

**ANÁLISIS DE ENCUESTA SERVICIOS DE PELUQUERÍA
REQUERIDOS POR LA COMUNIDAD SUAREÑA**

**ELABORADO POR
APRENDICES DEL SENA TÉCNICO EN PELUQUERÍA
FICHA 3111278**

**PRESENTADO A
KAREN DAYANA NAVIA ESPINOSA
INSTRUCTOR SENA**

**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
COMPETENCIA - VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE
ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y OBJETIVOS
COMERCIALES
SUAREZ-CAUCA**

2025

INTRODUCCIÓN

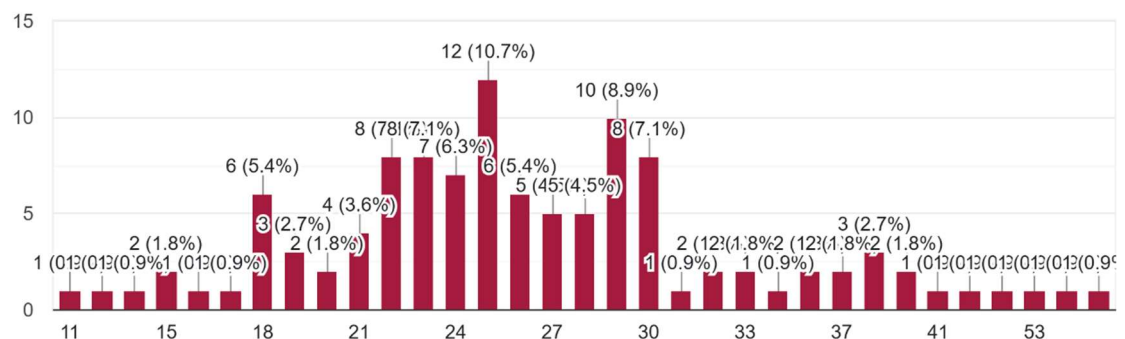
En el siguiente trabajo encontraras un análisis de encuesta realizada por estudiantes del SENA , sobre el análisis de servicios de peluquería requeridos por la comunidad suareña, tiene como objetivo identificar gustos y necesidades de los servicios de estética capilar en el municipio de Suarez cauca. Por último los resultados de esta encuesta serán útiles para nuestros futuros emprendimientos entendiendo necesidades, gustos , tendencias para brindar una experiencia optima que cumpla las expectativas de los futuros clientes.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta, se puede generar las siguientes apreciaciones.

- Las personas que realizaron la encuesta con El porcentaje más alto se encuentran en las edades entre 18 y 30 años
- También se puede apreciar un bajo porcentaje de encuestados en pobladores con edades de 11 a 17 y 31 a 53 años.

GRAFICA 1

Edad
112 respuestas



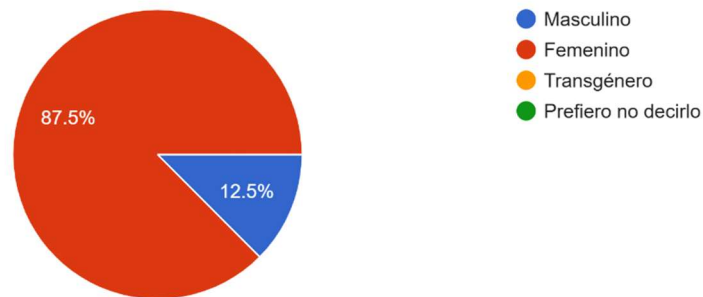
De la gráfica 1 se puede concluir que la población de Suárez en su mayoría está situada en las edades de 18 a 30 años esto se puede considerar como un punto a favor para brindar servicios de peluquería, ya que son personas jóvenes que están dispuestas adquirir nuevos cambios de look.

Género

Grafica 2

Género

112 respuestas



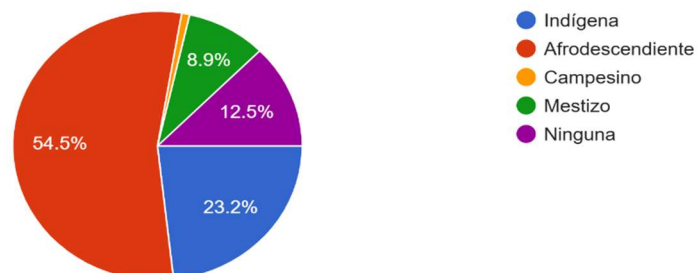
Se observa que la población que adquiriría los servicios de peluquería con un porcentaje del 87% son mujeres y el 12,5% son hombres, es por ello que se puede concluir el implemento de nuevas metodologías que satisfagan las necesidades de los hombres para mejorar la experiencia y calidad de los servicios de peluquería.

Tipo de Población

Grafica 3

Tipo de Población

112 respuestas



En la gráfica se puede evidenciar que población afro descendiente

hace mayor presencia con un porcentaje de 54.5%, seguida de la población indígena con un 23.2%.

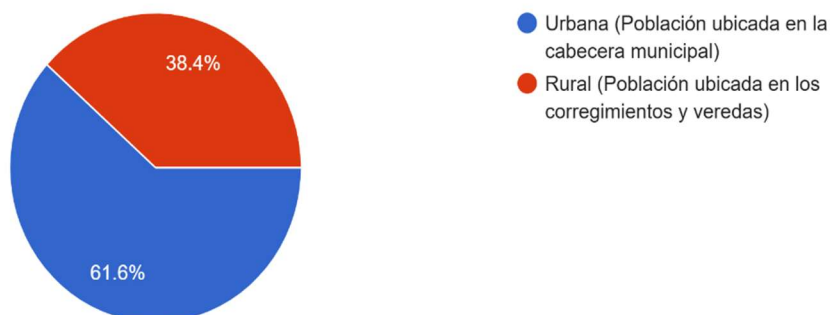
Con estos porcentajes se puede concluir:

- Brindar servicios de peluquería enfocadas solo en el cuidado capilar del cabello afro.
- Analizar la viabilidad de incluir a la población indígena en los servicios de peluquerías sin imponer estilos o productos, que no sean compatibles con las tradiciones indígenas.

Dirección de residencia

Grafica 4

Dirección de residencia
112 respuestas



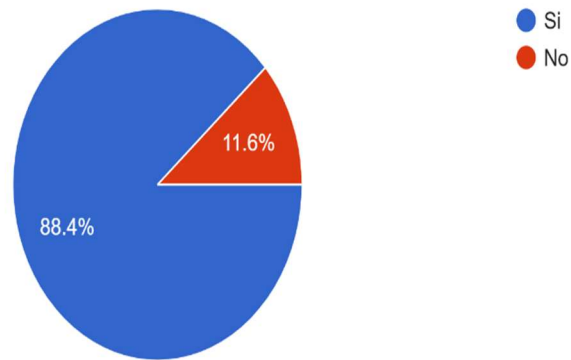
La mayor concentración de la de las personas está en la zona urbana con un porcentaje del 61.6% y la zona rural con un 38,4%.

De la gráfica podemos analizar que la población rural también es bastante considerable a tener en cuenta para que puedan acceder con mayor facilidad a los servicios de peluquera.

Grafica 5

¿Accede usted a servicios de peluquería?

112 respuestas



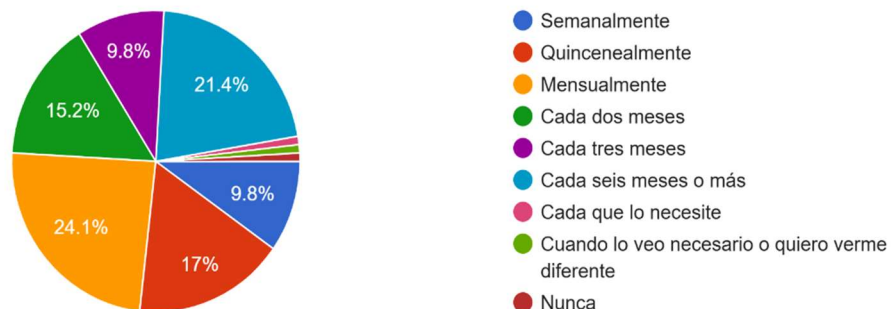
Con un porcentaje del 88,4% la población, los resultados nos indica que servicios la mayoría de la población requiere servicios de peluquería, lo que nos permite generar mayor confiabilidad en la prestación de estos servicios.

¿Con qué frecuencia accede usted a servicios de peluquería?

Grafica 6

¿Con qué frecuencia accede usted a servicios de peluquería?

112 respuestas



Teniendo en cuenta la frecuencia para acceder a los servicios de peluquería, se puede indicar que la mayor parte de la población recurre a servicios de peluquería antes de transcurrido un tiempo, con un porcentaje de 24% mensualmente, 17% quincenalmente y 9.8% semanalmente.

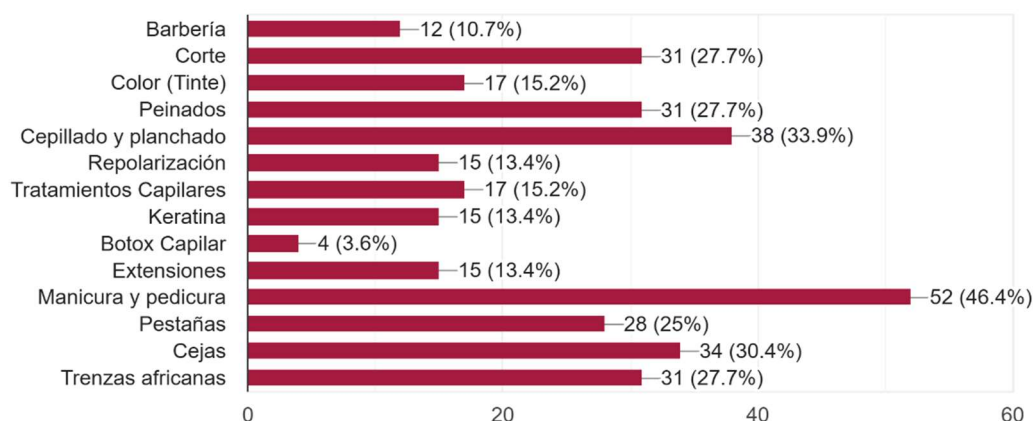
Según la frecuencia debemos implementar estrategias para atraer más clientes y que su consumo sea recurrente.

¿Cuáles son los servicios a los que usted accede?

Grafica 7

¿Cuáles son los servicios a los que usted accede?

112 respuestas

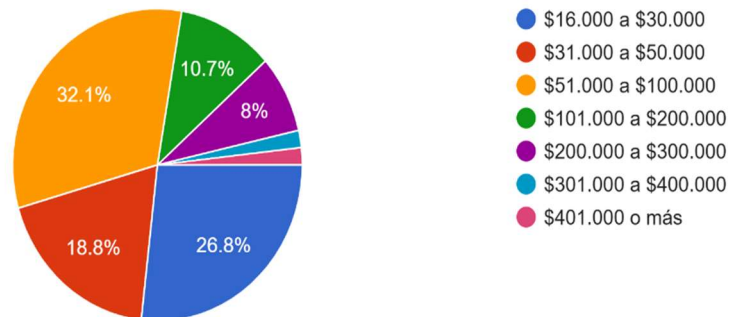


¿Cuál es el monto estimado que invierte en estos servicios?

Grafica 8

¿Cuál es el monto estimado que invierte en estos servicios?

112 respuestas



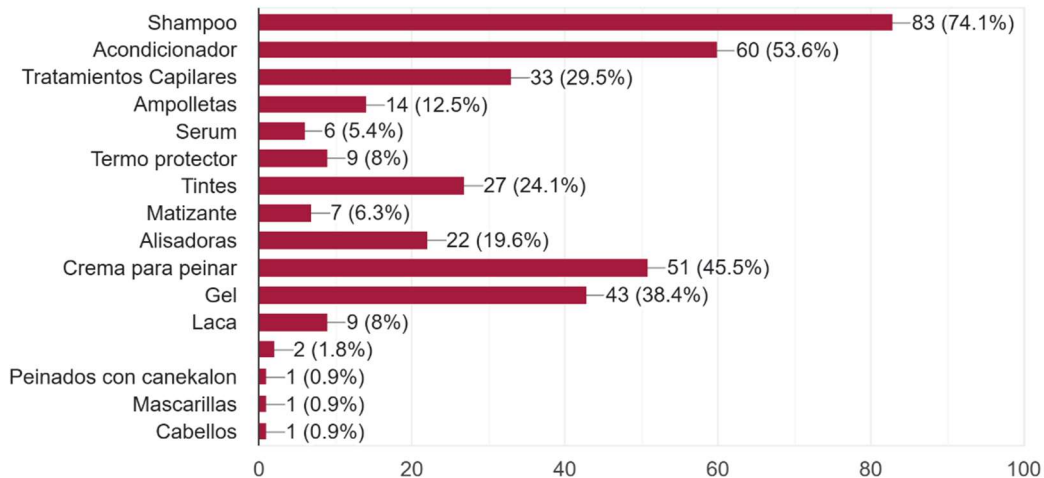
Se puede determinar que la población en Suárez con un porcentaje del 32,1% invierte entre \$50.000 y \$100.000 pesos, seguida de un 26,8% de la población que invierte entre \$16.000 y \$30.000 pesos.

