

ANEXO J: Entrevistas a clientes

Tabla J1: Resultados de la entrevista – 21 a 25 años

	Entrevista 1	Entrevista 2	Entrevista 3	Entrevista 4	Entrevista 5	Entrevista 6	Entrevista 7	Entrevista 8	Entrevista 9	Entrevista 10	Entrevista 11
Nombre	Entrevistada 1	Entrevistada 2	Entrevistada 3	Entrevistada 4	Entrevistada 5	Entrevistada 6	Entrevistada 7	Entrevistada 8	Entrevistada 9	Entrevistada 10	Entrevistada 11
Edad	25	22	25	25	22	22	23	24	25	25	25
Distrito	Miraflores	San Isidro	San Isidro	La Molina	Miraflores	Miraflores	Miraflores	San Borja	Miraflores	San Isidro	Surco
¿Cuenta con trabajo actualmente?	Nutricionista en gimnasio	Si	Coordinador de Investigaciones	Trabaja en Entel			Consultor independiente	Sí	Trabaja en Metisgaia	Sí	Sí
HABITOS DE CONSUMO											
¿Ha solicitado alguna vez un servicio delivery? ¿Cuál fue el motivo?	Sí, por la comodidad, porque salir implica cambiarse y arreglarse	Sí, por comodidad, flojera para salir o porque no tengo como llegar al punto	Sí, básicamente he solicitado servicios de comida, también comida para el gato y jardinería	Sí, comida, taxis	Si, comida. No quería salir de casa para la cena porque hacía frío	No	Si, comida	Sí	Sí, comida, medicina, muebles por página web y una vez de maquillaje por mi matrimonio.	Sí, comida rápida	Sí, comida
Durante su rutina diaria, ¿Considera que cuenta con tiempo suficiente para dedicarle a su cuidado personal?	No, puedo los fines de semana para ir, pero los S. Están llenos.	No realmente por la disponibilidad de tiempo	En realidad no le dedico mucho tiempo, solo me baño y voy al trabajo	No, se me hace muy difícil porque salgo tarde y a veces salgo muy temprano.	Siempre hay que hacerse un tiempo.	Si, si para el cuidado de mi cabello	Si, en eso estoy un poco. Rostro y cabellos, pero quiero manos y pies	Sí	No, por el trabajo.	Sí, más que nada cuidado de rostro	Sí, manicure y pericure

Tabla J1: Resultados de la entrevista – 21 a 25 años (Continuación)

¿Suele asistir a salones de belleza?	SÍ, voy seguido. Mi suegra tiene un salón y me atiendo ahí normalmente de paso que la visito	Sí, regularmente	Solo en ocasiones muy especiales. Me corto el pelo, pero jamás me hago las uñas	Si. A los que están cerca a mi casa	Si, para corte de cabello, tratamiento capilar, manos y pies.	Si	Si, porque me gusta cuidarme y estar bonita	Sí	No realmente, en ocasiones especiales. Por eventos.	Sí, porque trabajo con imagen en el centro educativo y me importa mi belleza	Sí
¿Durante la semana, en que horario podría asistir al salón de belleza? y los fines de semana, ¿qué día tendría libre y en que horario quisiera atenderse?	Por eso normalmente voy fines de semana, sólo los sábados entre las 5 y 6 pm	En la semana, después de las 6 pm. Los fines de semana, sólo sábado entre las 11 o hasta 2:00 pm	Si voy a un salón de belleza, voy un fin de semana en la tarde. El pelo me corto en la noche, cada 2 años	En la semana en las noches, los días sábados o domingos todo el día	Durante la semana 3 o 4 de la tarde y fines de semana no voy mucho, tal vez los domingos.	Asiento en la mañana, los fines de semana no asisto a salones de belleza	En la noche como a las 8, y los fines de semana por la mañana	Casi siempre viernes y sábado alrededor de las 6pm	Normalmente a partir de las 7pm de lunes a viernes. Sábados por la mañana. Tengo más tiempo los fines de semana.	Asisto los fines de semana, mayormente en las noches a partir de las 8	En los días de semana voy a un salón a las 8pm, los fines de semana voy sábado o domingos, en cualquier horario
En un mes, ¿cuántas veces asiste a un salón de belleza por algún servicio?	Tres veces	Cada tres semanas	En un mes no voy. Voy muy esporadicamente	En el mes voy de 1 a 3 veces	4 veces	1 vez al mes	2 veces	3 veces	Cada 6 meses corte de cabello o sino eventos.	1 vez al mes, si hay compromisos más	2 veces

Tabla J1: Resultados de la entrevista – 21 a 25 años (Continuación)

En promedio, ¿Cuántos servicios adquiere por visita al salón?	De dos a tres servicios por visita	Un servicio	De 4 a 5 servicios.	De 1 a 3 servicios. A veces más de 3	1 servicio	2 servicios, manicure, pericure y pelo	2 a 3 servicios. Corte de pelo, manicure, a veces pericure.	Casi siempre 3, manos, pies y planchado. Otras veces depilación	En promedio de 2 a 3.	Máximo 2 servicios, manos y pies	3 servicios
¿Aproximadamente cuánto suele gastar en cada visita?	S/. 30 y S/.50 por peinado. S/ 300 con extensiones, pestañas, tinte.	Entre S/. 30 a S/50 por un servicio	Entre 200 y 300 soles	Entre 50 a 80 soles, por 3 servicios, 120 soles en otras ocasiones	S/ 50 soles	Entre 50 y 80	de 80 a 90 soles	de 80 a 120, como tengo el cabello largo me cobran más caro	50 a 80 soles para visitas regulares. Si es para un evento de 80 a 120 soles.	del 50 a 80	de 80 a 120 soles
¿Con qué frecuencia consume alguno de los siguientes servicios?											
·Tratamientos permanentes	Mensual	-	NC	Cada 2 meses	No	EOE	EOS	1 vez al mes	NC	mensual	NC
·Corte de cabello	Mensual	Cada cuatro meses	EOS	Cada 2 meses	Cada 15 días las puntas	Cada 2 meses	Cada 2 meses	EOE	semestral	mensual	mensual
·Coloración	Mensual	-	NC	Otros, por retoques	No	EOE	EOE	1 vez al mes	NC	mensual	NC
·Planchado/ Cepillado	De 2 a 3 veces al mes	-	EOE (2 veces al año)	EOE	EOE	Cada 2 meses	EOE	3 veces al mes	Trimestral	EOE	NC, lo hago en mi casa
·Peinado	De dos a tres veces al mes	En ocasiones especiales	NC	En ocasiones especiales	Ocasiones especiales	En ocasiones especiales	En ocasiones especiales	En ocasiones especiales	Trimestral	En ocasiones especiales	En ocasiones especiales
·Manicure	Tres veces al mes	Quincenal	En ocasiones especiales	Mensual	Mensual	Cada 2 meses	Cada 2 meses	3 veces al mes	Mensual	quincenal	quincenal

