

# ANEXO K: Focus group a clientes

Tabla K1: Ficha técnica

Tema	Servicios de belleza e imagen personal a domicilio
Objetivo	Realizar una investigación exploratoria que nos permita conocer las características de consumo de los servicios de belleza e imagen personal por parte del público objetivo. Los resultados nos permitirán definir de una mejor manera la propuesta de valor inicial del negocio.
Tipo de estudio	Focus Group
Público objetivo	Mujeres profesionales de 25 a 30 años de edad que residen en los distritos de Pueblo Libre, Lince, Magdalena, Jesús María y San Miguel.
Fecha	04/11/15
Lugar	Campus PUCP
Duración	60 minutos
Moderadora	Laura Barrientos
Participantes	Nombres y apellidos
	Asistente 1
	Asistente 2
	Asistente 3
	Asistente 4
	Asistente 5
	Asistente 6
	Asistente 7

## **GUÍA DE PREGUNTAS**

### **I. PREGUNTAS INTRODUCTORIAS DE MARCA PERSONAL E IMAGEN PROFESIONAL**

1. ¿Qué entiende por marca personal?
2. ¿Usted considera que desarrolla su marca personal? ¿Por qué?
3. ¿Qué entiende por imagen profesional?
4. ¿De qué manera usted cuida y desarrolla su imagen profesional? (qué servicios adquiere o que actividades realiza)
5. ¿Usted suele solicitar algún servicio a domicilio? ¿Cuáles y por qué?

### **II. SOBRE LOS HÁBITOS DE COMPRA Y CONSUMO – SERVICIOS DE BELLEZA**

1. ¿Usted suele solicitar servicios de belleza?
2. ¿Cuáles son los servicios de belleza que suele adquirir?
3. ¿Con qué frecuencia suele adquirir servicios de belleza?
4. Siempre que usted considera que necesita un servicio de belleza ¿lo adquiere?
5. Cada vez que requiere algún servicio de belleza, ¿qué complicaciones encuentra para realizarlo? (demora en la atención, poco tiempo, etc.)
6. ¿Qué cualidades considera más importante en un servicio de belleza? (precio, productos de calidad, higiene, personal capacitado, buena atención, etc.)
7. ¿Dónde suele solicitar estos servicios de belleza? (Indicar nombre del negocio)
8. ¿Hace cuánto tiempo suele adquirir los servicios en este lugar?
9. ¿Queda completamente satisfecha con los servicios que le ofrecieron? ¿Por qué?
10. ¿Qué mejoraría o qué cambiaría respecto al servicio que le brindaron?
11. ¿Cuántos servicios de belleza suele adquirir en cada visita?
12. ¿Alguna vez ha solicitado servicios de belleza a domicilio? ¿Por qué? ¿De qué negocio?
13. Si la respuesta a la pregunta anterior es positiva, ¿Continúa solicitando este servicio? ¿por qué?

### **III. HÁBITOS DE COMPRA Y CONSUMO DE SERVICIOS DE IMAGEN PERSONAL**

1. ¿Usted suele solicitar servicios que contribuyan a potenciar su imagen en el ámbito laboral? ¿Cómo cuáles?
2. En caso haya solicitado un servicio de este tipo, ¿Dónde lo solicitó, desde hace cuánto tiempo suele adquirir lo en ese lugar y por qué?

3. ¿Con qué frecuencia suele adquirir servicios de este tipo?
4. En caso de no solicitar servicios relacionados a la imagen personal, ¿conoce negocios de este tipo?
5. ¿Cuáles son las cualidades que más valora en servicios de imagen personal?

#### **IV. PRESENTACIÓN DEL CONCEPTO DEL NEGOCIO**

*La idea es ofrecer servicios de belleza personalizados en la comodidad del hogar, que busquen además brindar como un plus orientación en imagen profesional a mujeres jóvenes que dispongan de poco tiempo para ir a un salón pero que busquen lucir como ejecutivas. En caso de presentarse una reunión inesperada, nuevas oportunidades laborales, viajes de negocios u otra situación similar, se podría brindar paquetes que permitirán a la clienta verse y desenvolverse como toda una profesional exitosa. Asimismo, luego de un agitado día de trabajo se puede optar por un paquete grupal, ideal para compartir con amistades un momento de relajo y verse mejor.*

