

MIGUEL PALACIO BARRIENTOS

# SER FREELANCE

CONSEJOS QUE ME HUBIERA GUSTADO

# SIN MORIR

RECIBIR ANTES DE SER TRABAJADOR INDEPENDIENTE

# EN EL INTENTO

PAIDÓS EMPRESA

# CAPÍTULO DE MUESTRA SIN VALOR COMERCIAL

*Ser freelance sin morir en el intento*

©Miguel Palacio Barrientos, 2020

© Editorial Planeta Colombiana S. A., 2020

Calle 73 n.º 7-60, Bogotá

© Diseño de imagen de cubierta: Paula Vargas Salazar

Departamento de Diseño, Editorial Planeta Colombiana

ISBN 13: 978-958-42-8571-3

ISBN 10: 958-42-8571-8

Primera edición en el sello Paidós Empresa: febrero de 2020

Impreso por: xxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxx

Impreso en Colombia - *Printed in Colombia*

No se permite la reproducción total o parcial de este libro, ni su incorporación a un sistema informático, ni su transmisión en cualquier forma o por cualquier medio, sea este electrónico, mecánico, por fotocopia, por grabación u otros métodos, sin el permiso previo y por escrito del editor.

## **Agradecimientos**

A mi mamá, por enseñarme con el ejemplo  
y creer en mí más que nadie.

A Daniel, por su confianza en mí y su apoyo.

A Maña (y Lola), por su amor incondicional.

A El Gil, por darme ejemplo en método y disciplina.

A mi papá, por sus enseñanzas y apoyo.

A Ricky (co-autorcito), por su paciencia y sus  
aportes invaluableles y belicosos.

A Rafa, por ser mi mentor en estos años.

A Manuela, por sus ideas y su chispazo inicial.

A El Naco, por su amistad y apoyo.

A Yamile Cardona, por su paciencia y ayuda.

A Patricia Torres, por sus aportes, guía y claridades.

A Luis Fernando Páez, por creer en este libro.

Si este libro tiene un propósito,  
es que te levantes y des el primer paso.



# TABLA DE CONTENIDO

## **INTRODUCCIÓN**

EL SECRETO PARA LLEGAR PRIMERO ES... COMENZAR .....11

## **CAPÍTULO 1**

LO QUE NO SE VE EN INSTAGRAM: MITOS Y REALIDADES DE SER FREELANCE .....21

## **CAPÍTULO 2**

CALENTANDO MOTORES ..... 37

## **CAPÍTULO 3**

DEL ÁBACO AL EXCEL: COSTOS, FINANZAS Y CÓMO RENDIR LA PAPITA ..... 81

## **CAPÍTULO 4**

CLIENTES Y OTRAS CRIATURAS MITOLÓGICAS ..... 99

## **CAPÍTULO 5**

LA DIAN Y OTROS MONSTRUOS IMAGINARIOS: ASPECTOS LEGALES Y TRIBUTARIOS BÁSICOS .....129

## **CAPÍTULO 6**

YA NO HAY EXCUSAS: TALLER PRÁCTICO DE CÓMO Y POR DÓNDE ARRANCAR .....145

## **CAPÍTULO 7**

LA BARNEY BOLSA DEL FREELANCE ..... 151

## **CAPÍTULO 8**

LAS ÑAPAS .....155



## INTRODUCCIÓN

# EL SECRETO PARA LLEGAR PRIMERO ES... COMENZAR

### De dónde salió este libro y qué esperar de él

¡Hola! Cuento con unos pocos segundos para convencerte de comprar este libro, así que los usaré para contarte que su único propósito es ser una guía práctica en la que cubriré todas las preguntas que puedas tener y todos los temas que te ayuden a lanzarte, crecer y consolidarte como un trabajador independiente o *freelance*, con base en aquellos interrogantes que yo hubiera tenido hace unos años, de haber sabido que, en el futuro, viviría de esto.

Trataré desde temas concretos como, por ejemplo, la manera de conseguir clientes y pagar la seguridad social, hasta otros más abstractos, como los miedos, la competencia, la mentalidad del cliente y el propósito de ser *freelance*. Habiendo dicho esto, y con la esperanza de haberte persuadido de lo genial que es este libro, comencemos.