Tabla J1: Resultados de la entrevista – 21 a 25 años (Continuación)

·Pedicure	3 veces al mes	Solo en verano, y 4 veces allí	EOE	Mensual	Mensual	Cada 2 meses	Cada 2 meses	3 veces al mes	Mensual	quincenal	semanal
·Reflexología	Mensual	-	NC	EOE	No	No	No	No	NC	Mensual	NC
·Masajes	Mensual	-	NC	EOE	No	No	EOE	1 vez al mes	NC	Cada 2 meses	NC
·Maquillaje	Tres veces al mes	-	EOE	EOE	No	EOE	EOE	1 vez al mes	Ocasiones especiales	EOE	NC
·OTRO	Extensiones de cabello EOE	Depilación, cada dos semanas		NC	Tratamiento capilar (2 veces por semana), faciales, depilación		-	Hilo indu para rostro, depilaciones pero un spa especial	NC	Tratamientos faciales quincenal	Depilación
Cada vez que requiere hacer uso de un servicio, que complicaciones encuentra al realizarlo?	El tiempo que tengo disponible y la distancia.	El tiempo que debo esperar para ser atendida	Tiempo de espera en ser atendida y poco tiempo disponible en ir a un local	Poco tiempo disponible para ir y horarios de atención limitados	Las instalaciones a la que voy es muy pequeña no es muy cómodo.	Tiempo de espera, y lejanía del local	Poco tiempo disponible para ir a local, y tiempo de espera en local	El horario de atención	Horarios de atención limitados. Agenda ocupada. Lejanía de local.	Tiempo de espera, y poco tiempo disponible para ir al local	Tiempo de espera

Tabla J1: Resultados de la entrevista – 21 a 25 años (Continuación)

¿Qué promociones ha recibido o le gustaría recibir en su salón?	Descuentos en servicios, descuento o servicio gratis por acumulación de puntos	En <i>Toque X</i> , acumula puntos. Siempre se dan los regalos o descuentos, la podrían explotar mucho más.	Pagar por 2 servicios con rebaja. Tarjetas que acumula puntos por la fidelidad y descuentos por cumpleaños	Descuentos en servicios en días festivos y 2x1 en servicios	Descuentos	Tarjeta de acumulación de puntos	2 por uno en servicios, regalo por adquisición y descuento por cumpleaños	2 por uno y la acumulación de puntos	Me gustaría recibir descuentos por varios servicios.	2 x 1 en servicios, tarjeta acumula puntos, y descuentos por cumpleaños	2x1 en servicios, tarjeta acumula puntos, regalo por adquisición de servicios, cumpleaños
Compró srv. a domicilio?	Sí	Sí	Si	No	Si	No	No	Sí	Sí	Sí	No
¿Qué servicio o servicios solicitó?	Manicure y pedicure	Corte de cabello	Manicure y Pericure	-	Pedicure		-	Maquillaje y peinado	Maquillaje	Limpieza facial, manicure y pericure	-
¿Continúa solicitando servicios a casa? ¿Frecuencia?	No, ya no.	No, el servicio por una ocasión especial.	Hace 4 años ya no solicito, por el costo.	-	Si, cada vez que la chica puede ir a mi casa.		-	Es ocasional, por única vez	Solo fue por mi boda.	Sí, quincenal	-
¿Cuántos srvs. adquiere por visita a domicilio?	Dos	Uno	2 servicios manicure y pericure	-	1		-	2 servicios por visita	-	2 servicios	-
SOBRE PROPUESTA DE VALOR											
¿Qué le parece la propuesta de negoc?	Muy buena,	Muy buena,	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Muy buena

Tabla J1: Resultados de la entrevista – 21 a 25 años (Continuación)

¿Adquiriría los servicios de Diva App?	Probablemente sí	Probablemente sí	Probablemente sí	Probablemente Sí	Definitivamente sí	Probablemente Sí	Probablemente Sí	Probablemente Sí	Probablemente sí	Definitivamente sí	Probablemente sí
¿Qué paquete adquiriría?	Classic Look y Fresh Chic o Chic Straight	Diva Express	Diva Platinum	Classic Look, luego Diva Plus	Diva express, diva plus, Fresh chic, Diva platinum	Divas platinum	Diva Plus y el Classic Look	Get Diva, Diva Platinum	Diva Platinum	Diva Plus, Diva Platinum pero más comodo	Diva Plus, Diva Platinum
¿Cuál es su opinión sobre los precios de cada paquete?											
·Diva Express	Muy elevado,	Apropiado	Elevado	Apropiado	Apropiado	Apropiado	Elevado	Elevado	Elevado.	Apropiado	Muy elevado
·Diva Plus	Muy elevado,	Elevado,	Elevado	Apropiado	Apropiado	Elevado	Elevado	Elevado	Elevado	Muy Elevado	Muy elevado
·Top Diva	Muy elevado,	Elevado	Apropiado	Elevado	Apropiado	Apropiado	Elevado	Elevado	Elevado	Muy Elevado	Muy elevado
·Classic Look	Muy elevado	Elevado,	Muy elevado	Elevado	Elevado	Muy elevado	Apropiado	Elevado	Apropiado	Apropiado	Apropiado
·Fresh Chic	Apropiado	Apropiado	Apropiado	Apropiado	Apropiado	Cómodo	Elevado	Elevado	Apropiado	Apropiado	Apropiado
·Chic Straight	Apropiado	Apropiado	Apropiado	Apropiado	Apropiado	Apropiado	Elevado	Elevado	Apropiado	Comodo	Apropiado
·Get Diva	Apropiado	Elevado	Apropiado	Elevado	Apropiado	Cómodo	Elevado	Apropiado	Apropiado	Apropiado	Muy elevado
·Diva	Apropiado	Apropiado	Apropiado	Apropiado	Apropiado	Apropiado	Apropiado	Apropiado	Elevado	Apropiado	Apropiado
·Dreamday	Apropiado	Apropiado	Apropiado	Apropiado	Apropiado	Apropiado	Apropiado	Apropiado	Cómodo	Apropiado	Apropiado