*(Por favor, ver carta de servicios antes de completar preguntas que siguen)*

1. ¿Qué opinas de este nuevo negocio?
2. ¿Cuál de los siguientes servicios adquiriría a domicilio? (Presentar cartilla de servicios)  
¿Agregaría algún otro servicio?
3. ¿Estaría dispuesto a que el asesor de imagen opine sobre la ropa de su closet? ¿Qué piensa de esto?
4. ¿Con cuánto tiempo de anticipación cree que se deba solicitar el servicio?
5. ¿Con cuánto tiempo de anticipación cree que se deba solicitar el servicio de emergencia?
6. ¿Prefiere solicitar la atención por paquetes o servicios individuales?
7. ¿Qué medio de contacto preferiría para reservar una cita? (llamada telefónica, página web o una aplicación telefónica)
8. ¿Qué medio de pago preferiría para adquirir el servicio? (Ejemplo: tarjeta de crédito o efectivo)
9. ¿Considera práctica la creación de una aplicación de la empresa de servicios para facilitar la comunicación/ reserva?
10. ¿Qué ventajas y desventajas cree que podría tener que el servicio se dé en su domicilio?
11. ¿Considera que nuestros servicios le ayudarán a cuidar y mejorar su imagen profesional?
12. ¿Qué otras sugerencias tendría para este nuevo negocio?

## TRANSCRIPCIÓN DEL FOCUS GROUP

ASISTENTE 2.-Es lo que tu vendes, hay gente que es muy seria muy conservadora, yo no soy muy conservadora, usaba los aretes del chapulín, me ponía binchas, colitas, he tenido que dejar eso de lado porque si iba así a la clínica, la otra vez me regañaron porque no usaba mandil, entonces eso tiene muchos que ver con la imagen profesional, no solo lo que tú quieres dar, sino lo que el centro de trabajo espera que tu des.

ASISTENTE 6.-Ahí es donde volvemos al tema que de acuerdo a la labor que desempeñas y donde la desempeñas,

ASISTENTE 4.-Igual tengo que decir que es lo que esperan de ti, no, siempre en determinado ámbito esperan algo de uno, básicamente la vestimenta es una herramienta para reforzar ideas positivas sobre de tu imagen como profesional.

MODERADOR.- Gracias.... Ahora sí, quisiéramos entrar a los servicios de belleza. Primero que nada Uds. Suelen solicitar servicios de belleza.

TODOS LOS ASISTENTES.- Si, Si, Si

MODERADOR.-¿Cuáles son esos servicios que suelen adquirir?. Los dos principales

ASISTENTE 5.-Peluquería

MODERADOR.-Pero, ¿qué solicitan en peluquería?, maquillaje, peinado, etc...

ASISTENTE 6.- Cabello

ASISTENTE 7.- Sí

ASISTENTE 3.- Corte de cabello....

MODERADOR.- Siempre que consideran que necesitan ir a la peluquería, o adquirir el servicio de belleza, realmente lo adquieren, o dejan pasar, quizás hasta que tengan tiempo, no sé,

ASISTENTE 2.- Yo creo que uno lo adquiere hasta en demasía, porque a veces cuando necesitas relajarte, como por ejemplo yo, porque cuando necesito relajarme me voy al salón, porque allí no solo te cortan el pelo, sino también te hacen masajitos, que te consientas un poco, no solamente cuando necesitas cortarte el pelo, cuando necesitas hacerte una manicure, también lo haces para sentirte bien, o sentirte relajada.

MODERADOR.- ¿Qué cualidades consideran más importantes al momento de adquirir un servicio de belleza? No sé, quizás puede ser el precio, el lugar.

ASISTENTE 6.-Yo creo que las referencias, porque si me dicen que ahí lo hacen bien, entonces yo puedo incluso pagar un poco más.

ASISTENTE 4.-Yo la buena calidad o de recibir un buen servicio. Además, no quisiera ir a un lugar donde me corte el pelo horrible.

ASISTENTE 7.-El prestigio, la marca, el precio

ASISTENTE 3.-En mi caso también influye bastante creo que la atención, y también la limpieza, los productos. Porque he oído casos que marcas muy prestigiosas y todo que han contagiado a personas de hongos en los pies. En mi caso, cuando era más pequeña, Montalvo me corto el cabello horroroso, por más que es muy conocida y todo el mundo me daba referencias y al final lugares donde no están prestigioso me dejan el cabello de maravillas.

