

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 screenshot shows a Google Forms survey titled "Studio MJ". The survey is designed to evaluate the quality of service provided by Studio MJ, specifically for manicures and pedicures. It consists of two main sections: SERVQUAL and NPS.

SERVQUAL Section:

- Header:** "Este cuestionario tiene la finalidad de evaluar la calidad percibida del servicio de manicure y pedicure 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
- Question 1 (Cumplen con la hora de la cita programada):** A 5-point Likert scale from 1 (Totalmente en desacuerdo) to 5 (Totalmente de acuerdo). The 5th option is selected.
- Question 2 (El resultado del servicio coincide con lo que se esperaba):** A 5-point Likert scale from 1 (Totalmente en desacuerdo) to 5 (Totalmente de acuerdo). The 5th option is selected.

NPS Section:

- Header:** "Capacidad de respuesta (Rapidez y disposición del personal)"
- 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):** A 5-point Likert scale from 1 (Totalmente en desacuerdo) to 5 (Totalmente de acuerdo). The 1st option is selected.
- Question 4 (Es fácil agenda una cita o hacer cambios cuando lo necesito):** A 5-point Likert scale from 1 (Totalmente en desacuerdo) to 5 (Totalmente de acuerdo). The 5th option is selected.

General Survey Information:

- Owner:** chucwy19@gmail.com
- Sharing:** No compartido
- Form ID:** AL4s2qaufhru3bp7mYuQJ_pYxc9l2dJ6A/formResponse
- Save Status:** Guardando...
- Page Navigation:** Atrás, Siguiente, Borrar formulario
- Page Footer:** Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. - Contactar con el propietario del formulario - Términos del Servicio - Política de Privacidad
- Feedback:** ¿Parece sospechoso este formulario? Informe

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