

ANEXOS

I. GUÍA DE ENTREVISTAS SEMIESTRUCTURADAS PARA PELUQUERÍAS Y ESTÉTICAS

1. *Protocolo de entrevista*

1. Si se acordó una cita de manera previa, acudir puntualmente al lugar en el que se realizará la entrevista.
2. Al iniciar la entrevista, se deberá informar a la persona entrevistada quién lleva a cabo la investigación y cuáles son los objetivos de la misma.
3. En caso de que se haya obtenido autorización de otra persona (dueño/encargado del negocio), se deberá hacer mención de la situación.
4. En caso de que la persona entrevistada solicite más información respecto de la investigación, sus propósitos y las personas que la realizan, éstos le deberán ser proporcionados.
5. En caso de ser necesario aclarar otros aspectos del trabajo, se podrá facilitar la información de los responsables de la investigación.
6. Se deberá informar antes de comenzar que la entrevista será grabada y que sus datos personales serán confidenciales, así como que la información que proporcione será utilizada únicamente con fines académicos.

A. *Normas técnicas*

1. Emplear una grabadora de voz y familiarizarse con su manejo antes de realizar la primera entrevista.
2. Corroborar que la grabadora funciona de manera correcta antes de la realización de la entrevista y revisar la tarjeta de memoria en el caso de grabadoras digitales.
3. Revisar que la grabadora esté encendida al momento de iniciar la entrevista.

4. Revisar que el nivel de energía de las pilas/baterías sea adecuado.
5. Revisar que el volumen de grabación sea el óptimo.

B. *Datos del registro*

1. Al iniciar la entrevista se deberá llenar la “Hoja de registro” con los datos que identifiquen la entrevista y a la persona entrevistada.
2. Se deberá asignar un código de registro (folio) a cada *grabación* que se vaya a realizar, de acuerdo con la siguiente estructura:
 - Las iniciales del nombre del proyecto: en este caso, todas las entrevistas empezarán con EID.
 - La inicial del nombre de la persona que realiza la entrevista; por ejemplo: si es Mauricio Padrón, sería MP.
 - El día (dos dígitos); por ejemplo: 06.
 - Mes (dos dígitos); por ejemplo: 09.
 - Año (dos dígitos); por ejemplo: 15.
 - Número de la grabación; por ejemplo, si es la quinta entrevista que realiza, sería: 5.
3. Cada uno de estos datos deberá separarse por un punto. De acuerdo con el ejemplo, el código quedaría como sigue: EID.MP.06.09.15.5.
4. Después de despedirse de la persona entrevistada, y a la mayor brevedad posible, deberá anotar los datos faltantes en la hoja de registro y las observaciones sobre el desarrollo de la entrevista.
5. Deberá anotar la dirección exacta de la estética o peluquería, tomar una foto a la fachada (con la debida autorización) e identificar en un mapa la ubicación (se puede guardar la ubicación en WhatsApp, si es de utilidad).

C. *Normas éticas*

Antes de comenzar la entrevista, se deberá asegurar a la persona entrevistada lo siguiente:

1. Que la entrevista se utilizará únicamente con fines de investigación.
2. Que no aparecerá su nombre en ninguna publicación.
3. Que los datos proporcionados durante la entrevista serán confidenciales y que sólo serán utilizados con fines académicos.

2. Durante el desarrollo de la entrevista

1. Procure estar sólo usted con la persona entrevistada. No es válido que intervengan o estén presentes otras personas durante el desarrollo de la entrevista. Esto brindará mayor confianza a la persona entrevistada y permitirá la confidencialidad de los datos proporcionados.
2. Sea amable y realice la entrevista utilizando un lenguaje sencillo y de fácil comprensión.
3. Anime a la persona entrevistada a responder. En caso de que la persona no desee responder acerca de ciertos temas, deberá respetar su decisión.
4. Durante la entrevista no debe realizar algún gesto, señalamiento o comentario que refleje su forma de pensar respecto de lo que le está diciendo la persona entrevistada.
5. Se debe tener paciencia y recordar que la persona entrevistada nos está proporcionando su tiempo para realizar la entrevista.

