se va, ya es decisión de cada uno si vuelve o no. Pero antes de que ingresen si es más estresante. El hecho de que este todo perfecto cuando ellos lleguen, esa es mi responsabilidad.

V: ¿Cuáles son tus principales expectativas que impulsan tu emprendimiento?

F: Que funcione bien, que espero que la gente este contenta con su estadía y esto de que si vuelven a Salta nos vuelvan a elegir.

V: ¿Consideras que tu capacitación es acorde a las tareas que realizas?

F: Si ahora sí, pero al principio no. Nunca había estado en el rubro de turismo, de alojamiento, hotelería, pero fui aprendiendo y tratando de hacer cursos o investigar sobre tema de hotelería, turismo, averiguar en los centros turísticos, involucrarme más en estos temas y no solamente quedarme con el tema de alquiler de casas. Hay cosas que yo no sabía, pero el tema de organización me resulto bastante fácil porque me gusta que todo este ordenado, soy perfeccionista.

V: Y en relación a la capacitación en las redes sociales, ¿te sentías capacitada?

F: Para eso no hay cursos, pero vi varios videos de youtube, me capacite a través de eso, fui leyendo comentarios de cómo se manejaban y vi que booking era la plataforma más elegida para alquilar y que dentro de todo la comisión no era tan alta, así que empecé a investigar sobre booking, como manejar la plataforma.

V: ¿Se te presento alguna dificultad en relación al uso de booking?

F: La verdad que para gente joven es una plataforma sencilla, por ahí para la gente mayor es más difícil porque están menos familiarizados con las redes y como se maneja el mundo de la informática pero es bastante sencillo. Por ahí lo más complicado es una vez que tenes la reserva comunicarte con la persona que va a venir y no sabes quién es, como son, si van a cuidar la casa, esa es la peor parte. Pero el uso y manejo de la red es bastante fácil. Entonces este tema del manejo de red no fue una dificultad, por ahí si en su momento, cuando recién empezamos y vi que empezaban a llegar notificaciones al celular que decían “reserva por booking” “reserva por booking” digo ahora como hago, como me manejo, después fui aprendiendo y viendo que era cuestión de comunicarse con cada uno de los pasajeros por wpp, porque una vez que hacen la reserva por esta plataforma, hay dos maneras de seguir, la primera seguir por esta plataforma en la cual te cobran el 15 % de comisión y el pasajero tiene un tipo de garantía, puede escribir una reseña sobre el alojamiento, sino la otra forma es hacerlo directo, sin esta plataforma, en la cual el pasajero da de baja la reserva y se comunica conmigo directamente, sin intermediario. Por lo general ahí se descuenta ese porcentaje y le termina siendo más barato al huésped.

V: ¿Trabajas con alguien más en tu emprendimiento?

G: Sí, más que nada es un emprendimiento familiar, trabajo con mi mamá y mi novio, estamos los tres a cargo, cada uno cumple distintas funciones, mi novio y yo vivimos acá en la casa y tenemos nuestro espacio, nuestro departamento dentro de la casa, es tan grande que tiene varias habitaciones y tenemos la posibilidad de vivir acá y hacemos como caseros, estamos 24/7 acá y estamos atentos a cualquier problema que pueda surgir. Y mi mamá se encarga de todas las tareas de limpieza, coordinar con las empleadas, venir a buscar las sabanas, una vez que se van los pasajeros una vez que se van y se hace el re cambio de huéspedes. Tenemos bastantes divididas las tareas y después externo a nosotros, tenemos como el equipo que tenemos una persona que se encarga de todo el circuito del agua, otro que se encarga de toda la parte de la electricidad y revisa los enchufes, que estén los focos funcionando bien, que no haya cortocircuito, tema de las teles que este todo en funcionamiento, también tenemos el piletero que viene tres veces por semana, un jardinero que limpia todo el jardín antes que ingresen los huéspedes, otro chico que me traen las garrafas, la verdad que hay mucha gente afuera que aporta y nos ayuda a que la casa esté en funcionamiento. Más que nada necesitamos de mucha gente por lo que te cuento que la casa es demasiado grande, el jardín es muy grande, y que es vieja también. Entonces eso hace que constantemente se necesite de mantenimiento, constantemente encuentres algunos problemas en la casa, propio de que es vieja digamos. Hay que estar atentos a que todo funcione bien y este apta para que los huéspedes puedan disfrutar y pasar una buena estadía.

V: ¿Cómo es tu relación con ellos?

F: Con mi mamá y mi novio súper bien, al principio fue bastante estresante porque no sabíamos que rol iba a cumplir cada uno, entonces por ahí se mezclaban las tareas que hacíamos y terminábamos haciendo todos un poquito de todo y eso generaba mucho cansancio en cada uno de nosotros hasta que vimos la posibilidad de que cada uno se encargue de determinadas tareas. Creo que lo que nos estresaba al principio era eso, no tener las funciones diferenciadas.

Ahora por ejemplo mi mamá se encarga como te dije de llevar a lavar las sabanas y la ropa blanca antes de los re cambios de huéspedes entonces ella se ocupa de eso y no se estresa por otra cosa que surja. Después no sé una de las funciones de mi novio es el mantenimiento del jardín, cortar el pasto, regar las plantas estar atento a que este bien, controlar las funciones del jardinero. Y bueno yo mi función es más que nada el tema del alquiler, de tratar con las personas, el trato directo con los pasajeros. Entonces una vez que las tareas se dividen y uno no interfiere en la tarea del otro, funciona bien.

V: En cuanto a que cada uno cumple determinada función, ¿te genera alguna preocupación como realiza el otro sus tareas?

F: Por ahí es confiar en el otro y decir bueno después de tanto tiempo saber que están haciendo las cosas bien y que no se escape nada. Igualmente al vivir acá siempre termino de verificar que todo lo que haya hecho el resto esté en condiciones. Por ejemplo que las chicas de limpieza hayan hecho su trabajo, que este todo acomodado, que este todo perfecto para recibir a los huéspedes.

Creo que si bien confío en que este todo bien, pero por ahí nos pasa que hay re cambio de pasajeros muy seguido, no sé por ejemplo alquilan una familia por dos noches y después al día siguiente ya entra otra familia dos noches, es poco el tiempo que uno tiene para verificar, limpiar, arreglar, cambiar las cosas entonces ahí puede ser que me estrese un poco porque al tener poco tiempo uno tiene que ser más eficaz en todo.

V: ¿Cuáles son las exigencias que demanda tu emprendimiento?

F: Y... unos montones, tanto físicos como mentales. Primero que como uno es dueño del emprendimiento, te vas a dormir y no sabes si está todo bien o no, si cumpliste con lo que tenías que hacer o si el resto hizo bien el trabajo, si vino el piletero, si el jardinero llegó a terminar su trabajo. Por ahí es mucho por lo que la casa es grande, es mucho trabajo, y lleva mucho tiempo. Por ahí te vas a dormir y te quedas pensando en todo eso.

V: ¿Esto te genera estrés?

F: Si porque uno, a diferencia de la gente que trabaja en dependencia o en algún lugar, nosotros no tenemos tiempo no tenemos horarios, ni días laborales, no tenemos la posibilidad de poner horarios fijos que cumplir y de ahí decir listo termino mi jornada laboral, trabajamos 24 horas al día porque acá no hay domingos ni feriados, o sea tenemos que organizarnos y ver de acuerdo a las reservas y lo que tenemos, organizarnos para que funciones, pero bueno si eso por ahí te hace pensar en trabajar en algún lugar y hacer las ocho o diez horas que te decía y después tener libre o desconectarte.

Otra de las cosas que pensándolo me genera estrés, es esto de que al vivir en la misma casa de la que alquilamos, es que no sé por ejemplo el otro día eran las 3 de la mañana y escuchamos ruidos en la casa y uno no sabe si es que se cayó algo, si se rompió algo, si están bien los huéspedes, si entro alguien a la casa, son todas cuestiones que por ahí te genera cierta preocupación.

Porque justamente no sabes si necesitan algo o no, no sabes si preguntar o no, porque es tarde, entonces es una preocupación constante de no saber qué pasa en la casa.

Como también al revés, que se queden hasta re tarde no sé cantando o escuchando música relativamente fuerte y se escucha en nuestro cuarto. Entonces hay muchas cosas que nos la tenemos que bancar porque nada es así nuestro trabajo. Y no sé capaz algún día estas re cansado y quieres dormite ya y es bancarte los ruidos. O justo capaz te estas por dormir y te chatean para pedirte algo. Hay huéspedes que son excelentes y hay otros que demandan muchísimo más. Hay cosas que está perfecto que nos pidan si es que surgió un problema o pasó algo porque justamente por eso vivimos acá y estamos disponibles todo el día para ellos. Pero hay veces que se les va la mano a algunos y ya empiezan a molestarte por estupideces. Cuando nos tocan huéspedes así es medio fiaca y a veces si te terminas estresando por pedidos que no corresponden.

V: ¿Podes identificar cual es el momento dentro del proceso en el que te genere alguna dificultad?

F: Más que nada cuando llegan hasta que no los conoces y que tipo de personas son, porque hay muchos que no respetan la casa y hacen cosas

desastrosas y hasta que uno no los conoce, no pasa la primer noche no estamos tranquilos. Es como la incertidumbre de no saber con qué tipo de huéspedes te vas a encontrar.

V: ¿Y en la previa a que lleguen, es decir, toda la preparación de la casa?

F: Por ahí se complica un poco cuando son muchos, y te quieren pagar todos por aparte por ejemplo. Nosotros siempre recibimos señas antes de que lleguen, por lo general del 50% y a veces pasa, si es que es una sola familia te pagan de una, pero por ahí pasa que son muchas personas o grupos y te quieren pasar de a uno, te van mandando plata y comprobantes desordenados y por ahí te genera incertidumbre de si te pasaron todo, de si anotaste bien, de si llevaste el control. El tema económico de la plata por ahí es lo más difícil y genera estrés. De saber si te pagaron, si anotaste, si está bien la reserva, de si anotaste bien los días. Esas cosas generan estrés (risas)

V: Una vez que los huéspedes ya están acá, ¿Hay algo que te lleve a sentir estrés?

F: Depende mucho del huésped, hay algunos que sí, que te das cuenta desde el momento que llegan y te estresas porque sabes que van a estar constantemente pidiéndote cosas, desde encendedor, hasta planchita de pelo, no sé lo que se te ocurra y por ahí no corresponden o no sé hay algunos que te piden que prendas la calefacción en verano, cuando están haciendo 30 grados y eso por ahí te genera estrés.

Justo ahora estamos con unos huéspedes que nos pidieron eso, y yo pensaba y decía como me van a pedir la estufa cuando hace este calor, y encima la casa al ser antigua, y el circuito de la estufa, tenemos los radiadores, si la prendes se prende absolutamente en toda la casa, entonces es una movilización tremenda y bueno tenes que decirle que sí porque obvio uno busca que el huésped este bien y conforme con la estadía.

Después es fácil darme cuenta si surge alguna dificultad o problema porque por ejemplo si yo no tengo luz ellos tampoco, si a mí se me corta el agua es porque a ellos también. Entonces eso me permite tener un control de que las cosas estén bien y ante cualquier inconveniente poder actuar rápido.

V: ¿Qué sería lo que más te estresa?

F: Más que nada anotar bien las reservas y la parte de las señas, de que la gente venga y que ya tenga todo listo en un contrato, no equivocarme en eso.

V: Me estuviste comentando que es una casa antigua, ¿crees que tiene la infraestructura adecuada para funcionar?

F: La tuvimos que adecuar, para arrancar nos hicieron un estudio, nos pusieron varias trabas porque te piden ciertas cosas para poder alquilar la casa. Entonces tuvimos que hacer bomberos, higiene y seguridad. Entonces para que nos aprueben todas esas cosas y nos den el okay para poder comenzar a alquilarla tuvimos que levantarla a la casa, adecuarla hacerle remodelaciones, porque era una casa de familia antigua así que tuvimos que empezar a ver de cambiar las cosas de lugar, que las puertas se habrán para afuera, de que tenga buena ventilación. El tema de la electricidad al principio si nos produjo mucho estrés porque no sabíamos si iba a quedar todo bien, y era invertir mucho sin tener la seguridad de que después iba a funcionar todo. Esa época en la que recién empezamos fue bastante difícil y estresante porque literal era hacer cosas constantemente para que nos la aprueben. O sea fue estresante el poner en condiciones la casa, ahí fue la parte en la que más problemas surgían porque había cuestiones que nunca le habían puesto plata para remodelarla y nos tocó hacernos cargo de esas cuestiones.

V: ¿Cómo afecta la cuestión económica del país en el emprendimiento?

F: Mal, porque la gente quiere viajar y salir del lugar donde vive, y los precios varían mucho durante el año entonces es complicado, la casa es por ahí demasiado grande y se hace caro si es una sola familia, está todo muy caro.

Los precios varían mucho también, eso es una contra, por ahí pasa que alguien te consulta, y después no se en tres semanas te habla y hubieron momentos en que el dólar se subió de un momento para el otro, entonces lamentablemente en algunas ocasiones uno tiene que subir el precio, y por ahí le genera molestia al cliente. Casi siempre igual terminamos respetándole el precio al cliente en casos así, pero es una pérdida digamos. Y en ese lapso perdemos nosotros porque nos quedamos atrás. Lo económico en este país

siempre es difícil, y en esos momentos en que varía mucho el precio es donde más estrés nos genera a nosotros también porque a la vez también nosotros tenemos gastos, y que pagarle a la gente que trabaja para que la casa este bien y bueno esas subas que nosotros hacemos del precio del alquiler también es porque nosotros a su vez tenemos que pagarle más a la gente que trabaja.

V: ¿En la pandemia como fue el funcionamiento del emprendimiento?

F: En la pandemia tuvimos que cerrar porque justamente lo que era hotelería, turismo fue lo que más se vio afectada, la gente no podía salir de su casa, mucho menos viajar, tenía miedo de salir, no quería contagiarse. Justo una vez que se empezaron a abrir las cosas y a flexibilizar las medidas, fue en la que decidimos alquilar la casa completa, porque antes alquilábamos las habitaciones, era una hostería. Y esta idea surgió justamente para que la gente que venga este más tranquila de que solamente estaba su familia o la gente con la que había venido en la casa, para estar más tranquilos con el tema de los contagios. Y así se simplificaba el hecho de que no se compartirían con “extraños” zonas comunes como ser la pileta, el jardín, el quincho, entre otras cosas. Y así correr el menor riesgo de contagiarse.

Nosotros tuvimos que cerrar casi un año y medio, en ese momento fue buscarle la vuelta para sobrevivir, rebuscársela, generar algo de ingresos sin que sea hospedaje. En ese momento hicimos un cine al aire libre para que la gente venga de a cuatro que era la cantidad permitida en ese momento, y proyectábamos la película que nos pedían en una de las paredes del patio interno de la casa, y bueno era lo que podíamos hacer. No generaba mucho ingresos pero por lo menos nos servía para que la gente vaya conociendo la casa, haga algo al aire libre, algo nuevo. Fue difícil encima porque también ofrecíamos comida, como ser pizza, pochoclos. Fue estresante eso, porque realmente no era nuestro rubro, y era estar pendiente de que la película se proyecte bien, que se escuche bien, que se vea bien, que estén cómodos, a su vez nosotros en la cocina tratando de hacer los pochoclos, las pizzas. Era mucho trabajo para muy poca ganancia. Fue una de las consecuencias del asilamiento de la pandemia, pararse y pensar que se podía hacer para por lo menos aunque sea mínimo tener un ingreso. Eso fue muy estresante, el pensar que se podía hacer y después ejecutar todo esto.

Por suerte teníamos el apoyo de nuestras familias, entonces dentro de todo sabíamos que por cualquier cosa teníamos un respaldo económico, pero era estresante saber si íbamos a llegar a fin de mes, si íbamos a poder pagar el alquiler, si teníamos la ganancia suficiente para levantar y volver a armar la hostería de nuevo que era nuestra idea y lo que queríamos.

V: ¿Y hoy en día sentís alguna presión externa?

F: Si porque depende mucho de las reservas que tengamos durante el mes, si no tenemos reservas no tenemos con que pagar los impuestos, el alquiler, a la gente que trabaja acá, y acá nadie te espera, pagar AFIP, etc, y eso si te da preocupación o estrés cuando no sabes si vas a tener el suficiente ingreso para cubrir los gastos fijos que son bastantes. Pero bueno siempre tratamos también de movernos, estar activos en Instagram y en las plataformas para poder estar activos y movernos para tener reservas.

V: ¿Tienen competidores en el mercado?

F: La verdad que no, no hay alojamientos como este, porque la casa es muy grande, un jardín muy grande que también es difícil de conseguir cancha de futbol, quincho pileta, pasa el rio de la quebrada por la casa, entonces por acá en San Lorenzo hay más hoteles y hosterías, nosotros al ofrecer casa de alquiler es algo que no hay, es destino, aunque tengas condiciones de hostería, sigue siendo una casa de alquiler. La casa la alquilamos por 13 personas.

V: Al principio la alquilaban como hostería me comentaste, ¿Ahí como era?

F: Ahí si había competencia igual lo hicimos por poco tiempo a eso, pero si era más la competencia que teníamos y era mayor la preocupación también que nos generaba el hecho de por ejemplo ofrecer desayuno, de ver que haya limpieza todos los días, cambiar las sabanas todos los días, y bueno no estábamos preparados para eso.

La solución después de la pandemia nos vino bárbaro porque redujo el estrés que implicaba todo eso.

TERCER ENCUESTRO

El tercer encuentro se llevó a cabo nuevamente en la casa de alquiler de la emprendedora. En esta oportunidad la misma no contaba con mucho tiempo por lo que el encuentro fue breve.

V: Bueno F, ¿quieres contarme un poco como estuvieron estos días tu trabajo?

F: Ay si, estos días estuvimos medio a mil porque están llegando varias reservas por el celu y bueno ese tema lleva tiempo.

V: ¿Qué redes sociales tiene tu emprendimiento?

F: Tenemos Instagram y la casa también esta publicada en Booking y en AIRBNB, todo está conectado a wpp también, esas son las plataformas para el alquiler.

V: ¿Te presenta alguna dificultad el usar redes sociales?

F: El uso de booking si es más complicado porque te llegan reservas constantemente a cualquier hora, y vos tenes un tiempo para responderle al cliente, por lo general es un lapso de dos horas, y por ahí te llegan mensajes de noche y no podes dejar pasar los mensajes, tenes que responder. Entonces si o si te implica estar alerta todo el tiempo de las notificaciones que llegan y el responder y tratar de cerrarlas lo antes posible, porque la gente cuando ve casas no está viendo solamente esta, hace un paneo de toda la plataforma y entonces en el lapso en que vos tardas en responderle ya alquilo otra casa.

Entonces se podría decir que es como una presión, que si te estresa, el saber que tenes que responder lo antes posible porque si no es una posibilidad que por tardar no la alquilen.

V: ¿Consideras que usar las redes sociales es estresante?

F: Si por esto de estar muy atento, y no dejar pasar las reservas, y también tener en cuenta que al tener tres plataformas diferentes, la casa se puede alquilar por cualquiera de esas y estar atento de no juntar o reservar la misma fecha la

casa. A veces te mezclas y bueno tenes que ir completando el calendario de la casa estando atenta a estas tres plataformas.

V: ¿Alguna vez te paso eso?

F: Me pasó una vez, que no es que se interpusieron las reservas pero había un pasajero que tenía reservas para una fecha y bueno se dio que fue la pandemia, cerraron todo y se la dejamos abierta, venía a correr una maratón, y justo cuando quería hacer uso de esa reserva la casa porque pasaron la carrera para esa fecha ya estaba alquilada. Obvio lo entendió y vimos la forma de devolverle la seña porque el solo venia por eso, fue un gasto para nosotros porque perdimos esa reserva.

V: ¿tenes alguna preocupación por el uso de las redes?

F: No porque a diferencia de otros emprendimientos, en el mío no tengo que hacer contenido para que la gente venga, si no que la gente se mete en las páginas a buscar la casa, la gente quiere hospedarse y ellos se mueven en las distintas plataformas para buscar y bueno nosotros estamos ahí seguramente nos encuentra, entonces en el caso que quiera viajar va a estar buscando.

V: En relación a las puntuaciones, comentarios que puedan hacerte en las diferentes plataformas ¿le prestas atención?

F: Si en booking sobre todo es bastante importante la puntuación porque la gente se guía mucho por eso, porque cuando vas a alquilar te fijas el tema de la limpieza, del servicio, de las comodidades, que dijo la gente, como te atienden. Pero creo que al vivir acá, tenemos una buena atención, porque ante cualquier dificultad estamos al instante disponibles, y eso es una ventaja.

V: y como experimentas los buenos o malos comentarios

F: siempre tuvimos muy buen puntaje y comentarios, hubo en particular uno que fue desafortunado, que nos generó bastante rechazo porque no coincidíamos con lo que decía el huésped pero bueno el cliente siempre tiene la razón y no pudimos discutir, me genero medio frustración podría decir el “fracaso” de ese comentario, pero bueno por lo general los comentarios y la estadía de la gente siempre es buena y las experiencias también. Estoy tranquila

porque siento que si hago todo lo que puedo para que la gente se vaya contenta y tenga una buena estadía.

V: ¿Alguna vez hicieron sorteos en Instagram?

F: Al principio si, cuando recién empezábamos y la casa no era tan conocida y recién empezábamos con el alojamiento si hacíamos sorteos, cuando alquilábamos por habitaciones también hacíamos sorteos para que la gente venga una noche, pero ahora como alquilamos la casa entera es más complicado hacer sorteos, entonces perdes mucho.

V: Y en relación a los sorteos, o por ejemplo publicaciones subidas al Instagram, ¿le prestas atención a los me gusta, comentarios?

F: Cuando recién empezábamos era re estresante el tema de los me gusta, porque pensábamos que a través de cuantos me gusta tenía la foto o de la cantidad de personas que te seguían era conocida o importante la casa, y me guiaba por eso, pero con el pasar del tiempo me di cuenta que hay muchísima gente que no usa redes sociales que por lo general son gente más grande, que también por lo general es nuestro público, entonces que venían y por ahí no tenían redes para poner me gusta en las fotos, pero estaban súper contentos, y desde ahí entendí que no me tengo que guiar por eso y si por ejemplo por la cantidad de reservas o por cómo se va la gente, su experiencia si es positiva o no.

V: ¿Y cómo vivencias cuando no tenes reservas?

F: Por suerte en este último tiempo siempre tuvimos reservas, y más en temporada alta como es ahora. Hay meses como que uno sabe que es temporada baja y cuesta más que se alquile el mes entero por ejemplo, pero bueno. Y en esas situaciones me estreso un par porque dependemos de esto, o sea necesitamos que se alquile porque dependemos de ese ingreso de plata digamos para mantener la casa, el alquiler, la gente que trabaja acá.

V: Queres contarme un poco esto de temporada alta, baja.

F: Sí, en temporada alta alquilamos por quincena por lo general, cosa que la casa se alquile solo a dos grupos, ya sea enero y febrero, entonces el alquiler

es más largo y hay que estar más preparados porque son muchos días los que se queda la gente, y no puedes por ahí errar en ciertas cosas, porque están pagando mucho por quince días y es como mi obligación dejar toda la casa perfecta y en condiciones para que ellos puedan disfrutar lo máximo posible esos quince días.

Entonces en verano si puede ser que hayan más cuestiones de las que estar atentos para la preparación de la casa y eso es bastante estresante, pero en temporada baja también es jodido el tema de que se alquila por lo general por dos noches y es menor el tiempo que tenemos entre recambio de pasajeros, tienes que estar llamando a las empleadas cada poco tiempo para que limpie la casa y se la deje perfecta para los próximos huéspedes, estar cada muy poco tiempo llevando las sábanas al lavadero, que si tienen turno o no, si llegamos o no, tenerlas a tiempo, y eso te genera estrés el decir por ejemplo si tengo un recambio el mismo día, porque es tener en cuenta todos estos factores con la presión del poco tiempo que tenemos.

V: ¿Cómo actúas frente a las situaciones que te estresan?

F: Trato de convencerme de que lo voy a solucionar, de alguna manera u otra tengo que solucionarlo, ya sea llamando gente de afuera para que pueda arreglar el problema, o comprando todo de nuevo pero bueno trato de convencerme de que todo tiene solución, calmar mi mente, y tranquilizarme, no dejarme envolver por el problema.

Soy como muy positiva, pienso que mi trabajo más allá de que la gente viene de vacaciones y viene a pasar lindos días y a descansar no es que depende la vida de alguien, nada es más importante que tratar de solucionar el problema y si no se puede en el peor de los casos se devuelve la plata pero en fin es solo una pérdida económica, no implica más que eso y se devuelve la plata.

V: ¿Crees que atravesar todas estas situaciones fue de aprendizaje?

F: Si, porque al principio terminaba muy mal, me estresaba demasiado y terminaba con dolores de cabeza fuertísimos, terminaba internada porque por más que yo no demostraba para afuera, terminaba absorbiendo todo. Tengo

dolores de espalda y también siempre estuvieron relacionados a estrés de la casa o bueno otras situaciones estresantes.

Me ayudó mucho la psicóloga, darme cuenta de que no es de vida o muerte, y poner en qué grado de gravedad está la situación, y en el caso de que no se pueda solucionar el pensar que se puede hacer, como lo soluciono. Entonces saber que si no se soluciona cual es el peor de los casos.

V: ¿Qué emociones sentís cuando te estresas?

F: Por lo general bronca porque son cosas que yo no puedo solucionar, o sea no depende de mí, porque si depende de mí yo doy lo mejor, pero si va más allá me da bronca me estresa el tener que depender de cuestiones externas.

V: Y ante esta emoción que sentís, ¿qué haces con eso?

F: Tratar de aprender, últimamente aprendí más de tanques de agua, de electricidad y de calderas que cualquier otra persona, si es que hay un problema y no puede venir alguien, me interiorizo más en el tema, trato de aprender, de entender que está pasando, de investigar. Es como la manera en la que me tranquilizo un poco.

V: ¿Y tratas de desconectarte emocionalmente en algún momento del emprendimiento?

F: Más que nada en las vacaciones, cuando no estoy en la casa, porque cuando estoy acá es muy difícil desconectarte en algún momento, hasta que no se van los pasajeros siempre estas alerta y estas estresada (risas)

V: ¿Y en las vacaciones si te desconectas?

F: Sí por lo general dejo alguien a cargo y obvio estoy atenta por cualquier cosa, por lo menos una vez al día pregunto cómo va todo. Nos turnamos con mi mamá para irnos de vacaciones en enero y que la otra se haga cargo en esa quincena. Pero igualmente estoy pendiente. No es que me desconecto totalmente. Porque cuando es algo tuyo y depende de vos es imposible desconectarte.

V: Y una vez que solucionaste un problema que te estresaba, ¿qué haces para desconectarte?

F: Espero un rato para ver que funcione bien y no se vuelva a romper, me quedo atenta como dos días seguidos, hasta que no vea que funcione al 100% no me relajo. Ahí si pasan dos días y está todo bien ahí me relajo y por lo general es yéndome y saliendo de la casa, me gusta juntarme a comer con mis amigas, distraerme. A veces me fumo un pucho también eso me relaja.

V: ¿Cómo te sentís con tu emprendimiento?

F: Bien muy bien, siento que puedo trabajar de algo propio así que está buenísimo.

A continuación se dio cierre a la entrevista preguntando como se sintió con la misma. También se preguntó si conocía algún otro emprendedor que pueda participar de la investigación, a lo que la participante respondió que sí y paso el contacto de una emprendedora.

Entrevista A

Edad: 29 años

Sexo: femenino

Estudios Cursados: Chef

Fecha: 2/11/22 – 9/11/22- 11/11/22

En un primer momento se contactó a la emprendedora por su red social Instagram. Se logró coordinar fecha y lugar de encuentro.

Las entrevistas fueron realizadas en su emprendimiento, precisamente en la cocina del mismo. Es un lugar amplio, tranquilo, con buena iluminación.

PRIMER ENCUENTRO

En este primer encuentro la emprendedora hizo un recorrido por todo el salón, el jardín, los diferentes lugares del salón. También mostro la variedad gastronómica que ofrecía al público y la cocina donde ella cocinaba. En este primer encuentro se logró un primer acercamiento a la emprendedora. Allí se coordinó que días se iban a llevar a cabo los siguientes encuentros.

SEGUNDO ENCUENTRO

En un segundo encuentro se procedió a entregar el consentimiento informado, también a explicar los objetivos de la investigación, los fines, entre otras cuestiones necesarias de coordinar antes de empezar con la entrevista. Luego de que la participante firmó el mismo se comenzó con la entrevista. El tercer encuentro también se llevó a cabo en el salón de su emprendimiento

V: Bueno A, ¿quieres contarme un poco sobre tu emprendimiento?

A: Bueno básicamente me dedico a la gastronomía, a la pastelería más que nada.

Vendo productos por encargo como ser tortas, macarons, y entrego a domicilio y después los fines de semana y eventos o días especiales abro el local acá, tenemos un espacio para poder tomar el té.

Empecé con todo esto después que me recibí en el 2016 creo que me recibí y empecé muy de a poquito.

Yo como vengo de Mendoza no conocía básicamente a nadie, entonces me cree una cuenta en Instagram para poder llegar a más gente. Estuve pensando mucho tiempo que nombre ponerle y bueno cuando lo decidí me cree la cuenta, comencé a seguir a gente que no conocía como para que me empiecen a conocer. Así me empezaron a salir las primeras ventas de los pocos conocidos que tenía y de ahí comenzó el boca a boca también.

V: ¿qué te motivo a emprender?

A: es lo que siempre me gusto, la cocina. Después que me recibí si trabaje en restaurante y también hice las pasantías en restaurantes, en el Alejandro, son tremendas, tremendas cocinas, pero es como que nunca me gusto el ambiente y nada es como el no depender, ser tu propio jefe. Igual es como dicen me fui de mi trabajo para ser mi propio jefe y ahora trabajo más (risas) Gracias a Dios sigue siendo lo que me gusta y lo elijo.

V: ¿Crees que sentiste estrés alguna vez?

A: Si, primero y principal si sentí estrés creo que porque trabajo sola, si bien los fines de semana a veces me ayudan, durante la semana estoy sola y me cuesta mucho delegar y creo que es mi problema y por ahí delego y no lo hacen igual que yo o delego y lo hacen mal, me paso que una vez le pedí a una chica que haga la torta y me la hizo mal, era de almendras y me la hizo de nuez, y encima le salió mal, ni siquiera es que digo no se la vendo, sino que salió mal, ósea esa torta no servía y no la puedo vender y así. Y todas estas cuestiones creo yo que si me provocan estrés porque por ahí uno lo busca como para liberar y más que liberar estas pendiente de que haga bien su trabajo.

El hecho de vivir lejos también es otra cosa, por ahí compro cosas y no se compre de menos o me olvide de algo y ahí son cosas mías que

Y situaciones como, por ejemplo, era el día de la madre, abría viernes sábado y domingo y me paso algo con el tema del agua, el viernes todo normal, el sábado me quede sin agua, eran como las once de la mañana y correr de acá

para allá y no tengo la bomba en el mismo lugar y no sabía qué hacer y claramente es la época del año en la que falta agua y todavía estoy peleando con el agua, lo estoy haciendo manual, entonces voy lleno el tanque, vuelvo y así digamos. Después la primera vez que estaba trabajando con una chica nueva que me estaba ayudando, se corta la luz, justo desde las cinco de la tarde que abro hasta las nueve de la noche, se corta la luz, había una mesa enorme en el salón por un cumpleaños de 30, pobre con todas las luces apagadas, y aparte hacer todas las cosas sin luz, calentar el agua, la leche, todo así nomás a gas, y son cosas que uno da por sentado que las tenes y después cuando te faltan te quieres matar.

V: ¿y ante estas situaciones como reaccionas, o que haces?

A: Por lo general entro en colapso (risas) pero bueno no se trató de quedarme un poco más tranquila, respirar y ver que se puede hacer. Y sino no, avisar. Avise a la gente por ejemplo que había un problema y con el tema del agua, que iba a dejar baldes por si necesitaban y que no sea una situación horrible pero por lo general entro en colapso.

V: ¿Qué funciones cumplís en el emprendimiento?

A: (Risas) Todas. Yo voy y hago las compras en la semana, bueno la producción, limpieza, redes sociales, ventas, le llevo cosas al centro, entonces voy y entrego, si queda algo las traigo. Si todo.

V: ¿Quieres contarme un poco sobre como haces las entregas?

A: el vivir lejos es medio estresante. Porque al tener el local lejos, las entregas también tienen que ser con tiempo, porque no me pueden decir de ya para ya tráeme, porque yo también tengo mis cosas y tengo que dejar de hacer lo que estaba haciendo y pierdo una hora en ir una hora en volver o bueno capaz no tanto pero si mucho. Se pierde mucho tiempo, también la nafta, y en el centro también puedo dejar en un lugar para que lo busquen pero también tiene que ser para ese día porque si no se pasa.

Y al último ya decidí que me avisen con tiempo o hacer envíos o buscarle la vuelta. O sino únicamente cuando tengo que ir al centro. O si me avisan con

tiempo, por ejemplo, si necesitan una torta para el martes en el centro, bueno organizo todo mi día para ir ese día y coordinamos.

Antes cuando no había decidido todo esto me provocaba estrés, ósea lo hacía pero una fiaca, y a parte que la gente te decía te veo ahí por ejemplo, y llega tarde, y vos con la torta esperándolos, o me pasaba con las cajas de macarrones y me iba al monumento a Güemes para que la retiren ahí, y ponía por ejemplo una o dos horas de espera en las que yo iba a estar ahí, porque no todos pueden a la misma hora, pero era estar clavada ahí esperando dos horas, haciendo nada y siempre ahí pensando en si llegaban a qué hora.

Entonces desde que decidí dejar las cosas en este lugar, mejoro todo porque de repente tengo que hacer cosas en el centro o me piden una torta a las 6 de la tarde y yo tengo que ir a las 4 y tiene que estar en la heladera puedo dejarla ahí, la retiran y el producto queda en buen estado y esto si me simplifico y me saco un poco el estrés en ese sentido.

V: Me contaste un poco sobre tus funciones en el emprendimiento, ¿Cómo consideras que las cumplís?

A: Yo creo que bien, creo que soy muy estricta, muy controladora, me gusta hacer todo bien. También obvio hay días que estoy más bajón y digo bueno mañana, mañana y así llega el día y tengo todo junto pero si en definitiva bien.

V: ¿Cómo sería esto que te estresas porque tenes todo junto?

A: y no sé por ejemplo para mañana tengo varios pedidos, o no sé, tengo un evento para determinado día y digo bueno tengo tiempo y voy tranquila y llega el día antes o dos días antes y capaz no hice casi nada y ahí me empiezo a estresar por todo lo que tengo que hacer y por ahí si tengo gente que me ayuda pero por las dudas me estreso (Risas)

V: ¿Cuándo tenes eventos te ayuda alguien?

A: Si, y para los fines de semana si somos dos, y ahora estoy empezando a llamar a otra chica depende, hay veces que la necesito y otras no, pero bueno ella necesita trabajo, y la llamo por eso. Por ejemplo el domingo tuve un evento

que eran como cuarenta y ahí si llame para que me ayude, éramos tres, y me re sirvió. Eso me lleva a estar más tranquila.

V: ¿Cuáles son tus responsabilidades?

A: en cuanto a la persona que contrato, yo saber delegar y enseñarle también, porque capaz doy por sentado que sabe y capaz que sabe un montón de cosas pero también creo que se tiene que adecuar a tu manera de trabajar entonces es una responsabilidad mía también enseñarle mi forma de trabajar.

Después es responsabilidad, en cuanto a la casa de té, todas (risas). Que todo salga bien, a tiempo, odio esperar y odio que esperen, que se sientan bien.

V: ¿Y vos como te sentís con estas responsabilidades?

A: Eso de que esperen, no sé por ahí al ser en un lugar lejos la casa de té, la gente viene tranquila, distendida y por ahí no le importa esperar cinco, diez minutos pero bueno yo me estreso porque están esperando.

Me paso también por ejemplo abrir a las cinco y que no venga nadie, y ponele a las seis caen todos juntos y ahí si es el estrés de a ver, voy a tomar los pedidos de una mesa y hasta que no salgan esos pedidos, no puedo tomar los próximos pedidos de la otra mesa, y hay gente que te está pidiendo que te dice ya estoy para hacer el pedido, y no puedo y estoy a mil. Espera a que termine con una y sigo.

V: ¿Cuáles son las expectativas que tenes con el emprendimiento?

A: primero que funcione (risas) ya vengo como hace cinco años con el proyecto, que crezca, y no sé si soñar mucho con expandirme o esas cosas.

Juega en contra un poco que el emprendimiento este lejos, ponele el colectivo te deja lejos, en la otra punta, pero ese es otro tema.

De hacer redes sociales o marketing si me doy cuenta cuando haces determinadas fotos, videos o acciones, si se mueve más. Pero hay semanas que estoy más activa y otras tengo menos ganas y eso también influye.

V: ¿Cómo sentís que es tu capacitación para las funciones que realizas?

A: Para algunas si, para otras no. Fui aprendiendo por ejemplo a hacer café. Hoy en día no hago el café que me gustaría hacer, tengo una mini maquina que es la que uso, y después tengo esa máquina de café que no la se usar, no se si no está bien calibrada no sé qué onda, y no encuentro a alguien que venga y me explique, quisiera sacar bien un café con esa, pero sé que ahora lo estoy haciendo así nomás y eso tampoco me gusta.

Después con el tema de las redes, del marketing, tampoco soy buena en eso, y todo lo que dicen de mostrarte, y grabarte hablando, tampoco lo hago porque me da fiaca. Y bueno así un montón de cosas que no se

Por ejemplo, en la parte salada tampoco soy muy capa pero creo que la gente que viene y te ayuda te va abriendo un poco más la cabeza.

V: ¿Que sería eso?

A: por ejemplo ahora que vino una chica a hacerme como las cosas dulces a ayudarme estuvo varios meses trabajando de intercambio en Francia y en otros lugares, igual como que también esta esa parte de egoísmo, de no querer compartir las cosas que aprendió.

Y todo esto me produce fracaso, va fracaso no, pero una fiaca por ejemplo tengo la máquina para hacer café, hice un curso para hacer el café, está ahí y no la puedo o hacer usar y llamas a alguien y no vienen o no sé, eso también me da fiaca porque a veces necesitas algo y tardan tres meses o no vienen nunca, servicios.

V: Me estuviste contando que a veces trabajas con otra chica que te ayuda. ¿Cómo te manejas con eso?

A: Tengo una chica que me ayuda los fines de semana y la otra que la llamo a veces cuando tengo eventos grandes y que también viene a hacerme los panes. Ella viene depende como necesito pero martes o miércoles. Esta semana por ejemplo viene el sábado para quedarse por si necesitamos ayuda.

V: ¿Y cómo crees que es tu relación con ellas?

A: Bien (risas) creo que somos todas gorditas (risas) es como que termina el trabajo y ahí decimos que merendamos, que comemos. No es como una relación, no sé, no me siento jefa digamos, es más una relación de amistad que jefa.

V: ¿y en cuanto a la relación en cuestiones laborales?

A: Si por ahí, cuando hay momentos de estrés, de mucha gente es como que, no sé si respondo un poco mal, o me pongo mal yo por el estrés, o me callo y no digo las cosas, pero me estresa por ejemplo que el otro día puso mal la bandeja y se le cayó todo y como que se quedó ahí mirando y era como bueno levántalo y ya está digamos. O tiro una caja de macarons que estaba llena y me quería morir (Risas) pero bueno paciencia. Si o sea yo no les digo nada me re cuesta pero bueno del otro lado que me digan algo no sé, un perdón.

V: ¿Cómo te sentís con esto de que no les decís nada?

A: Estrés (risas) pasa que tampoco me siento jefa, entonces no se mandar o por ahí no sé si veo que no están haciendo algo decirle hace esto, entonces veo de hacerlo yo como que si me cuesta esa parte de mandar, pero creo que vas aprendiendo, soy nueva y no sé por ejemplo hay veces que por ahí mi mama por ahí cuando estaba la empleada en mi casa me decía vos fijate que haga tal cosas o controla que haga esto y me dejaba como las recomendaciones y yo como que me daba cosita, no me salía. Y más como en los momentos de estrés te da como, no se tenes que cuidar lo tuyo, y si los demás no lo cuidan, que por lo general no lo hacen, como que tenes que estar vos.

V: ¿Y cómo Pensas que cumplen sus funciones?

A: Bien, pero tampoco pongo las manos en el fuego por nadie.

TERCER ENCUENTRO

El tercer encuentro se llevó a cabo en una sala de reuniones que está situada en el local de la emprendedora. La misma se encontraba un poco ansiosa.

V: ¿Cómo estuviste A?

A: Bien me quede pensando en lo que hablamos el otro día

V: ¿En que en particular?

A: En lo de como cumplen las funciones la gente que trabaja conmigo y en eso que no ponía las manos en el fuego por nadie.

V: ¿Y qué pensabas?

A: No nada, una situación que me paso con una chica que estuvo acá y trabajaba conmigo y nada era como todo bien hasta que me empecé a enterar que decía cosas por atrás.

V: ¿quieres contarme que paso con ella?

A: Pasa que yo la conocía a ella como de las redes sociales, ella no es de acá y cuando se peleó con el novio no tenía a donde ir, no tenía a nadie y le dije venite a casa no hay problema. Y se quedó como tres meses, obviamente viviendo de arriba y obvio si me ayudó y me impulsó a abrir la casa de té, creo que la primera vez fue para el día de la mujer y bueno me ayudo también en un montón de cosas gráficas, de la computadora entonces la primera vez le dije vamos a medias con lo que ganamos porque vos también estas ayudándome y aportando. Ella me dijo fíjate saca los costos y yo dije por ser la primera vez aunque sea está bien. Después las siguientes fines de semana, también capaz ahí yo tuve la culpa de no hacer lo que ella me dijo y no buscar otras formas y seguimos cobrando a medias, pero después la única que ponía todo era yo. Ponele si ganábamos 10 pesos cada una, después yo iba al mercado y reponía las cosas y ella se quedaba con los 10 pesos y no aportaba nada y encima ella me acompañaba a hacer todo, si vivía conmigo. Y es más mis amigos me preguntaban qué onda delante de ella y yo no sabía cómo decir que literal me estaba fundiendo porque no me daba y ella no hacía nada y bueno hasta que en un momento se lo dije, yo esperaba que ella me lo dijera, pero no me lo dijo. Y bueno me dijo si tenes razón y ahí hicimos otro arreglo y bueno como que después me empecé a enterar un montón de cosas, no sé por ahí yo un fin de semana me fui de viaje con mi familia, y ella me echó la culpa de que yo cerraba un fin de semana y me iba sabiendo que ella necesitaba la plata, cuando ella

también puede hacer otras cosas, ella tenía su cuenta, su Instagram que vendía tortas, también vendía cosas a café, ósea no está viviendo por mí.

V: ¿Ella seguía viviendo con vos?

A: No, llego un momento que yo me fui con mi familia al cumpleaños de mi abuela en buenos aires y se tuvo que ir porque obviamente no se iba a quedar sola, y ahí le preste un colchón, de hecho todavía no me lo ha devuelto, y bueno ahí fue cuando se juntó con una amiga mía y empezó a decir un montón de cosas de mí, de mi familia, que culpa de mi papa yo ya no le pagaba el 50% o cosas nada que ver por ejemplo se había roto un sillón y ya estaba roto y yo le deje así nomás porque no podía subirlo y se ve que se sentó ella o una amiga y quedo como que lo habían roto ellas, y yo me hice la boluda para ver si me contaban, y no me conto. Y así un montón de cosas y me di cuenta que me estaba usando y por otra parte encima hablaba mal de mí y lo único que yo había hecho era tratar de ayudarla.

V: ¿y esta relación como te afecto?

A: Al último me sentía mal, me generaba estrés, porque yo ya sabía estas cosas, a parte decía que yo le pagaba tanto, primero no tiene por qué decirlo, segundo no era así, o sea habíamos arreglado más, decía esas cosas, y todo eso no te voy a caretear, y ella sí, hacia como si nada, y era una tensión, trabajar esos días era horrible, yo me quería ir, era horrible.

V: ¿Cómo siguió esto?

A: Creo que fueron dos fines de semana, y vino una amiga y me dijo como che no da estar trabajando así, yo la estaba pasando horrible y le dije yo así no puedo seguir, le empecé a enumerar todas las cosas que había hecho y no sabía dónde meterse ella porque se pensó que mi amiga no me iba a contar todo lo que le dijo sobre mí y bueno le dije si necesito o estoy a mil y necesito te voy a llamar, ella me hacia los panes y le dije lo mismo. Después conseguí a la otra chica y se dio así. Nunca más hable con ella, es más hay cosas acá de ella que se olvidó y yo necesito pedirle el colchón que se lo llevo ella y nunca me lo devolvió y estoy ahí así que seguro ya la chateo para devolverle sus cosas y que ella me del colchón. En fin una presión fue eso, y un estrés (risas)

V: ¿y que exigencias crees que se presentan en tu emprendimiento?

A: Principalmente tiempo, o sea siento que estoy todo el día, después si no se me manejar, como acomodar con los tiempos estoy todo el día y no vivo. Bueno las últimas tres semanas atrás era como que trabajaba, abría viernes, sábado y domingo y los lunes ya tenía que ir a hacer las compras y martes miércoles y jueves producía y como que no descansaba nunca.

V: ¿Cómo llevas esto de que tus días de trabajo al público sean los fines de semana?

A: Si es una fiaca porque todo el mundo los fines de semana descansa, se junta, sale, y vos estas trabajando y no podes hacer nada, y los días que yo estoy más tranquila como los lunes y martes la gente está trabajando. Entonces ahí como un desencuentro.

Igual trato no sé, si mis amigas se juntan el sábado, trato de ir aunque sea un rato pero bueno a veces termino a las 9 30 10 y una fiaca.

V: ¿En el tema de la producción, que exigencias sentís?

A: Yo soy muy autoexigente como que me gusta que salga todo bien, entonces si veo que sale algo mal lo hago de nuevo.

Antes por ejemplo en la producción de los macarons era frustrante, me salían mal y de nuevo volver a intentar y de nuevo me salía mal. Ahora ya se que siempre alguno va a salir mal por ahí si pasa que la humedad, o algo que sale mal del proceso influye, y toda la tanda sale mal y es una fiaca pero bueno ya me lo tomo más tranqui.

Antes me lo tomaba mal, me daba estrés, a veces me quedaba toda la noche hasta las seis de la mañana trabajando, súper estrés. Ahora ya con el tema de los macarons lo manejo más.

Ahora otras cosas por ejemplo las tortas, y capaz la tengo que entregar en un rato y le pasa algo ahí sí. Eso es desgastante. El trabajar bajo presión con tiempo.

Eso sí me paso el domingo que el evento era de cuarenta personas y yo pensé que el evento era las cinco. Y cayó la cumpleañera a las 4:15, y me dijo que invito a todos a las 4:30 y me faltaban un montón de cosas, y ahí me puse nerviosa, deci que llego ahí nomás la otra chica que me ayuda y por suerte la gente como buena salteña llego más tarde. Pero en esas situaciones que te corre el tiempo como que si a veces estás haciendo algo, y no sé qué hacer, no se para dónde ir y lo dejas para hacer otra cosa y ya te olvidaste lo que estabas haciendo o lo que tenes que hacer y así y vas dejando cosas a mitad.

V: ¿y en esta situación específica, que sentiste cuando viste a la cumpleañera antes?

A: Ella me había mandado un mensaje, ¿quieres que vaya a las 4:15 así te ayudo a acomodar? Y yo le dije no gracias, no hace falta, voy a estar con otras dos chicas más. Y le dije igual si quieres venirme vos un ratito antes no hay problema.

Encima cuando llegaron, entraron por acá digamos (cocina) que era un quilombo, tipo a las corridas de acá para allá, y yo hubiera preferido recibirlos bien por el salón de té, y encima pasaron por acá como cinco más y yo era ay por que pasan por acá. Por ahí si me pasa que cuando me estreso no sé si respondo mal pero como ¡no pases por acá! Y después digo ay no bueno pobre que se yo. Por ahí me pasa cuando atiendo a gente, siento como uy bueno tranqui. Me pasa que estoy pendiente que salga todo bien en la cocina, que los clientes estén bien en el salón y la chica que viene para ayudarme o no le copa o no se siente bien tomando el pedido que por ahí le pregunta cosas que no sabe cómo responder o que es el pedido, entonces tengo que ir yo a salir a tomar el pedido, por ahí me preguntan, ¿che estas sola trabajando? (risas). Creo que como que no tenemos roles definidos en cuanto a lo que cada una hace. Pero si busco alguien que solo este en la barra es al pedo, porque sería tomar el pedido y quedarse sentada mirando y esperando a que alguien necesite algo. Pasa que yo no me iría de la cocina, porque si no buscaría alguien que se quede acá y yo estaría en la barra pero no saldría de la cocina, me gusta hacer eso. El estar sentada ahí sola además es incómodo, no tenes mucho que hacer.

V: Una vez que te hacen el pedido, ya lo tenes y lo entregas, ¿te genera algún tipo de expectativas?

A: Sí, después pregunto qué tal. Siempre me han dicho que todo bien pero si me quedo pensando mandarles alguna encuesta o algo, porque siempre son necesarias las críticas constructivas, no se le faltaba sal, le faltaba esto aquello.

Si también a la gente a veces le da un poco de fiaca que sea la misma persona que sea una la que te tome el pedido, te atienda, te dé, va capaz que no pero no sé.

V: ¿esto te genera alguna presión?

A: Sí, te da estrés, porque si estas pendiente de que salga todo bien, de acordarte. Me muero si pasa algo, por ejemplo yo anoto, habían pedido un croissant, y la chica hizo uno de jamón y queso, y no sé porque lo hizo, y bueno deci que quedaba justo otro sin nada, porque todo lo que sobra lo comemos, hicimos sacrificio con el que no era y lo comimos (risas). Pero esas cosas, que te piden algo y se lo llevas y te dicen no yo no te pedí esto.

V: ¿Qué sentís cuando pasa eso?

A: Se lo cambio al toque obvio, pero es como tierra trágame, porque es horrible pero bueno son cosas que sé que pueden pasar, y pasan.

V: En cuanto al proceso productivo, ¿Pensas que hay algún momento que tenga más dificultad?

A: La compro no es difícil, pero es fiaca, porque no es que en un lugar preciso encontras todo, vas a un lugar, compras un poco, a otro encontras otra cosa. Porque el embole es bajar, subir del auto, pasearme por todo el centro. Llega un momento en el que te cansas y decís ya no quiero más. O vas a uno y no tiene, vas a otro y trato de hacer las compras un solo día, pero siempre falta algo, es un embole.

V: ¿Te paso de alguna vez no conseguir algo?

A: Si, en general en épocas de fechas importantes, por lo general lo que se acaba antes es la crema, tampoco conseguí queso crema ni manteca la otra vez, en realidad porque yo busco una marca específica, pero cuando no hay, tenes que caer al súper y perdes. Me vuelvo con veinte tarritos chiquitos de crema. Eso es el peor de los casos. Me estresa (Risas)

V: ¿Y en cuanto a la producción, presenta dificultades?

A: Si, siempre algo pasa, principalmente lo de los macarons, pero después no sé las otras cosas son más sencillas.

Las tortas puede ser que son un poco más complejas pero no.

Lo que si me presenta más dificultades es el tema de las entregas que ya lo charlamos, los que ya son como clientes, la mayoría las busca, o me dicen si bajas al centro me la llevas, o vamos arreglando. Pero si esto era lo que más estrés me provoca.

V: ¿Y en cuanto a las ventas por redes sociales?

A: Antes me manejaba más por Instagram y era más embole, ahora me manejo más por wpp. Aparte porque me piden ubicación, o tengo un PDF con todos los productos la carta digamos y me queda más cómodo pasárselas por wpp. Esa es la excusa para que me escriban por wpp.

V: ¿Hay algún aspecto del emprendimiento que te genere preocupación?

A: Si, esto de por ahí vivir lejos, y que a la gente no le cope venirse hasta acá, y el hecho de que si digo que abro el sábado y domingo, tengo que abrir aunque no tenga ni una mesa, y tengo que abrirlo, me falta una buena señalización para que sepan que estamos acá.

V: ¿Con el tema de la ubicación se les complica llegar a los clientes?

A: Si pero ahora mando el mapa por wpp, a veces me paso que se van por el puente.

Ah no sabes justo hace dos semanas me paso que una chica festejó su cumpleaños y la chica nunca me pidió la ubicación o di por sentado que sabían

dónde quedaba el local, y no se eran las cinco menos cinco, y me manda un mensaje ya estamos llegando al hostel castellanos, es ahí no? Y yo no no es ahí. Hasta la cumpleañera se fue ahí y le dijeron no señora no es acá, y yo además esperando a todos acá y además otro problema es que no hay señal acá, y cuando vienen en el camino se pierde la señal y es difícil comunicarse, o hasta abrir le GPS.

V: ¿Cómo reaccionaste ante esa situación?

A: Eso ya corre por ellos, como que no puedo estar en todo. Eso pensé.

V: En cuanto al ambiente físico, ¿crees que es propicio?

A: Hay como una parte del salón que están las lámparas y están como muy altas, como es de doble altura y la iluminación de ese foco no es buena y sé que tengo que cambiarlo. Pero ni quiero acordarme como hicieron para poner esa lámpara, porque está muy alta, usaron la escalera arriba de otra que ya se quebraba, casi me muero. Y bueno entonces en cuanto iluminación si sé que me falta, también afuera. Me falta poner luces en el estacionamiento.

Ah y en cuanto al estacionamiento eso me genera estrés, porque si bien tengo un estacionamiento para unos cuantos autos, cuando son eventos grandes, y vienen en muchos autos empiezan a estacionar en la calle. Y los vecinos a veces se quejan porque la calle de tierra es angosta, y bueno siempre tengo que estar pendiente de eso, de que estacionen bien, de que no lo dejen en mitad de la calle.

Después en si sigo en cuanto a lo que te contaba antes, en la cocina la iluminación si es buena, me pasa con la vajilla, antes tenía para veinte personas, ahora aumente un poco más, tengo para cincuenta, si bien algunas cosas todavía me faltan, pero si pasa por ejemplo, todos quieren tomar té, y tengo 10 teteras, y ahí es como ¡¡qué hago!! Me paso que más o menos todas las mesas querían te, y decidí dar una tetera por mesa e ir rellenándolas con agua, pero bueno esas cosas por ahí no te imaginas.

V: ¿En ese momento como reaccionaste?

A: Yo ya no sabía de donde sacar teteras. Esto me generaba estrés, porque encima, me faltaba tomar el pedido todavía de dos mesas, y decía lo único que me faltaba es que me pidan té y que hago, le saco a la otra, no puedo. Eso me lleva a pensar que tengo que seguir expandiéndome en algunas cosas, comprar más teteras, u otras cosas.

Después las mesas, tuve una mala experiencia, me las hicieron mal, yo ya las iba a quemar, después logre rescatarlas un poco, están muy mal hechas, la madera es tan mala que como que se abre.

V: ¿Las encargaste?

A: Si. La pase mal

V: ¿Por qué?

A: Porque este chico me mando las fotos, ahí me gustaron, las encargue, cuando las vi, eran una expectativa realidad horrible digamos, no eran ni parecidas, te apoyabas un poquito y se te venia la mesa encima, se las mande de nuevo como arreglo le pusieron un poco más de pata, que tampoco sirvió para nada.

Hasta que conseguimos un señor que nos pudo arreglar bastante bien el tema de las patas, pero bueno más que nada la calidad de la parte de arriba es muy mala. Esto también en el momento me provocaba estrés. Ya estoy pensando que tengo que cambiarlas cada vez que paso por ahí.

V: ¿En cuanto a la situación económica del país, afecta en algo al emprendimiento?

A: Si, todas las semanas vas a comprar cosas y sube un montón, y por ahí nose compro en cantidad algo y cuando voy a volver a comprar ya subió un montón y bueno tenes que estar ajustando precios todo el tiempo, y me embola, es horrible, y más para los eventos, vos le pasas un precio y capaz tardan en reservarte y capaz que cuando te reservan, no sé qué hacer, si les respeto el precio, les paso el nuevo, igual yo siempre aviso que es válido por quince días.

El catalogo también, los precios de la carta los deje bastante tiempo pero bueno ahora ya los tengo que aumentar. Incluso, te cuento, tuve como un encuentro, dos chicas me compraban harina de almendras, y yo se las vendía pero nunca me fijaba ni controlaba el excedente que me quedaba por hacer esa harina, porque sale como una harina fina, y una harina gruesa que sirve para masa. Yo se las vendía, y ahora obvio la almendra subió un montón, hice los cálculos y al querer vendérselas más cara, no les copo, pero bueno perdí un montón vendiéndoles y me quede con muchos tarros de la harina gruesa que no uso, encima el trabajo y la maquinaria que se me gasta, se me rompieron las cuchillas de mi máquina que casi me muero , y bueno la harina de almendras que les hago a ellas es incluso mejor que la que hago yo porque la de ellas las paso por doble tamiz. Y es almendra pura.

V: y estos cambios en los precios, ¿qué te produce?

