



Implementación del protocolo de talleres de actualización para los asesores de la empresa

Moi Salón

Leidy Viviana Betancur Pajoy

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Sur Occidente

Sede Cali (Valle del Cauca)

Programa Tecnología en Gestión Empresarial

18 de mayo de 2022

Implementación de un protocolo de talleres de actualización para los asesores de la  
empresa Moi Salón

Leidy Viviana Betancur Pajoy

Sistematización presentada como requisito para optar al título de Tecnólogo en Gestión  
Empresarial

Asesor(a)

Claudia Lorena Giraldo Patiño

Docente Líder de Investigación

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Sur Occidente

Sede Cali (Valle del Cauca)

Programa Tecnología en Gestión Empresarial

18 de mayo de 2022

## **Dedicatoria**

Este logro está dedicado a todo mi esfuerzo, compromiso y amor por lo que hago.

Estudiar ha sido siempre una de las grandes cosas que me gusta hacer y culminar este primer ciclo es un gran motivo de felicidad y muestra de que cuando se quiere se puede; no importa que tanto esfuerzo, lagrimas, retos, desvelos, tramos y demás emociones me género, poder llegar hasta aquí, porque lo hice y por eso estoy muy orgullosa y feliz.

## **Agradecimientos**

Primero que todo gracias a Dios por permitirme culminar otra gran etapa de mi vida, gracias por todas las bendiciones, los aprendizajes y las pruebas ya que son estas las que han hecho de mi lo que soy hoy en día y que agradezco infinitamente.

Gracias a mi Madre que siempre me ha dado lo mejor, su esfuerzo, amor, compromiso y tolerancia ante todos los momentos de dificultad.

Gracias a Moi Salón, todo su equipo administrativo, quienes me permitieron hacer esta sistematización en la empresa y quienes estuvieron atentos durante todo mi proceso académico, quienes se alegraron con mis triunfos y quienes me escucharon y dieron una voz de aliento en los momentos en que quise desfallecer; en especial gracias a mi jefe Alexander Sepúlveda por su apoyo incondicional, a Milena Sepúlveda por ser mi acompañante en este proceso de culminación de carrera, por ser mi tutor en la práctica empresarial que también realice en la empresa.

No podía faltar el agradecimiento a mi tutor de proyecto la docente Claudia Lorena Giraldo quien me acompañó durante todo este proceso, quien con sus anotaciones, correcciones y observaciones me dio bases para complementar este trabajo, infinitas gracias.

Gracias a mi familia, amigos, conocidos y compañeros que estuvieron acompañándome, escuchándome, apoyándome y ante todo aguantándome en mis días grises.



## Contenido

● Lista de tablas .....	9
● Lista de figuras .....	10
● Lista de anexos .....	11
● Resumen .....	12
● Abstract.....	14
● Introducción.....	16
1 Problema Protocolo de Talleres Internos.....	18
1.1 Antecedentes .....	18
1.2 Planteamiento del problema .....	19
1.3 Delimitación de la sistematización .....	21
2 Objetivos.....	22
2.1 Objetivo general.....	22
2.2 Objetivos específicos .....	22
3 Justificación .....	23
4 Marco de referencia .....	25
4.1 Marco teórico Protocolo Empresarial.....	25
4.2 Marco contextual peluquerías .....	27
4.3 Marco Legal Peluquerías.....	29
5 Metodología .....	30
5.1 Enfoque y tipo de estudio .....	32
5.2 Recopilación y ordenamiento de la información.....	32
5.2.1 Fuentes de investigación .....	33
5.3 Análisis e interpretación de la experiencia.....	34
6 Descripción de la Organización .....	35
6.1 Perfil Sociodemográfico .....	35
6.2 Contexto.....	37
6.3 Filosofía organizacional o corporativa .....	39
6.3.1 Misión .....	39

6.3.2	Visión.....	40
6.3.3	Políticas de la organización.....	40
6.3.4	Valores corporativos.....	41
6.3.5	Organigrama del área de práctica .....	41
6.4	Análisis del sector productivo.....	41
7	Diagnóstico inicial de la organización.....	43
7.1	Diagnóstico inicial Administrativos.....	43
	Debilidades.....	43
	Oportunidades .....	43
	Fortalezas .....	43
	Amenazas.....	44
7.2	Cumplimiento de los requisitos legales.....	51
7.3	Identificación de necesidades.....	52
8	Propuesta de mejoramiento y/o solución.....	54
8.1	Descripción propuesta de mejoramiento y/o solución .....	54
	● Crear un Protocolo para la Realización de los Talleres de Especialización .....	54
	● Diseñar un Formato que Describa la Actividad a Desarrollar en el Taller.....	54
	● Implementar una Ficha para el Registro de Asistencia y Evaluación del Taller. ....	54
	● Socializar el Protocolo con Todo el Equipo de Trabajo de Moi Salón. ....	54
8.2	Alcance de la propuesta de mejoramiento y/o solución.....	55
	● Protocolo Talleres de Especialización .....	55
	● Formato Taller de Especialización .....	58
	● Formato Control de Asistencia .....	58
	● Formato Evaluación .....	58
9	Cronograma.....	59
	● Actividad 1 .....	59
	● Actividad 2 .....	60
	● Actividad 3 y 4.....	60
	● Actividad 5 .....	60

10	Resultados .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
11	Lecciones aprendidas .....	64
12	Recomendaciones.....	65
13	Referencias .....	66
14	Anexos .....	69

- **Lista de tablas**

Tabla 1.....	31
Tabla 2.....	44
Tabla 3.....	55

- **Lista de figuras**

<b>Figura 1.</b> ....	42
<b>Figura 2.</b> ....	59
<b>Figura 3</b> .....	61
<b>Figura 4</b> .....	61
<b>Figura 5</b> .....	62

- **Lista de anexos**

<b>Anexo 1</b> .....	69
<b>Anexo 2</b> .....	70
<b>Anexo 3</b> .....	71
<b>Anexo 4</b> .....	72
<b>Anexo 5</b> .....	73
<b>Anexo 6</b> .....	74
<b>Anexo 7</b> .....	75
<b>Anexo 8</b> .....	76

- **Resumen**

En una empresa es muy importante que sus actividades estén bien estructuradas y organizadas para que eso brinde orden, optimización de tiempos y de procesos, por eso es que para el caso de la empresa Moi Salón se busca desarrollar acciones de mejora implementando un protocolo para los talleres de especialización que realizan con sus asesores de manera interna, también se crean unos formatos que complementan el protocolo de la siguiente manera: el primero va a contener toda la información con base al tema del taller, cuales son las actividades que lo componen, los requisitos, implementos y elementos que se requiere, el segundo formato es un seguimiento de asistencia a esos talleres para llevar un control de los asesores que están siendo participes y que están aprovechando estas jornadas y por último se diseña un formato de evaluación tanto de la actividad, la temática, sus componentes y el desempeño de la persona a cargo del taller que en este caso se le nombra como líder de taller.

Para poder implementar este protocolo se tiene como primera actividad observar de manera detallada cómo se desarrolla el taller, como son los tiempos que se emplean, si las actividades son acordes al objetivo, como es el manejo que le da el líder a toda la jornada y con base en eso ir recopilando las recomendaciones, los aspectos a mejorar y cuales resaltar; teniendo este aspecto se procede a diseñar el contenido del protocolo, su objetivo, cuales son los numerales que lo componen e irlo plasmando en el desarrollo de este trabajo.

Finalmente, al socializar con el equipo de trabajo de Moi Salón se evidencio que la gran acogida que se pudo obtener con la implementación de este protocolo al igual que sus formatos, los asesores indicaron que les parecía una muy buena herramienta ya que con ella se puede

evidenciar una planeación para el desarrollo de los talleres, con lo que se puede concluir que al dirigir la sistematización hacia esa actividad y su organización fue una buena estrategia.

*Palabras claves para entender el contexto del trabajo son:*

*Asesor: Se les llama así a los estilistas, peluqueros, asesores de imagen que prestan sus servicios en Moi Salón.*

*Blower: Se le conoce así al cepillado que se realiza al cabello para embellecerlo y dejar un efecto de control sea liso o con movimiento.*

*Taller: son las capacitaciones, seminarios y/o especializaciones que se realizan entre los compañeros de trabajo, en este caso los asesores.*

*Protocolo: lineamiento o paso a paso que se debe seguir para realizar una actividad en específico.*

*Líder de Artístico: Es aquel asesor que tiene un nivel profesional superior a los demás asesores.*

*Líder de Taller: Es el nombre que se le asigna al asesor que tiene a cargo el desarrollo de una de las especializaciones, capacitaciones o talleres, en otras palabras, es el monitor.*

- **Abstract**

In a company it is very important that its activities are well structured and organized so that it provides order, optimization of times and processes, that is why in the case of the Moi Salón company it seeks to develop improvement actions by implementing a protocol. For the specialization workshops that they carry out internally with their advisors, formats are also created that complement the protocol in the following way: the first will contain all the information based on the theme of the workshop, what are the activities that comprise it, the requirements, implements and elements that are required, the second format is a follow-up of attendance at these workshops to keep track of the advisors who are participating and who are taking advantage of these sessions and finally an evaluation format is designed for both the activity, the theme, its components and the performance of the person in charge of the workshop who in this case is designated as the leader of the workshop.

To implement this protocol, the first activity is to observe in detail how the workshop is developed, how the time is used, if the activities are consistent with the objective, how the leader manages the whole day and based on that collect the recommendations, the aspects to improve and which ones to highlight; Having this aspect, we proceed to design the content of the protocol, its objective, what are the numerals that compose it and little by little reflect it in the development of this work.

Finally, when socializing with the Moi Salón work team, it became evident that the great reception that could be obtained with the implementation of this protocol as well as its formats, the advisors indicated that it seemed to them to be a very good tool since with it you can show a planning for the development of the workshops, so it can be concluded that directing the systematization towards that activity and its organization was a good strategy.

The key words to understand the context of the work are:

Consultant: This is the name given to the stylists, hairdressers and image consultants who provide their services at Moi Salón.

Blower: It is the brushing that is done to the hair to beautify it and leave a control effect, whether smooth or with movement.

Workshop: are the training, seminars and/or specializations that are carried out among the collaborators, in this case the advisors.

Protocol: guideline or step by step that must be followed to carry out a specific activity.

Artistic Leader: It is that advisor who has a higher professional level than the rest of the advisors.

Workshop Leader: It is the name assigned to the advisor who is in charge of developing one of the specializations, training or workshops, that is, he is the monitor.

## • Introducción

En el siguiente trabajo se puede visualizar el diseño de un protocolo como proyecto de sistematización para el desarrollo de los diferentes talleres de especialización interno que realizan entre si los asesores de la empresa Moi Salón.