Guía de entrevista

Presentación

Buenos días (tardes), mi nombre es _____, vengo de la UNAM (Universidad Nacional Autónoma de México), en donde estamos realizando un trabajo de investigación para conocer cuáles son las ventajas y las dificultades que tienen los pequeños negocios al darse de alta en Hacienda.

Nos interesa mucho conocer, a partir de su propia experiencia, cuáles son los principales problemas, las necesidades y las expectativas que tienen como comerciantes, por lo que quisiéramos escucharlo(a), ya que la información que nos proporcione será de gran ayuda para el desarrollo de nuestro trabajo.

Para ello le haremos algunas preguntas acerca de varios aspectos de su vida y del negocio, que nos permitirán conocer cuáles han sido sus mayores logros y ventajas y los principales obstáculos o problemas desde que se dedica a esta actividad.

Es importante dejar claro que toda la información que nos proporcione será totalmente confidencial y se utilizará sólo para fines de investigación.

Desde ya, le agradezco su disposición a participar en este proyecto.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Folio de la entrevista: _____

Delegación: _____

Colonia: _____

Tipo de entrevistado(a): _____

(1. Dueño(a), 2. Encargado(a), 3. Empleado(a), 4. Contador(a), 5. Administrador(a), 6. Otro (especificar))

Tipo de negocio: _____ (1. Estéticas, 2. Peluquería)

Local para el desarrollo de las actividades: _____

(1. Local propio, 2. En su casa, 3. Trabaja a domicilio 4. Tianguis)

Grupo al que pertenece el negocio: _____

(1. Está registrado en el SAT y hace declaración, 2. Está registrado en el SAT y no hace declaración, 3. Nunca estuvo registrado en el SAT, 4. Estuvo registrado en el SAT y se dio de baja)

DATOS GENERALES DEL ENTREVISTADO(A)

1. ¿Me podría decir cuál es su nombre? _____

2. Sexo del (la) entrevistado(a): _____ 1. Hombre, 2. Mujer

3. ¿Cuántos años cumplidos tiene Ud.? _____

4. ¿Cuál fue el último grado y nivel que Ud. aprobó en la escuela?

1) Ninguno
nivel

2) Preescolar

3) Primaria

4) Secundaria o técnica

5) Preparatoria o bachillerato

6) Licenciatura

7) Maestría

8) Doctorado

4.2. Años aprobados en el último

5. ¿Cuál es su estado civil actual?
 - 1) Soltero
 - 2) Casado
 - 3) Viudo
 - 4) Divorciado
 - 5) Unión libre
 - 6) Sociedad de convivencia

6. ¿Dónde vive actualmente? _____
 - 1) Aquí atrás, arriba, al lado (local en la misma vivienda donde vive)
 - 2) Muy cerca de aquí
 - 3) No muy lejos aquí
 - 4) Lejos de aquí

7. ¿En qué colonia vive? _____
8. ¿En qué delegación queda esa colonia? _____

PREGUNTAS DEL HOGAR DEL ENTREVISTADO(A)

1. ¿Cuántas personas, además de Ud., viven en la misma casa con usted? _____
2. ¿Todas estas personas son parientes suyos? _____
3. ¿Quién es el jefe o la jefa del hogar? _____ ¿Por qué lo considera así?
4. ¿Qué parentesco tienen con Ud. quienes viven en el hogar? _____

5. ¿Algunas de estas personas, trabajan con usted o lo(a) ayudan o trabajan en el negocio? ¿Quiénes? ¿Qué hacen? _____

6. ¿Por qué trabajan/no trabajan aquí? _____

7. [Para quienes tienen miembros del hogar trabajando en el negocio] ¿Qué ventajas/dificultades tiene que trabajen contigo? _____

8. ¿Y cuántas de las personas que viven con Ud. ayudan o trabajan fuera del negocio? _____

9. ¿Qué edad(es) tiene(n) las personas que trabajan con Ud.? (preguntar la edad para cada una si son más de una) _____

10. ¿En qué medida el ingreso del negocio es sustento de su hogar?