A: Por lo general me piden con los precios entonces como que ya está, pero lo que si me pasa es que no se si los precios que estoy poniendo están bien, son caros, baratos. Nunca sabes si el precio que estas poniendo está bien, hoy en día ya no sabes si algo es caro, barato. A mí me dicen un precio y como que para mí es muchísimo pero ya nose. Soy malísima para eso.

V: ¿Aceptas muchos medios de pago?

A: Si acepto mercado pago, pero me saca un montón de porcentaje. Pasa que banco no tengo entonces, es mi única opción.

En cuanto al tema este de cobrar, por ejemplo el manejo de lo económico, la caja, al momento de cobrar y eso estoy tranquila pero si al momento de poner precios me estreso, para el precio del salón, te pones averiguar pero no sabes.

Soy malísima para lo económico, para lo de cuentas, afip. Soy monotributista. Yo no tenía idea, tuve que ir averiguando, ahora me está ayudando una amiga, todavía no hemos visto mucho de esto, pero por lo menos me está ayudando, tengo que anotar todo lo que compro y vendo y a veces me olvido.

V: ¿Y cuando no te ayudaba tu amiga?

A: Si al principio me generaba estrés, o como dejaba porque no sabía cuánto gastaba, ni cuanto ganaba, ni siquiera si tenía sueldo para mí, pero lo hacía por hacer. Siento que tampoco tengo el tiempo para sentarme en la computadora y ponerme a hacer eso, ya son muchas cosas. El tener que ocuparme de todas las cosas yo sola es lo que en un punto me genera estrés.

V: ¿Sentís presiones externa en relación al emprendimiento?

A: Si puede ser por ejemplo cuando contrato a las chicas que me ayudan que sé que si o si les tengo que pagar por más que no haya ingresado plata. Una amiga me decía pero si sabes que tenes una mesa, no la llames a la chica. Pero creo que me da más estrés hacerlo yo sola, prefiero que igual venga aunque no haya clientes, y se ponga a hacer producción para la semana que viene, pero que este por las dudas. Porque servir una mesa sola, me da cosa, una fiaca, y además que la gente te vea que está sola, no se me da cosa.

V: ¿Crees que tu negocio tiene competidores en el mercado?

A: Más que nada acá la gente, va por estar tan lejos como que, hablaba con otra gente, que hay lugares que están en el centro y la gente pasa y los ve y entra, en cambio acá tenes que venir únicamente hasta acá, o sea si llegaste era porque venias acá, no es que pasaste y me quedo. El hecho de abrir los fines de semana nomas también no sé si esta bueno o no, pero intente abrir toda la semana y la gente trabaja o está lejos entonces no daba.

V: ¿Y en cuanto a la venta online por ejemplo de tortas o macarons?

A: De eso si hay mucho, y más con la pandemia, mucha gente se puso a hacer estas cosas y envíos, pero no sé si tanto como competencia porque siento que hay público para todos, es como que no se, ves que para el día de la madre todos los emprendedores estuvieron tapados de laburo de pedidos, y así y todo todos estuvieron en la misma, entonces eso no me preocupa porque si hay trabajo para todos.

V: ¿Que redes sociales usas para tu emprendimiento?

A: Instagram es lo que más uso, Facebook muy poco se sube lo mismo por Instagram, ni se si alguien me escribe por ahí. Y bueno wpp.

V: ¿Cómo usas la tienda virtual?

A: Por lo general, cuando empecé con esta idea de abrir los fines de semana acá, con las meriendas, me propuse todos los miércoles subir la propuesta para que reserven para el fin de semana, y como que seguí subiendo todos los miércoles, y trato de subir alguna propuesta pero como que trabajo en el día sin reservas.

Me paso que en el evento que te conté del otro domingo, cayeron dos señores y me preguntaron si se podían sentar y les tuve que decir que no se podía porque había un cumpleaños, (risas) no daba que le diga que sí. Entonces como que no daba, estaba toda la gente.

V: ¿Y se te presentó alguna dificultad en esto de usar redes sociales?

A: Sí, cambia mucho, ese famoso algoritmo de Instagram. Antes se te mostraba más, tenías más visitas, visibilidad, ahora salió todo eso de los reels, que tenes que hacer video, y hacer videos es una fiaca, porque llega un momento en el que ya no sabes que hacer o como que siempre es lo mismo, y tenes que tener imaginación y eso yo no tengo (risas).

V: ¿Qué te genera eso?

A: Estrés... porque por ejemplo los miércoles trato de hacer la propuesta subirla, y eso de estar haciendo todo para la foto, para el video, hago todo sola. También tengo que hacer la producción de los alimentos. Si hay cosas que si puse una torta X, no la voy a hacer, pero si subo café, tostados trato que sea lo más real posible, hice de rellenar sándwich con papel para que quede más alto y más lindo. Todo esto terminas algo y ya estás viendo fotos o videos para tener idea de que podes hacer la próxima, que podes hacer y a la vez haciendo las compras y a la vez produciendo y a la vez todo (risas) Lo único por suerte si viene una chica que limpia después de los eventos.

V: ¿Y cómo es tu relación con ella?

A: en realidad es nueva, venia otra chica y si me pasaba que van midiendo los tiempos, y sabe que esta ocho horas y sabe en cuanto tiempo limpia, entonces va alargando y una vez me paso que estaba trabajando con la otra

chica y me dice y X donde esta y había pasado una hora y estaba hace una hora en el baño usando tik tok porque se escuchaban los videos, y sonando la misma canción o se quedaba sentada respondiendo mensajes, y está bien porque ni loca le saco el celular y esas cosas, pero tampoco para que haga tanto tiempo, entonces esa chica no viene más.

Esto no me generaba estrés pero si el hecho de no saber cómo decirle o enfrentarla y ponerte en modo mala, me cuesta poner límites, o como decirlo y eso es lo que me estresa. Porque por ahí si lo hablas la cosa cambia y capaz ya no te estresa tanto, pero te estresa porque crees que te están tomando el pelo y vas y no está haciendo nada. O a veces están apuradas y hace todo y bien y bueno nose.

V: ¿Cómo aprendiste a usar las redes sociales?

A: creo que con el uso de a poco, no tome cursos, si de fotografía pero de Instagram no. Y de hecho creo que tampoco se usarlo mucho porque creo que hay muchas funciones y herramientas que desconozco, o por ahí saber que horarios o días es mejor subir las cosas, y no tengo ni idea.

V: ¿Se te presentaron dificultades con el uso de las redes?

A: Por un lado lo del algoritmo eso me re presento dificultades y después otra cosa es el tema de responder. Instagram por ahí es una red social más informal entonces no me molesta si no respondo al toque pero wpp sí, me pasa que no puedo tener un mensaje y no responderlo, necesito ser la última que mande el mensaje, no puedo no responder.

V: ¿Esto te genera estrés?

A: Si me genera estrés por ejemplo cuando le mando el PDF que tiene la explicación que la escribí que tiene toda la info, y te preguntan cosas que dicen ahí.

La otra vez me paso que me preguntaron por dos tortas, les mande fotos de las dos tortas y me preguntaron por una de las tortas y ya le había mandado hasta las fotos. A veces me preguntan mil veces las mismas, reiterar todo responder mil veces lo mismo.

O cuando te llegan muchos mensajes, te altera. O que te manden mensajes a cualquier hora, eso no doy bolilla. Si me estresa, por ejemplo, que sin querer lo vi al mensaje y es como ay ahora tengo que responderlo, y capaz que lo abro a un horario nada que ver, y ahí no sé si responder ahí, tengo miedo de olvidarme de responderlo pero también me da cosa sentir que le calve el visto, y si es tarde, tampoco te puedo clavar el visto pero es tarde y bueno termino respondiendo y pido perdón por responder a esa hora.

V: ¿La tienda virtual crees que te estreso en algún sentido?

A: Si me estresa eso de estar constantemente subiendo cosas, incluso las historias sino muere la página. O cuando me tomo algún día, un fin de semana o si me tomo vacaciones como que tenes que estar pendiente de subir algo por más que no estés. Por más que estoy de vacaciones también respondo mensajes, porque por ahí me quieren pedir para acá un mes y tengo que estar atenta.

V: ¿Te preocupan las interacciones con el público?

A: Antes me preocupaban más, ahora me lo tomo más tranquila, antes Instagram te mostraba más y con los sorteos con que una persona participe ya capaz se lo ganaba. A veces si me molesta a veces que se ganan el sorteo y por el hecho de que es lejos, o incluso se los he dejado al premio en el centro y capaz pasa una semana y no te lo buscan y queda ahí y una fiaca porque termine perdiendo yo porque no lo vendí y ya se pudrió digamos después de una semana.

Con el tema de las interacciones hay veces que la gente se re copa y otras cero, no sé de qué depende, de si Instagram te muestra o no. Mientras quede el feed bien (risas) en eso soy re pesada con que quede lindo.

V: ¿A lo largo del año sentís que cambian los estresores?

A: Si para el día de la madre por ejemplo estresa mucho más, hay mucho más movimientos, es abrir todo el fin de semana, más los encargos, más los desayunos, más las cajas de macarons, que encima no sé porque se me ocurrió personalizarlos, si, esa semana estuve súper estresada, encima que la próxima

semana también tenía eventos y pedidos, entonces no es que dije, lo mismo ya descanso, no porque seguía.

V: ¿Qué era lo que te estresaba en esa semana?

A: Llegar a hacer todo y el hecho de saber de qué acá iba a haber mucha gente, de que había varias mesas reservadas, el agua, las cosas que te pueden surgir y suman a que te estreses.

V: ¿Cómo actúas frente a estas situaciones estresantes”?

A: por ahí me paro y no sé cómo seguir, sigo, y en algún momento para, pero bueno con lo del agua, es como que intente solucionarlo hasta un punto donde dije ya esta no puedo hay que buscar otra forma, y si me ayudo que tenía gente al lado que me busque otra solución y lo mire de otro lado, porque por ahí te cegas y no sabes que hacer y capaz la solución es re fácil pero no te sale y entonces es buscarle otra vuelta.

Por lo general siempre termino pensando en negativo, pero por ahí digo la gente ya se va, queda poco, o si es domingo pensar que la semana ya termina y no importa, pensar eso, o pensar que ya va a pasar.

Todas estas situaciones igual fuero de aprendizaje para mí. Depende la situación porque hay veces que te pasan cosas que ya te pasaron y te seguís estresando de nuevo (risas) pero le buscas una vuelta y ya sabes que eso funciona, en el momento que pasa ya lo haces. Como el tema de los macarons que antes me re estresaba cuando me salían mal, ahora me lo tomo de otra forma, es una fiaca porque es un montón de materia prima y toda la dedicación y el tiempo pero pasa.

V ¿y que emociones sentís?

A: y no se estrés bronca, ganas de llorar. No se la vez esa del agua, de la luz era como necesito una lloradita y a seguir, es como que no sabes para donde salir y bueno el miedo, o por la gente que viene y si no está todo perfecto, esa vez que se cortó la luz tenía el parlante del celular y como que no se escuchaba nada la música, todo oscuro, horrible, un estrés.

V: y por ejemplo, en el momento que la gente se va, y vos estuviste estresada, ¿haces algo para dejar de estar estresada?

A: En ese momento no, pero en la semana si trato de distraerme en la semana si, gimnasio, salir a merendar, como que me encanta salir a despejarme pero también sé que es una fiaca y que si salgo al centro aprovecho para las compras y así, entonces capaz que no busco el momento, pero si yo creo que juntarme con amigos o si gimnasio.

V: ¿En algún momento sentís que logras desconectarte emocionalmente del trabajo?

A: No, es re difícil, estoy tratando de poner un día para no trabajar, pero siempre algo pasa, me escriben, surge, eso debería cerrar todo aunque sea un día, no responder y desconectarme, pero siempre está en la cabeza. Encima te pones a ver videos y ya te aparece uno en el que Pensas uy debería hacer esto, o mira que bueno para hacerlo entonces como que no se puede. Esto me lleva a estresarme porque si digo no voy a pensar, no voy a pensar, pero a la vez me gusta lo que elegí hacer, y tampoco viviría si no haría eso.

V: ¿Cómo te sentís con tu emprendimiento?

A: Ahora bien, pero bueno, como te dije en algún momento, siempre hay alti bajos, momentos buenos y malos, pero en definitiva bien, con ganas de seguir creciendo, que mejorar, como crecer, pero contenta.

V: ¿Queres agregar algo?

Entrevista L

Edad: 28 años

Sexo: femenino

Estudios Cursados: Hasta cuarto año de Abogacía

Fecha: 15/11/22 – 22/11/22- 26/11/22

PRIMER ENCUENTRO

En este caso se llegó a la emprendedora por medio de F. El primer contacto con la emprendedora fue en su emprendimiento. El local está situado en el centro. El lugar donde se realizó fue al lado de su local, donde la misma posee una oficina donde trabaja, al lado se encuentran otros ambientes donde se realiza la producción. En este encuentro los primeros minutos la misma mostró la infraestructura, los productos que vende entre otras cuestiones. Luego pasamos a su oficina y allí la misma preguntó para qué era la investigación y qué fin tenía. Se le explicó que la misma era una investigación que se realizaba para obtener el título de Lic. en Psicología. Luego se le expresó en particular los objetivos de la misma, que lo que íbamos a realizar era para identificar estresores y estrategias de afrontamiento que perciben los jóvenes emprendedores con tienda virtual.

A partir de allí se le entregó el consentimiento informado a la emprendedora. Una vez firmado se prosiguió.

V: Bueno L, ¿quieres comenzar contándome un poco sobre tu emprendimiento?

L: Bueno yo me dedico a la venta de accesorios, soy fabricante y también traigo cosas ya producidas, directo para la venta.

Bueno el emprendimiento comenzó en el año 2015, en el mes de abril, en donde empecé a hacerme los accesorios para mí, porque no había los accesorios que a mí me gustaban o los que yo quería en Salta. A mí siempre me gustó trabajar con pinzas y demás, en ese momento no proyecté el trabajar o

vivir de esto, pero me hago mis primeros accesorios y a mis amigas les comienzan a gustar, me dicen por favor haceme, y les hice de onda a mis amigas y ahí las amigas de mis amigas me pedían y bla bla bla y en ese momento me acuerdo que tenía 4000 pesos ahorrados y fui y compre pelotitas, cordones y ahí es donde nace O... y en dos o tres semanas después me hago un Instagram y bueno ahí fue el comienzo de todo.

V: ¿Y cómo fue creciendo el emprendimiento?

L: Creció muchísimo en muy poco tiempo, yo no lo podía creer porque nada era como que se comenzó a hacer conocido, la gente lo conocía, yo no sabía de donde lo conocía, en ese momento, recién se comenzaba a usar Instagram y yo estaba abriéndome en una plataforma nueva ,que no era tampoco que todo el mundo tenía, y fue justo en el auge y el boom de Instagram donde todos tenían y ahí comenzó a hacerse conocido y ahí comenzaron a subir los seguidores, pero el crecimiento de seguidores no acompañaba la cantidad de ventas. O sea vos veías que me faltaba concretar ventas, pero tenía muchos seguidores que se interesaban por el producto. Y ahí es donde yo digo tengo que mostrar más los productos y que decido hacer, un showroom. Y arranque en la casa de mi abuela. Porque mi casa era como muy lejos, tenía que mandar la ubicación, tenía que hacer entrar gente a mi casa, estaba mi perrita, entonces como que dije me voy un poco más al centro, cerca del shopping, a lo de mi abuela que además le hacía compañía y estaba tremendo el plan y ahí comencé abriendo sábados a la tarde, y después agregue los viernes y después también eran los jueves y hasta que en un momento fueron todos los días, y hasta que en un momento me quedo chico. Y ya en el 2018, en Agosto, abro el local, y acá estamos.

En este momento se decidió seguir en un próximo encuentro.

SEGUNDO ENCUENTRO

Este encuentro también se realizó en la oficina de la emprendedora ya que es un lugar donde la misma se siente cómoda. Antes de empezar la entrevista la participante preparo café.

V: El otro día estuvimos hablando de todo tu emprendimiento, de lo que hacías y como fue creciendo el mismo e ¿Pudiste identificar en todo este proceso de crecimiento algún factor que te haya generado estrés?

B: Creo que los primeros problemas son que no sabes cómo conseguir ventas, o sea vos sos un emprendedor chico y no te llueven las ventas, por más que tengas un local físico o la tienda online o lo que quieras tener, la manera de concretar ventas no te llueven de arriba. El primer problema es por ejemplo yo donde empecé a atender en el showroom, decir no entra nadie. Y era una frustración, decir dejo todo y sigo con mi vida, los sábados a la tarde podría estar en la pileta con mis amigas, ir a merendar, y no, entonces dije a ver qué puedo hacer, y empezar a buscar la manera de concretar las ventas. Eso es lo más frustrante, el no tener ventas, fue con lo primero que me asuste, o estrese y ahí es donde la mayoría de los emprendedores deja, es el punto de quiebre, bueno no vendo, no es lo mío, no es mi rubro y dejan. Es la primera frustración de todo emprendedor.

V: ¿Hoy en día eso te genera estrés si llega a pasar que haya temporadas que no entra mucha gente?

L: No porque ya pase muchas etapas. Primero fue eso, después fue descubrir los cambios de precios, que sean tan repentinamente, ir a reponer mercadería y que no me alcance, eso era como wow, yo no entendía ahí sobre la micro y macro economía, no era que yo sabía que si mis proveedores subían los precios yo también tenía que subirlos, cosas que no entiendes, entonces era otro estrés porque decías no me alcanza la plata para comprar y reponer las cosas que tengo que comprar ahora. Después otra frustración por ahí es que los proveedores no te dan bola si vos sos del interior, tenes que ir sentarte, hablar, gritar, hacerte amiga, pero tenes que ir, eso fue otro punto de decir, te estoy escribiendo, mandando wpp por favor necesito la mercadería, sos una más del montón, cuando ya sos persona física, "L" de Salta, listo, ya te dan bola, entonces eso también fue, encontrar proveedores, y hay muchos emprendedores que se quedan con bueno, un proveedor porque me gusto el precio, eso no, vos tenes que estar tratando todo el tiempo de mejorar, buscar nuevos proveedores para mejorar el precio, para la variedad, la calidad también cambia de proveedor en proveedor, eso es otra frustración, otro factor que lleva cierto estrés. El tema

proveedores es muy heavy. Más que yo hoy en día tengo más de 70 proveedores, son un montón, entonces primero era eso, ir hacerme conocida y negociar. Primero era eso, yo tenía que ir a hacerme conocida y negociar porque a mí me decían si vos no me compras cinco cajas cerradas de veinte docenas cada una no te venda, y yo era pero ay necesito dos aritos, entonces era como, bueno me hago amiga, te compro todo lo que puedo porque estoy haciendo el sacrificio que se yo, que ellos crean eso, hacerte un buen nombre, eso me parece fundamental porque vas a conseguir todas las ventajas. Yo hoy en día tengo una facilidad de sentarme frente a un proveedor y decirle mira el precio que me estas ofreciendo no me sirve te dejo toda la mercadería que había separado y me voy. Y para que te agarren en la puerta y te digan volve, que precio te favorece a vos así vemos. Que cuando comencé, cuando vos sos un cero a la izquierda, o sos chiquitito para lo que le compras, no vas a poder tener ventajas como pelearle los precios o demás, conseguir descuentos, yo puedo pagar de acá a dos meses el precio de hoy, esas ventajas cuando sos chiquito no las tenes, pero bueno tampoco las necesitas, cuando el negocio va creciendo si lo necesitas porque de ese descuento o de esa parte yo es donde consigo cubrir no solo la ganancia del local, sino los costos del personal, los costos de alquiler, de bolsas, entonces poder no trasladar esos gastos a los precios y decir al cliente le sale lo mismo comprarlo acá que allá y yo tengo mi ganancia del descuento que yo conseguí de mi proveedor, eso es un golazo, pero son cosas, que cuando sos un emprendedor chiquito no lo vas a necesitar, pero cuando vas creciendo en volumen de ventas si, a mí si me hace la diferencia.

V: ¿Y la situación económica del país te lleva a estresarte?

L: Si, lo que me viene pasando que primero tuve que entender que la mayoría que se venden y comercializan acá en argentina y más en mi rubro son importadas, entonces tuve el primer conflicto, fue en el gobierno de Macri, mes de septiembre, que me acuerdo que el dólar paso de 20 a 40, era la primera vez que a mí me había pasado de ver el precio el doble de algo y me acuerdo que justo esa mañana que se dispara el dólar yo estaba en Buenos Aires y me cerraron persianas y los proveedores no vendían, yo por lo general viajo tres días para comprar y me vuelvo y los tres días estaban cerrados porque estaban actualizando precios, entonces yo había ido a Buenos Aires a nada, no podía ver

a nadie, ver nada, me decían si quieres te llevas la mercadería y después te digo cuanto es, y yo traerme mercadería sin saber a cuanto la voy a comprar y a cuanto la voy a tener que vender. Fue la primer vez que yo dije wow esto se mide en base al dólar, y ahí empezó a escalar y escalar todo lamentablemente se mide en base al dólar, mis proveedores ponen el precio en pesos pero en base al dólar, de acuerdo a lo que a ellos le cobran. Eso fue un tema.

También me acuerdo en otro momento de estrés que no entraban importaciones y no tenías que comprar y con qué trabajar, comprabas durante un año y medio las mismas cosas, entonces era siempre la argollita clásica, la perlitita blanca, no tenías variedad de nada, para nada, no entraban cosas, fue horrible, no conseguíamos tampoco los ganchitos para hacer collares, nosotras también fabricamos lo que son collares, pulseras, tobilleras, no conseguías alambres, las pelotitas, esa época la pase muy mal, creo que fue dos años después del tema del dólar, pero bueno yo te hablo en cuanto la situación de insumos, proveedores y precios. Después en cuanto lo que nos hacen a nosotros en cuanto emprendedores es totalmente diferente y es muy difícil sostener hoy en día un local, los requisitos que te piden, costos que tenes por tener un empleado en blanco, y nos tenemos que poner al hombro porque si no, no funcionas, por suerte hoy tengo todo en regla pero cuesta porque después tenes que entrar a contadores, para que te manejen la contabilidad, que vas descubriendo porque decís ya tengo que hacer esto, de monotributista a responsable inscripta, son cuestiones que una no sabía, no tenía idea. Todo esto no me preocupaba al principio porque al ser monotributista es todo tranqui no necesitas facturar cosita por cosita, yo al ser rubro de accesorios nosotros podíamos hacer una factura global mensual, podíamos no hacer cosita por cosita, entonces como que yo estaba más relajada, hasta que los números comienzan a elevarse y el contador me dice no podes estar facturando todo esto, tenemos que hacer algo, y vos no te imaginas que ahora vas a tener que empezar a pagar el 21% de las ganancias y un montón de cuestiones que no las tenes en cuenta cuando comenzas, son pasos que asustan, pero a su vez son necesarios, te va a asustar tener que contratar un contador, te va a asustar tener que poner facturación, pero una vez que lo haces y te vas a dormir tranquila no tiene precio.

V: Y ante estas situaciones que me comentaste que te provocaron estrés en cuanto a por ejemplo cuando viajaste y los proveedores cerraron por la suba del dólar, ¿Cómo afrontas estas situaciones?

L: Primero que nada trato de, pase por tanto que una mas no me hace, es como que siempre dije veamos que se puede hacer frente a esto, ya está. A ver estoy en Buenos Aires me cerraron las persianas que puedo hacer, déjame que te elija la mercadería, avísame cuando tengas el precio, ya vemos cómo te lo pago, ya está. Entonces como que buscarle, soy una persona muy resolutiva, tuve que aprender a serlo, yo no era así en la vida, pero se te van a presentar tantas cuestiones, problemas de todos lados, con la mercadería, hay veces que me vienen cajas de aros todas falladas, y yo ya la compre, pague, no me puedo estresar a ver, busquemos la solución antes de estresarme, cuando no haya solución recién me estreso, por suerte, casi todos los problemas los vamos resolviendo, no me gusta que las cosas se me escapen de las manos, ese es mi principal problema, me gusta estar en todos los detalles, me gusta estar que no se me pase nada, ahí me puedo llegar a frustrar o estresar. Pero bueno hoy bajo la cabeza, respiro hondo y digo bueno resolvamos el problema, trato de no estresarme, porque pase tanto estreses que estoy hace ocho años con esto que me lo tomo de otra manera.

V: ¿Te acordas de alguna situación que te haya provocado estrés?

L: Si, una pelea con una de las chicas que trabajaba acá, que es la hermana de una de mis mejores amigas, y nada me acuerdo que como que yo no la podía retar, y a su vez me trataba como una amiga, tipo no soy tu jefa, y me acuerdo que yo me iba re estresada, de verdad lloraba, lo hablaba con mi psicóloga, no sabía cómo manejarlo a esto, yo tengo carácter y yo puedo manejar las cosas bien, pero cuando no puedo, y veo que vos tenes otra confianza conmigo, yo con vos, por la relación de que te conozco de toda la vida, se me fue de las manos totalmente y yo me iba a llorar a mi casa, y era como, en serio vas a llorar por eso, si voy a llorar por eso. Se me fue de las manos manejar a un empleado. Después esa vez esa vez de Buenos Aires fue horrible porque yo me volví llorando, decía estoy acá, no sé cómo va a seguir esto, no sé si van a seguir vendiendo, no sabemos si va a volver a entrar la mercadería, esas dos cosas creo que serían como las más havys. Porque ni siquiera la

pandemia me estreso tanto, era como bueno una semana en casa, feliz, divino, hermoso, después era una semana más y yo era bueno chicas una semana más en la casa, y me acuerdo que después, no me acuerdo cuanto tiempo estuve encerrada encerrada, porque me acuerdo que después yo ya me venía sola al local y preparaba pedidos, respondía wpp, yo en mi casa ya me comía las uñas, porque tenía todo en el local si quería armar un collar estaba todo acá, no en mi casa, entonces me vine acá. En esta época agregamos la atención por wpp, vos querías una billetera, y te mandábamos fotos de todas las billeteras y además íbamos cargando todo a la tienda online que fue un golazo, porque la gente de verdad le encontró el gusto a comprar online y después cuando se volvieron a abrir los comercios se mantuvo, hay gente que prefiere seguir yendo a los comercios, pero hay otra que dice, me gustan estas cinco cosas que vi en la página tikiki dámelas.

V: ¿Cómo fue el proceso de cargar todo a la tienda online?

L: Fue un re contra estrés, y ahí me acuerdo de otro factor que nos estreso, que es ahora nosotras pusimos el sistema que es la pistolita con el código de barra, y hoy en día debemos tener más de 20 000 productos en el local, y era bueno, ordenemos los aros, y tenemos los aros de tienda, los aros guardados, los que hay para salir y los pre para salir, tenemos que poner códigos de cuatro lados los mismos aros, después aparecían más. El estrés más grande lo estoy teniendo ahora hace cinco meses, es lo más duro que pase, poner el sistema en el local, la pistolita, más que la tienda online, esta era dame diez billeteras, cargo diez billeteras de las que más tengamos y sacaba la foto y la cargaba. Ahora con el sistema es ponerle el precio, el código, la foto, cargar, sacar de acá, largar, pero me lleva a tener un control 100% de todo, de las ventas, de la mercadería que hay en el local, de los productos que ya no hay en stock y de lo que nos roban, porque antes nos manejábamos en cuadernos, en Excel, pero que no se iba actualizando tan rápido, acá es todo es al momento y veo todo en el día.

V: ¿Y en relación a los robos?

L: Y con los robos no me estreso, sé que soy Todo Moda (Risas), cuando eras chiquita ibas y te robabas no sé un borrador, entonces sé que trabajo con

cosas muy chiquitas y muy robables y más con la edad que trabajo yo tipo pre adolescentes y adolescentes, es perdida para el local, pero no me afecta, no sé un anillo, un aro, un pañuelo, bueno ya está y todavía no sabemos bien que nos robaron porque no hicimos el control de stock de nuevo desde que cargamos todo. Si me robaron un arito, bueno me robaron no va a dejar de funcionar el local. Pero si no descubrimos muchos robos, un par, tenemos cámara.

V: Y en relación a las redes sociales, Instagram, o la tienda online, ¿hiciste alguna capacitación? ¿Resultado dificultoso?

L: Yo creo que las redes las entendí desde el momento uno, y a su vez como tuve una respuesta tan positiva era como que salía solo, yo hacía un sorteo y participaba todo el país y era que copado y después vas descubriendo que el sorteo no te sirve, que la alianza con tal marca no te sirve, yo por ahí veo que se siguen ahorrando con muchas estrategias que capaz te podían servir pero hoy te digo no, yo en contra de todo lo que te dice el marketing o gente que sabe de marketing y que sabe sobre manejo de redes de te dicen tenes que pagar publicidades, tenes que subir foto todos los días, en el feed no subo fotos, después sorteos no hago, publicidades no pago. Todo lo que te dicen que no tenes que hacer yo lo hago o todo lo que te dicen que hagas yo no lo hago. A mí me funciona así, por eso digo, cada uno tiene que aprender a leer a tu público y leer que es lo que te funciona a vos, porque capaz que a otra marca le re funciona, pero a mí no. Ponele no me sirve de nada hacer un sorteo de iphone para que te siga todo el país si después esos no te van a comprar, te dan el nombre de la marca, que yo el nombre de la marca me interesa tenerlo en salta y ya lo tengo, no me interesa seguir acumulando seguidores que no me van a comprar o pelear por ay ella tiene más seguidores que yo, mientras yo sepa que los 40000 seguidores que tengo me ven las historias, o me preguntan por cosas que subo y quieren venir a ver eso, ya está.

V: ¿Historias si subís?

L: Si. Historias son fundamentales, es lo que más me funciona a mí. Yo no tengo vidriera al público en el local entonces mi vidriera son las historias de Instagram. A su vez, descubrí, que si tenes un local físico con una vidriera, lo ven cuarenta personas por día como mucho que se hayan interesado en ver. Si

vos subís a Instagram a historias los productos que tenes y agarras y tenes las estadísticas y te das cuenta que una media de 15 000 personas que vieron un arito y de esas 100 quieren comprártelo, un golazo. Y te sigue gente que de verdad le interesa tu producto. Tengo clientes que desde el día uno me compraron y siguen viniendo porque las atendemos bien. Yo tengo tres pilares fundamentales para que la marca sea lo que hoy es. Es la atención al público, precio y calidad. Eso es lo que más me interesa a mí, es lo que trato de mantener siempre, eso lo mantuve tanto tiempo, y la gente lo ve, y me sigue eligiendo por eso. Tengo clientas que fueron desde el primer showroom hasta ahora, el boca a boca te ayuda mucho así que por suerte venimos bien.

V: En relación a las redes sociales y la atención al público 24 hs, que te pueden llegar mensajes a cualquier hora, ¿te genera estrés?

L: Al principio era muy pero muy dependiente de contestar mensajes y demás. A mí me interesa que la respuesta sea rápida al cliente, porque por ejemplo vos me preguntas el precio de unos zapatos y te responde después de dos días, ya perdí el interés por los zapatos, yo estaba emocionada hoy por comprarme unos zapatos. Si bien nosotras ponemos los precios en la web o en las historias justamente para evitar eso, porque imagínate que te pregunten 200 por el precio de un arito, se nos hace un quilombo, también es más rápido eso, a listo lo quiero, dale mándanos un wpp y coordinamos la entrega y listo, entonces al principio era como que estaba todo el tiempo, después es como que delegue eso, hoy respondemos todas, la que entra al local, entra y ve pero yo me levanto y abro el Instagram del emprendimiento primero, respondo todo, dejo pendiente algo que me respondieron y no sé, tenes pezoneras y yo no sé el precio, lo dejo pendiente y las chicas ni bien entran lo responden, pero si no respondo yo. Pueden ser las tres de la mañana y te estoy respondiendo, puedo estar en el baño del boliche y te estoy respondiendo, pero me gusta porque es darle una respuesta rápida al cliente, yo espero lo mismo cuando quiero comprar algo entonces me gusta hacerlo.

V: ¿Te paso alguna vez de que se te juntaron muchos mensajes?

L: Sí me estresé, me pasó que incluso se me cayó Instagram de la cantidad de mensajes que tenía. Había puesto en una historia responde cuanta

cantidad de aritos crees que hay acá y era una cosa que llegaban y llegaban, yo decía, no que hago, intentaba entrar a la bandeja, y me decía bloqueada, procesando. Tuve que entrar desde la compu para ver los mensajes, no los respondía, era elegir diez de los que habían respondido correcto y después hacer un sorteo entre esos. Después me pasó que cuando subo algún producto que me gusta mucho a mí, yo sé que va a ser furor, tengo esa intuición, ponele subo una historia de mi oreja llena de aritos y es impresionante, de verdad 2000 ventas de que quieren esos aritos, es impresionante y decís no tengo 2000 aritos de esos. Y si no los tengo, con lo que es parte de stock puedo reponer rápido, si se está vendiendo mucho, en el momento en el que ponen corazoncito a la historia yo ya estoy pidiendo más, es una locura, a veces cada dos días repongo. Entonces cuando hay productos así, a mí me conviene, porque habla de tremendo el producto, tremendo el precio por eso se está vendiendo. A veces tengo hasta cola afuera. Manejo bastante bien el tema del stock. Incluso hoy en día ponele que digo este producto va a ser furor y llego acá y nadie me lo compra, se lo devuelvo al proveedor y me dice elegí otra cosa. Ya tengo la confianza con ellos de que me den esa posibilidad a mí, y todo lo roto también, le digo a mi proveedor que se lo devuelvo que está roto y me lo cambia, entonces no es una perdida para mí y a la vez yo te lo puedo cambiar, yo no lo pierdo. Por ejemplo si pierdo cosas como los aros que vienen fallados de china ponele y no lo voy a cambiar a china, pero todo lo que es nacional, me lo devuelven y yo lo devuelvo. Pero nunca tuve problemas de stock. Lo único tengo cajas para tirar al techo de barbijos, pero en el momento traía veinte barbijos y se vendían 20 en una hora, después traía 200 y se vendían en el día, después dije bueno 2000 y los vendía en toda la semana y en un momento le dije dame toda la producción que tengas, le llegue a comprar toda la producción del mes a una fábrica pero bueno justo levantaron la restricción de barbijo obligatorio y tengo los barbijos ahí, para regalar o si viene otra pandemia (risas). Pero hoy en día esas pérdidas no son significativas. Hoy en día no me hace daño, en otro momento sí, cuando vos comienzas sí.

V: ¿Cuáles son tus funciones en el local hoy en día?

L: Empecé haciendo yo todo, empecé el emprendimiento sola. Hoy en día yo me encargo de cargar productos a sistema, de subir fotos a Instagram, de

responder Instagram para dar algo más personalizado, creo las modelos de collares, tobilleras y pulseras que se van a hacer y después lo paso a taller y ahí se producen en cadena. Bueno controlo la tarea de las chicas, trato de ver que todo esté en su lugar, yo de verdad cumplo un poquito de todo, también me gusta pararme y atender, porque el cliente, dice ay está atendiendo la dueña, yo les aconsejo de otra manera, les gusta eso también, me gusta estar, me gusta reponer, me gusta limpiar, de verdad estoy en todo, cada vez más, pero a su vez tengo la encargada del taller, la encargada del salón, mi hermana caro que hoy en día es socia mía, se encarga de la reposición, reponer lleva mucho tiempo, se vende mucho y tenes que estar pendiente, tenemos un día en que se repone pañuelos, billeteras, aritos, tobilleras, otro en el que se repone tal tal tal cosa, y tenes que sacar una por una.

V: ¿Estar en todo te genera estrés?

L: Demasiado, porque te das cuenta que no podes estar en todo, y que no todo el mundo va a hacer el trabajo como vos lo harías, yo soy una persona que digo si yo lo puedo hacer por qué vos no. Eso me costó mucho, porque yo no lo entendía. Entonces decía, si yo puedo cargar un producto en 20 segundos a sistema en porque otra persona no lo puede hacer y ahí es hermana vos tenes otra confianza, o sea si yo me la mando no pasa nada soy la dueña, si la otra persona se la manda es otra cosa porque la cargo mal, es otro tipo de responsabilidades la que tenemos toda. Me estresa cuando las cosas no se hacen como a mí me gusta que se hagan o cuando no se dan cuenta que lo podrían hacer mejor, con eso lucho constantemente, o cuando no hacen lo que yo pedí o dije que hagan. Ahí sufro, me estreso, porque ya te dije una vez que esto se hace así, te lo dije otra vez y otra vez, me estresa mucho el tener que lidiar con los empleados.

V: ¿Cómo te llevas con ellos?

L: Bien, creo que soy muy buena para el trabajo en equipo y todo eso, como líder también me considero buena, siento que me gusta la unión de las chicas, charlamos, hacemos cosas fuera del local, tenemos muy buen equipo. Ahí entra mi conflicto de soy muy buena onda, pero tampoco me agarren el codo, sigo siendo jefa. Pero gracias a Dios responden muy bien, todas tienen la diez

puesta, pero yo soy muy minuciosa y detallista. Y eso me estresa mucho porque claramente exijo más de lo que debería, pero después todo bien.

V: ¿Y en cuanto a las exigencias que tenes crees que te lleva a estresarte?

L: Sí, soy muy exigente, con la primera persona que soy exigente es conmigo misma. Por ejemplo yo a la mañana me levanto y por ejemplo digo bueno me quedo en la cama se me apago la alarma, a ver yo no cumplo horario acá, por más que yo no esté el local funciona igual, pero me agarra una culpa de decir ay estoy llegando tarde, tengo que hacer tal cosa, como no sé, los lunes a la mañana no vengo a trabajar porque es como mi día de descanso y no me siento mal pero ponele que a la tarde no vaya ya me siento mal me martirizo, principalmente soy exigente conmigo misma, y después con el resto y si bueno es un punto de estrés porque te das cuenta que no debería ser así y te das cuenta que no podes estar en todo, hay cosas que a mí también se me pueden pasar.

V: ¿Entonces estas exigencias entonces son más que nada internas?

L: Si internas 100%, más, exigencias de afuera no tengo nada, no me siento exigida por el público, ni por los clientes, ni por las chicas de acá, cero. Al contrario todas me lo hacen más fácil porque funciona todo. Es interna la exigencia.

V: ¿Hay factores internos que te llevan a estresarte?

L: Sí, a mí se me cruzan mil ideas por momento y es como que digo, yo me estreso por cuestiones tontas digamos, pero más que nada por mis ideas o planes que tengo, por ejemplo tengo el plan de abrir dos locales más y tengo la idea y la empiezo a desarrollar pero no me estreso por eso, porque llega cuando tenga que llegar. Me estreso más por las cosas que pasan en el local que con ideas o cosas.

V: ¿Por ejemplo que cosas?

L: Nos está pasando mucho que muchas cosas tienen dos precios, y me estresa muchísimo porque vos decís, si tengo un pañuelo que sale 1000 pesos

y lo tengo colgado, y vengo con X cantidad de pañuelos para reponer y los pongo a 800 pesos porque la etiqueta decía 800 pesos, vos te tenes que fijar en el precio nuevo y actualizar lo viejo y eso no lo hacen y esa es mi lucha de todos los días. Eso con el sistema nos lo vamos a ahorrar, porque incluso desde el sistema puedo modificar todo, pero si ello lo ven lo van a vender al precio nuevo. Pero si el cliente ve el otro precio y se queja, tenes la obligación de cobrarle el precio viejo, pero yo ya sé que va a ser uno, y las chicas ahí van a ir y cambiar los precios. Ahora nos pasaba que estaban adelante ponele todos los aros de 800 pesos y atrás los de 1000. Entonces se vendían todos los de 800 que era la reposición que estaba con el precio viejo y quedaban atrás los de 1000 con el precio nuevo. Eso me estresa, el tema de los precios, porque encima ahora tenemos tanto cambio de precio, y que hubo desde el dólar, cuando yo repongo cambio el precio de lo viejo. Se mantiene hasta que lo tenga que reponer, si no es imposible, sino todos los días debería estar reponiendo.

V: ¿Identificas algún momento del proceso productivo que presente dificultades?

L: Hoy creo que lo más estresante, es recibir la mercadería y etiquetarla, es un chino, yo estoy 24 hs etiquetando, entonces hoy lo más complicado que tengo es eso, en otro momento era otra estrés, ponele cuando empecé y tenía que armar 200 pulseras capaz era enhebrar la pelotitas, hoy mi principal estrés es recibir mercadería, hasta tengo cajas ahí que no las abrí porque sé que es etiquetar, porque de verdad es un chino etiquetar, aun siendo más fácil por el sistema porque tengo la maquinita y me da las etiquetas con los códigos de barra y los precios pero imagínate hay que cambiar el cartón de los aritos, tengo que hacer cálculos de los precios, cargar la descripción del producto, ir a stock, imprimir la etiqueta, hoy el estrés más grande es este. Creo que el estrés más grande que viví en toda mi vida es cargar todo el local al sistema, viene de la mano con el sistema. Pero creo que cuando terminemos con todo esto, me va a simplificar muchísimo y me va a dar un orden a mí que nunca lo había tenido. Pero bueno ahora nos pasa por ejemplo, de decir, del reloj 045 tenemos que tener 15 unidades, voy los cuento y tenemos 10, donde están los otros, no te van a robar 5 relojes, donde están los otros y ahí comenzamos ay no sé, no lo encuentro, entonces no sé si fue en el momento en el que estábamos cargando

en el sistema que se vendieron ahí y no lo bajamos del sistema. Ahí está el tema hoy en día, pero bueno, se va a arreglar cuando se haga el control de stock, que se hace cada seis meses el control de todo y bueno ahí veremos.

V: ¿Y en cuanto a la producción hecha a mano de los productos tenes alguien que te ayude?

L: Sí tenemos a dos chicas, más la encargada. Son tres que se encargan de los productos hechos a mano, tenemos llaveros, collares, tobilleras, pulseras, binchas, y alguna que otra cosa. Fue la esencia de esto, con esto comenzó O..., sí a mí me preguntan con qué me quedo, yo te digo que vendiendo estas cosas, es lo que más me gusta, pero bueno hoy en día yo me encargo de crear los modelos. Por ahí si vienen las chicas y me dicen mira hice una pulserita así, y yo le digo bueno hagamos esto así, con esto acá, me muestran como la maqueta y ahí controlo y ya comienzan. Esto me encanta a mí, taller en este momento, va tuve muchos altos y bajos con taller, vos tenes que ser una persona habilidosa con las manos, tenes que ser súper proactiva, tenes que ser rápida, y también saber aprovechar los recursos, o sea si esto no se vendió, lo desarmo y aprovecho las cosas para volver a crear otra cosa, eso es lo bueno que tiene lo que yo produzco, que si no se vende, lo uso para otra cosa. Entonces tuve muchos altos y bajos porque tuve no sé, la primera chica que trabajaba conmigo en mi casa lo mejor de la vida, después trabajo mi mejor amiga que era vale, mi mejor amiga, después ella se fue a vivir al sur, y ahí tuve que contratar a alguien por primera vez de afuera, por CV, y bueno le hice una prueba, le puede llegar a agarrar la mano, la contrate, y un desastre, entraron los conflictos.

V: ¿Qué conflictos?

L: Era la primera vez que a mí me tocaba manejar a alguien externo, la contrate por CV, que tenía gente de afuera trabajando conmigo. Entonces bueno nada la chica no venía a trabajar, faltaba, yo estaba así, después venía y vos para producir tenes que copiar un patrón digamos, hacia todo al revés, tenía una pulsera más grande que la otra, un chocker más grande que el otro, me contestaba mal, cosas que no. Ahí fue el alto y bajo del taller en el que tuve dos chicas que no me gustaba nada como trabajaban. Las dos entraron por

curriculum. Pasa que siempre tuvimos alguien que le pueda enseñar a la otra, a estas dos chicas no le enseñó nadie, y ese fue el problema.

V: ¿Cuántas personas trabajan hoy en día en el local?

L: Somos siete trabajando hoy en día.

V: ¿Todas tienen roles definidos?

L: Sí todas, hasta una empleada que esta de refuerzo ahora en diciembre, porque ella tiene que armar la tienda online, y responder wpp por ejemplo, es su tarea, la otra está en la parte de la repo y responder Instagram y wpp en su tiempo libre, otra atención al público y limpiar, las otras en el taller que está atrás.

V: ¿Crees que hay alguna época particular del año en el que se presente más estrés?

L: Yo siento que la época más estresante es Diciembre, entonces nosotras nos preparamos cuatro meses antes, ya estamos preparadas para las fiestas, en taller ya tienen replicado todo lo que está en el local, diez productos de cada cosa en bolsas, y con el número de código, cosa de poder fijarse si hay más. Pero si hace cuatro meses nos estamos preparando, entonces por ejemplo las tobilleras, binchas, todo está preparado para diciembre. Pero porque ya pase el estrés que lleguen las fiestas y vos quedarte sin productos, y decir perdón pero no quedan más y que te digan ay pero yo quería eso. Entonces es como que Diciembre es una época al día a día, vos no sabes lo que va a querer la gente, vos tenes que estar preparada por las dudas con el triple de lo que tenes exhibido hoy en día, más te diría, guardado para vender en Diciembre. Sí les gusto un arito van a venir 200 personas a buscar ese arito, y es ese arito, sino también al tener variedad, eso nos sirve mucho, de que no nos atascamos con un producto, ahí al momento ofreces otro y a la gente les gusta.

Creo que lo más estresante te diría que es por un lado los días que atendemos, porque atendemos muchos días y de corrido, a partir del 12 de Diciembre empezamos a atender de corrido todos los días salvo los domingos, y cuando cortamos antes porque es Navidad y al día siguiente porque es feriado pero después todos los días, entonces es mucha carga, el local esta explotado,

wpp explota, el Instagram, tenes que a su vez reponer, controlando que no te roben, ayudarla a la que viene con el vestido y te dice que me puedo poner de accesorios, entonces en Diciembre eso es estresante. Ahora tenemos en taller eso tres personas porque están preparando todo esto sino tenemos una sola en época normal. Después en diciembre trabajamos cinco personas adelante para atender, dar los canastitos y para que siempre, estar pendiente, atender, y fuera de eso ahora que tenemos sistema y hay que etiquetar eso, otra persona que este con otra que este sentada y ahí, entonces una imprime las etiquetas y la otra las pega, entonces todo eso yo lo vengo viendo desde agosto más o menos para evitar la situación de estrés.

V: ¿Y en cuanto a la relación entre ustedes?

L: Entre las chicas ellas se llevan bárbaro, re buen ambiente, re bien, yo soy más la que pone los puntos, yo soy la que salgo y digo, esto ya debería estar etiquetado porque yo di la orden de que este etiquetado y no está, que pasó, trato de hablarlas, que se yo, las chicas re bien, trabajan re bien bajo presión, están acostumbradas, ya saben que esta época es así, vienen aprendiendo todo este tiempo lo que van a tener que hacer en Diciembre, además lo bueno es que yo no tengo rotación de personal, trabajan hace mucho, y van aprendiendo, ahora que estamos con sistema, todas saben sistema, aprenden, hasta las chicas de taller saben venir a buscar algún producto en el sistema, todo. Las chicas se llevan re bien.

La parte más estresante me la llevo yo en Diciembre porque tengo que ser la que coordina todas las partes para que funcione y este todo bien. La coordinación de todo sería el estrés de mi Diciembre. Porque mira, a mi Diciembre me encanta, me encanta atender gente, además estas vendiendo mucho, a quien no le va a gustar eso, pero es muy sacrificado, yo termino con la cabeza en off, vos no me podes hablar porque yo no entiendo nada, yo soy una persona que estoy sentada acá cargando cosas y estoy escuchando lo que están hablando allá, entonces ahí nomás digo no ese no es el código es este y así, ya te subo al sistema, pensando en si respondieron Instagram, o wpp. Estoy muy en todas, imagínate diciembre es cuatro veces peor, terminas saturada, pero la llevo bien porque estoy preparada.

V: Y ante determinada situación de estrés ¿usas alguna estrategia frente a eso?

L: Hoy sinceramente es respirar, porque antes me agarraba y me iba, ponele me peleaba con alguien y me iba, pero ahora digo a ver, no podes tener esas actitudes, sos la jefa, entonces ahora me gusta hablar las cosas, resolvamos el problema, lo bueno es que no tenemos problemas, o sea tenemos discusiones onda a ver por qué esto está mal hecho, bueno ya lo arreglo, y ahí se corta el tema. No suelo estresarme tanto con eso, por ahí si hay que te está hablando todo el mundo, mucho ruido y voy al baño me fumo un cigarrillo y ya respirar hondo y de ahí puedo resolver más las cosas. Pero ya estoy acostumbrada a eso, me acostumbre a la presión de eso, que haya mil quilombos juntos, ya estoy acostumbrada. En otro momento si me hacía mal, a la primera que se te presentaban dos quilombos juntos, decía, no puedo resolver uno que ya tengo que resolver el otro, así que ya pase todo eso, después fueron tres, después cuatro, cinco, me sirvieron mucho de aprendizaje. Yo soy muy resolutiva, a mí se me prende la lamparita y te digo bueno hagamos esto así, tal forma, también algo que me estresa mucho, te podría decir que lo que más me estresa, el cliente insatisfecho.

V: ¿Te pasó alguna vez?

L: Sí, me paso, y es lo peor que me puede pasar. Una vez me acuerdo estar sentada en el avión por irme de vacaciones y una clienta se quejó y yo de verdad me largue a llorar y quería volverme a hablar con la clienta y decirle que se lleve lo que quiera del local pero que no se vaya mal, porque me había dicho como que, se había quejado de la atención del público, que la chica que la había atendido muy mal educada pero muy pésimo, no vuelvo más, porque la falta de respeto no me la banco, nada que ver a cuando me atendió su dueña, una de pelo morochita, y yo ahí dije, quien la habrá atendido a esta señora, me puse a pensar quien la podría haber atendido, y me dijo que ella nunca le había dicho nada. Y bueno dije a ver escuchemos que tiene el cliente para decir, y yo me estaba yendo de vacaciones en donde me estaba yendo justamente a relajarme, es el único momento en donde a mí se me apagaba la cabeza y logro distanciarme del local, me desconecto, es cuando me voy de viaje, porque acá puedo estar en una previa el sábado a la noche pensando en lo que tengo que

hacer el lunes, como puedo estar el domingo mientras veo la serie pensando en cómo puedo mejorar tal cosa, mi cabeza de verdad está 24/7 pensando en el negocio.

V: ¿Esto de no desconectarte te provoca estrés?

L: Re contra, porque vos decís hermana, no puede ser que no tengas vida, y ahí yo siempre le digo a todo el mundo, yo quiero que llegue el sábado porque a la noche salgo, me pongo en pedo y me olvido de O... entendés? Es el único momento donde chau, o cuando me subo a un avión, o me subo al auto para irme a Cafayate, y me desconecto, ahí O no existe para mí. Pero necesito esos lugares para desconectarme. Igualmente las chicas ya saben que por más que yo esté en Tailandia si pasa algo ellas tienen que avisarme, aunque yo ya les di las herramientas para que puedan solucionar todo lo que se les pueda presentar, toma la decisión vos, lo que vos creas correcto, yo lo voy a apoyar, pero avísame. Entonces no sé me levanto al día siguiente y leo mira paso esto con un cliente, le hicimos la devolución de la plata y nos devolvió los productos y listo, perfecto, pero no enterarme después, eso sí.

Ah y bueno cuando vino esta clienta enojada, yo le dije mil disculpas ya voy a hablar con las chicas, no sé qué paso, si hay una cosa que los clientes bajan veinte cambios cuando hablan conmigo es impresionante, las pueden estar prepotiando a las chicas, que salgo yo y les digo ay me quieres contar que está pasando yo soy la dueña, ahora lo resolvemos y ahí me dicen no pasó nada, pero mira el arito tiene rosita acá y bueno ahí les digo no te preocupes ahora saco otro y te lo cambiamos, todo bien, y chau problema. Entonces por eso es que a mí me gusta estar en todo eso, porque para mí no hay nada peor que un cliente se vaya de acá enojado, eso no lo tolero, no lo puedo asimilar, me estresa y me pone muy mal digamos.

Hace poco una chica en twitter había puesto: "Denme like y la escracho a la de O..." y ahí me lo manda una amiga mía porque su perfil era privado y me dice mira no sé qué onda pero mira esto. Y ahí dije ay me quieren escrachar que pasa o que pasó, ahí nomás me puse a buscar el nombre de quien era, y me doy con la sorpresa que le habían contestado rarísimo que tengas problema con ella porque nosotras nunca en la vida tuvimos problemas, conta que paso que no te

creemos. Entonces bueno le escribo a la chica y le digo mira leí que pusiste esto, no sé qué pasó, quieres que hablemos algo, que resolvamos algo. Y ahí me responde ay no era para joder, y yo era llorando en mi habitación, era como bueno consíganme el número de la chica para saber que paso, me afecta muchísimo, el tema de los clientes, me pone mal. Yo me quedo pensando en si los clientes están satisfechos, para mi esa es la base de que tu negocio vaya bien. Y el cliente se va bien por las tres cosas que te dije antes atención, calidad y precio. Entonces si el cliente se va mal y después se sienta en una mesa y dice no la verdad que a la de O... no le compro más porque la verdad que el reloj que le compre no le anduvo más la pila al tercer día, no no me gusta. Por suerte no me pasa, lo máximo es que no sé se le salga el palito al aro que puede pasar. A veces dicen que tus aros son una mierda no sé qué y son los mismos aros que en todos lados porque son los que hacen en china (Risas) pero bueno siempre trato de darle una solución al cliente pero es con lo que más me estreso con el tema de los clientes, no me gusta que un cliente se vaya insatisfecho o que se vaya mal y tenga algo de lo que quejarse. Tuve que cambiar muchas reglas a raíz de esto porque no sé venia alguien y me decía pero porque son quince días para el cambio, bueno cambio y te pongo treinta días para que nadie más se queje de eso, listo no hay más quejas, antes solo había cambio de determinados productos, ahora son todos y bueno si no me lo cambian a mi es perdida mía, ahora se te rompió un aro de china, te cambio el aro de china no pasa nada, a su vez mucho del reglamento que yo tenía lo fui cambiando para la satisfacción del cliente. Una vez cambie todo los precios del local porque un cliente había dicho que el precio en tarjeta era mucha la diferencia del 25% entre el precio de efectivo y tarjeta, entonces agarre y cambie todos los precios con una diferencia del 15%. Presto mucha atención a las críticas constructivas del cliente, escucho mucho a los clientes.

V: Y en relación a las redes sociales, ¿estas pendiente a los comentarios que hacen sobre el negocio?

L: Sí re, lo de Instagram prefiero responder yo, porque las quejas o todo lo que tienen para decirme llega por ahí, entonces por eso yo también estoy pendiente de eso para que nadie pueda llegar a pilotearme, no sé qué las chicas la atendieron mal y le respondieron mil disculpas y yo no me entere, ¿entendes?,

yo estoy pendiente, yo respondo, y me quedo tranquila cuando sé que el cliente también está tranquilo.

V: En cuanto a la renovación de mercadería, de estar constantemente buscando nuevos productos, ¿presenta dificultad?

L: No es algo que me cueste porque estoy todo el tiempo viendo las tendencias, que es lo que se usa, y además por eso también viajo tanto, yo voy, me paro frente al proveedor y vos decís por ejemplo “que lindos los guantes de red” pero yo me paro frente a él y le pregunto qué es lo que están llevando más, que sea como el boom y me dice los guantes de red, a mí no me gustaban, pero le digo bueno me llevo diez, veinte, a salta para ver cómo me va y se vendieron todos, por suerte la gente de acá siempre dice que lo último que salió o lo que se usa esta en O... entonces como que también trato de escuchar que es lo que me piden, ahora me están pidiendo mucho unas cintas que puedes ponerlas de muchas formas como corpiños. Entonces vino la primer clienta y nos preguntó por esas y no nosotras ni idea que eran y ahí la que atiende me dice que es lo que están pidiendo y yo cuando voy a comprar las cosas me acuerdo que es lo que me piden. Después tengo lista de espera de las cosas que piden. Para navidad tenes que tener stock de todo.

TERCER ENCUENTRO

En esta ocasión la entrevista fue pactada para realizarse en una cafetería del centro de la ciudad. Una vez que la participante llegó al lugar comenzó la entrevista.

V: ¿Cómo estuvo el local estos días?

L: Bien, como siempre, siempre hay cosas que tenes que prestar atención o estar haciendo. Pero todo funciona. Cansada también y eso que es lunes

V: ¿Cómo te sentís con el emprendimiento en sí?

Primero que orgullosa, porque lo hice de cero, sin la ayuda de nadie ni de nada, me siento muy bien, me da mucha alegría y satisfacción ver que a la gente le gusta lo que hago, que le gusta lo que elijo, que les guste venir acá, es muy

satisfactorio, y va más allá de lo económico, es lo que me gusta hacer, lo que elijo en mi vida, y lo elijo día a día.

V: ¿Cuáles son tus expectativas en cuanto a tu emprendimiento?