Podemos deducir que los servicios que más adquieren son los más económicos pero con la ventaja de que lo hacen más seguido.

¿De los siguientes productos, cuáles son los productos que usted adquiere? **Grafica 9**

¿De los siguientes productos, cuáles son los productos que usted adquiere?

112 respuestas



Teniendo en cuenta las respuestas recibidas a la presente encuesta, se puede determinar qué la población de Suárez adquiere con mayor relevancia los productos de Shampoo con un 74,1%, acondicionador con un 53,6%, crema para peinar con 45,5% y Gel con 38,4%.

¿Qué producto o servicio novedoso le gustaría que se preste en las peluquerías del municipio de Suárez?

Teniendo en cuenta las respuestas de los encuestados podemos darnos cuenta que los consumidores nos sugieren servicios como masajes relajantes, tratamientos para anticaída del cabello y control del frizz.

CONCLUSIÓN

- la encuesta nos sirvió para identificar las necesidades, preferencias y opiniones de los encuestados
- identificar patrones y tendencias en los datos referidos para la toma de decisiones estratégicas
- evaluar áreas de mejoras y oportunidades para innovar productos y servicios

ANEXOS

- Vinculo de la encuesta: <https://forms.gle/ydjwQiLU7eeiRiQs9>
- [..\Encuesta Grupal.pdf](#)
- [..\Encuesta 3111278 Peluquería \(Respuestas\).xlsx](#)

SERVICIOS DE PELUQUERÍA REQUERIDOS POR LA POBLACIÓN SUAREÑA.

La presente encuesta es aplicada con el objetivo de identificar gustos y necesidades de los servicios de estética capilar en el municipio de Suárez, Cauca.

** Indica que la pregunta es obligatoria*

1. Edad *

2. Género *

Marca solo un óvalo.

☐ Masculino

☐ Femenino

☐ Transgénero

☐ Prefiero no decirlo

☐ Otros:

3. Tipo de Población *

Marca solo un óvalo.

☐ Indígena

☐ Afrodescendiente

☐ Campesino

☐ Mestizo

☐ Ninguna

☐ Otros:

4. Dirección de residencia *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Urbana (Población ubicada en la cabecera municipal)
- ☐ Rural (Población ubicada en los corregimientos y veredas)

5. ¿Accede usted a servicios de peluquería? *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Si
- ☐ No

6. ¿Con qué frecuencia accede usted a servicios de peluquería?

Marca solo un óvalo.

- ☐ Semanalmente
- ☐ Quincenealmente
- ☐ Mensualmente
- ☐ Cada dos meses
- ☐ Cada tres meses
- ☐ Cada seis meses o más
- ☐ Otros: _____

7. ¿Cuáles son los servicios a los que usted accede?

Selecciona todas las opciones que correspondan.

- ☐ Barbería
- ☐ Corte
- ☐ Color (Tinte)
- ☐ Peinados
- ☐ Cepillado y planchado
- ☐ Repolarización
- ☐ Tratamientos Capilares
- ☐ Keratina
- ☐ Botox Capilar
- ☐ Extensiones
- ☐ Manicura y pedicura
- ☐ Pestañas
- ☐ Cejas
- ☐ Trenzas africanas

8. ¿Cuál es el monto estimado que invierte en estos servicios?

Marca solo un óvalo.

- ☐ \$16.000 a \$30.000
- ☐ \$31.000 a \$50.000
- ☐ \$51.000 a \$100.000
- ☐ \$101.000 a \$200.000
- ☐ \$200.000 a \$300.000
- ☐ \$301.000 a \$400.000
- ☐ \$401.000 o más

9. ¿De los siguientes productos, cuáles son los productos que usted adquiere?

Selecciona todas las opciones que correspondan.

- ☐ Shampoo
- ☐ Acondicionador
- ☐ Tratamientos Capilares
- ☐ Ampolletas
- ☐ Serum
- ☐ Termo protector
- ☐ Tintes
- ☐ Matizante
- ☐ Alisadoras
- ☐ Crema para peinar
- ☐ Gel
- ☐ Laca
- ☐ Otros: _____

10. ¿Qué producto o servicio novedoso le gustaría que se preste en las peluquerías del municipio de Suárez?

11. Contacto telefónico

Como práctica del proceso formativo se llevará a cabo una feria de servicios de peluquería, si le gustaría ser parte de ella, puede proporcionarnos su contacto telefónico al cual se remitirá información de la misma.

12. Acepta usted el tratamiento de los datos dispuestos en esta encuesta de acuerdo a la Ley 1581 del 2012 y el Decreto 1377 del 2013. *

Marca solo un óvalo.

☐ Aceptar

Google no creó ni aprobó este contenido.

Google Formularios

¿Cómo calificarías la amabilidad y atención del personal?

- ☐ Excelente
- ☐ Bueno
- ☐ Regular
- ☐ Malo
- ☐ Ninguna de las anteriores

Gracias por su colaboración 😊

Tu respuesta

Enviar

Borrar formulario

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Google no creó ni aprobó este contenido. - [Condiciones del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

¿El formulario parece sospechoso? [Informe](#)