ASISTENTE 2.-También influye en los centros de belleza, la rotación de personal, entonces tú vas a cortarte con una persona y a la semana siguiente ya no está, entonces es como que el centro no cuida su personal incluso a mí me da muy mala espina, ¿no? En cambió **Amarige**, que es el de Gisela, ahí ellos cuidan a ellos, como que le dan el panteón a todos, tu siempre los ves y te tratan muy bien, incluso pareciera que te tiran alfombra, entonces podrás pagar un montón pero sabes que con el que viste en enero va a estar en diciembre y te va a dejar igualita como la fiesta del año nuevo anterior, entonces vas con gusto, eso es muy importante.

ASISTENTE 1.-En cosas de belleza tú te acostumbras a una persona, esa persona ya sabe cómo te gusta que te corten, que te peinen, si te gusta tener el cabello más claro, más oscuro, no, y a veces por lo mismo que te conocen te pueden dar hasta recomendaciones, y una persona que recién te ve no te puede dar, entonces eso hace que uno diga: “ahí voy porque me conocen y saben lo que me gusta”. Por eso regresas.

ASISTENTE 2.- Tú te sientas, entonces no tienes que estar explicando

ASISTENTE 1.- Si, lo de siempre.

ASISTENTE 2.- Si claro. O a veces te dicen, ¿Por qué no hacemos esto? ¿Tú crees qué?, y tú ya, dos por uno, entonces tú no estás estresada preguntándote ¿me quedará el corte?

ASISTENTE 1.- Te da más confianza

MODERADOR.-Un trato más personalizado

ASISTENTE 2.- Claro

ASISTENTE 6.- En lo que respecta a mis uñas, tengo una persona que maneja mis manos a su antojo, y si alguna vez yo quería algún color especial o algún producto yo lo traía de extranjero y se lo llevaba, me cobraba igual o a veces me cobraba más porque era un diseño muy particular, pero mis uñas no me las toca más que esa persona, ella tiene su centro independiente. En cuanto a mi cabello también tenía un salón de belleza y llegue ahí por recomendación y cuando yo no podía ir inclusive me atendían a domicilio. Yo siempre he escuchado siempre que tu cabello no lo puede estar tocando uno y otra persona, hoy día vas a la mejor peluquería y te atiende una persona y vas al mes siguiente y esa persona ya no está y luego donde lo buscas.

MODERADOR.- Ok, gracias, y ahora si necesito que cada uno de Uds. Me vaya contando sobre el lugar al que prefieren ir o en el caso si solicitan a domicilio que lo atienda una persona en particular.

ASISTENTE 7.- bueno hay una peluquería cerca a mi casa y para que las chicas que atienden son bien carismáticas, lindas, me tratan lindo y para que confío en el lugar, se ve limpio y usan cosas de buena calidad y no es muy caro ni muy barato tampoco, tienen un precio módico y se puede pagar y siempre voy y siempre están allí

MODERADOR.- y ¿hace cuánto más o menos vas?

ASISTENTE 7.- ya 8 años

ASISTENTE 5.- yo tengo una tía que tiene una peluquería en San Isidro, siempre voy allí porque una vez me queme el pelo al hacerme un laceado japonés y no me creció el cabello por años y ella me lo arreglo, me corto el cabello y pudo arreglarlo y desde que voy allí está bien, crece y también es la única que me hace los pies y las manos, porque desde que estoy con ella mi cabello está mejor, me trata con cariño, las uñas también desde que estaban débiles ahora están más fuertes.

MODERADOR.- Más o menos cuanto tiempo vas

ASISTENTE 5.- 5 años

MODERADOR.- y ¿tú?

ASISTENTE 4.- Yo voy siempre cuando necesito algo de keratina o cuando tengo.....voy hace 5 años

ASISTENTE 3.- En mi caso es una persona cerca a mi casa, hace 2 años, ya y es la única persona que me puede tocar el cabello, y nadie más, si es que ella no está, yo digo bueno ya regreso. Y la

uñas yo me las corto o si no hay una chica en Lince, pero muy poco, las uñas generalmente me las arreglo yo, pero cuando es de mi cabello voy a esa persona.

ASISTENTE 2.- En mi caso yo voy a donde una amiga es de Argentina pero vivió mucho tiempo en Brasil, entonces ella es la única que me corta y hace unas mejoras increíbles en mi cabeza, pero yo me luzco y este las manos y los pies, si yo tengo una amiga que es podóloga y es la única que me toca, no, y todos lo que es la parte del cuerpo, lo trabajo con otras personas.