Como se indica en (Asale & RAE, s. f.), los protocolos son la secuencia de manera ordenada que se deben seguir para el desarrollo ya sea de una tarea, actividad, un proyecto y en el caso de esta sistematización, es cada una de las actividades y formatos que se debe realizar y diligenciar antes, durante y después de una jornada de taller de especialización interna en Moi Salón; actualmente en la empresa se realiza estos talleres de manera menos estructuradas, no se denota una planeación ni una organización, lo que ocasiona vacíos en los temas a tratar, mal manejo de tiempos tanto de teoría como de práctica y a raíz de esto se evidencia la falta de empatía e interés por parte de los asistentes a las jornadas, generando malas experiencias y denotando el deseo de no asistir a futuros talleres y menos en ser el líder de alguno de ellos, es por esa razón que como trabajo de sistematización se realiza el diseño de un protocolo y sus formatos para diligenciar al momento de presentar la propuesta de un taller interno.

Para realizar este diseño como primera actividad se lleva a cabo una observación de esas jornadas de talleres, como se desarrollan, como se abordan cada una de las actividades, como es el comportamiento tanto de quien lo dirige como de cada uno de los participantes, el ambiente que se evidencia en su desarrollo y con base en esto ir diseñando y plasmando los diferentes numerales y actividades que van a dar forma al protocolo.

Cuando ya se logra diseñar el protocolo y sus formatos, se procede a realizar la socialización con el equipo Administrativo y Asesores, donde se les explica el motivo por el cual

se desarrolla, los numerales que conforman el protocolo, los documentos o formatos que lo complementan, la forma y secuencia en la que se debe realizar y por último se da espacio para saber cómo les parece y que propuestas de mejora pueden aportar para finalizar este diseño y comenzar a implementar.

Cuando se realiza la socialización se puede percibir la gran acogida que tuvo este protocolo, donde indicaron que con este documento se podía evidenciar una planeación, organización en la propuesta de talleres, como también genera gran expectativa y la cual pueden experimentar a partir del siguiente taller interno que se realice.

Al final de este documento podrá encontrar evidencia del inicio de implementación de este protocolo, siendo esta la prueba piloto para ver el alcance que puede tener el taller.

Se deja como evidencia únicamente el diligenciamiento del primer formato “Taller de Especialización”, documento que se diligencia antes de la realización del taller y que describe el tema a trabajar, las actividades que lo componen y todos los aspectos que se deben tener en cuenta al igual que los elementos e implementos necesarios para realizar el taller; lo siguiente no se deja como evidencia dado que se desarrolla fechas después de la entrega de este proyecto de sistematización.

Para finalizar se plasman las lecciones aprendidas en la empresa durante todo el proceso de diseño de este protocolo, al igual las recomendaciones que se dan a la empresa para poder lograr que la implementación de este documento alcance su objetivo.

## **1 Problema Protocolo de Talleres Internos**

### **1.1 Antecedentes**

Moi Salón es una peluquería con más de 15 años en el sector, cuenta con dos sedes, una en el sur de la ciudad en el barrio Ciudad Jardín, siendo esta su sede principal y más antigua, la segunda sede se encuentra en el barrio Granada al oeste de la ciudad, con más de dos años de funcionamiento.

Dentro de los servicios que ofrece la peluquería se pueden encontrar: corte, blower (cepillado), procesos químicos (color, tratamientos capilares), peinado, maquillaje, paquetes a domicilio para novias y quinceañeras, servicios (peinado y maquillaje) para campañas de empresas que comercializan ropa, accesorios o algún tipo de imagen publicitaria.

Actualmente cuenta con un equipo de trabajo de 25 personas dentro de las cuales se encuentran: asesores-estilistas, auxiliares de back, servicios generales, anfitriones (servicio al cliente), líder de logística y toda el área administrativa.

La empresa Moi Salón al tener una trayectoria bastante grande en el mercado, es una peluquería que cuenta con altos estándares de calidad en los diferentes servicios que ofrece, por eso para ellos es muy importante que todo el equipo de trabajo esté a la vanguardia de nuevas formas y servicios.

Los asesores de Moi Salón realizan constante actualización de técnicas, servicios y atención al cliente, asistiendo a las diferentes especializaciones externas que se programan con los distribuidores de los productos, academias, personal certificado y empresas enfocadas en los servicios que se prestan en el salón.

Debido a la gran demanda de servicios en el sector de belleza y en especial en este salón, en ocasiones es difícil programar a todo el personal a las ofertas de especializaciones que se

presentan con cada tendencia que surge, es por esa razón que la empresa ha adquirido el hábito de realizar retroalimentaciones dentro de su grupo de trabajo, donde el asesor que va a la especialización o que aprende una nueva técnica, lidera un taller para compartir el conocimiento adquirido y con ello lograr mejoras en los procesos.

Otra forma de fomentar estos talleres de actualización internos es identificar la fortaleza y/o destrezas de cada asesor para que enseñe a sus colegas otras formas que pueden facilitar y agilizar los procesos, generando con ello mayor efectividad y agilidad, optimizando tiempo y recursos.

Con estos talleres también se busca el alcance de una misma línea de trabajo que haga que los servicios realizados por alguno de los asesores del salón, tenga una identidad de marca en el entorno (competencia y sociedad), un distintivo y valor agregado para seguir siendo una de las mejores peluquerías de la ciudad de Cali con un reconocimiento a nivel nacional.

## **1.2 Planteamiento del problema**

Moi Salón es una peluquería dedicada a los servicios relacionados con el cabello, sus cambios de textura, forma, tonos, tratamiento capilar, peinados, al igual que servicios de maquillaje facial; por ende para ellos es importante estar a la vanguardia de las tendencias actuales de todos sus asesores, es por eso que realizan talleres para mejorar técnicas, procesos, tiempos y calidad en los servicios; Los temas de estos talleres son variados, dependen de la tendencia que esté en el momento, de las fortalezas de unos asesores y de las debilidades de otros, algunos de los temas que se han realizado hasta la fecha se han basado en los diferentes montajes que se pueden realizar para un servicio de color, dando demostraciones de muchas técnicas, variaciones y/o combinaciones entre las mismas, buscando dar un toque personalizado

y único en cada proceso, que es lo que al final siempre buscan las clientes; otros temas han sido elaboración de ondas dependiendo de los largos, texturas y volumen de cada cabello; técnicas de peinados, peinado y maquillaje de novias, maquillaje artístico (Halloween), maquillaje comercial, tratamientos capilares, entre otros.

Al momento de realizar estos talleres se ha podido evidenciar que no existe un orden o una planeación de las actividades y momentos de cada una dentro de la jornada, lo que ha generado desorden, desmotivación, desinterés por el tema a tratar, baja atención y participación de los asistentes.

Encontrando todas esas falencias se hace necesario contar con la implementación de un protocolo para la planeación y desarrollo de estas jornadas; con su implementación se puede tener un orden el desarrollo de las actividades tanto teóricas como prácticas, un control de tiempos, mejoras en la distribución del conocimiento, más participación de los asistentes, al igual que aumentar su interés y motivación-

Si no se da solución a esta problemática, estos talleres se van a dejar de realizar y con ello se estará perdiendo la oportunidad de compartir el conocimiento adquirido en capacitaciones externas y de permear a los asesores, generando que la información este concentrada en unos pocos y no en todo el equipo de trabajo.

Si por el contrario se logra implementar este protocolo se podrá desarrollar de una manera organizada la jornada de capacitación, al igual que se aumenta la motivación de todo el grupo y también su deseo de ser en un momento dado el ponente o líder de dicho taller.

### **1.3 Delimitación de la sistematización**

Se sistematizarán los protocolos que se deben cumplir para la realización de un taller o capacitación interna en Moi salón, estos protocolos se deberán aplicar cada vez que se vaya a realizar ese tipo de capacitación, con el fin de tener un control y un buen desarrollo de la jornada asignada para la actividad.

A la fecha no se lleva ningún tipo de registro, control o protocolo, lo que está generando un mal desarrollo de la actividad y el no cumplimiento del objetivo de la jornada.

## **2 Objetivos**

### **2.1 Objetivo general**

Crear un protocolo para la realización de los talleres teórico prácticos enfocados en la mejora de procesos y técnicas de los servicios.

### **2.2 Objetivos específicos**

Diseñar un formato que describa la actividad a desarrollar en el taller y los requisitos que se debe cumplir para participar en ella.

Implementar una ficha para el registro de asistencia a la jornada y así llevar un control de participación.

Socializar el protocolo con todo el equipo de trabajo de Moi Salón para dar inicio a su aplicación.

### 3 Justificación

A nivel organizacional siempre se busca estar en una mejora continua, por eso para toda empresa es muy importante implementar protocolos que faciliten el desarrollo de las actividades para el alcance de sus objetivos, metas y mejoras en servicios; los protocolos son herramientas que permiten tener un orden, una secuencia en el desarrollo de las actividades y procesos dentro de una organización, lo que les permite tener una documentación más estructurada, definida y adecuada para el alcance de sus objetivos.

Cada día más empresas se apoyan en estas herramientas para el seguimiento de las diferentes tareas, actividades y procesos que se tienen en las áreas de su organización, debido a que se ha evidenciado la eficiencia que se ha alcanzado al contar con estos protocolos; esta herramienta se puede adecuar a cualquier necesidad que se requiera mejorar o incluso pueden existir protocolos que se pueden aplicar a cualquier entorno como empresas, hogares, en la ciudad, departamento o incluso a nivel nacional, sin modificaciones.

Para justificar la idea anterior se da el ejemplo de la implementación del protocolo de lavado de manos, que se implementó con más rigurosidad desde hace más o menos dos años por temas de pandemia, como una forma de minimizar la propagación y contagio de la enfermedad que generó el covid-19; en la página web del Ministerio de Salud se encuentra un artículo donde se evidencia la utilización de un protocolo para explicar el lavado de manos. (Ministerio de salud, s. f.)

En el caso de este trabajo de sistematización de práctica, la empresa Moi Salón realiza Talleres de mejora continua interna y para que se desarrollen de una manera más organizada, se busca diseñar e implementar un protocolo para el desarrollo de esas jornadas, esta implementación permitirá contar con un programa bien estructurado, con optimización de

tiempos, espacio para despejar dudas, hacer aportes, sugerencias y lo más importante, donde se pueda poner en práctica lo impartido en el taller.

El contar con este protocolo, permitirá que el todo el personal reconozca la importancia de llevar un buen cronograma para adquirir todo el conocimiento de los temas a tratar, los tips que se pueden dar, las diferentes formas de hacer un mismo proceso, optimizando tiempo y recursos.

Junto con la implementación y desarrollo del protocolo de talleres se van a realizar otros formatos (descripción de actividad, registro de asistentes y encuesta de satisfacción), que sirven de complemento para que el desarrollo y evaluación del taller se den de una manera organizada y estandarizada.