TEMAS O EJES A TRATAR EN LA ENTREVISTA

1. Historia del oficio
2. Curso de formación y/o actualización
3. Historia del negocio
4. Condiciones laborales y características de los empleados
5. Seguridad social para empleador y empleados
6. Negocio familiar versus no familiar
7. Ingreso y gastos del negocio
8. Informalidad versus formalidad
9. Requisitos y procesos y costos para apertura del negocio
10. Apoyo o asesoría de un contador o asesor
11. Venta de producto, patrocinio de las marcas y acuerdos
12. Repeco y RIF (en el caso de migración de Repeco, conocimiento, requisitos solicitados, pago de impuestos, etcétera)
13. Uso de tecnología, acceso y disponibilidad

Tema 1. *Historia del oficio*

¿Cuánto tiempo (años) hace que se dedica a la peluquería? ¿Cuánto hace que es peluquera(o)? ¿En dónde aprendió a realizar su actividad? ¿Hizo algún curso de peluquería? ¿Estudió peluquería antes de dedicarse a esto? ¿Cuáles son, según su opinión y experiencia, los principales problemas de este trabajo? ¿Y cuáles las principales ventajas?

Tema 2. *Curso de formación o actualización*

¿Ha hecho cursos de actualización o formación? ¿Cuándo fue la última vez que hizo algún curso? ¿Ud. cree que en esta profesión es necesario

tomar cursos de formación o actualización? ¿Por qué? ¿Ha tenido ventajas o ha sido útil tomar este(os) curso(s)? ¿Qué ventajas ha tenido?

Tema 3. *Historia del negocio*

¿Cuánto tiempo hace que tiene este negocio? ¿El negocio tiene sucursales? ¿Es una franquicia? ¿Es el primer negocio que tiene? ¿El o los negocios anteriores fueron también peluquerías/estéticas? ¿Qué otros negocios tuvo? ¿Funcionaron también en este local? ¿Cuánto hace que está en este local? ¿El local es propio, prestado o lo renta?

Si el negocio funciona en la casa: ¿La casa es propia, prestada o rentada? ¿Qué espacio de la casa tuvo que dejar de usar para instalar el negocio? ¿Para Ud. es algo bueno o algo malo tener el negocio en el lugar donde vive? ¿Cuáles son las ventajas? ¿Y cuáles las desventajas? Si pudiera o tuviera la posibilidad de instalar el negocio en otro lugar, ¿lo haría? ¿Por qué? ¿Cómo hace para organizarse entre las tareas de la casa y el negocio?

Tema 4. *Condiciones laborales y características de los empleados*

Ahora vamos a hablar de usted y de todas las demás personas que trabajan en este negocio. Quisiera que por favor me cuente algunas características que le voy a preguntar.

Entonces, para recordar ¿Ud. qué posición tiene en el negocio...? (Dueño(a), encargado(a), empleado(a), otro).

¿Ha trabajado en otros lugares antes? ¿Cuánto tiempo trabajó antes de tener este negocio? ¿Dónde trabajó antes? ¿Qué hacía ahí?

Ahora, hablemos de este negocio: ¿Cuántas personas trabajan o ayudan en el negocio? ¿Cuántos días trabajan? ¿Qué días descansan o cierran la peluquería? ¿Cuál es el horario de trabajo?

- Aplicar “Ficha laboral de los trabajadores del negocio”
(Si es necesario, utilizar más de una ficha)

Hablando de las personas que trabajan en el negocio: ¿Los empleados de la peluquería toman o han tomado cursos de capacitación/actualización/formación? ¿Cuándo fue el último curso que tomó alguno de los empleados? ¿Ud. les proporciona todos los materiales para realizar el trabajo? ¿Qué materiales tienen que traer los empleados? ¿Alguna vez ha despedido a

alguno de sus trabajadores? ¿El(los) trabajador (res) despedido(s), fue (ron) indemnizado(s)? ¿Por qué? ¿Cuándo lo despidió, cuánto tiempo tenía trabajando en el negocio? ¿Ha sido demandado laboralmente por alguno de sus empleados? ¿Por qué? ¿Qué pasó?