Google Formularios



Marca temporal	Edad	Género	Tipo de Población	Dirección de residencia	¿Accede	¿Con qué frecuencia accede usted a servicios c	¿Cuáles son los servicios a los que usted accede	¿Cuál es el monto estimado que invierte en esto	¿De los siguientes productos, cuáles son los pr	¿Qué producto o servicio novedoso le gustaría c	Contacto telefónico	Acepta us
4/23/2025 11:36:44	28	Femenino	Campesino	Urbana (Población ubicada e	Si	Mensualmente	Corte, Tratamientos Capilares, Manicura y pedic	\$51.000 a \$100.000	Shampoo, Acondicionador, Tratamientos Capilares		3162754260	Aceptar
4/23/2025 11:38:03	28	Masculino	Afrodescendiente	Rural (Población ubicada er Si	Si	Semanalmente	Barbería	\$16.000 a \$30.000	Shampoo, Acondicionador, Crema para peinar, i	Depilacion con cera	3149125518	Aceptar
4/23/2025 11:52:31	22	Femenino	Afrodescendiente	Urbana (Población ubicada Si	Si	Quincenalmente	Color (Tinte), Peinados, Cepillado y planchado,	\$200.000 a \$300.000	Shampoo, Acondicionador, Tratamientos Capila	De Todos	3022827403	Aceptar
4/23/2025 11:57:32	29	Masculino	Afrodescendiente	Rural (Población ubicada er Si	Si	Quincenalmente	Barbería	\$16.000 a \$30.000	Shampoo		3233741004	Aceptar
4/23/2025 12:12:36	23	Femenino	Indígena	Urbana (Población ubicada Si	Si	Cada dos meses	Cepillado y planchado	\$31.000 a \$50.000	Shampoo, Acondicionador	Laminado	3238266713	Aceptar
4/23/2025 12:17:50	30	Femenino	Afrodescendiente	Rural (Población ubicada er Si	Si	Cada dos meses	Cepillado y planchado, Repolarización, Extensio	\$51.000 a \$100.000	Shampoo, Acondicionador, Tratamientos Capilares,	Crema para peinar, Gel		Aceptar
4/23/2025 12:21:10	41	Masculino	Afrodescendiente	Rural (Población ubicada er Si	Si	Semanalmente	Barbería, Corte	\$16.000 a \$30.000	Shampoo	No	10	Aceptar
4/23/2025 12:24:34	22	Femenino	Afrodescendiente	Rural (Población ubicada er No	Si	Cada tres meses	Cepillado y planchado	\$31.000 a \$50.000	Shampoo	La posion	10	Aceptar
4/23/2025 12:29:16	15	Femenino	Afrodescendiente	Rural (Población ubicada er No	Si	Nunca	Peinados, Trenzas africanas	\$31.000 a \$50.000	Shampoo, Acondicionador, Tratamientos Capila	Escalas, cepillos	3162358943	Aceptar
4/23/2025 12:31:30	30	Femenino	Afrodescendiente	Urbana (Población ubicada Si	Si	Cada tres meses	Corte	\$16.000 a \$30.000	Crema para peinar	No se	3148008846	Aceptar
4/23/2025 12:32:12	25	Femenino	Afrodescendiente	Rural (Población ubicada er Si	Si	Cada dos meses	Peinados, Cepillado y planchado, Extensiones, i	\$101.000 a \$200.000	Shampoo, Alisadoras, Crema para peinar, Gel	Queratina	3122565467	Aceptar
4/23/2025 12:38:34	26	Femenino	Mestizo	Urbana (Población ubicada Si	Si	Cada seis meses o más	Repolarización	\$16.000 a \$30.000	Tratamientos Capilares	Shampoo anti caída natural	3207687872	Aceptar
4/23/2025 12:38:46	24	Masculino	Afrodescendiente	Urbana (Población ubicada Si	Si	Cada seis meses o más	Corte	\$16.000 a \$30.000	Shampoo, Acondicionador			Aceptar
4/23/2025 12:39:19	32	Femenino	Afrodescendiente	Urbana (Población ubicada Si	Si	Semanalmente	Cepillado y planchado, Manicura y pedicura, Pe	\$51.000 a \$100.000	Shampoo, Acondicionador	Masajes relajantes	3206449921	Aceptar
4/23/2025 12:40:41	22	Femenino	Indígena	Urbana (Población ubicada No	Si	Cada seis meses o más	Cepillado y planchado	\$31.000 a \$50.000	Shampoo, Acondicionador, Tintes, Crema para i	Espacios para sellis ¿Te imaginas en tu salón u	3215510571	Aceptar
4/23/2025 12:47:35	19	Femenino	Mestizo	Urbana (Población ubicada Si	Si	Cada dos meses	Color (Tinte)	\$16.000 a \$30.000	Tratamientos Capilares	Tratamiento anti friz	3007174088	Aceptar
4/23/2025 12:49:01	25	Femenino	Afrodescendiente	Urbana (Población ubicada Si	Si	Cada seis meses o más	Corte, Keratina, Manicura y pedicura	\$31.000 a \$50.000	Shampoo, Tratamientos Capilares,			Aceptar
4/23/2025 12:51:53	31	Femenino	Ninguna	Urbana (Población ubicada Si	Si	Mensualmente	Cepillado y planchado, Keratina, Manicura y ped	\$51.000 a \$100.000	Tratamientos Capilares, Alisadoras		3042928524	Aceptar
4/23/2025 13:06:41	77	Femenino	Afrodescendiente	Rural (Población ubicada er Si	Si	Cada tres meses	Peinados	\$51.000 a \$100.000	Shampoo, Acondicionador	Peinados en tendencia	20	Aceptar
4/23/2025 13:13:39	33	Femenino	Afrodescendiente	Rural (Población ubicada er Si	Si	Cada tres meses	Peinados	\$51.000 a \$100.000	Shampoo	Reparación capilar	3193476262	Aceptar
4/23/2025 13:23:03	40	Femenino	Afrodescendiente	Rural (Población ubicada er Si	Si	Cada seis meses o más	Cepillado y planchado, Extensiones, Manicura y	\$31.000 a \$50.000	Shampoo, Acondicionador, Crema para peinar, Gel,	Laca	10	Aceptar
4/23/2025 13:33:44	29	Femenino	Afrodescendiente	Rural (Población ubicada er Si	Si	Quincenalmente	Barbería, Pestañas	\$31.000 a \$50.000	Shampoo	Muchos	10	Aceptar
4/23/2025 13:37:59	24	Femenino	Afrodescendiente	Urbana (Población ubicada Si	Si	Mensualmente	Peinados, Repolarización, Tratamientos Capilar	\$51.000 a \$100.000	Shampoo, Acondicionador, Tratamientos Capila	Manicura pedicura trenzas africanas	3145370977	Aceptar
4/23/2025 13:57:35	37	Femenino	Afrodescendiente	Urbana (Población ubicada Si	Si	Mensualmente	Cepillado y planchado, Pestañas, Trenzas africa	\$101.000 a \$200.000	Shampoo, Crema para peinar, Laca	Tratamiento para caída de cabello	3105465069	Aceptar
4/23/2025 14:08:20	23	Femenino	Afrodescendiente	Urbana (Población ubicada Si	Si	Mensualmente	Tratamientos Capilares	\$51.000 a \$100.000	Tratamientos Capilares, Ampollitas		3223975952	Aceptar
4/23/2025 15:00:18	17	Femenino	Ninguna	Urbana (Población ubicada No	Si	Cada seis meses o más	Corte, Cepillado y planchado, Manicura y pedicu	\$101.000 a \$200.000	Shampoo, Acondicionador, Termo protector	De todo un poco	3017106526	Aceptar
4/23/2025 15:02:03	30	Femenino	Afrodescendiente	Rural (Población ubicada er Si	Si	Mensualmente	Peinados, Cepillado y planchado, Extensiones, i	\$200.000 a \$300.000	Shampoo, Acondicionador, Tintes, Alisadoras, C	Pigmentación de cejas		Aceptar
4/23/2025 15:14:29	25	Femenino	Afrodescendiente	Rural (Población ubicada er Si	Si	Semanalmente	Color (Tinte), Manicura y pedicura, Cejas, Trenz	\$31.000 a \$50.000	Shampoo, Acondicionador, Gel	Estética	3233741004	Aceptar
4/23/2025 15:15:40	30	Femenino	Mestizo	Rural (Población ubicada er Si	Si	Mensualmente	Color (Tinte), Peinados, Cepillado y planchado,	\$16.000 a \$30.000	Shampoo, Tintes, Matizante, Alisadoras, Gel, L	Masajes	3162232713	Aceptar
4/23/2025 15:17:30	19	Femenino	Ninguna	Rural (Población ubicada er Si	Si	Cada seis meses o más	Corte, Peinados, Cejas	\$51.000 a \$100.000	Shampoo, Acondicionador, Tratamientos Capilares,	Tintes, Crema para peinar, Gel, Laca	3207900382	Aceptar
4/23/2025 15:17:55	27	Femenino	Indígena	Rural (Población ubicada er Si	Si	Quincenalmente	Corte, Cepillado y planchado, Keratina, Manicur	\$51.000 a \$100.000	Shampoo, Tratamientos Capilares, Crema para peinar		3148464702	Aceptar
4/23/2025 15:21:42	18	Femenino	Afrodescendiente	Urbana (Población ubicada Si	Si	Mensualmente	Manicura y pedicura, Cejas, Trenzas africanas	\$51.000 a \$100.000	Gel	El producto como la espuma para fijar peinados	3245906014	Aceptar
4/23/2025 15:29:39	14	Masculino	Afrodescendiente	Urbana (Población ubicada Si	Si	Cada dos meses	Barbería, Corte	\$16.000 a \$30.000	Serum	Serum para el crecimiento de cejas		Aceptar
4/23/2025 15:45:42	35	Femenino	Afrodescendiente	Rural (Población ubicada er Si	Si	Mensualmente	Peinados	\$31.000 a \$50.000	Crema para peinar	Masajes corporales	3136453655	Aceptar
4/23/2025 15:45:49	29	Femenino	Afrodescendiente	Rural (Población ubicada er Si	Si	Cada dos meses	Peinados	\$31.000 a \$50.000	Cabellos		3116909944	Aceptar
4/23/2025 15:46:28	21	Femenino	Afrodescendiente	Urbana (Población ubicada No	Si	Cada seis meses o más	Tratamientos Capilares, Pestañas, Cejas, Trenz	\$101.000 a \$200.000	Shampoo, Acondicionador, Tratamientos Capila	Hidratación capilar para cabello Afro	3217344507	Aceptar
4/23/2025 15:53:32	22	Femenino	Ninguna	Urbana (Población ubicada Si	Si	Cada seis meses o más	Corte, Cepillado y planchado, Cejas	\$51.000 a \$100.000	Shampoo, Acondicionador, Tratamientos Capilares,	Serum, Termo protector		Aceptar
4/23/2025 16:15:34	18	Masculino	Afrodescendiente	Rural (Población ubicada er Si	Si	Quincenalmente	Barbería	\$16.000 a \$30.000	Gel	Masajes	3146162978	Aceptar
4/23/2025 16:31:23	21	Femenino	Afrodescendiente	Urbana (Población ubicada Si	Si	Mensualmente	Color (Tinte), Peinados, Manicura y pedicura	\$51.000 a \$100.000	Shampoo, Acondicionador, Tratamientos Capila	Nada	3146149259	Aceptar
4/23/2025 16:48:02	23	Femenino	Afrodescendiente	Urbana (Población ubicada No	Si	Cada seis meses o más	Cejas, Trenzas africanas	\$101.000 a \$200.000	Shampoo, Tintes, Crema para peinar, Gel	Texturizado de riso		Aceptar
4/23/2025 17:07:05	24	Femenino	Afrodescendiente	Rural (Población ubicada er Si	Si	Semanalmente	Color (Tinte), Peinados, Extensiones, Manicura	\$31.000 a \$50.000	Shampoo, Acondicionador, Tintes, Crema para i	Migro pigmentación	3233741004	Aceptar
4/23/2025 17:10:27	39	Femenino	Afrodescendiente	Rural (Población ubicada er Si	Si	Mensualmente	Cepillado y planchado	\$51.000 a \$100.000	Alisadoras	Nuevas tendencias	35	Aceptar
4/23/2025 17:10:36	25	Femenino	Afrodescendiente	Rural (Población ubicada er Si	Si	Cada tres meses	Trenzas africanas	\$31.000 a \$50.000	Alisadoras, Crema para peinar, Gel	Micro puntuación de cejas	3126577394	Aceptar
4/23/2025 17:12:07	24	Femenino	Afrodescendiente	Urbana (Población ubicada Si	Si	Mensualmente	Peinados, Extensiones, Manicura y pedicura, Tr	\$51.000 a \$100.000	Shampoo, Acondicionador, Crema para peinar	Treanzas extensiones	3117695377	Aceptar
4/23/2025 17:16:20	25	Femenino	Afrodescendiente	Urbana (Población ubicada Si	Si	Cada dos meses	Cepillado y planchado, Extensiones, Manicura y	\$51.000 a \$100.000	Shampoo, Acondicionador, Alisadoras, Crema p	Tratamiento buenos para fortalecer el cabello	3003448462	Aceptar
4/23/2025 17:19:34	26	Femenino	Afrodescendiente	Urbana (Población ubicada Si	Si	Mensualmente	Peinados	\$31.000 a \$50.000	Peinados con canekalon	Toda clase de servicios	3122187476	Aceptar
4/23/2025 17:23:38	26	Femenino	Afrodescendiente	Urbana (Población ubicada Si	Si	Mensualmente	Trenzas africanas	\$31.000 a \$50.000	Crema para peinar, Gel	Toda clase de servicios	3122187476	Aceptar
4/23/2025 17:31:50	18	Femenino	Afrodescendiente	Urbana (Población ubicada Si	Si	Cada tres meses	Peinados, Manicura y pedicura, Pestañas, Ceja	\$51.000 a \$100.000	Gel	Servicios como la definición para los cabellos af	3245906014	Aceptar
4/23/2025 17:37:39	25	Femenino	Afrodescendiente	Rural (Población ubicada er Si	Si	Cada dos meses	Corte, Peinados, Cepillado y planchado, Tratam	\$51.000 a \$100.000	Shampoo, Acondicionador, Alisadoras, Crema para peinar, Gel, Laca		3135311567	Aceptar
4/23/2025 18:12:25	20	Femenino	Ninguna	Urbana (Población ubicada Si	Si	Mensualmente	Manicura y pedicura, Pestañas, Cejas, Trenzas	\$301.000 a \$400.000	Shampoo, Acondicionador, Tratamientos Capila	De todas las clases	3122135939	Aceptar
4/23/2025 18:13:28	19	Femenino	Indígena	Urbana (Población ubicada Si	Si	Cada dos meses	Manicura y pedicura	\$51.000 a \$100.000	Shampoo, Acondicionador, Tratamientos Capila	Nada	3146149259	Aceptar
4/23/2025 18:19:18	20	Femenino	Afrodescendiente	Urbana (Población ubicada Si	Si	Quincenalmente	Peinados, Manicura y pedicura, Pestañas, Ceja	\$31.000 a \$50.000	Shampoo, Acondicionador, Ampollitas, Termo	protector, Crema para peinar, Gel		Aceptar
4/23/2025 18:33:29	25	Femenino	Afrodescendiente	Urbana (Población ubicada Si	Si	Cada dos meses	Peinados, Cepillado y planchado, Tratamientos	\$51.000 a \$100.000	Shampoo, Tratamientos Capilares, Tintes, Alis	Tratamiento para fortalecer el cabello	3003448462	Aceptar
4/23/2025 18:43:31	16	Femenino	Afrodescendiente	Rural (Población ubicada er Si	Si	Cada dos meses	Peinados, Cepillado y planchado, Extensiones,	\$101.000 a \$200.000	Shampoo, Tintes, Alisadoras, Crema para peina	Texturizador de riso		Aceptar
4/23/2025 18:47:14	25	Femenino	Afrodescendiente	Urbana (Población ubicada Si	Si	Cada dos meses	Extensiones, Manicura y pedicura	\$101.000 a \$200.000	Shampoo,			Aceptar
4/23/2025 19:22:09	29	Femenino	Ninguna	Urbana (Población ubicada No	Si	Cada seis meses o más	Peinados, Cepillado y planchado, Cejas	\$16.000 a \$30.000	Shampoo, Acondicionador, Crema para peinar	Tratamiento de alta calidad y buena garantía al c	3001252534	Aceptar
4/23/2025 19:28:03	33	Masculino	Mestizo	Urbana (Población ubicada Si	Si	Semanalmente	Barbería	\$16.000 a \$30.000	Shampoo	Productos anti caída	3022343971	Aceptar
4/23/2025 19:29:25	22	Femenino	Afrodescendiente	Rural (Población ubicada er No	Si	Cada dos meses	Cepillado y planchado, Manicura y pedicura	\$51.000 a \$100.000	Acondicionador, Alisadoras, Crema para peinar	Termo protector	3215334832	Aceptar
4/23/2025 20:07:33	25	Masculino	Mestizo	Urbana (Población ubicada Si	Si	Quincenalmente	Barbería, Corte	\$16.000 a \$30.000	Shampoo, Acondicionador, Tratamientos Capilares,	Ampollitas, Gel		Aceptar
4/23/2025 20:34:23	42	Femenino	Ninguna	Urbana (Población ubicada Si	Si	Quincenalmente	Color (Tinte), Repolarización, Manicura y pedicu	\$51.000 a \$100.000	Shampoo, Acondicionador, Tratamientos Capilares,	Ampollitas, Termo protector, Tintes, Matizante,	Alisadoras, Crema pa	Aceptar
4/23/2025 22:34:33	47	Masculino	Afrodescendiente	Urbana (Población ubicada Si	Si	Quincenalmente	Barbería, Corte	\$16.000 a \$30.000	Shampoo			Aceptar
4/24/2025 8:23:20	27	Femenino	Afrodescendiente	Urbana (Población ubicada No	Si	Cada tres meses	Peinados	\$51.000 a \$100.000	Alisadoras	Servicios para cabello afro	3245655617	Aceptar
4/24/2025 12:38:42	29	Femenino	Mestizo	Urbana (Población ubicada Si	Si	Cada dos meses	Corte, Manicura y pedicura, Cejas	\$51.000 a \$100.000	Shampoo, Acondicionador, Crema para peinar	Masajes	3023307677	Aceptar
4/24/2025 15:33:53	25	Femenino	Afrodescendiente	Urbana (Población ubicada Si	Si	Cada dos meses	Manicura y pedicura, Trenzas africanas	\$16.000 a \$30.000	Shampoo, Acondicionador, Alisadoras, Crema p	La queratina		Aceptar
4/26/2025 11:36:15	29	Femenino	Afrodescendiente	Urbana (Población ubicada Si	Si	Mensualmente	Peinados, Cepillado y planchado, Extensiones,	\$51.000 a \$100.000	Shampoo, Alisadoras, Gel	Peluquería	3226151264	Aceptar
4/26/2025 11:38:14	22	Femenino	Afrodescendiente	Urbana (Población ubicada Si	Si	Cada seis meses o más	Extensiones, Manicura y pedicura, Pestañas, C	\$101.000 a \$200.000	Shampoo, Acondicionador, Crema para peinar, i,		3145229559	Aceptar
4/26/2025 11:44:51	57	Femenino	Indígena	Urbana (Población ubicada Si	Si	Mensualmente	Color (Tinte), Cepillado y planchado, Manicura	y \$51.000 a \$100.000	Shampoo, Acondicionador, Tintes	No sabe	3146560001	Aceptar
4/26/2025 11:52:24	25	Femenino	Indígena	Urbana (Población ubicada Si	Si	Cada seis meses o más	Corte, Peinados, Cepillado y planchado, Keratin	\$200.000 a \$300.000	Shampoo, Acondicionador, Tratamientos Capilares,	Serum, Tintes		Aceptar
4/26/2025 12:00:48	27	Femenino	Afrodescendiente	Urbana (Población ubicada No	Si	Semanalmente	Cepillado y planchado, Repolarización, Manicur	\$51.000 a \$100.000	Shampoo, Acondicionador, Matizante, Crema p	Tratamientos	3206894101	Aceptar
4/26/2025 12:09:22	39	Femenino	Ninguna	Urbana (Población ubicada Si	Si	Cada dos meses	Color (Tinte), Repolarización, Keratina, Manicur	\$101.000 a \$200.000	Shampoo, Acondicionador, Tintes, Gel	Masajes	3113626626	Aceptar
4/26/2025 12:10:38	24	Femenino	Indígena	Rural (Población ubicada er Si	Si	Cada seis meses o más	Keratina, Manicura y pedicura	\$401.000 o más	Shampoo, Acondicionador, Tintes, Laca	Tratamientos capilares q no maltraten el cabello	3107245048	Aceptar
4/26/2025 12:25:18	33	Femenino	Afrodescendiente	Urbana (Población ubicada Si	Si	Cada tres meses	Cepillado y planchado, Keratina, Botox Capilar,	\$1200.000 a \$300.000	Shampoo, Acondicionador, Crema para peinar, Gel			Aceptar
4/26/2025 12:30:45	30	Femenino	Afrodescendiente	Urbana (Población ubicada Si	Si	Cada tres meses	Corte	\$16.000 a \$30.000	Crema para peinar	No sé	3148008846	Aceptar
4/26/2025 12:31:25	26	Femenino	Afrodescendiente	Urbana (Población ubicada Si	Si	Quincenalmente	Cepillado y planchado, Repolarización, Tratam	\$401.000 o más	Tratamientos Capilares	Masajes	3506400209	Aceptar
4/26/2025 12:36:37	23	Femenino	Mestizo	Urbana (Población ubicada Si	Si	Quincenalmente	Corte, Color (Tinte), Cepillado y planchado, Rep	\$301.000 a \$400.000	Shampoo, Acondicionador, Tratamientos Capila	Centro especializado en salud capilar	3007038006	Aceptar
4/26/2025 13:00:58	28	Femenino	Indígena	Rural (Población ubicada er Si	Si	Quincenalmente	Corte, Color (Tinte), Peinados, Cepillado y planc	\$101.000 a \$200.000	Tratamientos Capilares, Ampollitas, Serum, Te	Recamier	3143378312	Aceptar
4/26/2025 13:14:33	25	Femenino	Afrodescendiente	Rural (Población ubicada er Si	Si	Quincenalmente	Color (Tinte), Peinados, Manicura y pedicura, P	\$16.000 a \$30.000	Shampoo, Acondicionador, Tintes, Gel	Limpieza corporal	3233741004	Aceptar
4/26/2025 14:21:22	23	Femenino	Indígena	Urbana (Población ubicada No	Si	Cada seis meses o más	Manicura y pedicura, Pestañas, Cejas	\$31.000 a \$50.000	Shampoo	Tratamiento para la caída de cabello	3205417618	Aceptar
4/26/2025 19:54:45	34	Femenino	Afrodescendiente	Urbana (Población ubicada Si	Si	Quincenalmente	Corte, Peinados	\$51.000 a \$100.000	Tratamientos Capilares, Tintes			Aceptar
4/26/2025 19:58:55	28	Femenino	Indígena	Urbana (Población ubicada Si	Si	Mensualmente	Extensiones, Pestañas, Trenzas africanas	\$16.000 a \$30.0				