MODERADOR.- y hace cuánto estás con ella como cliente

ASISTENTE 2.- Lo que pasa es que yo soy voluntaria en caritas felices y allí operamos a niños con labios fisurados y allí tenemos un staff de 7 cirujanos plásticos hace 7 años los conozco y generalmente yo me he tratado con Lucho Barnechea. Lo que es cuerpo, lo que es cabello lo que te dije es con mi amiga hace 2 años y lo demás con otras personas, o sea soy media frankenstein.

ASISTENTE 1.- Bueno yo siempre he tenido una señora que me cortaba el cabello cerca de la casa, siempre, siempre, siempre, hasta que un día desapareció y no tenía como encontrarla, por eso cuando me mude por mi casa empecé a buscar, lo que pasa con mi cabello es que cuando me cortan se demora en crecer entonces fui buscando; dos o tres personas que me corten, hasta que encontré una chica con manos de Dios que me corta el cabello y me crece y de allí me quedé con ella, me voy a casar con ella. Hasta hace más o menos 4 años que estoy con ella y no la suelto.

MODERADOR.- En general de los servicios que más usan... ¿creen que se podrían mejorar o están conforme con el servicio?

ASISTENTE 3.- ¿A qué te refieres con eso? En ese caso la persona que nos atiende podría mejorar

MODERADOR.- Claro en el caso a las personas que te atienden en el que Uds. Se siente cómodas, ¿creen que habría algo que se puede mejorar? O ¿Se siente satisfechas con el servicio?

ASISTENTE 3.- Que vaya a mi casa plan de 10 a 11 de la noche, porque es con el único tiempo que dispongo

ASISTENTE 2.- También es bonito cuando tú vas y te dicen mira te voy a hacer una trenza que he aprendido y tú sientes que también se están capacitando que no se quedan únicamente en corte sino que también se capacitan, hay algunas que se especializan en trenzas, hay algunas que te hacen unos moños lindos y te los hacen y te dejan bien bonitas y te puedes poner diferentes looks sin tener que hacerte una transformación fuerte, o que te saben maquillar, hay personas que saben maquillar y hay las que no saben maquillar.

ASISTENTE 5. – yo creo que por parte de mi tía debe tener más personal, hay 2 chicas que le ayudan pero como ella es la única que me corta el cabello, tengo que esperar a que ella se desocupe y va un montón de gente, entonces tengo que esperar a veces media hora o una hora para que ella me corte el cabello.

MODERADOR.- y en el caso de las que adquieren servicios en algún local, ¿les gustaría recibir el servicio a domicilio?

ASISTENTE 5.- Si

ASISTENTE 2.- Yo no sé qué tan bueno sea recibir un servicio a domicilio porque no tienes, por ejemplo yo a veces he recibido a domicilio, pero a la hora que me quieren lavar el cabello es incómodo, porque no tiene el sillón, no tienes ese material y terminas mal o sea te duele el cuello y entonces no sé si es para algunos servicios, de repente para la manos y los pies si se puede, pero si te quieres hace un tinte o algo un poco más profesional, a parte también me ha pasado, que me dicen: huy me olvide tal cosa y entonces me dicen que todo tiene en su salón, a parte que en tu casa nunca dejas de hacer tus cosas, y cuando vas a un sitio te puede aislar, en cambio si te vas no estás para nadie y el celular está aquí.

MODERADOR.- pero volviendo el tema de los servicios a domicilio, ¿Uds. Han solicitado alguna vez servicio a domicilio?

TODOS LOS ASISTENTES.- Sí

ASISTENTE 3.- En mi caso no

MODERADOR.- ¿no? ¿Y la razón por qué no has ido o todavía no te decides?

ASISTENTE 3.- A mí gusta esa libertad de poder escoger, bueno hace cinco años he tenido la libertad de ir variando

MODERADOR.- y en el caso de las que sí, por qué razón quieren recibir atención a domicilio

ASISTENTE 4.- cuando tengo un evento muy importante, porque estoy en mis cosas, porque si tengo un evento tengo que salir, quiero que me maquillen, quiero que me peinen y necesito, salir al momento, o sea es por urgencia.

ASISTENTE 5.- la última vez que pedí a domicilio, no me gustó mucho como quede y ahora que me encariñado con mi tía, solamente me voy allí y eso que yo vivo lejos, igualmente me voy allá.