Cuenta la leyenda que, durante la Edad Media, algunos caballeros y guerreros eran tan buenos en las batallas que decidían no someterse ni jurar lealtad a ningún señor en particular sino

declararse libres y empezar a ofrecer sus habilidades y sus lanzas a cualquiera que estuviera dispuesto a pagar el precio de sus servicios. A estos caballeros se les llamaba “lanceros libres” o *freelancers*. *Sip*, de ahí viene el nombre. Los siglos pasaron y actualmente las batallas son menos físicas y más comerciales, los señores son llamados clientes y las lanzas han sido reemplazadas por lápices, laptops y horas de trabajo. Aun así, y a pesar de los años transcurridos, ser *freelancer* o *freelance* sigue siendo algo de valientes, para berracos, tan misterioso, arriesgado y nuevo como entonces.

Para la mayoría, ser *freelance* es como lanzarse al vacío, recorrer una carretera destapada en un Renault 6, o es como un mito que solo “el amigo de un amigo” ha logrado hacer realidad (el mismo que ahora publica fotos “trabajando desde cualquier lugar del mundo” y viviendo el sueño de esos *millennials* que ponen en sus perfiles de LinkedIn que son CEO y “*Founders* de una *startup*”). En algunos casos, incluso, ser *freelance* es como un deporte extremo: nuestros padres se escandalizan, los fondos de pensión se maluquean y las aseguradoras y los bancos nos valoran por la mitad. Solo nuestros amigos, deseosos de hacer lo mismo pero temerosos de fracasar y dejar ese puesto que consideran es seguro, nos dan ánimo y nos dicen, con ojos de ternero degollado: “¡Qué envidia! Yo también quiero independizarme”.

Pienso que todos podemos ser independientes. Lo dice alguien que no buscaba independizarse sino que aceptaba “cositas por ahí”, mientras encontraba el trabajo que buscaba y así fue como resulté siendo “accidentalmente independiente”. Si yo pude hacerlo sin planearlo, imagínate lo que podrás hacer tú, que vas a prepararte (comprando y leyendo este libro, claro). Así, aparte de mi camino a la fama y la fortuna (a ver si algún día “trabajo desde cualquier lugar del mundo”), este libro es una mezcla de todo o casi todo lo que necesitas saber para crear ese mapa que te ayude a identificar qué paso sigue después de haber creado un Instagram profesional,



repartir tarjetas entre la familia y tener un logo “una chimba”, que nos hizo un amigo diseñador.

Aclaro, eso sí, que hay muchas formas de hacer las cosas y lo que propongo acá es solo una más, basada en mi experiencia. Habrá aquellos a los que se les apareció la Virgen e inventaron la app del mañana, o contaban con un súper talento ultracotizado en el medio, e incluso quienes contrataron a una bruja tarorista que “les amarrara al cliente soñado”. Así que recomiendo leer este libro en compañía de un adulto responsable y aplicar todo dentro de tu contexto personal y laboral.

## **Y entonces, ¿para quién es este libro?**

Para ti, por supuesto, que quieres ser independiente. Pero sean también bienvenidos todos aquellos que saben hacer algo por lo que pueden cobrar, pero que, a pesar de su talento y capacidades, no ven cómo sacarle jugo a ese conocimiento porque no saben cómo costear su trabajo, crear un portafolio de servicios, pasar una cuenta de cobro, calcular la retención en la fuente (o al menos comprender qué es) y otras cosas similares. Así, este también es un libro para todas esas personas a quienes les enseñaron *todo* en la universidad, excepto cómo vivir de lo que saben hacer.

Tradicionalmente el término *freelance* y el imaginario del trabajador independiente está asociado a la industria creativa: fotógrafos, diseñadores, escritores y demás, como si los plomeros, los carpinteros o los abogados nunca hubiesen existido. Pero la verdad es que cualquier persona, desde cualquier área del conocimiento, puede acceder a las mieles de la independencia laboral, bien sea como contratista, proveedor, consultor, asesor, y un largo etcétera de oficios y profesiones, gracias a que todos ofrecemos servicios o productos que alguien quiere y necesita.

La idea, pues, es cubrir todo lo básico y no tan básico sobre cómo iniciarse, sostenerse, crecer y disfrutar de la vida de freelance, mediante herramientas sencillas como manuales, *checklists*, *tips*, apps, entrevistas, algunas anécdotas e incluso un par de *playlists* musicales para trabajar. En algunas partes del libro encontrarás códigos QR que puedes escanear con tu teléfono celular para acceder a archivos en línea que comparto contigo para que los uses, adaptes o consultes para entender mejor lo que te esté explicando.

Parto de mis experiencias y aprendizajes personales, más lo que me contaron muchos amigos que también se lanzaron al agua y lo que he investigado en cantidades de artículos y libros sobre el tema, con la idea de tocar los puntos más importantes, pero si todavía sientes que falta información, no dudes en escribirme directamente: [miguelpalacio.escritor@gmail.com](mailto:miguelpalacio.escritor@gmail.com).