4/29/2025 16:30:53	26	Femenino	Mestizo	Rural (Población ubicada en Si	Mensualmente	Cepillado y planchado, Repolarización, Botox Cx	\$200.000 a \$300.000	Shampoo, Acondicionador		Aceptar
4/29/2025 16:35:28	23	Femenino	Indígena	Rural (Población ubicada en Si	Cada seis meses o más	Keratina	\$51.000 a \$100.000	Shampoo	En las peluquerías del municipio de Suárez, ser	3106438953 Aceptar
4/29/2025 16:35:32	22	Femenino	Ninguna	Rural (Población ubicada en Si	Semanalmente	Repolarización	\$31.000 a \$50.000	Shampoo, Ampolletas		Aceptar
4/29/2025 16:39:55	39	Femenino	Afrodescendiente	Rural (Población ubicada en Si	Mensualmente	Cepillado y planchado	\$51.000 a \$100.000	Alisadoras	Corte y color	15 Aceptar
4/29/2025 17:22:15	18	Femenino	Ninguna	Rural (Población ubicada en Si	Mensualmente	Trenzas africanas	\$51.000 a \$100.000	Shampoo, Acondicionador, Gel, Laca	Peluquerías para eventos especiales y cortes p	3215483683 Aceptar
4/29/2025 17:33:46	28	Femenino	Ninguna	Rural (Población ubicada en Si	Mensualmente	Corte, Peinados, Cepillado y planchado, Repolai	\$200.000 a \$300.000	Tratamientos Capilares	Peluquería móvil	3122820891 Aceptar
4/29/2025 17:53:32	24	Femenino	Indígena	Rural (Población ubicada en Si	Quincenalmente	Tratamientos Capilares	\$16.000 a \$30.000	Tratamientos Capilares		Aceptar
4/29/2025 18:05:19	27	Femenino	Indígena	Rural (Población ubicada en Si	Semanalmente	Tratamientos Capilares	\$16.000 a \$30.000	Ampolletas		3226851633 Aceptar
4/29/2025 19:13:01	40	Femenino	Ninguna	Urbana (Población ubicada - Si	Quincenalmente	Color (Tinte), Cepillado y planchado, Manicura y	\$51.000 a \$100.000	Shampoo, Acondicionador, Tintes, Crema para peinar		Aceptar
4/29/2025 19:14:27	30	Femenino	Indígena	Urbana (Población ubicada - Si	Cada seis meses o más	Corte, Keratina, Manicura y pedicura	\$16.000 a \$30.000	Shampoo, Acondicionador, Tratamientos Capila	Masajes corporales	3012604978 Aceptar
4/29/2025 19:14:36	23	Femenino	Indígena	Urbana (Población ubicada - Si	Cada dos meses	Tratamientos Capilares	\$31.000 a \$50.000	Shampoo, Acondicionador	Planchado	3238266713 Aceptar
4/29/2025 19:16:26	27	Masculino	Indígena	Urbana (Población ubicada - Si	Quincenalmente	Barbería	\$16.000 a \$30.000	Gel	Barbería	3208166713 Aceptar
4/29/2025 19:21:37	24	Femenino	Afrodescendiente	Rural (Población ubicada en Si	Cada que lo necesite	Peinados, Cepillado y planchado	\$101.000 a \$200.000	Alisadoras, Crema para peinar	Diversidad de cortes	36 Aceptar
4/29/2025 19:28:03	26	Masculino	Afrodescendiente	Urbana (Población ubicada - Si	Semanalmente	Barbería, Corte	\$16.000 a \$30.000	Shampoo, Acondicionador, Gel	Barbería para niños	3105545781 Aceptar
4/29/2025 19:36:18	15	Femenino	Indígena	Urbana (Población ubicada - Si	Cada seis meses o más	Corte, Manicura y pedicura	\$16.000 a \$30.000	Shampoo, Acondicionador, Gel	Servicio de spa	3243491528 Aceptar
4/29/2025 19:50:28	29	Femenino	Indígena	Rural (Población ubicada en Si	Cada tres meses	Manicura y pedicura, Cejas	\$31.000 a \$50.000	Shampoo, Acondicionador, Crema para peinar, (	Spam de masajes	3104345486 Aceptar
4/29/2025 20:24:20	29	Femenino	Afrodescendiente	Urbana (Población ubicada - Si	Cada seis meses o más	Corte, Repolarización, Manicura y pedicura	\$51.000 a \$100.000	Shampoo, Acondicionador, Tratamientos Capila	Cepillados inteligentes y definiciones para afrotr	3164990904 Aceptar
4/29/2025 20:31:18	53	Femenino	Afrodescendiente	Urbana (Población ubicada - Si	Quincenalmente	Manicura y pedicura, Trenzas africanas	\$51.000 a \$100.000	Shampoo, Acondicionador, Tratamientos Capila	Hidratantes y definiciones para afros	3164990904 Aceptar
4/29/2025 20:40:52	18	Femenino	Indígena	Urbana (Población ubicada - Si	Cada seis meses o más	Corte	\$16.000 a \$30.000	Shampoo, Crema para peinar	Manicura y pedicura	3215961915 Aceptar
4/29/2025 20:43:33	37	Masculino	Indígena	Urbana (Población ubicada - Si	Mensualmente	Corte	\$16.000 a \$30.000	Shampoo, Gel	Sauna masajes	3225250747 Aceptar
4/29/2025 20:50:15	18	Femenino	Indígena	Urbana (Población ubicada - Si	Cada seis meses o más	Corte	\$16.000 a \$30.000	Shampoo, Crema para peinar	Los peinados	3215961915 Aceptar
4/29/2025 20:57:04	11	Femenino	Indígena	Urbana (Población ubicada - Si	Cada seis meses o más	Corte, Peinados	\$16.000 a \$30.000	Shampoo, Crema para peinar	Peinados	3108487674 Aceptar
4/29/2025 21:08:49	29	Femenino	Afrodescendiente	Urbana (Población ubicada - Si	Mensualmente	Cepillado y planchado, Extensiones, Manicura y	\$51.000 a \$100.000	Shampoo, Acondicionador	Buenos tratamientos capilares, mejor higiene	315673323 Aceptar
4/29/2025 21:24:46	30	Femenino	Mestizo	Urbana (Población ubicada - Si	Quincenalmente	Manicura y pedicura, Pestañas	\$51.000 a \$100.000	Alisadoras	Depilación con cera	3152705033 Aceptar
4/29/2025 21:36:23	35	Masculino	Ninguna	Urbana (Población ubicada - Si	Semanalmente	Barbería, Corte	\$16.000 a \$30.000	Gel	N	3117114017 Aceptar
4/29/2025 21:41:15	30	Femenino	Indígena	Urbana (Población ubicada - No	Cada seis meses o más	Corte	\$16.000 a \$30.000	Shampoo, Acondicionador		3174496528 Aceptar
4/30/2025 8:23:39	22	Femenino	Afrodescendiente	Rural (Población ubicada en Si	Mensualmente	Color (Tinte), Repolarización, Tratamientos Cap	\$200.000 a \$300.000	Shampoo, Acondicionador, Tratamientos Capila	Spa	3207256328 Aceptar
4/30/2025 9:34:13	32	Femenino	Ninguna	Urbana (Población ubicada - Si	Cada seis meses o más	Color (Tinte), Keratina	\$200.000 a \$300.000	Shampoo, Acondicionador, Tratamientos Capilares, Tintes, Crema para peinar		3163524661 Aceptar

Raíces de cabello

La siguiente encuesta tiene como objetivo saber cómo te gusta y como podemos mejorar para ofrecer los mejores servicios y productos, al participa En esta encuesta podrás ayudarnos a mejorar nuestra experiencia.

naviaespinosak@gmail.com [Cambiar cuenta](#)



No compartido

1.¿ cual es tu frecuencia de visita a nuestra peluquería?

- ☐ Semanal
- ☐ Mensual
- ☐ Trimestral

2.¿Que servicio te gustaría ver agregado en nuestra oferta ?

- ☐ Corte de cabello
- ☐ Coloración de cabello
- ☐ Tratamiento capilar
- ☐ Todas las anteriores

3. ¿ como te gustaría recibir información sobre promociones y ofertas especiales ?

- ☐ Correo electrónico
- ☐ Redes sociales
- ☐ Mensaje de texto
- ☐ Opción 4



Encuesta de opinión para el salón de belleza STYLO YER

La presente encuesta tiene como finalidad conocer tus gustos y preferencias para la apertura de un nuevo salón de belleza en Suárez cauca.

" Tu participación nos permitirá ofrecer un servicio más completo y ajustado a tus necesidades "

[Acceder a Google](#) para guardar el progreso. [Más información](#)

1. ¿Qué servicios te gustaría encontrar en nuestro salón de belleza?

- ☐ Corte de cabello
- ☐ Coloración / Tinte
- ☐ Manicura / Pedicura
- ☐ Cejas y pestañas
- ☐ Trenzas africanas
- ☐ Definición de rizos
- ☐ Barbería
- ☐ Alisados
- ☐ Puesta de extensiones
- ☐ Tratamientos



2. ¿ Qué tipo de atención valoras en un salón de belleza ?

- ☐ Atención personalizada y asesoría sobre estilo
- ☐ Rapidez en el servicio
- ☐ Amabilidad y trato cordial del personal
- ☐ Otros:

3. ¿ Qué te gustaría que implementara en el salón de belleza ?

- ☐ Promociones
- ☐ Combos especiales
- ☐ Servicios sin cita previa
- ☐ Una zona de bebidas
- ☐ Otros:

Enviar

Borrar formulario

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Google no creó ni aprobó este contenido. - [Condiciones del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

¿El formulario parece sospechoso? [Informe](#)

Google Formularios



ENCUESTA DE SATISFACCION PARA LA PUESTA EN MARCHA DE UNA NUEVA PELUQUERIA "LA CASA DEL PELO"

Participa en nuestra encuesta y ayúdanos a crear una peluquería que se adapte a tus necesidades.

* Indica que la pregunta es obligatoria

1. encuesta realizada por yazmin reyes técnico en peluquería Suarez cauca

Marca solo un óvalo.

☐ Opción 1

2. que te parece la idea de una nueva peluquería en Suarez cauca? *

Marca solo un óvalo.

☐ Buena

☐ Mala

3. Que servicios te gustaría ver en nuestra peluquería?

Marca solo un óvalo.

- ☐ asesoramiento de imagen
- ☐ corte
- ☐ cepillado y planchado
- ☐ alisados
- ☐ ondulados
- ☐ color
- ☐ tratamientos capilares
- ☐ barberia
- ☐ cejas y pestañas
- ☐ peinados

4. Estarías dispuesto a pagar un precio mas por nuestros servicios y productos de alta calidad? *

Marca solo un óvalo.

- ☐ SI
- ☐ NO

5. Tiene alguna sugerencia para mejorar nuestra idea de negocio?

6. Quieres dejar tu numero de teléfono para que te contactemos con información sobre nuestra peluquería?

Google no creó ni aprobó este contenido.