Tema 7. *Ingreso y gastos del negocio*

Aproximadamente, ¿cuáles son los ingresos mensuales del negocio? ¿Y cuáles son los gastos fijos de un mes, sumando lo que gasta en luz, agua, predial, renta, etcétera? Lo que gana ¿es suficiente para pagar todos los servicios? ¿Qué otros gastos tiene que realizar para el negocio? ¿Esos gastos son periódicos, es decir, semanales, quincenales, mensuales? Lo que gana, después de hacer todos los pagos, ¿es suficiente para cubrir sus propios gastos y los de su casa y familia? ¿En su casa hay otras personas que ayudan con dinero? ¿Cuántas personas ayudan con dinero para los gastos de la casa? Sumando todo lo que ganan las personas que trabajan en su casa, aproximadamente, ¿cuánto dinero entra al mes en su hogar? Desde que abrió el negocio ¿ha sido necesario invertir dinero aparte de lo que gana de la peluquería? ¿Ha tenido que pedir dinero prestado para cubrir algún gasto del negocio? ¿A quién o en dónde pidió un préstamo? ¿Cuánto hace que pidió el préstamo? ¿Aún lo está pagando? ¿Actualmente está pagando alguna hipoteca? ¿Está pagando algún préstamo del INVI o INFONAVIT?

¿Tiene algún ingreso adicional para cubrir los gastos cuando cierra el negocio por alguna razón (vacaciones, enfermedad, etcétera)? ¿Ahorra en el banco o participa en alguna tanda, caja de ahorro con amigos, etcétera?

Tema 8. *Informalidad vs. formalidad*

¿Dónde compra los productos que utiliza en la peluquería? ¿Por qué compra en ese lugar? ¿Le dan factura por los productos que compra? ¿Por qué no le dan factura? ¿Y dónde compra el equipo que utiliza en la peluquería? ¿Le dan factura por el equipo? ¿Por qué no le dan factura? El equipo que compra ¿tiene garantía? Si se le descompone ¿en dónde lo hace arreglar? ¿Usted emite algún comprobante fiscal para sus clientes? ¿Por qué? ¿Qué tipo de comprobante les da a sus clientes?

Tema 9. *Requisitos y procesos y costos para apertura del negocio*

Cuando decidió abrir el negocio, ¿averiguó qué trámites tenía que realizar? ¿Averiguó cuáles eran los requisitos para poder abrir un negocio de este tipo? ¿Realizó todos los trámites? ¿Por qué no lo hizo? ¿Por qué sí los realizó? Según su opinión, ¿cuáles son los beneficios de contar con los permisos para tener el negocio? ¿Y cuáles son las desventajas?

Si realizó los trámites: ¿Qué trámites tuvo que realizar? ¿Cuánto tuvo que pagar por los trámites? ¿Dónde averiguó qué se tenía que hacer? ¿Dónde realizó los trámites? ¿Le pareció fácil o difícil el proceso para abrir el negocio? ¿Le resultó caro o barato? ¿Cuánto tiempo le llevó realizar todos los trámites? ¿Alguien le ayudó a realizar los trámites? ¿Contrató a alguien para realizar los trámites? ¿Le pagó a alguien para agilizar los trámites? ¿Era una persona de la delegación o alguna dependencia de gobierno? ¿Cuánto le pagó? ¿Tiene derecho al uso de suelo en su local? ¿Por qué? ¿Ha tenido alguna sanción o visita de autoridades para revisar los permisos correspondientes? ¿Ha tenido que pagar multas? ¿Le han clausurado su negocio?

Si no realizó los trámites: ¿Por qué no hizo ningún trámite para abrir el negocio? ¿Ud. cree que regularizará su situación en el corto plazo? ¿Por qué lo haría? ¿Por qué no lo haría? ¿Le preocupa de alguna manera no tener regularizado su negocio? ¿Por qué? ¿De qué forma o en qué sentido?

Tema 10. *Apoyo o asesoría de un contador o asesor*

Para organizar y hacer las cuestiones contables y administrativas del negocio, ¿tiene a alguien que lo(a) ayude? ¿Quién? Esta persona ¿hace las cuestiones contables o sólo lo(a) asesora? ¿Qué profesión tiene? (contador, administrador, etc.) ¿Por qué necesita de la ayuda de esta persona? ¿Podría Ud. solo(a) realizar estas tareas? ¿Cuánto le paga al mes por este trabajo? ¿Ud. cree que los trámites y cuestiones contables que se deben realizar son demasiado complejos o difíciles? ¿Su contador o asesor le expide un comprobante fiscal?