### **Por qué somos relevantes, importantes y competitivos en el mercado**

Como dije arriba, todos los freelance ofrecemos servicios o productos que alguien quiere y por eso generamos valor con facilidad. Además, los freelance somos islas unipersonales, “sin Dios ni ley”, lo cual nos permite desarrollar características muy propias que pueden convertirse (si se comunican y enfocan correctamente) en puntos a favor para ser elegidos por encima de opciones más convencionales, como empresas o empleados de planta. Por ejemplo, un freelance que sea muy metódico y organizado puede ser una opción muy atractiva para clientes que comparten esos rasgos o que necesitan servicios contables o de revisoría, mientras que un freelance que sea “workoholic” o “adicto al trabajo” puede ser muy atractivo para clientes que quieran todo muy rápido y que sean muy intensos, o un freelance que trabaje con varias empresas puede aportarle al cliente aprendizajes

que ha tenido en las otras empresas y que lo convierten en alguien muy actualizado y con un conocimiento muy valioso de la industria.

Todo esto nos da luces en cuanto a por qué somos relevantes en términos de modo de trabajo y empatía, pero si lo quisiéramos ver en términos económicos y administrativos, notamos que, por ejemplo, hay necesidades tan esporádicas que contratar a alguien de planta para hacer ese trabajo sería perder dinero o tiempo; o en ocasiones el proceso a realizar puede ser tan específico y único que una empresa grande con soluciones prediseñadas e industrializadas no lograría adaptarse al cliente o, al menos, no a un costo razonable. Estas son situaciones en las que un freelance se vuelve la opción más atractiva, no solo en términos del trabajo sino porque un freelance representa un importante ahorro indirecto en cuanto a todo lo que un empleador o una empresa tiene que pagarle al Estado por tener un empleado: aportes de salud, pensiones, cesantías, caja de compensación, subsidios, etc. (los llamados gastos parafiscales), sin contar lo que se ahorra en costos de puestos de trabajo, empezando por el salario, primas, vacaciones, entrenamiento, y gastos diarios de oficina como tener un espacio físico para esa persona, con servicios como luz, agua, internet, o inclusive gastos de cafetería y logísticos.

Así, en muchas ocasiones un freelance no solo es la mejor opción para realizar una tarea, sino también la más barata. Sin embargo, es responsabilidad nuestra mostrarle al cliente por qué nosotros somos la solución ideal a su problema y aprender a comunicárselo de tal forma que logremos hacer clic.

## **Mamá, mira, ¡soy freelance!**

A estas alturas está claro que, gracias a las habilidades puntuales que tenemos, los freelance ofrecemos servicios y productos que nuestros clientes pueden adquirir de forma mucho más fácil y económica, debido a que somos otra cepa y funcionamos de una manera muy

ágil. Sin embargo, como estoy seguro de que cuando llegues a tu casa a anunciar tu decisión de volverte freelance no faltará el tío que te mire por encima de las gafas y te pregunte, con el ceño fruncido, “¿y usted por qué cree que alguien querría contratar sus servicios en lugar de contratar a alguien de planta, o por qué van a querer comprar su producto por encima del de una empresa más robusta y con más experiencia?”. Te invito a que miremos con detenimiento algunas de las características que hacen más atractivo al freelance frente a la competencia.

- **Ocasionalidad:** aunque usualmente pasamos esto por alto, muchos clientes requieren algunos servicios o productos con una frecuencia tan baja, o en ocasiones tan puntuales, que contratar a alguien fijo para esa labor sería poco práctico y muy costoso para ellos, pues la mayor parte del tiempo esa persona estaría jugando buscaminas en el celular. Por otro lado, si el cliente de todas maneras decide contratar a alguien de planta, pero quiere economizar en el salario de ese nuevo empleado, tendría que contratar a alguien sin experiencia, lo cual podría afectar la calidad del producto o servicio y terminar generando reprocesos muy costosos.

Un freelance, en cambio, no solo puede ofrecerle a este cliente un servicio de alta calidad, sino que el cliente terminará pagando por eso una fracción del costo que representaría el salario de alguien de planta que tuviera los mismos conocimientos. Pensemos, por ejemplo, en un contador que solo se reúne una vez al mes con sus clientes para realizar el balance de la empresa y los impuestos; o en un *community manager* que presenta una propuesta para manejar las redes desde afuera de la empresa; o en un ingeniero industrial que solo se ocupa de hacer el seguimiento de un nuevo modelo operativo de la compañía, con el fin de medir indicadores y hacer ajustes; o en mi caso, el de un fotógrafo de moda que trabaja unas

cuantas veces al año con una marca para hacerles las campañas y los catálogos.