Google Formularios

APLICACIÓN DE PROTOCOLOS ESTABLECIDOS PARA EL DESEMPEÑO
EN EL ÁREA DE PELUQUERÍA

PRESENTADO POR: DINA FERNNADEZ
NELLY PILLIMUE

TRABAJO DIRIGIDO A LICENCIADA KAREN NAVIA
ADMINISTRADORA DE EMPRESAS

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE (SENA)
ÁREA DE MERCADEO
SUAREZ – CAUCA
2025

INTRODUCCIÓN

En el siguiente trabajo presentaremos de forma detallada y sencilla los ciudadanos del municipio de Suarez - cauca , población que tendremos en cuenta para realizar estrategias de mercado, protocolos de atención al cliente de manera presencial y de manera virtual, para fortalecer el emprendimiento de nuestra peluquería ubicada en dicho municipio con el fin de adquirir nuevos clientes y usuarios para que la producción sea favorable.

Peluquería **ENCANTO**, va estar ubicada en el municipio de Suarez cauca escogimos este lugar porque es un pueblo económicamente activo , su población es diversa (blancos ,negros, indígenas) sus pobladores en su mayoría son personas que les gusta estar a la vanguardia de la belleza y al estar situada en la cabecera municipal siendo este un punto central, para que las veredas aledañas puedan hacer uso también de los siguientes servicios:

- Tratamientos capilares para todo tipo de cabellos
- Keratinas ,botox y cirugía capilar
- Reparación e hidratación para cabellos afros.
- Spa para manos y pies. (tratamientos podológico para el cuidado integral de los pies).
- Cortes tintes
- Peinados para todo tipo de ocasión.
- Variedad de productos.

La empresa está dirigida a mujeres y hombres con las siguientes edades jóvenes entre los 15-25 años, adultos entre 26- 45, ancianos más de 46 como nota adicional también vamos atender la población infantil.

Ya hablamos de la segmentación de la población, ahora bien vamos a realizar los protocolos de atención del cliente de manera virtual y presencial, para ello vamos a tener en cuenta la población que requiere una atención preferencial. En nuestros servicios y espacios físicos adicional a esto es una peluquería que está al tanto de la inclusión por género, discapacidad o condiciones especiales para que los clientes, usuarios se sientan respetados y cómodos con el objetivo de ampliar la cartera de los clientes, evitar publicidad negativa o consecuencias legales y de esa manera celebrar la belleza en todas sus formas.



1. Protocolo de atención presencial

Saludo: muy buenos días, mi nombre es Dina bienvenid@

¿En qué le puedo colaborar?

Desea tomar café o aromática?

Asignación del estilista: señora Mariana, a usted la va atender la manicurista Nelly.

Presentación: mi nombre es Nelly soy la encargada del corte del cabello.

Consulta: Que corte desea usted? Con el fin entender las necesidades del cliente y plantearle posibles soluciones.

Recomendaciones: Tengo estos diseños disponibles? Este le quedaría muy bien por su tono de piel.

Este procedimiento no tiene ninguna consecuencia.

Realización del procedimiento: realizar puntualmente la necesidad del cliente, cumplir el horario establecido para el procedimiento.

Atención durante el servicio: mantener una comunicación constante, atender las necesidades del cliente.

Finalización del servicio: preguntar al cliente como le pareció el servicio, observar sus gestos para ver si quedo satisfecho. Y finalmente recibir el pago del servicio.

Despedida: Muchas gracias por visitarnos ¡que tenga un excelente día.

2. Protocolo de atención via whatsapp

Saludo: Hola, gracias por contactarnos, somos peluquería ENCANTO, soy Dina fernandez tu asesor de atención al cliente. Estoy aquí para ayudarte con cualquier pregunta o necesidad que tengas.

Consulta de disponibilidad

- ¿Tienes disponibilidad para un corte de pelo/ tratamiento/keratina...?

- **Respuesta**

Si/no,tenemos

Que hora te gustaría/ tengo disponible el dia (hora y fecha)

- **Pedido de citas:**

¿ Quieres pedir una cita para (servicio)?

- **Respuesta:**

Si porfavor

- **Confirmacion de cita:**

Tu cita para (servicio) ha sido agendada (fecha y hora)

- **Recordatorio de cita:**

Recuerda que tienes una cita para (servicio) mañana a las (horas)

- **Cancelacion de cita:**

Hola, lo siento pero debemos cancelar tu cita para (servicio) debido (motivo). ¿Quieres reprogramarla?

Atencion a reclamos y quejas

- **Reclamo o queja:**

Hola, lo siento¿ que ha pasado con tu (servicio)?

Queremos ayudarte a resolver el problema.

- **Respuesta:**

Gracias por tu opinión, estamos trabajando para resolver el inconveniente ¿Quieres que te llamemos para llegar a un acuerdo?

Cierre y agradecimiento

- **Cierre:** Muchas gracias por contactarnos. Esperamos verte pronto en la peluquería ENCANTOS, recuerda que trabajamos para resaltar tu belleza. Agradecemos tu preferencia y confianza en nosotros y ser parte de nuestra familia emprendedora, su apoyo constante es el motor que impulsa nuestro crecimiento y nos inspira a dar lo mejor de nosotros cada día. ¡hasta luego!

PROTOCOLO DE ATENCION TELEFONICA AL CLIENTE

**YAZMIN REYES NARVAEZ
YULIETH ALEXANDRA CAÑAS**

**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
(SENA)**

FECHA: 02 ABRIL 2025

INSTRUCTOR: KAREN NAVIA

SUÁREZ CAUCA

INTRODUCCIÓN

Este protocolo está diseñado para garantizar que nuestros clientes reciban un servicio de alta calidad, nuestro objetivo es crear una experiencia positiva y establecer una relación a largo plazo con ellos.

OBJETIVO

Mi salón de belleza se va a enfocar en colorimetría y correcciones de color esta será su especialidad, pero también habrá mas servicios como cortes para dama y caballero, tratamientos capilares, alisados, etc. Atrayendo a todas las mujeres de la comunidad de edades entre los 18 y 60 años.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE PRESENCIAL

1. Recepción

Cliente llega “buenos días”

-Buenos días en que puedo colaborar?

Necesito un corte de cabello

Si señor tiene alguna preferencia

No,

Por favor siga a la sala de espera en un momento se le atiende

2. Servicio

Barbero: buenos días caballero siga para lavarle el cabello

Cliente: buenos días

Barbero: que corte se va a realizar

Cliente: corte comercial

Barbero: termina el corte y le pregunta si así esta bien o desea algo más.

Cliente: así está bien gracias

3. Final

Barbero: con mucho gusto caballero que le valla muy bien

Cliente: muchas gracias

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE VIA VIRTUAL

1. Configuración de la cuenta

Crear cuenta de WhatsApp business con la información de la empresa, horario de atención

2. Mensaje de bienvenida

cuando el cliente nos escriba se generará un mensaje automático "hola bienvenido a Ale stilo en qué podemos ayudarte hoy?"

3. En este punto vamos a mirar las necesidades del cliente
¿Qué tipo de servicio necesita? (corte, color, cepillado, etc.)

4. luego brindaremos información de los precios y lo que incluye (si se realiza color o tratamiento el cabello se entrega cepillado)

5.Confirmación de la cita

Le realizamos una reservación con fecha, hora y preferencia de estilista . y pedimos su confirmación.

7. Recordatorio de la cita.

“hola maría para recordarte que tienes una cita con nosotros el dia de mañana a las 8 AM”

6.Agradecimiento

Muchas gracias por elegir nuestra peluquería. Esperamos que hayas disfrutado la experiencia, ¿hay algo que podamos hacer para mejorar nuestro servicio?

SERVICIOS DE PELUQUERIA TALES
COMO CEPILLADOS Y PLANCHADOS.

ESTE ENFOQUE ME PERMITE DESARROLLAR
SERVICIOS.

1. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL.
- " " " O PARA TELEFONICAMENTE.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL. EN
MI PELUQUERIA.

CEPILLADO Y ESTILO

1ª RECEPCIÓN AL CLIENTE.

1.1. SALUDAR CORDIALMENTE CON UNA
SONRISA. Y OFRECER ASISTENCIA
INMEDIATA.

1.2. CONSULTAR SI EL CLIENTE TIENE CITA
PREVIA O SI REQUIERE ATENCIÓN SIN
CITA.

1.3. EN CASO DE CLIENTES SIN CITA,
VERIFICAR DISPONIBILIDAD Y TIEMPO,
DE ESPERA.

1.4. OFRECER AGUA, CAFÉ O TÉ
MIENTRAS ESPERA.

REGISTRO Y CONSULTA DE SERVICIO

2.1. SI ES UN CLIENTE NUEVO, SOLICITAR
SU NOMBRE Y REGISTRAR SU PREFERENCIA
DE SERVICIO.

2.2. CONSULTAR SOBRE ALERGIAS CONDICIONES
ESPECIALES DEL CUERO.

Cabello o Cabello.

2.3 - Explicar los servicios disponibles, precios y promociones vigentes.

2.4 - En caso de dudas, recomendar el mejor servicio según sus necesidades.

3 - Preparación del servicio.

3.1 - Acompañar al cliente a su estación de trabajo asignada.

3.2 - Proporcionar una bata o capa protectora adecuada.

3.3 - Confirmar nuevamente el servicio elegido y cualquier detalle específico.

3.4 - En caso de corte o cambio de color mostrar referencias y confirmar antes de proceder.

4 - Ejecución del servicio.

4.1 - Aplicar técnicas de higiene antes de comenzar (lavado de manos, desinfección de herramientas).

4.2 - Realizar el servicio con profesionalismo y atención a los detalles.

4.3 - Mantener una conversación amena, sin ser invasivo.

4.4 - Consultar al cliente durante el proceso para asegurar satisfacción.

5. FINALIZACIÓN Y REVISIÓN.

5.1. MOSTRAR EL RESULTADO AL CLIENTE CON ESPEJOS O FOTOS SI ES NECESARIO.

5.2. REALIZAR AJUSTES AL CLIENTE SI EL LO SOLICITA.

5.3. APLICAR PRODUCTOS DE FINALIZACIÓN (FIJADOR SÉRUM, E.TC.) SI ES NECESARIO

5.4. RETIRAR LA BATA O CAPA Y ASEGURARSE DE QUE EL CLIENTE ESTÉ COMODO.

6. PAGO Y DESPEDIDA.

6.1. INFORMAR EL COSTO TOTAL DEL SERVICIO Y POSIBLES METODOS DE PAGO.

6.2. AGRADECER LA VISITA Y, SI ES POSIBLE, OFRECER UNA PROXIMA CITA

6.3. ENTREGA TARJETA DE FIDELIDAD O PROMOCIONAL FUTURAS OFERTAS.

6.4. ACOMPAÑAR AL CLIENTE HASTA LA SALIDA CON UNA DESPEDIDA AMABLE.

LIMPIEZA Y PREPARACIÓN PARA EL SIGUIENTE CLIENTE.

7.1. LIMPIEZA - DESINFECTAR HERRAMIENTAS UTILIZADAS.

7.2. LIMPIAR Y ORGANIZAR LA ESTACIÓN DE TRABAJO

7.3. VERIFICAR QUE TODO ESTÉ LISTO PARA LA PROXIMA ATENCIÓN.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA EN LA PELUQUERÍA.

Respuesta inicial.

1.1. CONTESTAR EN UN MÁXIMO DE 3 TIMBRES CON UN SALUDO CORDIAL Y PROFESIONAL.

MUY BUENOS DÍAS. GRACIAS POR LLAMAR A LA PELUQUERÍA CEPILLADO Y ESTILO. LE HABLA ALEJANDRA. EN QUE PUEDO AYUDARLE.

1.2. ESCUCHAR ATENTAMENTE LA SOLICITUD DEL CLIENTE SIN INTERRUPTIR.

2. AGENDAMIENTO DE CITAS.

2.1 - SI EL CLIENTE DESHA AGENDAR UNA CITA:

- SOLICITAR SU NOMBRE Y NÚMERO DE CONTACTO.

EXPLICAR BREVEMENTE EL PROCESO SI ES NECESARIO

- VERIFICAR DISPONIBILIDAD Y OFRECER OPCIONES DE HORARIO.

- CONFIRMAR CITA CON FECHA, HORA Y PROFESIONAL ASIGNADO.

- REPETIR LOS DATOS PARA EVITAR ERRORES

- INFORMAR SOBRE POLÍTICAS DE CANCELACIÓN O PUNTUALIDAD.

2.2 - EJEMPLO DE CONFIRMACIÓN

"ENTONCES, Sra MARIA GOMEZ. SU CITA PARA SERVICIO SOLICITADO. PLANCHADO Y CEPILLADO ESTA PROGRAMADA EL DIA 03- DE ABRIL A LAS 10: AM CON LA ESTILISTA LEIDY ALEJANDRA. SI NECESITA HACER ALGUN CAMBIO, POR FAVOR AVISENOS CON ANTICIPACIÓN, LE ESPERAMOS!"