Al finalizar el proceso de creación de todos estos formatos y del protocolo como tal, se dará paso a retroalimentar y socializar a todo el equipo de trabajo de Moi Salón, esta nueva implementación, para que acto seguido se dé su desarrollo a partir del siguiente taller a realizar.

## 4 Marco de referencia

### 4.1 Marco teórico Protocolo Empresarial

Según el diccionario de la real academia (Asale & RAE, s. f.), protocolo tiene varios conceptos, a continuación, se presentaran los dos conceptos que mejor se ajusta a este trabajo de sistematización, “Secuencia detallada de un proceso de actuación científica, técnica, médica, etc” y “conjunto de reglas que se establecen en el proceso de comunicación entre dos sistemas”.

En términos más sencillos se considera protocolo a una secuencia de pasos para el desarrollo de una actividad.

Al dar su definición de protocolo empresarial (Soledad, 2018, p. 166) expresa lo siguiente “El protocolo empresarial se define como el conjunto de normas y técnicas necesarias para la planeación, preparación, desarrollo y control promovido por una empresa privada o institución.”

Con esta definición se evidencia la importancia de los protocolos dentro de una organización, ya que permiten tener una base bien definida para el desarrollo de las diferentes actividades, metas y objetivos que se requieran para alcanzar una meta.

Otra definición que se pudo encontrar de (Soledad, 2010, p. 2) “el protocolo es una disciplina que regula el comportamiento humano y las relaciones, el orden, la jerarquía, las normas, los usos y las costumbres a seguir en el acto para su correcta realización, proyectando una imagen pública en la sociedad”

Con lo anterior se puede evidenciar que los protocolos no solo se pueden aplicar en un ámbito empresarial, estos están implícitos en todo el desarrollo de la vida cotidiana, en el hogar, en las instituciones, en los eventos sociales.

En su artículo (Pumar, 1995 citado por Herrero & Quevedo, 2010, p. 6), “El Protocolo debe ser fiel reflejo del orden que debe presidir todo acto para que dé una imagen de prestigio de la propia Corporación”

Cuando una empresa cuenta con protocolos, estos le dan una imagen de organización, orden, planeación y estatus.

Las características que definen un protocolo empresarial son que, estos se rigen y se crean de acuerdo a las políticas de la empresa; son procesos que están en constante mejora y actualización, no es algo que se haga una vez y se deje allí, se deben ir adecuando a los cambios dentro de la organización, por lo tanto, los protocolos no son rígidos. (M. B. Soledad María, 2018)

Se puede implementar un protocolo en todos los campos de la empresa, internos, externos (clientes, proveedores, consumidores e incluso los competidores).

Cuando una empresa cuenta con protocolos, transmite una buena organización, genera confianza y buena imagen, lo que la hace llamativa y sobresalir entre la competencia, generando mayores beneficios.

En el libro (Lafuente, 2003) indican que uno de los grandes aliados en el desarrollo del marketing dentro de una organización son los protocolos, ya que con ellos se pueden captar más clientes, tener mejores estrategias, llegar a más potenciales clientes.

Incluso también hace un énfasis en que no solo es desarrollar el protocolo como una herramienta para alcanzar metas, sino que es idea que exista dentro de la organización un área de protocolo, debido a que esto ayuda a agilizar procesos y a su vez este departamento debe estar muy bien vinculado con la más alta de la jerarquía de la organización.

Con esto último (Lafuente, 2003) explica que los protocolos no deben ser tomados como sólo normas o lineamientos para el desarrollo de actividades, sino que deben ser catalogados como parte de la cultura dentro de la organización, un pilar, una base sólida.

En su libro *Protocolo y Empresa* (Alvarado, 2011) habla del protocolo como elemento ordenador y ceremonial, en el primero hace referencia al evento que se desarrolla en un ambiente gubernamental es decir, el poder establecido entre entidades y autoridades estatales, un ámbito formal; en el ceremonial se desarrolla en cualquier manifestación ritual humana, ya sea de carácter pública o privada.

#### **4.2 Marco contextual peluquerías**

Las peluquerías y salones de belleza son establecimientos donde se brindan servicios estéticos (Resolución 2117 de 2010, s. f.), relacionados con el cambio de forma, tono y textura de cabello, tratamientos capilares, así como también servicios de maquillaje facial, depilación de cejas, manicura y pedicure.

Dependiendo del enfoque que tenga cada una, los servicios se ofrecen puede estar enfocados solo para damas, solo caballeros, solo niños o existen las que son tipo unisex es decir atienden a todos estos segmentos de la población (damas, caballeros y niños).

A través de los años se ha podido evidenciar que este sector como tal, tiene un concepto más informal, es decir no tienen una estructura administrativa definida y en muchas ocasiones no cuentan con registro ante la cámara de comercio.

Esto anterior se puede relacionar con que el tipo de contratación que se ha manejado durante muchos años es de prestación de servicios, no cuentan con salarios fijos sino con pagos por medio de porcentajes, debido a que es una actividad que depende en su totalidad de la

habilidad y destreza de la persona y no de una herramienta de trabajo, por lo que se considerada como un arte.

El perfil sociodemográfico de este sector es muy variado, es decir se adapta a la necesidad del lugar donde se establece el comercio, sea cual sea el estrato, es de muy fácil adaptación debido a que no depende de un instrumento como tal, que puede generar costos excesivos, sino del saber y hacer del estilista, asesor o manicurista.

El flujo de caja y de servicios de estos establecimientos por lo general es fijo durante todo el año, las temporadas más rentables son en festividades o días feriados (día de mujer, día de madres, amor y amistad, Halloween y la mejor de todo diciembre), el periodo menos rentable son los meses de enero y febrero, pero no con ello quiere decir que sean negativos, como indicaba antes, es un sector que cuenta con una gran demanda de mercado.

Los factores externos que pueden afectar de forma negativa este sector son:

- existencia de muchas peluquerías en un mismo sector ya que esto hace que los potenciales de clientes se dividan entre todas.
- Las temporadas escolares tienden a hacer que los servicios se minimicen, debido a que los clientes dan prioridad a los gastos que genera el regreso a clases.
- Pandemias y temporadas de cuarentena también afectan de manera importante y significativa a las peluquerías, debido a que es un servicio que se presta de manera presencial y que depende del contacto directo con el cliente.

En estos dos años de pandemia (2019-2021) se pudo evidenciar el cierre de muchos establecimientos y entre esas muchas peluquerías, debido a que no podían prestar sus servicios por todas las restricciones y además que no contaban con la solvencia económica para sostenerse durante esos meses de encierro total.

### 4.3 Marco Legal Peluquerías

En el marco legal se va a plasmar las leyes y normas que rigen el sector de servicios de peluquería y estética, debido a que este es el campo en el cual se va a realizar la sistematización de protocolos de talleres internos de la organización.

Para dar apertura a un establecimiento de belleza más específicamente en este caso de peluquerías, consideradas como estética ornamental, es decir que realiza cambios no permanentes ni invasivos se deben regir por la Resolución 2117 de 2010 (Resolución 2117 de 2010, s. f.) la cual indica los requisitos, requerimientos para la apertura y funcionamiento de estos establecimientos comerciales en específico.

Al igual se debe regir bajo la resolución 2827 de 2006, en la cual se ve reflejado el manual de bioseguridad en el desarrollo de las actividades que se realizan en una peluquería tales como, embellecimiento capilar y facial. (Resolución 2827 de 2006, s. f.)

Otra de las resoluciones más recientes que rigen este gremio de servicios, es la resolución 666 del 24 de abril de 2020, que habla de los protocolos de bioseguridad por pandemia (covid-19), que se deben tener para el buen funcionamiento del establecimiento y proteger la vida tanto del personal como de los clientes. (Resolución 666 de 2020, s. f.)

Estas y otras más leyes y resoluciones son las que permiten el buen y adecuado funcionamiento de todas las peluquerías, con ellas se busca regular su funcionamiento, servicios que ofrecen, los productos con los que trabajan, las prácticas que realizan dentro del establecimiento, siempre con el fin de velar tanto por el bien de las personas como el del entorno (medio ambiente).

## 5 Metodología

La metodología que se va a implementar en la creación de los protocolos para los talleres de mejora continua en la empresa Moi Salón es cualitativa, debido a que se va a realizar basado en la observación de los comportamientos y desarrollo de los talleres internos que realiza la organización en pro de obtener mejoras continuas en procesos y servicios que realiza.

Esta metodología nos permite realizar una observación detallada no numérica sobre cómo se han desarrollado esos talleres, evidenciando así las fortalezas, debilidades y puntos a mejorar con la implementación de los protocolos.

### Actividades

Como primera actividad se realiza una observación detallada del desarrollo del taller en Moi salón, para medir los tiempos, los espacios tomados para la parte teórica y luego práctica del tema por el cual se realizó la jornada de capacitación y el comportamiento tanto del líder como de los asistentes.

Como segunda actividad se realizará un focus groups con los asesores de Moi Salón para conocer sus opiniones, sugerencias y recomendaciones sobre el contenido y desarrollo de los talleres, con esto se busca identificar las falencias y el alcance tanto positivo como negativo que está teniendo esta actividad.

En la tercera actividad se desarrollará un formato, donde se va ubicando de manera organizada y según prioridad, los pasos (protocolo) que se debe seguir para el buen desarrollo de esas actividades.

En cuarta actividad se socializará el protocolo diseñado con el fin de conocer el alcance y la acogida que este va a tener en cada uno de los asesores, se tendrán en cuenta sugerencias y aportes que puedan dar cada uno de ellos, para poder generar un buen protocolo.

Para complementar ese protocolo, se diseñará también un formato que describa el tema y secuencia de la actividad, al igual que un formato de asistencia a las jornadas.

Estos dos formatos son un complemento de los protocolos a tener en cuenta al momento de programar el desarrollo de un taller interno.

Para finalizar de realizaran ajuste según recomendaciones y observaciones realizadas por los asesores, teniendo esto ya listo, se vuelve a realizar una socialización final de este protocolo, para implementar en la próxima capacitación.

La sistematización cuenta con el despliegue de una serie de herramientas de recolección de información, herramientas de ordenamiento, análisis e interpretación de la información. En el diseño y desarrollo de las herramientas se utilizarán fuentes de información: primarias y secundarias, según se considere en cada etapa.

Dado lo anterior, el método se conforma tanto por las herramientas brindadas durante el proceso de asesoría a la sistematización como por las herramientas que se vayan construyendo a lo largo de la práctica profesional.