- **Prontitud:** los clientes que disponen de “todo el tiempo del mundo” para hacer un trabajo son como los unicornios: hermosos pero imaginarios. Actualmente, las frases “esto lo necesito para ayer”, “tienes que entregármelo lo antes posible” o “es urgentísimo” son las favoritas de los clientes. Y aunque el afán es una pesadilla, también es una oportunidad que podemos aprovechar en nuestro favor. Un cliente que tiene afán es perfecto para capturarlo, en especial cuando estamos comenzando y disponemos de mucho tiempo. En términos generales, un freelance suele trabajar solo o con poca dependencia de sus colaboradores. Por eso, cuando recibe el encargo de un cliente, tiene pocos procesos burocráticos, pues no necesita autorización de superiores, ni hacer complejos procesos internos. Esa es la razón por la que un freelance puede ofrecer tiempos mucho más competitivos que una empresa de gran tamaño y, en este mundo tan agitado en el que vivimos, eso lo vuelve mucho más atractivo para todos esos clientes que necesitan soluciones rápidas. Un freelance, como maneja su propio tiempo y realiza la labor encomendada en las horas que él mismo elige, no está sujeto a los horarios de oficina ni a los días hábiles o estrictamente laborales: un freelance trabaja fines de semana y a horas tan variadas como freelancers puede haber.

- **Servicio personalizado y flexibilidad:** gracias a que trabaja solo, o con muy pocos colaboradores, un freelance es mucho más ágil en sus procesos y tiene más autonomía sobre los mismos. En esa medida, puede ser mucho más atractivo para clientes que requieren servicios muy ajustados a sus necesidades. Las empresas grandes suelen tener dificultades para acomodarse a las necesidades del cliente y eso a veces las vuelve poco atractivas en términos comerciales. En la era de la customización (otra de esas palabras de moda, como omnicanalidad

e interdisciplinarietà), hacer las cosas a la medida del cliente puede ser el grano de arroz que incline la balanza.

- **Precio:** nuevamente, gracias a su agilidad operativa y a que solo tiene que preocuparse por sus costos personales, un freelance puede ser muy competitivo en temas de precio. Mientras otras compañías necesitan cubrir los costos del personal de apoyo, impuestos como el IVA (impuesto al valor agregado, que es casi una quinta parte del precio) y rubros como elegantes oficinas y extravagantes salarios de las directivas, un freelance puede ofrecer el mismo servicio o producto a un precio más bajo sin que esto afecte la calidad.

- **Visión panorámica:** un freelance tiene algo que quizás pocos trabajadores de planta pueden tener: contacto con el resto de la industria. Este pequeño detalle permite que el freelance todo el tiempo esté aprendiendo de las buenas prácticas de otros clientes, otros proyectos y otros entornos. Por lo tanto, el freelance está en capacidad de aportarles a sus clientes todo este conocimiento para mejorar procesos y resultados. Los trabajadores de planta, por otra parte, tienden a perpetuar los hábitos y costumbres dañinas de la empresa, o perder de vista aspectos del entorno de su propia industria.

- **Estilo personal:** recetas para preparar fríjoles hay muchas y muy diversas, pero suele suceder que solo nos gusta la forma en que los prepara nuestra abuela. De la misma manera, los clientes también tienen preferencias para sus proveedores, que van desde la forma como se comunican, si usan whatsapp o el correo convencional, hasta si son autónomos, si son detallistas, si son positivos y usan un perfume agradable. Todo esto conforma el estilo personal de cada uno, el cual resuena mejor con unos clientes que con otros. El desafío del freelance, entonces, es tener un estilo personal atractivo, que sea toda una experiencia para el cliente y lo haga preferirnos por encima de ofertas mucho más estandarizadas e impersonales. La marca personal,

esa imagen que la gente puede reconocer y asociar con conceptos que le resulten atractivos, es el principio de la reputación y la base de la mejor publicidad posible: las recomendaciones.

- **Empatía:** como a cualquier ser humano, a los clientes les gusta trabajar con “gente chévere”. Esto quiere decir: gente que comparta sus creencias, pasatiempos, opiniones, que vaya a los mismos conciertos, que odien al mismo político, que se quejen de los mismos problemas e, incluso, que enfrenten los mismos retos en su vida personal. En resumidas cuentas, a todos nos gusta trabajar con gente que nos cae bien y con la cual podemos generar un vínculo de empatía y “amistad”. Muchas veces esto es tan importante, que cuando los vendedores de seguros cambian de compañía, por ejemplo, los clientes suelen seguirlos a la nueva compañía, pues confían más en la persona que en la empresa.