3. INFORMACIÓN SOBRE SERVICIOS Y PRECIOS

3.1 - SI EL CLIENTE SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE SERVICIOS

- APLICAR BREVEMENTE LOS SERVICIOS DISPONIBLES. SI ES NECESARIO.
- MENCIONAR PRECIOS APROXIMADOS (SI APLICA)
- INFORMAR SOBRE PROMOCIONES VIGENTES
- RESPONDER PUNTOS CON CLARIDAD Y PACIENCIA

4. MANEJO DE RECLAMACIONES O SUGERENCIAS.

4.1 - ESCUCHAR ATENTAMENTE LA QUEJA O SUGERENCIA SIN INTERRUPTIR

4.2 - OFRECER DISCULPAS SI ES NECESARIO Y MOSTRAR DISPOSICIÓN PARA RESOLVER EL PROBLEMA.

4.3. TOMAR NOTA DE LA INFORMACIÓN RELEVANTE (FECHA DEL SERVICIO, PROFESIONAL QUE ATENDIÓ, DETALLE DEL PROBLEMA).

DD I M M I A A

4.4. OFRECER UNA SOLUCIÓN O INDICAR QUE EL ENCARGADO SE COMUNICARÁ PARA RESOLVER LA SITUACIÓN.

4.5. AGRADECER LA RETROALIMENTACIÓN Y ASEGURAR Y SEGUIMIENTO DEL CASO.

5. CIERRE DE LA LLAMADA.

5.1. ANTES DE DESPEDIRSE, PREGUNTAR SI NECESITA ALGO MÁS.

5.2. AGRADECER LA LLAMADA Y DESPEDIRSE CORDIALMENTE.

"GRACIAS POR LLAMAR A LA PELUQUERIA CEPILLADO CON ESTILO, ESTAREMOS ENCANTADOS DE ATENDERLE. ¡QUE TENGA UN BUEN DÍA!"

Derechos del Aprendiz- Reglamento SENA

Presentado por: Adrián Calambas

Fecha de entrega: 24 de abril de 2025



Resumen: Derechos del Aprendiz

El Reglamento del Aprendiz del SENA establece una serie de derechos fundamentales que buscan garantizar el bienestar, la formación integral y el respeto hacia los aprendices. Entre los principales derechos se destacan:

- Recibir una formación de calidad en condiciones de equidad.

Ser tratado con respeto y dignidad por parte de instructores, personal administrativo y compañeros.

- Participar en actividades académicas, culturales y deportivas promovidas por el centro de formación.
- Contar con un ambiente de aprendizaje seguro y libre de cualquier forma de discriminación o acoso.
- Tener acceso a los servicios de bienestar, orientación y acompañamiento integral.
- Ser informado oportunamente sobre el desarrollo de su proceso de formación, evaluaciones y

Reglamentación vigente.

Estos derechos permiten al aprendiz desarrollarse tanto en lo personal como en lo profesional dentro del SENA.

1. ¿Qué mecanismos existen dentro del SENA para garantizar que los derechos del aprendiz se cumplan efectivamente?

El SENA cuenta con varias herramientas para garantizar estos derechos, como las oficinas de Bienestar al Aprendiz, las rutas de atención a situaciones de acoso o discriminación, el sistema de PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias), y los comités de convivencia. Además, los instructores están capacitados para actuar conforme al reglamento institucional.

2. ¿Cómo debería actuar un aprendiz si siente que alguno de sus derechos ha sido vulnerado?

Debe acudir inicialmente al instructor o coordinador de formación para exponer la situación. Si no se resuelve, puede presentar una queja formal ante el área de Bienestar al Aprendiz o por medio del sistema PQRS. Es fundamental actuar con respeto, claridad y evidencias cuando sea posible, para que el proceso de atención sea efectivo.



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
Procedimiento Ejecución de la Formación Profesional Integral
GUÍA DE APRENDIZAJE

Versión: 02

Código: GFPI-F-019

RESUMEN REGLAMENTO DEL APRENDIZ SENA

APRENDIZ:

ALEXIS ALEJANDRO RAMOS ARANDA

TECNICO EN ATENCION INTEGRAL AL CLIENTE

SENA CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS – REGIONAL CAUCA

PIENDAMO CAUCA, JUEVES 24 DE ABRIL DE 2025



Capítulo II derechos del aprendiz SENA

En el capítulo II nos habla sobre los derechos que tenemos como aprendiz SENA, en ellos podemos encontrar muchas herramientas de apoyo para mejorar nuestro bienestar físico como psicológico, donde podemos interactuar con cada herramienta dada por la institución. También nos habla sobre ser evaluados con objetividad, también de disfrutar de un ambiente sano donde haya respeto y armonía tanto como compañeros e instructores y personas del plantel educativo

Primera Actividad para Autoaprendizaje del reglamentario

Participantes: Brandon esteban quintana

Articulo encargado: 2



Resumen:

En los primeros inicios del capítulo II (derechos del aprendizaje) se nos daría a entender los derechos a los que disponen los aprendices, como el derecho a recibir educación de calidad, derecho a hacer uso de las instalaciones del Sena, el derecho a ser escuchado y a ser reconocido como aprendiz del Sena; etc etc...

Bastantes de estos derechos son bastante importantes para poder tener un ambiente ampliamente agradable y una educación de calidad sin obstáculos pudiendo abarcar bastantes aspectos para el estímulo educativo del aprendiz...

En este artículo también se tiene en cuenta los reconocimientos de tipo formativo y es que cada aprendiz tiene derecho a ser reconocido en amplia tipos de categorías formativas para promover su estancia en el proceso formativo entre estos se encuentran: el poder representar el Sena en diferentes eventos y actividades que lo requieran, tener menciones de honor por sobresalir en diferentes aspectos, obviamente para poder acceder a estos reconocimientos se necesitaran ciertos requisitos que se deberán cumplir...

Pero no solo hay derechos al reconocimiento formativos sino también a la representatividad de los aprendices y es que en esta categoría se tendrán en cuenta a los (voceros) que se van a encargar de responder a las solicitudes de sus respectivos grupos o comunidades para poder mantener un orden y buena calidad integra en el ambiente del grupo

Ellos serán también serán los encargados de representar a sus grupos – comunidades en el inicio de distintas actividades formativas de tipo laboral, tecnológico o siendo ellos mismos más como orientadores dispuestos a responder las dudas de sus grupos para diferentes iniciativas.

Pero hay que tener en cuenta de que un solo vocero será elegido por el mes de septiembre para después ejercer su distinguido rol...

Pero a todo esto:

¿si se llegan a cumplir estos susodichos derechos?

R: claro que sí, emplear estos derechos es esencial para mantener los grupos a seguir en sus respectivas formaciones y para mantener una buena imagen del Sena

¿con estos derechos se abarca también la libertad de expresión?

R: claro que si en los inicios de este capítulo se empleara el poder escuchar al aprendiz en todo lo que él pueda opinar o decidir en diferentes formas...

Con esto ya voy despidiendo mi trabajo, no sin antes recordarles el mantener sus datos correctamente actualizados si es que no quieren tener problemas a futuro...

Explorando el Reglamento del Aprendiziz SENA

Presentado por:

Derli Jazmín rivera ortega

Entregado a

Karen Navia.

SENA

Centro de comercio y servicios

Técnico en atención al cliente

Piendamó Cauca

24/04/2024

Importancia del reglamento SENA

- De acuerdo con los estándares de calidad y servicio, dé nuestro servidor institucional SENA. Para todo aprendiz del centro es necesario conocer y comprender sus reglamentos, ya que nos permitirá tener un buen servicio y atención de parte de sus operadores y servidores
- También es clave y fundamental para el servicio de aprendizaje del SENA, que sus aprendices conozcan profundamente su reglamento para que así hagan un buen uso de su nombre e imagen
- Nos permite desarrollar la capacidad de responsabilidad y entrega hacia nuestros servidores

Reglamento : capítulo IV artículo 16

- Trámites académicos y administrativos durante la formación

-Los trámites académicos y administrativos de los que trata este reglamento son aquellas gestiones que el aprendiz debe realizar durante la matrícula y la gestión de novedades en proceso de formación para la certificación con el propósito de realizar solicitudes de traslados, aplazamientos, reintegros o retiros voluntarios, certificación y reingreso.

- De acuerdo con el reglamento del artículo 16 nos permite entender y conocer que es importante generar la documentación requerida al momento de matrícula ya que nos permitirá poder acceder a nuestro aprendizaje y hacer parte de el servicio de aprendizaje del SENA.
- Es fundamental dar la información correcta de nuestros datos personales para poder recibir información oportuna y directa al momento de requerirla .

- Permite que nuestro servidor desarrolle adecuadamente los trámites de formación en cuanto a nuestros certificados y documentaciones que requieran nuestra información .

Interrogantes

1 ¿En qué afecta mi proceso de aprendizaje el no tener mis datos actualizados?

-principalmente nos veríamos afectados en información sobre nuestro programa técnico, o también podríamos perder oportunidades de proyectos y actividades que nos permitan nuevas oportunidades académicas e incluso laborales.

2 ¿De qué manera administra el centro de servicios nuestra información?

- puedo entender que debido a que pertenece a una entidad con intervención del estado nuestros datos serán tratados con suma responsabilidad y seguridad.

En conclusión al reglamento institucional del servicio nacional de aprendizaje SENA podemos entender que su reglamento no solo es responsabilidad si no también que nos brinda información sobre beneficios y reglas que nos amparan a nuestro favor también siguiendo sus reglamentos institucionales.

**TRAMITES DE NOVEDADES ACADÉMICAS
Y ADMINISTRATIVAS.**

ARTÍCULO 17 CAPITULO IV.

ENNA YULIETH PAJA MUELAS

SENA

11°

24/ ABRIL / 2025.

Este artículo trata del procedimiento para tramitar novedades académicas y administrativas durante la formación que incluye información sobre lo que se debe hacer y sobre los plazos establecidos y la importancia de registrar las novedades y las solicitudes en el sistema, radicar a través de canales institucionales y la participación del comité de evaluaciones y seguimiento que se estudian y sugieren soluciones de las novedades prestadas por los aprendices.

Los puntos más relevantes

4. El comité de evaluación y seguimiento secciona y elabora el acta de comité mediante la cual se analizan y se estudia y se siguen las soluciones de las novedades presentadas por los aprendices el subdirector con su firma y fecha aprueba las recomendaciones del comité convirtiendo el acta del comité en acto académico administrativo. Para la anulación de un certificado o el ingreso de aprendices el acto académico y administrativo es por resolución motivada del centro de formación.

5. El coordinador académico notifica el aprendiz en los términos definidos en este reglamento o en la ley

Parágrafo 2. Cuando por sus condiciones físicas o mentales .por cualquier razón justificada el aprendiz este impedido o no puede gestionar por si solo las novedades podrá hacerlo uno de sus padres o acudientes o apoderado, quién debe presentar los soportes respectivos la situación será verificada por el profesional que designé por escrito el subdirector del centro de formación.

Parágrafo 3. Los aprendices que ingresen a la entidad para adelantar su proceso mediante la formación modular adelantarán los trámites de novedades en similares condiciones a los establecidos en este reglamento o según se disponga en los procedimientos administrativos que emita la dirección de formación para tal fin.

Preguntas.

1. ¿Quiénes hacen parte del comité de evaluación y seguimiento del SENA?

El Comité de Evaluación y Seguimiento del SENA está conformado por el Coordinador de Formación Profesional del Centro de Formación, el Coordinador Académico y un representante de los aprendices. Además, puede incluir a un instructor del programa de formación y un representante del área de Bienestar a los Aprendices.

2. ¿Qué pasa si no se registra la solicitud de novedad en el sistema de gestión académica?

Puede acarrear diversas negativas para el aprendiz ya que no existe un soporte formal para justificar la situación una de las consecuencias son cancelación de matrícula, deserción, dificultad para volver a ingresar después de deserción entre otras.

Título: mi resumen del artículo 19 - certificado del cena

Introducción:

El presente documento resume el Artículo 19 del reglamento del Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) de Colombia, que establece el proceso de certificación para aprendices.

Contenido:

El Artículo 19 se centra en la certificación de aprendices, la cual se otorga una vez que estos aprueban su proceso de formación. Para obtener la certificación, los aprendices deben cumplir con ciertos requisitos:

1.*Verificación de Datos: Es obligatorio que el aprendiz actualice sus datos en el sistema y esté matriculado en el programa correcto.

2. Requisitos Específicos:

- Estar en estado “por certificar” en el sistema.
- Presentar las pruebas requeridas por el Ministerio de Educación Nacional (para la formación tecnológica).
- Estar registrado en la Agencia Pública de Empleo del SENA, a excepción de los aprendices en formación complementaria.

1. Plazo para Certificación: El SENA tiene un plazo máximo de 30 días calendario, contados desde la entrega de las evidencias por parte del aprendiz, para registrar y expedir el certificado.

2. Certificación para Aprendices de Articulación con Educación Media:** Para aquellos que combinan su formación con la educación media, la certificación se realiza al finalizar el último año escolar, tras completar las etapas lectiva y productiva del programa. El instructor evalúa los resultados y emite el certificado si se cumplen los requisitos.

Conclusión:

El Artículo 19 establece un proceso claro y definido para la certificación de aprendices del SENA, especificando las responsabilidades del aprendiz y los plazos necesarios para la obtención del certificado.