Tabla 1  
Cuadro resumen metodología

Actividades ¿Qué?	Técnicas e instrumentos ¿Cómo?	Fuentes de información ¿Quiénes? ¿Dónde?
<b>Fase 1 situación inicial</b>		
Actividad 1. 1 Recopilación de información.	Observación de cómo se desarrolla la jornada de capacitación	Asesores de Moi Salón, Asistentes a la capacitación.
Actividad 1.2 Identificación de falencias.	Focus Groups en el cual se va a reconocer las falencias, quejas y sugerencias sobre el desarrollo de los talleres	Asesores de Moi Salón
<b>Fase 2 Intervención</b>		
Actividad 2.1 Construcción de protocolo y formatos adjuntos	Con la información recopilada en el focus groups se procede al diseño del protocolo para	Área Administrativa de Moi Salón

	los talleres, ficha de capacitación y control de asistencia	
Actividad 2.2 Socialización de protocolo	Por medio de otro focus groups se realiza la socialización del protocolo construido en base a la información tomada del primer focus.	Asesores de Moi Salón y área administrativa
<b>Fase 3 situación Final</b>		
Actividad 3.1 Construcción protocolo oficial	Modificación de los pasos a realizar en el protocolo	Asesores de Moi Salón y área administrativa
Actividad 3.2 Presentación de protocolo oficial	Se comparte el documento ya oficial de protocolos y los demás formatos.	Asesores de Moi Salón y área administrativa
<b>Fase 4 Lecciones aprendidas</b>		
Actividad 4.1 Encuesta de retroalimentación.	Se realiza una formulación con una encuesta para identificar el alcance obtenido con las anteriores actividades	Asesores de Moi Salón y área administrativa

### 5.1 Enfoque y tipo de estudio

el enfoque a desarrollar en este trabajo es cualitativo y su tipo es descriptivo, debido a que se va a realizar un estudio de comportamiento y ejecución de los talleres internos, el cual permitirá que se puedan encontrar las fortalezas y debilidades dentro de esas actividades y en base a ello ir creando el protocolo para que toda actividad en adelante sea sistematizada y tenga una razón de ser.

### 5.2 Recopilación y ordenamiento de la información.

Para la recopilación de la información se realizará como medio de los instrumentos: focus groups en este instrumento se toman apuntes de todos los aspectos a tener en cuenta para el diseño y contenido del protocolo de talleres, otro instrumento es la realización de encuestas para la toma de información en cuanto a los temas sobre los cuales se pueden desarrollar

los talleres, al igual que una encuesta para conocer el alcance que se obtuvo al finalizar la implementación de los protocolos.

El focus groups es el instrumento que más se utilizara en el desarrollo de la sistematización ya que el diseño, modificación y finalización del protocolo, se ira sometiendo a evaluación con todos los asesores.

### **5.2.1 Fuentes de investigación**

**Las fuentes de información primarias** para este trabajo son los asesores de Moi Salón quienes son partícipes y en ocasiones desarrolladores de estas jornadas de capacitación (talleres), ellos serán el foco más importante para poder llevar a cabo la creación e implementación de los protocolos y demás formatos para el buen desarrollo de la actividad a sistematizar en la organización.

**Las fuentes de información secundarias** son los diferentes libros, artículos y toda información escrita donde evidencie la elaboración, desarrollo y aplicación de protocolos en una organización.

#### **Instrumentos y técnicas del estudio**

Focus groups: (Mella, 2000, p. 3) “Los grupos focales son entrevistas de grupo, donde un moderador guía una entrevista colectiva durante la cual un pequeño grupo de personas discute en torno a las características y las dimensiones del tema propuesto para la discusión”.

Con este instrumento se busca recopilar toda la información necesaria para poder identificar las falencias y buscar un plan de mejora, en este caso puntual es la implementación del protocolo para la ejecución de los talleres internos.

Encuesta: (Grasso, 2006, p. 13) "Es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas".

Con este instrumento se busca medir el alcance obtenido al finalizar el proceso de sistematización.

### **5.3 Análisis e interpretación de la experiencia.**

Se realiza una reunión con los asesores de Moi Salón, para conocer sus opiniones sobre el desarrollo que va venido teniendo cada taller interno, recibiendo sugerencias y posibles opciones de mejora, para luego plasmarlo en el protocolo.

Las reuniones con los asesores van a ser de manera constante durante el tiempo de la sistematización, para ir socializando los cambios, avances y mejoras del protocolo que se va a implementar en el desarrollo de los talleres internos.

Por medio de herramientas de formularios se diseña una encuesta para conocer el resultado y alcance de las diferentes actividades desarrolladas durante la sistematización y con ello identificar el alcance obtenido y la acogida que ha tenido la implementación del protocolo y sus herramientas complementarias.

## 6 Descripción de la Organización

### 6.1 Perfil Sociodemográfico

La empresa Moi Salón cuenta actualmente con dos sedes en la ciudad de Cali.

Sede Ciudad Jardín: Se encuentra ubicada en el sur de la ciudad, en la comuna 22, el estrato socioeconómico del barrio es 6, se encuentra en una zona mixta (residencial y comercial), se encuentra ubicada a unas cuadras de los centros comerciales:

Holguines trade center: En su gran mayoría de locales comerciales están ocupados con gran cantidad de peluquerías, aunque estas no se reconocen como competencia directa de Moi Salón, debido a que estos negocios están enfocados en servicios básicos, de menor calidad, no enfocadas en el valor agregado sino en solo prestar el servicio como tal (peluquerías de combate).

Unicentro: Este solo cuenta con una sola peluquería que tampoco genera una afectación directa a Moi Salón, los demás locales están ocupados por diferentes áreas comerciales, sociales, recreativas y financieras, lo que lo hace un gran atractivo para la ciudadanía de Cali y visitantes extranjeros.

El estar ubicada en una zona Mixta y en una calle principal (calle 13, Avenida Pasoancho), permite gran visibilidad y acogida por las diferentes personas que transitan por la zona.

Sede Granada: Se encuentra ubicada en el oeste de la ciudad, comuna 2, estrato socioeconómico 6, esta zona es muy comercial, cuenta con gran variedad de restaurantes, hoteles, entidades financieras, tiendas de ropa, constructoras, almacenes de automotores.

El contar con muchos locales comerciales cercanos, hace que, a pesar de no estar ubicada en una avenida principal, la peluquería sea visible y de fácil acceso y ubicación, al poder utilizar como referencia de búsqueda algún restaurante o punto comercial que tiene más reconocimiento en la zona.

Independiente de que la dos sedes de Moi Salón se encuentren ubicadas en zonas de estrato alto en la ciudad, los clientes de la marca están comprendidos desde el estrato 3 en adelante y de los diferentes barrios e incluso de fuera de la ciudad.

La Empresa cuenta con registro de marca y sus redes sociales son administradas por una empresa experta en este medio, lo que hace que el alcance en su posicionamiento sea más acertado.

Las edades de las clientes son muy variadas, aunque el gran enfoque se puede evidenciar en mujeres entre los 18 a 35 años que, gracias a su alto movimiento social y a la acogida de la moda, su visita a la peluquería es más constante; por otra parte, aunque se ha tratado de incursionar en el campo infantil (1 a 10 años), este aspecto es muy bajo y no se alcanza a contar con el 10% del total de los clientes en este rango de edad.

Las mujeres mayores de 35 años también tienen un buen porcentaje de participación, pero está muy por debajo 40% de los clientes del salón, se puede deducir que esto se debe a que, para las personas por encima de este rango de edad, la moda pasa a un segundo plano y si, aunque su belleza y cabello sigue siendo muy importante en su ritual de cuidado, este no está dentro de sus hábitos más importantes.

Otro pequeño porcentaje de clientes que abarca la peluquería son los caballeros, esto debido a varios factores tales como: los asesores con los que cuenta la empresa se especializan más en los servicios femeninos que en los masculinos, sus estudios son más básicos, no realizan

especializaciones en servicios a caballeros, debido a que es de más cuidado y de menores ingresos económicos comparados con los servicios de una mujer; otro factor es que actualmente se encuentran en auge las barberías, sitios especializados y dedicado solo para hombre, lo que les genera un lugar propio, más masculino que una peluquería unisex y esto lo hace atractivo para ellos, se sienten cómodos, importantes, bien atendidos y en un ambiente totalmente masculino.

## 6.2 Contexto

Moi Salón es una empresa reconocida como una de las mejores peluquerías a nivel Nacional, aunque con su nombre actual lleva aproximadamente 6 años, en el mercado lleva más de 15 años, debido a que sus inicios se dieron bajo el nombre de otro establecimiento y en asociación con antiguo mentor del asesor Alexander Sepúlveda, quien es el dueño, creador y también asesor principal de Moi Salón.

El salón brinda servicios relacionados con el cuidado, corte, cambio de color y tratamientos capilares (cabello), servicios de peinados y maquillajes para toda ocasión, venta de productos de cuidado de cabello.

El sector de peluquería cuenta con una gran cantidad de competencia, según un estudio realizado por la Cámara de Comercio de la ciudad, en Cali al año 2019 se evidencio el registro de 3.863 nuevas peluqueras y renovaron de las antiguas, generando un crecimiento del 26, 3% en referencia al año 2018 que era de 3.059 peluquerías. (*Informe-Especial-N17.pdf*, s. f.).

Cabe aclarar que aunque existan tantas peluquerías en la ciudad, no todas son competencia directa para la empresa Moi Salón y esto se debe a al perfil comercial que tiene esta peluquería; al estar ubicada en zonas estratégicas, de alto impacto comercial, ofrecer servicios especializados, altos estándares de calidad y por ende tarifas acordes a esos estándares, la

competencia se reduce en gran porcentaje, esta se centra en salones que tiene el mismo perfil (no peluquerías que manejan grandes volúmenes y calidad baja) o peluquerías de estratos bajos 1 o 2 que se encuentran en barrios con economías más bajas, por lo anterior se puede evidencia que el tagers de clientes de Moi Salón está comprendido entre los estratos 3 a 6, con un nivel económico y un poder adquisitivo más exclusivo que los de menor estrato.

El enfoque de la peluquería esta direccionado a clientes en su gran mayoría se podría decir un 90% mujeres y quedando un 10% para caballeros y niños.

Los rangos de edades de las mujeres a las que llega Moi Salón con su catálogo de servicios y productos está comprendido desde los 18 años en adelante, siendo el rango entre 18 y 35 el que más ingresos le genera, debido a que son en estas edades donde las mujeres sienten la necesidad de resaltar, de seguir la moda, de esta a la vanguardia de los cambios y donde su aspecto físico tiene gran relevancia en su autoestima.

Como es un gremio de las peluquerías es bastante extenso y genera muchos ingresos, así como existe mucha competencia también existen gran cantidad de proveedores que van desde grandes multinacionales hasta pequeños negocios como distribuidoras o colmenas, en los cuales se puede encontrar todos los insumos, productos y/o elementos necesarios para la realización de los servicios y venta de productos; la obtención de beneficios, descuentos o tarifas especiales que se puedan acordar con los diferentes proveedores, depende de la cantidad de productos que como peluquería pueda comprar, entre mayor sea su inversión en estos productos mayor será el beneficio o tarifa preferencia que pueda obtener y por ende eso generara una mayor rentabilidad.