L: Bueno ahí está mi problema más grande que es que si fuera por mí yo tendría un O... en cada provincia, la oferta la tengo y la oportunidad también, pero yo no tengo ganas de estresarme, si yo vivo con mi cabeza al 100% teniendo un negocio, imagínate si tengo más, ni siquiera quiero abrir otro en zona sur o zona centro porque no quiero más problemas. Entonces digo estoy explotando al 100% lo que tengo ahora, entonces digo el día que me canse, o que ya este todo perfecto recién ahí abro otro y le dedico el 100% al otro, mientras tanto que mi bebe O, me siga demandando mi 100% voy a estar acá, y voy a estar tranquila, porque acá yo trato de estar pendiente y que no se me escape nada. Porque si no estar pensando si en el otro local te están robando, que qué está pasando, tener que control, que llevar la mercadería, que dividirla para los dos locales, es mucho para mí ahora, si lo podría hacer pero no lo haría porque no quiero más problemas, no quiero más estrés para mí. De los doce meses del año, ocho me la paso con un tik en el ojo de nervios, y después me relajo, por eso me trato de ir tanto de vacaciones porque ahí es el único lugar donde no me titila el ojo (risas), pero si por suerte igual tengo la posibilidad de en esos momentos de relajarme, es mi escape, así sea buenos aires, el lugar donde sea para poder relajarme. Cada vez que puedo me hago mi escapada porque es el único momento donde me relajo. Imagínate que soy tan adicta que me mude al lado del local, vivo al lado, en los departamentos, entonces cualquier cosa estoy acá al lado, imagínate que vienen cajas a las 3 de la tarde, y me vengo yo.

Antes vivía en tres cerritos, pero ahora literalmente estoy al lado, me gusta, significa muchas cosas, ahí me relaje un toque de decir pasa algo y estoy al lado, ahí me relaje un poco, pasa algo y yo estoy ahí. Creo que estoy mejor desde que me mude.

Antes me pasaba que estaba más alerta porque estaba un poco más lejos. Igualmente me ayudó mucho darles los recursos a las chicas para que ellas también puedan solucionar problemas. Esto de capacitarlas a las chicas lo hice

para poder delegar un poco más, me costaba mucho. Era como que, yo saco las fotos, yo subo las historias, yo respondo wpp, yo respondo Instagram, yo hago todo, estar en todo, pero bueno ahí dije empecemos a dividirnos las tareas, me costó mucho, pero descubrí que las demás personas pueden hacerlo también.

V: ¿Tenes competidores en el mercado?

L: Hoy en día no. En el momento en el que inicie si tenía competencia, creo que estábamos muy a la par, en cuanto a los productos, a los precios y yo por ahí veía que sacaba productos parecidos a los míos, pero después se fue disolviendo con el tiempo y hoy en día no me representa nada. O sea hasta incluso me acuerdo que en el momento de competir intentaba tirar los precios más abajo y yo hoy se los tiro abajo por comprar en otras cantidades, por los descuentos, yo creo que hoy me doy cuenta que le gano, y la gente me dice que prefiere venir acá por X o por Y, que ya no seríamos competencia.

V: ¿En su momento te estresaba esa cuestión?

L: Sí, yo me fijaba mucho en que era lo que ella hacía, porque era todo lo que yo hacía, entonces era ¿posta me vas a copiar? Después si me ayudó mucho a su vez porque ella sacaba un lindo pakagin, y yo decía el mío es feo, lo tengo que cambiar, bolsas, y las cambiaba. Si hubieron pequeñas cuestiones que nos hicieron impulsarnos entre las dos, y hoy en día lo reconocemos, tenemos hoy en día estilos muy marcados, ella uno yo tengo otro, yo trato de abarcar más rubros, ella es más específica, ella se va mas por el maquillaje y yo no. Hoy en día te puedo decir que me llevo de diez con ella, nos deseamos lo mejor, ya no somos competencias y sé que nos ayudamos mutuamente para crecer las dos.

V: ¿Qué redes sociales usas?

L: Tenemos Instagram, Facebook que no lo uso en realidad se sube lo mismo que en Instagram, pero bueno quedo obsoleto pobre, pero como red social es único, probé con Tik Tok, pero no, es una red social muy fuerte que te puede hacer viral al toque, o sea si les gustan tus productos, yo la veo a una amiga que tenía cero seguidores y ahora con Tik Tok concreta ventas, entonces

digo, es una herramienta pero la verdad no tengo tiempo, debería contratar a una persona que haga videos.

V: ¿Reels haces?

L: No, yo sé que debería hacerlos porque cualquiera de marketing te diría que tenes que hacer, yo no. Claramente va a servir, pero no puedo hacerlo, no tengo tiempo. Mi vida ahora es sacar fotos, subir a historias, cargar los productos a la tienda online, cargar sistema, no puedo agregar nada ahora.

V: Y antes las situaciones que te estresan ¿qué emoción sentís?

L: Frustración totalmente. Y es como que te sentís desbordada, me siento como fracasada. Digo ¿por qué no podes hacer algo?, y ahí es donde me estreso, y me cargo con eso de decir por qué no podes hacerlo y ese es mi principal estrés. Hasta que lo resuelvo.

V: ¿Crees que todas estas dificultades que me contaste que atravesaste en lo largo de tu emprender llevo a un aprendizaje?

L: Si, 100% volvería a pasar todo por lo que pase, hasta por los errores que pasé, porque me dejaron algo positivo y algo bueno, todo te sirve, mientras más palos más creces.

V: ¿Quieres agregar algo?

L: Nada que siempre hay soluciones y siempre va a ser depende en el momento en el que tu emprendimiento se encuentre. Yo cuando tenía el showroom no podía pensar en el descuento que me van a hacer los proveedores, ni si me sirve que me manden fotos desde china para ver que voy a comprar, vos cuando sos chiquito son otras cosas. De acuerdo a la etapa en la que estas, es el estrés que va a ir pasando y va a ser necesario porque después se vienen otro peor, o diferente. Para mi es depende el rubro también los problemas que te van a surgir, por ejemplo si es rubro comida, que se te vengzan los productos, que no te compren la comida que cocinaste y no sabes qué hacer con eso. Depende del rubro, todos van aprendiendo cuando se la mandan, por ejemplo te quedaste con veinte tortas, bueno y hay que mutar porque el principal estrés por los que la mayoría se frustran y abandonan es cuando no hay ventas y no ven

plata y yo no vi plata por un año y medio, porque invertía todo lo que entraba, tampoco tenía la necesidad, no desde ese lugar porque si no no hay manera de llegar. Si te pones a ver todos los emprendedores que tuvieron éxito, no buscaron eso, pusieron pecho a la bala, no busques la plata antes de tiempo, no bajar los brazos en ese momento, o te vas a dedicar sabiendo todo lo que se te viene o no lo hagas. Ese es el primer error y es lo que más hincapié hago no frustrarse en ese momento en el que no se ven ventas. Tienes que hacer siempre algo que te guste, porque si te vas a dedicar a hacer velitas y no te gusta hacer velitas, no.

Entonces nada los estrés van a depender del momento del emprendimiento y de los problemas que te van surgiendo. Al principio te vas a estresar no sé porque se te rompió la bolsita, y ahora no sé yo me estreso si viene una caja de 9000 bolsas manchadas, ¿entendes? Va a ser depende el momento, pero a su vez dependiendo el momento, la etapa también vas a tener más espalda para soportar eso. Al principio es todo a pulmón, después lo vas remando.

Es lógico que te estreses, pero buscar la vuelta, la solución, pero si no te frustras y abandonas, entonces no te va servir, te va a pasar un montón de veces pero respirar y decir bueno como lo soluciono, ponerle el pecho y buscar soluciones y también ir previendo cosas que te pueden llegar a pasar. Por ejemplo con lo de Navidad, decir para que me voy a estresar en Diciembre, entonces bueno empiezo desde Agosto para preparar las cosas de Diciembre para que no me pase. Primero te vas a dar el golpe y después aprendes y vas a estar preparada. Trato de solucionar el problema de base y aprender. No hay que tener miedo a los cambios y a las cosas que se van presentando. Por ejemplo yo tenía miedo de contratar un contador, tenía miedo de ser responsable inscripta, tenía miedo de contratar gente, de que caiga la municipalidad, miedos muchos, pero mientras vos tengas todo en regla y te puedas ir a dormir tranquila, eso es lo mejor que puedes hacer, tratar de informarse antes de tiempo para que no te des un choque contra la pared.

V: ¿Cómo te sentiste con la entrevista?

L: Bien me encanto, me encanta charlar de estas cosas, es como que removes cosas del pasado, los inicios.

Entrevista B

Edad: 28 años

Sexo: femenino

Estudios Cursados: Hasta quinto año de comunicación social, le falta la tesis

Fecha: 16/11/ 22- 23/11/22- 29/11/22

PRIMER ENCUENTRO

El primer encuentro con esta participante fue coordinado por wpp. Se llegó a ella a través de una difusión en redes sociales. Se pautó un lugar de encuentro para realizar la entrevista. Fue en una casa de té, donde era un clima cómodo para poder llevarla a cabo.

Primero se llevó a cabo una introducción y presentación. Luego se evacuó dudas sobre la investigación, objetivos, lo que se pretendía obtener en la misma. A partir de ahí se presentó el consentimiento informado y se prosiguió a firmarlo.

V: Contame un poco sobre tu emprendimiento

B: Mi emprendimiento consiste en brindar servicios de uñas, esmaltado semi permanente, kaping y esculpidas, hago manos y pies, me manejo por turnos, trabajo de lunes a viernes de 9 am a 16 hs aprox., y los sábados trato de trabajar solo hasta el mediodía o las tres de la tarde.

V: ¿Cómo empezó el emprendimiento?

B: Mi emprendimiento empezó, hace casi cinco años, una chica nos hizo las uñas a mí y a mi tía, en realidad mi tía dijo, va a venir una chica a hacernos las uñas si quieren vengan así nos hace a todas, entonces les hizo a mi mama a mi tía a mi abuela, a todas (Risas), nos hizo semipermanentes, que nadie tenía idea de que era en ese momento, yo me acuerdo que me hice un rojo horrible, encima me acuerdo que me lo arranque (risas). Pero claro, yo vi que la chica en cuatro horas, se llevó una cantidad de plata, no me acuerdo ahora cuanto habrá sido, pero lo vi como plata rápida, porque yo dije si en tres, cuatro horas se llevó

esta cantidad de plata, es buena, yo no pensé si sería prolija o no, si sería lo mío o no. Yo lo vi como un buen ingreso digamos.

Y bueno hice un curso muy básico, fue de un día, cuatro horas, y al mes de que lo hice recién me compre algunas cosas, empecé practicando con mi familia y después recién empecé yendo a domicilio semi permanente, que es el esmaltado más básico, seca en la cabina igualmente y durante entre 15 a 20 días.

Después empecé a hacer a domicilio, ponía todo en una valija y hacia a domicilio y después una amiga me mando un flyer de una chica que buscaba manicura y me mande, le mande un mail, me hicieron una entrevista y quede. Ahí trabaje un año y medio más o menos y me fui porque me pagaba un sueldo y era poco, yo ya vivía sola y no me alcanzaba la plata la verdad, y antes de irme me postule para otro trabajo que también era para hacer uñas, la chica me dijo que arregle mis cosas con mi otro trabajo y vaya, renuncie y me fui a trabajar al otro salón, que era mucho más prestigioso o tenía más nombre que en el que yo trabajaba, era como el más top de todos, y bueno ahí trabaje casi dos años, nos pagaban por comisión así que la plata me alcanzaba mucho mejor, si bien la comisión era poca, ella al cobrar tan caro no era poca la plata que nos daba, yo estaba chocha la verdad, aprendí un montón y la pase muy bien. Me fui porque me vi trabajando 24 hs, no hacía nada.

V: ¿Y cómo te sentías trabajando tanto tiempo?

B: Yo estaba acostumbrada, iba y venía, el tema era que yo vivía a cuatro cuadras del salón entonces trabaje un tiempo, nos agarró la pandemia y yo al vivir tan cerca iba igual a trabajar, si bien un mes nomas estuvimos paradas sin hacer nada, después ella empezó a dejarnos ir bajo poncho, era su hermana otra y yo, podíamos atender a una sola clienta, estaba el salón solo para ella, se iba y venía otra y así, igualmente eso me salvo porque yo no tenía un mango, cuando empezó la pandemia, ese mes, ella no nos dio nada, lo bueno fue que por ejemplo a mí el de la inmobiliaria me perdono ese mes, porque todos estábamos en la misma, pero bueno fue ese tiempo y después se volvió normal las clientes querían ir todo.

V: ¿Y cómo se dio que vos decidias poner tu emprendimiento propio y dejar de trabajar ahí?

B: Yo ya venía pensando en irme y como que no tenía tiempo para nada, me costaba mucho que en el primer salón que yo trabaje, los sábados solo estábamos hasta el mediodía y acá en el segundo los sábados eran todo el día y yo prácticamente no tenía fin de semana, muchos sábados yo no podía hacer cosas a la tarde porque tenía que trabajar. Una de las cuestiones que también me lleva a plantearme todo esto, es que en enero muere un amigo mío, Marito, y para poder ir a verlo cuando estaba internado antes que muera, se organizaban en grupos para las visitas, y yo siempre que quería ir no iba porque tenía que trabajar, hasta que murió. Y yo sentí que fue muy doloroso para mí no haber ido y que estaba viviendo para trabajar nomas, y bueno ese día avise que iba a trabajar lo que quedaba del mes y me iba. Fue muy difícil porque si bien la gran mayoría de mi familia me apoyo una banda, también se sembraban dudas y era arriesgarme a que no me vaya bien y que iba a hacer para sobrevivir.

V: ¿Esto que te generaba?

B: Duda, mucha duda, yo no sabía si estaba haciendo bien o no, estaba decidida a hacerlo pero sentía miedo, miedo a no llegar, a que de repente no tenga las clientas que necesite para pagar el alquiler, era lo que más me preocupaba.

Y bueno me fui igual, al principio me costó un poco, en el Salón donde yo estaba trabajando antes la clienta podía elegir con quien quería atenderse, entonces yo les avise a las clientas que siempre pedían por mí que eran unas cuentas, no les dije a todas, les dije a las que más confianza tenía, si muchas otras me buscaron y me encontraron por las redes sociales.

Y bueno al principio me costó un poco, porque no tenía la cantidad de clientas que yo quería, tenía muchos días libres, mi mejor publicidad fue el boca a boca, y así, una le fue contando y así me fui haciendo clientas.

SEGUNDO ENCUENTRO

El segundo encuentro esta vez se realizó en el departamento de la emprendedora. El local de manicura está ubicado en su propio departamento. Al ser ahí se pudo conocer el lugar de trabajo, como era el ambiente de trabajo de la misma. Se prosiguió con la entrevista en el living porque era más distendido.

V: ¿Y cómo sería un día de trabajo tuyo?

B: Empiezo a las nueve de la mañana hago, tres turnos a la mañana, dejo una hora para almorzar, cuando puedo y ahí arranco a las 2 de nuevo y hago entre tres y cuatro clientas más y termino en temporada alta, tipo 8 de la noche, pero lo ideal sería terminar a las 6 de la tarde.

V: ¿Identificas algún estresor en tu día a día?

B: La impuntualidad de mis clientas, que me quieran manejar el tiempo. Por ejemplo me cruce con una clienta que vino igual, no es que yo me crea superior, pero soy muy buena en lo que hago, pero te puedo decir que el 90% de mis clientas volvieron por más que me mude y puse el emprendimiento lejos, en ese momento muchas dejaron de ir y hoy te puedo decir que volvieron, y hay algunas que se resistían porque vivían no sé en Grand Bourd y decían que les quedaba súper lejos y terminaron volviendo porque las otras no les duraban las uñas o no les daban el servicio que yo les daba, entonces por más que me cruce con cualquiera, si realmente posta quieren que les haga, vuelven igual.

Me paso el otro día con un cliente que me falló varias veces, me cancela el turno. Primero te cuento esto, todas mis clientas cuando empiezan a venir les pido una seña si no las conozco, los dos primeros turnos, y después si no me fallo, es puntual, listo, pasa a la lista blanca le digo yo, esta es que no le pido más seña y le doy turno para cuando ella quiera, si ella sale a las seis de la tarde cuando sale de trabajar y yo no trabajo a esa hora, igual se lo doy al turno porque es una clienta fiel, ahora si es de venir siempre pero de repente me cancelo el turno sobre la hora y lo perdí, se durmió, se olvidó pasas a la lista negra, en esta lista si o si te voy a pedir seña aunque te conozca, y te voy a dar el turno que yo tenga no cuando vos quieras, y si tengo para acá a tres semanas lo tomas o lo

dejas, no te voy a hacer un espacio como lo haría con otras clientas que si o si necesita se lo doy igual.

Bueno ahora sí a esta clienta yo ya no le pedía seña, estaba en la lista blanca, y me venía cancelando un día antes, pero bueno lo podía reacomodar, pero me venía cancelando, hasta que un día me dice como a las doce de la noche que al día siguiente no podía venir a las nueve de la mañana, porque el ministerio de no sé dónde, ella trabaja en el gobierno, le había asignado no sé qué cosa, y en su trabajo si le designan algo tiene que decir que si no sé qué cosa. Listo bueno, me fui ese día al gimnasio más tarde, y nada, cuando vuelvo tenía un mensaje de ella que decía estoy abajo, tipo nueve menos diez, ya había pasado tiempo y ya se había ido, y yo le respondí, mira yo no estaba, me habías cancelado anoche, pensé que no ibas a venir, te viniste igual sin avisarme así que bueno le di otro turno, para un viernes, después se dio que justo ese fin de semana me surgió la posibilidad de hacer un retiro espiritual, yo dije si, y empecé a mover todos los horarios para poder ir. Soy esclava del trabajo pero gracias a Dios cuando hay algo que es importante para mí por ejemplo eso, puedo reorganizar los horarios para poder ir. No es que dije no, tengo que trabajar el sábado. Yo en algunas ocasiones soy consciente que el servicio que yo doy, no es una necesidad, es un gusto, entonces si no te hago las uñas el sábado y te las hago el lunes no pasa nada. Entonces bueno le cancelo el turno a esta clienta y la pase para otro día, muy enojada ella me acepto el turno que le di, y ahí fue que ella me dijo que por favor no le falle, que ella me había recomendado con un montón de sus amigas, que no sé, me dijo cosas que me molestaron mucho, porque si vamos al hecho de que no le estaba fallando, le cambie con mucha anticipación el turno y si la iba a atender igual, solo que le dije esto no funciona así vos me cancelas porque me puso el otro día fui igual al turno y no me atendiste y no es que no la atendí porque no quise, no la atendí porque ella me había cancelado, entonces por eso no estaba y esas cosas me estresan, me estresan porque creen, me dio la sensación que su trabajo es superior que el mío entonces su tiempo vale más que el mío, y si ella quiere venir ahora aunque me haya cancelado yo tengo que estar disponible, eso me estreso mucho y llegue al punto de decirle si es muy lejos el turno que te di, yo tengo un montón de amigas que hacen uñas, te paso el número, que te atienda otra, hasta te devuelvo la seña, deseaba que me diga que si porque no la quiero atender más,

son muy pocas las clientas que no quiero atender y atiendo igual, gracias a Dios todas las clientas que atiendo me caen bien, y si sé que son jodidas que se yo bueno tengo mucha paciencia, son muy pocas que me pasa uy viene esta clienta, son muy pocas, y ahora me pasa con esta porque se me cruza, nosotras nos llevábamos muy bien, no me gusto que me diga todo eso de te recomendé, fui igual la verdad gracias pero no necesito que me recomiendes, eso también, es una clienta más, una menos no me va a hacer nada. Estas cuestiones me estresan mucho y que me fallen o me cancelen sobre la hora también, porque es plata perdida.

V: ¿Crees que es lo que más te estresa eso?

B: No porque mis clientas me conocen y ninguna llega tarde, o tratan, saben que espero diez, quince minutos, saben que a las y diez mando mensaje si vienen y hasta las y cuarto espero, en realidad puedo esperar hasta las y media pero me parece una banda esperar media hora. El otro día una clienta se demoró una hora y me tocó la puerta, y le dije mil disculpas pero no te voy a atender, el turno era hace una hora y me decía pero es un diseño tranquilo y yo no perdón pero no. Y me pregunto y cuando me podes dar y le dije de acá a dos semanas porque era el próximo turno libre que tenía, y le dije y te voy a pedir que me lo dejes señalado. Obviamente que el próximo turno vino hasta diez minutos antes de lo que era porque no lo quería perder.

V: ¿Y en relación a la agenda de horarios?

B: Algunas veces me paso, no muchas, de dar dos turnos a la misma hora, y en ese momento siento que se me paraliza el corazón y me quiero morir, así tal cual, me pone nerviosa, me siento en aprietos, si se cómo afrontarlo pero si es estrés, me pasó que vengan dos clientas y fue porque no agende a una, o poner a la clienta para mañana y que venía hoy, por eso ahora estoy tratando, si entras a mi wpp ahora tengo un montón de mensajes sin responder y trato que llegue a la noche y cuando tengo un rato libre agarro el teléfono y empiezo a responder ahí, no agarro el celular mientras estoy trabajando porque pasan estas cosas, digo si sí y no agendo y después pasan estas cosas.

V: ¿Y con el tema de los mensajes sentís estrés?

B: Con lo de responder a cualquier hora no respondo, si son las doce de la noche y me escriben no respondo, respondo como mucho hasta las ocho de la noche como mucho, pero parece lo normal, después es como que está cerrado el lugar y el celular también, el mensaje puede estar hasta dos días ahí, la que quiere, esto sí me pasa, que la atiende esperará que le responda, no me importa, la verdad que gracias a Dios no me falte nunca el trabajo pero no me desespero diciendo ay ya te respondo porque no te quiero perder, no, si vos quieres que yo te atiende, espera, paciencia, en algún momento te voy a responder. No va a pasar una semana sin que te responda, máximo como mucho uno o dos días.

Me paso el otro día que una chica me pidió turno para diciembre, que es la época más fuerte para mí, desde octubre en realidad, y bueno en diciembre hay muchas cenas de egresados y me piden con mucha anticipación, es mucha boca a boca porque tengo muy poca clientas adolescentes por ejemplo, pero no sé de donde me sacaran. Bueno me paso con una que me chateo y me pidió turno para el 20 de diciembre y le respondí al día siguiente y le digo si tengo estos horarios, y me dice ya conseguí gracias, y le dije bueno listo de una, no me mueve un pelo esto.

V: ¿Y tener tantos mensajes sin responder?

B: Eso si me estresa (risas) porque yo lo quiero tener vacío pero bueno no hago nada para tenerlo así. Pero bueno ahora tengo muchos mensajes pero ya los responderé mañana. Me estreso porque me gustaría que este vacío porque me sentiría más responsable tal vez, o atenta pero bueno soy la que hace todo community manager, la que recibe la gente, la que hace las uñas, no puedo hacer todo a la vez.

V: y esto que me contas de que tenes varias funciones, ¿Qué te genera?

B: Esto si me genera estrés, es más por ejemplo le pedí a amigas mías mientras les estaba haciendo las uñas del pie que me respondan los mensajes, o mi mamá me viene a visitar y le digo por favor respóndeme unos mensajitos. Si yo pudiera no tener celular no lo tendría, me estresa, me gustaría solo ser la que hace las uñas.

V: Y con el tema de las redes sociales, ¿vos te encargas de todo?

B: Si yo saco las fotos también, eso sí me gusta, ponerle la marca, arreglarlas, pero me estresa no poder subirlas al momento en que las hago y que sean las nueve, diez de la noche y recién subir todas las fotos de una las seis siete uñas que hice, me gustaría ir subiéndolas de a una, de a poco durante el día, porque sé que hay horarios en los que más gente está activa en las redes sociales pero bueno como te dije no puedo con todo. Y me gusta hacerlo bien, es a lo que más le dedico después de hacer uñas y trato de tener tiempo de arreglar cada foto, ver cual subir cual no entonces no lo podría hacer durante el día. No me gustaría que alguien lo haga porque si me gusta como lo hago yo pero bueno eso de subirlas más distribuidas en el día y en el momento si me gustaría. Terminar con una clienta y subirlo, y así.

V: ¿Que exigencias crees que tenes en tu trabajo?

B: Prolijidad primero que nada, soy muy obsesiva, necesito que el diseño esté prolijo, lo entienden muy pocas personas porque yo, una vez me paso que una clienta quería un babyboomer que es el degrade que va de blanco, por lo general y baja hasta el color piel, quería que sea rosa y el otro color también rosa, y le rezaba a Dios que el degrade quede bien y que se note que es degrade, para mi quedaron horribles las uñas, me daba vergüenza, no quería que diga que yo se las había hecho, y ellas las miro y dijo “espectaculares, me encantan” y yo decía, eran las ocho de la noche, ojala que mañana piense lo mismo, ojala que mañana no me mande un mensaje y me diga che están horribles y se las mostré a mi mamá y me dijo ay sos muy exigente, están hermosas. Si tengo mucho auto exigencia y quiero que queden perfectas. Y esto a veces me lleva a presionarme de más y estresarme.

Hoy me paso, una clienta quería un diseño que era una francesa, que tenía unos globos, unos puntos adentro y unos pétalos, una chinada, entonces claro, al ser francesa redonda y encima al tener esos globos en los que adentro iban los puntos, no era recta para que los tres globos queden iguales, yo soy desestructurada con los diseños pero hay algunas cosas en lo que tengo que serlo, entonces tengo muchas clientas que me dicen no pasa nada si no quedaron iguales, si te saliste, ponele no sé si de los tres globitos el del medio era más grande. Pero no, para mi tienen que estar iguales, la primer uña la debo haber borrado como cinco veces hasta que para mí quedo igual, esto si me

estresa, porque digo por qué no me sale a la primera, pero yo al ser tan exigente, ahora que lo pienso, yo las hago exigentes a mis clientas, ponele en el dedo chiquito cuando puse los dos puntitos, puse mucha pintura, entonces hice los dos puntos se unieron, quedo como un ocho relleno, se unieron, no quedaron separados, entonces cuando se secó ella me dijo mira quedó así. Y yo sé que si yo no hubiera borrado cinco veces para que quede perfecto ella capaz ni me hubiera dicho, se hubiera conformado con eso, pero como yo siempre se las dejó tal cual la foto que me trajo, me lo va a decir, entonces yo me fije, le dije tenes razón, pase la lima y lo volví a hacer, si me exijo mucho, si puede ser igual a la foto que me traen o mejor, si me estresa ser tan autoexigente.

Otra de las cuestiones que me exijo una banda es en el tiempo, juego mucho con el tiempo, porque sé que en una hora y media te hice unas uñas, sea kaping, sea esculpida, lo que sea, y casi siempre trato de dar turnos cada dos horas, por las dudas, por si quieren diseño no sé, en todas las uñas, o lo que me lleva mucho tiempo también es cuando tienen muchos colores, porque tengo que hacer un color, secar, otro color, secar, y así, eso me lleva unos minutos más. Entonces a veces juego con el tiempo y doy turnos cada una hora y media y ahí agárrate si quiere todas las uñas diseñadas, o si llego tarde quince minutos, eso sí me pasa. Y esta semana me paso por ejemplo sentí que me tarde ochenta años en hacer unas uñas, yo hablo mucho con mis clientas, me encanta charlar, depende con cuales igual, pero con la mayoría si charlo mucho, si bien ya lo tengo mecanizado porque yo voy charlando y haciendo a veces charlamos tanto, que yo siento que me demore un año, eso me paso ayer con una clienta, que es peluquera, entonces nos pusimos a charlar e hicimos catarsis de clientas, o de los mensajes y sentí que me demore mucho pero me demore una hora y media, y con ella me paso de estar mirando el celular para ver el tiempo y que hora era y eso no me pasa mucho, casi nunca, últimamente estoy confiada.

Pero si me paso de estresarme por decir ya llega la otra, sabes que me pasa por ejemplo que la cliente llega tarde y quiere hacerse esculpidas, que demoran más, y yo nunca les digo que no y yo nunca les puedo decir que no a las clientas, aunque estén en la lista negra (risas). Bueno era para kaping y llego quince minutos tarde y cuando llego me dijo que quería esculpidas, y tenía una hora. Hoy me paso con una clienta nueva, llego tarde, le dije te espero hasta las

y cuarto, y doce llego (Risas), bueno le abrí, y me dice me saque todas las uñas así que necesito que me hagas esculpidas, y yo tenía otra clienta dentro de poco. Y me asuste, la verdad. Me falta confianza, dije no sé si voy a llegar, pero le dije bueno está bien. Eso sí me estresó, o sea dije que sí, pero por dentro no sabía si iba a llegar por esta falta de confianza. Me paso a veces que digo bueno, esta clienta es fiel, valiosa, que hago, atraso el turno que le sigue, le pido si puede venir quince minutos después por las dudas, igual atraso al pedo porque termino llegando a terminarlas a horario, entonces al pedo la atrase. Eso me pasa casi siempre, muy pocas veces me pasa de atrasar y decir ay qué suerte que le cambie el horario.

El fin de semana pasado me pasó que vino una mamá, con sus dos hijas y no sabía si iba a llegar, y atrasé a la que seguía y termine a tiempo. Y los sábados yo quiero terminar lo antes posible, últimamente me pasa que no veo las horas que llegue el sábado, para no trabajar más.

V: ¿Qué es lo que te lleva a no querer trabajar más y que llegue el sábado?

B: No hago otra cosa que trabajar, yo solo quiero para para no hacer nada, no sé, a veces me pasa que no quiero que vengan, digo ay ojala se haya olvidado, dormido, pero yo no soy así.

V: ¿Y por qué crees que ahora si te pones así?

B: y porque no quiero hacer nada no sé, tendría que pensarlo un poco más pero es contradictorio además, porque yo doy más turnos, porque es más plata para mí. Entonces a veces cuando pienso que ojala que no vengan, digo necesito esa plata. A veces no me importa y lo pienso igual y a veces digo no, ojala que sí vengan. Creo que es porque estoy cansada de trabajar. Creo que es porque estoy cansada de trabajar todo el día. El otro día justo le decía a mi psicólogo que me gustaría recibirme, me faltan solo dos materias y la tesis para recibirme de comunicadora social, y yo quisiera terminarlo para mí, también lo haría para que dejen de preguntarme y también porque no sé, mandaría un curriculum a alguna empresa de la china y me dedicaría a otra cosa, no tendría problema en sentarme frente a una computadora. Dejar de hacer uñas y sentarme frente a la compu, a veces siento que las personas me saturan,

entonces mi mamá no entiende como a veces ella llega a mi casa y yo estoy callada con la tele apagada, sentada en el sillón haciendo nada porque necesito silencio. Y creo que es porque también en mi trabajo, a veces me saturó, llega un momento que no quiero escuchar nada, son muchas clientas por día y luego así a la noche. Si bien todas me cuentan se podría decir sus problemas, eso no me molesta para nada, al contrario, yo me siento importante, si bien sé que es porque se da la situación y porque charlamos porque se están haciendo las uñas, pero tengo clientas que desde que empecé las tengo y me cuentan cosas bonitas, me hacen sentir importante porque confían en mí. Entonces no me molesta que me cuenten sus problemas porque yo no me involucro, no me afectan a mí, escucho y si me dan lugar opino y si rezo mucho por ellas pero no me afectan. Es el sonido lo que me estresa, el ruido yo no quiero tener más ruido alrededor, me falta una clienta y últimamente eso si me está pesando mucho y a mí nunca me pesaba es como me encanta hacer lo que hago, me divierto mucho. Entonces era tengo una cliente más y era buenísimo, eso siempre, y ahora me pasa que ya quiero terminar, no quiero que haya ruido ya cuando me queda la última, quiero estar sola en mi casa.

V: ¿Y hay otra cuestión externa o del ambiente donde trabajas que te provoque esto?

B: Si puede ser, el estar mucho tiempo sentada. Va hay algo que si me estresa mucho y es que mis clientas no relajen las manos, no pasa nada que de vez en cuando estén duras, entiendo que no pueda relajar las manos pero a mí me pasa que al agarrar con el pulgar y con el índice como pinza y la clienta pone duro yo hago mucha fuerza para moverle los dedos y después me duele toda esta parte, es como si fuera tendinitis, y hace como dos semanas me duele mucho el dedo pulgar, sería como el hueso, hago tanta presión con los dedos, que si me duelen mucho. Antes cuando trabajaba en el local de A... me dolía mucho la espalda, yo creo que era psicológico, ahora nunca me duele la espalda, antes no me daba más el cuerpo, más cuando trabajaba para alguien, pero ahora me duelen las manos, los dedos, los tendones pero la espalda ya no me duele.

Después con la vista me pasa que a última hora ya quiero cerrar los ojos, es mucha concentración, pero poco, ahora uso lentes todos el tiempo entonces me ayuda a fijar la vista.

TERCER ENCUESTRO

El tercer encuentro se llevó a cabo nuevamente en su departamento, en donde está también el servicio de uñas. Antes de empezar se preguntó a la participante sobre cómo estaba viviendo la entrevista, si se sentía cómoda entre otras cuestiones.

V: ¿Cómo estuvo tu día hoy?

B: Bien, recién vuelvo de comprar unas cosas que necesitaba para las uñas. Me había quedado sin algunas cosas así que tuve que ir a reponer.

V: ¿En relación a los proveedores, donde conseguís tus materiales de trabajo, los insumos, en algún momento resulto estresante para vos?

B: Si, hubo una situación particular que me estreso mucho, fue la última suba del dólar, los geles que yo uso los hace un laboratorio, y hay una chica acá que es distribuidora de este laboratorio, y no sé lo subió casi mil pesos, yo le pedí uno solo. Me lo cobro carísimo, y a la tarde, vi que lo había puesto de oferta, entonces si me estreso, me puso re mal porque sentía que me vio la cara, que le costaba decirme que a la tarde lo iba a poner en oferta y promo no me compres ahora. En ese momento, le compre veinte, y gracias a Dios tengo hasta ahora, porque dije no me va a agarrar mas esta situación y ahora trato de stockearme siempre. Después con el tema de los colores de los esmaltes, no me estresa para nada, porque si no tengo el color que la clienta quiere, mezclo los esmaltes, que en realidad eso no se debería hacer, porque nadie lo hace, o sea no lo tenes y no lo tenes, se elige otro, pero como yo no puedo decir que no, lo armo.

V: ¿No podes decir que no?

B: A nada. No puedo decirle que no al color que quieren, al horario, a cambiar el servicio, no puedo decir hoy no trabajo. Tienen que ser cosas muy puntuales para que yo pueda decir no, hoy no trabajo. Por ejemplo tengo un casamiento el ocho de diciembre y no voy a trabajar ese día. Y la verdad que pienso y no me importa. Pero por ejemplo todas mis clientas este mes, se van y ya se van con el turno dado para el mes que viene, porque saben que yo ya no tengo turnos, entonces hoy me paso que hoy me pidieron para el 8 y yo dije no

ese día no trabajo y me decía no, como que no, así no. Le dije no hay turno y no hay turno.

Pero bueno hay cosas que no puedo decir que no y eso si me da estrés, mucho por ejemplo no sé, una clienta que me escribe diciendo que necesita un turno ya no sé qué, y es el momento en el que estoy por almorzar y bueno no puedo decirle no y viene. Y bueno me quedo sin ese espacio que es para comer, descansar. Me da bronca por que dije que sí, es como que no se, mi psicólogo me dice que pienso yo que va a pasar si digo que no. Y es medio raro, porque yo sé que van a volver igual, y si tienen que esperar y quieren que yo las atienda, van a esperar pero yo no quiero que esperen, yo quiero como complacerlas, pero bueno por esto yo termino estresada o perdiendo.

V: ¿Qué perdes?

B: Tiempo para mí. O para hacer cosas que quisiera hacer, o con gente que quisiera compartir. Siento que se me va la vida trabajando.

Muchas veces me paso de estresarme por estar trabajando y sé que después quede con alguien para hacer algo, no voy a llegar, o voy a llegar tarde. Por trabajar se me pasan muchas cosas, se me pasan cumpleaños, o no llegue a hacer tal cosa.

V: ¿Tenes alguien que trabaje con vos? O ¿te distribuís el trabajo con alguien?

B: Justo ahora estoy con una chica que me está por ayudar, le hice una entrevista antes de noviembre, me gusto como hizo el esmaltado, la vi bastante prolija, ahora estoy tratando de hacerle la adaptación, le dije que recién en diciembre va a empezar a trabajar, la idea era que haga solo pies pero le tiene mucho temor a una de las herramientas que es con que se corta las cutículas, yo trabajo con herramientas muy filosas, entonces, más miedo le tiene entonces le dije que iba a practicar con manos porque ahí sí o sí tiene que sacar la cutículas, en los pies en cambio a veces no necesitas cortar, ni se nota. Así que bueno, la tengo ahí practicando, adaptándose, si estoy sufriendo mucho estrés con ella, me genera estrés que es muy desatenta, yo tenía dos clientas, una que se venía a hacer las uñas y la hermana que se tenía que arreglar una, entonces

la hermana que estaba esperando para hacerse la uña se estaba durmiendo, entonces le digo quieres que te haga un café y me dijo que sí. Yo tenía la cafetera lista, para ponerle café y prenderla, las dos estaban al lado, o sea era servir y se lo dabas, también tenía una bolsita con magdalenas para dar, y listo. Fue como que yo le pedí a ella que se quede al lado mío mirando, ella solo hizo una sola clienta, en realidad una modelo, porque es voluntaria y hace sus prácticas con ella digamos, entonces le pedí que después de ella, se quede mirando como hacia yo para que aprenda. Porque cuando practico con la modelo, hizo el esmaltado mientras yo estaba trabajando con otra clienta entonces no pude estar totalmente atenta a ella, de vez en cuando miraba como estaba haciendo. Y la vi agarrar algunas herramientas de una manera que no se agarran, entonces fue como que me molesto mucho tener que estar diciéndole todo el tiempo que hacer, no sé por ejemplo el ¿Podes servirle café? ¿Podes prender la cafetera? ¿Podes traerle la azúcar? ¿Podes llevarle una cucharita? Fue como mucho, si te estoy pidiendo que le sirvas el café, es demasiado y se sobre entiende para estar pidiendo todo lo que conlleva el café, o por ejemplo, ya la semana pasada le enseñe a hacer manicura rusa, en realidad combinada, que es sacar la cutícula con torno y cortar con el corta cutícula, le di una sola fresa y le explique cómo ponerla sobre la cutícula para levantar la piel, con esa fresa que le explique, le arme la mesa, le deje todo listo para que trabaje, y en un momento me dice esta fresa no entra en la piel, y yo estaba con otra clienta y fue incomodo, porque era esa, y fue re estresante, porque fue como, ay no sé, le dije la punta tiene que ayudarte a vos a que levante la pollerita de la cutícula para después cortarla, no tiene que entrar entera porque si no vas a lastimar, nada más, si no si es muy grande la fresa, tengo una más chica acá, yo siempre hago con esa, yo obvio no iba a pasársela, estaba con la clienta mía, ella ni se levantó a buscarla, no sé qué habrá hecho, pero lastimo cuatro dedos, es algo que me preocupa, sí, pero siento que la única practica que está teniendo es conmigo, que no practica en su casa, o tal vez porque no tiene un alicate con tanto filo como el mío.

V: ¿Y qué sentías vos en ese momento?

B: Yo sentía estrés de no poder estar viendo como ella lo va haciendo, y poder ir corrigiéndola. Entonces hoy le dije que necesito que ella vaya un día que yo no tenga trabajo y después obvio se puede quedar a ver pero necesito eso.

Si estoy estresada con eso, mucho, porque no sé a mi cuando mi primer jefa me enseño yo le preste atención en todo, para mí era fundamental, yo no me quería quedar sin ese trabajo, yo quería aprender, y para mí ella sabía un montón entonces yo le saque el jugo, todo lo que me ensañaba yo llegaba a mi casa y la buscaba a mi mamá, a mi tía, a mi prima a cualquiera porque yo no me quería quedar sin ese trabajo. Si ella me decía vení al lado mío para que veas como se agarra el torno, yo no dejaba de mirar para aprender. Yo sé que somos todos diferentes pero creo que sí a vos te interesa el trabajo vas a poner de tu parte, si te digo sentate al lado mío y mira como trabajo no te pongas a ver tu celular, porque eso me habla del interés que vos tenes por este trabajo y que estoy perdiendo el tiempo y no sé me molesto mucho que agarre el teléfono.

V: ¿Y cómo llegó a vos esta persona?

B: Un día después de una reunión que tenía en un movimiento católico en el que estoy, después fuimos a comer todos, y ella compartió un retiro conmigo y es mi amiga, va mucha gente me hizo el planteo de si es mi amiga o no es mi amiga, o capaz que yo soy su amiga pero ella no, pero el vínculo gracias a éste retiro es muy estrecho, ella me cuenta muchas cosas, y yo no le cuento mucho pero si charlamos y me conto que tenía problemas en su casa y que estaba incomoda, que no tenía su espacio y yo le dije por qué no te buscas un trabajo y te vas a vivir sola, te alquilas aunque sea un cuarto y bueno fue como si pero no sé, ahora voy a empezar a hacer un curso de uñas porque me gustaría aprender pero no sé, y yo que siempre quiero ayudar a los demás le dije. Después otro día nos juntamos y me conto que ya había empezado y que estaba contenta y de hecho yo ese día le pregunte cuanto le iban a cobrar, porque le podía enseñar yo y cobrarle menos pero gracias a Dios no le dije nada me quede callada, y después me conto del curso que estaba contenta y me mostro sus uñas super prolijas y eso me dio confianza, ella se las había hecho, no tenía ni un desborde, las cutículas perfectas, pero no estaban ni cortadas, porque cuando están hidratadas vos no te das cuenta si tiene cutícula o no, estaban muy prolijas. Entonces cuando me dice que estaba mal que se yo, no le dije nada, lo maquine un poco lo pensé y le dije que si quería empezar a ayudarme para temporada alta que es ahora para hacer pies por ahora, porque tiene una personalidad muy particular y de una a hacer manos no la voy a poner. Se va a hacer pis encima,

los pies son más tranquilos porque la clienta no ve cómo vas haciendo, si desbordas o algo no se nota, el cliente no se hace diseño por lo general, la única dificultad es que a veces tenes que usar un pincel chiquito porque a veces son muy chiquitas las uñas, pero de ahí es más rápido es todo más fácil. Bueno se lo ofrecí, yo más que nada, como siempre, como todas las chicas que tuve, para ayudarlas, o tal vez con la última, después de hablar con mi psicólogo, de que sea funcional para mí, que esto no es caridad, pero me cuesta un montón y con ella me está costando.

V: ¿Y más allá del proceso del proceso de adaptación que le estás haciendo, como te llevas con ella?

B: Y acabamos de empezar, no me llevo mal, trato de animarla todo el tiempo, pero si me molestan y estresan esas cosas, que venga y se pare al lado y me diga, ¿el esmalte negro?, en vez de pararse y buscarlo vos, porque ve que estoy ocupada y que no es que estoy al pedo y no quiero pasarle el color, entonces hoy le dije abrí el cajón y búscalo, en el primer cajón están los esmaltes, las bases, los geles, lo primero. Y me pregunta ¿éste es? Y si no sabes de última te fijas si dice base, y te lo llevas, y esas cosas me estresan es como ay abrí la puerta y busca, la noto dependiente, o sea si la mina te pidió un color negro, no tengo cinco tonos de negro como para que no sepas. Lo que si me gusto es que ya es la segunda modelo que le pide algo desafiante, porque en una prueba, cuando te están por tomar en algún salón es una uña roja, negra y blanco, porque esos colores son difíciles de esmaltar porque cuando vos limpies, la piel ya se pintó de blanco de negro de rojo y no sale, entonces me gusta que le haya pedido eso porque tiene que ser prolija, por más que limpies ya queda en la piel, y tenía dos uñas que tenían un diseño que tenía que hacer color por color, se abatató, lo hizo como pudo, no estaba mal, desprolijo sí, eso también me estresa, como que no me dice si tenes razón, no me salió tan bien, no es autocritica, si no que busca una excusa para excusarse porque le salió mal. Yo le saco foto a todos los diseños, entonces después hablamos y le mostré y le dije mira acá, mira acá. Y nos volvimos en el colectivo juntas entonces me dijo que veamos la foto de su trabajo y lo vimos y yo le marque y me dijo, a ver dónde desborde, entonces yo le dije que corto muy abajo, se los señale. Después con el diseño se abombo, salió improlijo, pero bueno hizo parte por parte entonces no le salieron prolijas y

muchos desbordes entonces con el negro se nota, le lastimo cuatro dedos, es mucho, yo hago chistes pero si lo hablo en serio nadie se puede ir de mi local así, después lo hablamos, pero ella se resiste a usar el pincel liner para hacer todo lo finito, a mí al principio me hacían usar ese para hacer todos los bordes, es como que se resiste a lo que le enseño, no quiero ver todo lo malo, pero no me hace caso de las recomendaciones que le doy, y no ella quiere hacer todo con lo otro. U hoy le quería mostrar una cosa y ella estaba con el celular y le digo mira, así se agarra la mano de la cliente, o le mostraba otras cosas, y ella estaba con el celular, y eso realmente me estresó un montón, no sé si realmente le interesa y yo no quiero estar por detrás.

V: ¿Y Pensas hacer algo con esta situación?

B: No le puedo decir nada porque es súper susceptible y yo no tengo buenas formas, lo trabajo un montón pero muchas veces no tengo buena forma para decir las cosas. Tengo que pensar mucho que decirle para que no se lo tome mal, voy a esperar que se den más las cosas y si sigue todo igual si se lo voy a plantear de alguna manera porque no me gustan estas cosas, a mí me frustra esto que no le veo interés a mejorar, porque todas aprendemos y empezamos así. Ella es re defensiva, cuando le dije que use el pincel más finito me dijo es que estaba medio raro, no se deslizaba bien, o sea hace cinco años hago uña, no me puede decir que ese no se desliza bien, como que siento que con estas excusas insulta mi inteligencia a veces, yo sé que ningún liner se traba, de ultima decime tenes razón la próxima voy a tratar de usarlo, o no me digas nada. En un momento le digo mira así se lima, trata de agarrar así la lima, porque vi como estaba haciendo y se iba a tardar años como la estaba agarrando, le dije redondea, hace presión así, hace así, trataba de enseñarle y me responde ahhh y todo esto me estresa.

V: ¿Alguna vez ya habías trabajado con alguien?

B: Si, en realidad estuve mucho tiempo tratando de conseguir alguien para que trabaje conmigo. Es bastante estresante el proceso de tratar de encontrar a alguien como que cumpla con los requisitos o la forma de trabajar.

Me paso con tres chicas en particular, ¿te cuento de las tres?

V: si, si vos queres y podes contarme

B: si, te cuento, la primera fue M, ella realmente fue una obra de caridad, yo la quiero mucho y quise ayudarle y le enseñe todo de cero, le arme toda una carpeta y le enseñe, la tuve entrenando como de agosto hasta octubre, le buscaba modelos todo el tiempo para que practique, venia tres veces a la semana, en octubre empezó, hizo dos turnos, y después me clavó como en tres turnos y no vino más. Y después me entere que estaba haciendo uñas sola. Ella es como la hija de mi papa, es la hija de la actual mujer de él, y había un vínculo muy fuerte con ella, tenía una buena relación, teníamos casi la misma edad. Y bueno ella estaba haciendo uñas por su lado y si me sentí muy usada pero bueno yo no pude ver que era un trabajo, aprendió rápido, era lenta pero muy prolija, nunca tuvo miedo de las herramientas. Con ella lo que me estresaba era un poco la impuntualidad y bueno esto que lo sufrí que se haya ido.

Después con la otra era la empleada perfecta, en su curriculum faltaba que diga que diga que sabía hablar chino, yo hago manicura combinada, esto es rusa y tradicional. La rusa porque levanto cutícula con el torno y corto con herramienta. La rusa solamente, se hace todo con el torno, esta chica en el CV puso que sabía hacer rusa, entonces dije listo, perfecto, me viene como anillo al dedo, porque si sabe solo hacer rusa, la tradicional le va a parecer fácil, porque tiene que agarrar herramienta nomas, ni siquiera es que tenes que tener tanto cuidado como con el torno. A todas las que le pido CV, les pido que me manden fotos de sus trabajos, sus fotos eran perfectas, prolijas, no habían desbordes, no había lastimado, no había rojo, nada. Yo dije esta es mi chica, y cometí el gran error de empezar a dar turnos dobles sin haberla probado yo. El primer día que viene me doy con que todo eso era mentira, en realidad no tuvo que decirme nada, a simple vista vi que no sabía agarrar el torno, que no sabía agarrar ninguna herramienta y que estaba muy nerviosa. Yo creo que si yo miento, directamente no voy a la entrevista, o si tengo huevos directamente te digo, mira te mentí, no se hacer todo eso, pero quiero el trabajo. Ese día entrevisté a ella y a una más que me dijo, yo sé hacer esto, esto, esto y esto no y a mí me encanto que ella me diga eso, y eran cosas que no sabía hacer que a mí sí me piden mucho, y que si es una traba que no sepa hacerlo pero no importa, pero esta chica no volvió al día que le dije de hacer la prueba. Y la perfecta vino, pero fue

un desastre, hizo kaping pero desprolijo, con lomadas, desbordes, horribles. Y ella me trajo un muestrario de uñas con sus diseños, dibujadas. La modelo fue mi mamá, y le dijo, bueno haceme porfa esta flor, o sea un diseño que ella misma trajo diciendo que sabía hacer. Yo estaba trabajando con una clienta al lado porque ella me había dicho que se demoraba poco tiempo, entonces como se seguía demorando la tuve que pasar a otra mesa y yo me puse a trabajar, y no pude ver competo como hizo las uñas pero si escuche en un momento que la modelo, mi madre, le dijo sabes que no me hagas el dibujo, hacemelas lisas nomas. Y después mi mamá me dijo, esa chica te mintió, no sabe hacer nada, y esos dibujos es obvio que no son de ella, que se los robo porque no sabe hacerlos.

V: ¿Y vos que sentías mientras estabas trabajando y estaba sucediendo esta situación?

B: Mi cabeza estaba en la frustración de que otra chica no es, otra por la que pierdo el tiempo, estaba estresada, a mí me estresa que me hagan perder el tiempo también. Es contradictorio también, porque le doy mucho valor al tiempo pero lo invierto más que nada en el trabajo, que no está mal, pero me gustaría también hacer otras cosas.

V: ¿Crees que emprender demanda mucho tiempo?

B: Sí, pero porque yo lo permito. Pero también si me demanda mucho tiempo, si me genera estrés en algunas cosas, porque por momentos digo, como no dije que no y me iba con mis amigas a tal lugar, pero si me da satisfacción, si bien son pocas las ocasiones, pero ser emprendedora me da la posibilidad de si un día quiero no trabajar lo puedo hacer, que si seguiría trabajando en otro lado no podría.

V: ¿Y qué te motivo a emprender?

B: Me gusto el tema de manejar mis horarios, ser mi propia jefa, manejar mi tiempo.

V: ¿Tenes competidores en el mercado?

B: Ahora lo veo diferente, no los veo como competidores, sino como colegas, el sol puede brillar para todos. Son colegas, no me interesa si al otro le va bien o mal. Es más sigo siendo amiga de las chicas con las que trabajaba en el salón antes y si yo no puedo atender a alguien se las paso.

V: ¿Y ante una situación de estrés que haces?

B: Me angustio. Veo la manera de resolverlo claramente pero si me angustio mucho. Sin ir más lejos, esto de D (la chica que está trabajando) me angustia, me angustia que no tenga otra actitud. Me angustia y me estresa que nunca voy a tener la empleada que quiero, que ni siquiera me interesa que le haya cortado los cuatro dedos, entiendes, quisiera que tenga otra actitud, que le interese realmente, por la plata aunque sea, porque si no termina de perfeccionarse no va a poder empezar a trabajar nunca, pero no lo ve así, no sé cómo lo verá y me genera angustia, siento que me hace perder el tiempo, y es la segunda clienta que va. Le voy a dar un par de clientas más y si no va no va, estaré sola en diciembre, no va a pasar nada.

V: ¿Sentís que en diciembre, es decir, tu temporada alta, te estresa más que otra época?

B: No, a mí la temporada que más estrés me genera es la temporada baja, porque no tengo mucho trabajo. El no tener trabajo me estresa, marzo es mes muerto, porque no vienen mucho porque tienen muchos gastos. Marzo es súper estresante porque me ahogo en un vaso, porque realmente si llego a pagar todo pero bueno no estoy tan suelta de plata como en otros meses, entonces me estresa mas no tener trabajo que tenerlo.

V: Y ante una situación estresante, ¿qué haces concretamente después de sentirlo?

B: Que hago... me siento en el silencio, me siento en el sillón, la acuesto a mi perrita en mi panza, y puedo estar horas así, sin agarrar el teléfono, sin prender la tele, sin nada de nada. Busco mucho esos momentos.

V: ¿Qué redes sociales tenes?

B: Instagram y Facebook pero no le doy bola a face

V: Con el tema de los seguidores, ¿le das importancia?

B: El tema de los seguidores en algún momento le daba mucha importancia, no hice nada al respecto, pero si decir ay tengo re pocos, como puedo hacer para tener más, pero fue un tiempito nomas. En realidad me llamaba la atención que me seguía mucha gente y de repente me dejaban de seguir, tenía por ejemplo 995 y yo decía me faltan cinco para los 1000 y de repente tenía 980, y era como puedo hacer para saber quién me dejo de seguir (risas) pero después deje de darle importancia.

Lo que me estresaba de Instagram es el tema de presionarme de tener que subir algo todos los días, ahora estoy un poco más relajada, pero si me da ese estrés de decir no tengo que dejar morir las redes, porque es la única manera de mostrarle al resto que sigo activa.

V: ¿Crees que hay algo que qué quieres agregar que no te haya preguntado?

B: Si, hay algo que me estresa mucho, y es que tiene que ver con la plata. No se manejar me cuando tengo que subir los precios, y me genera un estrés tremendo porque yo subo de a 200 pesos, y cada seis meses subo el precio, me estresa mucho no poder organizar mi negocio económicamente. Si llego a pagar y comprar todo perfecto, pero me cuesta mucho organizar esta plata es para esto, esta es para esto, es como que va entrando plata y compro una mesa, entra plata y compro esto, así. No tengo control, no sé cómo hacer para medir como subir los precios, como sé, no tengo idea. Por ejemplo el otro día compre una mesa, que me salió 10000 pesos más de lo que me salió el año pasado, entonces si yo pienso en eso, cuanto tendría que cobrar ahora, pensándolo en el gasto de la mesa. No sé eso me estresa mucho. Por las clientas no, ellas saben que voy aumentar, ellas ya saben. Pero bueno si agendo todo, soy de agendar lo que gasto, lo que entra, a quien le hice las uñas, hasta agendo con quien me tengo que juntar, si hago algo, si tengo una comida.

V: ¿Sentís que la situación económica del país te afecta?

B: Si me afecta mucho, me afecta a mí, pero me siento, por ejemplo, la incertidumbre de no saber, capaz debería hablar con un contador, pero todavía

soy emprendedora, no estoy en condiciones de pagarle a un contador para que me maneje el negocio, todavía no esta tan grande mi emprendimiento como para eso, pero si me gustaría aprender a administrar bien, consejos me dieron miles, que primero guarde el ahorro, después los gastos. Que lo que entra lo divida en tres y una parte es para insumos, otro para mí, otro para el alquiler, no sé qué. Pero no hago ninguna de esas. Pero no sé porque no hago eso, si anoto, me exijo anotar, quien entro, que servicio, cuanto cobre, que gaste. Este mes me propuse hacer las cuentas de cuánta plata gasto por semana, ponele hago tal cantidad de plata, tal cantidad de plata tengo que tener limpio. La primer semana fue excelente, me propuse tener tal cantidad de plata y lo hice, pero la semana pasada fue una semana que no tenía un peso y no sé ni de donde, me puse a hacer cuentas, me angustie y estrese un poco, porque no se en que gaste o para donde fue esa plata, yo tengo todo anotado pero no sé qué paso.

Lo económico es lo que más me estresa de mi trabajo, no saber administrar el ingreso de la plata. Siento que me falta capacitación, de una forma fácil que se pueda llevar a cabo fácil, que no sea, por ejemplo, me genera estrés decir me entro 2000 pesos tengo que dividir en tres, dejar tal plata para esto, tal para esto, no me entraron 2000 pesos esos se gastan o se guardan, porque si no no es 500 para acá, 200 para allá, no voy a dividir, porque por ejemplo es lo que le digo a mi mamá, si me entran dos billetes de 1000 no me puedo poner a dividir el billete y partirlo a la mitad, no puedo, me estresa pensar que tengo que dividirlo, o ir a buscar cambio, dos de 500 para separar, eso sí, eso tal vez es lo que más me estresa. Yo hago la cuenta a fin de mes y si me entra mucha plata y plata que me gustaría tenerla toda junta. Esto por ahí que a mí no me entra la plata entera a fin de mes, si no que día a día en partes, en decir hice toda esta plata, y no la tengo, o que hice. Me quiero comprar un auto, me lo podría haber comprado ya, y que hice con esa plata, entonces me estresa no saber a dónde fue la plata. Pagar las cuentas y eso no me estresa porque me ocupo que sea lo primero que pago.

V: ¿Quieres agregar algo más que creas que sea importante para la investigación?

B: Hoy estuve re estresada porque resulta que una clienta tenía turno a las 3 y le mande un mensaje para ver qué onda porque no venía y me dice ay

pensé que era a las 4, le dije que no porque a las 4 30 tenía otra clienta y me manda ay dale por favor atendeme igual, tenga una uña rota, y nada estoy estresada aunque pude decirle que no porque no llego con el tiempo pero me quede pensando y creo que es que quieran manejar mi tiempo.