Tabla J1: Resultados de la entrevista – 21 a 25 años (Continuación)

¿Qué opina del nom & log?	El nombre me gusta, el logo no.	No me gusta el logo	Me gusta el logo	Regular	Está bien, pero Diva debería ser más legible.	Regular, muy simple	Bueno.	Malo, muy siempre, hay mejor diseñado	Regular.	Regular.	Muy bueno, me gusta el logo
¿Cómo calificaría cada uno de los siguientes aspectos de la propuesta?											
·Productos de calidad	MB	B	MB	B	MB	MB	B	B	MB	R	MB
·Profesionales capacitados nac. &int.	MB	MB	B	B	MB	MB	MB	B	B	R	MB
·Reserva virtual de citas	B	MB	MB	B	MB	MB	B	B	MB	MB	MB
·Atención privada	MB	B	MB	B	MB	MB	B	B	MB	MB	B
·Diseño de aplicación	MB	MB	B	B	MB	MB	R	R	MB	MB	B
·Calificar a estilistas	MB	MB	MB	B	MB	MB	B	B	B	R	MB
·Variedad de servicios	MB	B	MB	B	MB	MB	R	B	B	MB	B
·Apoyo a ONG Manuela Ramos	MB	MB	B	B	MB	MB	B	MB	MB	B	MB
·Tips de imagen personal	MB	MB	R	B	MB	MB	B	B	B	MB	MB

Tabla J1: Resultados de la entrevista – 21 a 25 años (Continuación)

¿Qué considera que podría mejorarse?	Los precios de los paquetes que incluyen manicure & pedicure	Podría incluirse más servicios, como depilación.	-	Precios	-	-	hidratación de piel, exfoliación, otros servicios	Discreción, cuidadosos, minucioso, y paciencias	Mejorar el log. Mejor precios	Los precios	Bajar precios
¿Qué medio de pago preferiría para adquirir nuestros servicios?	Ambas opciones: efectivo y tarjeta	Tarjeta de crédito	Tarjeta	Primero en efectivo, Luego con tarjeta	Tarjeta y efectivo	Efectivo	Débito bancario	Efectivo y tarjeta	Tarjeta	Tarjeta y efectivo	Primero tarjeta de crédito y débito
¿A través de qué medio preferiría recibir noticias de nuestro negocio?	Internet, redes sociales como Facebook, principalmente	Radio y redes sociales como Facebook e Instagram	Facebook	Facebook, Twitter, Instagram	Facebook	Página web	Facebook	Facebook	Facebook y correo	Facebook	Facebook

Tabla J2: Resultados de la entrevista – 26 a 30 años

	Entrevista 1	Entrevista 2	Entrevista 3	Entrevista 4	Entrevista 5	Entrevista 6	Entrevista 7	Entrevista 8	Entrevista 9	Entrevista 10	Entrevista 11
Nombre	Entrevistada 1	Entrevistada 2	Entrevistada 3	Entrevistada 4	Entrevistada 5	Entrevistada 6	Entrevistada 7	Entrevistada 8	Entrevistada 9	Entrevistada 10	Entrevistada 11
Edad	26	26	27	28	26	26	27	26	27	27	26
Distrito	Surco	Surco	La Molina	La Molina	San Isidro	San Borja	Surco	San Borja	San Borja	San Borja	San Borja
¿Cuenta con trabajo actualmente? ¿A qué se dedica?	Anfitriona/ guía en Museo de Chocolate	Especialista en monitoreo en MINEDU	Administradora de proyectos del Centro Agro Negocios	Analista de sistema ambiental, hace trabajo de campo	Analista de Gestión de Incidencias en Repsol		CISEPA	Sí	Sí	Sí	Sí
HABITOS DE CONSUMO											
¿Ha solicitado alguna vez un servicio delivery? ¿Cuál fue el motivo?	Sí, principalmente comida por comodidad o flojera	Sí, comida y masajes por comodidad	Sí, por comida, reparación de artefactos, medicamentos	Sí, comida por practicidad y facilidad de pago con tarjeta.	Sí, por servicios a domicilio para eventos, bodas, showers.	He solicitado servicio de delivery. Comida y farmacia. Farmacia.	Sí, maquillaje. conocí a un maquillador que da un buen servicio	Sí, comida, pollo a la brasa, pizza	Sí, Pollo, Pizza, Sanguches	Sí, comida como comida rápida, y pollo	Sí, Lima delivery, Delivery KFC.
Durante su rutina diaria, ¿Considera que cuenta con tiempo suficiente para dedicarle a su cuidado personal? (enfocarse en: rostro, cabello, manos, pies)	No, quisiera tener más tiempo para tratamientos y cuidado	Sí pero más los días Sábado	Sí, normalmente le dedico 15 minutos a mi cuidado personal	No, no cuenta con tiempo por el trabajo	Sí, normalmente me despierto 2 horas antes para arreglarme. Todo lo hago personalmente salvo manos y pies.	Si dedica tiempo para arreglarse.	Una vez al mes, si.	No	Sí	No	

Tabla J2: Resultados de la entrevista – 26 a 30 años (Continuación)