Aprendiz

Jimmy Santiago Campo Rivera

Instructora

Karen Dayana Nabia Espinoza

Expediccion de Documentos Academicos

Servicio Nacional de Aprendizaje

(SENA)

Piendamo – Cauca

2025

Expediccion de Documentos Academicos

En el SENA los documentos académicos son expedidos ante la institución sin ningún costo para el aprendiz, los títulos, actas de grados, constancias y certificados de aprobación son totalmente gratuitos lo cual lo podemos descargar de forma digital mediante el portal web de la entidad. Para seguridad de los datos personales se requiere el usuario y contraseña.

Párrafo 1: los títulos, actas de grados, constancias y certificados de aprobación obtenidos antes del 2010 es un programa de formación laboral o tecnológica. Deben ser, solicitados directamente en el centro de formación donde el aprendiz realizo su proceso formativo lo que quiere decir que a partir de dicho año se puede reclamar digitalmente o si es antes del 2010 se debe reexpedir los documentos según la normatividad vigente.

Párrafo 2: los documentos académicos técnicos o tecnólogos se expiden digitalmente a partir del año 2000 estos documentos son: actas de grado y constancias.

Párrafo 3: el SENA no reexpide documentos académicos de 2009 y anteriores en su defecto, los interesados se expedirá una constancia que contenga la información de la certificación y aplicará la tarifa de reexpedición según lo establecido.

Párrafo 4: para todo documento en físico que expida el centro de formación con firma o mecánica del subdirector, aplicara el cobro de reexpedición en la resolución 1590 de 2019

Pregunta

1 ¿Es seguro el portal web de la institución?

2 ¿Es segura el certificado de reexpedición para temas laborales?



EXPLORANDO EL REGLAMENTO DEL APRENDIZ DEL SENA

ARTÍCULO 21°

**•Validación de documentos
académicos del Sena**

- La validación de documentos académicos del Sena, son trámites de apostilla o legalización, consiste en la solicitud que hace el aprendiz ante el Centro de formación del Sena donde le fueron expedidos sus certificados académicos y se puede realizar de la siguiente manera:

1. Para el caso de los documentos expedidos durante el 2000 y hasta el 15 de septiembre de 2020, el centro de formación Rex pide digitalmente estos documentos académicos y se continúa el trámite de apostilla ante la casillera de Colombia.

- los documentos académicos expedidos a partir del 15 de septiembre 2020 no requieren validación por el Sena en razón al acuerdo interinstitucional entre el Sena y la cancillería colombiana ante la que se realiza directamente el trámite, a través de sus canales de atención.

Explorando el Reglamento del Aprendiz SENA

Artículo 30° y 31

Artículo 30. Deserción

Se presenta por el abandono de la Formación por parte del aprendiz

1 Deserción por Inasistencias al proceso de formación.

a) en la Formación presencial, excepto la complementaria, tener 3 días continuos de inasistencia injustificada o acumular 5 días no continuos de inasistencia

b) En la Formación bajo la modalidad virtual en etapa lectiva, durante 20 días consecutivos sin previa justificación soportada ante el sistema de gestión académica o administrativo

* Deserción por inasistencia.*

El SENA define la deserción por inasistencia en dos escenarios

Formación presencial (excepto complementaria)

Se considera deserción si el aprendiz acumula tres días continuos de inasistencia injustificada, o 5 días no continuos de inasistencia injustificada durante todo el proceso de formación es crucial la diferencia entre continuos y no continuos. Continuidad implica días consecutivos sin asistencia. No continuos significa que las ausencias pueden estar separadas por días de asistencia. En ambos casos, la inasistencia debe ser injustificada, es decir, sin una razón válida y documentada aceptada por la institución.

Formación Virtual (etapa lectiva)

En este caso, la deserción se produce si el aprendiz no asiste a 3 citaciones consecutivas realizadas por el instructor o responsable del grupo, o si no ingresa a la plataforma LMS Learning management system. Durante 20 días esto implica que el sistema de seguimiento en la modalidad virtual se basa en la interacción del aprendiz con la plataforma y las comunicaciones del instructor.

El SENA tiene una política estricta contra la ~~om~~inasistencia, considerando la deserción como una consecuencia de la falta de compromiso del Aprendiz con su formación. La definición de deserción presencial o virtual estableciendo criterios específicos para cada caso.

Primera actividad

Título: Incumplimiento Injustificado

Participantes: KATHERIN TATIANA MOSQUERA PERAFAN

Artículo encargado:29

Resumen.

El Artículo 29º se centra en definir lo que constituye un incumplimiento injustificado dentro del contexto de un programa de aprendizaje. Este artículo establece dos situaciones específicas que se consideran incumplimientos injustificados, lo que puede tener implicaciones importantes para los aprendices.

1. Falta de reporte y justificación:

La primera situación que se describe es la falta de comunicación por parte del aprendiz. Si este no informa al instructor sobre su incumplimiento en un plazo de cinco (5) días hábiles después de que ocurra la falta, y además no presenta las evidencias correspondientes, se considerará que ha incurrido en un incumplimiento injustificado. Esto implica que la responsabilidad recae sobre el aprendiz para mantener una comunicación adecuada y oportuna con su instructor. La falta de justificación puede interpretarse como una falta de compromiso con el proceso de aprendizaje y puede tener repercusiones en su evaluación o en su continuidad dentro del programa.

2. Justificación inadecuada:

La segunda situación se refiere a los casos en los que el aprendiz sí reporta su inasistencia o incumplimiento dentro del plazo estipulado, pero las razones presentadas no son consideradas adecuadas según las normas establecidas. Esto significa que, aunque el aprendiz cumpla con el requisito de informar a tiempo, si la justificación no se ajusta a los criterios requeridos —por ejemplo, si no presenta pruebas suficientes o si las razones no son válidas—, el incumplimiento seguirá siendo considerado injustificado. Esto resalta la importancia de no solo comunicar, sino también de proporcionar justificaciones sólidas y válidas para cualquier falta.

Implicaciones del incumplimiento injustificado:

El artículo deja claro que tanto la falta de reporte como la justificación inadecuada pueden llevar a consecuencias negativas para el aprendiz. Un incumplimiento injustificado puede afectar su rendimiento académico y su relación con los instructores y compañeros, así como su progreso dentro del programa formativo. Esto subraya la necesidad de una comunicación efectiva y una comprensión clara de lo que se considera una justificación válida y la claridad en estos lineamientos es fundamental para fomentar un ambiente educativo donde todos los participantes entiendan sus derechos y responsabilidades.

Pero a todo esto:

1. ¿Cómo puede el establecimiento de criterios claros para el incumplimiento injustificado mejorar la responsabilidad y el compromiso de los aprendices en su proceso formativo?

Establecer criterios claros ayuda a los aprendices a entender sus responsabilidades y las consecuencias de sus acciones, lo que fomenta un mayor compromiso y participación activa en su aprendizaje.

2. ¿Qué impacto podría tener la falta de comunicación y justificación adecuada en la relación entre aprendices e instructores, así como en el ambiente de aprendizaje general?

La falta de comunicación puede generar desconfianza y frustración entre aprendices e instructores, creando un ambiente de aprendizaje tenso y menos colaborativo.

No olviden que la claridad en las reglas fomenta la responsabilidad y el compromiso. Si no comunican sus inasistencias, podrían generar desconfianza con sus instructores y afectar el ambiente de aprendizaje.

Instructora: KAREN
Aprendiz: ASTRID TRUJILLO
Ficha: 3140841
Cultura Emprendedora

1.¿Qué características definen a los protagonistas de los videos?

Básicamente tener una mentalidad abierta frente a la toma de decisiones que influyan asertivamente en los proyectos a futuro. Expandir los conocimientos, involucrarse en temas de toda índole ya que si se demuestra interes culturalmente se será más sabio.

2.¿cómo el entorno influye sobre sus decisiones?

No dejarse dominar por las influencias negativas porque solo depende de uno salir adelante. Ya que dejarse influir por ello implica que no seamos autónomos en nuestras decisiones y por ende estaremos dando la razón a aquellas personas que no quieren vernos bien. En la sociedad siempre se pretende llevar un ritmo igual a al de los demás por eso es importante ser conscientes de que debemos mejorar cada día como personas e intentar por cualquier medio hacer caso omiso al rechazo público y a sus diferentes cuestionamientos.

3.¿Qué características tiene en común con alguno de ellos?

En cuanto a las características soy compatible con el esfuerzo y dedicación que se le preste a algún objetivo en particular en hacer las cosas de buena manera con disposición, empatía, tolerancia, y hacerlas lo mejor posible.

4.¿Cuáles cree usted que debe fortalecer?

Cada día trae su nuevo quehacer y es indispensable tener la mejor disposición para todo aquel que requiera nuestra atención, fortalecer todos los días los valores es fundamental para mejorar como personas y evitar al máximo indisponerse por cualquier tema así se tenga razón.

Como ENTJ (Comandante), eres un líder nato con un impulso sin igual para convertir tus visiones en realidad. Tu mente estratégica sobresale en ver el panorama general, identificar metas a largo plazo y diseñar planes eficientes para alcanzarlas. Posees una rara combinación de confianza, carisma y decisión que atrae a otros hacia ti y los inspira a seguir tu liderazgo.

Tu enfoque de la vida se caracteriza por la ambición y una búsqueda implacable del éxito. Tienes una capacidad innata para organizar personas y recursos, creando orden a partir del caos y transformando ideas abstractas en resultados concretos. Tu agudo intelecto y habilidades de toma de decisiones racionales te permiten navegar situaciones complejas con facilidad, siempre manteniendo tu ojo en el objetivo final.



Este sería mi perfil desde la encuesta realizada y en si es la forma más parecida de definirme como persona dentro del contexto social.

ACTIVIDAD



**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
(SENA)**

INSTRUCTOR:

KAREN DAYANA NAVIA ESPINOSA

APRENDIZ:

ASTRID VIVIANA TRUJILLO

ANALITICA BASES DE DATOS

POPAYÁN – CAUCA

2025(I)

Analítica de Datos para Atender Necesidades Regionales en el Departamento del Cauca

1. Perfil del Cauca

Ubicación: Región Pacífica y Andina de Colombia.

Población: Aprox. 1,5 millones.

Economía: Agricultura (café, caña), minería, comercio.

Desafíos: Pobreza, desigualdad social, conflicto armado, deficiente infraestructura vial y digital (DANE, 2023).

2. Necesidades Regionales

Sector Problemáticas principales

Educación: Analfabetismo funcional, bajo acceso en zonas rurales, deserción escolar.

Salud: Cobertura desigual, falta de datos actualizados para la toma de decisiones.

Infraestructura: Vías en mal estado, baja conectividad a internet.

Seguridad: Zonas con presencia de grupos armados ilegales.

Agricultura: Baja productividad, falta de información técnica y climática.

3. Aplicaciones de la Analítica de Datos

Educación: Identificación de zonas con bajo rendimiento académico, predicción de deserción escolar.

Salud: Análisis espacial de enfermedades, predicción de brotes, distribución de recursos.

Infraestructura: Priorización de proyectos viales, mapeo de conectividad digital.

Seguridad: Detección de patrones de violencia, alertas tempranas.

Agricultura: Modelos de predicción climática, análisis de suelos, planificación de cultivos.

4. Recolección y Fuentes de Datos

DANE (censos, proyecciones).

Ministerio de Salud (SISPRO, RIPS).

Ministerio de Educación (SIMAT, ICFES).

IDEAM (clima y medio ambiente).

Datos abiertos del gobierno (datos.gov.co).

Sensores IoT, encuestas comunitarias y SIG.

5. Recomendaciones

Fortalecer capacidades en ciencia de datos a nivel territorial.

Establecer alianzas entre universidad, estado, sector productivo.

Crear cultura de datos en instituciones públicas.

Asegurar calidad y acceso abierto a los datos.

Referencias

Departamento Administrativo Nacional de Estadística. (2023). Estadísticas por departamento – Cauca. <https://www.dane.gov.co>

Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales – IDEAM. (2022). Boletín agroclimático. <https://www.ideam.gov.co>

Ministerio de Educación Nacional. (2023). Sistema Integrado de Matrícula SIMAT. <https://www.mineduccion.gov.co>

Ministerio de Salud y Protección Social. (2023). SISPRO – Sistema Integral de Información de la Protección Social. <https://www.sispro.gov.co>

Portal de Datos Abiertos de Colombia. (2023). datos.gov.co.
<https://www.datos.gov.co>

1.1

¿Qué características definen a los protagonistas del video?

Yokoi Kenji destaca la importancia de la disciplina, la perseverancia y la responsabilidad como pilares fundamentales para el éxito en el emprendimiento. Además, enfatiza la necesidad de tener una visión clara, asumir riesgos calculados y aprender de los fracasos. Estas características son esenciales para quienes buscan emprender y alcanzar sus metas.

¿Cómo influyó el entorno en sus decisiones?

Kenji relata cómo su experiencia de vida entre Colombia y Japón le permitió contrastar culturas y adoptar lo mejor de ambas. La disciplina y el sentido de comunidad japoneses, junto con la creatividad y resiliencia colombianas, moldearon su perspectiva y decisiones. Este entorno multicultural le brindó una visión única sobre el emprendimiento y la importancia de adaptarse a diferentes contextos.