Y después nada en general estos días me acorde de vos, porque estoy súper estresada. Está llegando navidad, las fiestas, vacaciones y nada me llegan un montón de mensajes pidiéndome turnos. Así que nada eso me estresa, también el que esta turno tras turno, estoy descansando poco.

Me paso ayer una situación que me quería morir. Se ve que estoy tan a mil que no me di cuenta y di turno a tres chicas a la misma hora. O sea le di a una chica a las 15 horas, y después a dos hermanas que venían juntas también a las 15 hs. Y bueno nada la clienta anterior se acababa de ir y en eso me sirvo un vaso de agua y me llega un mensaje de la clienta diciéndome estoy abajo. En eso que estaba por agarrar la llave me llega mensaje de las otras dos clientas que son hermanas también diciéndome estoy abajo. En ese momento no sabes lo que me estresé, empecé a pensar cómo iba a hacer. No quería bajar yo, me daba vergüenza abrirles a las tres juntas. Pero bueno, baje, les abrí, le tuve que hacer primero a la que había venido sola, pero ya trabajas diferente, estresada de que tenes a las otras dos esperándote, que te corre el tiempo, de que te equivocaste. Pero bueno yo sé que estas cosas me pasan porque son muchas cosas de las que me ocupo y bueno cosas que pasan.

Por suerte pude solucionarlo y creo que lo que me ayudo fue en ese momento tratar de buscar solución y dije ya está, esta es la situación que puedo hacer con eso. En ese momento es poner la cabeza en frio y afrontar la situación, pedir disculpas. Me saco muchas energías eso pero bueno, de nuevo es como un aprendizaje o un llamado de atención de que estoy trabajando mucho, de que tengo que asegurarme de anotar bien los turnos, controlar eso.

V: ¿Cómo te sentiste con la entrevista?

B: Bien la verdad que me sentí re cómoda, que pude contarte muchas cosas, descargarme. Me re sirvió también.

Entrevista G

Edad: 28 años

Sexo: Masculino

Estudios Cursados: Tec. Diseño y Animación Digital

Fecha: 25/11/22- 28/11/22- 19/12/22

PRIMER ENCUENTRO

V: Se llega a G por medio de una difusión en redes sociales. Se pactó un encuentro el día 25 de Noviembre del 2023 a las 15 hs en la oficina donde lleva a cabo la producción de sus productos.

En un primer momento se introdujo al emprendedor sobre los temas que se trabajarían en la investigación. Se utilizó también este espacio para pactar futuros días de encuentro.

Luego el participante mostro el lugar y también las diferentes maquinas con las que cuenta su emprendimiento. Se dedicó un tiempo para la explicación de las funciones de cada una. A partir de allí se prosiguió a firmar el consentimiento informado.

Bueno, ¡empecemos! ¿Quieres contarme un poco sobre tu emprendimiento?

G: Bueno mi emprendimiento más que nada sería de diseño, diseño gráfico, tengo una gráfica en donde nos especializamos en lo que es merchandaisnig, productos personalizados para empresas, por ejemplo del área textil, de remeras, gorras bueno hacemos productos de pvc, jarras, vasitos, tazas, todos productos personalizados. Generalmente nuestra clientela está dirigida a empresas.

V: Y ¿Cómo surgió el emprendimiento?

G: Y el emprendiendo empezó hace más o menos cinco años, yo quería irme a vivir solo, y empecé a buscar la manera de poder independizarme, y

bueno ahí también justo me compre un terreno con unos ahorros que teníamos con mi novia, y bueno dijimos que hacemos para pagar las cuotas que nos quedan. Justo una amiga de ella hace lo mismo que nosotros en Oran, y bueno veíamos que a ella le iba bien, nos pintaba lo que hacía, a mí siempre me gusto además todo lo del diseño, diseño gráfico y bueno nos pusimos a informarnos sobre cómo se hacía, que maquinas necesitaríamos, donde comprarlas, como usarlas, hasta que empezamos muy de a poco. Al principio teníamos sólo una máquina para sublimar tazas, gorras. Empezamos y aprendimos así a prueba y error. Me acuerdo que las primeras gorras se las hicimos a mi familia digamos, a mi hermana, a nuestros amigos. Eran horas que nos pasábamos tratando de entender bien a que temperatura ponerla, que tiempo se necesitaba para cada producto. Básicamente así surgió S...

V: ¿Qué te motivó a emprender?

G: Bueno cuando empezamos con el emprendimiento yo me había comprado un terreno con una plata que tenía ahorrada y yo tenía que pagar cuotas mensuales en ese momento de 3000 pesos que las quería pagar yo, no quería pedir plata prestada y surgió esta idea y básicamente en un principio lo que me motivo fue una cuestión económica, el poder generar algo, con el paso del tiempo cuando me fui metiendo en este mundo de la gráfica, esta motivación que en un principio era únicamente económica me fue gustando mucho, yo estudiaba arquitectura y esto es otro tipo de diseño, pero es bastante parecido, el diseño gráfico tiene mucho de lo que es arquitectura porque también tiene esa parte creativa, entonces me fue gustando y hasta termine dejando arquitectura y comencé a estudiar esto que es diseño digital que está muy relacionado a mi emprendimiento.

V: ¿Crees que en ese proceso sentiste estrés en algún momento?

G: Sí, sobre todo cuando empezamos que era todo nuevo, y empezamos básicamente sin tener idea de cómo se hacia el proceso de producción de lo que son nuestros productos y sin idea de lo que era emprender. En esa etapa era cuando más estrés pase pero porque no tenía los recursos necesarios para poder enfrentarlos porque básicamente no sabía nada, fue muy jugado todo como empezamos sin saber nada de lo que se trataba todo esto, esa etapa fue

la que más estrés pase, después uno se va acostumbrando va ganando experiencia y va teniendo más herramienta para solucionar los problemas que se van presentando.

V: En que situaciones se presentaba estrés en esto que me decís cuando comenzaron.

G: Y, sobre todo lo que son cosas administrativas, lo que era inscripción en AFIP, monotributo, lo que es pagar impuestos, todo ese tipo de cosas.

Después en cuanto a la producción, siempre tengo más habilidad con ese tema, y lo podía resolver más rápido y más rápido le agarre la mano y podía solucionar cada vez más los problemas. Si era la parte más administrativa, también de cómo organizar la plata, la economía de lo que es un emprendimiento me generaba mucho estrés.

V: Y frente a esto que te estresaba, ¿Qué hiciste para afrontarlo?

G: Eh, una de las cosas que más me ayudo a mí fue delegar todas las cosas que no estaban a mi alcance de hacer, todo lo que era lo de inscripción de AFIP temas de impuestos, yo lo quería resolver solo en ese momento, y me generaba mucho estrés, y después me di cuenta que no era tan simple, y bueno la solución que buscamos para poder afrontar eso, y a la vez que me ayudo a estresarme menos, fue contratar a un contador que nos informó, nos explicó, nos fue asesorando y ayudando, ahí bajo el nivel de estrés porque lo delegamos a alguien que si estaba capacitado para tener todo en regla para ese tipo de tareas.

En cuanto a la producción y lo que es el emprendimiento en sí, lo pude resolver solo con tutoriales en YouTube, con la misma experiencia de ir probando los distintos procedimientos y las distintas formas de hacer nuestros productos a prueba y error, eso lo fui resolviendo solo. Pero me pareció importante para tranquilidad de uno ir delegando lo que uno no está capacitado para hacer o quizás no le corresponde.

V: ¿Cuál es tu función en el emprendimiento?

G: Básicamente es todo, estoy pendiente desde la parte contable, administrativa, producción, me encargo casi completo de lo que es la producción,

tenemos una chica que es la que se encarga del manejo de las redes sociales, de subir fotos y eso, pero yo me encargo de responder los mensajes y cerrar las ventas, porque tenes que saber a cerca de los distintos procesos y de cómo se realiza lo que él está buscando hacer para poder explicarle todo esto al potencial cliente. Así que básicamente me encargo de todo, si como te comentaba al principio delegamos determinadas cuestiones pero estamos atrás de todos los procesos del emprendimiento.

Todo empieza cuando el cliente nos chatea por Instagram, o por wpp si alguien les pasó nuestro contacto, en donde nos consultan sobre lo que están buscando, sean gorras, remeras, o algo más especializado. Ahí se le explica al cliente como se puede hacer lo que él está buscando porque hay varias opciones, se llega a un acuerdo. Ahí se pasa al proceso de producción donde tenemos distintos proveedores que nos dan la materia prima y nosotros lo que hacemos es personalizar esa materia prima. Puede ser que el cliente no tenga un diseño y ahí nos encargamos de hacerle el diseño para después poder estamparlo o ya directamente nos pasan una idea o un diseño ya listo y nosotros estampamos eso. Esa sería la parte de producción donde tenemos varias máquinas que nos fuimos comprando a lo largo del tiempo y después se pasa ya a lo que es la entrega al cliente, que nosotros tenemos el taller en San Lorenzo que quizás complica al cliente el hecho de venir hasta acá, entonces a veces coordinamos para hacer entregas en el centro o bien pasan a buscar las cosas por acá.

Entonces básicamente sería un proceso en donde está la atención al cliente donde se llega a un acuerdo de cómo realizar el pedido, la etapa de producción y la entrega.

V: Esto que me comentas de que a veces el tema de que el taller este en San Lorenzo y complica al cliente, ¿Te provocó estrés?

G: Sí, la verdad que sí porque sabemos que es un lugar bastante alejado del centro y muchas veces la gente quiere ver el producto, quiere acercarse, acá en Salta la gente es mucho de te voy a ver, voy a ver como se hace, quiero ver el producto, quiero ir a charlar un rato, y el hecho de estar acá si complica bastante porque si bien no es una distancia tan lejos, a la gente muchas veces

le cuesta venir, y si es estresante el estar coordinando permanentemente, de vernos en el centro o sino otra solución que encontramos fue que mi suegra viven en Tres Cerritos entonces muchas veces coordinamos para dejar las cosas ahí y que los clientes puedan retirarlos de ahí.

V: ¿Y con el tema de las máquinas, de la producción, de cómo usarlas es causa de estrés?

G: El estrés en cuanto a las maquinas por lo general se da en los primeros meses de uso desde que te las compras, es hasta que uno le agarra la mano, entiende cómo funciona, una vez que ya uno sabe cómo funciona, ya es más difícil estresarte. A mí me pasa que me estreso en la primera etapa hasta que te pones a ver el curso, el tutorial, hasta que terminas de entender el funcionamiento, o hablar con el proveedor y decirle mira esto no me funciona, y ahí él te explica como relacionarlo con la computadora, con los programas, porque no es solo entender el funcionamiento de la maquina sino que viene con un programa determinado, entonces es aprender a usarlo, a mandar el archivo a la máquina, que la maquina funcione bien, una vez que se le agarra la mano a todo eso, uno está más tranquila porque si hay algún problema lo puede ir solucionando. Pero si hasta que se llega a eso si es una etapa que te estresas, hasta que le agarras la mano, creo que es porque es todo nuevo.

V: ¿Cuáles son las principales responsabilidades que tenes?

G: La responsabilidad más que nada es con los clientes, mucho en nuestros trabajos son con fechas determinadas de entrega, por ejemplo para eventos, para fechas empresariales, entonces la responsabilidad es siempre cumplir con esas fechas, cumplir con lo que el cliente estaba buscando y pasa más por ese lado.

En cuanto a la responsabilidad dentro del emprendimiento manejamos las cosas con mi novia, así que no tengo que rendirle cuentas a nadie salvo a nosotros y cumplir con la responsabilidad más con el cliente.

Creo que más que nada me provoca estrés lo de la fecha de entrega, porque si dependiera únicamente de nosotros estaríamos tranquilos pero muchas veces dependemos de los proveedores y los proveedores a su vez

dependen de otras personas, es todo una cadena, que quizás yo necesito que me entreguen mis productos tal fecha, y si el que le da los productos a mi proveedor se atrasa un día, mi proveedor se atrasa dos y así, me llegan las cosas tardes, y ahí me genera el estrés de que tenemos menos tiempo de producción y bueno definitivamente yo soy el que da la cara porque no se puede culpar al otro o a mis proveedores, la responsabilidad es de uno, entonces pasa más que nada por ahí, por los tiempos y por depender de otra persona.

V: ¿Qué expectativas tenes de tu emprendimiento?

G: La expectativa siempre es seguir creciendo, innovando porque es un rubro que crece constantemente, siempre surgen productos nuevos, maquinas nuevas, entonces siempre mi expectativa es estar a la altura y seguir innovando dentro de lo que se pueda dada las condiciones del país, dado que muchas veces no tenemos las facilidades de compra de máquinas, de insumos, entonces dentro de lo que se pueda, tratar de estar a la altura.

A veces me genera algo de mal estar el no poder conseguir cosas, podría decir que a veces me genera estrés, porque hoy en día la gente consume mucho redes sociales y se ve mucho producto nuevo, o cosas muy interesantes y que no están acá en Argentina, entonces muchas veces te preguntan che vos haces esto, porque lo vi en internet y bueno a uno le encantaría poder hacerlo pero no porque no estamos capacitados ni económicamente para hacer esas compras o directamente no llegan esas cosas, se consiguen por ahí por amazon, se compra en dólares, entonces es difícil también explicarle al cliente esas situaciones, ellos solo ven fotos del producto final y piensan que es fácil hacerlo y en realidad hay todo un proceso que el presente del país complica bastante.

V: ¿Y en relación a la capacitación, crees que es acorde a tus funciones?

G: Sí, hoy en día sí, al principio no, siempre lo más difícil es cuando uno arranca, ahí quizá no me sentí tan capacitado, con el paso del tiempo sí. Además como te comentaba yo estudiaba arquitectura, y a medida que fui conociendo este trabajo, me empezó a gustar mucho la gráfica, el diseño y termine capacitándome, haciendo una carrera universitaria sobre esto, así que hoy en día me siento mucho más capacitado, igualmente me gusta seguir estudiando,

capacitándome, suelo hacer cursos, por ejemplo ahora tengo dos comprados, así que trato de perfeccionarme constantemente, y me gusta capacitarme para seguir creciendo en mi emprendimiento.

V: Me comentaste que en un principio no te sentías capacitado, ¿sentiste estrés en ese momento?

G: Sí es bastante estresante, sobre todo porque uno invierte mucha plata, sobre todo en la maquinaria, y está en la expectativa por ahí que ponen los otros también que te dicen, ay ya te compraste la máquina, me puedes hacer esto, lo otro, y por ahí para poder llegar a hacer eso que te piden lleva un tiempo determinado y esa no sé si presión o consultas en las primeras etapas son bastantes estresantes porque hay cosas que las puedo hacer y otras que todavía no estoy capacitado, entonces ese desajuste si me produce estrés en ese momento.

Me pasó ahora hace poco por ejemplo, que compramos una máquina de bordado. Antes mandábamos a hacer los parches y después nosotros lo estampábamos en las gorras, remeras, etc. Y bueno nos compramos esa máquina para evitar tener que depender de otros, que eso nos estresaba, y bueno para seguir creciendo también. Entonces paso que literal me había llegado ese día la máquina y subimos a Instagram que la habíamos comprado y que se venían cosas nuevas que próximamente no sé qué, y ya me empezaron a responder si podía ponerle un escudo de un equipo de fútbol a una campera, que si podía hacer este diseño que cuando iba a poder, y era como una presión, y así, cuando ni siquiera había prendido la maquina todavía. Y hay cosas como te digo que lleva por lo menos un tiempito entender cómo funciona, como manejarla que programa usa y bueno, me pasa eso.

V: ¿Cuántas personas trabajan en tu emprendimiento?

G: Somos dos, trabajo con mi novia.

V: ¿Cómo es su relación laboral?

G: Bien nos llevamos muy bien, si pasamos mucho tiempo juntos, si pasa que a veces como no tenemos un horario determinado para trabajar, porque

muchas veces un cliente te pide para mañana las cosas, o una semana, nos vamos organizando sobre la marcha y a veces se complica el tema de los horarios de uno y del otro, por ejemplo no sé, ella tiene gimnasio a la mañana y prefiere hacer las cosas a la tarde y yo prefiero a la mañana y por ahí pasa el estrés de la organización de los horarios de los dos, fuera de eso nos llevamos muy bien.

V: ¿Y en esos momentos en que, por ejemplo, les hacen un pedido para el día siguiente y tienen que trabajar horas seguidas, como es la relación?

G: Cuando trabajamos con presión, por lo general, se habla poco y se trabaja mucho, cada uno se aboca a lo que mejor sabe hacer, y tratamos de avanzar lo máximo posible, a veces si es mucho trabajo y es muy urgente el pedido, vemos de contratar a alguien más, ya sea a los hermanos de mi novia o a mi hermana, como para que nos den una mano. Pero la relación es muy buena y básicamente cada uno se enfoca en lo suyo, tratamos de trabajar lo más rápido posible, tratando de distraernos lo menos posible, porque si, a veces se presta el hecho de trabajar en tu casa, en tus horarios, te distraes o cosas que te saquen de tu trabajo, así que tratamos de enfocarnos lo máximo posible y avanzar rápido.

V: ¿Cómo crees que cumplen sus funciones cada uno?

G: Eso muy bien porque tratamos de ser lo más responsable posible, cada vez que alguien nos ayuda también tratamos de pagarle ese mismo día, lo mismo con los proveedores, somos lo más responsables posibles, para poder generar una relación sana entre los dos, que ellos confíen en nosotros, pagarles cuando ellos nos piden, siempre cumplir con el tiempo y que ellos hagan lo mismo, ayudarnos, tenemos relación buena, casi de amigos diría, porque estamos pendiente tanto nosotros de ellos, como ellos de nosotros.

V: ¿Alguna vez paso algo que te provoque estrés en cuanto a las relaciones con los otros?

G: Si sobre todo en las primeras etapas, cuando estábamos en busca de los proveedores, el hecho de trabajar en Salta complica también, porque no hay muchas opciones, entonces muchas de las cosas que nosotros usamos, las

pedimos de Buenos Aires, en donde tuvimos que buscar no solo el proveedor, una empresa de transporte que cumpla con los tiempos y en ese proceso pasamos por momentos de estrés en cuanto que no se por ahí te decían en dos días te llega el pedido, y te llegaba en una semana, proveedores de Buenos Aires que te decían te mando mañana el paquete y te lo mandaban cuando ellos querían, esa etapa de búsqueda de proveedores fue bastante complicada, de estrés, porque la verdad depender de alguien que todavía no conoces es bastante complicada, porque muchos te pueden fallar. Con el paso del tiempo si conseguimos proveedores confiables, empresas de transportes serias, que cumplían con lo que decían, que respetan los tiempos, obvio a veces puede haber un desfasaje de uno o dos días, pero lo contemplamos cuando le decimos al cliente cuanto se va a demorar su pedido, en vez de decirle se va a demorar una semana, le decimos hasta diez días por si hay problemas, pero es aceptable, es un tiempo corto que no me puede complicar.

V: ¿Cuáles crees que son las exigencias que demanda tu emprendimiento?

G: Yo creo que la cuestión del tiempo, la gente es muy, va para muchos casos se necesitan las cosas para una fecha determinada, por ejemplo un evento, pero en otros te encargan algo que no tiene esa presión de una fecha pero la gente quiere todo para ya, entonces te dicen, quizás te encargan un producto hoy y ya al día siguiente empiezan a presionarte preguntando si ya está listo o cuanto falta, y eso que yo aclaro antes la demora. Siento que exigen demasiado en el tema de que quieren todo para ya, de cómo va el producto, de los avances, permanentemente esa es la mayor exigencia que tenemos, con el cliente, que está permanentemente atrás.

Cuando es fundamentado la presión, por ejemplo, que el cliente tiene razón, de que está demorando, o de que lo necesitan y el cliente empieza a preguntar me genera estrés porque siento que estoy fallando, pero en otros casos en lo que se les aviso la demora, y estamos dentro de los plazos no me genera estrés porque estaba avisado desde un principio cuanto iba a tardar, en ese caso no. Cuando siento que el cliente tiene razón si siento estrés porque siento que estoy en falla, por lo general no es un falla mía, sino lo que te comentaba de depender de otros, una vez que yo tengo todas las cosas acá en

el taller, si tengo que trabajar el día entero, la noche para cumplir con el trabajo lo hago, el tema es ese que hay muchas cosas que no dependen de mi para cumplir.

V: ¿Identificas alguna parte del proceso productivo que presente más dificultades?

G: Sí, principalmente tema proveedores y tema entregas, envíos, y si la entrega final, el hecho de vivir en san Lorenzo complica bastante, el coordinar constante con el cliente. Es yo voy a andar por el centro tal día, que voy a andar por tres cerritos el otro, entonces es tener que estar buscando la forma de coordinar, eso es estresante, que el cliente quede conforme y que tampoco nos complique a nosotros porque si no es viajar todos los días a hacer las entregas. Entonces tratamos de juntar pedidos dos o tres y coordinar para ir al centro o a tres cerritos y hacemos las entregas.

V: ¿Y en relación a la producción?

G: Hoy en día no es una dificultad, casi no se presentan y si se presentan sabemos cómo resolverlo, obviamente puede surgir algún imprevisto de algo que no haya pasado y sea nuevo para resolver, pero los problemas que surgen ya los sabemos manejar. Hoy por hoy no es algo que me estrese. Si cuando tenemos una maquina nueva porque es volver a empezar de cero todo el tema del aprendizaje.

Después nada, yo soy perfeccionista, cuando el pedido es muy grande, es más repetitivo, más fácil, por ahí un mismo logo que se estampa cien veces, por ahí es más complicado cuando son pedidos más chicos, no sé, cinco remeras, cinco gorras, y el cliente es bastante complicado en cuanto esta gorra la quiero con tal diseño, esta con tal otro, y esa variante de hacer tantos modelos o cosas mezcladas si te genera el estrés de decir bueno, lo estoy haciendo bien, me olvide de algo, entonces por ahí puede pasar, y uno trata de que salga todo bien y revisar todo, pero cuando uno está con mucho trabajo puede pasar, entonces esa variedad de colores ideas, diseños es más complicado. Y el ser perfeccionista con el resultado final me lleva a estresarme a veces.

Y en cuanto a la entrega final, es decir cuando el producto ya está listo, y lo entregas, hay algunos casos en los que el diseño que te piden, los colores que usas, no son colores tan fácil de lograr en los procesos de sublimación, este es un tipo de estampado, y se trabaja con tinta, y hay veces que la tinta no refleja el color tal cual, puede haber una variante entre el color que marca en la compu y el que imprime. Y hay algunos clientes que son bastantes exigentes con los colores que plantean y no siempre se reflejan igual, y en esos casos cuando las termino y las entrego, quedo como a la espera, medio tenso o estresado, de si le gusto el color o no, de si le pareció bien o no. Igualmente yo siempre antes de cada trabajo me tomo el tiempo de explicarle a al cliente el proceso que hacemos, todas las posibilidades, como es, las variantes que pueden surgir, me tomo el trabajo de informarle todo al cliente, es más hasta le propongo pruebas de cómo quedaría, pero bueno más allá de eso siempre esta eso de si le habrá gustado, si quedo bien. Más que nada en esto que te digo de la sublimación que puede haber esta variante de color, fuera de eso, por lo general, los productos quedan terminados y no suelen tener fallas y me quedo tranquilo.

V: ¿Hay algún aspecto del emprendimiento que te genere preocupación?

G: No, del emprendimiento en sí no, sino el hecho de tener trabajo, uno depende del trabajo y del esfuerzo de cada uno, yo sé que dependo el 100% de mí, de buscar clientes, de mover las redes, me muevo por la calle, ahí sé que voy a tener cliente, pero esa preocupación de moverme, de buscar para tener clientes puede ser que te genere preocupación o estrés.

SEGUNDO ENCUENTRO

V: Antes de empezar, se dedicó un tiempo para elucidar dudas, para preguntar al participante cómo se siente con la entrevista

V: ¿Cómo estuvieron estos días de trabajo?

G: Bien por suerte estamos con pedidos, así que bien. Hoy aproveche y fui a comprar unas cosas que necesitaba para tener acá en la oficina.

V: ¿Crees que es adecuado el espacio físico de acá, de tu local, oficina, donde haces la producción?

G: Lo fuimos adecuando con el paso del tiempo. Al principio trabajábamos en la casa de mi abuela en el centro, ella me presto un cuartito que daba a la calle y ahí hacíamos todo. Entonces ahí era muy chico, para empezar obvio que súper agradecido, pero tenía sus dificultades, por ejemplo nosotros al trabajar con máquinas calientes, con tinta, en donde se quema el producto que tiene pvc, larga un olor bastante fuerte, y al ser tan chiquito el cuarto, largaba un olor horrible y fuerte era muy molesto. El cuarto tenía solo una ventana, por lo tanto no tenía la iluminación adecuada para este tipo de trabajos, para ver los colores, o cortar vinilos y necesitas una buena iluminación y no la teníamos. Otra cosa que nos pasaba, cuando nosotros no estábamos ahí por ahí iba un cliente a un horario que no le habíamos dicho y mi abuela lo atendía y a ella la ponía muy nerviosa, nosotros estábamos estresados por ella, a la vez ella se estresaba, me estresaba que ella se estrese, entonces era todo una cadena que era bastante complicada. Después de esta etapa, a raíz de estas dificultades que teníamos, como forma de solucionar todo esto que nos estaba dificultando o nos estresaba, decidimos que íbamos a mudar el emprendimiento, en principio era alquilar un local comercial. Después viendo precios y opciones me resultaba mejor irme a vivir solo en donde puse en la casa donde alquilaba, el taller y el negocio. Esa fue quizás la mejor etapa en cuanto a lugar físico donde teníamos, porque era un lugar súper cómodo para los clientes, en cuanto ubicación, y además era muy amplio para poner las máquinas, iluminado, tenía el negocio al público también ordenado, donde exhibíamos los productos. Y bueno después por otras circunstancias personales tuvimos que mudarnos nuevamente, ahora a san Lorenzo, y ahí fue como volver a empezar de cero, volver a acomodarnos porque acá no tenía un lugar para poder todas las máquinas, en un principio tampoco teníamos donde poner todas las máquinas, ni ventanas, era un lugar bastante incomodo, cerrado, y de a poco lo fuimos adecuando para que quede como está hoy en día, que quedo bastante lindo, cómodo para trabajar pero bueno sigue esa incomodidad de la distancia del centro.

Creo que de todas estas épocas la más estresante fue la que teníamos el taller en lo de mi abuela. Porque además era como al principio, recién nos estábamos acomodando a todo. Me acuerdo una vez que mi cliente me decía estoy acá afuera y toco el timbre y mi abuela me llamo diciendo que no toquen el timbre que la ponía nerviosa. Entonces esas cosas me re estresaban en ese

momento, el tener el local en lo de mi abuela. Y bueno fui buscando como ir solucionando todo eso que nos presentaba dificultad y nos hacía estresarnos, así que lo solucionamos mudando el taller a otro lugar.

V: En relación a los insumos necesarios para la elaboración de los productos, ¿presenta alguna dificultad conseguirlos?

G: Es bastante variado porque logramos conseguir buenos productos de nuestro fuerte que por ejemplo son las gorras, las remeras, tazas, pero no tenes variedad. Ponele en los que son remeras trabajamos con cortes clásicos, mangas clásicas, todo clásico, y confección muy clásica. Y muchos de los clientes te piden quiero escote en V, una remera más ancha, más larga o más apretada, y eso en Salta, es casi imposible de conseguir, y ya tenes que pedir en buenos aires, y esto genera estrés por muchas razones como te comentaba antes, por el tema envió, tiempos, proveedores y también se hace mucho más caro, y también por lo general te piden comprar un mínimo de remeras, entonces si bien conseguimos acá lo que necesitamos, no es tan variado como a mí me gustaría. Algo que puedo decir que me genera estrés es que a mí me gusta dar respuestas a mis clientes, el que viene y me dice tenes tal cosa, y yo hago lo imposible para encontrar aunque sé que son productos difíciles entonces me estresa si el hecho de tener que decirle no, por una cuestión mía de que siempre quiero cumplir en todo lo que pueda, es como una auto exigencia mía.

V: ¿Te afecta de alguna manera la situación económica que está atravesando el país?

G: En relación a la situación económica creo que lo que más me afecta es que los precios varían mucho, nosotros tenemos un catálogo que mínimo tenemos que modificar una vez al mes si o si, y a veces cuando el dólar varía mucho es permanente, porque los insumos que conseguimos nosotros vienen de china la mayoría, hasta buenos aires, entonces en ese trayecto varía mucho el precio, si subió el dólar. La problemática seria estar constantemente cambiando los precios, porque encima cuando un cliente te pregunta hoy por algo, es muy difícil confirmarle el precio de acá a una semana, diez días, entonces genera molestia en el otro. Entonces no se hubo situaciones en las que

el dólar sube muy de golpe y ahí si me provoca estrés el hecho de tener que incrementar tanto el precio, de comentárselos a los clientes y eso.

V: ¿Y sentís algún tipo de presión externa en cuanto a tu emprendimiento?

G: Si muchas veces nos pasa con empresas grandes en donde el pago es más difícil, porque ellos mandan a autorizar, demora más el pago en ingresar, y en ese tiempo yo ya voy haciendo las cosas para ganar tiempo, porque como te comentaba, todos te piden para una fecha específica y yo necesito ese tiempo e ir ganándolo, y bueno hay veces que cuando termino el pago todavía no está listo, y yo necesito esa plata para pagar a los proveedores y esa variable de tiempo en el que yo recibo la plata y tengo que cancelar a los proveedores me genera presión y que me lleva a tener en algunas ocasiones estrés, porque son pedidos muy grandes y necesito esa plata para poder pagar a los proveedores.

V: ¿Y consideras que tu emprendimiento tiene competidores en el mercado?

G: Si, hay bastante competencia en este rubro, pero nosotros nos especializamos en merchandaisnig para empresas, en donde hay competidores, pero podemos destacarnos en la atención a los clientes, que siempre estamos dispuestos a resolver los problemas, muchas veces vemos que nuestras competencias, por ejemplo, con el tema de los colores que te comentaba que pasa cuando el proceso es de sublimación, simplemente lo estampan y entregan el producto, yo en cambio me tomo el tiempo de explicarle al cliente, de decirles las diferencias, las variables, las pruebas, si quiere venir a ver. No trato de ganar la plata como sea, sino que realmente el cliente este conforme y yo ganar la plata sabiendo que hice un buen trabajo, y que quedemos contentos los dos (risas)

V: ¿Alguna vez sentiste estrés por sentir competencia?

G: Mm no sé si estrés, ansiedad, por tratar de tener la mayor clientela posible. Trato siempre de enfocarme en lo mío, si bien se ven cosas y competidores en las redes sociales, más allá de que si sirve para tener ideas y tratar de mejorar sacar cosas buenas, trato siempre de enfocarme en mi trabajo.

V: ¿Qué redes sociales utilizas para el emprendimiento?

G: Empezamos con prácticamente todas las redes sociales (risas) Instagram, Facebook, wpp, hasta creo que hicimos YouTube, hasta Tik Tok. Con el tiempo descubrimos que nuestro fuerte es Instagram, y nos centramos en esa y desde Instagram te deriva a wpp y esas son las dos redes que usamos.

V: Y en este proceso de ir descubriendo que redes sociales te sirven más, ¿se te presentaron algunas dificultades?

G: Si cuando empezamos capaz, porque cuando empezamos con el emprendimiento Instagram era relativamente nuevo, y si, hasta que uno le agarra la mano, los me gusta, los sorteos, las expectativas, por ahí de crecer con los seguidores era bastante estrés, creo que eso las altas expectativas y esa ansiedad de querer crecer en los seguidores, pero ahora uno ya tiene sus clientes, se va dando cuenta que es importante pero que no todo pasa por ahí, más en Salta que también sirve mucho el de boca en boca, entonces con el tiempo fue disminuyendo el estrés que provocaba todo esto.

En la primera etapa revisaba mucho si subíamos los seguidores, cuantos me gusta tenía la publicación, si habían participado muchos en los sorteos, en la primera etapa si porque necesitábamos hacernos ver, que nos conozcan y necesitábamos de eso, y hoy en día ni veo si me ponen me gusta o no, porque ya tenemos el nombre de la marca, nos conocen, lo usamos más que nada como catalogo para que los clientes puedan ver los productos que ofrecemos, y se ven lo que hacemos, obvio igual hacemos contenido para interactuar con la gente, y que no sea solo fotos de nuestros trabajos, o sea si tratamos de mantenerla activa, hacer cosas novedosas, subir productos.

V: Y en esa primera etapa que me comentas que te generaba estrés el hecho de los me gusta, los sorteos, el éxito o fracaso de los mismos, ¿Cómo lo experimentabas?

G: Y era bastante estresante, te generaba angustia, frustración. Sobre todo en esa primera etapa uno tiene muchas expectativas y la gente, era como el boom de Instagram, y se lo pasabas y te decían ah pero tenes tantos seguidores y por ahí eso te hacía sentir mal porque me hacía sentir que el

emprendimiento no era muy conocido, en esa primera etapa fue bastante estresante el tema redes sociales hasta que logramos acomodarnos.

V: ¿Hoy en día como lo vivís?

G: Tenemos nuestra gente que nos sigue hace mucho, no tenemos un montón de seguidores pero tenemos nuestra gente. Hoy en día le estoy pagando a una persona para que me maneje las redes sociales y yo me desentiendo de eso de subir fotos y no estoy pendiente de los me gusta o comentarios, obvio que si hay comentarios buenos uno se alegra, y como también si hay algún comentario malo lo usa para crecer y mejorar, no estoy pendiente y no me influye tanto.

V: ¿Por qué decidiste que otra persona maneje las redes?

G: Porque básicamente yo me ocupaba de todo, y era mucho. Entonces dije bueno puedo llegar a delegar el tema de subir fotos. Antes si era medio estrés el tema de tener que estar pendiente de que subir, de tener ideas para hacer algo nuevo y mantener las redes activas. Porque esto es así, constantemente tenes que estar subiendo cosas para que las redes estén activas. Entonces decidí, para yo poder ocuparme mejor de las otras cosas, delegarlo.

V: ¿Los mensajes los respondes vos?

G: Sí, eso sí, como te comentaba yo me encargo de responder los mensajes para darles una atención personalizada, y tratar de informarles sobre el proceso, calidad y otras cuestiones.

V: ¿Cómo afrontas el tema de que puedan enviarte mensajes cualquier día, cualquier hora?

G: No te podes desconectar nunca, eso es una fiaca, a veces te genera estrés porque a ver, un lunes a las diez de la noche no me molesta tanto, pero las diez de la noche un sábado, si es como uy tengo que seguir respondiendo mensajes, trabajando. Capaz alguno te lo manda el sábado para no olvidarse y no le molesta que le respondas el lunes pero hay otros que te dicen no te demoraste en responder ya compre otra cosa, y te hace sentir mal porque decís

no estoy cumpliendo mi trabajo pero tampoco uno puede estar pendiente todo el tiempo de responder, como fines de semana. Hay personas que te escriben tres de la mañana porque no sé estaba en Instagram vio tu producto y te habla y la gente no toma conciencia que del otro lado hay una persona que te está respondiendo y manda como si fuera una tienda nube digamos. Entonces todo esto de no tener horarios fijos, y que uno sienta que no se puede desconectar del emprendimiento si te genera estrés.

Nos pasó también de estar de vacaciones con mi novia, que es el momento en el que uno quiere relajarse, y nada seguir respondiendo mensajes porque hay algunos clientes que quieren pedirte cosas de acá a un mes entonces les respondes que si le explicas, y bueno los tenes que hacer cuando volvas de las vacaciones pero el hecho de responder de hablar con el cliente es una cosa que es continua, no hay vacaciones para eso.

V: ¿Y en esos momentos en donde por ahí es sábado y te chatean que haces?

G: Trato de responder siempre que pueda, pero básicamente lo de las vacaciones si trato de distraerme más. Es como que las vacaciones son los momentos que uso para des estresarme. Entonces ahí si que no me hago problema por todo esto.

V: ¿Crees que las redes sociales producen estrés?

G: Sí para mi si, o sea en general la primera etapa del emprendimiento fue lo más estresante, y las redes sociales fue una re fuente de estrés en ese momento, como te decía, justo había sido el boom de Instagram, la gente te media por la cantidad de seguidores, me gusta, el estar muy pendiente de generar contenido, de si a los seguidores les gustaba o no, si subía la foto correcta, porque uno después de terminar el trabajo saca fotos del producto y trata de mostrar lo mejor, pero muchas veces no sale como quieres y ahí empezaba a pensar ay no la debería haber subido y así, entonces era un estrés en distintas etapas, desde la foto si salía bien o no, que a le gente le gusto, si te comento, si ganaste seguidores, en esa primera etapa todo eso fue importante,

estresante y presión, como que te atrapaba, porque todo el tiempo estaba buscando la aprobación.

V: Y ante la situación estresante en general, ¿Cómo la afrontas?

G: Yo soy bastante terco en general, así que trato de resolverlo siempre yo, la mayoría de las cosas las fui aprendiendo a prueba y error. Hoy en día te puedo decir que la mayoría de los problemas que se nos pueden presentar ya los se resolver, hay problemas que no, y ahí delego, pero siempre trato de resolverlo yo.

Siempre trato de estar tranquilo y saber que la mayoría de las cosas tienen solución, la parte más complicada quizás es el tema del tiempo como te digo, porque capaz se te rompe algo y tenías una entrega al otro día, y esa es la parte más estresante porque vas en contra reloj pero también mismo de lo que hablamos antes, tengo la confianza de proveedores o colegas, y por ahí se te rompe una máquina y tengo a quien acudir entonces trato siempre de estar tranquilo y buscar la solución más factible y adecuada para cada caso. Me parece importantísimo mantener la calma.

V: Y ¿crees que todo esto que te fue pasando y fuiste atravesando fue de aprendizaje?

G: Si muchísimo, en mi caso personal mucho, sobre todo porque yo siempre fui muy tímido, muy tranquilo y a mí esto me obligo a afrontar diversas situaciones, irme a vivir solo, hablar con los clientes, entregas, hablar con proveedores, pedir plata. Y todo esto antes al principio a mí me costaba mucho y como consecuencia me generaba mucho estrés y al día de hoy lo hago con total naturalidad, aprendí, es algo del día a día que constantemente lo tengo que hacer, resolver problemas, sobre todo en este país, es fundamental para el emprendedor así que todo el tiempo estar resolviendo problemas, a mí me sirvió muchísimo de aprendizaje en todas las etapas de mi emprendimiento.

V: y ante estas situaciones problemáticas que te llevaban a sentir estrés, ¿Qué emociones sentías?

G: Por lo general bronca, uno siempre trata de poner lo mejor, y cuando surgen problemas te da esa cosa, bronca del momento, pero me suele durar poco porque tengo el chip de esto ya paso, ahora como lo resuelvo, soy muy práctico, porque si te quedas enganchado en esa emoción seguramente sale todo mal, trato de salir rápido y buscar soluciones del problema.

V: y ante lo que sentís, que estrategia utilizas para salir de eso

G: y el hecho de tratar de buscar la solución al problema es lo que te saca, porque si te quedas ahí no lo vas a poder resolver, te vas a sentir mal, yo me desenchufo rápido del problema para poder buscar soluciones, si te quedas enganchado en esa es muy difícil. Entonces es, lo puedo resolver yo, como lo hago, no lo puedo resolver yo, a quien tengo que buscar o hablar para que me ayude, con quien puedo contar y busco y salgo del enojo y busco la forma de salir del problema.

V: ¿Tratas de desconectarte emocionalmente del trabajo?

G: Si, es difícil, sobre todo por las redes sociales, uno como que siempre está conectado como te dije aunque estés de vacaciones, dentro de lo que se pueda trato de desconectarme.

V: ¿Y cómo lo haces?

G: Creo que más que nada es tratar de organizarse, muchas veces en la vorágine uno no se da cuenta ni siquiera que día es, porque nosotros al no trabajar en horarios o días determinados, a veces estoy trabajando un domingo o feriado como si nada, porque estas enchufado en terminar el pedido, lo que trato de hacer, es tratar de organizar eso, por ejemplo no se este fin de semana no voy a trabajar y no voy a responder mensajes y el que se enoje que se enoje. Lo mismo cuando me voy de vacaciones trato de que sea el momento de desconexión, aunque a veces no puedo no responder digo por ejemplo durante todo el día no voy a ver la bandeja de mensajes del emprendimiento y unos diez minutos de la noche lo voy a dedicar a eso.

V: ¿Luego de resolver una situación estresante que soles hacer?

G: Me gusta salir de la casa sobre todo, porque al tener el trabajo acá, estoy siempre en el mismo ambiente, me gusta salir a comer afuera, salir a caminar con mi perro, eso siempre me ayuda a tranquilizarme, tocar la guitarra y cantar eso también me ayuda muchísimo.

V: ¿Cómo te sentís en general con tu emprendimiento?

G: Me siento muy conforme, contento, tengo las expectativas de que siga creciendo, innovando, ser tendencia, proyectos nuevos, para adelante.

TERCER ENCUENTRO

Este encuentro se realizó tres semanas después del último encuentro debido a que el emprendedor estaba con mucho trabajo, expresando que se le complicaba coordinar. Este día (19 de diciembre) expreso tener un ratito para poder llevar a cabo la entrevista.

V: Muchas gracias por hacerte un tiempito.

G: No hay problema! Yo re quería poder aportar pero con esto del mundial estuvimos con muchas cosas.

V: ¿Cómo estuvo esta semana?

G: Bien pero bastante movida

V: ¿Quieres contarme un poco sobre esto?

G: Sí, nos pasó que el emprendimiento es así, ante determinadas situaciones uno tiene que aprovechar para innovar y sacar cosas nuevas. Y bueno ahora que gana Argentina a Holanda y con lo de la frase de Messi de "Que mira bobo, anda pa allá" hicimos un pilusos y gorras con esa frase y la subimos a Instagram. Fue impresionante pero estábamos festejando en la plaza que habíamos pasado a la final, y no paraban de llegarnos mensajes de que querían de esos. El problema es que teníamos solo cuatro que nos habían sobrado de otro pedido, pero era mucha la gente que nos estaba pidiendo. Y bueno ahí como que empecé a estresarme porque veía que todos pedían y si pedíamos los pilusos de buenos aires no iban a llegar antes de la final. Y a la vez no podíamos desaprovechar que tanta gente nos estaba pidiendo.

Y bueno al día siguiente dijimos que hacemos, y nos mandamos al centro acá en Salta a buscar algún proveedor. Y bueno conseguimos uno que dentro de todo era lo mejor que podíamos conseguir acá, tenía un buen calce, eran lindos, estaban buenos. Le encargamos como 200, y ahí fue la presión y el estrés de que estén para el día siguiente, de que estén bien. Gracias a Dios nos los dio a tiempo y salieron re bien. Pero creo que lo que más nos estreso fue que teníamos poco tiempo para hacer porque ya llegaba la final.

V: y en este proceso de producción de este pedido, ¿encontraste otras dificultades?

G: No, creo que lo que más estuvo jodido y que nos estresó fue eso, el ver que todos querían los pilusos, que nosotros no teníamos stock y el que corríamos con el tiempo porque los necesitábamos si o si para la final.

Pero como te digo creo que eso es algo propio de los emprendedores, corremos con los tiempos.

Ah sumado a que ahora viene navidad, y hay muchas empresas que en esta época encargan cosas para regalar a sus empleados. Pero es propio de la época tener muchos pedidos, son unas semanas antes que termina el año que uno vive estresado pero por la cantidad de cosas que tiene que hacer.

V: ¿Cómo te sentiste con la entrevista?

G: Bien re bien. La verdad que me re intereso el tema que estas investigando porque creo que posta los emprendedores estamos expuestos a un montón de situaciones que siempre se presentan como conflictivas y está bueno que alguien que quiera emprender lo haga de antemano sabiendo a que está expuesto.

V: Muchas gracias a vos por participar. ¿Conoces algún emprendedor que crees que pueda participar de la investigación?

G: Ay, si la verdad que si tengo muchos conocidos emprendedores pero no sé si van a poder por el tema de que están todos con navidad, año nuevo y medio a mil.

Entrevista J

Edad: 25 años

Sexo: femenino

Estudios Cursados: Estudiante universitaria

Fecha: 21/11/22- 05/12/23

PRIMER ENCUENTRO

Este primer encuentro se llevó a cabo en una confitería de Salta capital. El lugar era apto para realizar la entrevista ya que era tranquilo y no había ruidos que puedan interferir la misma.

Se llegó a J mediante la difusión en redes sociales. En un primer momento se utilizó el tiempo para la presentación, para lograr un buen rapport con la participante. Luego se introdujo a la misma sobre conceptos básicos de la misma, objetivos y fines. A partir de esto se entregó a la misma el consentimiento informado para que lo firme.

V: ¿Quieres contarme un poco sobre tu emprendimiento?

J: Bueno, el emprendimiento surgió porque yo estaba sin trabajar, ya no estaba cursando, yo estudio, y mi abuelo que se jubiló se compró un departamento y no conseguía alguien que se lo quiera alquilar por contrato fijo digamos y el departamento no estaba amoblado y a mí se me ocurrió a partir de eso que era una buena posibilidad de yo poder emprender algo, viendo que necesitaba ganar algo de plata y a la vez me iba a poder permitir seguir estudiando para las materias que tengo que finalizar. Bueno se me ocurrió alquilarlo para turismo y ahí comencé a informarme sobre las distintas aplicaciones que existen para registrarme como Booking, mercado libre, Instagram, Facebook. Hable con mi abuelo y quedamos en que yo le iba a pagar como si le alquilaría el departamento y que yo me ocupaba de todo el resto, o sea le pagaba y la diferencia que yo saque me la quedaba yo.

Ahí empecé a amoblar el departamento, a comprar todas las cosas que faltaban, y empecé a publicar el departamento en las aplicaciones que a veces no fue fácil porque es un lio bárbaro, fui aprendiendo a manejarlo desde ahí, desde que lo publique se empezó a alquilar. Básicamente es eso, alquilar el departamento para turismo.

V: ¿Cómo fue esa primera etapa?

J: Fue bastante difícil la primera etapa, bastante estresante, una de las cosas que me generaba preocupación era lo económico, porque el departamento es de mi abuelo pero la que decidió alquilarlo para turismo fui yo, entonces la que tuvo que poner la plata para comprar las diferentes cosas que faltaban y que se necesitaban fui yo, desde comprar una cama, colchones, sabanas, mesas, no se varias cosas, y a la vez no sabía si alguna de las cosas le correspondían al dueño o si yo me tenía que hacer cargo y bueno básicamente esta primera etapa fue estresante por todo el tema de la inversión económica. Porque además yo no tenía ningún ingreso en ese momento y me generaba incertidumbre de si iba a funcionar o no, de si estaba gastando de más para algo que no sabía si iba a funcionar. Pero bueno por suerte ni bien lo publique en las redes se empezó a alquilar.

V: ¿Qué redes sociales usas?

J: Son aplicaciones de buscadores de hoteles. Booking, Mercado libre, Facebook, Instagram. Y después una vez que ya alquilas ya empieza, a ver, hay un grupo de alquileres en Salta, en Facebook y en wpp. En el de wpp no estoy pero si tengo contactos con personas que a veces no tienen disponibilidad ellos y me avisan a mí.

V: ¿Presento alguna dificultades usar las redes?

J: Es prueba y error, vas viendo que lo que vos escribís salga realmente en la página, en Booking vos tenes que especificar todos los servicios que tenes y los que no. Y por ahí no es tan fácil encontrar los lugares donde especifica. Por ejemplo para especificar si tenes aire acondicionado, cafetera, secador de pelo.

V: ¿Consideras que el uso de las aplicaciones generan estrés?

J: Si, cuando entras a tu perfil capaz aparece como que tenes cosas que no tenés, o al revés, eso es lo más difícil, configurar el calendario de las reservas, porcentajes, calcular el tema de las cancelaciones, que tenes que fijarte bien, si aceptas o no tarjetas, toda esa primera parte hasta que podes completar bien el perfil es muy tediosa estresante. También hasta que llegas a completar el sistema que te cierre. Todo esto fue estresante, tampoco sabía qué precio poner, si aceptar que te paguen antes o no, ver el tema de las comisiones de Booking, porque te cobra en dólares, y a mí no me convenía, me comuniqué con ellos, para ver si me podían cobrar en peso al dólar oficial, porque si no era pagar el dólar tarjeta que es el triple, al principio fue acomodar todas las cosas para que funcione. Otra de las cuestiones que me estresaron en esa etapa fue el de sacar las fotos adecuadas para poner en el perfil, como que es el estrés de que quieres que salgan perfectas las fotos, que salgan en buena calidad, que se vea bien el departamento, que se vea lindo, que realmente se muestre todo.

Después otra cuestión es que todo el tiempo te llegan mensajes, yo al principio intentaba responder ni bien me llegaba el mensaje y estar todo el tiempo atenta para responder y eso era estresante. Después fui manejándolo con horarios, tuve un momento en la que entraba y salía mucha gente, entonces yo a la mañana me encargaba de todo lo del departamento, de comprar lo que haga falta, de responder mensajes y a la tarde ya me dedicaba a la facultad o a otra cosa que tenga que hacer. Pero si necesite ordenar mis horarios, los tiempos porque si no era estar todo el tiempo haciendo cosas del departamento, cualquier cosa que me mandaban tenía que estar pendiente y perdía tiempo en mis estudios. Entonces a partir de lo que me pasaba que me estresaba el tener que estar todo el tiempo a disposición decidí hacer eso. Al principio era difícil como decir no, ponele esto lo veo mañana ahora no puedo, cualquier cosa que surgía del departamento yo quería solucionarlo en ese momento, y había cosas que podían esperar.

Yo creo que facilitan, tienen muchas cosas positivas porque te permiten que tu emprendimiento tenga visibilidad, y es la única forma de tenerla, porque entra a la plataforma, reserva muy fácilmente, es muy fácil y la mejor manera de hacerlo, creo que lo que te genera estrés más que la aplicación en si sino que es la gente es impaciente, o no tiene en cuenta los tiempos de la otra persona,

entonces básicamente son las personas, las relaciones humanas, eso es lo estresante.

Lo que sí es re estresante, lo más estresante para mí, que el departamento no es mío, entonces al ser el dueño otra persona, el responsable por así decirlo de que pase algo ahí es esa persona, y esa persona al ser mi abuelo, lo siento un doble estrés cuando pasa algo con un inquilino o algo, lo primero que pienso es que mi abuelo lo va a tener que solucionar y nada eso es peor que si fuera mi departamento, eso es lo más estresante para mí, que le tengo que cuidar el departamento a mi abuelo.

Por ejemplo una vez paso que eran unos inquilinos que estuvieron mucho tiempo en el departamento. Yo estoy en un grupo de wpp del edificio en donde están todos los vecinos, la portera, todo, y mandaron una foto al grupo de wpp de las cámaras de seguridad en donde salían las dos personas que eran las que habían alquilado el departamento, y los vecinos pusieron que querían denunciar a la policía a estas dos personas que parece que habían querido entrar a un departamento de la planta baja. Me desperté súper asustada, le avise a mi mamá que fue al departamento y hablo con los chicos que estaban ahí, fue un mal entendido, los chicos no tenían la llave para abrir en ese momento, se habían pedido una pizza y le fueron a tocar la puerta a la señora y en las cámaras parecía algo raro podían interpretar otra cosa pero si se veía que estaban tocando la puerta. Ese creo que fue el peor de los sustos porque involucraba algo de un robo, o de la policía. Y ahí pensé en mi abuelo primero en que se iba a morir por ir a dar la cara por algo nada que ver. Eso es lo más estresante que cada vez que pasa algo pensar en que mi abuelo es el dueño y en que no sé.

Después lo otro estresante son las personas es muy difícil que ellos se pongan en tu lugar, todos vienen de vacaciones que se yo entonces ellos no tienen horarios, hace unos meses, al principio no, ahora aclaro bastante, con tiempo, a qué hora van a llegar, que me vayan avisando si surge alguna demora, o que por lo menos 20 minutos antes me digan y me sigue pasando que la gente llega dos o tres horas después de lo que me dicen o no me avisan o me avisan y llegan dos horas después, y así, el tema de coordinar la entrega con la gente es lo más estresante y difícil. Después siempre trato de ayudarlos si es que necesitan que les tenga las valijas, o lo que sea pero a veces es complicado

coordinar las entradas y las salidas. Los que entran siempre quieren entrar más temprano y los que salen siempre quieren salir lo más tarde posible, pero a veces no se puede conformar a todos.

Ah otra cosa que estresa es el centro en sí, y el departamento está en pleno centro, entonces es donde estacionar, bajar con todas las cosas, ahora el calor, que sea en pleno centro.

V: El tema de los recambios, cuando son muy seguidos, ¿Cómo los haces? ¿Te genera estrés?

J: Sí, siempre que hay re cambios así en el mismo día, voy a la mañana, limpio yo o limpia una chica, y ahí tenemos solo una hora y media o dos para limpiar si es que llegan a la hora que tienen que llegar. Si no también lo que me pasa muchas veces es que voy limpio, no llegan las personas a la hora que tienen que llegar y yo me tengo que quedar dos horas, tres horas esperando porque me van cambiando el horario de llegada. Me van diciendo en media hora estamos, en media hora más, y así y no llegan más. Y obviamente que eso implica como un desgaste mental, emocional, porque es perder tiempo que podría hacer otra cosa por la falta de empatía de otra persona. Y ya prefiero quedarme ahí en el departamento y no volver a mi casa, yo vivo en GB, por una cuestión no solo de que es cansador, de tráfico, de manejar, sino que también es tema económico, sino termino gastando más de lo que gano en ir y volver.

Ah y otra cosa re estresante es el tema del consorcio, va no sé si se dice así, al ser un edificio, hay personas que viven ahí hace mucho tiempo y hay un grupo de wpp creo que te conté, y la verdad es que son muy controladores todos, todos quieren saber de la vida de todos, pasaron varias situaciones en las que mandan fotos de personas que salen, entran preguntando quien era cuando en realidad no había pasado nada con esa persona y simplemente no se había abierto mal la puerta o algo así y mandaron la foto como si fuera un delincuente y muchas veces me levante con mensajes diciendo quien es la persona que tal cosa y cuando pasan cosas así que realmente son de mi departamento, por ejemplo, cuando pusimos el aire acondicionado pusieron en el grupo, nuestra vecina puso, que de quien era el aire que habían puesto, que no podía dormir, que hacía mucho ruido y bueno empezaron a comentar todos, y en esos

momentos si es muy estresante, porque en esos días yo ya tengo algo planeado, tengo que estudiar, o hacer algo y de repente me tengo que levantar, ir al departamento, ver que paso, al final no había pasado nada, entonces el tema de la convivencia con todos los vecinos es re estresante porque siempre están pasando cosas, siempre dicen cosas por el grupo de wpp, o reclaman.

Por ejemplo una vez, esto también fue estresante, trabaron la puerta de entrada del edificio, por suerte los inquilinos que me estaban alquilando el edificio se habían ido a una excursión, pero si no estaban en la excursión los huéspedes no hubieran podido entrar al departamento porque la llave estaba trabada, la puerta estaba cerrada, y solo se podía entrar por el garaje, entonces solo tenían acceso al edificio las personas que tenían la llave del garaje y nosotros no tenemos entonces ese día fue bastante estresante el no saber cuándo iban a arreglar la puerta y si las personas que estaban en la excursión a qué hora iban a volver, si iban a poder entrar o no al departamento. Ese día el grupo de wpp era todo el día, hay alguien que me pueda abrir, entonces dependías de que el que tenga llave del garaje te baje a abrir, molestando todos a todos, ese día encima fue llamar al consorcio, al encargado, que por favor, estuvieron toda la mañana sin llamar al cerrajero y hubo que estar persiguiendo a todos para que vaya, yo hasta dije que llevaba uno y me dijeron que no se podía, que tenía que ir el propio del edificio y que de eso se hacía cargo el consorcio, entonces todo esto se vuelve más urgente cuando tenes por así decirlo personas a cargo.

Ah encima yo estaba estudiando ese día, estaba pendiente todo el día del celular, por suerte pude seguir estudiando pero si no se solucionaba iba a tener que dejar de hacer lo que estaba haciendo, ir hasta el departamento, hablar, intentar solucionar el problema, para que ellos puedan entrar al departamento.

Bueno no se siempre pasan cosas, es como en cualquier casa, se pueden romper cosas, un día por ejemplo se había trancado el baño, tuve que ir, llamar a un plomero y pasan cosas sobre la marcha que son la que te estresan, porque tenes que solucionarlo si o si porque al día siguiente ya entra gente o ese mismo día o están las personas ahí y hay que solucionarlo lo más rápido posible. Creo que este punto de estrés fui manejándolo la importancia que le daba a que este todo perfecto, a que no sé qué las personas que vengan, me importaba mucho el qué dirán y hoy en día creo que me lo tomo mucho más relajado, pasa por

algo mío, antes me sentía muy presionada de hacerlo bien entonces cualquier mínimo detalle de que este algo sucio, o cualquier mínimo detalle me podía poner mal, ya sé que digan ay no esto está sucio, esto está mal, no vengo nunca más acá y ahora me lo tomo mucho más relajado porque siempre van a surgir cosas, y no puedes tener todo siempre perfecto. Aprendí a desdramatizar los momentos en los que pasan cosas, ir y solucionarlo y no preocuparme de más, eso logre aprender para afrontar estas situaciones.