Suele asistir a salones de belleza?	Muy pocas veces	Sí	Si, antes mi hábito de consumo era mayor, pero ahora que dispongo de menos tiempo voy menos	Ocasionalmente, cuando se presenta algún compromiso o principalmente	Sí	Suelo asistir una vez a salones de belleza para pintarse el cabello o hacerse tratamientos o si tiene algo especial.	Si, una vez al mes.	Sí	Sí	Muy poco, por tiempo y flojera	Sí, por mi cabello, limpieza facial, por manicure y pericure. Me hidrato y corto el cabello. Además, depilación
¿Durante la semana, en que horario podría asistir al salón de belleza? y los fines de semana, ¿qué día tendría libre y en que horario quisiera atenderse?	Día de semana entre las 5 o 6 pm	Días de semana entre 6: 30 o 7: 00 pm, normalmente es los Sábados a partir de 10 am	Si voy a un salón, voy un sábado a las 6pm.	De Lunes a Viernes como a las 8:00 pm y los Sábados a partir de las 10:00 am y Domingos a partir de 3:00 pm	Puede ser a las 7am antes del trabajo. Suelo ir viernes en la noche o sábados en la tarde cuando hay eventos	Suelo ir en la mañana los días de semana incluyendo sábado, lo hago porque me gusta pasar el tiempo allí	Los sábados en la mañana, o a veces en la tarde, los demás días no por falta de tiempo	Los viernes y sábado. Voy en la tarde cuando está más lleno	Viernes y sábado generalmente en la tarde	Domingo en la noche como a las 9, o el mismo domingo en la tarde	Los días de semana a las 8pm y los fines de semana a las 6pm. Prefiero ir los sábados en la tarde
En un mes, ¿cuántas veces asiste a un salón de belleza por algún servicio?	Asiste sólo una vez cada dos meses	Generalmente todos los Sábados	2 veces al mes	Asiste cada tres meses, para corte principalmente y manicure/ pedicure	Una vez por semana.	1 vez al mes	1 vez al mes	Quincenal	3 veces al mes	1 vez al mes exagerando	2 veces al mes. No tengo un lugar preferido, dependiendo o donde estoy

Tabla J2: Resultados de la entrevista – 26 a 30 años (Continuación)

En promedio, ¿Cuántos servicios adquiere por visita al salón?	Pedicure, manicure y corte de cabello	Manos, pies, recondicionamiento, depilación. Unos tres o cuatro servicios	2 servicios, peinado. Corte de pelo cada 2 meses.	Solo un servicio por visita debido al tiempo	De dos a más servicios.	2 servicios. Tinte y tratamiento capilar	De 2 a 3 servicios. Manos, pies y depilación.	1 servicios	1 servicio	2 servicios, manos y pies, no me gusta hacer otros servicios	3 servicios, depilación, manicure y pericare. A veces corte de cabello
¿Aproximadamente cuánto suele gastar en cada visita?	Entre S/.30 y S/.50	Entre S/.120 a S/.150	S/ 100	Entre S/.70 a S/. 120	Entre S/.120 a S/.150	Entre S/.200 a S/250	Entre 70 y 80 soles	50 a menos	50 a 80 soles	50 soles	80 a 120
¿Con qué frecuencia consume alguno de los siguientes servicios?											
Tratamientos permanentes	-	Quincenal	Quincenal	-	NC	2 veces en mi vida	1 vez cada 4 meses	No	EOE	Cada 6 meses	No
Corte de cabello	Cada dos meses	Mensual	Cada 2 meses	Trimestral	Mensual	Anual	1 vez cada 6 meses	Cada 6 meses	EOE	Cada 6 meses	Cada 2 meses
Coloración	-	-	NC	-	Cada dos meses	mensual	Cada 5 meses	Cada 3 meses	EOE	No	No
Planchado/Cepillado	Cada seis meses	Ocasionalmente	Cada 2 meses	-	Quincenal	ocasionalmente (Cada 5 meses)	Cada 15 días o 10 días	Nunca	Mensual	No	EOE
Peinado	-	-	Cada 2 meses	EOE	EOE	-	EOE	Cada 2 meses	EOE	No	EOE
Manicure	Cada dos meses	-	NC	Mensual	Semanal	-	Cada 10 días o 15	Cada 2 meses	Quincenal	Cada 2 mes	Cada 2 meses
Pedicure	Cada dos meses	Semanal	Mensual	Mensual	Semanal	-	Cada 15 o 20 días	Cada 2 meses	Quincenal	Cada 2 mes	Cada 2 meses
Reflexología	EOE	-	NC	-	NC	De vez en cuando	Nunca	No	No	No	No
Masajes	Ocasionalmente	Mensual	NC	-	Cada dos meses	De vez en cuando	2 veces al año	Cada 6 meses	No	No	No

Tabla J2: Resultados de la entrevista – 26 a 30 años (Continuación)

Maquillaje	-	-	EOE	-	EOE	ocasionalmente (Cada 5 meses)	Lo hago yo misma	No	En ocasiones especiales	No	EOE
OTRO	-	Depilación de brazos, quincenalmente		Limpieza facial, semestral	NC		Depilación 1 o 1 vez cada 2 meses	Depilación de cara una vez al mes	No	Permanente	Hidratación de cabello, cada 2 meses
Cada vez que requiere hacer uso de un servicio, que complicaciones encuentra al realizarlo?	Poco tiempo disponible, tiempo de desplazamiento, calidad de atención	Reserva de citas o falta de personal disponible, estacionamiento	Tiempo de espera, me molesta sentarse a esperar y un par de veces me he ido por ese motivo	Tiempo de espera, demora en la atención imposibilita a hacer otras actividades. También la distancia	Tiempo de espera, horarios de atención limitados, lejanía de local.	Estacionamiento y siempre ando corta de tiempo y quiero que me hagan rápido el servicio	La disponibilidad del tiempo, trasladarte y atenderte toma tiempo de 2 a 3 horas aprox.	Falta de tiempo, demora en la atención, demora durante el servicio	Por acá las peluquerías se llenan, mucho tiempo de espera	Poco tiempo, mucha gente, no me gusta esperar, no me quedo contenta con el resultado	No tengo tiempo
¿Qué promociones ha recibido o le gustaría recibir en su salón?	Packs de servicios le llamaría la atención	Mitad de precio, descuento por pago en efectivo. Promociones de servicios por reservas por whatapps	Regalos por adquisición de servicios, 2x1 en servicios, y muchas más	Le gustaría recibir productos de regalo	2x1	Acumula puntos para servicios gratis	Todas las promociones bienvenidas	Descuentos, 2 por uno, regalos, cumpleaños, acumula puntos	Descuento por cumpleaños y canjear premios	Sí, cuando voy me ofrecen combos. Pero me gustaría recibir descuentos por días festivos	Descuentos por cumpleaños. Me gustaría recibir 2 por 1, y días festivos

