**Recolección de información**

1. ¿Con qué frecuencia asistes a un salón de belleza / barbería?

1. Una vez por semana
2. Cada 15 días
3. Una vez al mes
4. Solo en ocasiones especiales

2. ¿Qué tan fácil le resulta agendar una cita en el salón?

1. Muy fácil
2. Fácil
3. Difícil
4. Muy difícil

3. ¿Qué medio utilizas con mayor frecuencia para agendar tu cita?

1. WhatsApp
2. Llamada telefónica
3. En persona
4. No agendo, llego directamente

4. ¿Alguna vez ha llegado al salón y no ha podido ser atendido por falta de disponibilidad?

1. Sí
2. No

5. ¿Sueles recibir confirmación o recordatorio de tu cita?

1. Sí, siempre
2. A veces
3. No

6. ¿Alguna vez has cancelado una cita? ¿Por qué?

1. Sí, por motivos personales
2. Sí, por problemas con el horario
3. No, nunca

7. ¿Has comprado productos en el salón?

1. Sí
2. No

8. ¿Qué tipo de productos prefieres comprar?

1. Cuidado capilar (shampoo, mascarillas)
2. Cuidado de uñas (esmaltes, removedores)
3. Cuidado de la piel (cremas, sérums)
4. Otros

9. ¿Qué tipo de servicios solicita con mayor frecuencia? (Puede marcar más de una opción)

1. Corte de cabello
2. Perfilado de barba y bigote
3. Peinado
4. Coloración
5. Manicure/pedicure
6. Maquillaje
7. Alisado o tratamientos capilares
8. Otra…

10. ¿Le gustaría poder agendar tu cita con un profesional en específico?

1. Sí
2. No
3. Me es indiferente

**Análisis de resultados estadística descriptiva**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| RESPUESTA | CANTIDAD | PORCENTAJE |
| Una vez por semana | 6 | 6% |
| Cada 15 días | 22 | 22% |
| Una vez al mes | 29 | 29% |
| Solo en ocasiones | 43 | 43% |
| TOTAL | 100 | 100% |

Pregunta 1: ¿Con qué frecuencia asistes a un salón de belleza / barbería?

La mayoría de las personas no asisten usualmente a salones de belleza. El 43% solo va en ocasiones especiales, lo que puede hacer que al momento de realizar sus citas se vean afectados por ciertos factores.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| RESPUESTA | CANTIDAD | PORCENTAJE |
| Muy fácil | 28 | 28% |
| Fácil | 60 | 60% |
| Difícil | 11 | 11% |
| Muy difícil | 1 | 1% |
| TOTAL | 100 | 100% |

Pregunta 2: ¿Qué tan fácil le resulta agendar una cita en el salón?

Gran mayoría considera que es fácil agendar cita (88%). Aunque haya un proceso funcional para este caso, sigue existiendo el 12% los cuales deciden ir al salón sin una cita previa logrando así la pérdida de tiempo y la poca oportunidad de ser atendidos.

Pregunta 3: ¿Qué medio utilizas con mayor frecuencia para agendar tu cita?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| MEDIO | CANTIDAD | PORCENTAJE |
| WhatsApp | 63 | 63% |
| Llamada | 5 | 5% |
| En persona | 13 | 13% |
| No agendo | 19 | 19% |
| TOTAL | 100 | 100% |

El agendar cita por WhatsApp es el medio preferido de mayoría de los clientes. Sin embargo, el agendar una cita no los libra de que lleguen a perder su tiempo al llegar al salón gracias a la inexistencia de recordatorios.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| RESPUESTA | CANTIDAD | PORCENTAJE |
| Sí | 57 | 57% |
| No | 43 | 43% |
| TOTAL | 100 | 100% |

Pregunta 4: ¿Alguna vez ha llegado al salón y no ha podido ser atendido por falta de disponibilidad?

Aunque la gran mayoría agende su cita, ha llegado a perder su tiempo al no poder ser atendidos como se había concretado.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| RESPUESTA | CANTIDAD | PORCENTAJE |
| Sí, siempre | 25 | 25% |
| A veces | 29 | 29% |
| No | 46 | 46% |
| TOTAL | 100 | 100% |

Pregunta 5: ¿Sueles recibir confirmación o recordatorio de tu cita?

La gran mayorá no recibe confirmación, lo que puede llevar a confusiones o inasistencias. Por lo tanto, se sugiere establecer confirmaciones automáticas.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| MOTIVO | CANTIDAD | PORCENTAJE |
| Sí, por motivos personales | 32 | 32% |
| Sí, por problemas de horario | 24 | 24% |
| No, nunca | 44 | 44% |
| TOTAL | 100 | 100% |

Pregunta 6: ¿Alguna vez has cancelado una cita? ¿Por qué?

El 56% ha cancelado al menos una vez, principalmente por motivos personales o flexibilidad de horarios. Las confirmaciones anticipadas podrían reducir estas cancelaciones.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| RESPUESTA | CANTIDAD | PORCENTAJE |
| Sí | 56 | 56% |
| No | 44 | 44% |
| TOTAL | 100 | 100% |

Pregunta 7: ¿Has comprado productos en el salón?

Una buena parte de los clientes compra productos, lo que representa una fuente secundario importante de ingresos. Aumentar la visibilidad de estos productos puede subir del 56%.

Pregunta 8: ¿Qué tipo de productos prefieres comprar?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| TIPO DE PRODUCTO | CANTIDAD | PORCENTAJE |
| Cuidado capilar | 72 | 77.4% |
| Cuidado de uñas | 12 | 12.9% |
| Cuidado de la piel | 17 | 18.3% |
| Otros | 4 | 4.3% |
| TOTAL | 93 | 100% |

La mitad de los clientes prefieren productos de cuidado capilar. Esto sugiere enfocar promociones en este rubro puede maximizar las ventas. Productos de uñas y piel también son esenciales.

Pregunta 9: ¿Qué tipo de servicios solicita con mayor frecuencia? (Puede marcar más de una opción)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| CALIFICACIÓN | CANTIDAD | PORCENTAJE |
| Corte de cabello | 69 | 69% |
| Perfilado de barba y bigote | 5 | 5% |
| Peinado | 12 | 12% |
| Coloración | 7 | 7% |
| Manicure/pedicure | 41 | 41% |
| Maquillaje | 5 | 5% |
| Alisado o tratamientos capilares | 12 | 12% |
| Otro | 6 | 6% |
| TOTAL | 100 | 100% |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| RESPUESTA | CANTIDAD | PORCENTAJE |
| Sí | 69 | 69% |
| No | 9 | 9% |
| Me es indiferente | 22 | 22% |
| TOTAL | 100 | 100% |

Pregunta 10: ¿Le gustaría poder agendar tu cita con un profesional en específico?

El 70% le gustaría poder personalizar su cita seleccionando un profesional en específico.

**LINK ENCUESTA**

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScAgqgsyjGuBC9Bsd4wjY2nAtiZfz8WG2T2zb6A7Y5ByXa-CQ/viewform?usp=header>