**Recolección de información**

1. ¿Con qué frecuencia agendas citas en el salón?

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

2. ¿Te resulta fácil agendar una cita?

1. Sí
2. No

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

1. WhatsApp
2. Llamada telefónica
3. En persona
4. Instagram / redes sociales

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

1. Sí, siempre
2. A veces
3. No

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

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

6. ¿Has comprado productos en el salón?

1. Sí
2. No

7. ¿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

8. ¿Cómo calificarías tu experiencia general en el salón? (Escala del 1 al 5)

1. 1 – Muy mala
2. 2 – Mala
3. 3 – Regular
4. 4 – Buena
5. 5 – Excelente

9. ¿Recomendarías el salón a otras personas?

1. Sí, totalmente
2. Tal vez
3. No

10. ¿Qué mejorarías del servicio o atención del salón? (Pregunta abierta)

**Análisis de resultados estadística descriptiva**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| RESPUESTA | CANTIDAD | PORCENTAJE |
| Una vez por semana | 15 | 30% |
| Cada 15 días | 12 | 24% |
| Una vez al mes | 13 | 26% |
| Solo en ocasiones | 10 | 20% |
| TOTAL | 50 | 100% |

Pregunta 1: ¿Con qué frecuencia agendas citas en el salón?

El 54% de los clientes asisten de manera regular (semanal o quincenal), lo cual refleja fidelidad con el salón. El 20% lo hace ocasionalmente.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| RESPUESTA | CANTIDAD | PORCENTAJE |
| Sí | 10 | 20% |
| No | 40 | 80% |
| TOTAL | 50 | 100% |

Pregunta 2: ¿Te resulta fácil agendar una cita

Gran mayoría considera es no es fácil el agendar cita (80%), lo cual indica que no hay un proceso funcional para este caso, haciendo que el 40& decidan ir al salón sin una cita previa logrando así la perdida 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 | 8 | 16% |
| Llamada | 7 | 14% |
| En persona | 10 | 20% |
| No agendo | 25 | 50% |
| TOTAL | 50 | 100% |

El no agendar cita es el medio preferido de la mitad de los clientes. Se recomienda hacer una función que mejore esto gracias a que el agendar en persona lleva a muchos errores al momento de programar la cita. Mientras que, otros medios no son muy utilizados.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| RESPUESTA | CANTIDAD | PORCENTAJE |
| Sí, siempre | 5 | 30% |
| A veces | 15 | 10% |
| No | 30 | 60% |
| TOTAL | 50 | 100% |

Pregunta 4: ¿Recibe confirmación o recordatorio de la 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 | 20 | 40% |
| Sí, por problemas de horario | 15 | 30% |
| No, nunca | 15 | 30% |
| TOTAL | 50 | 100% |

Pregunta 5: ¿Alguna vez has cancelado una cita? ¿Por qué?

El 70% ha cancelado al menos una vez, principalmente por motivos personales. La flexibilidad de horarios y confirmaciones anticipadas podrían reducir estas cancelaciones.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| RESPUESTA | CANTIDAD | PORCENTAJE |
| Sí | 35 | 70% |
| No | 15 | 30% |
| TOTAL | 50 | 100% |

Pregunta 6: ¿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 se 70%.

Pregunta 7: ¿Qué tipo de productos prefieres comprar?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| TIPO DE PRODUCTO | CANTIDAD | PORCENTAJE |
| Cuidado capilar | 25 | 50% |
| Uñas | 10 | 20% |
| Piel | 8 | 16% |
| Otros | 7 | 14% |
| TOTAL | 50 | 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 pero no de gran importancia.

Pregunta 8: ¿Cómo calificarías tu experiencia general en el salón? (Escala del 1 al 5)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| CALIFICACIÓN | CANTIDAD | PORCENTAJE |
| 5 - Excelente | 30 | 60% |
| 4 - Buena | 10 | 20% |
| 3 – Regular | 5 | 10% |
| 2 - Mala | 3 | 6% |
| 1 – Muy mala | 2 | 4% |
| TOTAL | 50 | 100% |

La percepción del servicio es muy positiva. Más del 80% lo califica con 4 o 5. Las calificaciones bajas son mínimas, pero deben revisarse para detectar las causas.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **RESPUESTA** | CANTIDAD | PORCENTAJE |
| Sí, totalmente | 35 | 70% |
| Tal vez | 10 | 20% |
| No | 5 | 10% |
| TOTAL | 50 | 100% |

Pregunta 9: ¿Recomendarías el salón a otras personas?

El 70% esta dispuesto a recomendar el salón, lo cual indica un buen nivel de satisfacción y fidelidad.

Pregunta 10: ¿Qué mejorarías del servicio o atención del salón?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| CATEGORÍA | CANTIDAD | PORCENTAJE |
| Mejorar tiempos de espera | 12 | 24% |
| Ampliar horarios de atención | 10 | 20% |
| Más opciones de productos | 8 | 16% |
| Mejorar atención al cliente por parte del estilista | 7 | 14% |
| Confirmaciones de citas más puntuales | 6 | 12% |
| Mejor ambiente del local | 4 | 8% |
| Otro | 3 | 6% |
| TOTAL | 50 | 100% |

La mayoría de las sugerencias están relacionadas con el tiempo de atención (24%) y flexibilidad horaria (20%), lo que muestra una necesidad de mejorar la experiencia logística del servicio.