Tabla J2: Resultados de la entrevista – 26 a 30 años (Continuación)

¿Ha adquirido alguna vez un servicio de belleza a domicilio? (Indagar por qué sí o por qué no)	Sí	No, prefiero ir a la salón para relajarse y no cuenta con espacio exclusivo para atención	Sí	Sí pero sólo cuando me casé vino un estilista para maquillar. Es más cómodo	sí	No, ya encontré a una persona que trabaja en un lugar y tiene todos los implementos	Si, porque era de mejor calidad	-	Sí	Sí	No
¿Qué servicio o servicios solicitó?	Manicure y pedicure	-	Maquillaje	-	peinado, maquillaje, manicure y pedicure	-	Maquillaje	-	Manicure y peinado y maquillaje	Los laceados me los hago a domicilio.	-
¿Continúa solicitando servicios de belleza en casa? ¿Con qué frecuencia?	Sí, cada tres o cuatro meses	-	Solamente en ocasiones especiales	-	Sí, para eventos especiales.	-	No, porque ahora lo hago yo misma	-	Lo volvería a pedir si tuviera tiempo y si podrían venir.	Me lo hago cada 6 meses	-
En promedio, ¿cuántos servicios adquiere por visita a domicilio?	dos, manicure y pedicure	-	1 servicio	-	4. manicure, pedicure, maquillaje, peinado	-	1	-	Solo lo pedí 2 vez	1 servicio	-

Tabla J2: Resultados de la entrevista – 26 a 30 años (Continuación)

SOBRE PROPUESTA DE VALOR											
¿Qué le parece la propuesta de negocio?	Buena por el hecho de que van a casa y que se pueda solicitar cuando uno lo requiera, los precios sin embargo le parecen elevados	Buena, la aplicación es lo que más llama la atención.	Buena	Buena por el tiempo que se ahorra	Muy buena	Muy buena y útil ya que puedes solicitar los servicios con poca anticipación	Buena, hay gente que le falta tiempo y quisiera adquirir un servicio así.	Buena, Pero tienen que pasar por entrevistas psicológicas porque si van a entrar a tu casa, si confiar esa gente, seguridad	Muy buena	Regular	Bueno
¿Estaría dispuesta a adquirir los servicios de Diva App?	Sí	Talvez para ocasiones especiales	Probablemente Sí	Talvez para ocasiones especiales	Definitivamente sí.	Probablemente	Tal vez, en ocasiones especiales	Probablemente Sí	Probablemente sí	Tal vez	Probablemente Sí
¿Qué paquete adquiriría?	Top Diva o Fresh chic	Fresh chic	Classic Look, Fresh chic, chic straight, y get diva	Diva Express	Diva Express o Get Diva	Get diva. Todos los de look chic	Diva platinum	Get Diva	Diva Express	Podría ser el Top Diva	Diva Express, Top Diva
¿Cuál es su opinión sobre los precios de cada paquete?											
Diva Express	Muy elevado	Elevado, pagaría hasta S/. 60	Elevado	Elevado. Pagaría en promedio S/.40	Apropiado	Apropiado	Elevado	Muy elevado	Muy elevado	Muy elevado	Apropiado
Diva Plus	Muy elevado	-	Elevado	-	Elevado	Apropiado		Elevado	Muy elevado	Muy elevado	Muy Elevado
Top Diva	Muy elevado	-	Elevado	-	Apropiado	Apropiado	Elevado	Elevado	Muy elevado	Muy elevado	Elevado

Tabla J2: Resultados de la entrevista – 26 a 30 años (Continuación)

Classic Look	Elevado	Elevado, pagaría hasta S/. 40	Elevado	Muy elevado. Pagaría entre S/.40 o S/.50	Elevado	Apropiado	Muy elevado	Muy elevado	Muy elevado	Muy elevado	Apropiado
Fresh Chic	Apropiado	Apropiado	Elevado	Elevado	Cómodo	Apropiado	Cómodo	Elevado	Muy elevado	-	Apropiado
Chic Straight	Apropiado	Apropiado	Apropiado	Elevado	Cómodo	Apropiado	Cómodo	Elevado	Muy elevado	-	Elevado
Get Diva	Muy elevado	Apropiado	Apropiado	Apropiado	Cómodo	Apropiado	Elevado	Apropiado	Apropiado	Elevado	Apropiado
Diva Platinum	Muy elevado	Apropiado. Le ha costado hasta S/. 230	Apropiado	Apropiado	Comodo	Apropiado	Apropiado	Apropiado	Muy elevado	Apropiado	Elevado
Dreamday	Apropiado	-	Apropiado	Cómodo	Cómodo	Apropiado	Apropiado	Apropiado	Apropiado	Apropiado	Apropiado
¿Qué opina sobre el nombre y el logo?	Podría mejorarse, la cuerda no le evoca el servicio que se desea brindar	Cambiaría la cuerda y pondría letras en alto relieve o más llamativas	Regular	Que las letras sean de color dorado	Bueno	No me encanta. Le pondría otro nombre un poco más elegante.	Bonito, me parece femenino. Bueno.	Bueno	Regular	Regular, muy trillado	El nombre bueno
¿Cómo calificaría cada uno de los siguientes aspectos de la propuesta?											
Productos de calidad	MB	B	R	MB	MB	MB	MB	MB	R	MB	MB
Profesionales capacitados nacional e internacional mente	MB	B	B	MB	MB	MB	MB	MB	R	B	B