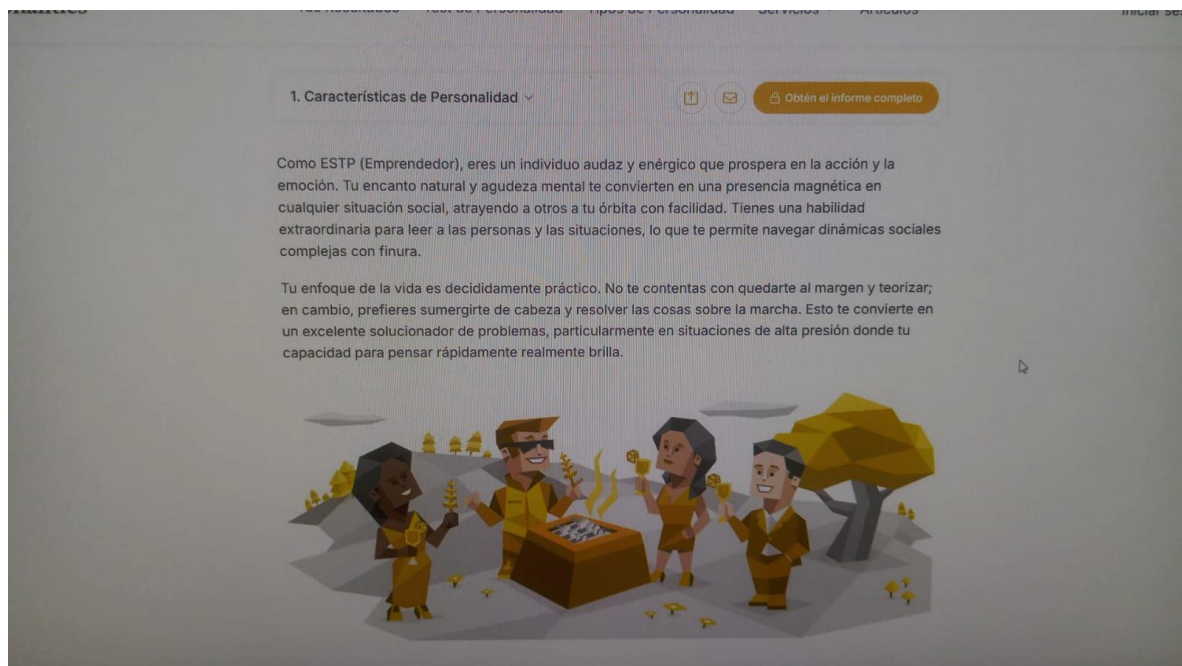
¿Qué características tienes en común con él?

Siento que Yokoi y yo compartimos la determinación para alcanzar nuestros objetivos, también tenemos en común con Yokoi Kenji la mentalidad emprendedora y la apertura al crecimiento personal.

¿Cuáles crees que debes fortalecer?

Debo fortalecer la disciplina diaria, la gestión del tiempo y la resiliencia ante los desafíos. Además, debo aprender a tener mentalidad abierta y proactiva que me permitirá adaptarme mejor a los cambios y aprovechar las oportunidades en el camino del emprendimiento.

1.2 Resultados test personalidad.



1.3 (Adjunto envio PDF)



Sectores Productivos del Cauca

01

Sector agro



Agricultura y Agroindustria

- Cultivos clave: caña de azúcar, café, plátano, cacao.
- Se impulsa con proyectos de inversión en tecnología y productividad.



02

Sector minero



- ,🔨 Minería Presente en zonas montañosas (oro, plata, cobre).
- Desafíos: impactos ambientales y conflictos sociales.

Sector Industrial

03

- 🏭 Industria y Manufactura
- Enfocada en alimentos, lácteos, cuero y materiales de construcción.



05

Sector turista

- 🏞️ Turismo
- En crecimiento: ecoturismo, agroturismo y turismo cultural (Semana Santa en Popayán).



Analítica de Datos: Tendencias y Necesidades



01



Agricultura de Precisión

- Uso de sensores y datos climáticos para optimizar cultivos.



02



Logística y Cadenas de Suministro

Análisis para mejorar rutas, inventarios y predicción de demanda.



03



Educación y Capacitación
Programas para formar talento en tecnologías de datos en el agro.



04



Turismo Inteligente
Datos para personalizar experiencias y promover destinos.



05



Gestión Ambiental
Monitoreo de impacto ambiental en minería y agricultura.



Informe Personal – Actividad de Aprendizaje

1.1 ¿Qué características definen los protagonistas de los videos?

Yokoi Kenji es una persona persistente apasionada honesta y con un fuerte sentido social promueve la disciplina y el esfuerzo como claves del éxito su historia refleja una fuerte conexión y deseo de mejorar la percepción que existe sobre Colombia promoviendo valores como el respeto el trabajo duro y la superación personal.

Por otro lado Jack Ma representa el espíritu emprendedor resiliente a pesar de múltiples rechazos en su vida mantuvo determinación y confianza en sus ideas logrando posicionarse como un referente mundial en innovación y negocios tecnológicos ambos personajes destacan por su liderazgo perseverancia y su capacidad de inspirar a otros a través de sus experiencias

¿Cómo el entorno influyó sobre sus decisiones?

El entorno fue un factor determinante en las decisiones de ambos protagonistas en el caso de Yokoi Kenji el contexto colombiano lleno de desafíos sociales violencia y falta de oportunidades lo motivo a utilizar sus conocimientos para empoderar a jóvenes y comunidades transmitiéndoles un mensaje positivo de cambio y desarrollo.

Para Jack Ma el entorno competitivo de china lo impulsaron a buscar soluciones creativas arriesgarse en el mundo de la tecnología e internet y fundar Alibaba con el objetivo de conectar a pequeños negocios con grandes oportunidades ambos vieron en su realidad no un obstáculo sino una motivación para transformar su vida y la de otros

¿Qué características tienes en común con alguno de ellos?

Me identifico con su perseverancia y su actitud positiva frente a los retos considero que al igual que ellos tengo una visión clara de querer mejorar tanto mi vida como la de mi comunidad me esfuerzo por aprender cada día aprovecho oportunidades de formación como las del SENA también comparto su deseo de emprender de construir algo propio que tenga impacto social así como ellos creo en el poder de la educación la disciplina y la mentalidad de crecimiento para alcanzar metas a largo plazo

¿Cuáles cree usted que debe fortalecer?

Siento que debo trabajar más en mi capacidad para tomar decisiones firmes y la confianza para asumir riesgos a veces dudo de mí mismo y eso puede frenar el avance de mis ideas también me gustaría desarrollar mejor mis habilidades de liderazgo y comunicación para poder transmitir mis ideas con claridad además necesito fortalecer mi constancia y disciplina diaria aprendiendo a organizar mejor mi tiempo y enfocarme en metas específicas

1.2 Test de personalidad emprendedora

Este resultado me ayudó a entender que tengo un perfil a ayudar a los demás trabajar por el bien común me mostro que tengo capacidad de conectar con otras personas fácilmente y que puedo ser un gran motivador dentro de un equipo sin embargo también me advierte sobre la necesidad de establecer límites y ser más analítico en la toma de decisiones

1.3 Análisis del sector productivo

1. Sectores Productivos del Cauca:

A. Agropecuario:

Productos principales: café, caña panelera, maíz, plátano, papa y cacao.

Ganadería: bovina y porcina.

Zonas: mayor actividad en municipios como Popayán, Piendamó, Timbío, entre otros.

B. Industrial y manufactura:

Producción de alimentos, artesanías, textiles, madera y derivados de la caña.

Pequeñas y medianas empresas en desarrollo.

C. Minero y Energético:

Explotación de oro, plata y materiales de construcción.

Creciente interés por energías renovables.

D. Turismo:

Fuerte componente cultural e histórico: Tierradentro, Popayán, Silvia.

Turismo ecológico y comunitario.

2. Tendencias y necesidades con enfoque en Analítica de Datos:

Tendencia 1: Agricultura Inteligente (AgTech)

Necesidad: Uso de análisis predictivo y datos climáticos para mejorar cosechas.

Aplicación: Monitoreo del suelo, predicción de plagas, optimización de riegos.

Impacto: Mejora en la productividad, reducción de pérdidas y uso eficiente de recursos.

Tendencia 2: Trazabilidad y comercialización digital de productos agrícolas

Necesidad: Sistemas de seguimiento en tiempo real de productos del campo hasta el consumidor.

Aplicación: Plataformas que utilicen analítica para gestionar la cadena de suministro.

Impacto: Transparencia, mejor acceso a mercados y confianza del consumidor.

Tendencia 3: Turismo inteligente y sostenible

Necesidad: Analizar el comportamiento de los turistas para personalizar la oferta.

Aplicación: Big data para planificar rutas, gestión de carga turística y promoción digital.

Impacto: Mayor competitividad turística y protección del patrimonio.

Nombre del Aprendiz: Miler José Castro Campo

Ficha: 3140841

Fecha de Entrega: 10 de abril de 2025

1.1 Actividades de Reflexión Inicial

1.1.1 Cortometraje "Emprendimiento" - Yokoi Kenyi Díaz

Características de los protagonistas:

- **Resiliencia:** Superan obstáculos con determinación.
- **Visión clara:** Tienen metas definidas y pasión por sus proyectos.
- **Adaptabilidad:** Ajustan sus estrategias según el contexto.
- **Liderazgo:** Inspiran a otros con su ejemplo.

Influencia del entorno:

El entorno socioeconómico y cultural los motivó a identificar problemas y convertirlos en oportunidades, utilizando recursos limitados de manera creativa.

Características en común:

- [Ejemplo: "Como Yokoi, tengo capacidad de adaptación y gusto por el aprendizaje continuo."]

Características a fortalecer:

- [Ejemplo: "Debo mejorar mi tolerancia al fracaso y mi capacidad para networking."]

1.1.2 Cortometraje "El Último Consejo de Jack Ma"

Características de Jack Ma:

- **Persistencia:** Aprendió de sus fracasos hasta lograr el éxito.
- **Innovación:** Creó soluciones disruptivas en el comercio electrónico.
- **Empatía:** Entendió las necesidades de su mercado objetivo.

Influencia del entorno:

La falta de acceso a tecnología en sus inicios lo llevó a democratizar el e-commerce en China.

Características en común:

- [Ejemplo: "Comparto su curiosidad por explorar nuevas ideas."]

Características a fortalecer:

- [Ejemplo: "Necesito desarrollar más pensamiento estratégico a largo plazo."]
-

1.2 Test de Personalidad Emprendedora

Resultado del Test (16Personalities):

[Incluir captura de pantalla o descripción del perfil obtenido, por ejemplo: "**ENTJ - Comandante**".]

Análisis:

- **Fortalezas:** Capacidad de toma de decisiones, liderazgo.
 - **Áreas de mejora:** Paciencia en procesos colaborativos.
-

Conclusiones

Los emprendedores exitosos comparten rasgos como resiliencia, innovación y adaptabilidad. Identifiqué coincidencias con mi perfil, pero debo fortalecer habilidades como la gestión del riesgo y la comunicación asertiva. Estas reflexiones son clave para alinear mi proyecto de vida con las demandas del sector productivo.



ANÁLISIS *del sector* productivo en el EL CAUCA

PRINCIPALES SECTORES ECONÓMICOS

1

AGRICULTURA E INDUSTRIA

Es el pilar de la economía caucana, con cultivos destacados como caña de azúcar, café, plátano, cacao, aguacate Hass y quinua. Además se centra en el procesamiento de alimentos, productos lácteos, cuero, azúcar y materiales de construcción, principalmente en Popayán, Santander de Quilichao y Puerto Tejada.



MINERÍA Y TURISMO

2

Incluye la extracción de oro, plata y cobre, especialmente en zonas montañosas, aunque enfrenta desafíos ambientales y sociales. Ha ganado importancia gracias a la riqueza cultural e histórica de la región, así como a su biodiversidad, fomentando actividades como el avistamiento de aves y el ecoturismo.



TENDENCIAS Y NECESIDADES EN ANALÍTICA DE DATOS

3

BAJA IMPLEMENTACIÓN

Solo el 26% de las empresas en el Cauca emplea metodologías enfocadas al gobierno de datos de forma frecuente. Además, el 45% aún no ha definido procesos orientados a la analítica o el gobierno de datos, lo que indica una necesidad urgente de capacitación y adopción de estrategias de datos alineadas con los objetivos de negocio. Y se podría implementar programas de formación en analítica de datos y desarrollar infraestructuras tecnológicas que permitan a las empresas mejorar su toma de decisiones basada en datos.



INNOVACIÓN

4

El departamento ha impulsado proyectos innovadores como el desarrollo de empaques biodegradables a partir de yuca y la producción de seda natural teñida con hoja de coca. Estas iniciativas requieren análisis de datos para optimizar procesos, entender el mercado y mejorar la competitividad. Y se podría aplicar analítica de datos para monitorear la cadena de suministro, analizar tendencias de consumo y evaluar el impacto ambiental, fortaleciendo así la sostenibilidad y eficiencia de estos proyectos.