En el caso de la Moi Salón, la peluquería cuenta con convenios comerciales para la adquisición de sus productos e insumos más importantes para la prestación de sus servicios con solo 4 proveedores (Schwarzkopf, Wella Professionals, Global Keratin y H7), con los cuales

manejan tarifas especiales, acuerdos de pago, beneficios por pronto pago, convenios educativos entre otros que benefician no solo a la empresa sino al crecimiento profesional de cada uno de los asesores que colabora en la empresa.

Para complementar esa última parte donde se habla del crecimiento profesional de los asesores, es que se procede a la realización de la sistematización de proyecto de grado en esta empresa, donde se busca que una de las actividades que realizan como plan de mejora en procesos y servicios que presta la organización, que son los talleres de actualización interna, se pueda llevar a cabo de una manera más organizada, estructurada y así obtener mayores beneficios y una mayor acogida tanto por los participantes de la jornada como de los líderes o monitores del taller.

### **6.3 Filosofía organizacional o corporativa**

#### **6.3.1 Misión**

**MOI INVERSIONES SAS** es una empresa dedicada a la realización de actividades de asociación empresarial, comercio al por menor de productos farmacéuticos, medicinales, cosméticos y artículos de tocador en establecimientos especializados.

Brindamos servicios de asesoría de imagen con altos estándares de calidad que permiten superar las expectativas de los clientes.

Contamos con un equipo de trabajo competente para la ejecución de actividades y atención al cliente, incorporando procesos de mejoramiento continuo y autocuidado que generan impacto positivo al medio ambiente.

### **6.3.2 Visión**

**MOI INVERSIONES SAS** quiere ser reconocida en el Valle del Cauca al 20/22 como la numero uno de asociaciones empresariales de comercio de productos de cosmetología y atención al cliente en servicios de imagen, trabajando en equipo con un recurso humano competente que garantiza el cumplimiento de nuestros objetivos y respalda nuestra imagen.

### **6.3.3 Políticas de la organización**

La empresa cuenta con la implementación de política de tratamiento de datos y términos y condiciones de productos y servicios, a los cuales puede acceder a través de su página web <https://moisalon.com.co/clientes/> o si visita una de sus sedes, puede tener acceso a esas políticas por medio de un código QR que se encuentra publicado de manera visible en el área de recepción.

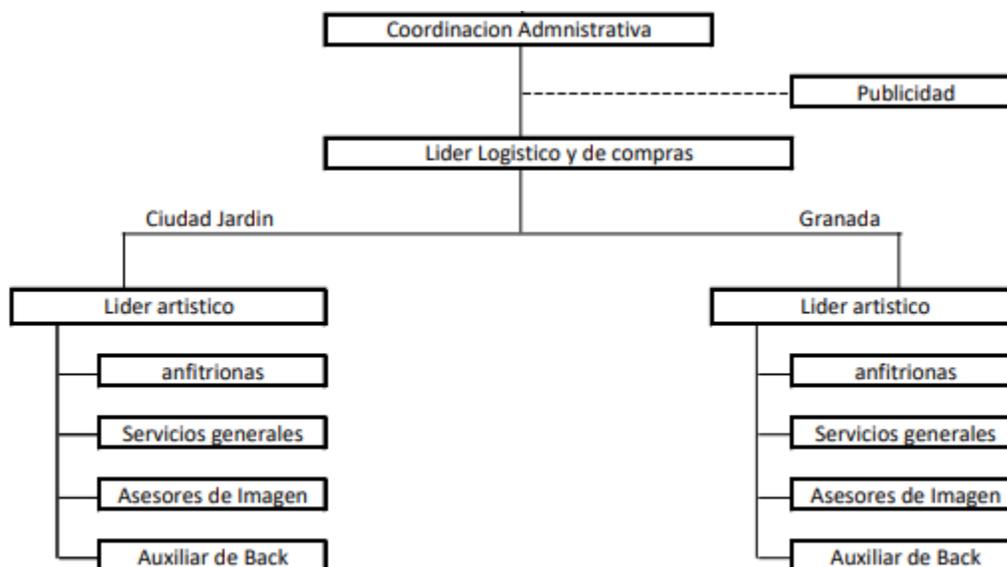
“Recuerda que la prestación de nuestros servicios y la comercialización de nuestros productos, están sujetos a los Términos y condiciones y a nuestra Política de protección de datos personales. De manera general, tu presencia en nuestro salón es una aceptación de nuestras bases legales. Si tienes problemas al acceder, por favor, comunícalo inmediatamente y te enviaremos una copia a tu correo electrónico o número WhatsApp”(Moi Inversiones SAS, s. f.).

Otra política con la que cuenta la empresa es la política de Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo (SST), “el cual debe ser implementado por todos los empleadores y consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua, lo cual incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en los espacios laborales.” (Ministerio de Trabajo, s. f.)

### 6.3.4 Valores corporativos

- Honestidad
- Trabajo en Equipo
- Eficiencia
- Calidad
- Agradecimiento
- Pasión
- Lealtad
- Respeto
- Integridad
- Responsabilidad
- Compromiso
- Seguridad
- Orden

### 6.3.5 Organigrama del área de práctica



#### **6.4 Análisis del sector productivo**

Las peluquerías pertenecen al sector de servicios, según la descripción de las actividades económicas en la página de la DIAN, el código que identifica a las peluquerías es el 9602 “peluquerías y otros tratamientos de belleza” (DIAN, 2021).

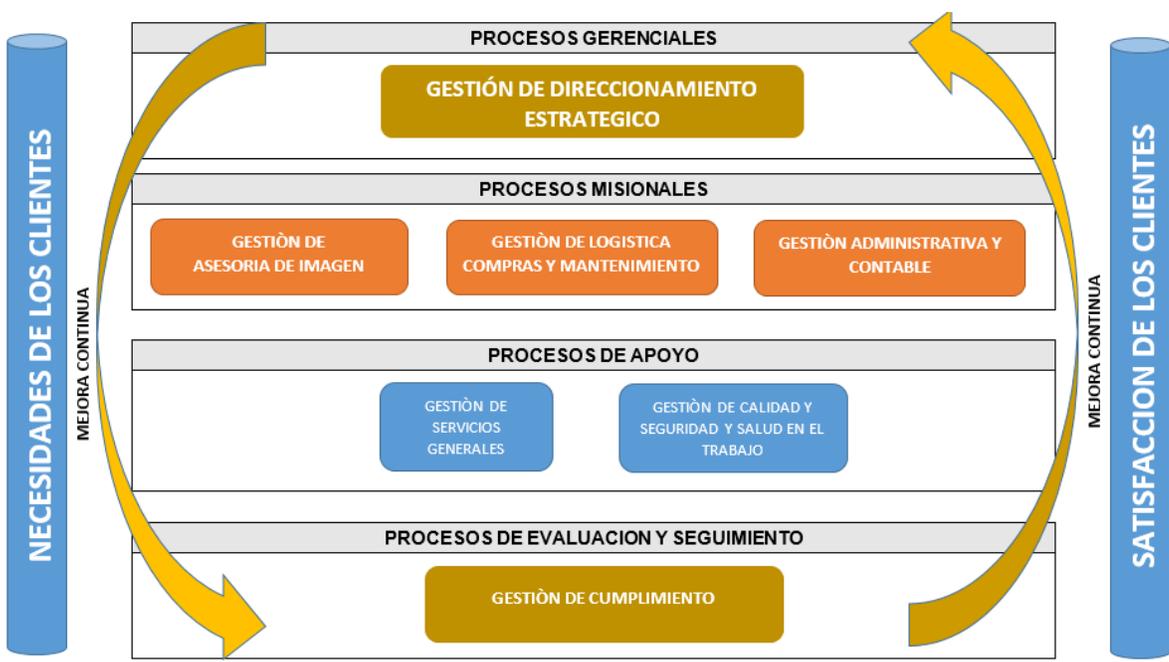
“En 2019, el número de peluquerías en Colombia fue de 261.678, de las cuales, 246.878 funcionaron como micro negocios cuenta propia (una persona) y 14.800 como empleadores (de uno a nueve trabajadores remunerados)”(Cámara de Comercio de Cali, s. f.-b, p. 1)

Como se puede evidenciar en el anterior párrafo, las peluquerías tienen una gran representación económica en la ciudad de Cali, ya sean como negocio pequeño o como una empresa bien constituida y con un gran número de asesores.

Desde hace ya varios años la cámara de comercio de Cali y sus aliados, lanzaron un plan piloto que busca que el gremio de la peluquería y estéticas se motiven a formalizar sus negocios y con ello puedan acceder a beneficios con los que no pueden contar desde la informalidad. (Cámara de Comercio de Cali, s. f.-a)

Este sector económico fue uno de los más afectados por la pandemia que se está viviendo desde el año 2020, siendo un sector de servicio y de atención personalizada, su afectación fue total, debido al confinamiento obligatorio de los meses marzo a Junio de 2022, muchos salones de belleza no tuvieron más opción que cerrar sus puertas de manera permanente, su solvencia económica no les permitió lograr superar esta crisis; “El sector de la imagen personal ha perdido en 2020 el 48,1% de sus trabajadores, lo que supone más de 52.000 empleos por el impacto que está teniendo el coronavirus, según los datos de la IV Oleada del estudio de impacto económico de la crisis del Covid-19 realizada en diciembre” (El Independiente, 2021)

**Figura 1.**  
*Diagrama o mapa de procesos*



Fuente. Tomado de (Moi Inversiones SAS, 2018).

## **7 Diagnóstico inicial de la organización**

### **7.1 Diagnóstico inicial Administrativos**

#### **Debilidades**

- Falta control y organización en el desarrollo de los talleres de actualización.
- Local con espacios pequeños para implementar otros servicios.
- Pocas estrategias de marketing que atraigan más clientes.
- Falta implementar ventas de productos online

#### **Oportunidades**

- El sector de la belleza tiene un gran segmento de demanda de servicios.
- Sector educativo amplio para realizar especializaciones
- Cambios en tendencias a nivel capilar.
- Reconocimientos a nivel nacional como una de las mejores peluquerías de Cali.
- Reconocimiento y aparición en diferentes páginas relacionadas con la belleza.
- Apertura de más sedes a nivel de la ciudad inicialmente en compañía con el siguiente asesor a ascender.

#### **Fortalezas**

- Trabajo en equipo y compromiso de todos los colaboradores.
- Desarrollo de talleres de actualización internos.
- Personal capacitado y con nivel alto de competitividad.
- Excelente servicio al cliente
- Servicios con altos estándares de calidad y valor agregado.
- Reconocimientos por logros alcanzados a nivel de equipo.