Tabla J2: Resultados de la entrevista – 26 a 30 años (Continuación)

Reserva virtual de citas	R	B	MB	MB	B	B	B	MB	B	B	B
Atención privada	MB	R	MB	MB	B	R	MB	MB	MB	B	MB
Diseño de aplicación	MB	B	B	MB	MB	B	B	B	R	B	MB
Posibilidad de calificar a estilistas	MB	B	MB	MB	MB	MB	B	MB	R	B	MB
Variedad de servicios	B	B	R	R	MB	MB	B	MB	B	R	M
Apoyo a ONG M. Ramos	MB	MB	MB	MB	MB	MB	MB	R	MB	R	B
Tips de imagen personal por cada servicio	MB	MB	R	MB	B	MB	B	B	B	R	B
¿Qué considera que podría mejorarse?	Que los productos que se usen sean eco-friendly	Confirmar reservas por mensaje y correo. Agregar depilación	Falta indicar que haría más innovador al servicio, incluir más marcas y productos innovadores. Incluir depilación	Separa el costo de servicio y el delivery. Ajustar precios por tipo de clientes	Debería incluir otros servicios como depilación y tratamientos faciales.	Mejorar el logo, marketing, diseño, imagen, ver los nombres de los estilistas. Pago con tarjeta, y ver tiempos de demora.	Calificaciones públicas del estilista. Ajustar los precios de acuerdo a los servicios.	Depilación con hilo indu, porque la irrita la piel	Los precios. En manicure y pericure el precio debería ser 50, en Diva Plus 50, Top Diva 60, Clasic look 45, Fresh Chic 50, Chic Straight 50, Diva Platinum 220	Los precios: Diva express 50, Diva plus 55, Top Diva 65, Classic Look 50. Más variedad de servicios, y servicios sueltos	Hidratación, depilación, mascarillas, otra clase de peinados, corte de cabello. Posibilidad de seleccionar otras marcas más cómodas.

Tabla J2: Resultados de la entrevista – 26 a 30 años (Continuación)

¿Medio de pago?	efectivo y tarjeta	Tarjeta	Tarjeta	Tarjeta	Tarjeta	Tarjeta	Tarjeta	Tarjeta	Efectivo	Tarjeta y Efectivo	Efectivo, TC y débito
¿A través de qué medio preferiría recibir noticias de nuestro negocio? (promociones, beneficios, etc.)	Redes sociales, facebook y twitter	Redes y correo	Facebook	Redes sociales, facebook	Facebook, instagram	Facebook, instagram	Correo	Facebook	Facebook, página web	Facebook	Facebook, página web, Instagram

Tabla J3: Resultados de la entrevista – 31 a 35 años

	Entrevista 1	Entrevista 2	Entrevista 3	Entrevista 4	Entrevista 5	Entrevista 6	Entrevista 7	Entrevista 8	Entrevista 9	Entrevista 10	Entrevista 11
Nombre	Entrevistad a 1	Entrevistad a 2	Entrevistad a 3	Entrevistad a 4	Entrevistad a 5	Entrevistad a 6	Entrevistad a 7	Entrevistad a 8	Entrevistad a 9	Entrevistad a 10	Entrevistad a 11
Edad	32	31	32	35	32	33	31	31	32	31	34
Distrito	Surco	Surco	La Molina	Miraflores	La Molina	Miraflores	Miraflores	Miraflores	San Borja	San Borja	Miraflores
¿Cuenta con trabajo actualmente? ¿ A qué se dedica?	Profesora	Profesora	Terapeuta ocupacional		Doctora	Sí	Sí	Sí, analista del plan estratégico del banco de crédito	Sí	Si, trabajo en mi propia empresa	Sí, trabajo en una distribuidor a de productos veterinarios
HABITOS DE CONSUMO											
¿Ha solicitado alguna vez un servicio delivery? ¿Cuál fue el motivo?	Sí, maquillaje para una boda y masajes.	maquillajes y masajes	Si, de comida	Si, comida, para no salir de mi casa.	Sí, productos farmacéuticos a través del teléfono	Sí, comida	Sí, Farmacia y comida	Sí, comida	Sí, productos de abarrote	Sí, he adquirido servicios por cupones por web, y servicios delivery	Sí, por comida, y una persona que va a mi casa para hacerme manicure y pericure
Durante su rutina diaria, ¿Considera que cuenta con tiempo suficiente para dedicarle a su cuidado personal? (enfocarse en: rostro, cabello, manos, pies)	Sí, siempre me doy tiempo para mi cuidado personal.	Sí, siempre me doy tiempo para mi cuidado personal.	Tengo poco tiempo, pero voy al gym y me hago tratamiento a mi rostro por rosacea	No dispongo de tiempo.	No tengo tiempo para asistir	No	Sí, por rostro	No, no mucho	Sí	Sí, me gusta tener cuidado por las uñas son muy cuidadosa en ello, pero en cabello no tengo mucho tiempo en su cuidado	No tengo el tiempo suficiente, pero mis tiempos son en las noches y los fines de semana

Tabla J3: Resultados de la entrevista – 31 a 35 años (Continuación)