Tema 11. *Venta de producto, patrocinio de las marcas y acuerdos*

¿En el negocio tiene también venta de productos? ¿Qué tipo de productos vende? ¿Por qué lo hace/no lo hace? ¿Dónde compra los productos que vende? ¿Alguna de las marcas que vende le da algún tipo de patrocinio o

comisión? ¿Le ha dado exhibidores de productos, le ha pagado anuncios o carteles con el nombre del negocio? ¿Tiene algún acuerdo o negociación con alguna marca para la adquisición de productos a consignación?

Tema 12. *Repeco y RIF (en caso de migración de Repeco, conocimiento, requisitos solicitados, pago de impuestos, etcétera)*

¿Alguien, alguna vez, le ha dado información sobre el régimen fiscal al que pertenece por la actividad económica que realiza? ¿Ud. fue a algún lugar a pedir la información o vinieron a visitarlo(a)? ¿Alguna vez ha estado inscrita(o) como contribuyente? ¿Sabe dónde puede registrarse como contribuyente para pagar sus impuestos? ¿Y sabe qué documentos tiene que llevar? ¿Lleva un registro de los ingresos y gastos (contabilidad) de su negocio? ¿Sabe cada cuándo debe pagar impuestos?

¿Ha escuchado alguna vez sobre el Régimen de Incorporación Fiscal (RIF)? ¿Ha recibido información impresa o la ha escuchado en la televisión y radio sobre este régimen fiscal? ¿Está dado(a) de alta en el RIF? ¿Y alguna vez a escuchado sobre el Régimen de Pequeños Contribuyentes (Repeco)? ¿Pertenece o estaba inscrito en el Repeco?

Si está dada(o) de alta como contribuyente: ¿Está al corriente con sus declaraciones bimestrales? ¿Ha tenido algún beneficio por estar dado(a) de alta ante la autoridad fiscal? ¿Qué beneficios? ¿Ud. cree que el estar inscrito en el RIF es bueno o malo para Ud. y para su negocio? ¿Por qué? ¿Ha pagado a alguien del Servicio de Administración Tributaria para que lo registre en el RIF?

Si no está inscrita(o) como contribuyente: ¿Se ha acercado a su Administración Local para conocer los requisitos, obligaciones y beneficios de registrarse? ¿Por qué no se ha inscrito? ¿Ud. cree que puede tener beneficios si se inscribe en el RIF? ¿Cuáles beneficios podría tener? ¿Ud. cree que es fácil o difícil darse de alta en el RIF? ¿Por qué?

Tema 13. *Uso de tecnología, acceso y disponibilidad*

¿Tiene computadora en su negocio o en su casa? ¿Tiene acceso a internet? ¿Sabe utilizar internet con suficiente facilidad? ¿Ha utilizado la página del SAT? ¿Ha realizado algún trámite del SAT por internet? Según su experiencia ¿le resultó fácil o difícil? ¿Le es fácil la emisión de comprobantes fiscales? ¿Cuánto tiempo destina para realizar sus comprobantes fiscales?

¿Ha tenido algún inconveniente? ¿Qué opina de tener que dar información personal y del negocio por internet? ¿Le preocupa de alguna manera? ¿La(o) pone nerviosa(o)?

II. HOJA DE REGISTRO

Número de grabación:	
Folio de entrevista:	
Nombre del(la) entrevistador(a):	
Nombre del(la) entrevistado(a):	
Lugar de la entrevista:	
Nombre de la estética/peluquería	
Dirección (adjuntar ubicación y foto)	
Fecha:	
Hora de inicio:	
Hora de terminación:	
Observaciones generales:	

III. FICHA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL NEGOCIO
(SI ES NECESARIO, UTILIZAR MÁS DE UNA FICHA)

<i>Características</i>	<i>Entrevistado</i>	<i>Trabajador 2</i>	<i>Trabajador 3</i>	<i>Trabajador 4</i>	<i>Trabajador 5</i>
Edad					
Sexo					
Parentesco c/ dueño-encarg.					
Escolaridad					
Asistencia escolar					
Aprendizaje del oficio					
Posición					
Horas de trabajo por semana					
Horas extras					
Sueldo fijo					
Comisiones					
Propinas					
Aguinaldo					