## Y, por último, una confesión

No sé a cuántas mamás les guste escuchar que sus hijos quieren ser freelance, pero por lo menos a la mía le gustó mucho (mamá, si estás leyendo esto, ¡gracias! :) eres la mejor). Debo aclarar que tardé en decirlo, porque por mucho tiempo pensé que de verdad esta sería una etapa pasajera. Incluso ahora me parece increíble que, *día a día*, me levante sin tener nada fijo, sin tener muy claro qué estaré haciendo en un mes, con qué personas o qué propósito. Y aunque esta falta de certeza genera cierta ansiedad si piensas demasiado en ella, también genera emoción cuando la conectas con sueños y posibilidades.

Hace un año firmé el contrato de arrendamiento de mi estudio por un período de dos años y me sentía sorprendido de estar comprometiéndome a “tanto tiempo”, a pesar de no tener nada de trabajo agendado a más de dos meses. Pero acá sigo dando lora después de un año.

Al principio, cuando me estresaba por los problemas, intentaba tranquilizarme pensando que si yo fuera un personaje de un videojuego, no serían “problemas” sino “aventuras”. Todavía hoy acudo a ese pensamiento cuando me siento un poco agobiado, pero incluso necesitando pensamientos como este, ser freelance es lo mejor que me ha pasado en la vida, porque es una mezcla entre vivir de lleno en el presente, ser un vendedor de ti mismo día a día, aprender de todo todo el tiempo y darte cuenta de que el mundo está ahí para devorárselo.

En fin, con todo esto lo que busco es decirte que ser freelance es la berraquera y que, aunque tiene sus problemas y hay mucho que aprender —todo lo bueno requiere aprendizaje— no me imagino mi vida sin las emociones y experiencias de haberme decidido por ser trabajador independiente.

CAPÍTULO DE MUESTRA  
SIN VALOR COMERCIAL



## CAPÍTULO 1

# LO QUE NO SE VE EN INSTAGRAM: MITOS Y REALIDADES DE SER FREELANCE

**¿Quieres tener libertad financiera, ser tu propio jefe y manejar tu tiempo?**

Cada vez que oímos esta frase, por lo general durante la llamada de un antiguo conocido con quien no hablábamos hace años, solemos reírnos y la asociamos con la invitación para ingresar a algún multinivel “que apenas está entrando al país y es una oportunidad única para que hagas tu propio negocio”. Sin embargo, independientemente de que estas condiciones —tener libertad financiera, manejar tu tiempo y ser tu propio jefe— se cumplan o no en un multinivel, esa parece ser la idea general que tenemos de los freelance: gente que cobra lo que quiere, que no tiene jefe, que se despierta tarde y trabaja un par de horas en un café, para terminar temprano e irse a cine, al gimnasio o estar con la familia.

¡Ojalá así fuera! Aunque ser independiente es de las mejores cosas que me han pasado, y puede que eventualmente uno llegue a ese punto, la realidad es que ser freelance no es liberarse de estos “males” sino, más bien, cambiar la forma en que estos factores (jefes, tiempo, ingresos) interactúan con nuestra vida para tener el tipo de relación que queremos. Si bien ya no tendremos jefes, tendremos clientes; si bien ya no tendremos horario, tampoco tendremos la certeza de salir a las 5 p.m., y aunque ya no nos limitaremos a un salario, tampoco tendremos prima, vacaciones pagadas, cesantías ni un amorío de ensueño con los días 15 y 30 de cada mes.

Por eso en este capítulo quiero hablar de los mitos y realidades de ser freelance y de cómo nos relacionamos con los factores que influyen en nuestra vida laboral, e incluso te propondré algunas preguntas fáciles sobre tu proyecto de vida para que ambos estemos en el mismo barco.

## De jefes a clientes

Comencemos por el principio: el término “freelance”, o sus equivalentes “trabajador o profesional independiente”, nos hace pensar que no dependeremos de nadie y que, por lo tanto, haremos lo que queramos, sin preocuparnos porque a algún “malvado” jefe le guste o no nuestro trabajo, o esté de acuerdo con él. Pues... la realidad es un poco diferente, en la medida en que, como humanos del siglo XXI, tenemos deseos y necesidades cuya satisfacción, en muchos casos, depende del dinero y, por ende, si eres freelance o estás pensando en serlo, tienes que recordar que ese dinero tiene que salir de alguna parte o, más concretamente, de alguna persona que, para pagarte, debe recibir a cambio algo que le satisfaga una necesidad, a un precio que considere justo. Así llegamos a la dura realidad: los independientes no somos cien por ciento independientes, pues seguimos dependiendo de que alguien apruebe lo que hacemos y lo considere digno del dinero que pedimos a cambio. ¡Plop!