V: Ante las situaciones estresantes ¿Qué haces?

J: Lo último que me pasó fue que diez minutos antes que entren los nuevos huéspedes, empezó a salir agua del aire acondicionado y se mojó la cama, la corrimos para que deje de mojarse, y pusimos un balde para que caiga ahí el agua y deje de mojarse la cama y las cosas. Cuando llegaron los inquilinos les conté lo que había pasado, bueno listo me voy y cuando yo estaba llegando a la esquina, me empezaron a mandar que la cama estaba mojada, que no podían estar así, que si o si tenían que arreglar el aire y en ese momento si me estrese, si fue grave pero a la vez dije que puedo hacer con ese problema, no me voy a sentar a llorar porque se rompió el aire, llamo a alguien que lo arregle o le consigo otro departamento a la pareja que estaba hospedada, y yo me hago cargo de pagar esa noche y no pasa nada más. Así que llame a un colega, que tenía dos departamentos y bueno les avise a los turistas para ver si se querían ir y me dijeron que si y se fueron al otro departamento. Y el aire nada al final solo había que descargar el cosito donde cae el agua, porque cuando se llena empieza a salir por el otro lado, y así que hicimos eso y problema solucionado pero los turistas ya se habían ido. Si fue un momento estresante más que nada porque ellos, va el en realidad, el chico era bastante prepotente o me decía y bueno como me lo vas a solucionar y me llamo y me dijo de manera así fea, tendrías que venir acá a solucionarlo acá, después me dijo que descuento me vas a hacer porque yo encima gaste en remis para moverme, ahora tengo que volver a gastar en remis, bastante así, si prepotente, y la verdad es que yo no consideraba que haya sido tan grave entonces no me preocupo solamente trate de solucionar el problema para que estén cómodos y que se vayan esa noche a otro lugar, que este todo bien y listo.

V: Una vez que pasa la situación estresante, ¿Qué haces?

J: Por lo general cuando pasa la situación estresante lo podes ver desde otro punto de vista y hasta me paso que me rio, y digo era una boludes, no sé cómo lo del aire que decís solo era descargar el bidón y parecía un problemón, creo que las primeras veces me costaba más tomar esa distancia y decir no era nada importante, y ahora me toma menos tiempo tomar esa distancia y decir no pasaba nada, no pasó nada, incluso ahora puedo en el momento estresante decir no pasa nada esto tiene solución, busco la solución, y siempre hay una solución y la ultima es que se vayan a otro lugar. Salvo que no sé nunca me paso pero que pase algo grave, que les pase algo a ellos físicamente o lo que sea, pero sino todos los demás tiene solución.

Ese día después de lo que paso lo único que quería era estar tranquila en mi casa, pero depende lo que tenga que hacer ese día, pero por lo general no es que interrumpo mi día por completo por ejemplo no se pasa la situación que me estreso trato de relajarme, tranquilizarme, veo que tuvo solución y trato de seguir con lo que tengo que hacer ese día. Obviamente que si tenía pensado ir a tomar algo con alguien voy, no dejo de hacer nada por lo que haya pasado. Lo tomo con mucha naturalidad porque es algo que pasa todos los días. Fue algo que fui aprendiendo porque al principio había cosas muy chiquitas que me generaban mucho estrés, por ejemplo llegar temprano hasta quince minutos antes que lleguen los turistas para ver que este todo bien, para que ellos apenas lleguen yo esté ahí, y después fui viendo que ninguno llegaba a horario, que eran ellos lo que no cumplían el horario o lo que sea, deje de hacer eso, y bueno ahora trato de coordinarlo de otra forma, pero son cosas que vas aprendiendo a manejar.

V: Entonces ¿crees que afrontar todas estas situaciones fue de aprendizaje?

J: Si obvio, todos los días aprendo algo, por ahí son cosas que después se repiten. O sea te pasa una vez, después vuelven a pasar, se repiten, son los mismos problemas, entonces ya lo afrontas de otra manera porque ya es conocido para vos. Hace poco una mujer me exigía que tenía que entrar a las nueve de la mañana y yo tuve que mantenerme firme y decirle que era imposible hacerla entrar a esa hora, porque el horario de ingreso era a las 12 30 del mediodía, y que antes hay otros huéspedes entonces es imposible, quizás en

otro momento hubiera intentado que los tiempos, ver si las otras personas podían salir antes, moverme, hoy en día no veo esa posibilidad, los tiempos de entrada y salida están fijados y ya está, obvio que si puedo los ayudo y no tengo problema pero si no se puede no se puede y no me caliento. No estoy todo el tiempo intentando conformar a todos porque eso es imposible y eso es lo que me genera estrés. Entonces nada viendo que esto me estresaba trate de poner algo fijo, un contrato para poder evitar estas situaciones.

V: ¿Cómo experimentas los comentarios positivos, negativos por ejemplo de booking o de otras redes?

J: Para el negocio si influye mucho, porque sé que siempre que buscas, la gente se fija en los comentarios y se guía mucho de eso porque ahí está no solo la descripción si no que es de verdad la experiencia de la gente digamos, por suerte tengo muy buenos comentarios, nunca los inquilinos tuvieron un problema, la mayoría de las veces yo con ellos pero no lo puedo poner. Creo que los comentarios sirven para promocionarte, pero en lo personal no me influye, lo que si me influiría es si la persona en persona me diría ay pensé que era diferente, no me gusta, si en persona yo vería el descontento de la persona o me reclaman algo si me influiría pero en los comentarios en la página no me influye personalmente pero si en el negocio.

V: ¿Te influye el pensar si el cliente la está pasando bien o no?

J: Si obvio, pero siempre hay un límite en la privacidad de ellos de que yo no les puedo estar preguntando todo el día si la están pasando bien o no, entonces desde que entran hasta que salen es una incertidumbre de si están conformes o no y al último siempre te mandan un mensajito diciendo gracias la pasamos muy lindo bla bla y ahí ya me quedo tranquila. Pero en el mientras tanto yo prefiero no invadirlos y siempre si surge algo me van a decir, yo estoy a disposición pero no estar preguntándoles todo el tiempo porque no me gusta molestarlos.

V: Me dijiste que esto te genera incertidumbre y hasta que no te vas no te quedas tranquila. ¿O sea que antes estas intranquila?

J: Si, es una intranquilidad constante pero a la vez en segundo plano, yo tengo mi vida y tengo otras preocupaciones, y como yo sé que no está pasando algo malo porque si estuviera pasando algo malo me lo dirían, entonces no estoy completamente tranquila pero estoy alerta, alerta. Por eso tengo tanto estrés. Para mi estar alerta si bien no estas todo el tiempo estresada y pensando 100% en eso, estar alerta por si pasa algo o sabiendo que puede pasar algo eso genera mucho estrés, estrés crónico, que capaz no ves las consecuencias en el día a día pero si tiene sus consecuencias que después, no sé, las enfermedades, el cuerpo, sentirse mal, cansada, el cuerpo te pasa facturas, de ese estrés que Pensas que no pasa nada grave, que no pasa nada, pero estar en alerta y estar pendiente todo el tiempo de si pasa algo o no eso si genera estrés.

V: ¿Cómo te afecta la situación económica del país?

J: Bueno yo vivo con mis papas, estoy estudiando no me recibí todavía así que no tengo gastos fijos, todo lo que yo gano en este emprendimiento es para ahorros para mis gastos del día a día pero obvio soy consciente de la situación del país pero hoy en día no me toca tan de cerca porque no me tengo que mantener a mí ni a nadie trato de ahorrar lo máximo posible porque si sé que las cosas no están fácil económicamente.

V: ¿Y en relación al precio del departamento influye?

J: El tema de los precios del departamento al principio no tenía mucha idea, me dijeron otras personas que trabajan en lo mismo que estaba cobrando muy barato, el precio hoy en día está fijado en dólares, entonces si el dólar sube, el precio sube. Eso está bueno porque me ayuda a que yo no pierda. Es un precio fijo y sube como todo.

A veces si me paso de gente que me pidió no alquilar por Booking, o sea me encontraron por ahí, pero me pidieron si podíamos hacer la reserva sin intermediarios para que a ellos les salga más barato y no tener que pagarle la comisión a Booking.

V: ¿Consideras que hay meses en el año que se presenten mayor cantidad de estresores?

J: Yo en las épocas que hay más gente. En las que entra y sale mucha gente, por ejemplo en las vacaciones de julio, en semana Santa, ahora en Enero, hay muchos alquileres de dos días, cuando hay muchos alquileres de pocos días, esa es la situación más estresante, porque tengo que estar casi todos los días pendientes de las personas que entran, que salen, de la limpieza, de coordinar todos los horarios, pero si esas son las más estresantes, las épocas más turísticas.

V: Y en los re cambios, ¿qué cuestiones tenes que tener en cuenta?

J: Por ejemplo que haya productos de limpieza, las sabanas cambiarlas, eso por ejemplo hay que lavarlas, tenemos tres juegos de todos, entonces te da un margen de que si pasa algo siempre hay dos juegos más de todo disponibles, y cuando hay re cambio de dos días seguidos, tengo que si o si lavar las cosas ese mismo día para que estén listas dentro de dos días. Más allá de tener que lavar y esas cosas, lo que más te estresa es no llegar a cumplir bien con las cosas, si de repente paso algo y no podes tener las toallas listas, ese es el estrés que sentís, sentir que no estar llegando con el tiempo a cumplir lo que tenes que hacer. Siento que me genera estrés el sentir que no voy a llegar, el tener tan poco tiempo entre un huésped y el otro.

V: ¿Te desconectas emocionalmente del emprendimiento?

J: No, no me puedo desconectar totalmente porque yo manejo la aplicación entonces tengo que estar alerta. Ahora me voy en Enero de vacaciones y dejo una persona a cargo, que va a hacer lo que yo hago cuando estoy acá, pero no me puedo desligar completamente porque siempre necesitan algo, o me siguen escribiendo para alquilar los próximos meses entonces yo tengo que seguir respondiendo y tratando de que la persona que se quede acá haga las cosas, que si tiene alguna duda me pregunte, así que desconectarme totalmente no puedo.

V: ¿Esto te genera estrés?

J: Si yo creo que es parte de los contras de tener un emprendimiento que todo depende de vos, de lo que vos hagás y trabajes. No tenes una persona que te pague el sueldo. Si vos no te moves, no haces lo que tenes que hacer ese

mes no ganas nada, y tenes que mantener en el tiempo, no podes un mes si otro no, es estar todo el tiempo pendiente y si obvio eso si estresa.

V: ¿Qué emociones sentís cuando te pasan esas situaciones?

J: Yo siento como una preocupación, miedo también, miedo a que pase algo malo o miedo a que la persona realmente este muy descontenta y me grite o lo que sea a no hacer las cosas bien, no hacer bien mi trabajo, creo que el estrés a mí me genera miedo. Obvio hay situaciones que me enojan pero en la que la otra persona no tiene en cuenta por ejemplo tus tiempos, y eso si me enoja cuando la otra persona podría hacer algo y no lo hace por ejemplo avisarme, cuando está en manos de esa otra persona la situación si me enoja, pero cuando son situaciones que simplemente pasa, me genera más preocupación y miedo de que no esté todo bien, básicamente eso.

V: ¿Cómo logras modificar esa emoción?

J: Primero viendo el problema como realmente es, no agrandándolo, ni haciendo como una catástrofe de lo que no es tan grave. Primero trato de ver realmente cual es el problema, poder identificar qué soluciones podría tener, que podría hacer para solucionarlo. Y una vez que el problema ya está resuelto creo que el estrés baja muchísimo y lo único que hago yo es no darle importancia, o sea paso y listo ya está trato de seguir con lo que tengo que hacer en mi vida, trato de no quedarme enganchada con lo que paso en ese día, porque si no tendría que estar todo el día estresada, en mi cama llorando. Obvio que si tuve días por ejemplo no sé en los que perdí tres horas esperando a un huésped en el departamento y después ponele que me voy a lo de mi novio, no estoy con el mejor humor del mundo, estoy cansada, enojada con esa persona que no me aviso que llego tarde o lo que sea, pero bueno trato de alejarme de lo que paso y después tomármelo como que ya paso, aprender de la situación para que no me vuelva a pasar e intentar estar bien.

SEGUNDO ENCUENTRO

Este segundo encuentro se llevó a cabo en una plaza.

V: ¿Cómo estuvieron estos días J?

J: Bien pero estos días estuve medio a mil porque es época de finales y estuve estudiando, estoy hasta las manos (risas)

V: ¿Crees que ser estudiante y emprender es un factor que te genera estrés?

J: Si, obvio, yo creo que siempre que hagas dos, o muchas cosas a la vez te va a generar estrés, porque cuando estás haciendo algo, sentís que tendrías que estar haciendo lo otro y así sucesivamente, así que si, pensar que el emprendimiento te puede estar sacando tiempo de estudio es un factor estresante, pero si vos decidiste hacer un emprendimiento, es sabido que vas a tener que dedicarle tiempo y dedicárselo y es normal, y necesario

V: ¿Hay otro factor que te genere estrés?

J: Si el solo hecho de tener que relacionarte con personas, y brindarle el servicio a las personas, hace que ellas crean que estas literalmente a disposición de ellos y que tenes que solucionarle un montón de problemas a ellos que por ahí no te corresponden, todo lo que les pasen el viaje, y en realidad uno simplemente le está alquilando el departamento para que duerma. Por ejemplo el otro día esta semana me llamaron que necesitaban un adaptador para el celular y que estaba todo cerrado si yo no tenía uno que por favor que se quedaba sin batería, y yo estaba en la otra punta de Salta y era tarde, y esas cosas no sé hasta qué punto corresponden, onda si puedo obvio que lo hago pero ya es mucho. Otra vez también me pidieron un secador de pelo y en la descripción del departamento dice y especifica que yo no tengo secador de pelo. Así varias cosas. Entiendo que hay cosas que uno no lleva de viaje pero bueno no sé son cosas que vas aprendiendo, yo hoy en día cuando me voy de viaje llevo todas las cosas que puedo llegar a necesitar y para no molestar. Si te vas a un departamento es el departamento y nada más.

Después otra cosa que me pasó, fue la vez que alquile como un mes el departamento a los dos chicos, no sé qué era lo que hacían, creo que colgaron afiches o algo en la pared, pero cuando me lo devolvieron estaba todo con clavos o sea con agujeros en la pared, despintada. Y esas son cosas que te estresan también, que por lo general los que se quedan mucho en el departamento no te

lo cuidan. Y cuando se van tengo que estar ahí arreglando las cosas o volviendo a dejarlo en perfectas condiciones.

V: ¿Qué responsabilidades crees que requiere tu emprendimiento?

J: Creo que mi principal responsabilidad es lo de pagarle el alquiler a mi abuelo, y después también eso de tener que llegar a pagarle los primeros días del mes, si me genera estrés eso. Los meses en los que hay muchos turistas y se que voy a tener muchos ingresos, ahí estoy más tranquila porque se que llego perfecto, pero los meses más tranquilos, de temporada baja, si es un factor re estresante lo de no saber si voy a llegar a tener ganancias para pagarle el alquiler o sino ver qué puedo hacer para llegar y saber que si no llego nada sacar de mis ahorros o de lo que gane los meses anteriores para pagarle a mi abuelo. Una vez que le pago a mi abuelo es como que eso me tranquiliza, después es como si viene gente o no viene, es para ganancia mía pero sé que el objetivo de pagarle a mi abuelo ya lo cumplí que es como lo que más me presiono yo y lo que me estresa digamos. El resto es ganancia, ahorros pero ya me quedo tranquila.

V: ¿Hay algo que te genere estrés del emprendimiento?

J: Me genera preocupación que no me termine resultando en cuanto a ganancias entre lo que gasto de limpieza, nafta, lo que se rompe, lo que tengo que gastar para mantener, y los meses en los que no hay mucho turismo, o sea en los de temporada baja que no es que tengo el departamento siempre alquilado con huéspedes que no me convenga, que no vea ganancias, y tener que dejar de hacerlo que sé que a la vez es como un problema por así decirlo para mi abuelo porque él va a tener que buscar alguien que lo alquile o o inquilinos fijos y esa es una preocupación para mí, llegar a un punto en el que diga estoy perdiendo o no me conviene, no sé si perder, pero no ver ganancias para todo el esfuerzo que estoy haciendo y no poder seguir porque pierdo tiempo y no gano plata, entonces eso, que no sea rentable o reciproco el tiempo que le dedico, el estrés que me genera, el tiempo que no le dedico a la facultad con la ganancia, si bien siempre gano algo no sé si lo vale por así decirlo. Esto me genera incertidumbre, de no sé hasta qué momento seguir haciéndolo, es algo que tengo que planteármelo y ver bien que quiero hacer. Yo ahora ya tengo alquileres hasta

meses adelante así que si decido dejar de alquilar, tengo que cerrar las aplicaciones pero sí, si es como un factor que me está preocupando y estresando el no saber si voy a seguir o no porque no sé si me conviene o no.

V: ¿Que expectativas tenes de tu emprendimiento?

J: Yo la verdad lo hago algo mas como algo temporal hasta que me reciba y me pueda dedicar de lo que quiero. Es para hacer algo, ganar plata, por algo económico hasta que pueda dedicarme de lo mío.

V: ¿Cómo te sentiste con la entrevista?

J: Bien re bien, me sentí muy cómoda para poder hablar, contarte mi experiencia de lo que es emprender. Y también obvio poder ayudarte a vos.

V: Gracias! ¿Conoces algún otro emprendedor que crees que pueda participar de la investigación?

J: Sí, te puedo pasar unos contactos después por wpp, ¿quieres?

V: Dale! Muchas gracias

La participante expreso que no iba a poder volver a juntarse otro encuentro más debido a que rendía finales.

Entrevista E

Edad: 21 años

Sexo: femenino

Estudios Cursados: Estudiante universitario

Fecha: 9/12/22- 16/12/22- 20/12/22

PRIMER ENCUENTRO

Se llegó a E a través de J. El encuentro se llevó a cabo de manera virtual por video llamada para lograr un primer acercamiento. En este encuentro se habló sobre la investigación, sobre los fines y objetivos de la misma. Se explicaron conceptos básicos de la investigación como por ejemplo que era el estrés y las estrategias de afrontamiento para que luego en la entrevista sea más fácil identificar los mismos. También se pactaron las fechas de los próximos encuentros y los lugares donde serían.

SEGUNDO ENCUENTRO

En un primer momento se presentó el consentimiento informado. Una vez firmado se prosiguió a la entrevista.

V: Bueno ¿quieres contarme un poco sobre tu emprendimiento?

E: Bueno mi emprendimiento es de gastronomía digamos. Cocino empanadas árabes los fines de semana. Tomo pedidos de lunes a miércoles y las entrego los sábados y domingos.

V: ¿Cómo surgió la idea?

E: Bueno primero que nada, empezó hace dos años, fue justo después de la pandemia. Me pasó que quería irme de vacaciones con mis amigas y si o si necesitaba ahorrar algo de plata para llevar al viaje. Y buscar un trabajo con horarios fijos era muy complicado porque estoy estudiando Psicología y es una carrera que lleva mucho tiempo, dedicación, lectura. Entonces empecé a pensar

que podía hacer para ganar plata, porque prefería no buscar un trabajo típico de dependencia, o trabajar en un negocio de ropa, o cosas así porque terminan llevándote mucho tiempo, y bueno prefería algo propio en el que sea mi propia jefa y manejar mis horarios yo. Un domingo nos juntamos a comer con toda mi familia y mi tío justo cocino empanadas árabes, a mí me encantan las que hace él. Ahí empecé a pensar y dije estas empanadas son ricas, yo ya las había cocinado una vez, y encima estaba bueno porque la mayoría de las que venden son con carne molida. Estas las haces con carne picada a cuchillo. Y bueno ahí justo estaba mi primo que tiene 3 años menos que yo, tiene 18, y le propuse a él si quería que comencemos a venderlas. Más que nada por él tema de que él estaba en la misma situación que yo, quería ahorrar algo de plata para poder viajar con sus amigos. Él me dijo que sí, que le copaba la idea, y que si también se podía sumar su novia, le dije que sí. Le explique un poco mi idea, esto que solo quería que se vendan los fines de semana.

V: ¿Estos motivos cambiaron con el tiempo?

E: Mmm, sí y no. O sea al principio las hacía para poder ahorrar plata para viajar, pero ahora me acostumbre a que me ingrese también algo de plata, entonces si bien ya no es un motivación específica, sigue siendo por algo económico.

V: ¿Cómo fue el proceso de emprender?

La primer parte fue muy estresante porque fue como una etapa en la que teníamos que empezar a tomar decisiones de que era lo que íbamos a hacer, ofrecer, como nos íbamos a organizar.

Primero empezamos a ver cómo nos íbamos a llamar, a buscar el nombre. Hicimos un grupo de wpp y ahí empezamos a votar como nos parecía que nos llamemos. Ahí ya empecé a estresarme (risas). Ellos eran dos y como cómplices digamos. Así que obvio que votaron el nombre que a ellos les gustaba. Y como eran mayoría, dije que sí. Lo mismo paso con el logo, a mí no me gustaba mucho pero para evitar problemas dije que sí también.

Ahí empezamos a organizarnos sobre cómo íbamos a disponer los días, en cuales se iban a realizar los pedidos, en cuales íbamos a ir a comprar la

materia prima, que día íbamos a vender, como las íbamos a entregar, si congeladas, si horneadas.

Las primeras semanas fue muy desorganizado todo. Creo que nos habían pedido 10 docenas de empanadas. La mayoría de los pedidos nos lo habían hecho mi familia o amigos.

Decidimos ir ese jueves a comprar las cosas. Fuimos los tres. Ese día ya me empecé a estresar. Odio cuando las personas no son puntuales. Había quedado con mi primo que íbamos a ver precios, proveedores, que nos encontrábamos a las 11 de la mañana en tal lugar. Eran las 12 y 20 y todavía no aparecía. Creo que una de las cosas que me estresaban es que era mi primo digamos, y que no quería decirle ya cosas el primer día ni tener problemas. Bueno cuando llegó yo ya estaba de mal humor, pero intente poner la mejor. Fuimos por todo el centro comparando precios, viendo que nos convenía. Fuimos a una carnicería que nos había dicho mi tío que era barata y tenía buena carne. Después teníamos que ver el tema de lo descartable, si las entregábamos congeladas necesitábamos las bandejitas, bolsitas para frezarlas, si las vendíamos horneadas era comprar las cajas de empanadas. Después el tema de las masas, que salían más baratas si comprábamos por mayor, el tema era si nos arriesgábamos a invertir y comprar muchas masas, o comprar menos más caras. Creo que eso también es un factor que te estresa, el invertir con la incertidumbre de si te va a ir bien o no, de si vas a vender o no.

Decidimos al principio vender horneadas. En la casa de mi abuela, en San Lorenzo, hay un horno de barro y mi primo me dijo que salían más ricas si las hacíamos ahí. Le pregunte si sabia y me dijo que sí. Pero bueno no es fácil prender el horno de barro, más el de mi abuela que es bastante grande, entonces hay que calcular bien cuando prenderlo, la temperatura, cuánto va a demorar en calentar, cuanto tiempo tiene que estar la empanada adentro para que salga cocida, pero que no se queme, ni arriba, ni abajo.

Nos juntamos a cocinarlas ese viernes, a picar la carne, las verduras y a dejar reposar el recado. Porque no sé si son así todas las empanadas árabes pero con esta receta tenes que dejarla reposar toda una noche al recado con limón para que se cocine la carne. Ahí de nuevo mi primo llegó tarde, y eso me

volvió a estresar. Porque yo tenía pensado demorarme tal cantidad de horas y había organizado para después hacer algo. Llego como dos horas después. Hicimos el recado y ahí todo salió bien. Lo dejamos ahí. Al día siguiente fuimos a lo de mi abuela a hacer las empanadas, o sea para armarlas, teníamos que entregar los primeros pedidos. Habíamos dicho que las retiren a tal hora. Otras tanto las iba a llevar a domicilio yo. Eso es otra cosa, al principio con tal de vender, por lo menos nosotros como que aceptábamos cualquier cosa. Nosotros estábamos en San Lorenzo y yo tenía que llevar empanadas a Grand bourd al centro.

Bueno empezamos a tratar de prender el horno de barro y no se prendía, demoramos bastante. Encima también demoro en calentarse. Nos pasó que al demorarnos, se pasó rápido el tiempo que teníamos y ya se hacia la hora en la que iban a pasar a buscar las empanadas. Seguíamos armándolas encima. Bueno empezamos a ver que estaban esperándolas afuera, y nosotros seguíamos sin tenerlas. Eso también era algo que me estresaba, que estén los clientes afuera esperando y nosotros todavía no teníamos los pedidos. Así que los primeros que salieron se los dimos a ellos. A la vez yo era chateando a las familias que tenía que llevarlas para avisar que estábamos demorados. Me decían no pasa nada no sé qué, pero yo ya estaba nerviosa, estresada. Cuestión que termine entregándolas como a las 3 de la tarde, comieron tardísimo, yo no sabía con qué cara dar las empanadas. Me estreso el darlas tarde.

Encima hacía mucho calor ese día, y estar en la cocina armándolas, con el horno de barro al lado que hacía mucho calor, más mal humor.

El tema económico era otra cosa, de todo lo que habíamos ganado, queríamos que nos repartamos ya la plata. Y la realidad es que no era mucho y que teníamos que usar esa plata para reinvertirla y volver a comprar las cosas que nos faltaban para el próximo fin de semana. Yo decidí hacer un Excel, tener todo ordenado quien ponía plata, cuanto entraba, cuanto salía.

Ese día fue tan estresante que decidí hablar con mi primo y explicarle lo que me había pasado. Diferíamos en un montón de cosas, hasta en estupideces, pero desde las fotos que subíamos a Instagram, la manera en que escribíamos las cosas debajo de las fotos, en las ideas que teníamos. Le dije que nos

teníamos que organizar, que el tema de la puntualidad era importante, de que deberíamos dividirnos tareas, que si no era mucho que todos hagamos todo y a veces no sé por ejemplo era al pedo ir los tres a comprar las cosas cuando podía hacerlo solo uno. Otra de las cosas que me estresaba era el tema del delivery, le explique que era una perdida irme hasta el centro cuando estábamos en San Lorenzo para entregar pedidos, porque se gastaba mucho en nafta porque encima es un auto, no una moto, que era mucha la distancia, llegaban frías, era mucho el traslado para entregar ponele una docena y que no justificaba la ganancia. Él me decía al principio que si o si había que hacer delivery porque si no no te compraban, y yo entiendo eso pero no era la solución que yo las lleve en auto y así sin cobrar el envió, no se justificaba. Fue la manera que se me ocurrió de afrontar las situaciones que me habían pasado. Porque pensé y dije si el primer día la pase así, tengo que no estresarme tanto y tratar de comunicarme, hablar, decir lo que me pasa.

Bueno el me entendió y me dio la razón. El próximo fin de semana nos organizamos mejor y así empezamos. Estuvimos más o menos dos meses vendiendo todos los fines de semana. Estaba mejor con el tema de la puntualidad. El tema del delivery decidimos que las empanadas horneadas si o si las tenían que retirar ellos del lugar y que si querían con delivery eran empanadas freezadas y se coordinaba con nosotros para las entregas. Pero era más flexible.

Otro tema que me estresaba era el que veía que igualmente llevaba mucha dedicación y que me perdía muchos programas con mis amigas los fines de semana por tener que estar haciendo las empanadas, o entregándolas, o ayudándolo a mi primo a hornearlas. Eso también era algo que me ponía de mal humor, o me hacía sentir mal, veía historias de mis amigas haciendo programas y yo no podía estar ahí.

Después vinieron las vacaciones y si ganamos bastante plata nos dividimos las ganancias.

Cuando volvimos de vacaciones yo si quería seguir vendiendo las empanadas así que le pregunte a mi primo si él quería seguir y me dijo que ya no podía que se iba a ir a vivir a México y bueno.

Después seguí yo sola y creo que fue mejor porque me podía organizar a mi manera, con mis horarios, yo era la que tomaba las decisiones. Por ejemplo empecé solo a vender empanadas freezadas, deje de vender al horno de barro, salvo en ocasiones específicas o especiales si es que me pedían con mucha anticipación. El horno de barro es algo que me estresa, porque encima yo no sé prenderlo, siempre era mi primo el que lo hacía y hasta a él le costaba. Entonces en esos casos si o si tengo que llamar a alguien para que me ayude a prenderlo.

V: Hoy en día que estás sola en el emprendimiento, ¿Cuáles son tus funciones?

E: Y básicamente todas... un día voy a comprar y trato de stockearme de bastante insumos para tener con que cocinar. Lo dejo frezando. Y voy armando y frezando. Ah esa fue otra cosa, el tema de tener un frezar grande, eso al principio fue un estrés, porque no encontrábamos uno grande para que entre todo, y es algo indispensable, era como que no teníamos las cosas que necesitábamos.

Bueno perdón, entonces me encargo de hacer las compras, de hacerlas, de venderlas, de entregarlas, de manejar el Instagram.

V: ¿Crees que se presenta algún factor que te estrese en cada una de las partes del proceso?

E: Uff, a ver. Lo de la compra de la mercadería digamos, al principio como te había dicho fue estresante el tema de encontrar los proveedores, ahora ya tengo fijos los lugares y a las personas que les compro entonces no es tanto. Hasta les tengo confianza y los chateo para que me separen, me reserven y así, lo que si puede ser más complicado es que la mayoría de los proveedores están en pleno centro. Y yo vivo en San Lorenzo entonces me da fiaca muchas veces ir, por más que trato de organizarme para solo salir una vez a la semana. Pero el solo hecho de estar en el centro lleno de autos ya te estresa. Después otra cuestión es el tema de las verduras que uso, eso si no puedo comprar mucho, tengo que comprar fresco en el momento, y bueno requiere más atención.

En cuanto al proceso en sí de hacer las empanadas, es fácil, no es que se presentan muchas complicaciones. Es cansador cortar a cuchillo la carne, pero es lo que las hace ricas. Es mucho tiempo ahí cortando, obvio dependiendo

de cuantas docenas tenes que entregar. Después es una tontería, cortas las verduras, mezclas todo, lo dejas con mucho limón y vinagre y solo es dejar reposar toda la noche. Ahí el único defecto es eso el cansancio, cuando son muchas docenas llega un momento en que no quieres armar una empanada más. Cuando hace calor, también es un factor que te estresa (risas) tipo estas encerrada haciendo empanadas.

Igual tengo que admitir que al principio si era jodido el tema de que las empanadas salgan prolijas, el descubrir cómo y de qué tamaño había que cortar la carne o las verduras, que cantidad de limón. Me acuerdo que las primeras docenas, las que habíamos hecho con mi primo, varias nos salieron desprolijas o se nos quemaban, y esas se las regalábamos a la familia. Y eso frustraba. Pero bueno de a poco uno va aprendiendo y si se va haciendo más fácil.

Lo mismo pasó cuando decidimos hacerlas frezadas, era el que las empanadas no se peguen, que queden bien, que cuando las cocines no se desarmen. Re hicimos pruebas también de cocinarlas como si las hubiéramos comprado nosotros, haciéndolas en horno normal. Entonces creo que al principio si presentó dificultades hasta que le agarras la mano.

Lo de venderlas, también, o sea lo estresante de esto es que si vos no te moves no vendes, es densear, subir historias a Instagram, subir estados en wpp, mandar a los grupos flayer. Pero después es fácil, yo soy muy organizada y eso me ayuda mucho a no estresarme. Es como una manera de que no pase (risas) tengo un Excel y cada vez que alguien me encarga, lo anoto ahí y especifico todo, desde cuantas docenas, para quien, en donde y cuando hay que entregarlas, si pago o no, si es en efectivo o transferencia. Eso ayuda mucho.

Y que me queda, ah, lo de las entregas, eso sí es lo peor. Lo malo es que yo vivo en San Lorenzo y es muy lejos para la mayoría de los clientes. O sea literal tengo que juntar pedidos y aprovechar y voy al centro a entregarlas, trato de ponerme de acuerdo y llevar, o sino aprovecho cada vez que tengo que ir allá y las entrego. Pero bueno es más fácil que cuando hacia las entregas de las empanadas recién horneadas, porque ahí era si o si entregarlas al medio día los fines de semana. Ahora me puedo organizar con más facilidad. Aunque obvio también al estar frezadas no me puedo demorar mucho. Los días que llevo las

empanadas es ir si o si primero a entregarlas lo antes posible. Si te estresa igual el tener que estar constantemente chateando y organizando todo eso, o el llegar a las casas y entregarlas, soy medio tímida y me cuesta, a veces no se no responden y yo me estreso porque estoy ahí hace 15 minutos ponele y yo ya había avisado que iba a esa hora. Eso es una fiaca, pero bueno, es parte del trabajo digamos.

V: ¿Crees que estas situaciones que se te presentaron como problemáticas resultaron de aprendizaje?

E: Sí, re, totalmente. O sea aprendí muchísimo desde que empecé con el emprendimiento. Creo que todas las situaciones que se nos fueron presentado, desde que empecé con mi primo hasta ahora me enseñaron muchísimo. Justamente creo que eso es lo importante, el aprender de lo que pasa, de los problemas o dificultades que se te presentan, para que después cuando se te presente algo similar, gracias a que lo resolviste antes, sepas como actuar o que hacer. Y después si es que se te presentan cosas nuevas, porque siempre pasa también que no se puede pasar algo, el saber que puedes solucionar problemas, que pudiste, y creo que ayuda mucho.

TERCER ENCUENTRO

El tercer encuentro se llevó a cabo en una plaza donde se podía estar en un clima tranquilo para la toma de entrevista

V: ¿Cómo arrancaste la semana?

E: Bien un poco cansada, creo que es la época del año. Pero si a full. (En ese momento le llega un mensaje y la participante expresa que debe contestar)

E: Perdón era Instagram, tenía que responder unas cosas del emprendimiento (risas)

V: ¿Qué redes sociales utilizas?

E: Uso Instagram siempre, y wpp. Lo que hago es subir historias siempre de las empanadas a Instagram, tengo un propio del emprendimiento y bueno es subir constantemente fotos ahí. Trato de mantenerlo activo siempre, de tratar de

interactuar con la gente. No solo de subir fotos de las empanadas y siempre igual. Como que trato de innovar y ser creativa aunque me cueste. Eso me genera estrés a veces, que ya no sé qué subir. Así que eso si o si ni bien termina el fin de semana yo los lunes ya estoy subiendo las historias de las empanadas, y que hagan sus encargos. Después uso mucho wpp, porque ahí vos tenes gente que conoces, y aunque parezca que solo lo usan las personas grandes a los estados de wpp re sirve, ahí subo los flayers, y pongo que me hablen para encargos, es más creo que tengo más ventas por ahí. Y como última opción, hago cadenas y mando el flayers a mis contactos de wpp, o lo mando a los grupos de wpp. Igualmente como ya vengo hace un tiempo vendiendo y a la gente le gusta por lo que es carne cortada a cuchillo y tienen ese gusto diferente del vinagre que le pongo quedan re diferentes y ricas, es como que ya me conocen y a veces me encargan no sé hasta para cumpleaños, o eventos.

V: ¿Te presento dificultades el uso de las redes?

E: Dificultades en usarlas no, porque la verdad creo que a esta generación le sale más natural usarlas, es como en vez de mi cuenta personal, uso esa cuenta del emprendimiento, es lo mismo. Pero si me pasó ponerle cuando Instagram cambio lo de los algoritmos o no te mostraba tanto, no sé qué paso ahí, que me estrese porque no sabía cómo hacer para que la gente interactúe más con la página. Ahí bueno fue medio ahora qué hago, me preocupaba eso y ahí empecé a hacer reels, que son como videos interactivos, los use mucho para mostrar el paso a paso del armado de las empanadas, siempre tratando que todo salga estético, usando guantes, prolijo, el paso a paso y eso a la gente le gusta. Pero bueno realmente eso es un estrés, es estar pensando o pendiente de tener que subir algo y no solo eso es que subir.

V: En relación a las redes sociales, ¿usas alguna estrategia para llegar a más gente?

E: Sí, eso de mantenerme activa, tratar de subir fotos, ah también hice sorteos, algunos. Más que nada cuando recién empecé para que la gente me conozca pero sí, siempre trato de hacer cosas.

Ahora por ejemplo con todo el tema del mundial desde que empezó, hice promociones para los días de partido. Eso ayudó mucho también, son pequeñas estrategias que van ayudando. Y ahora que pasamos a la final que ganamos el otro día contra Holanda, aproveche y también hice un sorteo para ganarse docenas de empanadas para ver la final. Los sorteos a veces funcionan muy bien y a veces te frustran mucho.

V: ¿Por qué?

E: No sé qué onda, pero hay veces que los sorteos re funcionan y participa bastante gente, lo comparten en sus historias, y hay otros que no participa mucha gente. Y eso me frustra. Capaz es una banda pero me la paso pensando en eso, ahora que hice este sorteo cada tanto entraba a ver cuánta gente había participado, si ponían me gusta o no y bueno indirectamente es como que no te podes desconectar del emprendimiento.

V: ¿Cómo vivencias esto del éxito o fracaso de estas estrategias en las redes sociales?

E: Cuando me va bien nada, feliz. Encima no es solo que gente participe, también está bueno cuando se gana el sorteo alguien que no te conocía, y las prueba y les gustan, entonces es como para captar potenciales clientes. Este bueno para llegar a más gente, y después esa persona le cuenta a otra y así.

Y cuando no hay muchas interacciones, o veo que las redes están medias muertas si me frustro, pero bueno ahí nomás intento meterle onda, seguir subiendo cosas, activarla de nuevo.

V: ¿Cuáles son las principales exigencias que demanda tu emprendimiento?

E: Mmm, más que nada es que las empanadas salgan ricas y les gusten a los clientes. Después cuidar mucho el proceso de higiene en el armado del recado, de las empanadas. Me exijo mucho en que las empanadas salgan perfectas. Estar muy atenta a que todo este fresco, que las empanadas vayan directo al frezar mantenerlas ahí. Después por suerte no es que tengo que

pagarles a empleados o a otra gente que trabaje conmigo algo, eso es sacarte una presión.

Y bueno es más que nada eso, la presión de que las empanadas salgan bien, de que haya buenos comentarios, porque encima esto es re de boca en boca, más que nada en Salta. Si a alguien le gusto, se junta con sus amigas, y no sé dicen que pedimos, y ahí nomás, a tal persona vende empanadas ricas y ya te encargan. Entonces es re importante como mantener eso de la calidad de las empanadas y lo del precio.

Otra de las exigencias es que, este último tiempo, también estoy haciendo empanadas para dejar en diferentes lugares que venden comidas congeladas. Entonces me estreso o presiono por dos cuestiones. Primero porque quiero mantener la calidad, y que me elijan, porque venden muchos otros productos. Después el tema de que hay veces que te chatea el dueño y te dicen se me acabaron para mañana necesito tantas docenas, y es aprovechar la situación porque a mí me conviene obviamente vendérselas, entonces es ponerme a hacer las empanadas en el momento que me las pide.

Encima me pasó que al principio cuando esta persona que tiene su negocio me propuso comprarme empanadas para venderlas, me dijo que primero probemos con una tanda, y veamos si se venden o no. Y me acuerdo que esos días estaba re estresada pensando en si se habrán vendido o no, de si a la gente les gusto o no, de si le dijeron algo al dueño de si estaban ricas o feas, o los comentarios que se les hicieron.

V: ¿Cómo afecta la situación económica a tu emprendimiento?

E: Mal, es muy difícil realmente emprender en Argentina. Más que nada, el tema de los precios. Vas un día y no se las masas para las empanadas salen tal precio, pasa un tiempito y ya subió. Con la carne ni te cuento, la carne esta carísima y sube mucho. Yo encima al hacerla con carne cortada a cuchillo, siempre trato de comprar carne que sea buena, sin grasa, es estar siempre tratando de conseguir precio calidad. Porque si sube de precio la carne, las masas, el pimiento también esta carísimo, si o si yo tengo que subir el precio de la docena de empanadas. Y eso es un embole porque a veces te dicen, ah pero

no salía tanto, y es explicar que tuve que subir, pero bueno si no es una la que termina perdiendo plata. Cada vez que vuelves a ver a tus proveedores es un estrés el no saber cuánto subieron las cosas. Y si subieron es ponerte a negociar a ver si te pueden hacer un descuento, o si te pueden esperar para pagar, eso a veces si me ayuda por el hecho de que le compro siempre, y ya tenemos confianza, entonces no sé le pido tantos kilos de carne y le digo me pagan y te transfiero y bueno tenemos esa relación de que sabe que yo le compro y el me da esos beneficios. Igualmente obvio que siempre prefiero pagar ahí, estar al día pero en casos específicos está bueno tener esa posibilidad.

Y después en cuanto a lo económico, una de las cuestiones que más me estresan es en algunos casos el cobrar. Porque hay personas que te encargan las empanadas y no te pagan. O a veces te dicen si te encargo, después te transfiero, y llegado el momento a veces las entregas y no te transfieren. Pero de colgados o no sé, y vos tenes que chatear y decir porfis cuando puedas transferirme, y si ahí nomás te pagan. No es la mayoría de los casos, pero de vez en cuando te pasa, y eso es re incómodo. Porque si es con alguien que le tenes confianza no pasa nada, no sé familia o amigos, se lo decís de una, che porfis no te olvides de pagarme. Pero bueno no sé me cuesta eso. Como te digo igual gracias a Dios no me pasa mucho, pero cuando me pasa es incómodo, feo.

V: ¿Tu emprendimiento tiene competidores en el mercado?

E: Sí. Hay bastante competencia, más que nada en empanadas frezadas. Hay bastantes y más después de la pandemia que empezaron a hacer emprendimientos así. La única ventaja que si tengo es lo de la carne cortada a cuchillo, muchos de los clientes me dicen eso. Que les gusta porque saben que es carne buena, que tiene otro gusto al no ser carne molida.

V: ¿Te afecta de alguna manera el tener competidores?

E: Sinceramente tengo mis clientes, y gracias a Dios siempre tengo ventas, pero no te voy a mentir que si me pongo a ver Instagram de otra gente que vende, o si averiguo a cuanto las están vendiendo, y esas cosas. El tema del precio hay otros que las venden más barato pero para mí es por el tema de

la carne. Literal que yo intento que sea lo más barato posible dentro de lo que me permita tener una ganancia a mí porque si no no me conviene.

V: En relación a las situaciones que son estresores a lo largo del año, ¿sentís que cambian?

E: Mm, si puede ser que a fin de año siempre es más jodido todo. Si bien las empanadas árabes no son muy comunes para Navidad o Año Nuevo, entonces no es que tengo muchos más pedidos por esas fechas, si puede ser que me encarguen más porque se hacen muchas comidas de fin de año, tipo entre amigas o cosas así y capaz me encargan más. Pero sino es muy parejo la venta durante el año.

Si puede ser que me estrese más en esta época el tema de la facultad. Porque yo no solo tengo el emprendimiento si no que estudio y tengo el emprendimiento. Y en esta fecha siempre son los finales, una llega cansada, entonces cuesta todo más. Uno tiene que dedicar mucho tiempo para preparar los finales y a la vez tenes que cumplir con todo lo que te exige el emprendimiento y mantenerlo y mantenerlo activo y entregar los pedidos y si en fin todas las demandas y exigencias de un trabajo. Entonces creo que podría variar eso en relación a los estresores en las diferentes épocas del año, para mí son más estresantes los meses en los que la facultad me exige más, ya sean finales o exámenes parciales.

Y me pasa que el estrés va de la mano con que no puedo dedicarle el tiempo que quisiera a ninguna de las dos cosas, por ahí estoy estudiando y me acuerdo de cosas que tengo que hacer o pedidos que tengo que entregar o cosas que terminar, y al revés estoy con el tema del emprendimiento y pienso uy debería estar estudiando. Pero en el último tiempo eso lo maneje mejor porque a partir de ver que me estaba pasando eso, trate de organizarme y dedico determinadas horas que si o si estudio y no sé dejo el celular lejos y trato de ni verlo, trato de dedicarme específicamente a lo que tengo que hacer, porque si no también me genera mucha ansiedad.

V: ¿Cómo actúas frente a las situaciones estresantes del emprendimiento?

E: Lo que trato de hacer primer que nada es tranquilizarme, tratar de pensar cómo puedo organizarme, o como puedo llegar a hacer para solucionar lo que pasa. O bueno al principio del emprendimiento como te conté antes, que estaba con mi primo y su novia, y había cosas que me molestaban, como que hice lo mismo, y fui y hable con ellos. Trate de comunicarme y a partir de eso ver que podíamos hacer para que el emprendimiento mejore y a la vez nosotros la pasemos bien, ahí vivía estresada.

V: ¿Haces algo específico?

E: Sí, me pasa que en esos momentos siempre quiero fumarme un pucho, es como que el fumar el cigarrillo y me relaja, o me ayuda a poder pensar mas tranquila. Me tomo un ratito fumando el pucho sentada en un lugar tranquila y sigo con las cosas que tengo que hacer.

V: ¿Qué emoción sentís en ese momento?

E: Depende el problema o la situación que se presenta pero me agarra frustración o bronca por lo general. Culpa también con esto de que a veces mi estrés es por no poder estudiar y a la vez por no poder dedicarle el tiempo que quisiera al emprendimiento.

V: ¿Realizas algo para cambiar esa emoción?

E: Como que lo trato de pensar más en frio y racionalizo todo. Empiezo a preguntarme hasta qué punto fue responsabilidad mía, hasta qué punto podía hacer algo. Eso me ayuda a pensar más en frío, y de ahí lo único que ayuda es tratar de solucionar el problema digamos. Una vez que se soluciona como que las emociones esas disminuyen. No te digo que se vayan del todo porque obvio como te digo dependiendo de lo que haya pasado y la gravedad (risas) una queda enganchada o no al problema, hay veces que ya paso y yo sigo diciendo ay pero que embole que no paso esto, que no hice esto.

V: ¿Tratas de desconectarte emocionalmente de tu emprendimiento?

E: Sí, en vacaciones sobre todo, me tomo vacaciones en serio. O sea me voy de viaje y me voy de viaje, no promociono lo de las empanadas y si me piden aviso que no voy a hacer esas semanas. Lo bueno de este emprendimiento es

que yo sí puedo decidir esas cosas. Y también lo bueno es que yo no tengo la presión externa de tener que pagar a gente porque trabajo sola, o tampoco tengo que pagar un alquiler. Entonces bueno si no vendo no gano plata yo pero me puedo tomar las vacaciones.

Mientras este acá en Salta es más difícil me paso hace poco que dije bueno esta semana no voy a vender empanadas porque rendía una materia re larga y que a mí me había costado mucho, entonces dije prefiero hacer después de rendir y olvidarme del emprendimiento estos días. Cuestión que me chatearon para pedirme varias docenas y no pude decir que no, eso me re cuesta, y también es estresante porque yo había tomado una decisión que era no vender, y bueno en el momento dije que sí, y después fue todo más difícil porque tenía que entregarlas, a la vez no llegaba con la materia. Gracias a Dios termino saliendo todo bien de que aprobé y pude hacer las empanadas, pero el estrés que porte esa semana fue mucho.

V: ¿Qué era específicamente lo que te estresaba esa semana?

E: Lo primero era eso, tener que hacer las dos cosas y dividirme el tiempo, el no saber decir que no porque yo había decidido algo y después no lo pude mantener, después que a Diciembre llego re cansada, el calor que hizo esos días, sumado a que era la época del mundial y me costaba una barbaridad hacer todo. Yo soy re fanática del futbol y también quería ver el mundial, no solo los partidos de Argentina me interesaban. Entonces bueno por todo eso fue un mes movidito.

V: Luego de una situación estresante, ¿Qué haces?

E: Ayy una vez que me relajo me gusta primero que nada bañarme y acostarme a relajar. Pero no sé también me gusta distraerme yendo a comer con amigas, poder charlar con ellas de otra cosa, no sé.

V: ¿Haces actividad física?

E: Sí, eso me olvide, todas las mañanas voy al gimnasio y la verdad que eso es fundamental para mí. Es una hora, una hora y media que literal me olvido de todo. De la facu, del emprendimiento, de mis cosas de todo. Disfruto y me

ayuda muchísimo ir al gimnasio, es como que ya se volvió una parte importante en mi vida. A veces admito que me cuesta ir a la mañana o sea cuesta tomar la decisión de levantarse, subirse al auto y decir bueno voy, pero una vez que estás ahí es lo más, y cuando salís ni te cuento, o sea salís toda renovada, con otra energía, otra manera de ver las cosas. Y ahora que lo pienso, a veces cuando estoy estresada si digo, bueno salgo a trotar, o voy al gimnasio. Trotando siento lo mismo, me encanta que me dé el aire en la cara, y como trotar y todo parece más fácil.

V: ¿Cómo te sentiste con la entrevista?

E: Bien muy bien fue un espacio muy lindo

V: ¿Conoces algún otro emprendedor que pueda participar de la investigación?

E: Ayy me tendría que fijar quien podría por el tema del tiempo, pero déjame que me fije y te aviso, ¿sí?

V: Muchas gracias.

Entrevista R

Edad: 24 años

Sexo: Masculino

Estudios Cursados: secundaria completa

Fecha: 12/12/22- 20/12/22- 30/12/22

PRIMER ENCUENTRO

Este primer encuentro fue de manera virtual, a través de video llamada vía meet. Aquí se trataron temas sobre la investigación, fines y objetivos con el fin de elucidar cualquier duda al respecto. Se pactaron horarios y días de encuentro. Luego el emprendedor menciona que tenía un emprendimiento de gastronomía con su hermana y el novio de ella.

SEGUNDO ENCUENTRO

En esta oportunidad se presentó el consentimiento informado, luego de firmarlo se prosiguió con la entrevista.

V: Contame un poco sobre tu emprendimiento

R: Bueno tenemos un emprendimiento con mi hermana y su novio. Es de gastronomía, vendemos empanadas, pizzas y hamburguesas. Por el momento solo hacemos delivery pero en un futuro nos gustaría que el emprendimiento siga creciendo hasta poder poner un local.

V: ¿Cómo surgió la idea de hacer el emprendimiento?

R: Mi hermana y su novio son chef los dos, y bueno yo tenía una plata que la quería invertir, entonces un día hablando con mi hermana se nos ocurrió que podíamos hacer este emprendimiento, que estaba bueno porque también siempre nos gustó la idea de tener nuestros propios horarios. Después hablamos con su novio también y se nos fueron ocurriendo ideas y le fuimos dando forma a lo que nos estábamos imaginando.

V: ¿Cómo fue ese proceso de darle forma al emprendimiento?

R: Y fue bastante hablado. Creo que lo difícil es cuando el emprendimiento no es solo tuyo porque hace falta mucha comunicación, ponerse de acuerdo, hablar varios temas, ponerse de acuerdo en que es lo que se quiere, como organizarse, como distribuir ganancias. En eso soy como muy ordenado y me gusta tener las cosas claras antes de empezar algo.

V: ¿Cuáles son estos temas que tenían que ponerse de acuerdo?

R: Lo primero que se habló fue ponerse de acuerdo sobre lo que queríamos vender. Al principio queríamos hacer solo hamburguesas por ejemplo, después decidimos que también podíamos hacer empanadas y pizzas. Después el otro tema era donde íbamos a venderlas, porque por más que íbamos a hacer delivery si o si teníamos primero que tener como una base en donde podamos cocinar, y después entregar la comida o donde hacer base. Nosotros vivimos en vaqueros y justo ahí yendo a mi casa, había un local desocupado que no se usaba hace mucho, bastante amplio. Entonces hablamos con él y nos permitió usar el lugar y que cocinemos ahí, que sea nuestro depósito, no nos cobra alquiler pero nos pide el 10% de las ganancias. Entonces si no vendemos nada no tenemos que pagarle. Después el tema de cuanto porcentaje de la ganancia había que volver a invertir. Otra cuestión fue la distribución de roles y tareas. Todo esto fue una parte que fue muy linda, porque obviamente que uno está entusiasmado y contento, pero que también conlleva cierto miedo e incertidumbre de cómo va a salir lo que se está por hacer, creo que de eso se tratan los emprendimientos también, de arriesgarse. Y esto también por lo menos creo yo que nos provocó estrés a los tres (Risas)

V: ¿Qué cosa?

R: El organizar todo, el ponerse de acuerdo, el intentar que los tres estemos conformes.

V: Me comentaste también que otra cuestión fue la distribución de roles y tareas. ¿Cómo fue esa distribución?

R: Bueno, mi hermana y su novio se ocupan de la cocina, específicamente tienen asignadas la parte de producción, después también tienen a cargo el cálculo de los ingredientes que necesitan. Pasarme todo lo que necesitan,

cantidades, también todo lo que necesitan descartable. Y después yo tengo a cargo el ir a hacer las compras, y la administración de toda la parte contable del negocio. Me ocupo de sacar los números, ganancias, cuanto se puede gastar para seguir invirtiendo. Y por último y creo que lo más difícil, no en cuanto a dificultad sino en cuanto a fiaca es la parte del delivery. Sale muy caro contratar un delivery porque es un gasto extra, entonces decidimos que lo pueden retirar del lugar o nosotros hacer delivery por la zona. Al principio hacíamos el delivery por la zona sin cargo, y llegábamos hasta determinada zona y ahí ya cobrábamos un mínimo. Pero no nos convenía porque lo hacíamos en auto y terminábamos gastando más en nafta. El tema de la entrega si fue un tema estresante por esto de que se gastaba mucho en nafta, por lo que encima hay que hacerlo relativamente rápido para que la comida llegue caliente, entre otras cuestiones a tener en cuenta. Eso del delivery nos ocupamos entre los tres, más yo porque yo no cocino, pero si es que alguno de los otros esta sin hacer nada o puede hacerlo también ayuda. Eso lo pudimos solucionar por suerte porque nos compramos una moto con mi hermana y eso soluciono mucho más porque la moto gasta muy poquito en nafta comparado con el auto.

V: ¿Cómo fue el proceso de emprender?

R: El principio fue lo más complicado y estresante. Al principio cuando no sos conocido es complicado. En ese momento es meterle a las redes a full, hacerte conocido, tratar que llegue el de boca en boca. Después el emprendimiento ya va funcionando solo. Pero bueno, más que nada cuando se trabaja en gastronomía hay muchas cosas que hay que tener en cuenta. No es nada fácil el trabajar con alimentos. Son muchas las cosas a tener en cuenta, desde que los insumos que compras sean de buena calidad, por ejemplo que sea una buena carne para las empanadas, masas también ricas, bueno todo así, después en el proceso de producción también, tomar todas las medidas de higiene. El tema de los proveedores también es un punto estresante.

V: ¿Cómo es el tema de los proveedores?

R: Lo primero es el no conseguir las cosas, si no consigo en un lugar tengo que pasear buscando precio calidad en otro lugar. La carne la compramos en un almacén que tiene carnicería en la Ciudad del Milagro, las especias en el

mercado, la masa en vaqueros. Es jodido y estresante comprar todo en un día y en tan diferentes lugar porque empezás tempranito el día de compras y terminas tarde. Pueden surgir cosas, no sabes que va a pasar, por ejemplo la masa puede ser que el lugar donde compramos se quede sin y ahí tenes que ir a otro lado para conseguir la cantidad de masas que nosotros buscamos y que sea de la marca que nosotros usamos.

V: ¿Cuántas veces hacen las compras?

R: Vamos a comprar una o dos veces a la semana dependiendo el movimiento. Lo difícil es que hay cosas que tampoco podes comprar tan por mayor porque se pasa, hay cosas que si o si hay que ir más veces a comprar como la verdura ponele.

Por ejemplo una situación que me re estreso, va nos estreso a todos la semana pasada es que compramos masas y estaban pasadas con hongos. Fui como siempre el día de compras, compre muchas masas encima porque teníamos muchos pedidos y cuando se las lleve a mi hermana para que empecemos con la producción estaban pasadas, es como que tenían hongos no sé, capaz perdió la cadena de frio o no sé qué pudo haber pasado. En ese momento dije bueno no pasa nada y volví al local a reclamar. El dueño muy bien, me devolvió la plata. A partir de eso nada fui a buscar otro negocio en el que a veces compramos también y las compramos ahí, también la misma cantidad de masas que antes. De nuevo cuando llegamos a la cocina para hacer la producción estaban mal las masas. Así que ahí tuvimos que volver a reclamar. Ese día lo perdimos entero, y fue perder un día de producción consiguiendo la masa.

En el momento en el que llegamos y vimos que la masa estaba en mal estado fue un estrés, porque nosotros tenemos nuestros horarios establecidos, y siempre lo cumplimos para llegar con los pedidos, más cuando es fin de semana porque es mucho más movido que un lunes ponele, entonces al pasar todo esto que estaba imprevisto, nos obligó a atrasar todos los otros horarios que ya tenemos pautados, la producción se atrasó, perdimos todo el día, porque no es que fue solo diez minutos, fue todo el día.

Todo el día buscando masas, porque la segunda vez que compramos la masa en el otro local y también estaba en mal estado ahí ya dijimos debe haber salido mal toda la tanda del que la distribuyo por los locales y fue perder literal todo el día.

V: ¿Cómo reaccionaron en ese momento?