MODERADOR.- y el servicio que pediste fue de una empresa o una persona particular

ASISTENTE 5.- no, una tía me dio el dato, y una persona vino pero no me gustó mucho



MODERADOR.- Ahora quisiera saber, si regresando al tema de imagen personal, quiero saber si algunas de Uds. Han adquirido un servicio, que quizás pueda ser un servicio de talleres para mejorar sus competencias en el entorno laboral o cualquier tipo de servicios que se puedan relacionar a la mejora de su imagen externa.

ASISTENTE 3.- Bueno en mi caso yo estudie lo que son las uñas más por el tema que yo lo quería para mí, porque suelo estresarme mucho cuando alguien me lo hace... aparte lo utilizo a veces para cachuelearme no, pero básicamente eso.

MODERADOR.- y el caso de Uds. Alguna vez han escuchado hablar de alguien que allá recibido un servicio de imagen profesional

ASISTENTE 2.- Profesional no pero personal sí, hay una página web donde una vez al mes ofrece talleres a chicas que se suscriben, donde te asesoran, pero también el tipo de ropa, el tipo de maquillaje, peinado, te dan un look

MODERADOR.- Pero más que todo talleres o también te ofrecen un servicio de consejería

ASISTENTE 2.- Son eso servicios de consejería, pero también a parte tienen una boutique, donde cuando tú vas te asesoran pero en temas de ropa, y de vez en cuando te dicen el peinado con esta ropa te va a quedar bien.

MODERADOR.- Ahora me gustaría pasar a presentarle la idea de negocio, la razón por la que estoy haciendo estás preguntas es porque se ha pensado ofrecer un negocio que combine los conceptos de servicios de belleza con servicios de imagen profesional, para reforzar la imagen en el ámbito laboral. Entonces tenemos una serie de servicios que quisiéramos mostrarle. He como Uds. Comentan no se podrían ofrecer todos, por ejemplo los que incluyen lavados no se podrían ofrecer porque requieren de más indumentarias. Voy presentar los servicios. Como comentaba hemos dividido el servicio en 2 partes, primero belleza y luego lo que es imagen profesional, lo que es imagen profesional nos hemos basado en el mercado, porque hay personas que si ofrecen soluciones, u ofrecen talleres, o también ofrecen consejos en tema lo que es imagen personal, armado de guarda ropa ejecutivo, etc. Quisiera que se tome unos minutos para leer. La idea es ofrecer servicios de belleza principalmente y lo que es servicios de imagen profesional es un adicional, no se ofrecerían como servicios solos sino que por ejemplo en el caso de solicitar un servicio de peinado se daría consejos con respecto de que peinados podría utilizar en el trabajo en cosas así, es como un valor adicional.

La idea de unir imagen profesional y belleza es brindarles un trato más personalizado, no se ha definido a través de que plataforma se podría contactar el servicio, cabe rescatar que es a domicilio, que antes de poder solicitar cualquiera de ellos, la idea sería que puedan pasar una

entrevista previa online quizás para conocer sus preferencias entorno a lo que debería ser productos o servicios. Para poder registrarlos en la base de datos y en base a eso puedan escoger los servicios que les gustan. ¿Qué piensan de esto?

ASISTENTE 2.- parece que es como esas páginas de citas, donde tú pones tus datos y se arrojan lo que necesitas

MODERADOR.- En realidad más para obtener datos previos, por ejemplo si vas a solicitar manicure se pones la lista de productos que se tiene, que marcas tienes preferencias, o cuáles son tus estilos, o cosas así, más que nada es para conocerte mejor antes de darte el servicio.

ASISTENTE 3.- Creo que sería mucho mejor si la entrevista es personalizada, porque de esta manera tú puedes tener una idea de los que quiere uno, por ejemplo podría poner en la encuesta cutis graso, pero en realidad es mixto, y así yo no podría obtener los productos de acuerdo a mi piel.

MODERADOR.- te refieres a una entrevista personal.

ASISTENTE 3.- es una evaluación, me sentiría un poquito más importante que es usualmente lo que las mujeres queremos. Por el amor propio sentimos que cuando otra persona tiene el interés de ayudarte nos sentimos mejor.

MODERADOR.- alguno opinión más o algún comentario al respecto.

ASISTENTE 5.- me gusta la idea, porque nunca lo he visto, yo no lo he visto.

