

Instrumentos aplicados

El modelo SERVQUAL se aplicó para medir la calidad del servicio en cinco dimensiones: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Mediante una escala Likert del 1 al 5, los clientes evaluaron su percepción del servicio. Este instrumento permite detectar diferencias entre lo que el cliente espera y lo que realmente recibe.

El NPS (Net Promoter Score) se utilizó para medir la lealtad del cliente con una sola pregunta: “¿Qué tan probable es que recomiendes este servicio a un amigo o colega?”, en una escala del 0 al 10. Los resultados permiten clasificar a los clientes en promotores, pasivos o detractores, y conocer el nivel de recomendación del servicio.

The image displays two screenshots of a Google Forms survey titled "Studio MJ".

Left Screenshot (Introduction and Questions 1-2):

- Title:** Studio MJ
- Description:** Este cuestionario tiene la finalidad de evaluar la calidad percibida del servicio de manicure y pedicura en Studio MJ. Selecciona el nivel de acuerdo con cada afirmación, donde:
- Scale:** 1 = Totalmente en desacuerdo | 2 = En desacuerdo | 3 = Neutral | 4 = De acuerdo | 5 = Totalmente de acuerdo
- User Info:** chucwy19@gmail.com, [Cambiar de cuenta](#), No compartido
- Buttons:** [Siguinte](#), [Borrar formulario](#)
- Footer:** Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Contactar con el propietario del formulario](#) · [Términos del Servicio](#) · [Política de Privacidad](#). ¿Parece sospechoso este formulario? [Informe](#). Google Formularios
- Question 1:** Cumplen con la hora de la cita programada. Scale: 1 (radio), 2 (radio), 3 (radio), 4 (radio), 5 (radio).
- Question 2:** El resultado del servicio coincide con lo que se esperaba. Scale: 1 (radio), 2 (radio), 3 (radio), 4 (radio), 5 (radio).
- Buttons:** [Atrás](#), [Siguinte](#), [Borrar formulario](#)
- Footer:** Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Contactar con el propietario del formulario](#) · [Términos del Servicio](#) · [Política de Privacidad](#). ¿Parece sospechoso este formulario? [Informe](#). Google Formularios

Right Screenshot (Questions 3-4):

- User Info:** No compartido, [Compartiendo...](#)
- Section Header:** Capacidad de respuesta (Rapidez y disposición del personal)
- Description:** Selecciona el nivel de acuerdo con cada afirmación, donde:
- Scale:** 1 = Totalmente en desacuerdo | 2 = En desacuerdo | 3 = Neutral | 4 = De acuerdo | 5 = Totalmente de acuerdo
- Question 3:** El personal responde rápidamente a mis dudas o mensajes. Scale: 1 (radio), 2 (radio), 3 (radio), 4 (radio), 5 (radio). [Borrar selección](#)
- Question 4:** Es fácil agendar una cita o hacer cambios cuando lo necesito. Scale: 1 (radio), 2 (radio), 3 (radio), 4 (radio), 5 (radio). [Borrar selección](#)
- Buttons:** [Atrás](#), [Siguinte](#), [Borrar formulario](#)

ID_Respondent	Instrumento	Dimensión_o_Pregunta	Respuesta	Comentario_opcional
---------------	-------------	----------------------	-----------	---------------------

2	CSAT	El espacio del salón se percibe limpio y ordenado:	3	
2	CSAT	Las herramientas y productos se ven higiénicos y en buen estado:	4	
2	CSAT	Cumplen con la hora de la cita programada:	5	
2	CSAT	El resultado del servicio coincide con lo que se esperaba:	4	
2	CSAT	El personal responde rápidamente a mis dudas o mensajes:	4	
2	CSAT	Es fácil agendar una cita o hacer cambios cuando lo necesito.	3	
2	CSAT	Me siento seguro(a) al recibir el servicio (por higiene y cuidado):	5	
2	CSAT	Se da a conocer que las herramientas a utilizar durante el servicio han sido esterilizadas:	5	
2	CSAT	Me hacen sentir cómodo(a) y bienvenido(a) durante mi visita:	5	
2	CSAT	Me siento valorado(a) como cliente:	5	
2	NPS	¿Qué tan probable es que recomiendes Studio MJ a un(a) amigo(a) y/o un familiar?:	10	
3	CSAT	El espacio del salón se percibe limpio y ordenado:	5	
3	CSAT	Las herramientas y productos se ven higiénicos y en buen estado:	5	
3	CSAT	Cumplen con la hora de la cita programada:	5	
3	CSAT	El resultado del servicio coincide con lo que se esperaba:	5	