R: Y mira la primera vez que estaba la masa mal tratamos de tomarnos tranquilos la situación porque bueno es algo que puede pasar, era ir cambiarla y listo. También tratar de estar tranquilo porque yo no puedo ir a reclamarle de mala manera esta situación a la persona que nos vendió la masa, porque si yo le reclamo con mala manera no me conviene, y tampoco está bueno porque siempre compramos en ese lugar y ya hay confianza y todo y ella me re tiene paciencia.

Después entre nosotros en ese momento, necesitamos estar los tres calmados, yo me ofrecí primero y les dije que no se preocupen y que iba a ir yo a reclamar. Cuando llegue al primer lugar, me devolvieron la plata y de ahí fui a comprar al segundo lugar. Cuando llego a la cocina y le doy las masas a los chicos, cuando mi hermana las abre y las ve igual, yyy ahí se te va yendo la paciencia de a poco, ahí ya me altere un poco y estaba estresado por estar perdiendo el tiempo, porque otra vez nos había pasado que las masas estaban malas y ahí le dije a mi hermana que yo ya estaba de mal humor que vaya ella.

Bueno ahí ya fue ella a reclamar al segundo lugar, y cuando esa tanda ya volvió a estar mal y el segundo local no quería devolvernos la plata, ahí si ya empezó un estrés porque era mucha la cantidad que habíamos comprado y no nos quería devolver, ahí ya era mucho más también el mal humor. Mi hermana me llamo para que vaya también a ver como lo podíamos solucionar porque no le daba una respuesta hasta que nos dio como solución que si podíamos devolver las masas pero que nos llevemos de otra marca, porque la plata no nos la iba a devolver y eso ya implicaba perdida para nosotros porque en vez de comprar la cantidad de masas por la plata que gastamos siempre nos alcanzó para menos cantidad de masas porque eran más caras y salimos perdiendo. Era el estrés de saber que esto implicaba una pérdida económica, que si bien no era muchísima si implica la ganancia que nos corresponde a nosotros, y después la

frustración, enojo que surge ante estas situaciones por haber perdido el día de producción.

V: ¿Cómo se lleva a cabo la producción?

R: En el tema de producción básicamente producimos los jueves en principio, y después de acuerdo a la cantidad que se vende el viernes y sábado, si falta, producimos el sábado más cantidad para el domingo tener stock disponible de empanadas que encima es el día que más se vende. En fin por lo general producimos los jueves y sábados.

Las empanadas las hacemos si o si el jueves, después las frezamos y a medida que nos van haciendo los pedidos la ponemos en el horno de barro, y las vamos vendiendo. Las pizzas si o si hay que hacerlas en el momento porque no pueden estar mucho tiempo porque se hacen feas y literal que nosotros nos exigimos que las cosas estén ricas, es como que tenemos sentimos esa exigencia para con los clientes. Si tenemos las masas listas que esas las hacemos caseras también, y a medida que nos van llegando los pedidos nosotros le ponemos la salsa, el queso y los otros ingredientes que lleven, y por ultimo las hamburguesas que también hay que hacerlas en el momento. O sea los medallones de carnes si los llevamos hechos y congelados, pero todo lo demás lo armamos en el momento, los panes los compramos en una panadería que nos vende a bajo precio y son muy ricos por día para que estén frescos y en el momento.

V: ¿Se presentó algún factor que pueda provocar estrés en el momento de la producción?

Si obvio, son días que estamos todos juntos y siempre hay cosas que surgen. A ver no es que nos la pasamos con problemas (risas). También disfrutamos y nos reímos y la pasamos bien pero hay cosas que si son inevitables. Por ejemplo llega un momento en el que ya estamos cansados, por lo general ya cuando estamos terminando y por ahí cualquier comentario o actitud del otro te puede llegar a molestar. Creo que una desventaja puede ser que al ser familia es más difícil la relación laboral digamos, hay momentos en los que por ahí peleamos como hermanos, pero en temas relacionados al trabajo y

en esos momentos por ahí si son de tensión o de estrés porque no podemos solucionarlo así digamos. Con el tema de tener opiniones diferentes sobre cómo hacer algo o cosas así es lo que lleva a que surjan cosas que terminen estresándonos.

Después también factores externos pueden ser, una vez nos pasó cuando recién empezábamos que hicimos el recado de las empanadas, habíamos estado todo el día haciéndolo y lo pusimos en un tupper que era demasiado grande y lo pusimos en la heladera. Claramente al día siguiente cuando fuimos a buscarlo para hacerlas a las empanadas, nos dimos cuenta que la heladera no estaba enfriando lo suficiente y que al ser tanta la cantidad de relleno no había enfriado bien y el recado estaba con gusto feo. Por suerte esa fue la única vez que nos pasó eso, pero cosas como esta surgen constantemente. Y creo que esas son las cosas que terminan estresando, las cosas que uno no tenían previsto y pasan.

Y bueno ese día cuando nos pasó eso, encima no teníamos mucha experiencia y recién habíamos arrancado nos queríamos morir, era una pérdida total, muchas docenas de recado desperdiciado porque la verdad estaba pésimo, hacía mucho calor ese día. El recado tenía un gusto ácido, no se podía vender eso, ni siquiera se lo podía dar a los perros, tuvimos que tirarlo. En ese momento al principio empezamos a pensar porque, y ahí empezamos nada entre los tres dijimos ya está, son cosas que pasan, tratamos de tomárnoslo tranquilos, pero en fin el clima estaba tenso, no sabíamos que hacer y eso nos provocaba estrés. Teníamos un montón de pedidos que entregar ese día. Tratamos de buscar soluciones y los pedidos que teníamos que entregar eran a la noche así que tratamos de no perder el tiempo lamentándonos, y por lo menos ganas algo de plata ese día, así que salimos a comprar las cosas de nuevo esa misma mañana y nos pusimos a hacer todo en el momento. Igualmente nada explicamos la situación y nos entendieron no tuvieron problema porque por suerte era gente que conocíamos la que nos había comprado y nos dijeron que se la demos el domingo. Fueron súper comprensivos, pero igualmente es como que todo esto te lleva a frustrarte porque no salieron las cosas de acuerdo a nuestras expectativas. Ese día me acuerdo que cuando me bañé y me acosté en mi cama a la noche estaba tan cansado, y sentía el agotamiento que me había dejado las

situaciones estresantes que habíamos pasado. Porque no solo fue el ver que estaba mal, el volver a producir, sino también el avisar al cliente lo que había pasado, esa situación si estresa. Después cuando ya se lo dijimos y arreglamos todo eso bajo mucho el estrés y estaba todo más tranquilo.

TERCER ENCUENTRO

V: ¿Hay alguna parte del proceso que genere mayor dificultad?

R: Ah no te conté, esto es un embole, no sé si es dificultad pero es cansador y estresante. Nosotros los sábados, o sea mañana toca, nos vamos a un negocio, es como un garaje en ciudad del Milagro, que nos los presta el papá del novio de mi hermana, y ahí estamos los sábados. Es un lugar más estratégico porque está cerca de la unsa y es un lugar por donde pasa mucha gente y obviamente las ventas son más. Pero el embole es que ese día hay que llevar absolutamente todo y trasladar todo de un lugar a otro. Desde el tablón, hasta las cosas necesarias. Lo único que tenemos ahí es la cocina, el horno de barro que necesitamos para cocinar pero todo lo demás lo tenemos que trasladar. Ah heladera y frezar también tenemos ahí. Creo que ese sería como una dificultad, el no tener el ambiente o lugar fijo y adecuado para hacer todo y ya dejar las cosas ahí. Eso creo que genera estrés. Nunca falta la pregunta, ¿trajiste tal cosa? Y yo ay me olvide, y es ir a buscarla y así, hay más margen de error (risas)

Después en cuanto producción ponele cortar la carne no me molesta, me parece que es tranquilo, pero bueno si te termina doliendo la espalda cuando tenes que cortar mucha cantidad o si no se te va un poco la paciencia, pero más de eso no, si es estresante que al ser pocos, muchas veces tenes que hacer muchas cosas a la vez. Porque si bien mi hermana y el novio son los encargados de la cocina, yo también ayudo en algunas cuestiones, como eso de cortar carne o verduras, o cosas sencillas en las que puedo ayudar. Y más que nada los fines de semana en la hora pico que es almuerzo y cena, pasa mucho que te hacen pedidos y vos te pones a cocinar y van entrando más pedidos y encargos entonces tenes que ir a la cocina, salir a atender, responder mensajes, hacer entregas y es mucho para tan poca gente.

Después hay veces que nos hacen pedido y nos quedamos sin stock y eso es un embole porque podríamos vender más pero por ahora más que eso no podemos producir porque no nos da el tiempo tampoco.

Otra cosa que es complicado es trabajar bajo presión por el tiempo porque hay gente que está esperando. Igualmente nosotros avisamos cuando hay encargos, por ejemplo hay tal cantidad de pedidos antes, aproximadamente hay tal tiempo de demora y si te gusta bien y si no también. Pero hay momentos en los que vez que hay empanadas en el horno y falta sacar 5 docenas más y gente esperando afuera y eso estrés te provoca, por más que las empanadas es meter y sacar rápido del horno de barro. Con las hamburguesas o las pizzas lo mismo.

V: ¿Cómo hacen con las entregas?

R: Hay dos opciones nosotros o lo retiran de vaqueros, y los sábados del lugar en Ciudad del Milagro o hacemos delivery por la zona. Siempre en todos los flayers o cuando nos llaman o mandan mensajes nosotros avisamos que llegamos con el delivery hasta tal lado, que si no lo pueden retirar del local. Y después el delivery por la zona no lo cobramos, decimos que es a voluntad la propina y esa plata que juntamos con las propinas del delivery la usamos para la nafta. Ahora que los dos tenemos motos, es mucho más fácil, gastamos mucho menos nafta.

Lo único embole se podría decir del delivery es que te mandan la ubicación o te dan el número de la casa, y vos vas como un boludo con el GPS y en la zona es difícil ubicarse porque por ahí no conozco, y te dicen ponele manzana tanto y no tenes idea. Y hacemos varias entregas a la vez o tratamos de hacer eso para salir lo menos posible. Entonces hay momentos que no encontras la casa y decís bueno tranquilo pero ya te estresa el no encontrarla, y también el pensar que estás haciendo eso pero que en el local hay cosas para hacer, onda que no es la única función que tengo que cumplir la de repartir las cosas.

Ah otra de las cosas que me estoy acordando es la típica que salís a hacer una entrega y pregunto ¿no hay nada más no? Y cuando vuelvo ni bien entro es

tenes que llevar esto ahora. Entonces es ir volver, ir volver, eso es cansador. Me estresa salir tantas veces seguidas digamos.

Una vez otra de las cosas, nos llama una persona para encargarnos media docena de empanadas, o sea seis empanadas, y nos pedía que se las llevemos hasta zona sur, nosotros obvio que le dijimos que no llegábamos hasta ahí, y nos empezó a insultar que como no íbamos a llegar hasta ahí, que somos un desastre, se la re agarró con nosotros.

V: ¿Cómo se lo tomaron?

R: Nos cagamos de risa, nos lo tomamos con gracia porque nosotros advertimos siempre eso, y es obvio que no vamos a llegar hasta allá, imagínate estamos en la otra punta. Y menos el pensar que le podíamos hacer el delivery por seis empanadas. Esas cosas la gente muchas veces ni se da cuenta, no piensa, eso sí estresa, a mucha gente le cuesta ponerse en el lugar del otro.

V: ¿En alguna otra situación les pasó eso?

R: Sí en las redes sociales también te preguntan, ¿están en vaqueros no? Y le decimos sí, y ahí bueno ¿llegan a la china? Y vos te quedas como ¿es real?

V: ¿Qué redes sociales usan?

R: Principalmente nos manejamos con Instagram y con wpp. Creo que hoy en día son las dos que si o si necesitas tener.

V: ¿Te presento alguna dificultad el uso de redes en tu emprendimiento?

R: Creo que la mayor dificultad es tener que estar pendiente de las redes todo el tiempo. Nosotros en Instagram básicamente nos manejamos con las historias. Al feed subimos solo fotos como más elaboradas digamos. Pero historias tratamos de subir constantemente.

Los jueves que son los días que nos juntamos a producir también nos ocupamos de subir algunas promociones que duran por el finde. Eso creo que es lo cansador también el tener que tener creatividad o el tratar constantemente que se te ocurran cosas para innovar. Encima ahora que cambiaron eso del algoritmo en Instagram la verdad que no sé cómo es pero sé que tenes que subir

mucho contenido, que tenes que hacer reels y posta que eso es cansador. A veces es como uyy hay que subir algo, a quien se le ocurre, o decimos uh de nuevo vamos a subir esas fotos de las empanadas, entonces ese es el tema que por ahí te estresa más, como el tener que dedicarle tiempo para subir cosas y el pensar que subir, que promociones hacer, o cómo hacer para llegar a más clientes.

Ponele ahora que gano Argentina que fue la final, para ese día hicimos promociones por la selección, hicimos como combos y re promocionamos todo con temática mundialista (risas) fue un buen marketing.

Ahora para navidad también sacamos distintas comidas que no las hacemos en el año, agregamos por las fiestas Pollo relleno, matambre relleno, torre de panqueques, y otras comidas más de las fiestas para que nos encarguen. Esa promoción la sacamos con más anticipación que lo común porque viste que ahí te encargan antes, tenes que ir a averiguar precios cocinar con anticipación también.

Después el tema de wpp solo pusimos como numero de contacto mi número para que no se haga lio si es que nos chatean a cualquiera de los tres, entonces por cuestiones de organización los pedidos llegan solo a mi wpp. Pero si es constantemente ver y controlar los chats de pedidos, que no se mezclen con los personales míos, el estar pendiente de contestar. A la larga esto estresa, porque literal que es siempre tener que contestar y de forma amable y siempre se trata de responder rápido porque es comida y a veces nos encargan no sé a las 12 00 y tenes que responder más o menos rápido para encima hacerle el pedido y enviarlo. De eso me encargo yo porque mi hermana y su novio son los que están más metidos en la cocina y la tienen clara en eso. Igual como te conté yo también ayudo entonces es tener el celular al lado en sonido y bueno constantemente ir viendo cuando suene.

V: ¿Tienen competencia en el mercado?

R: Sí, competencia hay. Gente que hace lo que nosotros hacemos hay mucha. La ventaja es que creo que hay clientes para todos, no es que nos desesperamos por eso. Al principio cuando todavía no teníamos clientes si nos

pasaba que era más complicado ese tema porque por ejemplo, todos los domingos nuestras familias se juntan a comer empanadas, y creo que es muy común en las familias salteñas comer empanadas o asado los domingos. Entonces nada, nuestras familias siempre compraban del mismo lugar de empanadas y les gustaban esas, después nuestros amigos igual y así. Y ahí si pensábamos como la pucha, podríamos vender un montón de docenas los domingos si es que ellos nos comprarían a nosotros en vez de comprar en esos lugares. Y bueno fue de a poco que nos fueron conociendo a nosotros también. Y así también fuimos ganando nuestros clientes más que nada de empanadas nos comprar de varias docenas para los domingos. Las pizzas salen más los viernes y sábados y las hamburguesas también. Hamburguesas los domingos casi ni vendemos.

V: ¿Cómo te sentías en ese momento en el que todavía no los conocían mucho y las ventas eran menores?

R: Y era frustrante, varias veces pensamos en abandonar al principio porque es un re laburo sacar adelante un emprendimiento y no bajonearte y abandonar en el intento. Y a veces si te estresabas porque te daba mucha incertidumbre el no saber si el emprendimiento va a funcionar o no.

V: ¿Sentías alguna presión externa?

R: Creo que presión siempre siento. Pero más que nada es presión interna mía. El saber que me tengo que mover para vender, que si no me muevo no cobro porque es así, eso genera estrés. De nuevo la incertidumbre (risas) de no saber cuánto se va a ganar en el mes, de no saber cuánto suben los precios, de que cada vez sale más caro todo y es menos la ganancia y que si nosotros subimos mucho los precios tampoco se vende. Es todo un tema. También el saber qué bueno somos tres en el emprendimiento, más el 10% que hay que pagarle al dueño del salón de vaqueros y pagar los impuestos de luz y gas que gastamos. Esas sí podrían ser presiones externas que si o si tenemos que pagar. Y eso es difícil que la ganancia se divide en tres.

V: ¿Específicamente cómo les afecta la situación económica del país?

R: Mal muy mal, es esto que te decía, el primer punto es que todo está caro, sumado eso los precios suben constantemente, y sumado eso que nosotros no podemos subir el precio tan seguido y tan de golpe porque no te compran. Entonces es todo un cálculo y buscar los mejores precios y moverse para que la comida que vendamos sea de calidad, con materia prima buena y además en un precio accesible.

V: ¿Esto provoca estrés?

R: Obvio, porque es vivir especulando, calculando, sintiendo que no se llega a fin de mes, que la ganancia es poca, que uno trabaja mucho para una ganancia que capaz no es tanta. Mi hermana y yo todavía seguimos viviendo con mi mamá entonces por ahí no es la presión de tener que pagar un alquiler y mantenerte solo, el no llegar a fin de mes. Pero si esta plata es para nuestros gastos y no le pedimos más a nuestra mamá. Entonces lo que ganamos es lo que tenemos, y literal que no alcanza para los gastos del día a día.

V: ¿Cómo es la relación entre ustedes? Es decir entre tu hermana, su novio y vos.

R: Es como te decía antes nos llevamos muy bien, pero no dejamos de ser hermanos, entonces las peleas típicas de hermanos están. Justo el otro día mi hermana estaba insoportable conmigo (risas) decía que renunciaba, me dijo listo dejó acá, y a la noche viene y me dice me vuelvo a contratar.

Tenemos personalidades muy diferentes y creo que eso es más complicado. Después nadie es jefe de nadie, estamos los tres en la misma línea se podría decir. Si cada uno tiene cosas a cargo, como mi hermana la cocina, yo las redes, y así, pero somos todos iguales.

El otro día ponele habíamos quedado en juntarnos a las 9 de la mañana para empezar la producción, y yo a esa hora estaba en el lugar, el novio de mi hermana también y mi hermana no aparecía. Y empezamos a hacer las cosas con él, y mi hermana llegó más tarde. Y eso a mí me molesta muchísimo y me estresa la impuntualidad. Siempre es estresante también trabajar con otras personas.

V: Y en cuanto a las funciones que cumplen cada uno, ¿Cómo crees que las realizan?

R: Eso excelente, no me puedo quejar, son muy buenos cocinando. Eso sí muy bien, es más tema de relación, de compartir todo el tiempo juntos. Eso también estresa, ah le estresaba todo, porque ya compartimos todo el tiempo porque vivimos juntos y también emprendemos juntos entonces es literal compartir mucho. Y llega un punto en el que te cansas y como que necesitas tu espacio.

V: ¿Te desconectas emocionalmente del trabajo?

R: En lo que vamos del emprendimiento no. La única manera es irme de vacaciones o decidir una semana no tomar pedidos y no abrir. Pero mientras esté abierto el negocio es muy complicado. Si los lunes y martes no trabajamos porque si no sería una banda. Esos dos días nos lo tomamos porque nuestro fuerte de trabajo es el fin de semana, entonces tenemos como cambiados los días. Igualmente esos días sigo subiendo cosas a las redes, y siempre te llega alguno que otro mensaje, pero si esos días son mucho más tranquilos que de jueves a domingo.

V: ¿Qué haces ante una situación que te provoca estrés?

R: Creo que el tratar de estar tranquilo es lo principal, como te conté el día que estaban mal las masas. De ahí tratar de solucionar el problema. Porque no te puedes poner a llorar porque no solucionas nada. Creo que una vez que el problema se resuelve el estrés baja.

Después el estrés de trabajar con mi hermana es más constante (risas). Cuando hay un problema concreto sí, es tratar de hablarlo y solucionarlo. O si no hay un problema y simplemente es que estamos de mal humor o que nos está costando llevarnos bien ese día es hacer lo que haya que hacer, tratar de no dar bola y medio hacer la tuya.

V: ¿Haces algo específico ante la situación de estrés?

R: Si, soy muy práctico para mí la clave es tratar de solucionar lo que pasa.

V: ¿Haces algo para desconectarte del trabajo?

R: Ah sí, siempre durante la semana trato de hacerme mi tiempo para ir a jugar al fútbol con mis amigos, eso me parece clave. Los fines de semana no puedo ir a jugar al torneo con ellos por lo que te digo que justo son los fuertes del emprendimiento y los días que más cosas hay que hacer pero durante la semana no falla. Si o si me hago el tiempo para jugar un partido por lo menos. Eso me reinicia todo. Me hace bien porque jugamos y después nos quedamos tomando algo o comiendo algo y es un tiempo en el que me distraigo, hablamos de cualquier boludes, estoy con mis amigos.

V: ¿Qué emociones sentís frente a una situación estresante?

R: Más que nada creo que siento bronca, miedo también podría ser.

Entrevista GU

Edad: 26 años

Sexo: Femenino

Estudios Cursados: Estudiante Universitaria

Fecha: 30/11/22 - 13/12/22- 29/12/23

PRIMER ENCUENTRO

El primer acercamiento a la emprendedora fue por medio de wpp en donde se la invitó a participar de la investigación. A partir de ese primer contacto, se estableció la fecha del primer encuentro y el lugar.

El primer encuentro se realizó en un café ubicado en Salta capital, donde el clima del lugar permitía la toma de entrevista. Se dedicó un tiempo para tratar temas a cerca de los objetivos y fines de la investigación, conceptos claves de la investigación. Luego se prosiguió a firmar el consentimiento informado.

V: ¿Quieres contarme un poco sobre tu emprendimiento?

GU: Mi emprendimiento es de venta de bikinis y ropa interior. Ahora en el verano más que nada se venden las bikinis.

V: ¿Quieres contarme como comenzaste tu emprendimiento?

GU: Fue más o menos hace dos años, después de la pandemia, o sea las vacaciones después de la pandemia. Empecé el emprendimiento por cuestiones económicas, yo soy estudiante todavía y sentía que quería tener algo de plata para poder bancarme algunos gastos, o tener plata para poder darme los gustos que yo quiera sin tener que pedirle plata a mi mamá. Entonces un día estaba con mis amigas, y estábamos hablando que no se encuentran bikinis lindas en salta, que es re difícil, encima que las que hay son caras, o las tiene todo salta, y son las mismas. Yo ya venía pensando esto que quería hacer algún emprendimiento para poder bancarme mis gastos, entonces bueno ese día se me ocurrió traer bikinis para vender. Y como sabía que las bikinis solo salen en la temporada de verano, también se me ocurrió vender lencería, ropa interior digamos.

V: ¿Cómo fue el proceso de emprender?

GU: No fue nada fácil, la primera parte siempre es la más estresante creo yo, hasta que te organizas, hasta que el emprendimiento empieza a tomar forma.

V: ¿Qué fue lo estresante?

GU: (Risas) Varias cosas. O sea en ese momento que yo decidí emprender fue difícil encontrar proveedores por ejemplo. Fueron días que me la pase buscando cual era mejor, encima al vivir en Salta fue por internet, o sea yo no tenía la posibilidad de viajar a Buenos Aires para ir a buscar proveedores. Y eso era más difícil porque yo me la jugaba a pedirle a un proveedor sin saber la calidad de las cosas, si me la iba a mandar. Eso me estresó, el que haya mucha oferta y yo al pedirla por internet y no las veía presencial digamos, me daba miedo que me estafen o que después las bikinis no sean como la de las fotos.

Y lo que te contaba más arriba que yo sabía que en Salta hay mucha gente que vende bikinis, pero son todas iguales, las mismas, entonces era eso, al principio fue comparar precios con la calidad de las bikinis y teniendo en cuenta conseguir modelos que creía que a la gente les iba a poder gustar porque hay mucha oferta, entonces como buscar algo diferente a lo que ya hay en Salta, para que no haya tanta competencia. Porque creo que particularmente hay mucha competencia de ventas de bikinis en Salta en la temporada de verano y era algo que si me preocupaba entonces bueno, mi objetivo era apuntar a ciertas bikinis que no tengan tanta competencia. Creo que siempre va a haber mucha gente que haga lo mismo que vos, pero hay que buscar la forma para que la gente te elija entre las opciones. Entonces ese proceso hasta que conseguir el proveedor que hacia las bikinis que yo me imaginaba o tenía en mente para vender fue estresante también.

Después otro tema era el cómo iba a hacer el primer pedido, porque tenía que tener en cuenta cuantas bikinis comprar la primera vez, ver si a las clientas les gustaban, todo eso era incertidumbre y creo que eso te genera estrés también, porque vos estas invirtiendo tiempo, energías, plata en esto y uno se arriesga a hacerlo sin saber cómo podría salir.

V: ¿Y cómo decidiste comenzar con los pedidos?

GU: Bueno a partir de esto pensé como podía hacer, y uno de mis miedos era eso. Clavarme con las bikinis y que no se vendan, pedir muchas y después que queden ahí guardadas, o por ahí pedir muchas de un modelo y que la gente me pida de las otras, pedir mucho un talle y que justo me pidan otros, entonces era saber eso, que yo recién estaba comenzando y no quería correr el riesgo ese de perder. Se me ocurrió trabajar por catálogo. Esto me permite a mí vender las bikinis por encargos. Yo tomo pedidos durante cierto tiempo, junto cierta cantidad de pedidos y las encargo, entonces así yo me aseguro de vender las bikinis que me pidieron. Con la lencería hago lo mismo.

Esto tiene su pro y su contra también (risas). Todo lo que te dije antes de que fue como una opción muy buena para poder empezar a pedir sin tener tanta incertidumbre o miedo por si no vendía las cosas, pero un contra, que me estresa mucho es la fábrica. O sea a mí una clienta ponele que me encarga cierta bikini, no sé, el modelo california en talle 2, yo ahí tengo que coordinar con la fábrica, es decir preguntarle si tiene disponible esa bikini, en ese color, en ese talle, que precio tienen en ese momento. Entonces bueno ponele la fábrica me dice sí, le respondo a la clienta que si la tiene disponible, y después cuando vuelvo a decirle que si a la fábrica, ya me dice que no le queda. Entonces eso es lo complico y lo que muchas veces me genera estrés, coordinar entre el cliente y la fábrica los pedidos, talles, disponibilidad. Me pasó una vez de una clienta que me había pedido cierto modelo en color rojo, bueno le digo que me deje consultar el stock de la fábrica, y bueno me avisan que si quedaba, le aviso a la clienta y ella no me responde. Entonces nada yo no la encargue porque hasta que no me da el okay la clienta yo tampoco confirmo el pedido, y después de unas horas me responde que sí que la quería, que era para regalo, yo le digo que sí que buenísimo y cuando voy a confirmarle a la fábrica me dicen que ya se habían quedado sin. Entonces en esos momentos si me estreso, porque ahí yo tengo que volver a hablar a clienta y decirle que ya no queda. Igual por lo general es la menor cantidad de casos estos, pero cuando pasan me re cuestan. Y las clientas siempre son un amor y entienden y ahí me dice bueno busco otro modelo, no se hacen mucho problema. Pero esta en particular si me estreso porque era prepotente, y me empezó a decir que para que le digo que si hay si no había, que ella ya había confirmado que ese era el regalo, y después termino eligiendo otra.

Y eso que por el momento yo trabajo con una sola fábrica, es decir con un solo proveedor porque si no me estresaría mucho más. Me quedo con la fábrica esta porque me cierra la relación precio- calidad. Otro punto que genera estrés es el tema de que la fábrica al ser de Buenos Aires, hay que coordinar el tema del envío. Eso es otro tema, me costó mucho encontrar digamos que la empresa de transporte más seria a mi parecer, o la que más me cumplía. Al principio no sabía calcular bien las fechas de entrega, entonces era difícil porque yo decía por ejemplo esta tanda llega la semana que viene, y había veces que ese viernes no llegaba y ya pasaba para el lunes y eso también te genera estrés porque tenes a las clientas preguntándote cuando llegan constantemente. Y no depende de uno esas cosas, creo que eso es lo estresante, porque vos no podés hacer nada simplemente esperar a que el pedido llegue. Es dar la cara y explicar. Ahora ya aprendí y pongo un plazo más largo por ejemplo entre 7 a 10 días. Y al ser fábricas y empresas de Buenos Aires ellos también se manejan diferente, por ejemplo ahora con lo del mundial se me re complico, porque tenían que salir unos pedidos y justo fue que la selección salió campeón, entonces primero era que no podían salir los pedidos porque la ciudad era un caos, después fue el feriado porque llegaba la selección y así se pasaron como 4 días que fueron 4 días de demora del pedido. Ese día mande mensajes a todas las clientas que habían comprado para avisarles lo que pasaba, y como te digo gracias a Dios siempre son comprensivas pero yo sé que es un embole. Hay muchas veces que una quiere comprarse la ropa para ya, es como que comprarla y tenerla ahí nomás, entonces yo sé que a veces pierdo ventas por ese tema, porque yo no las tengo presencialmente, es jugártela y encargarla.

V: ¿Cuáles son tus funciones dentro del emprendimiento?

GU: Bueno básicamente todo (risas), me encargo desde contactarme con la fábrica como te estuve contando, de toda la parte económica también porque como es un emprendimiento chiquito no es que tengo contador o esas cosas, después me encargo también de toda la parte de redes sociales y de las entregas.

V: ¿Cuáles son las principales exigencias que demanda tu emprendimiento?

GU: Creo que en exigencias es cumplir con mis clientas, cumplir en cuanto al producto que les estoy entregando, que llegue en tiempo y forma, que estén conformes con la calidad.

V: ¿Crees que puedes cumplir con las mismas?

GU: Si, o es lo que intento, pero bueno es una demanda constante, pero es parte de ser emprendedor. Más que nada la parte de las redes sociales, es lo que más te exige, lo que más tiempo te demanda, lo que más creatividad también te demanda.

V: ¿Qué red social usas para el emprendimiento?

GU: Uso Instagram y bueno después también está conectado a mi número de wpp. Entonces directamente puedes escribirme por ahí o por donde quieras.

V: ¿Te presentó alguna dificultad el uso de estas?

GU: Dificultad en cuanto al uso no, creo que los chicos de nuestra generación por lo menos estas aplicaciones si las sabemos usar bien. Si me genero se podría decir dificultades el mantener activa la cuenta digamos. Lo de las redes sociales es un tema, porque encima es por donde más se vende, tenes que estar todo el tiempo subiendo fotos a historias, al feed, te la pasas ahí, mucho tiempo. Creo que es una demanda constante el estar obligada a subir cosas para que la pagina funcione digamos. Y encima la gente piensa que es subir una fotito y listo pero en realidad hay todo un trabajo atrás de lo que subís a la cuenta, desde elegir que foto subir, como hacer para que el producto salga bien, que lo que uno sube no aburra al público, no ser repetitiva con el contenido, hacer reels o sea videos, tratar de hacer cosas novedosas, hacer participar al público, no sé interactuar, preguntar cosas, hacer encuestas, todo. Después el editar las fotos para que salgan con los colores bien de cómo son en realidad las bikinis, tratar de mostrarlas lo mejor posible. Te re das cuenta hay veces que no subo nada y lo re notas porque no hay ventas, como que depende de vos, después por ahí subo las bikinis que ingresan, los modelos disponibles, o no sé hasta cualquier foto y ves como las chicas te empiezan a responder las historias, es como que es necesario esa parte de las redes sociales para llegar a las clientas y así concretar ventas. Y capaz no sé parece fácil el tema de usar

Instagram para una cuenta para vender pero te lleva mucho tiempo, creo que esa es la dificultad, el estar todo el tiempo con el celular y eso te genera estrés también, el estar pendiente del celular todo el tiempo, o de si te llegan mensajes o no, de responder rápido.

V: ¿Tenes delimitados los horarios en los que respondes mensajes?

GU: No, o sea trato de responder lo antes que pueda pero porque sé que por ahí si te demoras mucho en responder la clienta por ahí ya busco en otro lado la bikini o la ropa interior. Tampoco es que me desespero por responder, ni bien puedo lo hago, pero si es estar 24/7 atenta al celu, eso es otro factor de estrés para mí. Y en mi caso para mí más estresante que eso es como te dije al principio creo el tema de coordinar con la fábrica, el tema de responder los mensajes de la fábrica, después de la clienta, porque básicamente es como que yo soy la intermediaria entre la fábrica y la clienta, pero bueno eso es justamente mi emprendiendo digamos.

V: En cuanto a las redes sociales, ¿le prestas atención por ejemplo al subir una foto a los comentarios, las interacciones, los me gusta, seguidores?

GU: Sí, re. A las interacciones sí, porque uno si se guía por ejemplo por la cantidad de personas que ven tus historias, más que nada es como medir el alcance que estas teniendo con tu cuenta. Eso sí estoy pendiente, y constantemente si estoy buscando la forma de que más gente vea mis historias. También sirve mucho que cuando vendo las bikinis, les pido a mis clientas que si les gusto que porfa suban una historia etiquetando a la marca, o una foto y que nos mencionen, esa es la forma también de llegar a más público para mí. Creo que si es un factor estresante el estar haciendo cosas constantemente en las redes como para que siga activa la cuenta. Después con el tema de los me gusta mucho no le prestó atención la verdad, creo que la gente ve más que nada las historias, y las fotos que publico en el feed me sirven para mostrar los modelos que hay de bikinis, y lo de los comentarios por suerte son buenos.

SEGUNDO ENCUENTRO

El segundo encuentro también se realizó en el mismo café que el primer encuentro. La participante llegó unos minutos tarde por lo dio una disculpas y

expresó que recién llegaba de hacer una entrega de un producto y no llegaba el cliente por eso se demoró.

V: En cuanto a las entregas del producto a las clientas, ¿Cómo lo realizas?

GU: Bueno eso es más variado, depende. El punto a favor que creo que tengo yo, es que las bikinis yo las encargo por tandas. O sea voy juntando pedidos, reservándolos en la fábrica obvio, pero una vez que junto cierta cantidad de pedidos recién concreto la compra. Entonces hago un solo envío con toda la tanda desde Buenos Aires. Entonces cuando llega a Salta llega un solo día ponele que los 30 pedidos. Entonces son muchas las entregas que hay que hacer ese día pero también está bueno porque no es que absolutamente todos los días de la semana tengo que hacer entregas. Obvio igual como hoy a veces me pasa que tengo bikinis que sobran o que las cambian y también vendo otros días.

Lo primero que trato de hacer es que las clientas vengan a retirar sus pedidos a mi departamento. Pongo por ejemplo que voy a estar en mi departamento de 9 a 11 de la mañana y a la tarde de 5 a 7 y esas horas yo me quedo ahí para esperar a las clientas. Si es un constante subir y bajar del departamento esas horas pero está bueno. Y después obvio que no falta la gente que no puede venir a retirarla que te dice que le queda lejos que si se la podes acercar a algún lado, que si podes coordinar a otro lado y si, ahí una tiene que poner la mejor cara y organizar, porque es una la que está vendiendo el producto también. Así que ahí también es coordinar, dialogar, y el ponerse de acuerdo para coordinar la entrega muchas veces te genera estrés también. Porque no se me pasa a veces que te dice una, “ay puedo ir a las 8 a tu casa, es la única hora que puedo” y después te chatea otra clienta que te dice ay tipo 8 no me la podes acercar a tal lado, o a qué hora vas a estar” entonces bueno eso de coordinar por ahí es la parte más estresante. Lo bueno como te digo es que es uno o dos días de entrega, y después es esperar hasta la próxima entrega que es con la próxima tanda que llega.

V: ¿Cómo es la respuesta de las clientas ante el producto?

GU: Las clientas siempre están conformes por suerte con las bikinis o la ropa interior, además yo trato siempre ser comprensiva también porque se que ellas están comprando un producto a encargo, o sea están arriesgándose a pedir un producto sin saber el talle y eso, entonces por ejemplo en el caso que se las prueben y no les queda la bikini les devuelvo la plata, en eso trato de ser considerada. Lo que si tiene que ser ahí en el momento que se las prueben y que ahí vean que no les queda. Igualmente las clientas son muy receptivas conmigo, siempre me dan su opinión, eso me ayuda mucho a mí, sus comentarios sobre que les parecen las bikinis, sobre la calidad, sobre todo. Siempre trato de escucharlas y por ahora los comentarios fueron buenos por eso estoy contenta con la fábrica y la calidad de las bikinis.

Yo siempre hice foco en precio calidad, y desde un principio delimite a que publico apuntaba, y eso es importante para mí, porque por ahí podría traer bikinis más baratas pero no de la misma calidad, estas que encargo ahora son de tela linda, se duran, me cierran en relación precio calidad como te digo, entonces una vez que una tiene delimitado a que publico apunta para las ventas es importante no desviarse de ahí, entonces prefiero incorporar productos nuevos, más variedad, o lo que hago después con la lencería pero no bajar la calidad. Como te digo saldrían más baratas si pediría de otras fábricas, pero yo apunto a esta calidad, y el precio me parece razonable.

V: ¿Cómo recibís los comentarios negativos?

GU: Bien también, me paso muy pocas veces, es más contadas. Cuando son con fundamentos, si me los tomo en serio para poder mejorar y seguir creciendo y brindando lo mejor posible lo que hago. Pero bueno nunca falta la gente que tira comentarios que si no sirven para que uno los tome para crecer. No sé me paso de que hay gente que te chatea por Instagram y te pone precio, le pones el precio y te ponen ni en pedo están carísimas. Y eso al principio me ponían mal porque decía, mira si posta están caras, pero después dije gente que opine va a haber y para mí el precio era acorde a los gastos que yo tengo, y es razonable, siguen siendo más baratas que en otros lados.

V: ¿Cómo te afecta la situación económica del país en tu emprendimiento?

GU: Ay, mal. Lo de los precios es otra cosa porque haces un pedido a la fábrica y ese día sale tal cantidad de plata, preguntas a los dos días para hacer el pedido y ya subió. Me pasó que hice pedidos de una tanda a tal precio. Me fue bien compraron un montones, después una de las clientas que me había comprado quiso volver a encargar unas bikinis con la próxima tanda y nada ya habían subido, así que ahí le informe que esta tanda ya venía con aumento que perdone que había subido en esos días la fábrica. Eso sí genera estrés la inestabilidad de no saber cuánto aumentan las cosas.

Y no solo eso, porque aunque la fábrica no me suba el precio, la vida sube, el día a día cada vez está más caro y no alcanza. Una de las desventajas que tengo yo es que yo recibo la plata de la clienta un poco atrasada, entonces lamentablemente el peso va perdiendo valor y cuando me pagan no vale lo mismo.

V: ¿Cómo es el tema del pago?

GU: Yo pido una seña, un pago por adelantado para saber que la van a comprar, con esa plata yo pago a la fábrica, y después cuando entrego la bikini me pagan la diferencia que esa sería más o menos mi ganancia.

Igual creo que lo más complicado y lo que más te lleva a sentir estrés, es la falta de estabilidad, por todo, por la situación del país, falta de estabilidad por el producto que yo vendo, que son las bikinis, que se vende solo en temporada, entonces ya a fines de febrero que ya la gente deja de comprar es inmediatamente tener que cambiar el producto, ahí ya empiezo con lencería, pero es de nuevo constantemente elegir productos, colores, y lo de siempre, falta de estabilidad en el stock que maneja la fábrica por lo de los talles, colores de los productos, lo que te contaba hace un ratito (risas).

Creo que la dificultad del emprendedor y creo que el desafío más grande es esa falta de estabilidad. Porque una persona que trabaja en relación de dependencia, haga lo que haga, va a cobrar un sueldo fijo a fin de mes, y siempre cuenta con esa plata, en cambio el emprendedor no tiene nada asegurado, eso genera estrés, depende 100% de uno, de moverse, de vender los productos, de

promocionarse, de moverse y nunca sabes cuánto vas a ganar, hay meses que te va mejor que otros, entonces es más inestable que un trabajo fijo.

V: ¿Sentís algún tipo de presión externa en relación a tu emprendimiento?

GU: Mm, presión externa, y yo creo que presión externa muchas veces es la demanda de la clienta pidiendo que llegue su pedido (risas) o como esa ansiedad que llegue lo antes posible.

Porque después presiones en relación a pagar sueldos y eso a personas externas no tengo. Otra podría ser cuando tengo que pagarle a la fábrica, esa presión de vender cierta cantidad de bikinis.

Eso sí puede ser otro factor estresante, el tener que llegar a cierta cantidad de ventas por mes, para poder ganar un mínimo de plata, porque de eso vivo yo, o sea si bien no tengo que pagar un alquiler porque todavía vivo con mi mamá, si es plata que yo necesito para mis gastos del día a día.

TERCER ENCUENTRO

El tercer encuentro se realizó dos semanas después luego de pasar Navidad debido a que la emprendedora no disponía del tiempo para hacerla antes. Se presentó a la entrevista explicando esta situación. Por lo que se siguió con la entrevista apuntando a este tema.

V: ¿Crees que los factores estresantes varían a lo largo del año de acuerdo a la época?

GU: Sí obvio, principalmente por lo que las bikinis se venden solo en temporada de verano, entonces son diferentes, no sé en navidad siempre es estresante porque hay muchos pedidos, o sea por un lado yo feliz porque es la época del año donde más vendo, pero eso conlleva también mucho estrés. Navidad y fin de año en general es siempre estresante para los emprendedores, pero por esto que hay muchos pedidos. Lo que más me estresaba en esta época era que las bikinis lleguen antes del 24 para que puedan ponerla en el arbolito, porque muchas habían comprado para regalo de navidad. Después todo es más caos en esa época. Y cuando pasa la temporada, bueno es el estrés de buscar nuevos productos de lencería, seleccionar nuevamente modelos y todo eso,

encima con la lencería a diferencia de con las bikinis no tengo un solo proveedor. Con la ropa interior tengo varios proveedores, entonces es más complicado.

Ah me estoy acordando otra cosa que me paso ahora en las fiestas. Yo siempre encargo a un lugar las bolsitas. Trato de hacer unas lindas para que las clientas las puedan usar después para algo, son divinas. Las pensé en entregarlas además de la bolsita de plástico en la que viene la bikini. Y bueno me quede sin justo antes de que me llegue el ultimo pedido y eso error mío, yo no controle el stock de bolsas, entonces las volví a encargar, y yo me puse a diseñar nuevos modelos como si tendría tiempo, entonces nada esos días estuve a mil, encima que me metí a cambiar el diseño y era que las bolsas no iban a estar para el día de las entregas de las bikinis para navidad, y bueno eso fue un estrés porque era todos los días preguntando si estaban, por suerte sí estuvieron listas para ese día. Igualmente a ver, yo sé que no era de vida o muerte que estén o no las bolsas listas para ese día, en el peor de los casos compraba bolsas normales y listo, pero bueno soy yo también que me presiono en querer que todo salga bien y me estreso a veces por estas cosas como por las bolsas (risas)

V: ¿Cómo actúas frente a una situación estresante?

GU: Y creo que primero que nada trato de tranquilizarme, yo soy muy expresiva, sensible (risas) lo primero que me agarra es un nudo en la garganta y ganas de llorar. Creo que a veces necesito descargarlo primero y de ahí trato de pensar más tranquila y buscar soluciones. Pensando siempre que nada es tan grave, que lo peor que puede pasar es devolver plata de una bikini, o que las bikinis tarden más en llegar, cosas así. Pienso que no es que depende de mí una vida, eso me ayuda mucho. Y bueno de ahí sí buscar la solución, y tratar de tranquilizarme.

V: ¿Usas alguna estrategia o que haces en particular?

GU: Y no, o sea eso, por ahí tratar de respirar más tranquila, alguna que otra técnica de relajación primero. Y después lo de tratar de solucionar el problema. Una vez que el problema se soluciona el estrés baja. En ese momento de estrés también siempre necesito fumarme un pucho, es clave. Y después

cuando ya pasa todo, como que quedas cansada, necesito estar tranquila un rato, sin escuchar a nadie, tomarme un tiempo para mí.

V: ¿Crees que atravesar situaciones de estrés fue de aprendizaje?

GU: Sí, obvio. Más que nada porque creo que la situación problema genera estrés porque es algo que lo sobrepasa. Entonces a medida que van surgiendo cosas o problemas en el emprendimiento, uno también va solucionándolos, y ahí se da el aprendizaje. Ponele lo de las bolsas yo sí o si las voy a encargar la próxima con anticipación, o sé que por ahí conviene comprar de a más cantidad. Después no sé, lo de los tiempos que se demoran en entregar las bikinis por el transporte también digo más días para tener un margen, y si llegan antes mejor. Pero bueno obvio que todo es aprendizaje y saber que en un emprendimiento, va y en la vida misma, siempre van a surgir cosas y hay que afrontarlas.

V: ¿Tratas de desconectarte emocionalmente de tu trabajo?

GU: Sí, siempre trato de hacer actividad física, ir al gimnasio o salir a trotar. Creo que la actividad física es clave para estar mejor. Eso me ayuda mucho a desconectarme, en esa hora, hora y media solamente me enfoco en hacer actividad física. No solo desconectarme del emprendimiento, sino también de todo en general. De la facultad, porque yo estudio, y eso es otro factor que también estresa, no únicamente tengo el emprendimiento sino que estudio, y eso conlleva dedicar tiempo a estudiar, rendir parciales. Entonces la actividad física me resulta una buena forma de desconectarme de todo.

V: ¿Consideras que el ambiente físico es bueno para tu trabajo?

GU: Y, si, o sea me gustaría por ahí el día de mañana poder poner un negocio, con los productos exhibidos, que los tenga ahí en el local, que no sea por encargo. Pero bueno por el momento manejándome así no necesito en si un local, o un lugar físico. Si es que la clienta igualmente me pide probársela acá en mi departamento, obviamente la hago pasar, tengo como un lugarcito con los pedidos, con un probador, un espejo grande, así que para lo que hago en este momento si es adecuado, pero el día de mañana me gustaría que crezca más el emprendimiento.

V: ¿Te gustaría agregar algo sobre el estrés que no te haya preguntado?

GU: No agregar no, pero si hacer hincapié en eso que te dije de la inestabilidad constante a la que estamos expuestos los emprendedores.

V: Muchas gracias por participar de la investigación.

Entrevista AM

Edad: 24 años

Sexo: Femenino

Estudios Cursados: Estudiante Universitaria

Fecha: 26/12/22 – 29/12/22

PRIMER ENCUENTRO

En este caso se llevó a cabo la entrevista en la casa de la emprendedora. En un primer momento se explicaron temáticas relacionadas a la investigación, fines y objetivos. Luego la participante mostró cuadros y pinturas que ella había realizado, hizo un recorrido sobre su lugar donde pintaba y los elementos con los que contaba.

Luego se prosiguió con la firma del consentimiento informado y se dio lugar a la entrevista propiamente dicha.

V: Contame un poco sobre tu emprendimiento

AM: Bueno mi emprendimiento es sobre pinturas en acuarela. Yo pinto y vendo cuadros por encargo y ahora estoy abriendo una nueva sección que es a partir de mis ilustraciones las digitalizo y hago tarjetas para casamiento, comuniones, estampitas, lo que me pidan.

V: ¿Cómo surgió el emprendimiento?

AM: Yo hice una tecnicatura en acuarelas, y a mí me encantaba pintar pero la verdad que nunca lo vi como una salida laboral, nunca pensé en vender las cosas que hacía y me consiguió dos compradoras, que era compañeras de él del trabajo, les mostró lo que hacía, y bueno el me vendió los dos primeros cuadros y ahí empecé, bueno antes en realidad que esto, me cree un perfil de Instagram porque tenía ganas no con el fin de vender si no para mostrar lo que hacía y ahí la gente empezó a ver mis pinturas mis diseños y me empezó a encargar cuadros, pero esto fue muy de a poco, fue muy de a poco, tres, cuatro años hasta que empecé a vender uno o dos por mes, y bueno así surgió ya hace

dos años que vendo. Y esta nueva sección que te contaba fue porque hubo mucha gente que querían mis dibujos en sus tarjetas o cosas así, o diseñadoras graficas me empezaron a pedir porque querían tener mis dibujos en acuarelas en sus cosas digamos y así empecé esta nueva sección. Esto está recién empezando.

V: ¿Cómo es ese proceso, el de esta nueva sección?

AM: O sea yo pinto la acuarela y de ahí lo tengo que escanear y pasar a digital, editarla, fijarte bien todo para que queden los colores parecidos al original y ahí ya es armar el diseño de la tarjeta, entonces como que me metí en la rama de diseño gráfico, me metí por ahí y bueno recién estoy incursionado, me metí en cursos también para ir aprendiendo, en tutoriales de internet y todo eso.

V: ¿Cuál es tu función en el emprendimiento?

AM: O sea el emprendimiento en si es como que tiene varias partes digamos, primero cuando alguien me encarga un cuadro, me dice como lo quiere que colores, detalles, y hay otros que me dicen hace lo que vos quieras, y empiezo a pensarlo, lo pinto y cuando lo termino tengo que llevarlo al taller para enmarcarlo, que me lo enmarquen y todo eso. Y de ahí se lo entrego, ah y esta el detrás que es comprar los insumos y todo eso que en realidad no es tanto lo que tengo que comprar porque yo lo básico ya lo tengo que son las acuarelas los pinceles, lo que si tengo que estar comprando más seguido son las hojas, y por ahí cuando junto, hice muchas ventas, hago inversión y me compro pinceles nuevos, o cosas cada vez más un poquito mejores de mejor calidad, más caras, que antes no me las podía comprar.

V: Teniendo en cuantas las diferentes etapas, como la de compra de insumos, producción, entrega, ¿identificas alguno que presente mayor dificultad?

AM: Bueno, hay una etapa que es la que a mi menos me gusta, que es una que se la remil usa que no te la nombre que es la de las redes sociales. Me desespera mucho generar contenido. Antes de entregar el cuadro, siempre le saco foto, antes de enmarcarlo y después, y esa parte no me gusta nada, es una cosa más, sacar la foto, fijarte que salga bien, que la luz le dé bien, que refleje bien el dibujo, que la cámara sea de buena calidad, editarlas, subirlas, ver

cuando la vas a subir. Hay cosas que me re olvido de subir, no me gusta nada, yo sé que encima todas las ventas las hago por Instagram, entonces sé que si subo algo posta, al rato ya empiezo a tener mensajes, ventas, sé que vendo. Eso es lo que menos me gusta y más me estresa la parte de sacar fotos y usar las redes sociales, me pone de mal humor porque además siento que me falta como dispositivos o recursos para que las fotos salgan de mejor calidad, me gustaría tener una mejor cámara, saber manejar mejor algunas cosas para las redes.

Yo uso Instagram solamente, re contrataría a alguien para que me maneje las redes sociales, pero bueno por ahora no puedo, me gusta ver que quede todo estético pero no me gusta porque siento que no me queda nunca como yo quiero y me termino estresando por eso.

Yo subo todo sobre mis pinturas, al principio había pensado sobre todo en la pandemia de subir muchos tutoriales, dije tengo mucho tiempo, la gente está aburrida, y ahí re subía videos yo hablando, nunca me hubiera imaginado eso, además hacer los tutoriales te llevan mucho tiempo, porque tenes que filmar desde arriba, pintar despacio, que se vea bien, era todo un lio, que enfocar, lleva mucho tiempo. Y la realidad es que yo prefiero estar pintando que ocupándome de las redes entonces no aguante mucho con eso. Me re cuestan las redes. Ahí intente ser, innovadora, pero la verdad es que termine subiendo todo lo mismo.

Siento que encima las redes son horribles una re fuente de estrés pero a la vez son una fuente de ventas, te lleva mucho tiempo. Yo pinto, soy emprendedora, artista, y no me copan las redes, pero tengo claro que hoy en día es la principal fuente de ventas, entonces yo re en algún momento contrataría a alguien para que me maneje las redes y me suba las fotos para que quede todo lindo, y obvio se vendería mucho más si movería más las redes, después el tema de los mensajes no me molesta tanto, si me da fiaca los que te preguntan por preguntar, te preguntan por chusmas, es así, y vos ya sabes que no te van a comprar, o te preguntan ocho mil cosas y vos ya sabes que se la estas respondiendo al pedo porque no te van a comprar, y eso es una fiaca y como que estrés. La realidad es que la mayoría que te compra no te hace tantísimas preguntas, es como cuanto sale, dale lo quiero. O ponele me paso que, va a la gente que no conozco le pido si o si una seña antes de comenzar el trabajo porque me paso que personas que me encargaron y le dije me tenes que dar

una seña y no aparecieron más por suerte, porque si pasa que te encargan y después se borran.

V: ¿Prestas atención a la respuesta de los seguidores, como ser me gustas, comentarios?

AM: Sí me re fijo, o sea me importa, no me preocupa, pero yo sé todo el proceso que es subir una foto para que me den cincuenta me gusta y es re difícil conseguir seguidores posta, y yo soy consciente como te digo de que no le dedico el tiempo suficiente, de que si se quiere y se puede, pero es re difícil y lento el proceso. Después lo que si me sirve mucho son las publicidades de Instagram, yo subí los seguidores así, en un día, es te empezó a seguir, me gustas me empiezan a contestar así, cuando estoy floja de ventas si lo uso a ese recurso para subir las ventas, te re sirve.

V: ¿Cómo experimentas esto que hablamos de que una foto tenga muchos me gusta, o pocos?

AM: Me pasa de subir una foto, que yo esperaba que tenga mucho éxito, y por ahí no tiene la cantidad de repercusión que yo esperaba, y me pasa de preguntarme, que quiere la gente o que le gusta, o porque no le gusto lo que yo subí, o por ahí ni lo vieron. Y trato de pensar, de no ponerme mal, pensar en cómo mejorar, o que puedo hacer diferente. Como que esto “negativo” lo transformo en un motor para seguir creciendo.

Después otra cosa que me vuelve loca, que no tiene que ver con las redes sociales pero me acorde, es que me re estresa es la compra de insumos porque realmente no hay nada, cada vez hay menos, las cosas me suben todas las semanas, no sé voy a comprar hojas, y hay solo una librería como que tiene variedad, solo una, y no tiene tanta variedad tampoco, hay muy pocas cosas eso me estresa, lo que no hay lo tengo que pedir, cada vez son más caras, muy caras, y si vos Pensas en subir el precio de los cuadros, por ahí la gente no te lo compra, otra cosa que me estresa mucho es ponerle precio a las cosas, no me gusta, no sé cuándo es mucho, cuando es poco, a veces siento que es poco lo que cobro por el trabajo que conlleva hacerlo, y a veces siento que es mucho.

Bueno eso es algo que me re cuesta y estresa, porque el precio también es en base a los insumos.

Después otra cosa es el tema del enmarcado no sé cómo pasar los precios, los cambio cada vez que una persona me pregunta cuánto le voy a cobrar porque los marcos me suben cada vez que yo voy a preguntar, entonces eso me da mucho mal humor la situación en general del país, me estresa.

Hay muchos estresores que desaparecieron cuando paso el tiempo, cuando fui conociendo más, por ejemplo con el enmarcado, yo ya conozco este taller, a este hombre que enmarca que sé que es súper prolijo, confió en él. Si antes como que me estresaba, siempre buscaban marquero para ver cuál era más barato, cual me convenía más, hasta que dije no me importa el precio, éste es prolijo, trabaja bien y bueno chau.

Pero al principio si me estresaba, porque cuando empecé, no sabía cómo se hacía y fui probando con distintas personas digamos, incluso, no sé se lo encargue a un carpintero y me lo hizo re improlijo, otra vez hice una inversión re grande e hice una inversión re grande, por marcos que estaban re baratos pero cuando llegaron a Salta eran horribles, no los use, los tengo guardados ahí sin usar y eso implico estrés, mal humor, porque invertí mucho y no se dio. Pero bueno ahora ya tengo a este que sé que trabaja bien y chau no lo cambio.

V: ¿Y en cuanto al proceso de producción, es decir cuando pintas tus acuarelas, identificas algún factor estresante?

AM: No ahí no, porque como te digo empezó siendo un hobby, es algo que disfruto mucho hacer. Mm a ver, lo máximo que puede ser estresante es que salga bien, prolijo o presiones internas que me pongo yo que soy perfeccionista y quiero que salga bien. O ponele otro factor estresante es el tema que no se te manche la hoja, porque una gotita de agua te arruino el dibujo. Es más hay veces que hice tres veces el mismo trabajo porque no me gustaba como quedaba, y es tiempo, es dedicación, recursos que gastas, pero si, cuando no me gusta lo que sale lo vuelvo a hacer, porque no me siento bien entregando algo que a mí no me gusta, capaz al otro sí le gusta, pero a mí no entonces prefiero volverlo a

hacer. Y eso si es estresante, no es algo que se presente seguido, pero si me pasa lo hago.

Lo que sí es más común es eso de estar atenta que el dibujo no se te manche con el agua. Una vez no sabes lo que me paso, deje la lámina ya terminada arriba de la mesa, corrió un viento, y me tiró el vaso de agua arriba de la acuarela ya terminada, me arruino toda la lámina. En ese momento sentí una bronca conmigo misma, me sentí mal por ser tan descuidada y no prever eso, y nada estresada porque buscaba soluciones y sabiendo que ya está, que no había, que tenía que volver a hacer la pintura. Dije ya esta no queda otra, y nunca más hago esto, nunca más dejo un vaso de agua arriba de la mesa.

V: ¿Crees que estas situaciones fueron de aprendizaje?

AM: Si, re. Creo que lo único que no podría mejorar porque no depende de mí, es el tema de los precios, de los insumos, de la inflación porque no depende de mí, todo eso me re estresa, pero no lo puedo controlar, todo lo demás es cuestión de aprendizaje.