ASISTENTE 7.----- no confiaría en que una persona extraña entrara a mi casa

ASISTENTE 6.- En esos temas, a domicilio, definitivamente tiene que haber una recomendación previa, porque no vas a dejar que nadie entre a tu domicilio sea para lo que sea. Yo prefiero ir a lugar porque no quisiera que gente entre a mi casa y vean todo lo que tengo. No, no lo haría. Con respecto a una entrevista personal antes, lo vería como una pérdida de tiempo, mejor voy al lugar. Ese es problema que siempre pasaría con respecto a tipo de piel, la depilación que se hace de acuerdo al perfil del cliente, pero si es una manicure o algo de manos y pies, si con un listado de los productos que ofrezcan uno escoge sería suficiente, igual como en el maquillaje se puede pedir que te envíen una foto o el largo del cabello, de no sé del tipo de corte que quieres en el momento, peinados o cosas.

ASISTENTE 7.- a mí me gustaría que este tipo de cosas salgan en la TV o recomendado por algún programa de medio día o una locutora conocida, un programa sería

ASISTENTE 2.- Una asociación de algo que tenga una presencia en el mercado

ASISTENTE 6.- Pero tu posicionamiento te lo ganas

MODERADOR.- o sea que Uds. Consideran que debe haber un acercamiento previo, o se debería buscar la forma de hacerse más formal o de darse a conocer

ASISTENTE 5.- la seguridad

ASISTENTE 7.- como es a domicilio es más delicado

MODERADOR.- solo me gustaría decirles que la razón por que se pensó a domicilio es el tiempo de las personas, sobre todo cuando uno trabaja, regresa tarde y el tiempo es limitado. Solo quería consultarles si Uds. Llegarían a adquirir un servicio de este tipo, solo para probar, o no sé.

ASISTENTE 1.- Yo pediría servicios si alguien que yo conozco ya lo hubiera adquirido, por el tema de la confianza. Por ejemplo si una amiga me lo recomienda yo aceptaría que venga a mi casa, pero si lo veo en internet no lo haría

ASISTENTE 6.- En mi caso definitivamente para que alguien entre a mí casa tiene que ser recomendado, en mí caso.

ASISTENTE 3.- También depende a que grupos o edades vas a ir, personas de 25 a más pueden tener más conciencia de la seguridad, personas de 15 hasta 20 normal. Tengo una hermana de 16 años que ya había pactado su cita.

ASISTENTE 4.- habría que ponerlo en los medios para ver si el servicio es seguro

MODERADOR.- como consulta adicional algunas de Uds. Ha utilizado los servicios de easy taxi o algunos de esos servicios basado en internet. ¿Cómo se animaron cuando recién salió a adquirirlos?

TODOS LOS ASISTENTES.- referencias, de boca a boca

ASISTENTE 5.- Es seguro, los choferes están adecuadamente identificados, eso también es importante

MODERADOR.- Con respecto al horario de atención, si Uds. Solicitaran un servicios a domicilio, más o menos en que rango lo solicitaría, o en qué días.

ASISTENTE 7.- 6 o 7 de la noche

ASISTENTE 5.- yo la única que lo solicité fue un sábado por la tarde, cuando prefería quedarme en mi casa

ASISTENTE 4.-Usualmente es los días de semana, a las 6, 7 de la noche cuando el horario es más complicado

MODERADOR.- Con respecto a los servicios que aparecen aquí, como le comentaba que iban a ser a domicilio Uds. Creen que están bien que se incluyan esos servicios o consideran que deberían haber adicionales o quizás menos.

ASISTENTE 6.- el tema de limpieza facial a domicilio, como no me cuadra por completo, porque usan muchos implementos, y no creo que pueda están trasladando todos esos implementos, lo que es corte, laceado, cepillado, uñas, maquillaje, es más práctico.

ASISTENTE 4.-.....

ASISTENTE 3.- Si tú no sabes qué tipo de piel eres, eso de eso de seleccionar que producto e ideal para ti no se puede si no sabes qué tipo de piel eres.

MODERADOR.- y en el caso de los adicionales, que podrían ser de imagen profesional, les interesaría que se diera un servicio así.

ASISTENTE 3.- a mi gustaría tips sobre ropa para el trabajo, y tal vez lenguaje corporal pero ni tanto. Sobre conversaciones inteligentes no creo, porque a veces las conversaciones son producidas por un tema de deseo sobre qué quieres saber de la otra persona, pero si las conversaciones son algo metódico perderías el interés en la interacción.

ASISTENTE 5.- pero yo no entiendo, que cuando te estén cortando el cabello, te van explicando que ropa usar, o lenguaje corporal otra persona.

ASISTENTE 2.- a mí me parece como el programa no te lo pongas, me parece que para que te den tipos de vestimenta tiene que ver qué tipo de ropa tienes, entonces que entran a tu guarda ropa, te asesora, te dan unas pautas, es un cambio integral que se le da a las personas, o también hay otro programa de cambio de look. Porque si viste mal no vas a crecer profesionalmente.

ASISTENTE 3.- Es un tema un poco difícil: vestimenta, maquillaje, conversaciones, yo creo que no iría.

ASISTENTE 6.- A mí nadie me dice que es lo que debo usar, o sea me compre algo y no te gusta, no es mi problema. Si la hace feliz, por más de se vea ridícula para terceras personas, si es feliz yo creo que es tema de cada uno. Lo único que me haría feliz es un organizador de equipaje, con consejos del tipo de ropa de acuerdo al clima de la ciudad a donde voy a viajar.

ASISTENTE 3.- Todo depende de la persona que vaya a solicitar los servicios, hay personas que pueden aceptar las críticas de su vestimenta sin sentirse mortificadas

ASISTENTE 2.- Hay personas que no tienen un look definido y buscan una orientación, así como también hay personas que lo tienen bien definido. Las personas que buscan un ascenso buscar herramientas para mejorar su presencia y esas son las que buscan ayuda.

ASISTENTE 3.- No solo sería bueno enfocarse en el ámbito profesional, sino hay muchos ámbitos

ASISTENTE 1.- Yo pienso que esos servicios adicionales debería ser parte de la capacitación al personal, para que ellos tengan temas de conversación. Los consejos deberían ser con relación al motivo por el cuál la persona se éste maquillando, debería ser una conversación natural, o algo que va a fluir.

ASISTENTE 6.- Sería un plus, pero no venderlo como algo adicional

ASISTENTE 1.- Yo trabaje en una empresa minera que puso un código de vestimenta, porque la gente no sabía cómo vestirse.

ASISTENTE 6.- Uno debería estar asesorado si trabajas en una empresa. Las personas no deberían vestirse escandalosamente.

MODERADOR.- ¿Si consideran todas que debe haber un código implícito para vestir en el ámbito laboral?

ASISTENTE 3.- Si, para todo, por ejemplo yo estudio en pantanos de villa, a pesar que es campo van con ropa no adecuada al campo.

ASISTENTE 2.- Yo creo es bueno para la chicas que están entrando a la adolescencia, porque se visten para tratarse de exhibirse a los chicos

ASISTENTE 6.- Ahora el que más escandalosa se viste, es la que más va a ganar

ASISTENTE 3.- Cuídate para no para lucirte al resto, sino cuídate para lucirte para ti. Yo tengo una hermana de 16 años a mí me encantaría de meterla a estas cosas por un tema de cuídate a ti, ella por el tema de la influencia social no se sabe vestir

ASISTENTE 2.- En mi colegio me enseñaron a comportarme y a aparentar, si en mi colegio no hubiera llevado clases de etiqueta, nunca lo hubiera llevado

ASISTENTE 6.- Yo recuerdo que en mi colegio hemos llevado clases de etiqueta

ASISTENTE 2.- Allí también te enseñaban conversaciones.

MODERADOR.-Como les comentaba inicialmente el tema era para ver la imagen profesional, pero de todas maneras me han comentado que hay personas que están trabajando y necesitan saber el código de vestimenta.

ASISTENTE 6.- El tema era para asesorar empresas, como el lunes a jueves ir presentable y quizás el día viernes te puedes relajar

ASISTENTE 2.- Esto del domicilio, yo no tendría un lugar donde metería una persona para que me haga una limpieza facial, y el único lugar sería mi cuarto, y para meter una persona a mi cuarto sería un poco difícil, y habrían muchas interrupciones por mi familia, por esta razón yo no lo tendría

ASISTENTE 6.- En cuanto facial a domicilio yo lo vería bien difícil

MODERADOR.- Solo para hablar un tema más que era lo de imagen personal, sobre una persona tenga que opinar de tu ropa. ¿Quisiera saber en caso de cada una qué si dejarían que otra persona opine de su guarda ropa?

ASISTENTE 2.- A mí lo que me gustaría, bueno también importa el tino con que te lo dicen, porque al fin y al cabo, si la ropa está en tu armario es porque te gusta y lo quieres, y no se va a ser tan cruel de bótalo, no, a me gustaría por ejemplo esta blusa que ves acá va perfecto con uno levis, o unos jeans o sea te dé una idea de cómo combinar tu propia ropa. Me parece muy interesante que te den ese tipo de consejo.