Cuando pasamos de ser empleados a ser independientes, realmente pasamos de tener jefes a tener clientes, y aunque estos son como pequeños jefecitos con la misma cantidad de necesidades, a diferencia de la relación que tenemos con un jefe, que es de subordinación, la relación con un cliente se puede dar en términos de igualdad y con más libertad, pero no para hacer lo que uno quiera, sino para diversificarse y buscar otros clientes. Es decir, cuando se tiene un jefe, la dependencia es demasiado directa, es una apuesta de todo o nada, solo tienes uno y tienes que mantenerlo contento porque si ese jefe determina que mañana no te necesita, pasas de *tenerlo todo a deberlo todo*. Cuando tienes un cliente, por otro lado, tienes la libertad inherente de buscar más clientes y diversificarte, y si uno de ellos decide que ya no te necesita, pues no es grave, piquito, abrazo y listo, sigues viviendo y tienes tiempo de buscar con calma otro cliente que compense el descenso en tus ingresos. Incluso si ninguno te dice que no te necesita, tienes la libertad de seleccionar aquellos clientes con los que disfrutes trabajar, lo que mejora significativamente nuestra calidad de vida. Esto es lo más cercano a independencia que tiene un freelance, pero te aseguro que es una independencia por la que vale la pena luchar.

El truco, entonces, está en cómo nos relacionamos con esos clientes, en especial al principio, cuando carecemos de experiencia y podemos caer en relaciones malsanas. Todos (o casi todos) tuvimos una primera relación enfermiza (el novio o la novia tóxica), dependiente, llena de miedos, celos, revisadas de celular, en la que pagamos todas las primiparadas y de la que salimos llenos de moretones emocionales, pero entendiendo cuánto valemos realmente. Pues, para muchos, incluyéndome, así es el primer cliente: es una cosa absolutamente soñada y esperada, que vio en nosotros algo que nadie más vio, nos quiere como somos y seguro hasta nos dice cosas lindas en las que pensamos durante horas. Sin embargo, muchas veces pasa que a este primer cliente somos incapaces de

ponerle límites, de tratarlo como igual, de decirle que no, de informarle cuándo se está equivocando y de verlo como un pez más en el océano del mundo laboral.

Así pues, con este primer jefe a veces pasamos de tener jefes a tener dueños, pues estos nos poseen y hacen lo que quieran con nosotros, no necesariamente porque sean malos o tengan malas intenciones, sino porque nosotros no sabemos manejar nuestro lado de la relación y esta se vuelve malsana. Solo cuando nos saturamos y alguien nos ayuda, o cuando pasa un buen tiempo y la magia del primer cliente se desvanece con la llegada de más clientes que nos den la libertad económica de renunciar en caso de desearlo, logramos comenzar a manejar la relación adecuadamente y a tener un intercambio más profesional y correcto.

Es importante aclarar que el primer cliente siempre es el más difícil de conseguir, es el primero que “arriesga” su dinero en alguien que no tiene experiencia como independiente, y esto contribuye a que sea el que más deseamos consentir y conservar. Y aunque me encantaría decir que hay forma segura de no caer en este tipo de relaciones al principio, la realidad es que es parte casi inevitable del proceso, en especial para los recién egresados, y hay que vivirlo y aprender de estas experiencias para que, a medida que pase el tiempo, logremos valorarnos en nuestra justa medida, aprender que somos buenos pero no perfectos, que el cliente también se equivoca pero conoce sus necesidades mejor que nosotros, y que podemos poner límites, pero al fin y al cabo son nuestros resultados y el tiempo los que nos dicen cuándo esos límites son justos y cuándo son caprichosos.

Aunque hay muchas cosas que nos pueden ayudar a manejar adecuadamente esta relación, me atrevería a decir que lo que mejor funciona es mantener lo que un amigo llama una “actitud de negocios”. Esencialmente consiste en que podemos hacer de todo, pero haciéndolo con altura; es decir, puedes darle una ñapa de tu

trabajo, pero que no se vea regalado o forzado; o puedes correr a entregarle algo que te pidió a último minuto, pero no sin soltarle la frasecita de “cuadré para que otros clientes me dieran espera con unos proyectos, y afortunadamente logré tener tu solicitud a tiempo”. Incluso si te llama por teléfono a pedirte una reunión urgente y tú estás viendo la telenovela, puedes ir corriendo, pero siempre y cuando le respondas: “Termino una reunión en la que estoy y salgo directo para allá”.