V: ¿Con el tema de las entregas como te manejas?

AM: Yo trato que lo vengán a buscar de acá, porque si no es algo que se me suma además de todo lo que tengo que hacer, a menos que viva cerca, o que la vea a esa persona y se lo dé. Pero el tema este no me estresa, el que se estresara es el otro en este tema, si lo necesita urgente lo vendrá a buscar él.

Más que nada es más estresante la parte del pedido, hay algunos que piden cosas muy específicas me pasó que me encargaron algo y yo por lo general les mando una foto antes de enmarcarlo y si me paso que me digan ponele una florcita más así queda simétrico o ponele tal cosa, y yo no tengo esa, no es el arte no es simétrico para mí. Tampoco es que son la mayoría, me paso pocas veces pero bueno en esos casos pasó.

V: ¿Cuáles son tus expectativas?

AM: Tengo muchas expectativas pero creo que por falta de tiempo es como un circulo, yo como estudio otra cosa, no me puedo dedicar lleno a esto, y

siento que si le dedicaría más tiempo, tendría más ingresos y a su vez esos ingresos los podría invertir, y como en crecer.

La expectativa que tengo es tener un taller y poder dar clases, y también crecer, me encanta esta parte del diseño, de la digitalización, crecer, en eso, capacitarme.

V: ¿Crees que esto de estudiar y emprender es un factor estresante?

AM: Sí, re porque cuando estoy estudiando estoy pensando que me encantaría estar pintando y haciendo pincel, o no sé, ganando plata para estar ahorrando para armar el taller, o todo el tiempo pienso que puedo cambiar para que a la gente le gusta más, yo por ahí pienso que mis acuarelas hoy en día están dirigidas a un público y me gustaría como expandirlo, sería como un impedimento a seguir creciendo porque no le puedo dedicar el tiempo que se necesita para que mi emprendimiento crezca demasiado.

Me pasa que mientras estoy pintando pienso que debería estar estudiando y mientras estoy estudiando pienso que me gustaría estar pintando. Y la verdad es que trato de cuando empiezo a estudiar no pintar, porque si empiezo a pintar no paro, trato de recibir encargos y organizarme, pintar y sacarme todos los encargos antes de empezar a estudiar. Trato de dar el último encargo y ponerme a estudiar ese mismo día. Y las personas que me encargan mientras estoy estudiando yo les digo dentro de un mes, planifico y organizo de acuerdo a mis tiempos de estudio.

V: ¿Crees que los factores estresantes varían de acuerdo a la época del año?

AM: Si pero no por el emprendimiento, por ejemplo en la época de finales si estoy más estresada por la facultad, o en la época de parciales lo mismo, pero no por el emprendimiento, sino es el no tener tiempo para el emprendimiento y el estrés normal de un estudiante. Después puede ser que tener más encargos en época de casamientos, ahí puede haber más estrés.

Igualmente me gusta cuando tengo muchos encargos, porque cuando tengo uno solo lo voy haciendo despacio, me aburro de pintar una sola cosa y lo

hago muy despacio, en cambio cuando tengo muchos pedidos pinto, me aburro de ese, paso al otro, me aburro vuelvo al otro, y así, los voy haciendo a la vez. Y no tener encargo tampoco es que me estresa porque no depende del ingreso del emprendimiento, entonces por ahora el no tener encargos no me influye por este motivo, por ahí si me pasa que ahora que estoy de vacaciones digo lo voy a mover más así tengo algo más de plata, pero no es que me estresa. Yo creo que si dependería de esto si me estresaría más.

V: ¿Tenes alguna presión externa en relación a tu emprendimiento?

AM: Para mí lo que cambia es que yo no dependo de esto, vivo con mis papas, si yo tendría que vivir de esto me estresaría un montón. Ojala algún día pueda vivir de mi emprendimiento de arte, conozco artistas que renunciaron a sus trabajos por dedicarse al arte, porque les va bien, y porque sabes que es otro tipo de público, venden sus cuadros mucho más caros, mi emprendimiento es mini, recién empiezo, yo creo que factores externos que me estresen en este momento no. Puede ser que por momentos me preocupe que al otro le gusta puede ser que me estrese eso pero en ese momento pienso y digo si me encargo es porque le gusta lo que hago entonces como que no logra afectarme. Y no sé una vez que lo entrego chau, digo si le gusto bien y sino mala suerte. Lo que si no me gusta es después verlo al cuadro, siempre voy a criticar mis cuadros, me paso de ir a una casa de una persona que me compro un cuadro, y verlo ahí colgado y empezar a ver todos los defectos y lo que para mí está mal. Me estresa ver como esas cositas. Pero me sirve re de aprendizaje porque después cuando vuelvo a hacer un cuadro soy más consciente y trato de no hacer lo mismo, y es más tengo cuadros colgados en mi cuarto, y ya están enmarcados por eso no los corrijo pero los veo y ya les quiero corregir algo.

V: ¿Sentís que te desconectas emocionalmente del emprendiendo?

AM: Sí re, va no, no sé. Es que como es algo que me gusta todo el tiempo estoy como, no se mi momento de desconexión de las responsabilidades. Cuando tengo tiempo libre entro a pinterest a ver que hay, inspiración, o veo en internet que me puedo comprar, que puedo hacer, que cursos puedo hacer, pero porque me gusta.

SEGUNDO ENCUENTRO

Este encuentro tuvo lugar también en la casa de la emprendedora.

V: ¿Cuáles son las principales exigencias que demanda el emprendimiento?

AM: Creo que son muchas pero porque me las pongo yo, primero tener buenos materiales, que el cuadro, me salga lindo prolijo, armónico, todo eso, y después el taller de enmarcado me fijo hasta el último detalle de si me lo hicieron bien, porque por más que yo sé que es prolijo nunca falta algún error. Eso me olvide de decirte como que yo ya supe ir dándole indicaciones para que quede como a mí me gusta. No sé cómo para darte un ejemplo del lado de al revés del cuadro, le ponen como una madera pero lo pueden cubrir con una cinta o forrarlo con papel madera, y al principio me lo daban con cinta, otras veces con el papel madera, y a mí me parecía re improlijo eso y ya no podía volver y pedir que me lo hagan de nuevo y nada tipo yo como que siempre que voy, voy y le digo como lo quiero.

V: ¿Crees que es un factor estresante?

AM: Si remil, o ponele no se una vez vino con una marquita en el vidrio y digo ay ojala que no se den cuenta el que me lo compro, porque como te digo no puedo volver a pedirle que me lo haga, otra vez me lo dio con marcas de lapicera, parece que marco para cortar la madera no sé y volví y le dije tiene una marca de lapicera y me decía no no a donde, y me discutía. Y bueno ahí estaba re estresada porque literal que no podía entregar eso así y pensé que solución podía tener porque tenía que entregarlo ese mismo día, no tenía mucho tiempo y termine lijándolo yo. Como que todos los errores de ellos, tenía que ir y arreglarlo yo. Otra vez el cuadro era horizontal y le pusieron el ganchito para colgarlo vertical, esas cosas que vos no entendes porque decís es obvio como vas a colgar el cuadro, entonces tuve que hacerlo yo, y tuve que darme maña para solucionarlo aun sin tener elementos ni nada. Pero lo tengo que solucionar yo porque literal esas cosas no te dan bola y es más estrés seguir persiguiéndolo para que te lo haga bien.

Otra vez me pasó bueno lo que pedí los marcos por internet, y me quería morir, horribles eran, eso sí me estreso, porque perdí mucha plata, después no podía usarlos y era como perder todo.

V: ¿y esas situaciones como la solucionas?

AM: Literal me doy la maña para solucionarlo. Trato de ver tutoriales o preguntar cómo puedo hacer, porque como te digo es más el estrés de perseguirlo al que me enmarca las láminas que el que pasó solucionándolo yo. Después intento estar tranquila aunque a veces es difícil porque tenes que tener soluciones rápidas porque tenes poco tiempo para arreglar las cosas antes de entregarlo.

V: ¿Tenes competidores en el mercado?

AM: En realidad competidoras no, porque siento que no llego a competir, competiría, a ver, me pasa esto. Si tengo como ciertas personas que hacen lo mismo que yo que son mucho más grandes, que viven de eso, y son como modelos para mí. Entonces siempre veo y digo ah mira como lo hace, yo debería hacer así, como que me sirve de modelo, y los que están a mí mismo nivel no me, no le prestó atención, siento que me gusta más lo que yo hago, y además acá en Salta no hay muchos que hagan lo mismo que yo. O sea sí que pintan en acuarela pero no lo que yo pinto, son como públicos diferentes.

V: Y en relación a esto que me contaste que ampliaste tu público y empezaste con las tarjetas, ¿identificas algún factor que provoque estrés?

AM: Sí, en esto tengo miles, pero miles. Mira primero para hacer eso, no tengo los recursos, dispositivos materiales y de conocimiento para hacerlo. Literal me estoy dando maña, veo tutoriales, cursos en internet, gracias a eso, puedo hacerlo, me informo, busco, siempre estoy tratando de capacitarme porque estaba en cero, me falta es constante lo de ir aprendiendo. Pero si es un estresor re grande, y es un impedimento para mí que necesitas un scanner especial que casi no hay, en Argentina hay uno solo, que no sé si es el que necesito porque todavía no se mucho de esto y son caros, y pretendo primero crecer en lo otro para después poder llegar a esto, y después que necesitas una buena computadora, que sea rápida, una computadora de diseño que pueda

soportar todos los programas, y bueno todo es plata, y como es chiquito el emprendimiento no tengo mucha plata para poder invertir en todo lo que quisiera. Entonces que tengo pensado yo, un proyecto que yo tengo, es que como yo no tengo tantos gastos, ir ahorrando, e ir invirtiendo en esto, es como una rueda, cuando pueda invertir más, me va a dar más plata y así. Por lo pronto empiezo de a poco, eso si esto de las tarjetas me agregaron mil estresores.

V: ¿Cómo cuáles?

AM: La primera tarjeta que hice estaba harta, porque claro mi computadora se tildaba cada dos por tres, algo que era rápido a mí me demoraba un montón, pero un montón en serio, porque se me tildaba, se me cerraba el programa y tenía que volver a empezar, o no se me guardaban los cambios, y así. Como que eso me volvió loca literal. Encima esta tarjeta que hice la primera era para alguien que conocía, pero no sabes lo que fue, y soy tan perfeccionista que hasta que no estaba todo perfecto no la entregue, y eso también me re estresaba. Tuve un montón de tiempo haciéndolo. Y sumado eso no sé, mandaba la tarjeta a los novios y les preguntaba si les gustaba y me decían sí, pero agrégale esto acá, era complicado, menos flores, más flores, las flores secas esas no me gustan, y las borraba y era todo así, les di como ochenta modelos, no sabían lo que querían y eso era más difícil porque fue ir armando.

Otras personas me dijeron quiero esto, estos colores, o quiero hojas pero vos hacerlas como quieras, o estos colores y yo cree, porque siento que lo mío es eso crear sin tantas indicaciones, entonces esos impedimentos me estresaron.

Estuve con esto haciéndolo re de a poco esta primera vez que hice las tarjetas, fue ir a prueba y error intentando hasta que salieron. Pero creo también que justamente siempre lo nuevo te va a provocar estrés, justamente porque es nuevo y uno por ahí no sabe hacerlo, tiene que ir capacitándose, o intentando así a prueba y error y bueno sumado a que yo no tenía los recursos como para que se me haga más fácil.

Ah también cuando hago las tarjetas de los casamientos ofrezco si quieren que les haga haciendo juego todos los cartelitos para las mesas, los stickers para

pegar en las cosas que dan en los baños y eso fue otra cosa porque no tenía idea de cómo se hacía al principio. Ir a imprimir no es tanto problema, el tema es dejarlo digital, el proceso de digitalización te lleva mucho tiempo. Tienes que borrar el fondo, fijarte que te quede prolijo, el color nunca queda igual, tienes que ir editándolo, más todas las pretensiones que tenían de las cosas que les gustaban o no, y te lleva mucho tiempo.

V: ¿Tienes alguna preocupación en relación a tu emprendimiento?

AM: Por ahí me da miedo, como que yo quiero apuntar a, no sé, me encantaría que venga una casa de decoración y que me pida mis cuadros para venderlos ahí o no sé qué venga un hotel que quiera decorar con mis cuadros, me encantaría eso, por ahí me da como inseguridad o miedo, que a veces no son lo demasiados modernos o tienen el estilo moderno como para que venga alguien y me los encargue y que me pague una buena plata por decorar su hotel, su casa, su consultorio, lo que sea.

Me estoy teniendo mucha paciencia, porque todavía siento que no me dedique de lleno al emprendimiento, entonces me estoy teniendo paciencia hasta que llegue ese momento y tengo pensando como innovar en algunas cosas.

Yo creo que al principio fue definir mi estilo digamos que yo hice la tecnicatura y como que ahí ves el estilo de la profesora, pintas cosas que ella te da, y fue todo un proceso que no se acaba nunca porque creo yo que el estilo también va cambiando, ir viendo que estilo me gustaba más, al principio eran cosas muy concretas ponele casas, paisajes, re pintaba fotos, pero ahora es más suelto, me encanta pintar flores. El definir mi estilo si fue un proceso estresante, porque al principio veía que esas cosas no sé si a la gente no le gustaba pero no consumía mucho lo que hacía yo, yo sabía que tenía que pintar algo más con el estilo de decoración que se usa hoy, más moderno, porque yo sabía que no sé por ejemplo yo joven no decoraría mi casa con paisajes, yo no compraría eso, entonces pensé que colgaría yo en mi casa, hasta que fui descubriendo.

Después otra cosa que fue un boom, fue pintar imágenes religiosas, y eso empezó porque hice un retiro, yo done unos regalos para unos charlistas, hice

cuatro imágenes, y nada, ahí los regalaron y los de ese movimiento conocieron que yo pintaba, y me empezaron a encargarme un montón de cuadritos de imágenes de santos, de la Sagrada Familia, y nada salieron un montón, me encargaban como de a cuatro y así. Me salvaron. Y ahí la pegue mal, porque imágenes religiosas en acuarela no hay nadie, y yo le pongo mi estilo que es ponerle flores también ahí. Y ahí crecí un montón porque tenía muchos encargos, era una banda, eso tener más encargos te hace mostrarte mucho más, porque tenes mas material para subir también y te vas haciendo más conocida.

Otra cosa que me pasa y que me estresa y me pone de muy mal humor, es que, por ejemplo hoy tenía que hacer una entrega y cuando fui a envolverlo no me quedaba más papel, y tuve que salir a comprar, eso me molesta, ir a hacer algo y no tenerlo, o recibir un encargo y tener que ir hasta el centro a comprar hojas, siempre trato de tener, pero obvio hay momentos en los que se acaba. Es un embole ir hasta la librería en la otra punta a comprar papel entendes. Y bueno lo de no tener insumos en Salta, igual por lo general yo trabajo con cosas que hay acá, pero me encantaría en ese crecimiento mejorar la calidad, por ejemplo, en acuarela hay dos tipos de hojas, la de celulosa, que son las comunes, y las de algodón, y estas tenes distintos porcentajes de algodón, mientras más algodón tiene mejor es, las mejores son las de 100%, y acá en Salta hay un solo lugar que las venden, y literal salen 4000 pesos la hoja, entonces, si uso esa, debería cobrar el cuadro caro. Entonces es como te digo si yo sigo manteniendo el público al que apunto no puedo usar estas hojas. Si yo tengo cuadros más caros debería ofrecérselos a otro público.

Las acuarelas también son re caras, por suerte yo no tengo que comprar por ahora porque ya tengo y duran un montón, pero si me quiero comprar unas nuevas, liquidas y no hay acá, no las trabajan, las debería pedir por internet y son re caras. Y el pedir por internet, me genera cierta incertidumbre también. Pero bueno dentro de todo estoy contenta porque pinceles y acuarelas de buena calidad uso, las hojas también, podrían ser mejor, sí, pero bueno no es que son malas. Dentro de las posibilidades todo es de muy buena calidad, soy re exigente con eso.

V: Frente a una situación que te estresa, ¿Cómo la resuelves?

AM: Si pienso mucho en que otras alternativas hay, pienso, investigo, me fijo que hacen otras personas, pensar e investigar. Soy como más de resolver. Por ejemplo con lo que me paso con el vaso, que bronca (risas) sentía mucha bronca. Y con eso no podía ponerme a hacer la acuarela en ese momento. Ni ahí empiezo a pintar, me duermo, trato de calmarme y al día siguiente lo hago.

V: ¿Cómo te calmarías?

AM: Me voy a hacer otra cosa, salgo de mi cuarto, esa es otra cosa, me estresa estar tanto tiempo en mi cuarto sentada, por ahí paso todo el día sentada pintando, que es algo que me gusta, y a la noche llego y estoy como de mal humor porque estuve todo el día encerrada en mi cuarto, también dolor de espalda por la mala posición de pintar.

Pero en fin, espero a que se me pase, esa es otra cosa, espero estar bien para pintar, algunas veces no tengo ganas y no lo hago, porque es hartante pintar sin ganas. Muy pocas veces me lo tomo a esto como una obligación entonces me lo tomo así. Por eso también en relación a los tiempos de entrega, ponele si me lo encargan de un día para el otro, o con poco tiempo le digo que no, hay personas que me hablan y me dicen, tengo un casamiento el fin de semana, me haces uno, y no sori pero no puedo para ahora, necesito mí tiempo

V: ¿Cómo te sentiste con la entrevista?

AM: Bien re tranquila la verdad, me diste la confianza para hablar, expresarme así que bien. (Risas)

Lo único me olvide de decirte que me estoy yendo de vacaciones así que después de enero volvería, por lo que no se si necesitas algún encuentro más.

V: No hay problema! Muchas gracias a vos por participar de la investigación.

Anexo 4: Cuadro de análisis

Pregunta	Objetivo de la pregunta	Cita	Categorización abierta	Categorización axial
¿En qué rubro se encuadra tu emprendimiento?	Identificar el rubro	"Turismo y hotelería" [F] "Gastronomía, pastelería" [A] "Venta y fabricante de accesorios" [L] "Servicio de uñas" [B] "Diseño gráfico, merchandaisnig" [G] "Turismo, alquiler de casa" [J] "Gastronomía" [E] "Gastronomía" [R] "Venta de bikinis y ropa interior"[GU] "Pinto y vendo pinturas en acuarela" [AM]	[3] Gastronomía Turismo [2] Comercio [3] Manicura [1] Gráfica [1]	[3] Gastronomía Comercio [3] Turismo [2] Manicura [1] Gráfica [1]
¿Hace cuánto tiempo lo iniciaste?	Determinar el tiempo de inicio del emprendimiento	"4 años" [F] "6 años" [A] "8 años" [L] "5 años" [B] "5 años" [G] "1 año" [J] "2 años" [E] "1 año" [R] "2 años" [GU] "2 años" [AM]	1-2 años [5] 4-6 años [4] 8 años [1]	1-2 años [5] 4-6 años [4] 8 años [1]
Entiendes que el estrés laboral es "normal", ¿Pensas haberlo experimentado? ¿Por qué?	Determinar estresores en general	"Vecinos que se quejan" [F] "No tener idea de hacer hostería, adaptarse y hacer algo completamente nuevo" [F] "Alquilar la casa para eventos y aclarar constantemente a los clientes que no se	Abastecimiento de insumos [16] Abastecimiento de servicios [3] Administración [10] Administración económica [4] Apertura de tienda online	Abastecimiento de insumos y servicios [19] Preparación del servicio [15] Administración económica [12] Falta de control [12]

		podía poner música fuerte y que no te hagan caso" [F] "Por factores que muchas veces no dependen de nosotros" [F] "Gente que trabaja para nosotros no vaya y tener que solucionar el problema" [F] "Problemas con el agua de la casa" [F, A] "Antes de que ingresen los huéspedes a la casa, el hecho de que este todo perfecto cuando ellos lleguen" [F] "Nos estresaba no tener las funciones diferenciadas y no saber el rol específico que íbamos a cumplir" [F, A] "Me estresa cuando hay re cambio de pasajeros muy seguido y es poco el tiempo que se tiene para verificar, limpiar, arreglar, cambiar las cosas, al tener poco tiempo hay que ser más eficaz en todo" [F] "Nosotros no tenemos tiempo, horarios, trabajamos 24 horas al día" [F] "Me genera estrés el vivir en la misma casa donde trabajo... escuchamos ruidos y no sabemos si preguntar o no, si necesitan algo o no porque es tarde" [F] "Te estas por dormir y te piden algo, o te molestan por estupideces" [F] "El tema económico, saber si te pagaron, si anotaste, si está bien la reserva... no equivocarme en el contrato" [F]	Ausencia de venta [2] Ausentismo de clientes [3] Ausentismo de empleados Cierre por pandemia Cobro por código de barras Conflicto con empleados [4] Conflictos en el trabajo [7] Contaminación acústica Coordinación de la entrega Demanda del cliente [4] Desconocimiento del rubro [3] Dificultad de valoración económica del trabajo [3] Dificultad para delegar [2] Dificultad para poner límites [5] Distancia del local [2] Espera del cliente [2] Estudiar y trabajar [5] Falta de control [12] Falta de descanso/tiempo de ocio [5] Impuntualidad de clientes [4] Indefinición del rol [2] Inestabilidad económica del mercado [9] Mal uso de los clientes [2] Pensamientos catastróficos [5]	Conflictos laborales [11] Administración del trabajo [10] Inconformidad con los clientes [9] Inestabilidad económica del mercado [9] Perfeccionismo [9] Trabajo full time [8] Dificultad para establecer límites [7] Sobredemanda [7] Pensamientos catastróficos [5] Falta de descanso/tiempo de ocio [5] Trabajo en solitario [5] Estudiar y trabajar [5]

		“Si anotaste bien los días” [F] “Algunos llegan y ya sabes que van a estar pidiéndote constantemente cosas” [F] “Fue estresante el poner en condiciones la casa para alquilarla” [F] “Cuando sube el precio y varía mucho el precio” [F] “En pandemia cerramos un año... fue estresante el pensar que se podía hacer...para generar ingresos... y después ejecutarlo” [F] “Fue estresante hacer cosas que no eran de nuestro rubro, estar pendiente de que la película se proyecte bien, que se escuche bien” [F] “En temporada baja me estreso un par porque cuesta más que se alquile el mes entero y necesito que se alquile porque dependemos de ese ingreso para mantener la casa” [F] “Sentí estrés creo que porque trabajo sola” [A] “Me cuesta mucho delegar... y por ahí delego y lo hacen mal, me provoca estrés porque por ahí uno lo busca para liberar y más que eso estas al pendiente de que hagan bien el trabajo” [A] “El hecho de vivir lejos” [A] “Que se corte la luz” [A] “El tema de las entregas es estresante porque al tener el local lejos las entregas tienen que ser con tiempo” [A]	Perdida del tiempo [4] Perfeccionismo [9] Preocupación económica [8] Preocupación por estado del servicio [9] Preparación del servicio [6] Proceso de reclutamiento [2] Quejas de vecinos [3] Sobredemanda [7] Trabajo en solitario [4] Trabajo full time [9]	

		"Si tengo varios pedidos... llega el día antes y capaz no hice casi nada y ahí me empiezo a estresar por todo lo que tengo que hacer" [A] "Me estresa que la gente esté esperando" [A] "Estrés que me salgan mal" [A] "Hacer muchas cosas a la vez, estar pendiente que salga todo bien" [A] "Me da estrés acordarme el pedido... me muero si pidieron algo y en la cocina hagan otra cosa (Confundirte en el pedido)" [A] "Me estresa que los clientes caigan sin reserva y se llene y yo no estar preparada" [A] "El tener que ocuparme de todas las cosas yo sola es lo que en un punto me genera estrés" [A] "Día de la madre me estresa el llegar a hacer todo y el hecho de saber de qué acá iba a haber mucha gente de que había varias mesas reservadas, el agua, las cosas que te pueden surgir y suman a que te estreses" [A] "Al principio no conseguir ventas, fue con lo primero que me asuste, o estrese y ahí es donde la mayoría de los emprendedores deja" [L] "El decir no entra nadie al local" [L] "En otra etapa fue descubrir los cambios de precios, que sean tan repentinamente, ir a reponer mercadería y que no me alcance" [L] "Los proveedores no te dan		

		bola si vos sos del interior" [L] "Buscar nuevos proveedores para mejorar el precio, para la variedad, la calidad también cambiar de proveedor en proveedor" [L] "Me estresa cuando las cosas no se hacen como a mí me gusta que se hagan o cuando no se dan cuenta que lo podrían hacer mejor" [L] "Me estresa estar en todo porque te das cuenta que no podes estar en todo y que no todo el mundo va a hacer el trabajo como vos lo harías" [L] "Cuando no hacen lo que yo pedí o dije que hagan" [L] "Me estreso por cuestiones tontas" [L] "Me estreso más por lo que pasa en el local que por ideas o pensamientos" [L] "Me estresa muchísimo que las cosas tengan dos precios, se tiene que actualizar el precio viejo...y eso no lo hacen, es mi lucha de todos los días" [L] "Me estresa el tema de los precios, porque encima ahora tenemos tanto cambio de precio, y que hubo desde el dólar, que cuando yo repongo tengo que cambiar el precio de lo viejo" [L] "El proceso de cambiar todo a la tienda online fue un re contra estrés" [L] "Otro factor que me estreso es que nosotros pusimos el sistema con la pistolita con el código de barra. Poner el sistema con la pistolita" [L]		

		"El cliente insatisfecho es lo que más me estresa" [L] "Porque para mí no hay nada peor que un cliente se vaya de acá enojado, eso no lo tolero, no lo puedo asimilar, me estresa y me pone muy mal" [L] "La impuntualidad de mis clientas" [B] "Que me quieran manejar el tiempo mis clientas" [B] "Que me fallen o cancelen el turno sobre la hora me estresa muchísimo" [B] "Me estresa cuando las clientas... creen según mi sensación que su trabajo es superior al mío, entonces que su tiempo vale más que el mío" [B] "Estar disponible, aunque ella me haya cancelado" [B] "Dar dos turnos a la misma hora, en ese momento siento que se me paraliza el corazón, me quiero morir, me pone nerviosa, me siento en aprietos, si se cómo afrontarlo, pero si es estrés" [B] "Me estresa tener tantos mensajes sin responder porque yo quiero tenerlo vacío, pero no hago nada para tenerlo así" [B] "Me estreso porque me gustaría que no quede ningún mensaje porque me sentiría más responsable tal vez o atenta, pero bueno soy la que hace todo community manager, la que recibe la gente, la que hace las uñas" [B] "Me estresa el sonido, el ruido, ya no quiero tener más ruido"		

		alrededor... Quiero terminar, no quiero que haya ruido, ya cuando me queda la última clienta, quiero estar sola en mi casa" [B] "En mi trabajo a veces me saturó, llega un momento que no quiero escuchar nada, son muchas clientas por día y llego así a la noche" [B] "Hay cosas que no puedo decir que no y me da estrés, por ejemplo, que una clienta me escriba diciendo que necesita un turno ya y justo es el momento que estoy por almorzar... no puedo decirle que no y viene y yo me quede sin el espacio para comer" [B] "Yo quiero como complacerlas y termino estresada o perdiendo tiempo para mí" [B] "Me paso que por estresarme por estar trabajando se me pasan muchas cosas, cumpleaños, o no llego a hacer tal cosa" [B] "Es bastante estresante el proceso de tratar de encontrar alguien que cumpla con los requisitos o forma de trabajar" [B] "Mi cabeza estaba en la frustración de otra chica no es, otra por la que pierdo tiempo y estaba estresada" [B] "Me estresa que me hagan perder el tiempo" [B] "Emprender demanda mucho tiempo y genera estrés porque por momentos digo como no dije que no y me iba con mis amigas a tal lugar" [B] "Hay algo que me estresa mucho y tiene que ver con la plata, no se manejar cuando		

		tengo que subir los precios y me genera un estrés tremendo" [B] "Me estresa mucho no poder organizar mi negocio económicamente, no sé cómo hacer para medir y subir los precios" [B] "Hay algo que me estresa mucho y es que mis clientas no relajen las manos" [B] "Me pasa que a última hora ya quiero cerrar los ojos, es mucha concentración" [B] "Cuando empezamos fue la etapa que más estrés pasé empezamos básicamente sin tener idea de cómo se hacía el proceso de producción" [G] "Se presentaba el estrés en cuestiones administrativas, lo que era AFIP, monotributo, pagar impuestos, todo ese tipo de cosas" [G] "La parte administrativa de cómo organizar la plata, la economía de un emprendimiento lo que me generaba mucho estrés" [G] "En la primera etapa el buscar proveedores" [G] "Buscar empresa de transporte para traer las cosas desde Buenos Aires y que cumpla con los tiempos" [G] "Estrés de que te digan que mañana te mandaban el paquete y te lo mandaban cuando ellos querían" [G] "Fue estresante toda la inversión económica" [J] "Yo no tenía ningún ingreso en ese		

		momento y me daba incertidumbre si iba a funcionar o no" [J] "A veces es complicado coordinar entradas y salidas. Los que entran siempre quieren entrar más temprano y los que salen siempre quieren salir lo más tarde posible, pero a veces no se puede conformar a todos" [J] "El tema del consorcio es re estresante, hay un grupo de wpp y son muy controladores" [J] "El tema de la convivencia con los vecinos es re estresante" [J] "Es estresante porque estos días yo ya tengo algo planeado, tengo que estudiar o hacer algo y de repente me tengo que levantar, ir al departamento, ver que paso, y al final no pasaba nada." [J] "Se rompió la cerradura de la puerta de entrada del edificio y todo el día fue llamar al consorcio para que lo arreglen y nada. Entonces todo esto se vuelve más urgente cuando tenes personas a cargo" [J] "Una vez se trancó el baño y tuve que llamar al plomero, estaban las personas ahí y hay que solucionarlo lo más rápido posible" [J] "El solo hecho de relacionarte con personas y brindarles servicios" [J] "Que te pidan cosas que no corresponden" [J] "Te estresa también que por lo general cuando se quedan mucho tiempo no te lo cuidan al departamento. Y cuando se van tengo		

		que estar ahí arreglando las cosas o volviendo a dejarlo en perfectas condiciones" [J] "El estar alerta todo el tiempo" [J] "El estudiar y emprender a la vez" [J] "La primera parte fue muy estresante porque es la etapa en la que hay que tomar decisiones de que era lo que íbamos a hacer, ofrecer" [E] "Me estresa cuando las personas no son puntuales" [E] "Es un factor que te estresa el invertir con la incertidumbre de si te va a ir bien o no, de si vas a vender o no" [E] "Me estresaba que estén clientes afuera esperando y nosotros todavía no teníamos los pedidos" [E] "El tema económico" [E] "Me estresaba hacer delivery de las empanadas, era una pérdida porque terminábamos perdiendo mucha plata en nafta, no justificaba la ganancia" [E] "Otro tema que me estresaba era el que veía que llevaba mucha dedicación y que me perdía muchos programas los fines de semana por estar haciendo las empanadas" [E] "Estrés va de la mano que no puedo dedicarle el tiempo que quisiera a ninguna de las dos cosas" (emprendimiento estudio) [E] "El no saber decir que no" [E]		

		"Dividirme el tiempo" [E] "Me estresa en algunos casos cobrar... hay personas que te encargan y no te pagan... te dicen después te transfiero... y es chatear y pedir que te paguen" [E] "El saber que me tengo que mover para vender, que si no me muevo no cobro porque es así, eso genera estrés" "La incertidumbre de no saber cuánto se va a ganar en el mes, de no saber cuánto suben los precios, de que cada vez sale más caro todo y es menos la ganancia y que si nosotros subimos mucho los precios tampoco se vende." [R] "Te estresabas porque te daba mucha incertidumbre el no saber si el emprendimiento va a funcionar o no." [R] "Es estresante el organizar todo, el ponerse de acuerdo, el intentar que los tres estemos conformes." [R] "Distribución de roles y tareas" [R] "Cierta miedo e incertidumbre de cómo va a salir lo que se está por hacer, arriesgarse eso produce estrés" [R] "El tema de la entrega si fue un tema estresante porque se gastaba mucho en nafta" [R] "Es estresante que al ser pocos, muchas veces tenes que hacer muchas cosas a la vez" [R] "Es jodido y estresante comprar		

		todo en un día y en tan diferentes lugar”[R] “Me re estreso comprar masas y que estaban pasadas con hongos” [R] “Un estrés, compramos masas y estaban en mal estado y al pasar esto que estaba imprevisto, nos obligó a atrasar todos los otros horarios que ya tenemos pautados, la producción se atrasó, perdimos todo el día” [R] “El estrés que implica una pérdida económica” [R] “Estresado por estar perdiendo el tiempo” [R] “Terminan estresando las cosas que uno no tenía previsto y terminan pasando” [R] “Avisar al cliente lo que había pasado, esa situación si estresa” [R] “Cuando hacemos delivery hay momentos que no encuentras la casa y decís bueno tranquilo pero ya te estresa el no encontrarla” [R] “Estresa el pensar que estás haciendo eso (delivery) pero que en el local hay cosas para hacer, onda que no es la única función que tengo que cumplir la de repartir las cosas” [R] “Me estresa salir tantas veces seguidas (delivery)” [R] “La primera parte hasta que te organizas es la más estresante” [GU] “Encontrar proveedores” [GU] “Me estresó, que haya mucha oferta y yo al pedirla por		

		internet, me daba miedo que me estafen o que después las bikinis no sean como la de las fotos." [GU] "Ese proceso hasta que conseguí el proveedor que hacia las bikinis que yo me imaginaba para vender fue estresante también" [GU] "Te genera estrés la incertidumbre, porque vos estas invirtiendo tiempo, energías, plata en esto y uno se arriesga a hacerlo sin saber cómo podría salir" [GU] " Me estresa mucho la fábrica" [GU] "Me genera estrés el coordinar entre la fábrica y el cliente los pedidos, talles, disponibilidad de la fábrica de los modelos que me piden" [GU] "Me estreso, volver a hablar a clienta y decirle que ya no queda la bikini que antes le dije que sí" [GU] "Trabajo con un solo proveedor, sino me estresaría mucho más" [GU] " Me genera estrés el tema de que la fábrica al ser de Buenos Aires, hay que coordinar el tema del envío" [GU] "El tiempo de demora no depende de uno, creo que eso es lo estresante, porque vos no podes hacer nada simplemente esperar a que el pedido llegue" [GU] "Coordinar, dialogar, y el ponerse de acuerdo para coordinar la entrega muchas veces te genera estrés" [GU] "Otro factor que también estresa		

		es que no únicamente tengo el emprendimiento sino que estudio, y eso conlleva dedicar tiempo a estudiar, rendir parciales" [GU] "Estrés por la falta de estabilidad, por todo, por la situación del país"[GU] "Falta de estabilidad por el producto que yo vendo, que son las bikinis, que se vende solo en temporada" [GU] "Falta de estabilidad en el stock que maneja la fábrica" [GU] "El emprendedor no tiene nada asegurado, eso genera estrés, depende 100% de uno, de moverse, de vender los productos, de promocionarse, de moverse y nunca sabes cuánto vas a ganar, hay meses que te va mejor que otros, entonces es más inestable que un trabajo fijo" [GU] "Me estresa mucho ponerle precio a las cosas, no me gusta, no sé cuándo es mucho, cuando es poco" [AM] "Me estresa, porque el precio también es en base a los insumos" [AM] "Antes como que me estresaba, siempre buscaban marquero para ver cuál era más barato, cual me convenía" [AM] "Puede ser estresante que salga bien (la acuarela), prolijo o presiones internas que me pongo yo que soy perfeccionista y quiero que salga bien"[AM] "Un factor estresante es el tema que no se te manche la		

		hoja, porque una gotita de agua te arruino el dibujo" [AM] "Hice tres veces el mismo trabajo porque no me gustaba como quedaba, y es tiempo, es dedicación, recursos que gastas, pero si, cuando no me gusta lo que sale lo vuelvo a hacer(...) y eso es estresante" [AM] "Más estresante la parte del pedido, hay algunos que piden cosas muy específicas" [AM] "Estudiar y emprender es un factor estresante porque cuando estoy estudiando estoy pensando que me encantaría estar pintando y haciendo pincel" [AM] "Empezar a ver todos los defectos y lo que para mí está mal. Me estresa ver esas cositas" [AM] "(El trabajo del marquero) me parecía re impropio eso y ya no podía volver y pedir que me lo hagan de nuevo, es estresante" [AM] "Estresada porque literal que no podía entregar eso así (improlijo) y todos los errores de ellos, tenía que ir y arreglarlo yo" [AM] "Es más estrés seguir persiguiéndolo para que te lo haga bien (al marco de la pintura)" [AM] "Pedí marcos por internet y eran horribles, eso sí me estreso, porque perdí mucha plata, después no podía usarlos" [AM] Es un estresor y un impedimento para mí que necesitas un scanner especial que casi no hay y son caros, una buena		

		computadora, que sea rápida, una computadora de diseño que pueda soportar todos los programas y como es chiquito el emprendimiento no tengo mucha plata" [AM] "Me estresa ir a hacer algo y no tenerlo, o recibir un encargo y tener que ir hasta el centro a comprar hojas" [AM] "Me estresa estar tanto tiempo en mi cuarto sentada"[AM] "Que la gente sea impaciente" [J] "Que la gente no tenga en cuenta los tiempos de la otra persona" [J] "Las relaciones humanas, eso es lo estresante" [J] "No saber qué precio poner" [J] "Por suerte no me pasa seguido pero bueno siempre trato de darle una solución al cliente pero es con lo que más me estreso con el tema de los clientes" [L] "Me estresa el depender de cuestiones externas" [F]		
¿Qué te motiva a emprender? ¿Estos motivos cambiaron con el tiempo?	Determinar la motivación para emprender y su modificación o solidez en el tiempo	"El tema del tiempo, me motivo tener la libertad de ser independiente" [F, A] "Es lo que siempre me gusto, la cocina" [A] "Yo vi que era plata rápida, no pensé si era lo mío o no, lo vi como un buen ingreso" [B] "Trabajaba en dependencia y me fui porque me vi trabajando 24hs, no	Hacer lo que te gusta [2] Ingreso económico [6] Ser independiente [7]	Ser independiente [7] Ingreso económico [6]

		hacía nada, no tenía tiempo para nada" [B] "Me gusto el tema de manejar mis horarios, ser mi propia jefa" [B] "Quería irme a vivir solo e independizarme" [G] "En un principio me motivó una cuestión económica" [G] "Yo estaba sin trabajar, estaba estudiando, y mi abuelo se jubiló y se compró un departamento y no conseguía alguien que se lo quiera alquilar fijo y a mí se me ocurrió a partir de eso que era buena posibilidad de yo poder emprender algo" [J] "Quería ahorrar y ganar plata" [E] "Ser mi propia jefa, manejar mis horarios" [E] "Por cuestiones económicas" [GU] "La idea de tener nuestros propios horarios"[R] "Los motivos se mantuvieron, más que nada esto de manejar mis propios tiempos" [F] "Cuando me fui metiendo en el mundo de la gráfica, esta motivación que en un principio era económica me fue gustando mucho, hasta terminé estudiando diseño digital" [G] "Sigue siendo por algo económico" [E]		
¿Cuál es tu función en el emprendimiento?	Identificar estresores internos en el desempeño laboral	"Soy la dueña, hago funciones administrativas, tema de caja, todo lo que está relacionado con el	Coordinación con empleados [2] Entregas [5]	Todas las funciones [7] Manejo de las redes sociales [6]

¿Cómo consideras que cumplís y cumplen sus funciones?		mantenimiento de la casa" [F] "Manejo de las redes sociales como ser booking, airbnb" [F] "Coordinar con los pasajeros, arreglar el tema de las señas, comprobantes, reservas, transferencias, hablar con el contador" [F] "Mi novio y yo estamos vivimos en la casa así que estamos atentos a cualquier problema que pueda surgir" [F] "Mi mamá se encarga de todas las tareas de limpieza, coordinar con las empleadas, llevar las sabanas al lavadero" [F] "Tenemos bastantes divididas las tareas y funciones" [F] "Hay mucha gente externa que hace el mantenimiento de la casa para que todo funcione bien" [F] "Todas, producción, limpieza, redes sociales, ventas, llevo las cosas al centro y hago las entregas" [A] "Empecé haciendo todo yo, empecé el emprendimiento sola" [L] "Hoy en día me encargo de cargar productos a sistema, de subir fotos a Instagram, de responder Instagram" [L] "Creo los modelos de collares, tobilleras y pulseras que se van a hacer y después lo paso a taller" [L] "Controlo las tareas de las chicas, trato de ver que todo esté en su lugar" [L]	Funciones administrativas [3] Funciones administrativas económicas [5] Funciones divididas [3] Hacer las compras [4] Limpieza [2] Manejo de Redes sociales [6] Mantenimiento del servicio [3] Producción [6] Responder mensajes Todas las funciones [7]	Producción [6] Funciones administrativas económicas [5] Entregas [5] Hacer las compras [4]

		"Me gusta reponer, limpiar" [L] "De verdad estoy en todo, aunque tengo encargadas del taller, de salón, de la reposición" [L] "Soy la que hace todo, community manager, la que recibe la gente, la que hace las uñas, eso sí me genera estrés" [B] "Básicamente todo, desde la parte contable, administrativa, producción" [G] "De subir fotos se encarga una chica" [G] "De responder mensajes y cerrar las ventas me encargo yo porque tenes que saber de los distintos procesos y de cómo se realiza lo que él está buscando hacer para poder explicarle todo al potencial cliente" [G] "Hacer las compras, hacerlas, venderlas, entregarlas, manejar el Instagram, todo" [E] "Mi hermana y su novio se ocupan de la cocina, específicamente tienen asignadas la parte de producción, después también tienen a cargo el cálculo de los ingredientes que necesitan" [R] "Yo tengo a cargo el ir a hacer las compras, y la administración de toda la parte contable del negocio. Me ocupo de sacar los números, ganancias, cuanto se puede gastar para seguir invirtiendo(...) también del delivery" [R] "Básicamente todo" [GU] "Me encargo de contactarme con la	Aprendizaje Capacidad de solucionar problemas Control [3] Dificultad en la relación con los empleados Estrés por funciones indiferenciadas [3] Estrés porque los empleados no cumplen bien sus funciones [3] Estrés porque los empleados no cumplen sus funciones [2] Estrés por compartir mucho tiempo [2] Estrés por perfeccionismo [2] Falta de interés del empleado [2] Responsabilidad [2] Indicaciones por parte de los clientes	Estrés porque los empleados no cumplen bien sus funciones [7] Control [3] Estrés por funciones indiferenciadas [3]

		fábrica, de toda la parte económica, de toda la parte de redes sociales y de las entregas." [GU] "Cuando alguien me encarga un cuadro, lo pinto y cuando lo termino tengo que llevarlo al taller para enmarcarlo, de ahí se lo entrego. También está el detrás que es comprar los insumos" [AM] "Creo que bien, desde que comenzó el emprendimiento vas aprendiendo un montón de cosas y tratas de solucionar problemas cuando se te queman los papeles y no sabes que hacer" [F] "En un principio me provocaba estrés que hay gente que no hacía el trabajo y solo venía a cobrar" [F] "Al principio fue estresante porque se mezclaban las tareas que hacíamos y terminábamos haciendo todos un poquito y generaba mucho cansancio" [F] "Una vez que las tareas se dividen y uno no interfiere en la tarea del otro, funciona bien" [F] "Al vivir acá siempre termino de verificar que todo lo que haya hecho el resto esté en condiciones" [F] "Creo que bien, soy muy estricta, muy controladora, me gusta hacer todo bien" [A] "Mis colaboradores bien,		

		pero no pongo las manos en el fuego por nadie" [A] "La chica nueva... la tengo ahí practicando, adaptándose, si estoy sufriendo mucho estrés con ella, me genera estrés que sea tan desatenta." [B] "Me molesta mucho tener que estar diciéndole todo el tiempo que hacer" [B] "(a la empleada) Le enseñé cómo usar las herramientas, le armé todo para que trabaje y en un momento me dice `esta fresa no es` y yo estaba con una clienta y fue incomodo porque era esa, y fue re estresante porque ella ni se levantó a buscarla" [B] "Estrés por no poder estar viendo como ella va haciendo el trabajo y poder ir corrigiéndola" [B] "Si estoy estresada con eso (inducción a empleada) porque creo que si a vos te interesa el trabajo vas a poner de tu parte, si te digo sentate al lado mío y mira como trabajo no te pongas a ver tu celular" [B] "Ella me está costando mucho (empleada nueva)" [B] "Tratamos de ser lo más responsables posible" [G] "Lo mismo con los proveedores ser lo más responsables posibles" [G] "Eso excelente son muy buenos cocinando." [R] "Estresa el tema de la relación, de compartir todo el tiempo juntos" [R]		

		“ Estresa porque llega un punto en el que te cansas y como que necesitas tu espacio”.[R] “Soy tan perfeccionista que hasta que no estaba todo perfecto no la entregue, y eso también me re estresaba” [AM] “Lo mío es crear sin tantas indicaciones, entonces esos impedimentos me estresaron” [AM]		
¿Cuáles son tus principales responsabilidades a cargo?	Identificar estresores internos en la responsabilidad laboral	Mi principal responsabilidad es para con los clientes” [F] “Que la gente se vaya contenta y conforme” [F, A] “En cuanto a las personas que contrato, saber delegar y enseñar” [A] “Que todo salga bien, a tiempo” [A] “Mi principal responsabilidad es para con los clientes” [G] “Cumplir con las fechas de entregas” [G] “Cumplir con lo que él cliente estaba buscando” [G] “Me provoca estrés la fecha de entrega porque si dependiera únicamente de nosotros estaríamos tranquilos pero muchas veces dependemos de los proveedores y a su vez estos dependen de otras personas cadena” [G] “Estrés del tiempo” [G] “Estrés de depender de otras personas” [G]	Responsabilidad para con el cliente [5] Saber delegar y enseñar a los empleados Que todo salga bien Estrés por cumplir con los tiempos de entrega [4] Estrés por depender de otras personas [4] Pagos [3]	Responsabilidad para con el cliente [5] Estrés por cumplir con los tiempos de entrega [4] Estrés por depender de otras personas [4] Pagos [3]

		"Si la cadena se atrasa... tengo menos tiempo de producción... yo soy el que da la cara porque no se puede culpar al otro..." [G] "Lo que es re estresante para mi es que el departamento no es mío, el dueño es mi abuelo, y al ser mi abuelo lo siento un doble estrés cuando pasa algo con algún inquilino. [J] "Lo más estresante para mi es que le tengo que cuidar el departamento a mi abuelo" [J] "Lo más estresante es que cada vez que pasa algo pensar en que mi abuelo es el dueño y no se" [J] "Creo que mi principal responsabilidad es lo de pagarle el alquiler a mi abuelo" [J] "Me genera estrés el tener que pagarle los primeros días del mes" [J] "Cuando hay temporada baja es un re estrés el no saber si voy a llegar a tener ganancias para pagarle a mi abuelo el alquiler o si voy a tener que hacer otra cosa o sacar de mis ahorros" [J]		
¿Cuáles son las principales expectativas que impulsan el emprendimiento? ¿Cómo te sentís con eso?	Identificar estresores internos en el grado de ajuste a las expectativas	"Que funcione bien" [F, A] "Que la gente nos vuelva a elegir" [F] "Que crezca" [A] "Si fuera por mí tendría un local en cada provincia, la oferta la tengo y la oportunidad también, pero yo no tengo ganas de estresarme" [L] "Estoy explotando al 100% el	Buen funcionamiento del emprendimiento [2] Crecimiento del emprendimiento [6] Estrés por muchos locales Algo temporal Falta de tiempo	Crecimiento del emprendimiento [6] Buen funcionamiento del emprendimiento [2]

		local de ahora, cuando me canse o ya este todo perfecto recién ahí abro otro" [L] "La expectativa es seguir creciendo, innovando, porque es un rubro que crece constantemente, siempre surgen productos nuevos, maquinas nuevas, entonces siempre mi expectativa es estar a la altura" [G] "Lo hago más como algo temporal hasta que me reciba" [J] "En un futuro nos gustaría que el emprendimiento siga creciendo hasta poder poner un local." [R] "La expectativa que tengo es tener un taller y poder dar clases, y también crecer, me encanto esta parte del diseño, de la digitalización" [AM] "Tengo muchas expectativas pero creo que por falta de tiempo no me puedo dedicar lleno a esto" [AM]		
¿Consideras que tu capacitación resulta acorde a las tareas que realizas?	Identificar estresores internos en el nivel de capacitación	"Ahora sí, al principio no" [F] "Fui aprendiendo y tratando de hacer cursos o investigar sobre el tema" [F, A] "Para entender booking vi varios videos de Youtube y fui leyendo comentarios de cómo se usaba" "Para algunas sí para otras no" [A] "Si hoy en día sí pero al principio no" [G] "Hasta termine haciendo una carrera universitaria sobre esto, me gusta seguir estudiando, haciendo cursos" [G]	Capacitación adecuada en la actualidad [3] Capacitación en algunas cosas Capacitación inadecuada al comienzo del emprendimiento [3] Estrés por falta de capacitación [2] Estrés por falta de capacitación al comienzo del emprendimiento [2]	Estrés por falta de capacitación [4] Capacitación adecuada en la actualidad [3] Capacitación inadecuada al comienzo del emprendimiento [3]

		"En un principio que no me sentía capacitado era bastante estresante" [G] "Las primeras etapas son bastantes estresantes porque hay cosas que las puedo hacer y otras que todavía no estoy capacitado, entonces ese desajuste me producía estrés en ese momento" [G] "No tengo los recursos, dispositivos materiales y de conocimiento para hacerlo. Veo tutoriales, cursos en internet, gracias a eso, puedo hacerlo, me informo, busco, siempre estoy tratando de capacitarme porque estaba en cero, me falta es constante lo de ir aprendiendo, pero si es un estresor re grande" [AM]		
¿Tenes colaboradores? ¿Cómo es tu relación con ellos?	Identificar estresores externos en la relación laboral	"Es un emprendimiento familiar, trabajo con mi mamá y mi novio" [F] "Una chica que me ayuda los fines de semana y la otra que llamo cuando tengo eventos grandes y que también me hace los panes" [A] "Somos siete las que trabajamos acá" [L] "Justo ahora estoy con una chica que me está por ayudar" [B] "Somos dos, trabajo con mi novia" [G] "Súper bien, pero al principio fue estresante porque no sabíamos el rol que cumplía cada uno" [F] "Bien" [A] "En momentos de estrés, de atender mucha gente me pongo mal yo, o me	Colaboradores externos [3] Emprendimiento familiar [3] Buena relación [5] Estrés por falta de comunicación con los empleados [4] Estrés por falta de independencia de los empleados Estrés por no roles indiferenciados Exigencia [3] Falta de límites con los empleados Líder [2] Mala relación [3] No saber mandar Estrés por cuestiones de horarios [2]	Colaboradores externos [3] Emprendimiento familiar [3] Buena relación [5] Estrés por falta de comunicación con los empleados [4] Mala relación [3] Estrés por trabajar con familia [3] Exigencia [3] Falta de límites con los empleados [3]

		callo y no le digo las cosas" [A] "Me estresa que el otro día puso mal la bandeja y se le cayó todo y como que se quedó ahí mirando" [A] "Estrés por no poder decirle nada" [A] "No se mandar, si veo que no están haciendo algo lo hago yo "[A] "Una chica que estuvo trabajando conmigo...decía cosas por atrás... me di cuenta que me estaba usando y hablaba mal de mí. Me sentía mal, me generaba estrés, porque yo ya sabía todo esto y ella hacia como si nada, era una tensión trabajar así, trabajar esos días era horrible" [A] "Creo que soy muy buena para el trabajo en equipo" [L] "Soy buena líder, siento que me gusta la unión de las chicas" [L] "Entra el conflicto de soy muy buena onda, pero tampoco me agarren el codo, sigo siendo jefa" [L] "Responden muy bien, pero yo soy muy minuciosa y detallista, eso me estresa mucho porque claramente exijo más de lo que debería" [L] "Entre las chicas se llevan bárbaro, re buen ambiente" [L] "Yo soy la que pone los puntos, salgo y digo. Trato de hablarlas" [L] "Me molestan y estresan estas cosas, que venga y se pare al lado mío y me pregunte por algo en vez de pararse y	Personalidades diferentes [2] Estrés por trabajar con familia [3]	

		buscarlo cuando ve que yo estoy ocupada" [B] "Se abatata, lo hizo como pudo, pero es desprolija eso también me estresa" [B] "No me dice 'si tenes razón no me salió', no es autocrítica, sino que busca excusarse porque le salió mal" [B] "No me hace caso en las recomendaciones que le doy" [B] "Hoy le quería mostrar una cosa y ella estaba con el celular y eso realmente me estreso un montón" [B] "Tengo que pensar mucho que decirle para que no se lo tome mal" [B] "Bien nos llevamos muy bien" [G] "Pasamos mucho tiempo juntos y no tenemos horarios determinados para trabajar, nos vamos organizando sobre la marcha" [G] "Estrés por la organización de los horarios de los dos" [G] "Cuando trabajamos bajo presión se habla poco y se trabaja mucho. cada uno se aboca a lo que mejor sabe hacer y tratamos de avanzar lo máximo posible" [G] "Somos mi hermana, su novio y yo" [R] "Nos llevamos muy bien, pero no dejamos de ser hermanos" [R] "Tenemos personalidades muy diferentes y creo que eso es más complicado" [R] "Me molesta muchísimo y me		

		estresa la impuntualidad" [R] "Siempre es estresante también trabajar con otras personas." [R] "Nadie es jefe de nadie, estamos los tres en la misma línea" [R] "Cuando ya estamos cansados, por lo general ya cuando estamos terminando y por ahí cualquier comentario o actitud del otro te puede llegar a molestar" [R] "Al ser familia es más difícil la relación laboral" [R] "Con el tema de tener opiniones diferentes sobre cómo hacer algo o cosas así es lo que lleva a que surjan cosas que terminen estresándonos" [R] "El estrés de trabajar con mi hermana es más constante" [R]		
¿Cuáles son las principales exigencias que demanda tu trabajo?	Identificar estresores externos en relación a las demandas	"Un montón, tanto físicas como mentales" [F] "Te vas a dormir y no sabes si todo está bien, si cumpliste" "Con lo que tenías que hacer, si las personas que tenían que hacer su trabajo lo hicieron... te vas a dormir y te quedas pensando en todo eso" [F] "Principalmente tiempo" [A] "En la producción soy muy autoexigente me gusta que todo salga bien, entonces si veo que me sale algo mal lo hago de nuevo" [A, AM]	Exigencias físicas Exigencias mentales [2] Tiempo [10] Auto exigencia [11] Prolijidad Exigencia por parte de los clientes [4] Exigencia con los clientes [4] Producto salga bien [5]	Auto exigencia [11] Tiempo [10] Exigencia por parte y con los clientes [8] Producto salga bien [5]

		"El trabajar bajo presión con el tiempo" [A] "Si soy muy exigente primero conmigo misma y después con el resto" [L] "Es estresante ser exigente porque te das cuenta que no debería ser así y te das cuenta que no podés estar en todo, hay cosas que también me pueden pasar a mi" [L] "Es 100% exigencia mía" [L] "Prolijidad, primero que nada, necesito que el diseño este prolijo" [B] "Tengo mucha auto exigencia y quiero que quede perfecto. Esto a veces me lleva a presionarme de más y estresarme" [B] "Al ser yo tan exigente hice a mis clientes exigentes" [B] "Me exijo una banda con el tiempo" [B] "A veces juego con el tiempo y doy turnos cada una hora y media y ahí si agárrate si quieren todas uñas esculpidas" [B] "Me paso de estresarme por decir ya llega la otra clienta... y yo sigo haciendo la otra" [B] "Yo nunca digo que no, no les puedo decir que no a mis clientas... Eso sí me estreso, o sea dije sí, pero por dentro no sabía si iba a llegar por esta falta de confianza." [B] "Yo creo que la cuestión del tiempo" [G] "Empiezan a presionarte preguntando si ya está listo o cuanto falta y		

		eso que yo aclaro la demora" [G] "Siento que exigen demasiado en el tema de que quieren todo para ya, de cómo va el producto, de los avances, esa es la mayor exigencia que tenemos, con el cliente" [G] "Cuando esta presión es fundamentada y el cliente tiene razón de que está demorando, el cliente empieza a preguntar y me genera estrés porque siento que estoy fallando" [G] "Hay muchas cosas que no dependen de mi para cumplir" [G] "Ellos no tienen horarios porque están de vacaciones, entonces aclaro que me digan con tiempo a qué hora van a llegar y terminan llegando dos horas después" [J] "Que las empanadas salgan ricas y que les gusten a los clientes" [E] "Cuidar mucho el proceso de higiene en el armado de las empanadas" [E] "Me exijo que salgan perfectas" [E] "Estoy muy atenta a que todo sea fresco" [E] "Mantener la calidad de las empanadas y el precio" [E] "Me estreso porque estoy dejando empanadas para vender en algunos lugares y quiero mantener la calidad y que me elijan porque ahí venden muchos otros productos" [E] "Pedido de empanadas de un momento para el otro"		

		para el dueño del local" [E] "Estrés por pensar si a la gente le gusta o no, de los comentarios, de si estaban ricas o feas" [E] "Mi principal exigencia es para con los clientes" [R] "Que la comida salga bien y rica" [R] "Cumplir con mis clientes" [GU] "Cumplir en cuanto al producto que les estoy entregando, que llegue en tiempo y forma y que estén conformes con la calidad" [GU] "Son muchas pero porque me las pongo yo" [AM] "Tener buenos materiales, que el cuadro, me salga lindo prolijo, armónico" [AM] "Con el taller de enmarcado me fijo hasta el último detalle de si me lo hicieron bien, porque por más que yo sé que es prolijo nunca falta algún error" [AM]		
¿Identificas alguna parte de tu proceso que presente mayores dificultades?	Identificar estresores externos en relación al proceso productivo	"Cuando llegan hasta que los conoces... hay muchos que no respetan la casa" [F] "La incertidumbre de no saber con qué tipo de huéspedes te vas a encontrar" [F] "El tema económico por ahí es el más difícil" [F] "Las entregas" [A] "Las compras no es difícil, pero es estresante, bajar, subir al auto, pasearte todo por el centro" [A]	Compra de insumos/ proveedores [6] Condiciones climáticas Coordinación con el cliente [3] Coordinación entre los cooperadores del emprendimiento [2] Distancia del local [4] Económico [3] Entrega del producto [5] Estrés por perfeccionismo [2]	Preparación del servicio [7] Compra de insumos/ proveedores [6] Entrega del producto [5] Producción [5] Coordinación y comunicación [5] Ofrecer y vender los productos [3]