## Amenazas

- Empresas con servicios similares y mismo nivel de servicio al cliente.
- Cambios en las expectativas de los colaboradores donde puede crear su propia empresa o trabajar como independiente, generando un posible robo de base de datos de clientes.
- Crisis económica, cierre de comercio por situaciones como pandemias, manifestaciones, paros u otros factores externos.

## Análisis PESTEL

Tabla 2  
PESTEL Moi Inversiones SAS

Aspecto	Oportunidades	Amenazas
Político	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualmente el gobierno está implementando beneficios para los estilistas y peluquerías que aún no tengan registro ante la Cámara de Comercio o que renueven su matrícula mercantil, con este beneficio se otorga el 5% de descuento sobre el valor de la tarifa, el requisito para poder obtener</li> </ul>	

	<p>este descuento consiste en hacer su renovación dentro de los primeros 3 meses del año.(Decreto 1756 del 23 de Diciembre de 2020, s. f.)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El gobierno por medio de la Dian y Cámara de Comercio, brinda capacitaciones especializadas en el manejo y desarrollo de actividades acordes a la peluquería a las personas que tengan su registro mercantil, en la mayoría de las ocasiones son gratuitas.</li> </ul>	
Económico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El tener las dos sedes en sectores de la ciudad más exclusivo y comercial hacen que la peluquería cuente con una ventaja competitiva, además los servicios y precios de la peluquería están enfocados en los estratos 3 en</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La crisis económica que se está viviendo en el país está afectando los ingresos de la peluquería, ya que estos servicios están catalogados dentro de los servicios y consumos de lujo.</li> </ul>

	<p>adelante, lo que le genera más soporte económico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Debido a la pandemia y a la crisis económica que vive el país, para la empresa ha sido difícil acceder a créditos o en su defecto tarjetas de crédito, debido a que los bancos actualmente no están realizando este tipo de financiamiento a las peluquerías, soportando su decisión en que es un sector económico muy inestable en tiempo de crisis.</li> </ul>
Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todo lo relacionado con eventos sociales (bodas, ceremonias de grados, reuniones familiares, celebraciones en general), benefician los ingresos de las peluquerías, debido a que las personas y en especial las mujeres se interesan mucho por su presentación personal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Con la crisis por la pandemia y las restricciones que se han desarrollado, los eventos sociales y reuniones se han minimizado en un gran porcentaje, lo que afecta de manera inmediata a las peluquerías.</li> <li>• Las marchas, paros y demás manifestaciones generan que</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las fechas especiales (día de la mujer, día de madres, amor y amistad, Halloween, festividades decembrinas), también son grandes generadoras de ingresos para el sector de la belleza.</li> </ul>	<p>los servicios, reservas o posible asistencia de los clientes a la peluquería sea menor, debido al temor que estos eventos genera en la comunidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>En el caso de la sede de Ciudad Jardín de Moi Salón, otro factor que se le suba al temor de las personas es que, las instalaciones de esta sede se encuentran a una cuadra de la universidad del Valle que por lo general es un punto de concentración de estos eventos.</li> </ul>
Tecnológico	<ul style="list-style-type: none"> <li>La innovación que se vive constantemente en programas que facilitan el manejo de agenda, informes, recursos es una gran oportunidad de mejora.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aunque la empresa cuenta con una página Web, está por el momento solo es informativa, donde puede encontrar fotos, recomendaciones, tips de belleza, ubicación y números</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• La empresa cuenta con redes sociales con alto flujo de movimiento, estas redes son manejadas por una empresa externa, especializada en este tipo de comunidades virtuales, lo que genera gran alcance en internet.</li><li>• Los equipos y herramientas (máquina de cortar horquilla, secadores y planchas con más nivel de protección y de efectividad) que se utilizan para el desarrollo de las actividades (servicios) dentro de la peluquería son cada vez más novedosos, generando innovación y valor agregado en la peluquería.</li><li>• Los accesos a medios de pagos virtuales también es una gran herramienta y estrategia de venta, la</li></ul>	<p>de contacto, no se ha diseñado de manera estratégica para poder vender en línea los productos y agendar por medio de esta herramientas citas a los clientes.</p>
--	--	---

	<p>empresa actualmente cuenta con diferentes plataformas como medios de pago (Link de Pagos por medio de plataforma epayco, transferencias bancarias con varios bancos).</p>	
Ecológico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las peluquerías cuentan con un contrato de recolección de residuos hospitalarios, que son los encargados de la recolección e incineración de los elementos considerados como peligrosos tales como: cuchillas, toallas contaminadas con sangre, residuos de aluminio con decolorante o producto químico.</li> <li>• La empresa no maneja químicos muy fuertes como alisadoras o queratinas, debido a la gran</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El cambio climático que se está viviendo puede afectar los servicios de la peluquería, debido a que se puede generar cortes del servicio de agua, que es muy necesaria para prestar los servicios en la peluquería (lavado de cabello y retiro de productos químicos en el cabello).</li> <li>• Que prohíban el uso de químicos.</li> <li>• Implementación de controles de residuos químicos en los ductos de desagües por parte</li> </ul>

	<p>contaminación y afectación a la salud que los gases y humos que estos productos generan.</p>	<p>de empresas reguladoras y prestadoras de servicio (salud pública, ambiental y Emcali)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los productos con los que se trabaja en la peluquería son químicos, por ende, aunque en una proporción más pequeña, estos de igual manera afectan el medio ambiente.</li> </ul>
Legal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, se basa en la protección de datos, a raíz de eso se genera una política de tratamiento de datos que permite que tanto los clientes como la peluquería se encuentre respaldada ante cualquier intento de demanda o beneficio por no respetar este artículo.</li> </ul>	<p>Si no se cumple con las fechas obligatorias establecidas para la actualización de datos, documentos o presentación de los diferentes impuestos, retenciones, declaraciones y demás informes, la empresa puede ser amonestada, multada o en el peor de los casos sellada.</p> <p>Si no se cumple con el manejo adecuado de los desechos, la peluquería puede entrar en un</p>

		<p>proceso legal que contrae multas y posible cierre.</p> <p>El código de comercio de las peluquerías 9602 y este aplica para cambios en forma y textura de cabello o tratamientos no invasivos, si la peluquería realiza tratamientos con inyecciones o tatuajes ya debe pasarse al código 9609 que si abarca esos tratamientos, de lo contrario podrían cerrar el establecimiento.</p>
--	--	--

## 7.2 Cumplimiento de los requisitos legales

Moi Salón es una empresa que cuenta con la documentación legal básica necesaria:

- Registro Mercantil se gestiona en la Cámara de comercio
- RUT, se gestiona ante la DIAN
- Certificado de Uso del Suelo, se gestiona en las oficinas de planeación municipal.
- Concepto Sanitario, se tramita ante la Secretaria Distrital de Salud.
- Certificación de Bomberos, este se solicita ante el Cuerpo de Bomberos de la Ciudad.
- Certificación Sayco y Acinpro, se solicita ante las oficinas de OSA
- Protocolos de Bioseguridad.
- Certificación de la ARL, se tramita ante la ARL a la cual la empresa pertenecer.

También cuenta con la implementación de protocolos de bioseguridad requeridos para los establecimientos de peluquerías, Sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo, control de limpieza, desinfección y esterilización de los implementos, elementos y zonas de trabajo, todos estos documentos, seguimientos y protocolos son requeridos por el ministerio de salud en cabeza de Salud Pública.

Los requisitos legales que debe cumplir la empresa durante su funcionamiento son los siguientes:

- Contar los documentos legales actualizados.
- Tener un convenio con una empresa de tratamiento de desechos peligrosos (elementos contaminados con fluidos corporales, sangre, productos químicos), para la recolección e incineración de todos estos desechos
- Contar con un programa contable y de facturación.
- Presentar y pagar los impuestos a los cuales está obligada y de manera oportuna (IVA, ICA, Retefuente, declaración de renta, entre otros).
- Contar con los mínimos estándares de seguridad y salud.
- Llevar contabilidad.

### **7.3 Identificación de necesidades**

La Empresa Moi Salón, cuenta con un programa de actualización de documentación y procedimientos para su funcionamiento, en su equipo de asesores externos cuenta con un asesor financiero, quien es el encargado de supervisar todo lo relacionado a los movimientos contables y financieros de la organización; un asesor del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), encargado de la implementación, ejecución y actualización de este sistema y sus programas similares; un equipo de abogados, quienes los soportan en la adecuación de

contratos laborales, implementación de reglamento interno y en las diferentes políticas que se necesitan para que la empresa cuente con un soporte legal adecuado; con lo anterior se puede evidenciar que a nivel administrativo la empresa cuenta con un gran apoyo y base sólidas y es debido a eso que, la necesidad identificada en la empresa y que se puede soportar con relación al programa de Tecnología en Gestión Empresarial va encamina en un aspecto más de su filosofía que de su estructura legal y es la implementación de un protocolo para obtener una mejor organización, desarrollo y aplicación de los talleres de actualización que tienen dentro de sus actividades, con los que buscan que sus servicios y atención al clientes sean cada día de mayor calidad.

Con la implementación de este protocolo para los talleres de especialización se busca tener un mayor alcance de los objetivos por los cuales se llevan a cabo estos talleres, una mejor distribución de los tiempos para la parte teórica y práctica, mejor acogida de los asesores al momento de ser programados a estas jornadas, mejor disponibilidad y mayor agilidad en los procesos de desarrollo de los diferentes servicios que prestan y que se buscan mejorar con las jornadas de talleres.

## 8 Propuesta de mejoramiento y/o solución

### 8.1 Descripción propuesta de mejoramiento y/o solución

- **Crear un Protocolo para la Realización de los Talleres de Especialización**

Con este protocolo se busca que los talleres se realicen de una forma más organizada, con cumplimiento de sus objetivos, tiempos y actividades planteadas para el desarrollo del tema en específico en el taller.

- **Diseñar un Formato que Describa la Actividad a Desarrollar en el Taller.**

Este formato permite que se pueda evidenciar la propuesta de desarrollo de la actividad, especificando tema, tiempos, actividades, los elementos necesarios para participar en ella.

- **Implementar una Ficha para el Registro de Asistencia y Evaluación del Taller.**

Con estos formatos primero, se busca llevar un control de asistencia de todos los talleres que se van a realizar durante todo el tiempo, para saber quiénes participan de la actividad y con ellos hacer un seguimiento de las mejoras que debe tener al haber participado en la jornada, segundo realizar una evaluación del desarrollo de la jornada de especialización al igual que el desempeño del líder encargado.