¿Suele asistir a salones de belleza?	Sí, por tratamiento a mi cabello, al menos una vez por mes.	í, cuando tengo compromisos	Sí, EOE, pero corto las puntas del cabello cada 2 meses.	Si, para el cuidado de mi cabello, manos y uñas	Muy poco, solo cuando tengo un compromiso	No, por tiempo	No muy seguido, por cuestión de dinero, por que es caro	Sí, por temas de cabello	Sí	Sí, de vez en cuando especialmente por la uñas, por el resto yo me lo hago sola	Sí
¿Durante la semana, en que horario podría asistir al salón de belleza? y los fines de semana, ¿qué día tendría libre y en que horario quisiera atenderse?	No tengo un horario en específico, generalmente son en día de semana o cuando tenga tiempo.	Cuando son días de semana en las tardes, fines de semana en la mañana cuando no está tan lleno.	Voy los fines de semana o en la noches	De lunes a viernes, en las tardes. Fines de semana no porque hay mucha gente, prefiero evitar los viernes y fines de semana	Los días de semana solo por compromisos, a veces a las 7am antes de trabajo, o saliendo apartir de las 8pm	Durante las semanas en la noche, y los fines de semana en la mañana. Mi día libre es el domingo y horario en la mañana	A las 7pm	Los fines de semana, los domingos en la mañana y los sábados ene la tarde	Puedo ir los días de semana, y también fines de semana. Prefiero sábado como a las 5pm	Por mi trabajo asisto los días de la semana en la mañana	Los fines de semana.
En un mes, ¿cuántas veces asiste a un salón de belleza por algún servicio?	Unaa vez al mes por tratamiento de cabello. 3 veces al mes por manicure y pericure.	Por lo menos una vez al mes y si tengo algún evento o compromisos pueden llegar a 3 veces.	En un mes voy 1 vez. Además, mi mamá se dedica arreglar el cabello y ella me atendiendo	1 vez	1 vez al mes, porque no tengo tiempo	1 vez, y esto	2 veces al año	1 vez al mes	2 veces al mes	2 veces al mes	2 veces al mes

Tabla J3: Resultados de la entrevista – 31 a 35 años (Continuación)

En promedio, ¿Cuántos servicios adquiere por visita al salón?	de dos a más servicios	de dos a más servicios	Tomo 2 servicios, corte y uñas	2 servicios	4 servios normalmente. En compromisos entre 3 a 5 servicios.	2 servicios, corte y manicure	2 servicios, Corte de cabello, manicure, pericure	2 o 3 servicios, corte de cabello, reacondicionamiento y limpieza facial	2 servicios	usualmente 2 servicios al mes, pero a veces me hago depilación 1 vez al mes, limpieza facial cada 5 meses	2 servicios, manicure, pericure, tinte cada 15 días por retoque, alguna vez iluminación
¿Aproximadamente cuánto suele gastar en cada visita?	De S/. 80 a S/. 120	De S/. 80 a S/. 120	De 80 a 120 soles	De 80 a 120 soles	He llegado hasta 250. Mis gastos no bajan de 150, tomo muchos servicios.	50 a 80	50 a 80 soles	Entre 80 a 120	50 a 80	En promedio 100	de 80 a 120
¿Con qué frecuencia consume alguno de los siguientes servicios?											
Tratamientos permanentes	NC	NC	Mensual		Mensual	No	EOE	EOE	EOE	EOE	No
Corte de cabello	cuando se maltrata	Cada dos meses	Cada 2 meses	1 vez cada 3 meses	EOE	Cada 2 meses	EOE	Cada 2 meses	Cada 2 meses	1 vez al mes	Cada 2 meses
Coloración	NC	NC	Cada 2 meses	No	NC	No	EOE	No	No	No	Cada 15 días
Planchado/ Cepillado	cada dos meses	Cada dos meses	NC	1 vez cada 2 o 3 meses	EOE	Cada 2 meses	No	EOE	EOE	1 vez al mes	1 vez al mes
Peinado	EOE	EOE	NC	1 vez cada 2 o 3 meses	EOE	EOE	EOE	EOE	EOE	EOE	1 vez al mes
Manicure	semanal	quincenal	NC	1 vez al mes	EOE	1 vez al mes	EOE	EOE	Cada 2 semanas	2 veces al mes	Otro, cada 3 semanas

Tabla J3: Resultados de la entrevista – 31 a 35 años (Continuación)

Pedicure	semanal	quincenal	Quincenal	1 vez al mes	EOE	No	EOE	2 veces al mes en verano	EOE	2 veces al mes	Otro, cada 3 semanas
Reflexología	EOE	mensual	Mensual	No	NC	No	EOE	No	No	No	No
Masajes	EOE	mensual	NC	No	NC	No	EOE	No	Mensual	Otros, de vez en cuando	No
Maquillaje	EOE	Ocasiones especiales	NC	No	EOE	EOE	No	No	EOE	No	No
OTRO			NC	Tratamiento facial 1 vez al mes	Depilación de cejas	-	-	Limpieza facial 1 cada 2 meses	-	Depilación, Limpieza facial	-
Cada vez que requiere hacer uso de un servicio, que complicaciones encuentra al realizarlo?	Horarios de atención limitados	Tiempo de espera en ser atendida	Tiempo de espera en ser atendida	El poco tiempo que dispongo y que a veces esta lleno y tienes que esperar	Poco tiempo disponible para ir al local	Tiempo en espera en ser atendida, y mi poco tiempo disponible	Tiempo de espera	A veces el salón esta lleno, y no tengo tiempo	Tiempo de espera	Horario de atención. Tiempo de espera. Servicio con demoras. Lejanía del salón	Horario de atención.
¿Qué promociones ha recibido o le gustaría recibir en su salón?	2x1, tarjeta acumula puntos y descuento por cumpleaños	Descuento por cumpleaños, 2x1 y tarjeta acumula puntos.	2x1 en servicios, Tarjeta acumula puntos y canjea premios, descuentos por cumpleaños	Prueba de productos tipo showroom	Información de servicios por correo. Descuentos en productos y cumpleaños.	2 x 1	2 x 1 en servicios, y descuentos por cumpleaños	Tarjeta acumula punto, y canjea punto	Regalos por adquisición de servicios	2x1.	2x1 y rebajas en servicios

Tabla J3: Resultados de la entrevista – 31 a 35 años (Continuación)