3	CSAT	El personal responde rápidamente a mis dudas o mensajes:	4	
3	CSAT	Es fácil agendar una cita o hacer cambios cuando lo necesito.	5	
3	CSAT	Me siento seguro(a) al recibir el servicio (por higiene y cuidado):	5	
3	CSAT	Se da a conocer que las herramientas a utilizar durante el servicio han sido esterilizadas:	5	
3	CSAT	Me hacen sentir cómodo(a) y bienvenido(a) durante mi visita:	5	
3	CSAT	Me siento valorado(a) como cliente:	5	
3	NPS	¿Qué tan probable es que recomiendes Studio MJ a un(a) amigo(a) y/o un familiar?:	10	
4	CSAT	El espacio del salón se percibe limpio y ordenado:	5	
4	CSAT	Las herramientas y productos se ven higiénicos y en buen estado:	5	
4	CSAT	Cumplen con la hora de la cita programada:	5	
4	CSAT	El resultado del servicio coincide con lo que se esperaba:	5	
4	CSAT	El personal responde rápidamente a mis dudas o mensajes:	5	
4	CSAT	Es fácil agendar una cita o hacer cambios cuando lo necesito.	5	
4	CSAT	Me siento seguro(a) al recibir el servicio (por higiene y cuidado):	5	
4	CSAT	Se da a conocer que las herramientas a utilizar durante el	5	

		servicio han sido esterilizadas:		
4	CSAT	Me hacen sentir cómodo(a) y bienvenido(a) durante mi visita:	5	
4	CSAT	Me siento valorado(a) como cliente:	5	
4	NPS	¿Qué tan probable es que recomiendes Studio MJ a un(a) amigo(a) y/o un familiar?:	10	
5	CSAT	El espacio del salón se percibe limpio y ordenado:	5	
5	CSAT	Las herramientas y productos se ven higiénicos y en buen estado:	5	
5	CSAT	Cumplen con la hora de la cita programada:	5	
5	CSAT	El resultado del servicio coincide con lo que se esperaba:	5	
5	CSAT	El personal responde rápidamente a mis dudas o mensajes:	5	
5	CSAT	Es fácil agendar una cita o hacer cambios cuando lo necesito.	5	
5	CSAT	Me siento seguro(a) al recibir el servicio (por higiene y cuidado):	5	
5	CSAT	Se da a conocer que las herramientas a utilizar durante el servicio han sido esterilizadas:	5	
5	CSAT	Me hacen sentir cómodo(a) y bienvenido(a) durante mi visita:	5	
5	CSAT	Me siento valorado(a) como cliente:	5	
5	NPS	¿Qué tan probable es que recomiendes Studio MJ a un(a) amigo(a) y/o un familiar?:	10	

6	CSAT	El espacio del salón se percibe limpio y ordenado:	5	
6	CSAT	Las herramientas y productos se ven higiénicos y en buen estado:	5	
6	CSAT	Cumplen con la hora de la cita programada:	5	
6	CSAT	El resultado del servicio coincide con lo que se esperaba:	5	
6	CSAT	El personal responde rápidamente a mis dudas o mensajes:	4	
6	CSAT	Es fácil agendar una cita o hacer cambios cuando lo necesito.	5	
6	CSAT	Me siento seguro(a) al recibir el servicio (por higiene y cuidado):	5	
6	CSAT	Se da a conocer que las herramientas a utilizar durante el servicio han sido esterilizadas:	5	
6	CSAT	Me hacen sentir cómodo(a) y bienvenido(a) durante mi visita:	5	
6	CSAT	Me siento valorado(a) como cliente:	5	
6	NPS	¿Qué tan probable es que recomiendes Studio MJ a un(a) amigo(a) y/o un familiar?:	10	
7	CSAT	El espacio del salón se percibe limpio y ordenado:	4	
7	CSAT	Las herramientas y productos se ven higiénicos y en buen estado:	5	
7	CSAT	Cumplen con la hora de la cita programada:	5	
7	CSAT	El resultado del servicio coincide con lo que se esperaba:	5	

7	CSAT	El personal responde rápidamente a mis dudas o mensajes:	4	
7	CSAT	Es fácil agendar una cita o hacer cambios cuando lo necesito.	4	
7	CSAT	Me siento seguro(a) al recibir el servicio (por higiene y cuidado):	5	
7	CSAT	Se da a conocer que las herramientas a utilizar durante el servicio han sido esterilizadas:	4	
7	CSAT	Me hacen sentir cómodo(a) y bienvenido(a) durante mi visita:	5	
7	CSAT	Me siento valorado(a) como cliente:	5	
7	NPS	¿Qué tan probable es que recomiendes Studio MJ a un(a) amigo(a) y/o un familiar?:	10	

Cuestionario

Instrumento	Dimensión/Pregunta	Escala
SERVQUAL	Tangibilidad: “El espacio del salón se percibe limpio y ordenado.” “Las herramientas y productos se ven higiénicos y en buen estado.”	1–5
SERVQUAL	Confiabilidad: “Cumplen con la hora de la cita programada.” “El resultado del servicio coincide con lo que se esperaba.”	1–5
SERVQUAL	Capacidad de respuesta: “El personal responde rápidamente a mis dudas o mensajes.” “Es fácil agendar una cita o hacer cambios cuando lo necesito.”	1-5

SERVQUAL	Seguridad: “Me siento seguro(a) al recibir el servicio (por higiene y cuidado).” “Se da a conocer que las herramientas a utilizar durante el servicio han sido esterilizadas.”	1–5
SERVQUAL	Empatía: “Me hacen sentir cómodo(a) y bienvenido(a) durante mi visita.” “Me siento valorado(a) como cliente.”	1–5
NPS	“¿Qué tan probable es que recomiendes Studio MJ a un(a) amigo(a) y/o un familiar?”	0–10