- **Socializar el Protocolo con Todo el Equipo de Trabajo de Moi Salón.**

Culminada la elaboración y propuesta del protocolo y los formatos que lo componen, se llevara a cabo la socialización de estos para que los asesores puedan conocer cómo se van a seguir desarrollando los talleres y los requisitos que se deben cumplir, antes y durante de la jornada.

## 8.2 Alcance de la propuesta de mejoramiento y/o solución

### • Protocolo Talleres de Especialización

#### Objetivo:

Establecer los requisitos necesarios para el buen desarrollo de los talleres de especialización internos que se realizan entre los asesores de la empresa Moi Salón de la ciudad de Cali.

#### Responsables

Para poder hacer una mejor distribución y caracterización de las actividades y roles de los responsables de la planeación, control y ejecución de los talleres de especialización, se realiza la siguiente tabla.

Algunos de los nombres que se colocan para describir al responsable, son generados únicamente para esta actividad, sin ser un nombre oficial de algún cargo en específico de la empresa.

**Tabla 3**

Responsables del Protocolo.

<b>Responsables</b>	<b>Actividades a desarrollar</b>
Líder de Taller	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentar la propuesta de actividades a desarrollar en el taller.</li> <li>• Indicar el tiempo que va a requerir para el desarrollo de la temática a su cargo.</li> <li>• Indicar cuales son los elementos, implementos necesarios.</li> <li>• Indicar si es necesario que cada participante lleve una modelo para el desarrollo de las actividades.</li> <li>• Diligenciar el formato que describe el desarrollo y actividades que se van a realizar en la jornada del taller.</li> <li>• Desarrollar y cumplir con las actividades y tiempos propuesta para el taller.</li> <li>• Despejar las dudas que los asistentes tengan, con respecto al tema de su taller.</li> <li>• Evaluar el desempeño de cada participante del taller.</li> </ul>
Líder Artístico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elegir al asesor que va a dirigir el taller de especialización.</li> <li>• Aprobar el tema del taller a desarrollarse.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar y aprobar los elementos, insumos y asistentes para el desarrollo del taller.</li> <li>• Realizar un seguimiento, control y evaluación de las actividades desarrolladas durante el taller.</li> <li>• Realizar una Evaluación del desempeño del líder de taller.</li> </ul>
Coordinación Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar el espacio y tiempo para el desarrollo de los talleres.</li> <li>• Realizar el seguimiento del cumplimiento de todas las actividades propuestas.</li> <li>• Llevar un control del diligenciamiento adecuado de los formatos que hacen parte del protocolo.</li> <li>• Analizar las evaluaciones realizadas a la jornada de capacitación y al líder de taller.</li> <li>• Hacer una retroalimentación con respecto a la evaluación que recibió la actividad y con ello hacer una propuesta de mejora, observaciones y/o sugerencias para el desarrollo del siguiente taller.</li> </ul>

### **Dirigido a**

El protocolo va dirigido a todo el personal que forma parte tanto de los responsables de la planeación y desarrollo de los talleres como para los asistentes a las jornadas; las actividades descritas para cada taller van dirigidas a todos los asesores de imagen de las dos sedes de la empresa Moi Salón, quienes son los directos beneficiados del desarrollo de estos talleres de especialización interna.

### **Temáticas**

Al ser estos talleres dirigidos por los asesores de imagen y enfocados en la mejora de sus procesos, los temas a desarrollarse en cada taller deben ir enfocados en los diferentes servicios que prestan estos asesores tales como:

- Técnicas de Color
- Tratamientos Capilares
- Técnicas de Blower y Peinados

- Cortes y sus variaciones.
- Maquillaje

### **Políticas para el desarrollo de los talleres**

- Los temas de los talleres deberán ser aprobados previamente por el líder artístico.
- Los asesores se podrán postular como líderes de taller, pero será el líder artístico quien define quien es el más idóneo para realizar la actividad.
- La coordinación administrativa será la responsable de asignar las fechas e instalaciones necesarias para realizar la actividad.
- El líder del taller debe cumplir con el tiempo solicitado para el desarrollo de la actividad, este podrá tener un rango entre 2 a un máximo de 4 horas por jornada.
- Los asistentes a los talleres deberán estar concentrados en el desarrollo de las actividades, para lo cual no se tendrán servicio al público en el tiempo que dure la jornada de especialización.
- Los asistentes deberán cumplir con los requisitos mínimos para participar de la jornada como: implementos, elementos y modelos si son requeridos.
- Al finalizar la jornada de capacitación, cada participante deberá diligenciar el registro de asistencia y realizar una evaluación sobre el desarrollo del taller.

### **Resultados de Jornadas de talleres**

Durante todo el proceso de desarrollo de las actividades del taller, el Líder Artístico y la Coordinadora Administrativa realizarán un seguimiento en el cumplimiento de los tiempos, actividades, manejo de dudas, sugerencias y demás situaciones que se presenten.

Con base en lo visto en el desarrollo de la actividad, los asistentes y supervisores de la ejecución del taller, realizarán una evaluación del desarrollo de toda la jornada al igual que del

desempeño del líder de taller, con esto se busca conocer el alcance que obtuvo esta actividad y para finalizar con esta evaluación se hará la respectiva retroalimentación.

- **Formato Taller de Especialización**

Con la implementación de este formato se puede obtener de una manera más organizada y clara, toda la información referente al taller de especialización que se quiere desarrollar, conocer su objetivo, su líder, sus componentes, así como también las diferentes actividades que lo componen, (ver anexo 1).

- **Formato Control de Asistencia**

Este formato se diseña con el fin de llevar un registro y control de los asesores que participan en cada uno de los talleres que programa la empresa. (ver anexo 2).

- **Formato Evaluación**

Con esta herramienta se puede medir y evaluar el alcance que tuvo el taller y sus diferentes actividades, También se busca medir el desempeño del líder, analizar sus fortalezas y debilidades, para con ello implementar acciones de mejora. (ver anexo 3).

## 9 Cronograma

Figura 2.



### Cronograma Protocolo

Actividades	Tiempo de Duracion (semanas)								
	Abril		Mayo				Junio		
	3	4	1	2	3	4	2	3	4
Elaboracion de Protocolo									
Diseño de Formatos									
Socializacion Sede Ciudad Jardin									
Socializacion Sede Granada									
Aplicación									

Para la implementación del protocolo de talleres de especialización, se realizan las siguientes actividades.

- **Actividad 1**

Elaboración del Protocolo, este diseño se realiza desde el 18 de abril al 28 de abril de 2022.

- **Actividad 2**

Diseño de Formatos, esta actividad se realiza entre el 29 de abril al 6 de mayo de 2022; los formatos realizados son tres, el primero es el formato que describe las diferentes actividades y requisitos necesarios para desarrollar el Taller de especialización.

- **Actividad 3 y 4**

En estas dos actividades se realiza la socialización del protocolo y los formatos diseñados como complemento de este, en las dos sedes que tiene la empresa Moi Salón.

La socialización de la sede de Ciudad Jardín quedo para el día martes 10 de mayo de 2022 y la socialización para la sede de Granada quedo para el día miércoles 11 de mayo de 2022.

- **Actividad 5**

La aplicación e implementación de este protocolo y sus formatos será a partir del día 19 de mayo de 2022, siendo esta la primera fecha de programación de taller de especialización de los asesores de Moi Salón, después de la creación del protocolo, convirtiéndose esta primera actividad en la prueba piloto de esta nueva implementación.

Esta sistematización no requiere plasmar un presupuesto debido a que el desarrollo de estas actividades, diseño e implementación del protocolo no le asumió mayor costo por lo cual es un beneficio para la empresa porque fue una solución que no le permitió generar gastos de inducciones o diseños de formatos u honorarios extras.

## 10 Socialización de Protocolo

Sede Ciudad Jardín: La socialización se realizó el día martes 10 de mayo de 2022 a las 4:30pm.

### Figura 3

Asistente a socialización Ciudad Jardín



### Figura 4

Asistente a socialización Ciudad Jardín



Sede Granada: La socialización se realizó el día miércoles 11 de mayo de 2022 a las 8:30am.

**Figura 5**  
Asistente a socialización Granada



Se le explico al personal asistente cual es el enfoque de este protocolo, su objetivo, los responsables, a quien va dirigido, cuáles son los temas que se van a tener en cuenta en la realización de los talleres, las políticas a seguir para la aplicación del protocolo, los formatos que lo componen y todo el contenido que se describe en este nuevo documento.

Al equipo de pareció que es un muy buen elemento para la empresa ya que esto genera un orden, se evidencia una planeación y una organización, revisaron los tres formatos que complementan el protocolo, uno de los asesores hizo el siguiente aporte:

En el formato del taller de especialización (ver anexo 1), agregar un espacio donde se solicite el detalle de las actividades o puntos a tratar en el taller, para que con ello se pueda llevar un cronograma dentro del mismo y así medir mejor los tiempos.

A raíz de esta solicitud se realiza la modificación del formato (ver anexo 4)

Con respecto a los demás temas tratados y formatos no se presentaron más sugerencias, se logró evidenciar que tuvo un muy buen alcance de satisfacción tanto en el equipo de asesores como en el área administrativa.

Como soporte de esta socialización se anexan: dos formatos de control de asistencia, una de la sede de Ciudad Jardín y la otra de la sede de Granada, al igual que registro fotográfico de estas dos jornadas. (ver anexo 5 y 6)

La aplicación de este nuevo protocolo y sus formatos se dará inicio a partir del próximo taller de especialización interno y de ahí en adelante.

El primer taller que se tiene programado, esta para el día 19 de mayo del presente año para los asesores de la sede granada, por lo tanto, también se comparte la evidencia del diligenciamiento del formato que describe el taller y sus actividades. (ver anexo 7 y 8), como soporte del inicio de utilización de esta nueva implementación; en esta ocasión se realizarán dos talleres en uno, es decir está liderado por dos asesores, uno para maquillaje y el otro para trenzas, según su especialidad y destreza.

Como soporte de seguimiento del protocolo y plan piloto con la fecha anteriormente mencionada se anexan los formatos de taller, en los cuales se evidencia toda la información requerida antes del desarrollo de la actividad.

## 11 Lecciones aprendidas

En términos generales el desarrollar el protocolo, sus formatos y la socialización del mismo con cada uno de los asesores de las dos sedes Ciudad Jardín y Granada, fue un muy buen aprendizaje, se evidencio lo aprendido en la Tecnología de Gestión Empresarial, para el desarrollo de esta sistematización.

A los asesores y equipo administrativo de la empresa, les gustó mucho esta nueva implementación porque indican que eso genera un orden, una planeación y organización para el desarrollo de los talleres; también les llamo mucho la atención que no deben esperar a que el Líder Artístico los postule como Líder de taller, sino que ellos por iniciativa propia, según sus fortalezas y destrezas lo pueden hacer, diligenciando el primer formato que contiene el protocolo (ver anexo 1).