¿Ha adquirido alguna vez un servicio de belleza a domicilio?	Sí, una vez por una boda familiar y masajes.	Sí, manos y pies.	Sí	Si, por el tiempo y comodidad	No.	No	Sí	No, no he encontrado uno de confianza	1 vez	Sí, s	2 x 1 en servicios y tarjeta acumula puntos
¿Qué servicio o servicios solicitó?	maquillaje y masajes	manos y pies	Limpieza Facial	Manos, pies, cortes, tratamiento facial	-	-	Corte de cabello	-	Manicure, Peinado, Maquillaje	Maquillaje para novias	Sí
¿Continúa solicitando servicios de belleza en casa? ¿Con qué frecuencia?	masajes cuando los necesito	en ocasiones especiales	Una sola vez	Una vez cada 2 o 3 meses	-	-	No	-	No	-	Sí, casi siempre
¿Cuántos servicios adquiere por visita a domicilio?	2	2	-	Minimo 2	-	-	No	-	No	-	2 servicios
SOBRE PROPUESTA DE VALOR											
¿Qué le parece la propuesta de negocio?	Buena	Buena	Muy Buena	Buena	Bueno	Buena	Bueno	Buena	Buena	Buena, por el aplicativo móvil y la seguridad	Buena, porque es a domicilio y ahorra tiempo
¿Estaría dispuesta a adquirir los servicios de Diva App?	Probablemente si	Definitivamente si	Definitivamente si	Probablemente si	Probablemente sí	Probablemente Sí	Tal vez	Probablemente Sí	Probablemente Sí	Probablemente Sí	Tal vez

Tabla J3: Resultados de la entrevista – 31 a 35 años (Continuación)

¿Qué paquete adquiriría?	Diva Platinum	Diva Platinum	Diva Plus, Classic Look, Diva Platinum	Classic Look y diva platinum	Diva Platinum	Diva express, Diva Platinum	Diva Express, Clasic chic	Me interesa el Fresh Chic, y el Get Diva	Top Diva	Los servicios de premium packe.	Diva pluz, y Fresh chic
¿Cuál es su opinión sobre los precios de cada paquete?											
Diva Express	Elevado. S/.60	Elevado. S/.60	Apropiado	Elevado	Apropiado	Apropiado	Elevado	Muy elevado	Muy elevado	Apropiado	Apropiado
Diva Plus	Elevado S/. 65	Elevado S/. 65	Apropiado	Elevado	Elevado	Elevado	Elevado	Muy elevado	Muy elevado	Apropiado	Apropiado
Top Diva	Elevado S/. 72	Elevado S/. 72	Apropiado	Elevado	Apropiado	Elevado	Elevado	Apropiado	Elevado	Elevado	Apropiado
Classic Look	Apropiado	Apropiado	Elevado	Elevado	Apropiado	Elevado	Apropiado	Elevado	Elevado	Elevado	Apropiado
Fresh Chic	Apropiado	Apropiado	Apropiado	Elevado	Apropiado	Elevado	Cómodo	Apropiado	Apropiado	Apropiado	Apropiado
Chic Straight	Apropiado	Apropiado	Apropiado	Apropiado	Apropiado	Elevado	Cómodo	Apropiado	Apropiado	Apropiado	Apropiado
Get Diva	Apropiado	Apropiado	Apropiado	Apropiado	Elevado	Elevado	Apropiado	Apropiado	Muy elevado	Elevado	Apropiado
Diva Platinum	Apropiado	Apropiado	Cómodo	Apropiado	Apropiado	Elevado	Apropiado	Apropiado	Elevado	Apropiado	Apropiado
Dreamday	Apropiado	Cómodo	Cómodo	Apropiado	Apropiado	Elevado	Apropiado	Apropiado	Elevado	Apropiado	Apropiado
¿Qué opina sobre el nombre y el logo?	Malo	Regular	Regular	Bueno	Regular	Nombre bien, Logo malo	Regular, no me gusta el contorno	Malor, es muy simple	Regular	El nombre bien, El logo no.	El logo me parece malo
¿Cómo calificaría cada uno de los siguientes aspectos de la propuesta?											
Productos de calidad	MB	MB	B	MB	MB	B	-	-	B	MB	MB
Profesionales capacitados nacional e internacional mente	MB	MB	MB	B	MB	B	-	-	MB	B	MB
Reserva virtual de citas	B	B	MB	MB	MB	MB	B	MB	MB	MB	R

Tabla J3: Resultados de la entrevista – 31 a 35 años (Continuación)

Atención privada	MB	MB	MB	B	MB	MB	B	B	B	MB	B
Diseño de aplicación	M	MB	MB	B	B	R	B	-	B	B	B
Posibilidad de calificar a estilistas	B	B	B	MB	MB	MB	B	B	B	B	MB
Variedad de servicios	MB	MB	MB	R	R	MB	B	-	B	R	MB
Apoyo a ONG M. Ramos	MB	MB	MB	B	MB	MB	B	MB	MB	B	MB
Tips de imagen personal por cada servicio	B	MB	MB	B	MB	MB	B	B	MB	B	B
¿Qué considera que podría mejorarse?	El logo. Calificación y opinión de los estilistas. Ajustar los precios.	El logo. Aplicación debe permitir evaluar y comentar a los estilistas	Tendría que probarlo, la propuesta es buena pero tendría que resultar tal como se ofrece	Agregar servicios, como corte de cabello y reacondicionamiento de cabello	Derrepente si ofrecen más variedad de servicios	El logo y los precios	El logo, y más servicios	Contraten estilistas con experiencia	Esta bien	Servicios de masajes o reflexología .	Posibilidad de escoger estilistas y saber sus horarios
¿Medios de pago preferido?	Tarjeta y efectivo	tarjeta	Todas	Efectivo o transfeencias	Tarjeta de crédito	Tarjeta de crédito	Efectivo y tarjeta de débito	Tarjeta de crédito	Pago en efectivo y tarjeta	TC através de la App	Tarjeta de crédito y débito
¿A través de qué medio preferiría recibir noticias del negocio?	Facebook, instagram	Facebok, instagram	Facebook, Página Web, Instagram	Correo	Facebook	Facebook	Facebook	Facebook y Twitter	Facebook	Facebook o e-mail	Facebook, e-mail