ASISTENTE 3.- También es bueno que tenga en cuenta tu opinión. O sea que tenga la idea como tú eres.

ASISTENTE 2.- Es importante porque si sales como alguien que no eres, te vas a sentir incomoda

MODERADOR.- bueno en realidad es siempre hacerlo en base a las preferencias de las personas, no se trata en este caso de imponer. En realidad nosotros hemos tenido la oportunidad de probar servicios de lo que es imagen para ver cómo se ofrecen y es siempre pensado en base a las preferencias de las personas y el estilo que ellas quieren proyectar. Igual necesito la opinión de todas tomando lo que les acabo de decir en consideración, ¿dejarían que una persona opine sobre su guarda ropa?

ASISTENTE 5.- A mí si me gustaría, porque yo soy una persona que le gusta ver bastantes videos sobre ropa, y me encantaría también que combine la ropa.

ASISTENTE 4.- A mí también por tema de style, ver que te queda mejor de acuerdo a tu cuerpo, o sea la formas de balancear la forma de tu cuerpo. Y también te den consejos como esos blog

que te enseñan sobre ropa, que zapatos usar. Todo eso sirve, y también que te enseñen como usar tu ropa.

ASISTENTE 7.- Si, porque también siempre es bueno innovar

ASISTENTE 1.- A mí también me gustaría, porque es diferente que otra persona con otra visión y con otras experiencias te den una nueva perspectiva de cómo te ves tú. A mí sí me gustaría.

MODERADOR.- alguna de ustedes menciono algo sobre precios, ¿Qué precios estarían dispuestos a pagar y en el caso que el precio no fuera un factor importante para decidirse por el servicio, que considerarían que si serían importantes para tomarlo?

ASISTENTE 2.- Yo creo que sería como paquete, porque hay servicios que te dicen como mínimo, e incluyen determinados servicios.

ASISTENTE 2.- Influyen también por la forma de pago, yo nunca tengo efectivo, por eso considero el pago de un servicio a domicilio es un factor muy importante

ASISTENTE 6.- Yo considero el tipo de servicio que te hagan te van a cobrar más o menos

MODERADOR.- Concluimos, Gracias.

## RESULTATOS DEL FOCUS GROUP

**Tabla K2: Resultados del focus group**

<b>Intención de utilización del servicio</b>	Les pareció un concepto novedoso, por lo tanto desconocido, si estarían dispuestas a usar el servicio, sin embargo, lo harían si algún referente le diera la información, o una persona cercana se la recomendaría.
<b>Servicios a domicilio</b>	Un grupo de asistentes consideran que el servicio a domicilio es una buena alternativa y lo usarían, sin embargo, también son conscientes que hay limitantes que podrían ocasionar que la experiencia no sea la mejor, por problemas que son inherentes al servicio en el domicilio, como incomodidad, materiales disponibles, confianza, etc.
<b>Servicios imagen personal</b>	Las asistentes entienden que la imagen personal está relacionado con la forma como otros te perciben, de acuerdo a tu personalidad, ropa, cuidado personal y gustos. Sin embargo, el concepto de servicios de imagen personal no está muy claro para ellas. Su concepto de imagen profesional, para ellas, están más relacionado en el sentido de las excentricidades de algunas compañeras del trabajo, y no mucho la imagen profesional propia.
<b>Personal</b>	Para ellas es muy importante construir una cercana relación con sus cosmiatras, por están razón este personal no tiene que rotar y de esta forma la relación durará un largo plazo.
<b>Variables influyentes para la elección y fidelidad</b>	<p><b>Confianza:</b> para el primer uso el servicio tiene que ser recomendado por un cercano o un referente, también, personal adecuadamente identificado, profesional y empático.</p> <p><b>Buena atención y servicio:</b> Atención personalizada, excelente servicio, profesional capacitado, mejoramiento continuo del servicio, recibir sugerencias y recomendaciones, implementar esas sugerencias.</p> <p><b>Higiene:</b> Es importante para ellas para evitar contagios no deseados</p>
<b>Otros Hallazgos</b>	<p>Forma de pago en efectivo, 50% antes y 50% concluido el servicio</p> <p>Las asistentes de mayor edad no están dispuestas a recibir servicios de imagen personal</p> <p>Un grupo de asistente si está dispuesto a mostrar su guarda ropas, pero no estaría dispuestos a recibir recomendaciones que le ayudara en la combinación de estas.</p> <p>Las asistente están dispuestas a recibir paquete de servicios a domicilio</p>