En resumen, y especialmente si se trata del primer cliente, todo es válido en lo que tiene que ver con consentirlo y mantenerlo fiel, pero siempre y cuando lo que hagas sea viable para ti en tu negocio. El cliente nunca debe darse cuenta de que te estás “des-cociendo” para complacerlo, pues recuerda que el que muestra el hambre no come.

Después de que hemos quemado la etapa de los jefes, y también hemos superado la época de los “dueños”, entramos en los gloriosos: los clientes. Este es un mundo completamente diferente, en el que empezamos a trabajar con las cosas más misteriosas del cosmos: los humanos. Cada cliente es un universo completamente diferente y merecen atención, cuidado y riego permanente. Cada uno debe sentir que es el más especial y que das el 110% por él o ella. Aun así, no hay una forma universal de llevar estas relaciones; en ese sentido, diría que el mejor consejo que te puedo ofrecer es ser empáticos y justos, es decir, ponernos en los zapatos del cliente y recordar que nosotros también somos clientes en ocasiones. Y así como a nosotros nos gusta sentirnos importantes, o nos enloquecemos cuando se cae el internet y llamamos a “madriar” a toda la empresa porque “yo pago cumplidamente y ustedes me dejan sin internet que es con lo que trabajo”, así también el cliente tiene expectativas sobre nuestro trabajo, le gusta sentirse especial y que le digan la verdad y, obvio, también tiene derecho a sentirse frustrado cuando esas expectativas no se cumplen por motivos ajenos a él.

## **Manejaré mi propio tiempo: disciplina, deadlines, horarios**

Vivir sin horarios puede ser delicioso o peligroso al mismo tiempo, según nuestra capacidad de ser disciplinados y organizados, pues manejar nuestro tiempo puede ser un arma de doble filo. Así como es posible que te levantes a las 10 a.m. y tengas tan solo un par de pendientes en tu agenda para terminar a las 2 p.m. e irte a cine, también puede que termines de trabajar a las 11 p.m., sin posibilidad de reclamarle a nadie que a las 5 p.m. termina tu jornada y tienes derecho a irte a casa.

En la vida sin horarios es esencial llevar el control de tus tareas, pues de lo contrario puedes pasarte todo el día trabajando porque siempre hay algo pendiente por hacer o por adelantar. Entonces dejas de tener ciclos de trabajo y vida personal y comienzas a mezclarlos de forma malsana hasta que acabas odiando tus jornadas y sintiéndote cansado y desmotivado. Para esto tengo una lista de cinco claves puntuales:

- 1. Crea un hábito matutino obligatorio.** Por alguna extraña razón, la mañana rinde mucho más que la tarde, pero es más difícil de aprovechar pues si no tienes un compromiso con algo o alguien ajeno a ti, se vuelve una lucha salir del abrazo eterno de tus cobijas. Para esto recomiendo generar un hábito que te obligue a salir de la cama y quedar libre temprano. Programar todas tus reuniones a primera hora es una buena forma de garantizar que, sí o sí, saldrás de la cama y harás que tu día rinda, pues tan pronto terminas la reunión, quedas listo para sacar el máximo provecho de las horas diurnas laborales y completar más tareas. Otra buena idea es inscribirte en una clase, por ejemplo en un gimnasio, antes de primera hora, para garantizar así que desde muy temprano estarás listo, despierto y bañado, de

forma que tu día rinda al máximo. De esta manera, las tardes y las noches serán enteramente para tu vida personal.

**2. Lo que no se pone en la agenda, no existe.** Cuando comenzamos a trabajar como independientes es muy fácil que, debido a que tenemos poco flujo de trabajo, nos acostumbremos a confiar única y enteramente en nuestra memoria para recordar los pendientes y administrar el tiempo. Pero a medida que crecemos, el uso de una agenda se vuelve imprescindible. En este punto quiero proponerte que uses una agenda que se sincronice digitalmente, por ejemplo, con tu correo electrónico, pues así la tienes respaldada en caso de pérdida del celular y tienes acceso a ella todo el tiempo. Lo ideal es incluir en la agenda tanto aquellas actividades compartidas con otras personas —por ejemplo, reuniones— como también aquellas que realizamos en solitario, como el trabajo en sí mismo. Esto te permite calcular adecuadamente los tiempos de entrega y el tráfico de trabajo. Tan pronto un cliente te entregue un requerimiento, debes separar un tiempo para ejecutarlo, pues esto no solo te ayuda a motivarte a hacerlo cuanto antes y en un margen de tiempo límite, sino que te permite calcular de forma realista y segura cuándo se lo entregarás. Además, si recibes varios encargos simultáneamente, te permite ver con claridad a qué te estás comprometiendo y priorizar tus pendientes y tareas.