Todo el equipo de trabajo pudo evidenciar a través de la prueba piloto (primer taller) donde se implementó el protocolo y sus formatos, que es una buena herramienta que genera orden, organización y que demuestra que hay una planeación para esos talleres internos.

## 12 Recomendaciones

- Para que el objetivo de la implementación del protocolo sea alcanzado se recomienda seguir todos los lineamientos que este documento contiene, diligenciar de manera adecuada y clara la información que se solicita en cada formato.
- Que los responsables del desarrollo de las actividades, evaluaciones, retroalimentaciones y demás obligaciones soportadas en el protocolo, realicen su rol y funciones de manera idónea para con ello garantizar el debido proceso.
- Incentivar a los asesores para que se postules como Líderes de taller y así poder implementar este protocolo, con el fin de que se vuelva un hábito y de ir visualizando los beneficios de su aplicación y porque no, las posibles mejoras en el desarrollo de los talleres.

### 13 Referencias

- Alvarado, M. T. O. (2011). *Protocolo y Empresa*. Editorial UOC.
- Asale, R.-, & RAE. (s. f.). *Protocolo / Diccionario de la lengua española*. «Diccionario de la lengua española» - Edición del Tricentenario. Recuperado 21 de marzo de 2022, de <https://dle.rae.es/protocolo>
- cámara de Comercio de Cali. (s. f.). *De Peluqueros a Empresarios*. Cámara de Comercio de Cali. Recuperado 25 de abril de 2022, de <https://www.ccc.org.co/revista-accion-ccc/de-peluqueros-a-empresarios/>
- Cámara de Comercio de Cali. (s. f.). *Informe-Especial-N17*. Recuperado 25 de abril de 2022, de <https://www.ccc.org.co/wp-content/uploads/2020/06/Informe-Especial-N17.pdf>
- DIAN. (2021, julio 4). *Código CIU*. DIAN-RUT. <https://dian-rut.com/codigo-ciu/9602/>
- El Independiente. (2021, enero 14). *La Pandemia Destruye el 48% del Empleo en las peluquerías*. El Independiente. <https://www.elindependiente.com/economia/2021/01/14/la-pandemia-destruye-el-48-del-empleo-en-las-peluquerias/>
- Grasso, L. (2006). *Encuestas. Elementos para su diseño y análisis*. Editorial Brujas.
- Herrero, J. C., & Quevedo, G. C. G. de. (2010). El Necesario Protocolo En La Comunicación Organizacional. *ICONO 14, Revista de comunicación y tecnologías emergentes*, 8(2), 182-202.
- Informe-Especial-N17.pdf*. (s. f.). Recuperado 25 de abril de 2022, de <https://www.ccc.org.co/wp-content/uploads/2020/06/Informe-Especial-N17.pdf>
- Lafuente, J. M. (2003). *Protocolo empresarial: Una estrategia de marketing*. ESIC Editorial.

Mella, O. (2000). *GRUPOS FOCALES (“FOCUS GROUPS”). TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN CUALITATIVA*. 27.

Decreto 1756 del 23 de diciembre de 2020, 1756 Decreto 5. Recuperado 5 de mayo de 2022, de <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%201756%20DEL%2023%20DE%20DICIEMBRE%20DE%202020.pdf>

Resolución 2117 de 2010, Resolución 7. Recuperado 10 de marzo de 2022, de <http://www.saludcapital.gov.co/sitios/SectorBelleza/Galera%20de%20descargas/Normatividad/Resoluciones/Resoluci%C3%B3n%202117%20de%202010%20-%20Requisitos%20Apertura%20y%20Funcionamiento%20Peluquerias.pdf>

Resolución 2827 de 2006, Resolución 23. Recuperado 10 de marzo de 2022, de [https://www.redjurista.com/Documents/resolucion\\_2827\\_de\\_2006\\_ministerio\\_de\\_la\\_proteccion\\_social.aspx#/](https://www.redjurista.com/Documents/resolucion_2827_de_2006_ministerio_de_la_proteccion_social.aspx#/)

Resolución 666 de 2020, Resolución 26. Recuperado 10 de marzo de 2022, de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=119938>

Ministerio de Trabajo. (s. f.). *Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Recuperado 22 de abril de 2022, de <https://www.mintrabajo.gov.co/relaciones-laborales/riesgos-laborales/sistema-de-gestion-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo>

Moi Inversiones SAS. (s. f.). Moi Salón. *Moi Salón*. Recuperado 7 de abril de 2022, de <https://moisalon.com.co/clientes/>

Moi Inversiones SAS. (2018). *Mapa de Procesos—Moi Salón* [Map].

Soledad, M. B., María. (2010). *Protocolo y relaciones públicas 2.<sup>a</sup> edición*. Ediciones Paraninfo, S.A.

Soledad, M. B., María. (2018). *Protocolo empresarial*. Ediciones Paraninfo, S.A.



**Anexo 2**  
Formato Control de Asistencia

<b>Control Asistencia a Talleres de Especialización</b> 		Creado: 3/05/2022	
		Versión 01	
		Página 1 de 1	
Fecha:	Hora:	Lugar:	
Tema Especialización			
Tiempo de duración:			
Líder de Taller:		Profesión	
Objetivo del taller:			
Observaciones			
Dirigido a:			
#	Nombre	Profesion	Sede
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
<hr/> <b>Firma Lider Taller</b>		<hr/> <b>Firma Coordinadora</b>	

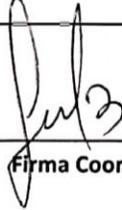
**Anexo 3**  
Formato Evaluación Taller

<b>Evaluación Talleres de Especialización</b>			Creado: 6/05/2022		
			Versión 01 Página 1 de 1		
Fecha:	Hora:	Lugar:			
Tema Especialización					
Tiempo de duración:					
Líder de Taller			Profesión		
Objetivo del taller:					
Observaciones					
Dirigido a:					
<b>A Evaluar</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	Dominio y conocimiento del tema por parte del líder				
Fue claro al exponer sus ideas y conocimientos					
Aclaro las dudas que fueron generadas por los asistentes					
Desarrollo todos las actividades planeadas					
Habilidad del líder para mantener al grupo interesado					
Utilizo todos los elementos y herramientas					
El tema abordado en el taller fue interesante					
El desarrollo del taller cumplió con sus expectativas					
Los tiempos para cada actividad fueron adecuados					
<p>En el siguiente espacio puede plasmar alguna sugerencia u observación que quiera realizar con respecto a la jornada de capacitación, el tema, la organización, locación, tiempos y/o líder.</p>					

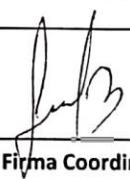


## Anexo 5

## Control Asistencia Socialización Ciudad Jardín

Control Asistencia a Talleres de Especialización				Creado: 3/05/2022
				Versión 01
				Página 1 de 1
Fecha: 10 de mayo de 2022		Hora: 4:30pm		Lugar: Sede Ciudad Jardín
Tema Especialización: Socialización Protocolo				
Tiempo de duración: 30 minutos				
Líder de Taller: Leidy Betancur		Profesión: Coordinadora Administrativa		
Objetivo del taller: Socializar el nuevo protocolo de talleres de especialización internos				
Observaciones				
Dirigido a: Equipo Moi Salón				
#	Nombre	Profesión	Sede	
1	Diana Carolina Correa	Asesor Back	Ciudad Jardín	
2	Johanna Minu ceballos	auxiliar	Ciudad Jardín	
3	ALFONSO HERNANDEZ	Asesor	Ciudad Jardín	
4	Johanna Salinas	Anfitrión	Ciudad Jardín	
5	Alises Castillo	Asesor	Ciudad Jardín	
6	Camilo Rivera	Asesor	Ciudad Jardín	
7	Willy Rodas	Asesor	C. Jardín	
8	Daniel Penagos	Asesor	Ciudad Jardín	
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
 Firma Líder Taller		 Firma Coordinadora		

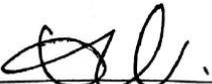
**Anexo 6**  
Control Asistencia Socialización Granada

<b>Control Asistencia a Talleres de Especialización</b>			Creado: 3/05/2022
			Versión 01
			Página 1 de 1
Fecha: 11 de mayo de 2022 Hora: 8:30 am		Lugar: Sede granada	
Tema Especialización Socialización Protocolo			
Tiempo de duración: 30 minutos			
Líder de Taller: Leidy Betancur		Profesión Coordinadora Adminis	
Objetivo del taller: Socializar el nuevo protocolo de talleres de especialización internos			
Observaciones			
Dirigido a: Equipo Moi Salón			
#	Nombre	Profesion	Sede
1	Fabio Lopez Bolaños	asesor	granada
2	Karol Moya	Asesor	Granada.
3	Jackeline Hayos	Anfitriona	Granada
4	Alejandro	asesor	Granada
5	Dorothey Figueroa	Asesor	Granada.
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
			
Firma Líder Taller		Firma Coordinadora	



## Anexo 8

## Formato diligenciado de 1 taller

Formato Talleres de Especialización				Modificado: 11/05/2022
				Versión 02
				Página 1 de 1
Fecha:	19-may-22	Hora: 9:00A.M	Lugar: Moi salón Granada	
Tema Especialización	Maquillaje natural			
Tiempo de duración:	2:30min			
Líder de Taller :	Donoban Figueroa Hernandez	Profesión: Tecnico en peluqueria y cosmetica capilar y facial		
Objetivo del taller:	Reforzar conceptos y técnicas en maquillaje natural			
<b>Actividades:</b>				
1. Explicación teórica de gama de colores	6. Maquillaje de ojos			
2. Valoración de piel	7. Registro fotográfico			
3. Preparación de piel				
4. Aplicación correcta de base y corrector				
5. Sellado de piel				
Observaciones				
Dirigido a:	Asesores de imagen Moi salón Granada			
Se necesita Modelo	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>		
<b>Modelo</b>				
Genero	Hombre <input type="checkbox"/>	Mujer <input checked="" type="checkbox"/>		
Especificaciones:				
Recomendaciones:				
Necesita Herramientas de trabajo	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>		
<b>Herramientas y/o Elementos</b>				
Nombre	Cantidad	Observaciones o Detalle		
Base		Tonos variados y para diferentes tipos de piel		
Correctores		Tonos variados y para diferentes tipos de piel		
Polvos		Compactos y sueltos		
Brillo Labial		En tonos neutros		
Pestañina				
Delineador		En tonos cálidos		
Preparadores de piel		Agua de rosas, primer, serum, entre otros		
Rubor		En tonos naturales		
Iluminador				
Contorno				
Toallas desmaquillantes				
Maquillaje para cejas				
Brochas		Para rostro y ojos		
 Firma Líder Taller		 Firma Líder Artístico		Firma Coordinadora