		"Siempre falta algo o no conseguir algo sobre todo en fechas importantes" [A] "En la producción siempre pasa algo" [A] "Lo más estresante es recibir la mercadería y etiquetarla" [L] "En otro momento, cuando empecé, el estrés era enhebrar pelotitas" [L] "El estrés más grande que viví en mi vida es cargar todo el local al sistema" [L] "Por la última suba del dólar, los geles que yo uso los hace un laboratorio, y la distribuidora me los vendió mil pesos más caro. A la tarde vi que los había puesto de oferta. Me estresó porque sentí que me vio la cara, que le costaba decirme que a la tarde iban a estar de oferta" [B] "Principalment e el tema de proveedores y entrega" [G] "La entrega porque vivo lejos y complica bastante, el coordinar constante con el cliente" [G] "Es estresante el estar buscando constantemente la forma de coordinar" [G] "En la producción si se presentan dificultades hoy en día ya sabemos cómo solucionarlas" [G] "Hoy por hoy no es algo que me estrese el tema producción. Si cuando hay una maquina nueva porque es volver a empezar de cero con el tema del aprendizaje" [G]	Etiquetar los productos [2] Falta de lugar fijo de trabajo [2] Ofrecer y vender los productos [3] Preparación del servicio [7] Producción [5] Redes sociales Tiempo [2]	

		"Cuando el pedido es repetitivo es más fácil" [G] "Cuando el pedido es más chico si es más complicado porque es más específico y esa variante de hacer tantos modelos o cosas mezcladas si te genera estrés de decir 'bueno lo estoy haciendo bien, me olvidé de algo'" [G] "El ser perfeccionista con el resultado final me lleva a estresarme a veces" [G] "Cuando es la entrega final y el producto ya está listo, en algunos casos, en los diseños que te piden los colores que usas no son tan fáciles de lograr en el proceso de sublimación, hay algunos clientes bastantes exigentes y en esos casos cuando las entrego me quedo estresado de si le gustó el color, de si le pareció bien o no" [G] "Una de las cosas que me generaba preocupación era lo económico, implicaba comprar una cama, colchones, sabanas, mesas, varias cosas" [J] "El tema de los re-cambios cuando son muy seguidos, en el mismo día, voy yo a la mañana y limpio, o va una chica a limpiar" [J] "A veces me pasa que limpio y no llegan las personas que tienen que llegar y me tengo que quedar dos, tres horas esperando porque me van cambiando el horario de llegada" [J] "Es un desgaste mental, emocional, es perder el tiempo porque podría estar haciendo		

		otra cosa, es falta de empatía" [J] "En el tema de compras, es estresante el tema de los proveedores hasta que conseguís uno fijo" [E] "Después que los locales están en el centro y está lleno de autos" [E] "Tema de las verduras, prestar mucha atención y hay que comprarlas frescas en el momento" [E] "Es cansador cortar la carne a cuchillo" [E] "El calor en verano" [E] "Era jodido el tema de que las empanadas salgan prolijas" [E] "Que las empanadas no se peguen cuando las hacíamos freezadas, que cuando las cocinen no se desarmen, un estrés, al principio si fue difícil" [E] "Lo de venderlas es estresante, porque si vos no te moves, no las vendes" [E] "Es densear, subir fotos, estados, historias, Instagram" [E] "Las entregas son lo peor, porque yo vivo lejos para la mayoría de los clientes" [E] "Te estresa el estar coordinando constantemente, chateando y organizando todo" [E] "Estresa cuando llegas a las casas y tenes que esperar"[E] "Creo que lo difícil es cuando el		

		emprendimiento no es solo tuyo porque hace falta mucha comunicación, hablar varios temas, ponerse de acuerdo en que es lo que se quiere, como organizarse, como distribuir ganancias"[R] "Es estresante, cansador, hay que llevar absolutamente todo, trasladar todo de un lugar a otro" [R] "Creo que ese sería como una dificultad, el no tener el ambiente o lugar fijo y adecuado para hacer todo y ya dejar las cosas ahí, eso genera estrés" [R] "El principio fue lo más complicado y estresante. Al principio cuando no sos conocido es complicado" [R] "El tema de los proveedores es estresante, el no conseguir las cosas" [R] "Que estamos todos juntos y siempre hay cosas que surgen" [R] "Redes sociales" [AM] "El definir mi estilo si fue un proceso estresante"[AM]		
¿Hay algún aspecto del emprendimiento que te preocupe?	Identificar estresores externos	"Esto de vivir lejos y que a la gente no le cope venirse hasta acá" [A] "Se les complica el tema de la ubicación pero ahora les mando la ubicación por wpp" [A] "Del emprendimiento no" [G] "El hecho de tener trabajo, uno depende del trabajo y del esfuerzo de cada uno" [G]	Distancia del local [2] Las ventas dependan de cuanto se mueve uno mismo [2] Económico [4] Inseguridad en cuanto a la salida de ventas	Económico [4] Distancia del local [2] Las ventas dependan de cuanto se mueve uno mismo [2]

		"Dependo de buscar clientes, moverme, y eso puede generar preocupación o estrés" [G] "Me genera preocupación que no me termine resultando en cuanto a ganancias, entre tantos gastos que tengo y tener que dejar el emprendimiento... y sé que es un problema para mi abuelo porque él va a tener que buscar alguien que le alquile" [J] "Que no sea rentable en relación al estrés y el tiempo que le dedico" [J] "Por ahí me da miedo, por ahí me da como inseguridad o miedo, que a veces (las pinturas) no son lo demasiados modernas o tienen el estilo moderno como para que venga alguien y me los encargue y que me pague una buena plata por decorar su hotel, su casa, su consultorio, lo que sea." [AM]		
En relación al ambiente físico para realizar las tareas. ¿Consideras que es adecuado?	Identificar estresores externos en el ambiente laboral	"Tuvimos que adecuar la casa... es una casa antigua, así que tuvimos que poner en condiciones la casa"[F] "La iluminación del salón y en el estacionamiento no es buena" [A] "Falta lugar en el estacionamiento y eso me estresa porque si bien es para unos cuantos autos, cuando son eventos grandes y vienen muchos autos empiezan a estacionar en la calle y los vecinos se quejan" [A] "Me pasa con la vajilla que algunas cosas me faltan... esto me genera estrés" [A] "Mala experiencia con las	Estar sentada mucho tiempo Estrés por falta de elementos de trabajo Estrés por mal trabajo de externos Estrés por ruido Falta de estacionamiento [4] Falta de ventilación Falta de lugar de trabajo propio [3] Mala iluminación [2] Poner en condiciones el servicio [2]	Falta de estacionamiento [4] Falta de lugar de trabajo propio [3] Mala iluminación [2] Poner en condiciones el servicio [2]

		mesas porque me las hicieron mal, en ese momento me provocaba estrés" [A] "Tengo muchas clientas que me cuentan sus problemas y no me molesta... El sonido y el ruido me estresan. Me sature" [B] "Me estresa el estar mucho tiempo sentada" [B] "Lo fuimos adecuando con el paso del tiempo. Hoy en día estamos bien " [G] "Al principio trabajábamos en un lugar chico" [G] "Al trabajar en un lugar chico, la maquina largaba olor y era horrible" [G] "Poca iluminación para ver bien los colores, cortar las cosas" [G] "Al trabajar antes en lo de mi abuela, iba un cliente cuando nosotros no estábamos y ella lo atendía y ella se ponía muy nerviosa, nosotros nos estresábamos por ella, ella se estresaba" [G] "La época más estresante fue esa en lo de mi abuela porque además recién estábamos empezando. Y bueno fui buscando como ir solucionando todo eso que nos presentaba dificultad y nos hacía estresarnos, así que lo solucionamos mudándonos el taller a otro lugar," [G] "Otra cosa que estresa es el centro en sí, y el departamento está en pleno centro" [J] "Bajar en pleno centro con todas las cosas, el calor, que	Quejas de vecinos	

		sea pleno centro, el estacionar el auto" [J] "Para lo que hago en este momento si es adecuado, pero el día de mañana me gustaría que crezca más el emprendimiento, me gustaría por ahí el día de mañana poder poner un negocio, con los productos exhibidos" [GU]		
En relación a los insumos ¿Consideras que son adecuados?	Identificar estresores externos en relación a los insumos de trabajo	"Conseguimos buenos productos en nuestro fuerte" [G] "No se consigue variedad" [G] "En Salta hay cosas imposibles de conseguir y ya tenes que pedir en Buenos Aires y esto genera estrés por muchas razones como te comentaba antes, el tema del envío, tiempos, proveedores, y también se hace más caro" [G] "Me genera estrés que me gusta dar respuestas a mis clientes y hago lo imposible para encontrar aunque sean productos difíciles, estresa el hecho de decirles no por una cuestión mía de que siempre quiero cumplir en todo lo que pueda, es como una auto exigencia mía" [G] "Me re estresa la compra de insumos porque no tienen tanta variedad, tampoco hay muy pocas cosas" [AM]	Falta de variedad [4] Envíos de insumos	Falta de variedad [4]
¿Cómo te afecta la situación económica del país en tu emprendimiento?	Identificar estresores externos económicos	"A veces no tenemos las facilidades de comprar maquinas, de insumos, dada la condición del país, entonces dentro de lo que se puede estar a la altura" [G] "Me genera malestar el no poder conseguir cosas,	Falta de accesibilidad a insumos [5] Mal [5] Variabilidad y suba de los precios [18] Incertidumbre económica [6]	Variabilidad y suba de los precios [18] Valoración económica del producto/servicio [6] Incertidumbre económica [6] Mal [5]

		estrés, porque hoy en día la gente consume muchas redes sociales... y ve productos interesantes pero que no están en Argentina ya sea porque no llegan, o porque están en dólares, es difícil explicarle al cliente" [G] "Mal" [F] "Los precios varían mucho durante el año"[F] "En algunas ocasiones uno tiene que subir el precio y por ahí genera molestia al cliente" [F] "En la pandemia... era estresante saber si íbamos a llegar a fin de mes, si íbamos a poder pagar el alquiler, si teníamos la suficiente ganancia para levantar y volver a armar de nuevo la hostería" [F] "Sí me afecta, todas las semanas vas a comprar cosas y sube un montón" [A] "Tenes que estar ajustándote a los precios todo el tiempo" (A) "Me pasa que no se si los precios que estoy poniendo están bien o son caros o baratos" [A] "Me estresa el tema de poner precio"[A, GU] "El tema económico al principio me generaba estrés, no sabía cuánto gastaba, si tenía sueldo para mí" [A] "Lo primero que tuve que entender es que la mayoría que se vende y comercializa en Argentina es importado" [L]	Valoración económica del producto/servicio [6] Administración económica [2] Relación desproporcional entre trabajo- ganancia [3]	Falta de accesibilidad a insumos [5]

		"Que todo se mida en dólar y que el dólar se dispare" [L] "Mis proveedores ponen el precio en base al dólar" [L] " Ir a Buenos Aires y que me cierren las persianas y los proveedores estén cerrados y no vendan porque estaban actualizando los precios" [L] "Que no entraban importaciones y no tenías que comprar y con que trabajar, comprabas durante un año y medio las mismas cosas, no tenías variedad para nada" [L] "Lo que nos hacen a nosotros en cuanto emprendedores es muy difícil de sostener hoy en día un local, los requisitos que te piden, costos que tenes por tener un empleado en blanco" [L] "Si me afecta mucho" [B] "Me afecta la incertidumbre de no saber... no estoy en condiciones de pagarle a un contador para que me maneje el negocio, todavía no esta tan grande mi emprendimiento para eso" [B] "Los precios varían mucho" [G] "Constantemente cambiar los precios" [G] "Si el dólar sube muy de golpe, ahí me provoca estrés el hecho de tener que incrementar tanto el precio, de comentárselo a los clientes" [G] "Bueno yo vivo con mis papas, así que no tengo gastos fijos,		

		lo que gano es para mis ahorros. Pero obvio soy consciente de la situación económica del país" [J] "Trato de ahorrar lo máximo posible porque sé que las cosas no están fácil económicamente" [J] "Mal es muy difícil realmente emprender en Argentina" [E] "Vas un día y las masas salen tal precio, pasa un tiempo y ya subió" [E] "Si sube el precio de las cosas, yo tengo que subir el de las empanadas"[E] "Cada vez que vas a tus proveedores es un estrés el no saber cuánto subieron las cosas" [E] "Mal, muy mal" [R] "Todo está caro" [R] "Los precios suben constantemente y nosotros no podemos subir el precio de golpe porque no te compran" [R] "Provoca estrés porque es vivir especulando, calculando, sintiendo que no se llega a fin de mes, que la ganancia es poca " [R] "Se trabaja mucho para una ganancia que capaz no es tanta" [R] "No alcanza para los gastos del día a día" [R] "Mal. Lo de los precios es otra cosa porque haces un pedido a la fábrica y ese día sale tal cantidad de plata, preguntas a los dos días para hacer el pedido y ya subió." [GU]		

		"Genera estrés la inestabilidad de no saber cuánto aumentan las cosas." [GU] "Aunque la fábrica no me suba el precio, la vida sube, el día a día cada vez está más caro y no alcanza" [GU]. "El peso va perdiendo valor y cuando me pagan no vale lo mismo." [GU] "No sé cómo pasar los precios, los cambio cada vez que una persona me pregunta cuánto le voy a cobrar porque los marcos (de la pintura) me suben cada vez que yo voy a preguntar" [AM] "La situación en general del país, me estresa"[AM]		
¿Siente algún tipo de presión externa en relación a su emprendimiento?	Identificar estresores externos	"Si porque dependemos de las reservas del mes, si no tenemos reservas no tenemos con que pagar los impuestos, AFIP, alquiler, a la gente que trabaja acá" [F] "Te genera estrés el no saber si vas a tener el suficiente ingreso para cubrir los gastos fijos que son bastantes" [F] "Cuando contrato a las chicas que me ayudan que sé que si o si tengo que pagar por más que no haya ingresado plata" [A] "Servir una mesa sola, me da cosa...que la gente te vea que está sola, me da cosa" [A] "Me había llegado ese día la máquina y subimos a Instagram que la habíamos comprado y ya me empezaron a responder si podía hacer tal cosa, y era como una presión	Variabilidad de ingresos [3] Pagar gastos externos [6] Trabajar sola Presión por parte de los clientes [3]	Pagar gastos externos [6] Variabilidad de ingresos [3] Presión por parte de los clientes [3]

		porque todavía ni había prendido la máquina y lleva por lo menos un tiempo entender cómo funciona, como manejarla que programa usar" [G] "A veces cuando son empresas muy grandes, el pago es más difícil porque demora en autorizar e ingresar, y yo necesito esa plata para poder ganar tiempo e ir haciendo las cosas, esa variable de tiempo en el que yo recibo la plata y tengo que cancelar a los proveedores me genera presión y me lleva en ocasiones a sentir estrés porque son pedidos muy grandes y necesito esa plata para poder pagar a los proveedores." [G] "Presión siempre siento" [R] "Presiones externas son que si o si tenemos que pagar (impuestos, luz, gas, alquiler). Y eso es difícil que la ganancia se divide en tres".[R] "Presión externa muchas veces es la demanda de la clienta pidiendo que llegue su pedido como esa ansiedad que llegue lo antes posible" [GU] "Esa presión de vender cierta cantidad de bikinis" [GU] "Pagarle a la fábrica" [GU] "Yo no dependo de esto, si yo tendría que vivir de esto me estresaría un montón"[AM] "Que al otro le guste (la pintura) puede ser que me estrese, pero en ese momento pienso y digo si me encargo es porque le gusta lo que hago entonces como		

		que no logra afectarme" [AM]		
¿Tu emprendimiento tiene competidores en el mercado? ¿Te genera estrés?	Identificar estresores externos por competencia en el mercado	"No, no hay alojamientos como este" [F] "Antes cuando éramos hostería teníamos más competencia"[F] "Tenes que venir únicamente hasta acá (casa de té) si viniste hasta el lugar era porque solamente venias acá" [A] " En cuanto a la venta online de tortas y esas cosas si hay mucha competencia, pero no sé si tanto como competencia porque siento que hay público para todos, no me preocupa porque si hay trabajo para todos"[A] "Hoy en día no pero en el momento que inicie si tenía competencia en cuanto productos estábamos a la par" [L] "Incluso me acuerdo que en el momento de competir intentaba tirar los precios más abajo y hoy se los tiro abajo por comprar en otras cantidades por los descuentos" [L] "En su momento me estresaba porque yo me fijaba mucho en lo que ella hacía porque era todo lo que yo hacía" [L] "Hubieron pequeñas cuestiones que nos hicieron impulsar entre las dos, hoy en día lo reconocemos, tenemos un estilos muy marcados" [L] "No los veo como competidores, sino como colegas" [B] "Si hay bastante competencia en este rubro pero	No hay competidores [3] Si tiene competidores [5] Hay trabajo para todos [2] Estrés por la competencia [3] Competidores como impulso para crecer [3]	Si tiene competidores [5] No hay competidores [3] Estrés por la competencia [3] Competidores como impulso para crecer [3]

		podemos destacarnos en la atención a los clientes, que siempre estamos dispuestos a resolver los problemas, me tomo el tiempo de explicarles las diferencias entre los procesos, variables, prueba del producto, si quieren venir a ver" [G] "No trato de ganar la plata como sea, sino que realmente el cliente este conforme y yo ganar la plata sabiendo que hice un buen trabajo" [G] "Si veo en redes sociales por ahí de la competencia sirve para tener ideas y tratar de mejorar sacar cosas buenas pero más allá de eso trato siempre de enfocarme en mi trabajo" [G] "Si, hay bastante competencia, más que nada en empanadas freezadas" [E] "Ventaja que es carne cortada a cuchillo, la calidad" [E] "No me afecta el tema competencia porque tengo mis clientes" [E] "El tema del precio hay otros que venden más barato pero para mí es por la carne" [E] "Competencia hay pero la ventaja es que hay clientes para todos" [R] "Al principio cuando recién empezamos era más complicado el tema" [R] "Fue de a poco que nos fueron conociendo" [R] "Hay mucha competencia de ventas de bikinis en Salta en la temporada de verano y era algo que		

		si me preocupaba entonces bueno, mi objetivo era apuntar a ciertas bikinis que no tengan tanta competencia" [GU] "Siempre va a haber mucha gente que haga lo mismo que vos, pero hay que buscar la forma para que la gente te elija entre las opciones." [GU] "Competidores no, porque siento que no llego a competir, ciertas personas que hacen lo mismo que yo que son mucho más grandes, que viven de eso, y son como modelos para mí" [AM] " Y los que están a mí mismo nivel no les prestó atención es un público diferente" [AM]		
¿Qué redes sociales utilizas para vender?	Identificar red social utilizada	"Instagram" [F] "Booking y ARBNB" [F] "Instagram" [A] "Facebook" [A] "Wpp" [A] "Instagram" [L] "Facebook" [L] "Tienda online" [L] "Tik Tok" [L] "Instagram" [B] "Facebook" [B] "Instagram" [G] "Facebook" [G] "Youtube" [G] "Tik Tok" [G] "Wpp" [G] "Instagram" [J] "Facebook" [J] "Booking, AIRBNB" [J]	Facebook [5] Instagram [10] Mercado Libre Páginas de alquiler temporario [4] Tienda online Tik Tok [2] Wpp [5] You Tube	Instagram [10] Facebook [5] Wpp [5] Páginas de alquiler temporario [4] Tik Tok [2]

		"Mercado libre" [J] "Instagram" [E] "wpp" [E] "Instagram" [R] "Wpp"[R] "Instagram" [GU] "Wpp" [GU] "Instagram" [AM]		
¿Cómo utilizas la tienda virtual? ¿Su uso presento dificultades?	Identificar estresores externos en el uso de la tienda virtual	"El uso de Booking si es más complicado porque te llegan reservas a toda hora" [F] "Trato de subir propuestas todos los miércoles para que me reserven para el fin de semana" [A] "Se me presentan dificultades con el famoso algoritmo de Instagram, antes te mostraba y tenías más visitas, ahora tenes que hacer reels, videos, llega un momento en el que ya no sabes que hacer" [A] "Yo creo que a las redes las entendí desde el momento uno, y a su vez como tuve una respuesta tan positiva era como que salió solo" [L] "Subir historias me re funciona a mí, es como la vidriera de un local" [L] "Al tema de los seguidores le daba mucha importancia pero no hice nada al respecto" [B] "Yo saco fotos también, ponerle la marca, arreglarlas" [B] "Me gustaría ir subiéndolas de a una porque sé que hay determinadas horas en donde la gente está más activa en	Algoritmo [2] Cantidad de seguidores [2] Creatividad [4] Mantener activa la cuenta [4] Preparación de la publicación [2] Uso de redes sociales full time [5] Visibilidad de la cuenta [5]	Visibilidad de la cuenta [7] Creatividad en las publicaciones [6] Uso de redes sociales full time [5] Mantener la cuenta activa [4]

		Instagram pero no puedo con todo" [B] "Descubrimos que nuestro fuerte era Instagram" [G] "Cuando empezamos Instagram era relativamente nuevo y hasta que uno le agarra la mano, las expectativas, y esa ansiedad de querer crecer en seguidores "[G] "Después se da cuenta que es importante pero no todo pasa por ahí" [G] "La mayoría son aplicaciones de buscadores de hoteles" [J] "Es prueba y error, vas viendo que lo que vos escribís salga realmente en la página" [J] "En booking vos tenes que especificar todos los servicios que tenes y los que no. Y por ahí no es tan fácil encontrar los lugares donde se especifica" [J] "Trato de mantenerlo activo siempre" [E] "Trato de innovar y ser creativo aunque me cueste" [E] "Por wpp subo a estados y como última opción hago difusiones" [E] "La mayor dificultad es tener que estar pendiente de las redes todo el tiempo" [R] "Lo cansador es también el tener que tener creatividad o el tratar constantemente que se te ocurran ideas para innovar" [R] "Cambio eso del algoritmo en Instagram, la verdad que no sé cómo es pero sé que tenes que		

		subir mucho contenido, que tenes que hacer reels y posta que eso es cansador.” [R] “Dificultad en cuanto al uso no” [GU] “Nuestra generación por lo menos estas aplicaciones si las sabemos usar bien.” [GU] “La dificultad es mantener activa la cuenta” [GU] “Te lleva mucho tiempo, creo que esa es la dificultad” [GU] “Trato de responder lo antes que pueda pero porque sé que por ahí si te demoras mucho en responder la clienta por ahí ya busco en otro lado la bikini o la ropa interior, tampoco es que me desespero por responder, ni bien puedo lo hago, pero si es estar 24/7 atenta al celu” [GU] “Es lo que más te exige, lo que más tiempo te demanda, lo que más creatividad también te demanda”[GU] “Las redes sociales, me desespera mucho generar contenido” [AM]		
¿Cómo aprendiste a usar la tienda virtual? ¿El proceso presento dificultades?	Identificar estresores externos en el conocimiento de la tienda virtual	“Cursos, videos de Youtube, me capacite con eso sobre todo para booking” [F] “Para gente joven la plataforma es sencilla” [F] “El manejo de la plataforma no fue una dificultad, por ahí si en su momento, cuando recién empezábamos”[F] “Después fui aprendiendo” [F]	Capacitación mediante recursos tecnológicos [2] Capacitación mediante cursos Sin dificultades [4] Aprendizaje [2] Falta de capacitación [2]	Aprendizaje [5] Sin dificultades [4]

		"Creo que con el uso de a poco" [A] "Tome cursos de fotografía"[A] "Creo que hay muchas funciones y herramientas que desconozco" [A] "Cada uno tiene que aprender a leer a su público y leer que es lo que te funciona a vos porque capaz que a otra marca le re funciona pero a mí no" [L] "Dificultades no tuve porque creo que a esta generación le sale más fácil usarla"[E] "Siento que me falta como dispositivos o recursos para que las fotos salgan de mejor calidad" [AM] "Me gustaría saber manejar mejor algunas cosas para las redes." [AM]		
¿Algún aspecto de la tienda virtual te presento mayor dificultad?	Identificar estresores externos en áreas de la tienda virtual	"Lo del algoritmo me re presento dificultades" [A] "Tema de responder los mensajes" [A] "Por wpp me pasa que no puede tener un mensaje y no responderlo" [A] "Decidí que otra persona me maneje las redes sociales porque básicamente yo me ocupaba de todo" [G] "Decidí para poder ocuparme mejor de las otras cosas delegar" [G] "Cuando Instagram cambio lo de los algoritmos o no te mostraba tanto, no sé qué paso ahí, que me estrese porque no sabía cómo hacer para	Algoritmos [2] Responder mensajes [2]	

		que la gente interactúe más con la página" [E] "Empecé a hacer reels, que son como videos interactivos, lo use mucho para mostrar el paso a paso del armado de las empanadas" [E]		
Teniendo en cuenta la definición de estrés, ¿consideras el uso de la tienda virtual ha sido estresante? ¿Por qué?	Identificar estrés percibido por uso de tienda virtual	"Te estresa el saber que tenes que responder lo antes posible" [F] "Implica estar alerta todo el tiempo" [F] "Esto de estar atento y no dejar pasar las reservas" [F] "Al estar en diferentes plataformas, la casa se puede alquilar por cualquiera de esas y estar atento de no juntar o reservar la misma fecha la casa" [F] "Me provoca estrés... el hecho de todos los miércoles hacer propuestas para las fotos, subirla, hacer todo para la foto, video, hago todo sola." [A] "Hacer fotos y videos y en un momento ya no sabes que hacer o como que siempre es lo mismo, y tenes que tener imaginación" [A] "Me genera estrés cuando mando el PDF que tiene la explicación que la escribí y tiene toda la información y te preguntan cosas que dicen ah!" [A] "Cuando te preguntan mil veces las mismas cosas, reiterar todo, responder mil veces lo mismo" [A] "Me estresa ver sin querer un mensaje y tener que responderlo" [A]	Administración de las cuentas Configuración de la página [2] Creatividad [3] Dificultad en el uso de redes Elección de la publicación [7] Estado de alerta [6] Expectativas Falta de horarios fijos [3] Interacción con el público [2] Mantener activa la cuenta [6] Responder mensajes [13] Uso full time de redes sociales [16]	Uso full time de redes sociales [19] Responder mensajes [13] Elección de la publicación [7] Mantener activa la cuenta [6] Estado de alerta [6]

		"Cuando te llegan muchos mensajes" [A] " Me estresa estar constantemente subiendo cosas" [A] "Por más que estoy de vacaciones también respondo mensajes" [A] "Estoy tratando de poner un día para no trabajar... siempre pasa algo, algo surge... o encima te pones a ver videos y te aparece uno en el que Pensas uy debería hacer esto, o mira que bueno para hacer esto... esto me lleva a estresarme porque si digo no voy a pensar, no voy a pensar, pero a la vez me gusta lo que elegí hacer, y tampoco viviría si no haría esto" [A] "Al principio era muy dependiente de contestar mensajes. A mí me interesa que la respuesta sea rápida al cliente" [L] "Me estreso cuando se juntan muchos mensajes, incluso se me cayó Instagram de la cantidad de mensajes que tenía" [L] "En un primer momento las redes sociales fueron una re fuente de estrés" [G] "La gente te media por la cantidad de seguidores, me gusta" [G] "Estar pendiente de generar contenido" [G] "Si subías la foto correcta o no" [G] "El tema de los mensajes no te podes desconectar nunca y a veces te genera estrés" [G] " Te escriben a cualquier hora" [G]		

		"Todo esto de no tener horarios fijos y que uno sienta que no se puede desconectar del emprendimiento si te genera estrés" [G] "Me estresaba que cuando entrabas al perfil capaz aparece como que tenes cosas que no tenes, o al revés, eso es lo más difícil" [J] "Configurar el tema de las reservas" [J] "Hasta que llegas a completar el sistema que te cierre" [J] "Si aceptar que te paguen antes o no, el tema de las comisiones de Booking" [J] "Sacar las fotos adecuadas para poner en el perfil, como que es el estrés de que quieres que salgan todas las fotos perfectas, de buena calidad, que se vea bien el departamento, que se vea lindo" [J] "Todo el tiempo te llegan mensajes" [J] "Estar todo el tiempo atenta para responder los mensajes era estresante" [J] "Necesite ordenar mis horarios porque si no era estar todo el tiempo haciendo cosas del departamento" [J] "Cualquier cosa que me mandaban tenía que estar pendiente" [J] "Lo que me estresa de las redes sociales es tener que presionarme de tener que subir algo todos los días, ahora estoy un poco más relajada pero si me da estrés decir no tengo que dejar morir las redes"		

		sociales, porque sé que es el único modo de mostrarle a la gente que sigo activa" [B] "Me estresa no poder subir las fotos al momento en que las hago y que sean las 9/10 de la noche y recién subir todas las fotos de una" [B] "Subir fotos constantemente a historias" [E] "Eso me genera estrés a veces, que ya no sé qué subir" [E] "El tema que por ahí te estresa más es el tener que dedicarle tiempo para subir cosas y el pensar que subir, que promociones hacer," [R] "Cómo hacer para llegar a más clientes." [R] "Estresa a la larga el constantemente ver y controlar los chats de pedidos, que no se mezclen con los personales míos, el estar pendiente de contestar." [R] "El estar todo el tiempo con el celular y eso te genera estrés también, el estar pendiente de si te llegan mensajes o no, de responder rápido." [GU] "Es estresante lo de coordinar y responder los mensajes de la fábrica después a la clienta" [GU] "Es estresante el estar haciendo cosas constantemente en las redes como para que siga activa la cuenta" [GU] "Lo que menos me gusta y más me estresa es la parte de sacar fotos y usar las redes sociales, es		

		fijarte que salga bien, que la luz le dé bien, que refleje bien el dibujo, que la cámara sea de buena calidad, editarlas, subirlas, ver cuando la vas a subir,[AM] “Me gusta ver que quede todo estético (en el Instagram) pero no me gusta porque siento que no me queda nunca como yo quiero y me termino estresando por eso” [AM] “Las redes son horribles, te lleva mucho tiempo, son una fuente de estrés pero a la vez son una fuente de ventas” [AM] “El tema de los mensajes no me molesta tanto, si me da fiaca los que te preguntan por preguntar, te preguntan por chusmas, es así, y vos ya sabes que no te van a comprar y eso es una fiaca y como que estrés” [AM]		
¿Cuáles son tus temores respecto a que tu emprendimiento se mantenga por redes sociales?	Identificar temores en sostener tienda virtual	“No porque a diferencia de otros emprendimientos el mío no tengo que hacer contenido para que la gente venga, sino que la gente se mete en la página para buscar la casa” [F] “No tengo que dejar morir las redes porque es la única manera de mostrarle al resto que sigo activa” [B] “Constantemente tenes que estar subiendo cosas para que las redes estén activas, por eso decidí delegar” [G]	Mantener la cuenta activa [3]	Mantener la cuenta activa [3]
¿Te preocupan las interacciones del público con tus redes sociales? ¿Por qué?	Identificar preocupaciones por interacción de clientes	“En booking sobre todo porque es bastante importante la puntuación, la gente se guía mucho por eso	Comentarios [4] Estrés por los me gusta [2]	Estrés por los me gusta y seguidores [6] Mantenerla activa [5]

		cuando vas alquilar una casa" [F] "Cuando recién empezábamos era re estresante el tema de los me gusta" [F] "Después entendí que no hay que guiarse por los me gusta y si por la cantidad de reservas o por cómo se va la gente, su experiencia si es positiva o no" [F] " Antes me preocupaban más, ahora me lo tomo más tranquila" "Con el tema de las interacciones hay veces que la gente se re copa y otras cero, no sé de qué depende, de Instagram te muestra o no" [A] "Con el feed soy re pesada con que quede linda" [A] "Si re, estoy pendiente de los mensajes, los de Instagram prefiero responderlos yo porque todas las quejas o todo lo que tienen para decirme siempre llega por ahí" [L] "Yo estoy pendiente, yo respondo, y me quedo tranquila cuando sé que el cliente también está tranquilo" [L] "En la primera etapa revisaba mucho si subíamos de seguidores, cuantos me gusta tenía la publicación, si habían participado en los sorteos" [G] "En la primera etapa necesitábamos de eso, de hacernos ver" [G] "Hoy en día lo usamos más que nada como catalogo y si tratamos de mantener la cuenta activa, hacer	Interés por los seguidores [4] Mantenerla activa [5] Me re fijo [2] No me preocupan	[4] Comentarios

		cosas novedosas, subir productos" [G] "Sí siempre trato de mantenerme activa, tratar de subir fotos" [E] "Las interacciones sí, porque uno si se guía por la cantidad de personas que ven tus historias, más que nada es como medir el alcance que estas teniendo con tu cuenta" [GU] "Constantemente estoy buscando la forma de que más gente vea mis historias" [GU] "El tema de los me gusta mucho no le prestó atención la verdad" [GU] "Sí me re fijo, o sea me importa"[AM] "Es re difícil conseguir seguidores, me sirven mucho las publicidades de Instagram para conseguir seguidores" [AM]		
¿Cómo experimentas el éxito o fracaso de las interacciones en redes sociales?	Identificar manejo del éxito y fracaso en tienda virtual	"Siempre tuvimos muy buen puntaje y comentarios... estoy tranquila porque la gente hago todo para que la gente se vaya contenta y tenga una buena estadía" [F] "Un comentario desafortunado me genero bastante rechazo porque no coincidíamos con lo que decía el huésped" [F] "Frustración"[F] "Me afecta muchísimo"[L] "Hace poco una chica en TW había puesto: "Denme Like y la escracho a la de ... ahí dije que paso, me quieren escrachar, y	Angustia Con tranquilidad/No me influye [4] Estrés [4] Frustración [4] Me afecta mucho [3] Motivación para el cambio [3] Rechazo Redes sociales	Con tranquilidad/No me influye [4] Estrés [4] Frustración [4] Me afecta mucho [3] Motivación para el cambio [3]

		yo era llorando en mi habitación, pedí que consigan el número de la chica quería saber que paso" [L] "En esa primera etapa era bastante estresante, te generaba angustia, frustración." [G] "Muchas expectativas, y la gente se media por los seguidores y me gusta" [G] "Primera etapa fue estresante el tema de las redes sociales hasta que logramos acomodarnos" [G] "Hoy en día pagamos a alguien para que nos maneje las redes sociales y yo me desentiendo de los me gusta, comentarios subir fotos, no estoy pendiente. Obvio que si hay comentarios buenos uno se alegra y si hay malo lo usa para crecer y mejorar" [G] "Ya no estoy tan pendiente ni me influye"[G] "Los comentarios de Booking para el negocio si influyen mucho, porque sé que siempre que buscas, la gente se fija en los comentarios y se guía mucho de eso porque ahí está no solo la descripción si no la verdadera experiencia de la gente. Por suerte muy buenos comentarios" [J] "En lo personal no me influyen" [J] "Si la persona en persona me diría ay pensé que era diferente, no me gusta, si en persona vería el descontento o me reclaman ahí si me influiría" [J] "A veces los sorteos re funcionan..."		

		y hay veces que no participa nadie, y así todo, eso me frustra" [E] "Cuando me va bien feliz" [E] "Cuando no hay muchas interacciones me frustró pero bueno intento meterle onda seguir subiendo cosas activarla de nuevo" [E] "Los comentarios negativos cuando son con fundamentos, si me los tomo en serio para poder mejorar y seguir creciendo y brindando lo mejor posible lo que hago" [GU] "Trato de pensar, de no ponerme mal, pensar en cómo mejorar, o que puedo hacer diferente" [AM] "Como que esto "negativo" lo transformo en un motor para seguir creciendo" [AM]		
¿Cómo cambian las situaciones que son estresores a lo largo de un año?	Identificar cambios anuales en el estrés percibido	"En temporada baja cuesta más que se alquile la casa el mes completo y en esas situaciones me estreso un par porque dependemos de esos ingresos" [F] "En temporada alta alquilamos por quincena para que la casa se alquile solo a dos grupos, el alquiler es más largo y hay que estar preparados... no puedes errar... mi obligación es dejar la casa perfecta y en condiciones" [F] "En temporada alta hay más cuestiones de las que estar atentos y es bastante estresante" [F] "En temporada baja se alquila por menos noches, es menor el tiempo que tenemos para el	Atender de corrido [2] Épocas de finales [2] Estrés en temporada alta [8] Estrés por el tiempo [4] Estrés por épocas festivas [6] Estrés por no tener ventas [5] Estrés por temporada baja [5] Falta de descanso [2] Fin de año [2] Sobredemanda [5]	Estrés en temporada alta y épocas festivas [14] Estrés por el tiempo y falta de descanso [8] Sobredemanda [5] Estrés por temporada baja [5] Estrés por no tener ventas [5]

		recambio de pasajeros... esto te genera estrés porque es tener en cuenta todos los factores con la presión de poco tiempo que tenemos" [F] "para el día de la madre me estreso mucho más" [A] "Creo que la época más estresante es Diciembre" [L] "Estrés que lleguen las fiestas y te quedes sin productos" [L] "Lo más estresante te diría que son los días que atendemos muchos días seguidos de corrido" [L] "Es mucha carga, el local esta explotado, el Instagram, tienes que a su vez reponer, controlando que no te roben, ayudarla a la que viene y te pide que la asesores, por todo esto Diciembre es estresante" [L] "En diciembre la parte más estresante me la llevo yo porque tengo que ser la que coordina todas las partes para que funcione y todo este bien" [L] "Estoy muy en todas, diciembre es cuatro veces peor que otro mes, terminas saturada, pero la llevo bien porque estoy preparada" [L] "La temporada que más estrés me da es la baja porque no tengo mucho trabajo" [B] "El no tener trabajo me estresa, marzo es un mes muerto" [B] "Marzo es un mes súper estresante porque me ahogo en un vaso, realmente si		

		llego a pagar todo pero bueno no estoy tan suelta de plata como en otros meses" [B] "Estoy súper estresada por navidad, las fiestas, las vacaciones y me llegan un montón de mensajes pidiéndome turnos, así que nada me estresa el que esta turno tras turno, no estoy descansando nada" [B] "En la temporada que hay más gente" [J] "Cuando hay muchos alquileres de dos días o de pocos días es lo más estresante, porque tengo que estar casi todos los días pendiente de las personas que entran, que salen, de la limpieza, de coordinar todos los horarios" [J] "Lo que más te estresa ahí es no llegar a cumplir bien con las cosas" [J] "Sentir que no estas llegando con el tiempo a cumplir lo que tenes que hacer" [J] "El estrés es por tener tan poco tiempo entre huésped y huésped" [J] "A fin de año es más jodido todo pueden ser que me encarguen más porque hacen más comidas de fin de año y eso" [E] "También fin de año por el tema de la facultad, son finales más encargos" [E] "Sí obvio, principalmente por lo que las bikinis se venden solo en temporada de verano" [GU] "Navidad siempre es estresante porque hay muchos pedidos, o sea por un lado yo feliz porque es		

		la época del año donde más vendo, pero eso conlleva también mucho estrés" [GU] "Fin de año también provoca estrés" [GU] "Cuando pasa la temporada (alta), el estrés de buscar nuevos productos de lencería" [GU] "Me quede sin bolsas justo antes de que me llegue el último pedido de bikinis, entonces las volví a encargar, y yo me puse a diseñar nuevos modelos como si tendría tiempo, entonces nada esos días estuve a mil y era que las bolsas no iban a estar para el día de las entregas de las bikinis para navidad y fue un estrés porque era todos los días preguntando si estaban" [GU] "Si pero no por el emprendimiento, por ejemplo en la época de finales si estoy más estresada por la facultad pero no por el emprendimiento, sino que es el no tener tiempo para el emprendimiento" [AM] "En época de casamientos, ahí puede haber más estrés" [AM]		
¿Cómo actúas frente a las situaciones estresantes sobre el emprendimiento? ¿Qué estrategias suele utilizar en estos momentos?	Identificar estilo de afrontamiento al estrés	"Trato de convencerme que lo voy a solucionar" [F] "Obvio que hay veces que no estoy con el mejor humor del mundo, estoy cansada, enojada por ejemplo con la persona que no me aviso que llegaba tarde o lo que sea, pero trato de alejarme de lo que paso" [J] "Trato de convencerme de que	Delegar [4] Distanciarse del problema [9] Buscar soluciones para resolver el problema [24] Comunicación [4] Fumar [2] Huida ante el conflicto [2] Me frustró	Buscar soluciones para resolver el problema [24] Distanciarse del problema [9] Intelectualizar [9] Tranquilizarse [9] Respiración [5]

		todo tiene solución, calmar mi mente, no dejarme envolver por el problema" [F] "Soy positiva y pienso que mi trabajo más allá que la gente viene de vacaciones y viene a pasar lindos días... no depende la vida de alguien" [F] "Tratar de solucionar el problema y si no se puede en el peor de los casos es una pérdida económica y se devuelve la plata" [F] "Intento solucionarlo hasta que un punto donde dije ya está no puedo hay que buscar otra forma" [A] "Si me ayudó que tenía gente al lado que me busque otra solución y lo mire desde otro lado, porque por ahí te cegas y no sabes que hacer y capaz la solución es re fácil pero no te sale, entonces es buscarle otra vuelta" [A] "Por lo general siempre termino pensando en negativo, pero por ahí me digo la gente ya se va, queda poco, pensar que la semana ya termina, o pensar que ya va a pasar" [A] "Soy una persona muy resolutiva... trato de hacerle frente... yo no era así en la vida, pero se te presentan tantas cuestiones, problemas de todos lados que aprendes a serlo" [L] "Busquemos la solución antes de estresarme, cuando no haya solución recién me estreso"[L] "Casi todos los problemas los vamos resolviendo, no me gusta que las cosas se me escapen de las manos, ese es mi principal problema, me	[9] Intelectualizar Respiración [5] Soy negativa Soy positiva Tranquilizarse [9] Angustia Aislamiento Capacitarse[2]	

		gusta estar en todos los detalles, me gusta estar que no se me pase nada, ahí me puedo estresar o frustrar" [L] "Hoy bajo la cabeza, respiro hondo y digo resolvamos el problema, pase tanto estreses que ya me lo tomo de otra manera" [L] "Hoy es respirar" [L] "Antes me peleaba con alguien y me iba" [L] "Ahora me gusta hablar las cosas, resolver los problemas" [L] "Si todo el mundo te está hablando, mucho ruido voy al baño y me fumo un cigarrillo y respirar hondo. Después vuelvo y resuelvo las cosas" [L] "Me acostumbre a la presión de eso, que haya mil quilombos juntos" [L] "Soy muy resolutiva, se me prende la lamparita y te digo bueno hagamos esto así, de tal forma" [L] "Antes vivía en tres cerritos, ahora me mude al lado(del local) creo que estoy mejor desde que me mude, antes me pasaba que estaba más alerta porque estaba un poco más lejos" [L] "Me sirvió darles los recursos a las chicas para que ellas también puedan solucionar problemas, esto de capacitarlas a las chicas lo hice para poder delegar más" [L] "Me angustio, veo la manera de resolverlo" [B]		

		"Me siento en silencio, me siento en el sillón, la acuesto a mi perrita en la panza y puedo estar horas así sin agarrar el teléfono, sin prender la tele, sin nada de nada" [B] "En el momento tratar de buscar la solución, y dije ya está... poner la cabeza en frío y afrontar la situación, pedir disculpas" [B] "Yo soy bastante terco en general, así que trato de resolverlo siempre yo" [G] "La mayoría de las cosas las fui aprendiendo a prueba y error" [G] "Siempre trato de estar tranquilo y saber que la mayoría de las cosas tienen solución" [G] "La parte más estresante es cuando pasa algo y vas en contra reloj" [G] "Siempre trato de estar tranquilo y buscar la solución más factible. Me parece importante mantener la calma" [G] "Si te quedas en el problema no lo vas a resolver, el hecho de tratar de buscar soluciones te saca, si te quedas enganchado en esa es muy difícil" [G] "Si lo puedo resolver yo, lo hago, si no puedo, busco a alguien" [G] "Creo que fui manejando el estrés en la importancia que le daba a que este todo perfecto, me importaba mucho el qué dirán las personas que vengan, y hoy en día creo que me lo tomo mucho más relajado, pasa por algo mío, antes me sentía muy presionada de hacerlo bien, entonces cualquier mínimo		

		detalle de que este algo sucio o cualquier mínimo detalle me podía poner mal" [J] "Siempre van a surgir cosas y no podes tener todo perfecto" [J] "Aprendí a desdramatizar los momentos en los que las cosas pasan, ir solucionando y no preocuparme de más." [J] "Viendo el problema como realmente es, no agrandándolo ni haciendo una catástrofe" [J] "Poder identificar soluciones" [J] "Una vez que el problema está resuelto el estrés baja muchísimo" [J] "Lo que trato de hacer primero que nada es tranquilizarme, tratar de pensar cómo puedo organizarme o como puedo llegar a hacer para solucionar lo que pasa" [E] "Tratar de comunicarme y ver que podíamos hacer para que el emprendimiento mejore" [E] "Tratar de estar tranquilo es lo principal" [R] "Creo que una vez que el problema se resuelve el estrés baja" [R] "Tratar de hablarlo y solucionarlo" [R] "Soy muy práctico para mí la clave es tratar de solucionar lo que pasa" [R] "Cuando estamos de mal humor o que nos está costando llevarnos		

		bien ese día es hacer lo que haya que hacer, tratar de no dar bola y medio hacer la tuya" [R] "Primero que nada trato de tranquilizarme" [GU] "Creo que a veces necesito descargarme primero y de ahí trato de pensar más tranquila y buscar soluciones"[GU] "Pensando siempre que nada es tan grave" [GU] "Buscar la solución, y tratar de tranquilizarme"[GU] "Tratar de respirar más tranquila" [GU] "Alguna que otra técnica de relajación" [GU] "Solucionar el problema. Una vez que el problema se soluciona el estrés baja" [GU] "Fumarme un pucho" [GU] "Me doy la maña para solucionarlo" [AM] "Trato de ver tutoriales o preguntar cómo puedo hacer" [AM] "Después intento estar tranquila aunque a veces es difícil porque tenes que tener soluciones rápidas porque tenes poco tiempo para arreglar las cosas antes de entregarlo" [AM] "Pienso mucho en que otras alternativas hay, investigo, me fijo que hacen otras personas" [AM] "Soy más de resolver" [AM]		

		"Espero a que se me pase, esa es otra cosa, espero estar bien para pintar, algunas veces no tengo ganas y no lo hago, porque es hartante pintar sin ganas" [AM] "Viendo las cosas que me estresaban por ejemplo lo de los horarios de llegada y salida, para no estresarme decidí poner algo fijo, un contrato, para no estresarme" [J]		
¿Crees que atravesar estas situaciones fue de aprendizaje?	Describir los aprendizajes obtenidos al resolver situaciones estresantes	"Todas estas situaciones fueron de aprendizaje para mí" [A] "Depende la situación porque hay veces que te pasan cosas que ya te pasaron y te seguís estresando de nuevo, pero le buscas una vuelta y ya sabes que eso funciona, en el momento que pasa ya lo haces" [A] "Si 100% volvería a pasar todo por lo que pase, hasta los errores que pase porque me dejaron algo positivo o algo bueno, todo sirve, mientras más palos más creces" [L] "Al principio me hacía mal a la primera que se te presentaban dos quilombos juntos decía no puedo resolver uno que ya tengo otro... después cuatro, cinco, me sirvieron mucho de aprendizaje" [L] "Si fue de mucho aprendizaje" [B] "Me saca muchas energías eso pero bueno es como un aprendizaje o llamado de atención de	Aprendizaje [15] Problema ya es conocido [6] Crecimiento [3] Crecimiento personal [3]	Aprendizaje [15] Problema ya es conocido [6] Crecimiento del emprendimiento y personal [6]

		que estoy trabajando mucho, de que tengo que asegurarme de anotar bien los turnos, controlar eso" [B] "Si mucho, en mi caso personal mucho" [G] "Sobre todo porque yo siempre fui muy tímido y esto me obligo a afrontar diversas situaciones como irme a vivir solo, hablar con clientes, entregas, hablar con proveedores, pedir plata" [G] "Hoy hago todo con total naturalidad, aprendí, es algo del día a día" [G] "Es fundamental para el emprendedor así que el todo el tiempo estar resolviendo problemas a mí me sirvió de aprendizaje para todas las etapas del emprendimiento" [G] "Si obvio, todos los días aprendo algo y por ahí son cosas que después se repiten" [J] "Son los mismos problemas entonces después los afrontas de otra manera porque ya es conocido para vos" [J] "Si re, aprendí muchísimo" [E] "Es lo importante aprender de lo que te pasa de los problemas o dificultades que se te presentan, para que cuando se te presente algo similar, gracias a que lo resolviste antes sepas como actuar o que hacer" [E] "Sí, obvio. A medida que van surgiendo cosas o problemas en el emprendimiento, uno también va solucionándolos, y ahí		

		se da el aprendizaje" [GU] "Todo es aprendizaje y saber que en un emprendimiento siempre van a surgir cosas y hay que afrontarlas" [GU] "Veo todos los defectos y lo que para mí está mal, me estresa ver como esas cositas, pero me sirve de aprendizaje porque después cuando vuelvo a hacer un cuadro soy más consciente y trato de no hacer lo mismo" [AM] "Ante esta situación trato de aprender... de entender que está pasando, de investigar" [F] "Aprender de la situación para que no me vuelva a pasar" [J]		
¿Qué emociones siente ante la situación de estrés? ¿Qué realiza para modificar esa emoción?	Identificar emociones asociadas al estrés	"Bronca porque son cosas que no puedo solucionar" [F] "Bronca" [A] "Ganas de llorar, una lloradita y a seguir" [A] "Miedo" [A] "Frustración" [L] "Angustia y estrés" [B] "Bronca" [G] "Preocupación" [J] "Miedo a que pase algo malo" [J] "enojo" [J] "Frustración" [E]	Bronca [6] Llanto [2] Miedo [2] Frustración [3] Angustia [2] Estrés Preocupación Enojo [2] Culpa	Bronca [6] Angustia [5] Frustración [3] Miedo [2] Enojo [2]

		"Bronca"[E] "Culpa "[E] "Bronca" [R] "Miedo" [R] "Frustración"[R] "Enojo" [R] "Yo soy muy expresiva, sensible, lo primero que me agarra es un nudo en la garganta y ganas de llorar" [GU] "Bronca" [AM]		
¿Trata de desconectarse emocionalmente de su trabajo? ¿Cómo lo hace?	Identificar el grado de distancia emocional con el trabajo	"Más que nada en las vacaciones que dejo alguien a cargo y obvio estoy atenta por cualquier cosa, por lo menos una vez al día pregunto cómo va todo" [F] "Cuando no estoy en la casa" [F] "No me desconecto totalmente, porque cuando algo es tuyo y depende de vos es imposible desconectarte" [F] "Hasta que no se van los pasajeros siempre estas alerta y estas estresada" [F] "No, es re difícil" [A] "Estoy tratando de poner un día para no trabajar pero algo siempre pasa, me escriben, surge, debería cerrar todo aunque sea un día pero siempre está en la cabeza. [A] "Cuando me voy de vacaciones... es el único momento donde a mí se me apaga la cabeza y logro distanciarme del local" [L] "Mi cabeza esta 24/7 pensando en el negocio" [L] "Quiero que llegue el sábado	Actividad física [2] Actividades los fines de semana Cuando no estoy en casa Dificultad de desconectarse por las redes sociales [4] En las vacaciones [7] Estar con amigos [3] Falta de descanso [4] Imposibilidad para desconectarse [13]	Imposibilidad para desconectarse [13] En las vacaciones [7] Dificultad de desconectarse por las redes sociales [4] Falta de descanso [4]

		porque a la noche salgo, me pongo en pedo y me olvido del negocio" [L] "Me subo al auto para irme a Cafayate o a un avión y ahí me desconecto. Pero necesito de esos lugares para desconectarme" [L] "No hago otra cosa que trabajar, yo solo quiero parar para no hacer nada, no sé, a veces me pasa que no quiero que vengan, digo ay ojala se haya olvidado, dormido" [B] "Estoy cansada de trabajar todo el día" [B] "Es difícil sobre todo por las redes sociales" [G] "Dentro de lo que se puede trato de desconectarme" [G] "tratando de organizarme" [G] "Lo mismo cuando me voy de vacaciones trato de que sea el momento de desconexión, aunque a veces tenga que responder mensajes" [G] "No, no me desconecto totalmente porque yo manejo la aplicación y tengo que estar alerta" [J] "Dejo una persona a cargo cuando me voy de vacaciones, pero no me puedo desligar completamente porque siempre necesitan algo o me siguen escribiendo para alquilar los próximos meses entonces tengo que seguir respondiendo" [J] "Estar todo el tiempo pendiente y eso si estresa" [J] "Si en vacaciones sobre todo,		

		me tomo vacaciones en serio" [E] "Si no vendo no gano plata pero me puedo tomar las vacaciones" [E] "Cuando estoy en Salta es más difícil desconectarme" "Decidí no vender, y en el momento que me pidieron dije sí y es estresante... después fue todo más difícil porque tenía que entregarlas y a la vez no llegaba a estudiar la materia para rendir" [E] "La única manera es irme de vacaciones o decidir una semana no tomar pedidos y no abrir" [R] "Mientras está abierto el negocio es muy complicado" [R] "Dos días nos lo tomamos porque nuestro fuerte de trabajo es el fin de semana" [R] "Durante la semana trato de hacerme mi tiempo para ir a jugar al futbol con mis amigos" [R] "Estoy con mis amigos" [R] "La actividad física me resulta una buena forma de desconectarme de todo" [GU] "Como es algo que me gusta es mi momento de desconexión de las responsabilidades" [AM]		
Luego de resolver una situación estresante ¿Qué realiza?	Identificar factores de protección frente al estrés	"Espero un rato para que ver que funcione bien y no se vuelva a romper... si pasan dos días y está todo bien ahí me relajo" [F] "Por lo general saliendo de la casa,	Relajarse [3] Actividad física [3] Actividades de óseo [5]	Actividades de ocio [8] Actividad física [3] Relajarse [3]

		juntarme con amigas, distraerme" [F] "A veces me fumo un pucho también eso me relaja" [F] "Después de ese momento no, pero en la semana trato de distraerme, ir al gimnasio, salir a merendar, me encanta salir a despejarme, salir con amigos" [A] "Me gusta salir de la casa sobre todo, porque al tener el trabajo acá, estoy siempre en el mismo ambiente" [G] "Me gusta salir a comer, caminar con mi perro, eso siempre ayuda a tranquilizarme" [G] "Tocar la guitarra y cantar"[G] "Una vez que el problema está resuelto lo único que hago es no darle importancia, decir ya pasó, seguir con lo que tengo que hacer en mi vida" [J] "Una vez que me relajo me gusta primero bañarme" [E] "Acostarme a relajar"[E] "Distraerme yendo a comer con mis amigas, charlar con ellas de otra cosa" [E] "Hago actividad física, voy al gimnasio" [E] "Cuando ya pasa todo, como que quedas cansada, necesito estar tranquila un rato, sin escuchar a nadie, tomarme un tiempo para mí" [GU] "Me voy a hacer otra cosa, salgo de mi cuarto" [AM]	Actividades musicales Asegurarse del funcionamiento del servicio Bañarse Fumar Salir con amigos [3] Seguir con mi vida	

Hoja de Evaluación

Hoja de Evaluación

UNIVERSIDAD CATOLICA DE SALTA
FACULTAD DE ARTES Y CIENCIAS
LICENCIATURA EN PSICOLOGIA

ESTRESORES Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO EN JOVENES EMPRENDEDORES CON TIENDA VIRTUAL DE SALTA CAPITAL

Alumna: Ruiz de los Llanos Klix, Valentina, DNI 40.467.259

Directora: Lic., Rojo, Carolina DNI 18.662.971

Valentina Ruiz de los Llanos Klix
Ruiz de los Llanos Klix
Valentina
Carolina Rojo
PSICOLOGA CLINICA
M.P. 319

Evaluación:

Decisión:

Jurado

Jurado

Jurado

Lugar y fecha