**3. Técnica Pomodoro.** Los italianos llaman al tomate *pomodoro* y así también llaman a los relojes regresivos de cocina con forma de tomate. La “técnica pomodoro”, desarrollada por Francesco Cirillo a finales de los ochenta, es la práctica de distribuir adecuadamente el tiempo en ciclos de trabajo y de ocio, con la ayuda de estos pintorescos relojes de cocina. Actualmente, los teléfonos celulares y otros dispositivos electrónicos —con su whatsapp, instagram y youtube— son una amenaza permanente de distracción y lo que esta técnica propone,

más que luchar contra ella, es darle su justo lugar. La “técnica pomodoro” te invita a comprar un relojillo de cocina y usarlo para crear ciclos de concentración y ocio en los que, por ejemplo, se destinen 25 minutos a trabajar en una tarea, sin hacer nada más aparte de la tarea entre manos (no se revisa correo, ni se mira el celular, ni nos levantamos por un vasito de agua... solo avanzamos en el trabajo) y luego otros 5 para olvidarnos por completo del trabajo y dedicarnos al ocio: revisamos el celular, abrimos youtube, nos preparamos un café, etc. Así, con la ayuda del relojillo de cocina para llevar estos tiempos, optimizarás muchísimo tu trabajo y lograrás también tener momentos de ocio y esparcimiento. Por experiencia personal te aseguro que así rinde más el tiempo.

**4. Separa lugares.** Los espacios son, en esencia, proyecciones externas de nuestros estados internos; por eso, trabajar en tu cuarto, al lado de la cama destendida y con el televisor encendido escuchando “Laura en América”, no es la mejor idea para concentrarse y entrar en una onda laboral. Además, en contravía de lo que muchos se imaginan, después de ajustar tres días seguidos en pijama, uno comienza a deprimirse en lugar de sentirse empoderado. Así, debemos buscar un espacio que nos ayude a trabajar y a entrar en la sintonía adecuada para hacerlo de forma óptima. Si inicialmente no tienes suficientes recursos para alquilar una oficina o para ir a un café, podrías optar por una biblioteca o, al menos, un espacio en casa que sea diferente de la habitación y que te permita sentirte trabajando de verdad.

**5. Listas, listas y más listas:** Finalmente me gustaría hacer énfasis en la importancia de tener listas, de consignar tus tareas en libretas y apuntes y no dejarlas únicamente en tu mente ya que esta puede fallar. Además, no hay nada más rico que tachar una tarea de una lista y sentir que avanzas, produces y eres eficiente. Sin embargo, si eres como yo, es posible que rápidamente comiences a llenarte de



listas: las personales, las del trabajo, las urgentes, la de tal proyecto, la de las cosas que quieres hacer para crecer tan pronto tengas un tiempo libre, las de las cosas obligatorias pero que no sientes que sean tan importantes (como pagar el plan del celular), etc. Antes de que te enloquezcas, te propongo un modelo de lista usado por el expresidente americano Dwight Eisenhower, comúnmente conocido como la “caja de Eisenhower” o el “método Eisenhower” (quien era famoso porque, aun siendo el presidente de los Estados Unidos, la persona más ocupada del mundo si lo quieres ver de otra manera, tenía tiempo para jugar golf con los amigos). En este modelo dispones de cuatro espacios en los que puedes distribuir tus pendientes según su importancia y su urgencia. Hay que aclarar, eso sí, que en este ejercicio las cosas “importantes” son las que tienes que hacer tú personalmente. Entonces, si algo es poco importante pero urgente (como pagar el plan del celular), debes delegarlo (que vaya “un rappi” y lo pague); si algo es muy importante pero poco urgente (como hacer un curso que te calificará para nuevos retos), debes agendarlo o programarlo; si algo es poco importante y poco urgente, debes desecharlo o ponerlo de último, y si algo es importante y urgente, como pasar una cotización de un proyecto o enviar un informe, debes hacerlo ahora mismo.

Acá te dejo el modelo: