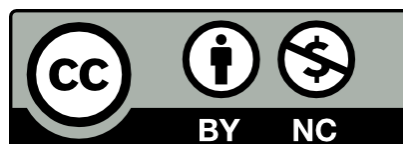


# PLAN DE NEGOCIOS PARA SIGLO XV BARBERÍA



CAMILO ANDRÉS LÓPEZ SUAREZ



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS AGROPECUARIAS  
VILLAVICENCIO  
2022

PLAN DE NEGOCIOS PARA SIGLO XV BARBERÍA

CAMILO ANDRÉS LÓPEZ SUAREZ

Trabajo presentado como requisito para optar el título de Administrador de Empresas  
Agropecuarias

Asesor

Mg. JAVIER ADOLFO GÓMEZ ARIAS

Magister En investigación con énfasis en ciencias económicas y administrativas.

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS AGROPECUARIAS  
VILLAVICENCIO  
2022

**Autoridades Académicas**

**P. JOSÉ ANTONIO BALAGUERA, O.P.**

Rector General

**FRAY JOSÉ GABRIEL MESA ANGULO, O.P.**

Vicerrector Académico General

**P. JOSÉ ANTONIO BALAGUERA CEPEDA, O.P.**

Rector Sede Villavicencio

**P. FRAY RODRIGO GARCÍA JARA, O.P.**

Vicerrector Académico Sede Villavicencio

**Mg. JULIETH ANDREA SIERRA TOBÓN**

Secretaria de División Sede Villavicencio

**MARIO FERNANDO PRIETO DELGADILLO**

Decano Facultad de Administración de Empresas Agropecuarias

### **Agradecimientos**

Le doy gracias primeramente a mi madre Lucy Suarez quien ha sido siempre mi apoyo emocional y económico, a ella va dedicado este trabajo puesto que con él espero culminar mi etapa profesional.

A la Facultad de Administración de Empresas Agropecuarias y todos sus integrantes que de una u otra manera han aportado en mi formación como profesional.

Agradezco especialmente al docente Javier Gómez y al docente Oscar Berrío quienes fueron mis tutores y me guiaron para consolidar el cuerpo de este trabajo.

Gracias a la Unochapecó por acogerme en mi proceso de intercambio, a las docentes Liana Sonza y Caroll Dalacorte quienes me orientaron y a sus enseñanzas que hoy están reflejadas aquí.

**Camilo Andrés López Suarez**

## Contenido

|      |                                             |    |
|------|---------------------------------------------|----|
| 1.   | Introducción .....                          | 12 |
| 2.   | Planteamiento del problema.....             | 13 |
| 3.   | Justificación .....                         | 14 |
| 4.   | Objetivos .....                             | 15 |
| 4.1  | Objetivos generales .....                   | 15 |
| 4.2  | Objetivos específicos .....                 | 15 |
| 5.   | Alcance .....                               | 16 |
| 6.   | Marco Referencial.....                      | 17 |
| 6.1  | Historia de las Barberías en el mundo ..... | 17 |
| 6.2  | Historia de las Barberías en Colombia.....  | 17 |
| 7.   | Metodología .....                           | 19 |
| 8.   | Etapas.....                                 | 20 |
| 9.   | Resumen ejecutivo .....                     | 21 |
| 10.  | Descripción e historia de la empresa .....  | 24 |
| 10.1 | Ubicación de la empresa .....               | 24 |
| 10.2 | Misión .....                                | 25 |
| 10.3 | Visión.....                                 | 25 |
| 10.4 | Valores empresariales .....                 | 25 |
| 10.5 | Organigrama .....                           | 26 |
| 10.6 | Flujograma de servicio.....                 | 27 |

|        |                                                                      |    |
|--------|----------------------------------------------------------------------|----|
| 11.    | Oportunidad de negocio .....                                         | 28 |
| 11.1   | Matriz FODA .....                                                    | 28 |
| 12.    | Análisis competitivo .....                                           | 29 |
| 12.1   | Estudio de los competidores .....                                    | 29 |
| 12.2   | Matriz MPC .....                                                     | 30 |
| 13.    | Mercado Objetivo .....                                               | 31 |
| 13.1   | Segmentación de mercado .....                                        | 31 |
| 13.2   | Perfil del consumidor .....                                          | 31 |
| 13.3   | Buyer Person .....                                                   | 31 |
| 14.    | Plan de Marketing .....                                              | 32 |
| 14.1   | Portafolio de servicios .....                                        | 32 |
| 14.2   | Proyección comercial .....                                           | 35 |
| 14.3   | Servicio al cliente .....                                            | 36 |
| 14.4   | Imagen de la empresa en redes sociales .....                         | 37 |
| 14.5   | Estrategias de marketing digital. ....                               | 37 |
| 14.5.1 | Plan de acción .....                                                 | 40 |
| 14.5.2 | Monitorización .....                                                 | 40 |
| 14.6   | Estrategias de marketing off line dentro y fuera de la empresa ..... | 41 |
| 14.6   | Encuesta de satisfacción del cliente .....                           | 42 |
| 15.    | Resumen Financiero .....                                             | 44 |
| 15.1   | Formato Excel para contabilidad .....                                | 44 |

|                                                      |    |
|------------------------------------------------------|----|
| 15.2 Plan financiero 2022 .....                      | 45 |
| 16. Equipo de trabajo .....                          | 46 |
| 16.1 Funciograma .....                               | 46 |
| 16.2 Cargos de la empresa. ....                      | 47 |
| 16.3 Manual de funciones para el Administrador ..... | 48 |
| 16.4 Manual de funciones para la secretaria .....    | 50 |
| 16.5 Manual de funciones para el Barbero .....       | 52 |
| 16.6 Manual de funciones para la Manicurista .....   | 54 |
| 17. Conclusiones. ....                               | 56 |
| 18. Referencias Bibliográficas. ....                 | 57 |

**Lista de Tablas**

|                                                         |    |
|---------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1: Matriz FODA .....                              | 28 |
| Tabla 2: Estudio de los competidores.....               | 29 |
| Tabla 3: Matriz MPC .....                               | 30 |
| Tabla 4: Precios .....                                  | 34 |
| Tabla 5: Proyección comercial. ....                     | 35 |
| Tabla 6: Cargos de la empresa .....                     | 47 |
| Tabla 7: Manual de funciones para el administrador..... | 48 |
| Tabla 8: Manual de funciones para la secretaria.....    | 50 |
| Tabla 9: Manual de funciones para el barbero. ....      | 52 |
| Tabla 10: Manual de funciones para la manicurista. .... | 54 |

## Lista de Figuras

|                                                 |    |
|-------------------------------------------------|----|
| Figura 1: Cámara de comercio.....               | 22 |
| Figura 2: RUT.....                              | 23 |
| Figura 3: Logo .....                            | 24 |
| Figura 4: Organigrama .....                     | 26 |
| Figura 5: Flujograma de servicio.....           | 27 |
| Figura 6: Corte básico. ....                    | 32 |
| Figura 7: Corte Desvanecido. ....               | 32 |
| Figura 8: Corte desde Shaver.....               | 33 |
| Figura 9: Bigote. ....                          | 33 |
| Figura 10: Barba .....                          | 34 |
| Figura 11: Facebook .....                       | 37 |
| Figura 12: Instagram. ....                      | 38 |
| Figura 13: Promociones. ....                    | 38 |
| Figura 14: Sorteo .....                         | 39 |
| Figura 15: Google Maps .....                    | 39 |
| Figura 16: Estadísticas. ....                   | 40 |
| Figura 17: Tarjeta de fidelización. ....        | 41 |
| Figura 18: Rompe tráfico.....                   | 41 |
| Figura 19: Volantes.....                        | 42 |
| Figura 20: Encuesta de satisfacción. ....       | 43 |
| Figura 21: Formato Excel para contabilidad..... | 44 |
| Figura 22: Plan financiero 2022. ....           | 45 |
| Figura 23: Funciograma.....                     | 46 |

### Glosario de términos

- **Barbería:** establecimiento de comercio que brinda servicios para el cuidado del cabello masculino.
- **Plan de negocio:** es un documento en el que se plantea un proyecto de creación o de mejora para una empresa.
- **Marketing:** técnicas y herramientas para mejorar la comercialización de un producto o servicio.
- **Matriz:** herramienta para analizar datos de una empresa dependiendo el enfoque.
- **Buyer person:** es la representación de las características que tendría nuestro cliente ideal.
- **Estrategias on-line:** estrategias aplicables de manera virtual a través de las diversas plataformas.
- **Estrategias off-line:** estrategias aplicables de manera física dentro o fuera de la empresa.

### **Resumen**

La finalidad de este trabajo es construir un adecuado plan de negocio para Siglo XV Barbería aprovechando al máximo la reapertura económica del sector en donde se encuentra Siglo XV Barbería. Es un sector estudiantil que había estado muy quieto debido a la reciente pandemia, no obstante, a partir del presente año 2022 todas las universidades abrieron sus puertas a recibir clases de manera presencial lo cual desencadenó un mayor flujo de estudiantes en el sector, clientes potenciales para Siglo XV Barbería. A través del siguiente plan de negocio se busca implementar estrategias de marketing y herramientas de control pertinentes dentro de cualquier organización con el propósito de mejorar la estructura de la empresa y por lo tanto su estado financiero.

**Palabras clave:** barbería, plan de negocio, marketing, matriz, estrategia.

## **1. Introducción**

Tras una serie de afecciones a la economía nacional y en este caso a una microempresa ubicada en la ciudad de Villavicencio (casos como el cierre de la vía al llano, que comunica la Ciudad de Villavicencio con la capital del País Bogotá y la pandemia por COVID) Siglo XV Barbería ha tomado la decisión de buscar una alternativa que contribuya al mejoramiento de la estructura administrativa y su estado financiero.

Para ello se plantea a continuación un plan de negocio que organiza estructuralmente la empresa, brindándole herramientas para la toma de decisiones, además, propuestas para un desarrollo positivo de su economía y un aumento en su ingreso promedio. Dichas herramientas también proporcionarán la opción de controlar y medir el progreso de la empresa a nivel económico y administrativo, así como su imagen física <<infraestructura>> y virtual <<redes sociales>>.

Este proyecto está argumentado con la investigación, el análisis y los conocimientos adquiridos durante mi proceso de formación académica como administrador de empresas agropecuarias en la Universidad Santo Tomás de Villavicencio y en la Universidad de Chapecó en la ciudad de Chapecó - Brasil.

## **2. Planteamiento del problema**

Siglo XV Barbería es una microempresa que se encuentra carente de estructura, organización y proyección, lo cual no le ha permitido crecer después del golpe tan fuerte que trajo consigo la Pandemia por Covid-19 a todos los sectores económicos. Si bien es cierto que la economía empezó a florecer a partir del 1 de Julio del 2021 cuando se dio inicio a la reactivación económica gradual que se mantiene hasta el día de hoy no ha sido suficiente para igualar la economía positiva que se vivía antes de la pandemia. Debido a la ubicación geográfica de la empresa (Barrio residencial-estudiantil) la economía en este sector no se ha podido reactivar completamente puesto que las universidades (Universidad cooperativa y Universidad Santo Tomás) aún no han podido realizar sus clases de manera presencial al 100%, por esta razón el barrio Doña Luz, donde se encuentra Siglo XV Barbería, presenta una menor cantidad de sus habitantes que en su mayoría son estudiantes y clientes de la barbería. De esta manera es que afecta el comercio del barrio y, por consiguiente, el flujo de clientes, es decir, si hay pocos estudiantes en la zona, hay pocos clientes potenciales para la barbería, resultado que se refleja económicamente.

### **2.1 Pregunta problema**

¿Cómo mejorar la situación económica y administrativa de Siglo XV Barbería?

### **3. Justificación**

Las empresas cuyo sector económico es la prestación de servicios precisan de los clientes y en este caso Siglo XV Barbería necesita un mayor movimiento para que su economía mejore, se pueda posicionar y mantener en este sector. Este incremento requiere de una estructura administrativa, un plan de marketing y muchas estrategias que capten a estos nuevos clientes que tanto necesita la empresa. Posterior a esto necesita un control verificado de la contabilidad y de los procesos que le permita tomar decisiones y medir su avance en cuanto a los objetivos previamente planteados. Por estas razones un plan de negocios que contenga estos requerimientos correctamente establecidos y una estructura a seguir es una excelente alternativa para Siglo XV Barbería.

## **4. Objetivos**

### **4.1 Objetivos generales**

- Estructurar adecuadamente un plan de negocio que permita el crecimiento de Siglo XV Barbería.

### **4.2 Objetivos específicos**

- Crear misión y visión
- Idear valores empresariales
- Desarrollar organigrama
- Establecer funciograma
- Plasmar el flujograma de la prestación del servicio
- Elaborar un plan financiero
- Medir la satisfacción del cliente
- Instituir manual de funciones
- Forjar un control financiero de las operaciones
- Fortalecer la imagen de la empresa en redes sociales
- Realizar un plan de marketing
- Consolidar estrategias de marketing en redes sociales
- Planear estrategias de marketing físicas dentro y fuera de la empresa

## **5. Alcance**

El plan de mejora es aplicable a la empresa Siglo XV Barbería, al área administrativa, de marketing, de atención al cliente y el área financiera.

## 6. Marco Referencial

Para este proyecto se tienen en cuenta el marco histórico de las barberías citado en el siguiente apartado (6.1 Historia de las barberías en el mundo), así como también los conocimientos adquiridos en la asignatura emprendimiento y plan de negocios (*Empreendedorismo e plano de negócios*) cursada en la Universidad de Chapecó en Chapecó-Brasil e instruida por la Docente Carroll Dallacorte, líder y cofundadora de la empresa Pack Id (*Empresa dedicada a la logística y monitoramento real de productos*).

Así mismo se aplicará lo aprendido en asignaturas como Planeación estratégica, Fundamentos de economía, Talento Humano, entre otras que pertenecen al pensum académico del pregrado de Administración de empresas agropecuarias cursado en la Universidad Santo Tomás sede Villavicencio.

### 6.1 Historia de las Barberías en el mundo

Su origen se remonta al siglo XV, de ahí nuestro nombre “*Siglo XV Barbería*” en la Europa Medieval donde existía una ocupación conocida como cirujano-barbero el cual realizaba cortes clásicos, arreglo de barba y bigote, no obstante se practicaban procedimientos quirúrgicos rudimentarios como extracción de muelas, curaciones y sangrados, esta última práctica consiste en realizar cortes técnicos de algunas venas pues se creía que al perder ciertas cantidades de sangre el cuerpo se revitalizará al generar sangre nueva, para resaltar estos lugares pintaban de rojo sus fachadas o las vestían de rojo simbolizando la sangre, de allí que en la actualidad este color es símbolo de las barberías. Shortcurts. (2017)

### 6.2 Historia de las Barberías en Colombia

A Colombia llegan en la década del 2010 al Galax Center donde sentaron sus cimientos con influencias del Pacífico y se fueron situando poco a poco en las Zonas centrales de las ciudades y posteriormente en los barrios, su éxito fue tan grande que alcanzaron la suma de más de 280 millones de dólares en sus operaciones a nivel nacional. Vargas.P. (2018)

Estas cifras van en aumento hasta la fecha y un notable hecho que aumentó el número de empresas con este modelo de negocio fue la migración de venezolanos a Colombia puesto que en dicho País se tenía una cultura un poco más avanzada en cuanto al cuidado del cabello del hombre, esto hizo que en Colombia se adoptaran estas tendencias de cortes, y muchos de estos venezolanos desarrollan su profesión de barberos acá en Colombia e incluso crearan sus propias barberías.

## **7. Metodología**

Se implementará una metodología correspondiente al desarrollo de un plan de negocio.

## **8. Etapas**

- A. Planeación estratégica y Direccionamiento estratégico
- B. Medición y verificación de los procesos e implementación de herramientas de control
- C. Desarrollo de plan de marketing
- D. Evaluación de las mejoras y estrategias implementadas
- E. Acción correctiva

## 9. Resumen ejecutivo

- **Resumen de los principales puntos del modelo de negocio**

El negocio es una barbería dedicada a los servicios propios de esta profesión tales como arreglo de corte, barba, y bigote. Está ubicada en la ciudad de Villavicencio, Meta en el barrio Doña Luz.

- **Datos del emprendedor, experiencia profesional y características**

Camilo Andrés López Suarez

Culminados sus estudios de administración de empresas agropecuarias, administrador y representante legal de Siglo XV Barberia y Barbero. Con habilidades de liderazgo, trabajo en equipo, manejo de personal, compromiso y honestidad.

- **Datos del negocio**

Siglo XV Barbería, número de matrícula 381727

- **Sectores de actividades**

Sector de Prestación de servicios - Belleza

- **Capital social**

\$1.000.000

- **Forma jurídica**

Establecimiento de comercio

**Figura 1**

*Cámara de comercio*

**FORMULARIO DEL REGISTRO ÚNICO EMPRESARIAL Y SOCIAL RUES**  
MATRÍCULA MERCANTIL O RENOVACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO, SUCURSALES O AGENCIAS  
ANEXO 1

**CÁMARA DE COMERCIO EN VILLAVICENCIO**  
Confecámaras Red de Cámaras de Comercio SYJBNC

Diligencie a máquina o letra impresa los datos. No se admiten tachones ni enmendaduras. En los términos del artículo 116 del Decreto 019 de 2012 y 33 del Código de Comercio, cualquier modificación de la información reportada debe ser actualizada. En los términos del artículo 36 del Código de Comercio, la Cámara de Comercio podrá utilizar información adicional. Autoriza el uso y divulgación de toda la información contenida en este formulario y sus anexos, para los fines propios de los registros públicos y su publicidad.

Para uso exclusivo de la Cámara de Comercio  
Código Cámara y Fecha Radicación  
40 - 20201111

ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO ☒ SUCURSAL ☐ AGENCIA ☐ MATRÍCULA ☒ RENOVACIÓN ☐ MATRÍCULA MERCANTIL N°  AÑO QUE RENUEVA

**DATOS DEL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, SUCURSAL O AGENCIA**

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO, SUCURSAL O AGENCIA  
SIGLO XV BARBERIA

DIRECCIÓN COMERCIAL  
CR 21 A 9 102 SUR LC 3 BRR DOÑA LUZ

CÓDIGO POSTAL  BARRIO, LOCALIDAD, VEREDA, CORREGIMIENTO  
DOÑA LUZ

TELÉFONO 1  TELÉFONO 2  TELÉFONO 3

MUNICIPIO  DEPARTAMENTO  UBICACIÓN LOCAL ☒ LOCAL Y OFICINA ☐ VIVIENDA ☐  
VILLAVICENCIO 001 META 50 OFICINA ☐ FABRICA ☐ FINCA ☐

CORREO ELECTRÓNICO (Obligatorio)  
camilo.lopez 28@outlook.com

DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN JUDICIAL (SOLO PARA SUCURSALES)  
CÓDIGO POSTAL  BARRIO, LOCALIDAD, VEREDA, CORREGIMIENTO

MUNICIPIO DE NOTIFICACIÓN  DEPARTAMENTO PARA NOTIFICACIÓN

CORREO ELECTRÓNICO DE NOTIFICACIONES (Obligatorio) (SOLO PARA SUCURSALES)

ACTIVOS VINCULADOS AL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO SUCURSAL O AGENCIA \$ 1,000,000 N° DE TRABAJADORES VINCULADOS AL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO SUCURSAL O AGENCIA 0

**ACTIVIDAD ECONÓMICA DEL ESTABLECIMIENTO, SUCURSAL O AGENCIA**

INDIQUE UNA CLASIFICACIÓN PRINCIPAL Y MÁXIMO TRES CLASIFICACIONES SECUNDARIAS, TOMADAS DEL SISTEMA DE CLASIFICACIÓN INDUSTRIAL INTERNACIONAL UNIFORME (CIIU)

ACTIVIDAD PRINCIPAL CIIU 1  SHD ☐ ACTIVIDAD SECUNDARIA CIIU 2  SHD ☐ CIIU 3  SHD ☐ CIIU 4  SHD ☐

DESCRIBA DE MANERA BREVE Y RESUMIDA LA ACTIVIDAD ECONÓMICA QUE SE REALIZA EN EL ESTABLECIMIENTO, SUCURSAL O AGENCIA (Máximo 500 caracteres)  
1. Peluquería y otros tratamientos de belleza.  
2. Comercio al por menor en establecimientos no especializados, con surtido compuesto principalmente por productos diferentes de alimentos (viveres en general), bebidas y tabaco.

3 PROPIETARIO ÚNICO ☒ SOCIEDAD DE HECHO ☐ COPROPIETARIO ☐ EL LOCAL DONDE FUNCIONA EL ESTABLECIMIENTO ES: PROPIO ☐ AJENO ☒

PROPIETARIO (S) SI EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO POSEE MÁS PROPIETARIOS, ADJUNTE FOTOCOPIAS DE ESTE DOCUMENTO FIRMADO CON ORIGINAL

NOMBRE DEL PROPIETARIO, (PERSONA NATURAL O PERSONA JURÍDICA) LOPEZ SUAREZ CAMILO ANDRES

IDENTIFICACIÓN N°  Tipo de identificación del propietario CC ☒ CE ☐ NT ☐ TI ☐ PASAPORTE ☐ MATRÍCULA MERCANTIL DEL PROPIETARIO NUEVANAT CAMARA DE COMERCIO A LA QUE PERTENECE 40

DIRECCIÓN DOMICILIO PRINCIPAL CR 21 A 9 102 SUR LC 3 BRR DOÑA LUZ

MUNICIPIO VILLAVICENCIO 001 DEPARTAMENTO META 50

TELÉFONO 1  TELÉFONO 2  TELÉFONO 3

DIRECCIÓN PARA NOTIFICACIÓN JUDICIAL CR 21 A 9 102 SUR LC 3 BRR MUNICIPIO VILLAVICEN 001 DEPARTAMENTO META 50

NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL O ADMINISTRADOR

TIPO DE IDENTIFICACIÓN CC ☐ CE ☐ TI ☐ PASAPORTE ☐ N°  PAÍS

4 El autorizo declara bajo la gravedad del juramento que la información reportada en este formulario es confiable, veraz, completa y exacta.

FIRMA  1006655924

NOMBRE DEL PROPIETARIO, (PERSONA NATURAL O PERSONA JURÍDICA)

IDENTIFICACIÓN N°  Tipo de identificación del propietario CC ☐ CE ☐ NT ☐ TI ☐ PASAPORTE ☐ MATRÍCULA MERCANTIL DEL PROPIETARIO CAMARA DE COMERCIO A LA QUE PERTENECE

DIRECCIÓN DOMICILIO PRINCIPAL

MUNICIPIO  DEPARTAMENTO

TELÉFONO 1  TELÉFONO 2  TELÉFONO 3

DIRECCIÓN PARA NOTIFICACIÓN JUDICIAL MUNICIPIO  DEPARTAMENTO

NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL O ADMINISTRADOR

TIPO DE IDENTIFICACIÓN CC ☐ CE ☐ TI ☐ PASAPORTE ☐ N°

El autorizo declara bajo la gravedad del juramento que la información reportada en este formulario es confiable, veraz, completa y exacta.

FIRMA

CUALQUIER FALSIDAD INCURRIDA PODRÁ SER SANCIONADA DE ACUERDO CON LA LEY (ART 36 DEL CÓDIGO DE COMERCIO Y NORMAS CONCORDANTES Y COMPLEMENTARIAS)

ESPACIO EXCLUSIVO PARA LA CÁMARA DE COMERCIO

**CÁMARA DE COMERCIO EN VILLAVICENCIO**  
CAJERO PAGADO  
11 NOV 2020

Nota. Scanner de la cámara de comercio de la empresa, adaptado de (Cámara de comercio, 2020)

- **Régimen tributario**

Es una empresa simple, desarrollada en Colombia, con los reglamentos tributarios actuales cumplidos al día.

**Figura 2**

*Registro único tributario*

| DIAN<br>POR UNA COLOMBIA MÁS HONESTA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  | Formulario del Registro Único Tributario                                           |  | 001                                                             |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|------------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------------------------------------------------------|--|
| 2. Concepto <input type="checkbox"/> 0 <input checked="" type="checkbox"/> 1 Inscripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  | 4. Número de formulario 14722133051                                                |  |                                                                 |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |  |                                                                 |  |
| 5. Número de Identificación Tributaria (NIT)<br>1 0 0 6 6 5 5 9 2 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  | 6. DV<br>4                                                                         |  | 12. Dirección seccional<br>Impuestos y Aduanas de Villavicencio |  |
| 24. Tipo de contribuyente<br>Persona natural o sucesión ilíquida 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  | 25. Tipo de documento<br>Cédula de Ciudadanía 1 3                                  |  | 26. Número de Identificación<br>1 0 0 6 6 5 5 9 2 4             |  |
| 27. Fecha expedición<br>2 0 1 8, 1 1, 1 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  | 28. País<br>COLOMBIA                                                               |  | 29. Departamento<br>Meta                                        |  |
| 30. Ciudad/Municipio<br>Villavicencio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  | 31. Primer apellido<br>LOPEZ                                                       |  | 32. Segundo apellido<br>SUAREZ                                  |  |
| 33. Primer nombre<br>CAMILO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  | 34. Otros nombres<br>ANDRES                                                        |  | 35. Razón social                                                |  |
| 36. Nombre comercial<br>SIGLO XV BARBERIA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  | 37. Sigla                                                                          |  | 38. País<br>COLOMBIA                                            |  |
| 39. Departamento<br>Meta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  | 40. Ciudad/Municipio<br>Villavicencio                                              |  | 41. Dirección principal<br>CR 21 A 9 102 SUR LC 3 BRR DOÑA LUZ  |  |
| 42. Correo electrónico<br>camilo.lopez_28@outlook.com                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  | 43. Código postal                                                                  |  | 44. Teléfono 1<br>3 1 1 5 0 9 5 9 2 2                           |  |
| 45. Teléfono 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  | 46. Código<br>9 6 0 2                                                              |  | 47. Fecha inicio actividad<br>2 0 2 0, 1 1, 1 1                 |  |
| 48. Código<br>4 7 1 9                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  | 49. Fecha inicio actividad<br>2 0 2 0, 1 1, 1 1                                    |  | 50. Código<br>1 2                                               |  |
| 51. Código                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  | 52. Número establecimientos                                                        |  | 53. Código<br>4 9                                               |  |
| 49 - No responsable de IVA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |                                                                                    |  |                                                                 |  |
| 54. Código<br>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10<br>11 12 13 14 15 16 17 18 19 20                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |                                                                                    |  |                                                                 |  |
| 55. Forma<br>56. Tipo<br>57. Modo<br>58. CPC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |                                                                                    |  |                                                                 |  |
| 59. Anexos SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |                                                                                    |  |                                                                 |  |
| 60. No. de Folios: 0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |                                                                                    |  |                                                                 |  |
| 61. Fecha: 2020 - 11 - 11 / 13 : 23: 30                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |                                                                                    |  |                                                                 |  |
| La información suministrada a través del formulario oficial de inscripción, actualización, suspensión y cancelación del Registro Único Tributario (RUT), deberá ser exacta y veraz; en caso de constatar inexactitud en alguno de los datos suministrados se adelantarán los procedimientos administrativos sancionatorios o de suspensión, según el caso.<br>Parágrafo del artículo 1.6.1.2.20 del Decreto 1625 de 2016<br>Firma del solicitante: |  |                                                                                    |  |                                                                 |  |
| Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice.<br>Firma autorizada:<br>984. Nombre MANUEL ALEJANDRO MORA BARRERA<br>985. Cargo CAJERO                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |                                                                                    |  |                                                                 |  |

Fecha generación documento PDF: 25-05-2022 11:15:12AM

*Nota.* Certificado del RUT adaptado de (DIAN, 2022)

## 10. Descripción e historia de la empresa

Siglo XV Barbería es una microempresa cuyo principio es brindar servicios de barbería tales como corte y arreglo de cabello masculino. Nació en el mes de agosto del 2018 como una barbería de barrio con dos puestos en el entonces auge de este modelo de negocio. En el 2020 se consolidó como empresa legalmente constituida al inscribirse en la cámara de comercio y el régimen tributario. En la actualidad cuenta con 3 puestos de trabajo, se ha remodelado físicamente y se ha mantenido en el sector de la belleza proyectándose a ser líder en la zona y a aumentar su portafolio de clientes.

- **Logo**

**Figura 3**

*Logo*



*Nota.* Logo de la empresa, propiedad intelectual de Siglo XV Barbería.

### 10.1 Ubicación de la empresa

Siglo XV Barbería se encuentra ubicada en la Carrera 21a número 9 - 102 sur Local 3. En el barrio Doña Luz, perteneciente a Villavicencio la capital del departamento del Meta.

## 10.2 Misión

Brindar un servicio de alta calidad e higiene para que los caballeros que nos visiten se sientan confortables y satisfechos con nuestros servicios.

## 10.3 Visión

Para el 2025 será una barbería reconocida a nivel regional por sus estándares de calidad y buen servicio al cliente, además de ser integral en los principales servicios de belleza para hombres.

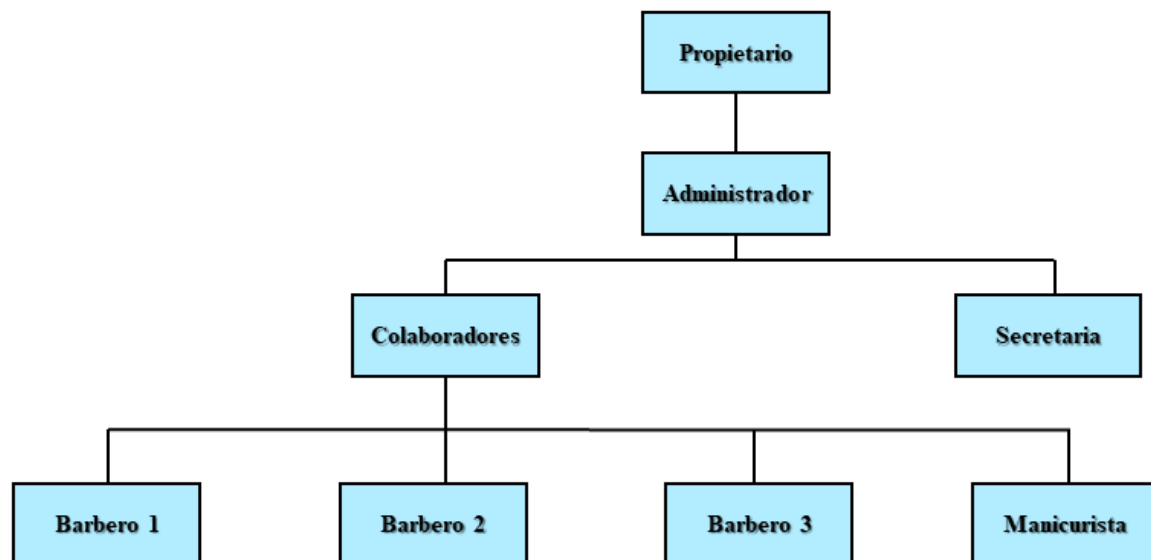
## 10.4 Valores empresariales

- **Respeto entre los colaboradores y con los clientes:** es muy importante una adecuada comunicación entre todos los individuos que hagan parte de este sistema, clientes y colaboradores, para una sana convivencia y una adecuada imagen de la organización.
- **Esfuerzo en realizar los servicios con toda la capacidad:** si bien es cierto que no todos los días nos encontramos con la mejor disposición para realizar nuestras labores cotidianas, dentro de Siglo XV Barbería se refleja la entrega y el esfuerzo en cada servicio prestado.
- **Pulcritud del establecimiento y de la imagen personal:** valiéndose del dicho popular de que “todo entra por los ojos” la presentación del establecimiento y la imagen de los colaboradores debe ser agradable al público.
- **Honestidad:** al manipular efectivo los colaboradores deben ser honestos y claros al momento de realizar las cuentas.
- **Puntualidad:** al momento de apertura y cierre del establecimiento, así como con los clientes y sus respectivos horarios reservados.
- **Atención al público:** desde el hola hasta el adiós los colaboradores están en constante interacción respetuosa con los clientes haciéndoles sentir en un ambiente familiar y agradable.
- **Cuidar los bienes inmuebles:** cuidar de las sillas y otros materiales propios del establecimiento que ayudan a brindar un servicio en mayor comodidad.

## 10.5 Organigrama

**Figura 4**

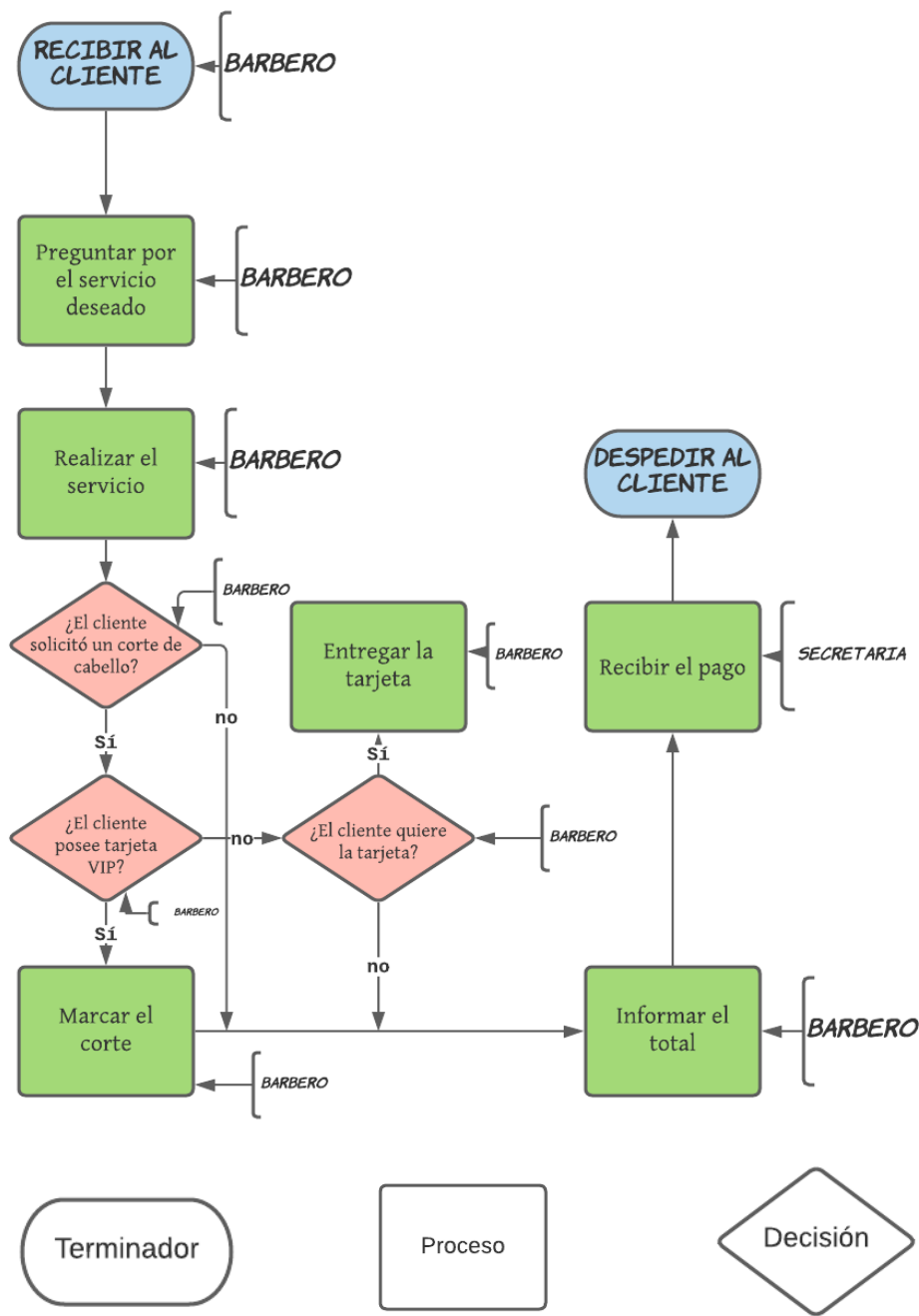
*Organigrama*



*Nota.* Organigrama de la empresa, propiedad intelectual de Siglo XV Barbería.

10.6 Flujograma de servicio

Figura 5  
Flujograma de servicio



Nota. Flujograma de servicio de la empresa, propiedad intelectual de Siglo XV Barbería.

## 11. Oportunidad de negocio

El regreso a las clases presenciales tanto de colegios como de universidades es una gran oportunidad para Siglo XV Barbería puesto que se encuentra ubicada geográficamente en una zona estudiantil (Barrio Doña luz). Los estudiantes en su mayoría son jóvenes que se cortan el cabello con una frecuencia mínima de 1 o 2 veces por mes, clientes potenciales para la Barbería.

### 11.1 Matriz FODA

**Tabla 1**

*Matriz FODA.*

| Matriz DOFA                                                                                                                                                                                                                                     | FORTALEZAS <ul style="list-style-type: none"> <li>• Barberos profesionales</li> <li>• Buena ubicación</li> <li>• Precios moderados</li> </ul>                                                                                                                                   | DEBILIDADES <ul style="list-style-type: none"> <li>• Flujo bajo de clientes</li> <li>• Local pequeño</li> <li>• Poca visibilidad en redes</li> </ul>                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>OPORTUNIDADES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reapertura de la universidad Cooperativa</li> <li>• Activación económica del sector</li> <li>• Ya cuenta con redes sociales</li> </ul>                                            | <b>Estrategias FO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>★ Atraer nuevos clientes de la universidad Cooperativa a través del volanteo ya que está próxima al local.</li> <li>★ Fidelizar a través de tarjetas a los clientes nuevos del sector y a los antiguos.</li> </ul> | <b>Estrategias DO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>★ Impulsar las redes sociales publicando fotos de los cortes y pagando publicidad.</li> <li>★ Crear sorteos y eventos digitales para la participación de los clientes.</li> </ul> |
| <b>AMENAZAS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación de nuevas barberías y salones de belleza</li> <li>• Aumento de los precios al consumidor</li> <li>• Posibles restricciones por la variante Ómicron del virus COVID</li> </ul> | <b>Estrategias FA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>★ Seguir manejando precios moderados y crear promociones para la compra de 2 o más servicios.</li> <li>★ Seguir motivando a los barberos a mejorar su atención al cliente y su trabajo.</li> </ul>                 | <b>Estrategias DA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>★ Aprovechar el espacio disponible para ordenar los muebles y brindar los servicios en comodidad.</li> <li>★ Mantener las medidas de Bioseguridad.</li> </ul>                     |

## 12. Análisis competitivo

### 12.1 Estudio de los competidores

**Tabla 2**

*Estudio de los competidores.*

|                   | Calidad                                                                                              | Precio                            | Condiciones de pago    | Localización                               | Atención al cliente                                   | Servicios ofrecidos                                                         | Garantías ofrecidas                                                                                                     |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Siglo XV Barbería | Ofrecemos servicios básicos de barbería con higiene y profesionalismo.                               | El corte básico cuesta 10.000 COP | Efectivo               | Barrio Doña Luz, Villavicencio, Colombia   | Rápido, sin filas, el cliente puede realizar reservas | Corte básico, bigote y barba                                                | Hay una garantía de satisfacción. Los barberos son profesionales y hacen su trabajo de acuerdo a solicitud del cliente. |
| Barbería Elegance | Es una empresa semejante a la nuestra, pero con un estilo más moderno.                               | El corte básico cuesta 10.000 CO  | Efectivo               | Barrio Doña Luz, Villavicencio, Colombia   | Rápido, sin filas, el cliente puede realizar reservas | Corte básico, bigote y barba                                                | Hay una garantía de satisfacción. Los barberos son profesionales y hacen su trabajo de acuerdo a solicitud del cliente. |
| King's cave       | Es la mejor barbería de la ciudad, con servicios adicionales como entretenimiento para los clientes. | El corte básico cuesta 25.000 CO  | Efectivo y electrónico | Barrio El Triunfo, Villavicencio, Colombia | Rápido, sin filas, el cliente puede realizar reservas | Corte básico, bigote y barba, tintura de cabello, masaje y limpieza facial. | Hay una garantía de satisfacción. Los barberos son profesionales y hacen su trabajo de acuerdo a solicitud del cliente. |

## 12.2 Matriz MPC

**Tabla 3**

Matriz Perfil Competitivo

| Matriz MPC                      |             | Siglo XV Barbería |                     | Elegance Barbería |                     | King's Cave Barbería |                     |
|---------------------------------|-------------|-------------------|---------------------|-------------------|---------------------|----------------------|---------------------|
| Factores críticos para el éxito | Ponderación | Calificación      | Resultado ponderado | Calificación      | Resultado ponderado | Calificación         | Resultado ponderado |
| Participación en el mercado     | 0.20        | 2                 | 0.40                | 2                 | 0.40                | 3                    | 0.60                |
| Competitividad del precio       | 0.20        | 4                 | 0.80                | 4                 | 0.80                | 2                    | 0.40                |
| Posición financiera             | 0.40        | 2                 | 0.80                | 2                 | 0.80                | 4                    | 1.60                |
| Calidad del servicio            | 0.10        | 4                 | 0.40                | 3                 | 0.30                | 4                    | 0.40                |
| Lealtad del consumidor          | 0.10        | 3                 | 0.30                | 3                 | 0.30                | 4                    | 0.30                |
| Total, resultado ponderado      | 1.00        |                   | 2.70                |                   | 2.60                |                      | 3.30                |

| Respecto del óptimo 3.70 | Siglo XV Barbería | Elegance  | King's Cave |
|--------------------------|-------------------|-----------|-------------|
|                          | 2.7 → 73%         | 2.6 → 70% | 3.3 → 89 %  |

Nota: Matriz perfil competitivo adaptado de (IsoTools, 2022)

## 13. Mercado Objetivo

### 13.1 Segmentación de mercado

- **Mercado objetivo**

¿Qué?: clientes hombres.

¿Cómo?: estrategias para atraer nuevos clientes.

¿Cuándo?: todos los días.

¿Dónde?: en la ciudad de Villavicencio.

¿Por qué?: empresa del sector servicios, necesita clientes.

### 13.2 Perfil del consumidor

**Sexo:** Masculino.

**Edad:** Mayor a 13 años.

**Nacionalidad:** No aplica.

**Religión:** No aplica.

**Ocupación:** Estudiante o colaborador.

**Ingresos:** Mayor o igual a un salario mínimo.

**Estado civil:** No aplica.

**Nivel de educación:** Primaria

**Hobbies:** practicar algún deporte, salir con amigos, viajar, estudiar.

**Intereses:** mantener una buena imagen personal, sostener relaciones interpersonales.

### 13.3 Buyer Person

Juan, un joven de 18 años, vive en el Barrio Doña Luz y estudia en la universidad Cooperativa, gusta de salir con sus amigos los fines de semana y se corta el cabello con una frecuencia semanal. Para Juan su imagen personal es muy importante, le gusta estudiar, hacer ejercicio y viajar.

## 14. Plan de Marketing

### 14.1 Portafolio de servicios

- **Descripción de los principales servicios**

Corte básico: es un corte que puede ser con máquina o solo con tijera

**Figura 6.**

*Corte básico*



*Nota.* Fotografía de un cliente en las instalaciones de Siglo XV Barbería.

Desvanecido: es un desvanecido clásico que va desde la guía 0 en adelante.

**Figura 7**

*Corte Desvanecido*



*Nota.* Fotografía de un cliente en las instalaciones de Siglo XV Barbería.

Desvanecido desde shaver: como su nombre lo indica este corte inicia desde la Shaver (rasuradora) o cuchilla en su lugar.

### Figura 8

*Corte desde Shaver*

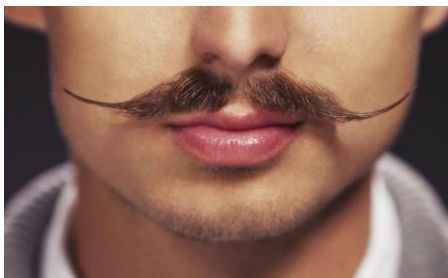


*Nota.* Fotografía de un cliente en las instalaciones de Siglo XV Barbería.

Bigote: desbaste y diseño del bigote.

### Figura 9

*Bigote*



*Nota.* Imagen de un bigote, adaptado de (Google imágenes, 2022).

Barba: desbaste y diseño de la barba.

**Figura 10**

*Barba*



*Nota.* Fotografía de un cliente en las instalaciones de Siglo XV Barbería.

- **Precios**

**Tabla 4**

*Precios*

| Servicio                                     | Precio     |
|----------------------------------------------|------------|
| Corte con una sola guía                      | 8.000 COP  |
| Desvanecido desde la guía 0.5 en adelante    | 10.000 COP |
| Desvanecido desde la Cero, cuchilla o Shaver | 12.000 COP |
| Bigote                                       | 5.000 COP  |
| Barba                                        | 7.000 COP  |
| Cejas                                        | 2.000 COP  |
| Manicure                                     | 10.000 COP |
| Pedicure                                     | 12.000 COP |

### ➤ Combos

- Corte desde la guía 0.5 en adelante + Barba 15.000 COP
- Corte desde la cero, cuchilla o shaver + Barba 18.000 COP
- Corte desde la guía 0.5 en adelante + Bebida 12.000 COP
- Corte desde la guía 0.5 en adelante + Barba + Cejas + Bebida 20.000 COP
- Corte desde la cero, cuchilla o shaver + barba + bebida =20.000 COP

## 14.2 Proyección comercial

Basado en la herramienta de contabilidad Excel (*Figura 20*) Se analizaron los datos y se deduce un promedio de 420 clientes mensuales para un ingreso mensual de 950.000 COP aproximado.

Para este 2022 con las estrategias y promociones de marketing que plantea Siglo XV Barbería espera superar esta cifra en el primer trimestre del presente año 2022 alcanzando los 500 clientes mensuales y un ingreso neto superior al millón de pesos colombianos. Este incremento según lo esperado en el plano de acción será constante hasta llegar a los 1000 clientes en el mes de diciembre cuando se tiene la temporada alta.

**Tabla 5**

*Proyección comercial*

| TRIMESTRE                              | # DE CLIENTES ESPERADO | INGRESOS ESPERADOS |
|----------------------------------------|------------------------|--------------------|
| Enero, febrero y marzo.                | 500                    | 1,300,000 COP      |
| Abril, mayo y junio.                   | 520                    | 1,900,000 COP      |
| Julio. Agosto y septiembre.            | 540                    | 2,500,000 COP      |
| Octubre, noviembre y <b>diciembre.</b> | <b>600</b>             | 3,000,000 COP      |

*Nota.* Cabe resaltar que estas cifras de clientes que visitan la empresa corresponden al total mensual y que no son necesariamente 400 o 500 personas, pues hay clientes que se realizan corte de cabello hasta cuatro veces al mes.

### 14.3 Servicio al cliente

En Siglo XV Barbería el servicio al cliente es lo más importante partiendo de que un cliente satisfecho regresa, por el contrario, un cliente insatisfecho no regresará y lo que es peor, hablará negativamente de la empresa afectando su imagen personal.

Para cuidarse de mantener un voz a voz positivo, Siglo XV barbería capacita en atención al cliente a los colaboradores constantemente con diferentes factores a tener en cuenta como:

1. **Condición del local:** es deber de todos los colaboradores de manera conjunta mantener el establecimiento debidamente aseado y cumpliendo con las medidas de bioseguridad evitando riesgo de contaminación.
2. **Interacción con el cliente:** el trato al cliente ha de ser de manera respetuosa y amable desde que ingresa al local o se contacta con la empresa hasta que sale del establecimiento.
3. **Realización del servicio:** de gran importancia también puesto que es la esencia de la empresa, realizar los servicios de manera profesional para que los clientes queden satisfechos.

Los anteriores factores son de vital importancia, no obstante, hay otros factores que se inculcan en los colaboradores como brindarles la opción de escuchar la música de su preferencia durante su visita, la clave del wifi o la opción de comprar una bebida. Todo con el fin de mejorar cada día, que el público lo note y que se vea reflejado en la empresa.

Para garantizar el factor 3 Siglo XV Barbería evalúa previamente a sus colaboradores, es decir, una prueba técnica para saber si están en condición de realizar un trabajo de manera profesional, de no ser así, no será admitido.

## 14.4 Imagen de la empresa en redes sociales

- **Plan de marketing digital**

**Análisis:** Ya que la empresa cuenta con redes sociales vigentes hay que aprovechar para impulsarlas y crear más canales de comunicación con posibles nuevos clientes, entre más se dé a conocer la empresa mayor posibilidad tiene de atraer nuevos clientes.

**Objetivos:**

- Impulsar página de Facebook.
- Impulsar página de Instagram.
- Registrar la empresa en Google maps
- Crear estrategias en estas plataformas

## 14.5 Estrategias de marketing digital.

-Interactuar más en las diferentes plataformas virtuales: Facebook, Instagram y Google Maps, a través de estrategias como sorteos y obsequiando premios que fomenten la participación de los clientes y le den a Siglo XV Barbería un mayor alcance.

### Figura 11

*Página de Facebook de Siglo XV Barbería*



*Nota.* Adaptado de (Facebook, 2022).

**Figura 12**

*Página de Instagram de Siglo XV Barbería.*



*Nota.* Adaptado de (Instagram, 2022).

**Figura 13**

*Promociones*



*Nota.* Post promocional, propiedad intelectual de Siglo XV Barbería.

**Figura 14**

*Sorteo en alianza con una página de Instagram*



*Nota.* Post promocional, propiedad intelectual de Siglo XV Barbería.

**Figura 15**

*Google Maps*



*Nota.* Adaptado de (Google Maps, 2022).

### 14.5.1 Plan de acción

1. Diseñar imágenes de promociones o sorteos.
2. Postearlas
3. Promocionarlas para alcanzar más visualizaciones.
4. Analizar los resultados.
5. Toma de decisiones.

### 14.5.2 Monitorización

El metaverso (diferentes aplicaciones y plataformas que hacen parte de la empresa Meta Platforms, Inc.) tiene una amplia gama de herramientas para los usuarios con fines empresariales como Siglo XV Barbería, podemos hacer uso de ellas para analizar los resultados de la promoción de las publicaciones o también del movimiento de nuestras páginas, cuántas personas las ven, de dónde son, el horario que más es conveniente para publicar y muchas más.

**Figura 16**

*Estadísticas de una publicación en la página de Instagram de Siglo XV Barbería*



*Nota.* Adaptado de (Instagram, 2022).

### 14.6 Estrategias de marketing off line dentro y fuera de la empresa

- **Tarjeta de fidelización:** al realizarse 6 cortes de cabello nuestro cliente obtendrá el 7 gratis

**Figura 17**

*Tarjeta de fidelización.*



*Nota.* Diseño de las tarjetas de fidelización, propiedad intelectual de Siglo XV Barbería.

- **Rompe tráfico**

**Figura 18**

*Rompe tráfico*



*Nota.* Diseño de un rompe tráfico, propiedad intelectual de Siglo XV Barbería.

- **Volantes**

**Figura 19***Volantes*

*Nota.* Diseño de volante, propiedad intelectual de Siglo XV Barbería.

#### 14.6 Encuesta de satisfacción del cliente

Encuesta a través de la herramienta Google formatos a aplicar mensualmente con una muestra del 20% de todos los clientes que nos visiten al mes.

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScwCCyOJQsyztGOSWE8BZIV3v3lixtTdfIneoL1dZnx6Gy24A/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScwCCyOJQsyztGOSWE8BZIV3v3lixtTdfIneoL1dZnx6Gy24A/viewform?usp=sf_link)

Figura 20

Encuesta de satisfacción

THE SPH BARBERSHIP



CUTS & COCKTAILS

### Encuesta de satisfacción del cliente.

Siglo XV Barbería te invita a responder esta breve encuesta, nos servirá de mucha ayuda tus respuestas sinceras para mejorar y brindarte cada día e un mejor servicio.

 camiloalopezs@usantotomas.edu.co (no compartidos)  
[Cambiar de cuenta](#)

Nombre y Apellido

Tu respuesta

Número telefónico

Tu respuesta

El servicio que te brindamos cumplió tus expectativas?

☐ Sí

☐ No

☐ Mas o menos

#### Cómo calificarias nuestras instalaciones?

☐ Adecuadas

☐ En mal estado

☐ Geniales

☐ Pésimas

#### Dejanos tu reclamo o sugerencia.

Tu respuesta

#### Nos recomendarías?

☐ Sí

☐ No

☐ Tal vez

#### Califica tu experiencia en Siglo XV Barberia con estrellas donde 1 estrella es una muy mala experiencia y 5 estrellas la mejor experiencia.

☐ ★

☐ ★★

☐ ★★★

☐ ★★★★

☐ ★★★★★

Nota. Adaptado de (Google forms, 2022)

## 15. Resumen Financiero

### 15.1 Formato Excel para contabilidad

Este formato se comenzó a utilizar en el mes actual (noviembre) y se ha alimentado con datos reales, en este formato se tendrán en cuenta todos los ingresos de la barbería, así como el control de la cantidad de clientes que ingresan al establecimiento. En la actualidad solo contamos con dos barberos y la venta de productos y bebidas, sin embargo, lo proyectado para el año 2022 es contratar un barbero más y una manicurista.

**Figura 21**

*Formato Excel para contabilidad*

| Contabilidad Siglo XV Barberia |            |              |         |            |              |         |            |           |           |              |
|--------------------------------|------------|--------------|---------|------------|--------------|---------|------------|-----------|-----------|--------------|
|                                | Barbero 1  |              |         | Barbero 2  |              |         | Bebidas    |           | Productos |              |
| Dia                            | 40%        | 60%          | Cientes | 40%        | 60%          | Cientes | Venta      | Compra    | Venta     | Compra       |
| 1-ene                          |            |              |         |            |              |         |            |           |           |              |
| 2-ene                          |            |              |         |            |              |         |            |           |           |              |
| 3-ene                          | \$ 23.000  | \$ 33.000    | \$ 5    |            | \$ 34.000    | \$ 3    | \$ 2.000   |           |           |              |
| 4-ene                          |            | \$ 40.000    | \$ 4    |            |              |         |            |           |           |              |
| 5-ene                          | \$ 31.000  | \$ 47.000    | \$ 7    | \$ 10.000  | \$ 20.000    | \$ 3    | \$ 5.000   |           | \$ 34.000 | Aceite barba |
| 6-ene                          | \$ 10.000  | \$ 30.000    | \$ 4    | \$ 28.000  | \$ 42.000    | \$ 6    | \$ 2.000   |           |           |              |
| 7-ene                          | \$ 31.000  | \$ 45.000    | \$ 7    |            | \$ 22.000    | \$ 2    | \$ 14.000  |           |           |              |
| 8-ene                          | \$ 40.000  | \$ 56.000    | \$ 8    | \$ 20.000  | \$ 30.000    | \$ 5    |            |           |           |              |
| 9-ene                          |            | \$ 36.000    | \$ 3    |            |              |         |            |           |           |              |
| 10-ene                         |            |              |         |            |              |         |            |           |           |              |
| 11-ene                         | \$ 26.000  | \$ 40.000    | \$ 6    | \$ 21.000  | \$ 31.000    |         |            |           |           |              |
| 12-ene                         | \$ 41.000  | \$ 59.000    | \$ 9    | \$ 17.000  | \$ 25.000    | \$ 3    | \$ 2.500   |           |           |              |
| 13-ene                         | \$ 25.000  | \$ 35.000    | \$ 5    | \$ 30.000  | \$ 49.000    |         |            |           |           | \$ 58.900    |
| 14-ene                         | \$ 36.000  | \$ 52.000    | \$ 7    | \$ 39.000  | \$ 55.000    | \$ 8    | \$ 3.000   |           |           |              |
| 15-ene                         | \$ 38.000  | \$ 50.000    | \$ 7    | \$ 32.000  | \$ 46.000    | \$ 7    |            |           | \$ 28.000 | cera         |
| 16-ene                         |            |              |         | \$ 50.000  | \$ 70.000    | \$ 10   | \$ 6.000   |           |           |              |
| 17-ene                         | \$ 34.000  | \$ 48.000    | \$ 7    | \$ 39.000  | \$ 55.000    | \$ 8    |            |           |           |              |
| 18-ene                         | \$ 24.000  | \$ 34.000    | \$ 5    | \$ 17.000  | \$ 25.000    | \$ 4    | \$ 3.000   |           |           |              |
| 19-ene                         | \$ 20.000  | \$ 30.000    | \$ 4    | \$ 38.000  | \$ 56.000    | \$ 8    | \$ 30.000  |           |           |              |
| 20-ene                         | \$ 39.000  | \$ 55.000    | \$ 7    | \$ 46.000  | \$ 66.000    | \$ 9    | \$ 6.000   |           |           |              |
| 21-ene                         | \$ 39.000  | \$ 55.000    | \$ 7    | \$ 46.000  | \$ 66.000    | \$ 9    | \$ 6.000   |           |           |              |
| 22-ene                         | \$ 32.000  | \$ 46.000    | \$ 7    | \$ 24.000  | \$ 38.000    | \$ 4    | \$ 9.000   |           |           |              |
| 23-ene                         | \$ 20.000  | \$ 36.000    | \$ 4    |            |              |         |            |           |           |              |
| 24-ene                         |            |              |         | \$ 32.000  | \$ 45.000    | \$ 7    |            |           |           |              |
| 25-ene                         | \$ 28.000  | \$ 40.000    | \$ 6    | \$ 10.000  | \$ 34.000    | \$ 4    |            |           |           |              |
| 26-ene                         | \$ 16.000  | \$ 30.000    | \$ 3    | \$ 30.000  | \$ 44.000    | \$ 6    |            |           |           |              |
| 27-ene                         | \$ 43.000  | \$ 64.000    | \$ 9    | \$ 22.000  | \$ 34.000    | \$ 4    | \$ 3.000   |           |           |              |
| 28-ene                         | \$ 11.000  | \$ 35.000    | \$ 4    |            | \$ 38.000    | \$ 3    | \$ 6.000   | \$ 86.000 |           |              |
| 29-ene                         | \$ 49.000  | \$ 71.000    | \$ 11   | \$ 69.000  | \$ 101.000   | \$ 15   | \$ 27.000  |           |           |              |
| 30-ene                         |            |              |         | \$ 78.000  | \$ 106.000   | \$ 14   | \$ 8.500   |           |           |              |
| Total                          | \$ 656.000 | \$ 1.067.000 | \$ 146  | \$ 698.000 | \$ 1.132.000 | \$ 142  | \$ 133.000 | \$ 86.000 | \$ 62.000 | \$ 58.900    |
| Promedio                       | \$ 21.867  | \$ 35.567    |         | \$ 23.267  | \$ 37.733    |         | \$ 4.433   | \$ 2.867  | \$ 2.067  | \$ 1.963     |

| Ingresos     |              | Gastos       |            |
|--------------|--------------|--------------|------------|
| Descripción  | Valor        | Descripción  | Valor      |
| Servicios    | \$ 1.354.000 | Arriendo     | \$ 570.000 |
| Bebidas      | \$ 133.000   | Internet     | \$ 65.000  |
| Productos    | \$ 62.000    | Luz          | \$ 269.000 |
|              |              | Bebidas      | \$ 86.000  |
|              |              | Productos    | \$ 58.900  |
| \$ 1.549.000 |              | \$ 1.048.900 |            |
|              |              | \$ 500.100   |            |

|                |    |     |
|----------------|----|-----|
| Total clientes | \$ | 288 |
|----------------|----|-----|

*Nota.* Propiedad intelectual de Siglo XV Barbería.

## 15.2 Plan financiero 2022

Como se resaltaba en el formato para la contabilidad en el próximo año se espera recibir más ingresos producto de las estrategias que se van a implementar y por el mayor flujo de clientes debido a la reapertura total de las universidades que se espera para este 2022.

Cabe resaltar que en esta herramienta no se tienen en cuenta las nóminas de los Barberos y la manicurista puesto que el modelo que se va a implementar con ellos es el de cobro por puesto o lugar de trabajo, es decir un arriendo, este está estimado en 700.000 COP basados en la fluctuación de los clientes y las ganancias de los barberos en el año 2021.

**Figura 22**

*Plan financiero 2022.*

| Plan financiero para el primer semestre del año 2022. SIGLO XV BARBERIA |               |           |               |           |               |           |               |           |               |           |               |           |
|-------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|
|                                                                         | Enero         |           | Febrero       |           | Marzo         |           | Abril         |           | Mayo          |           | Junio         |           |
|                                                                         | Presupuestado | Realizado | Presupuestado | Realizado | Presupuestado | Realizado | Presupuestado | Realizado | Presupuestado | Realizado | Presupuestado | Realizado |
| Ingresos brutos                                                         | 5.000.000     |           | 5.400.000     |           | 5.800.000     |           | 6.200.000     |           | 6.400.000     |           | 6.600.000     |           |
| (-)Deducciones a los ingresos                                           |               | 0         |               | 0         |               | 0         |               | 0         |               | 0         |               | 0         |
| (=)Ingresos líquidos                                                    | 5.000.000     | 0         | 5.400.000     | 0         | 5.800.000     | 0         | 6.200.000     | 0         | 6.400.000     | 0         | 6.600.000     | 0         |
| (-)Costo de productos                                                   |               |           |               |           |               |           |               |           |               |           |               |           |
|                                                                         |               |           |               |           |               |           |               |           |               |           |               |           |
|                                                                         |               |           |               |           |               |           |               |           |               |           |               |           |
| (=)Ganancia bruta                                                       | 5.000.000     | 0         | 5.400.000     | 0         | 5.800.000     | 0         | 6.200.000     | 0         | 6.400.000     | 0         | 6.600.000     | 0         |
| (-)Gastos comerciales                                                   | 50.000        | 0         | 50.000        | 0         | 50.000        | 0         | 50.000        | 0         | 50.000        | 0         | 50.000        | 0         |
| Fondo para publicidad                                                   | 50.000        |           | 50.000        |           | 50.000        |           | 50.000        |           | 50.000        |           | 50.000        |           |
|                                                                         |               |           |               |           |               |           |               |           |               |           |               |           |
|                                                                         |               |           |               |           |               |           |               |           |               |           |               |           |
| (-)Gastos administrativos                                               | 4.555.000     | 0         | 4.605.000     | 0         | 4.585.000     | 0         | 4.615.000     | 0         | 4.585.000     | 0         | 4.585.000     | 0         |
| Arriendo                                                                | 570.000,00    |           | 570.000,00    |           | 570.000,00    |           | 570.000,00    |           | 570.000,00    |           | 570.000,00    |           |
| Productos de aseo                                                       | 20.000,00     |           | 20.000,00     |           | 20.000,00     |           | 20.000,00     |           | 20.000,00     |           | 20.000,00     |           |
| Servicio de Luz                                                         | 150.000,00    |           | 170.000,00    |           | 180000        |           | 180000        |           | 180000        |           | 150000        |           |
| Servicio de internet                                                    | 65.000,00     |           | 65.000,00     |           | 65.000,00     |           | 65.000,00     |           | 65.000,00     |           | 65.000,00     |           |
| Mantenimiento de muebles                                                |               |           | 30.000,00     |           |               |           | 30.000,00     |           |               |           | 30.000,00     |           |
| Nómina Administrador                                                    | 2.250.000,00  |           | 2.250.000,00  |           | 2.250.000,00  |           | 2.250.000,00  |           | 2.250.000,00  |           | 2.250.000,00  |           |
| Nómina Secretaria                                                       | 1.500.000,00  |           | 1.500.000,00  |           | 1.500.000,00  |           | 1.500.000,00  |           | 1.500.000,00  |           | 1.500.000,00  |           |
|                                                                         |               |           |               |           |               |           |               |           |               |           |               |           |
| (=)EBTIDA                                                               | 395.000       | 0         | 745.000       | 0         | 1.165.000     | 0         | 1.535.000     | 0         | 1.765.000     | 0         | 1.965.000     | 0         |
| (-)Deprec./Amort.                                                       | 52.000,00     |           | 52.000,00     |           | 52.000,00     |           | 52.000,00     |           | 52.000,00     |           | 52.000,00     |           |
| (=)Ganancia operacional                                                 | 343.000       | 0         | 693.000       | 0         | 1.113.000     | 0         | 1.483.000     | 0         | 1.713.000     | 0         | 1.913.000     | 0         |
| (-)Gastos/ingresos                                                      | 343000        | 0         | 693000        | 0         | 1113000       | 0         | 1483000       | 0         | 1713000       | 0         | 1913000       | 0         |
| Descuentos Concedidos                                                   |               |           |               |           |               |           |               |           |               |           |               |           |
| Intereses Pagos                                                         |               |           |               |           |               |           |               |           |               |           |               |           |
| (-)Descuentos Obtenidos                                                 |               |           |               |           |               |           |               |           |               |           |               |           |
| (-)Intereses Recibidos                                                  |               |           |               |           |               |           |               |           |               |           |               |           |
| (-)Otros ingresos                                                       |               |           |               |           |               |           |               |           |               |           |               |           |
| (=)Ganancia antes de impuestos                                          | 343.000,00    | 0,00      | 693.000,00    | 0,00      | 1.113.000,00  | 0,00      | 1.483.000,00  | 0,00      | 1.713.000,00  | 0,00      | 1.913.000,00  | 0,00      |
| (-)IR e CSL                                                             | 12.000        | 0         | 12.000        | 0         | 12.000        | 0         | 12.000        | 0         | 12.000        | 0         | 12.000        | 0         |
| (=)Ganancia líquida                                                     | 331.000,00    | 0,00      | 681.000,00    | 0,00      | 1.101.000,00  | 0,00      | 1.471.000,00  | 0,00      | 1.701.000,00  | 0,00      | 1.901.000,00  | 0,00      |

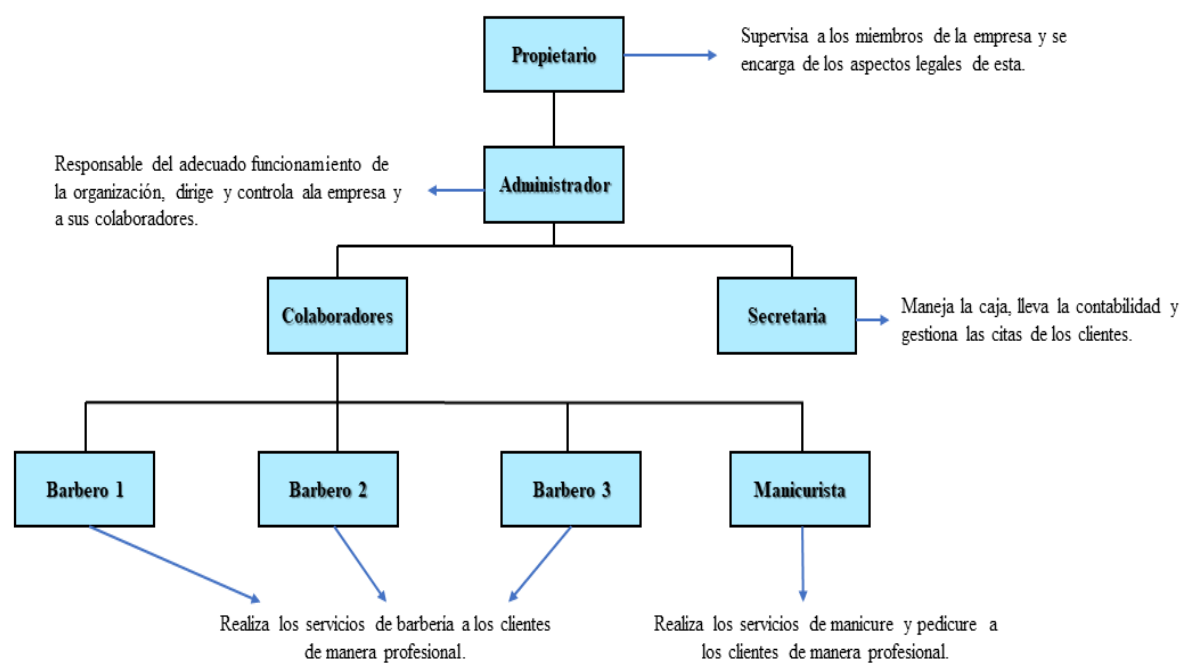
*Nota.* Propiedad intelectual de Siglo XV Barbería.

16. Equipo de trabajo

16.1 Funciograma

Figura 23

Funciograma



Nota. Funciograma de la empresa, propiedad intelectual de Siglo XV Barbería.

**16.2 Cargos de la empresa.****Tabla 6***Cargos de la empresa*

| Cargos de la Empresa Siglo XV Barbería |                                      |
|----------------------------------------|--------------------------------------|
| Nombre del cargo                       | Número de personas que lo desempeñan |
| Administrador                          | 1                                    |
| Secretaria                             | 1                                    |
| Barbero                                | 3                                    |
| Manicurista                            | 1                                    |
| Total de cargos 4                      | Total de colaboradores 6             |

### 16.3 Manual de funciones para el Administrador

**Tabla 7**

*Manual de funciones para el administrador*

| 1. Identificación del cargo:                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |       |      |  |  |      |       |      |                     |  |  |   |                          |  |  |   |           |  |  |   |            |  |  |   |              |  |  |   |         |  |  |   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------|--|--|------|-------|------|---------------------|--|--|---|--------------------------|--|--|---|-----------|--|--|---|------------|--|--|---|--------------|--|--|---|---------|--|--|---|
| Denominación:                                                                                                                | Administrador                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |       |      |  |  |      |       |      |                     |  |  |   |                          |  |  |   |           |  |  |   |            |  |  |   |              |  |  |   |         |  |  |   |
| Proceso:                                                                                                                     | Gestión administrativa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |       |      |  |  |      |       |      |                     |  |  |   |                          |  |  |   |           |  |  |   |            |  |  |   |              |  |  |   |         |  |  |   |
| Superior jerárquico:                                                                                                         | Propietario                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |       |      |  |  |      |       |      |                     |  |  |   |                          |  |  |   |           |  |  |   |            |  |  |   |              |  |  |   |         |  |  |   |
| Número de cargos:                                                                                                            | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |       |      |  |  |      |       |      |                     |  |  |   |                          |  |  |   |           |  |  |   |            |  |  |   |              |  |  |   |         |  |  |   |
| Formación:                                                                                                                   | Administrador de empresas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |       |      |  |  |      |       |      |                     |  |  |   |                          |  |  |   |           |  |  |   |            |  |  |   |              |  |  |   |         |  |  |   |
| Ubicación:                                                                                                                   | Instalaciones de Siglo XV Barbería                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |       |      |  |  |      |       |      |                     |  |  |   |                          |  |  |   |           |  |  |   |            |  |  |   |              |  |  |   |         |  |  |   |
| Horario:                                                                                                                     | Lunes-viernes: 9 am - 6pm                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |       |      |  |  |      |       |      |                     |  |  |   |                          |  |  |   |           |  |  |   |            |  |  |   |              |  |  |   |         |  |  |   |
| Habilidades:                                                                                                                 | <table><tr><td></td><td>Bajo</td><td>Medio</td><td>Alto</td></tr><tr><td>Habilidad gerencial</td><td></td><td></td><td>X</td></tr><tr><td>Resolución de conflictos</td><td></td><td></td><td>X</td></tr><tr><td>Liderazgo</td><td></td><td></td><td>X</td></tr><tr><td>Planeación</td><td></td><td></td><td>X</td></tr><tr><td>Organización</td><td></td><td></td><td>X</td></tr><tr><td>Control</td><td></td><td></td><td>X</td></tr></table> |       |      |  |  | Bajo | Medio | Alto | Habilidad gerencial |  |  | X | Resolución de conflictos |  |  | X | Liderazgo |  |  | X | Planeación |  |  | X | Organización |  |  | X | Control |  |  | X |
|                                                                                                                              | Bajo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Medio | Alto |  |  |      |       |      |                     |  |  |   |                          |  |  |   |           |  |  |   |            |  |  |   |              |  |  |   |         |  |  |   |
| Habilidad gerencial                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |       | X    |  |  |      |       |      |                     |  |  |   |                          |  |  |   |           |  |  |   |            |  |  |   |              |  |  |   |         |  |  |   |
| Resolución de conflictos                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |       | X    |  |  |      |       |      |                     |  |  |   |                          |  |  |   |           |  |  |   |            |  |  |   |              |  |  |   |         |  |  |   |
| Liderazgo                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |       | X    |  |  |      |       |      |                     |  |  |   |                          |  |  |   |           |  |  |   |            |  |  |   |              |  |  |   |         |  |  |   |
| Planeación                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |       | X    |  |  |      |       |      |                     |  |  |   |                          |  |  |   |           |  |  |   |            |  |  |   |              |  |  |   |         |  |  |   |
| Organización                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |       | X    |  |  |      |       |      |                     |  |  |   |                          |  |  |   |           |  |  |   |            |  |  |   |              |  |  |   |         |  |  |   |
| Control                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |       | X    |  |  |      |       |      |                     |  |  |   |                          |  |  |   |           |  |  |   |            |  |  |   |              |  |  |   |         |  |  |   |
| Experiencia:                                                                                                                 | 1 año en cargos administrativos o de dirección empresarial                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |       |      |  |  |      |       |      |                     |  |  |   |                          |  |  |   |           |  |  |   |            |  |  |   |              |  |  |   |         |  |  |   |
| Naturaleza del cargo:                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |       |      |  |  |      |       |      |                     |  |  |   |                          |  |  |   |           |  |  |   |            |  |  |   |              |  |  |   |         |  |  |   |
| Planear, controlar, organizar y dirigir a Siglo XV Barbería hacia los objetivos planteados evitando situaciones no deseadas. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |       |      |  |  |      |       |      |                     |  |  |   |                          |  |  |   |           |  |  |   |            |  |  |   |              |  |  |   |         |  |  |   |

**Tabla 7***Continuación*

| Funciones                                                                                                | Frecuencia |   |   |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---|---|-----|
|                                                                                                          | D          | S | M | Oc. |
|                                                                                                          |            |   |   |     |
| Promover y velar por el cumplimiento de los estándares de calidad dentro de la organización              | X          |   |   |     |
| Llevar el control financiero de la empresa                                                               | X          |   |   |     |
| Pago de recibos, arriendo e impuestos<br>Realizar compras a proveedores de bebidas e insumos de barbería |            | X |   | X   |
| Verificar el cumplimiento de las funciones de los demás colaboradores                                    | X          |   |   |     |
| Realizar estrategias de marketing que atraigan nuevos clientes                                           |            |   | X |     |

| Responsabilidades:                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener un adecuado clima laboral</li> <li>• Cuidar de los bienes inmuebles e infraestructura</li> <li>• Dar cumplimiento a los objetivos de la empresa</li> <li>• Laborar con ética profesional</li> </ul> |

| Autoridad:                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Autoridad para contratar y despedir colaboradores según la norma, realizar compras y ventas de productos y bebidas |

## 16.4 Manual de funciones para la secretaria

**Tabla 8**

*Manual de funciones para la secretaria.*

| 2. Identificación del cargo:                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |       |      |  |  |      |       |      |                  |  |  |   |                    |  |  |   |           |  |   |  |                     |  |  |   |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------|--|--|------|-------|------|------------------|--|--|---|--------------------|--|--|---|-----------|--|---|--|---------------------|--|--|---|
| Denominación:                                                                  | Secretaria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |       |      |  |  |      |       |      |                  |  |  |   |                    |  |  |   |           |  |   |  |                     |  |  |   |
| Proceso:                                                                       | Gestión de recursos y de personal                                                                                                                                                                                                                                                                                               |       |      |  |  |      |       |      |                  |  |  |   |                    |  |  |   |           |  |   |  |                     |  |  |   |
| Superior jerárquico:                                                           | Administrador                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |       |      |  |  |      |       |      |                  |  |  |   |                    |  |  |   |           |  |   |  |                     |  |  |   |
| Número de cargos:                                                              | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |       |      |  |  |      |       |      |                  |  |  |   |                    |  |  |   |           |  |   |  |                     |  |  |   |
| Formación:                                                                     | Auxiliar en administración                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |       |      |  |  |      |       |      |                  |  |  |   |                    |  |  |   |           |  |   |  |                     |  |  |   |
| Ubicación:                                                                     | Instalaciones de Siglo XV Barbería                                                                                                                                                                                                                                                                                              |       |      |  |  |      |       |      |                  |  |  |   |                    |  |  |   |           |  |   |  |                     |  |  |   |
| Horario:                                                                       | Lunes-viernes: 9 am - 7pm<br>Sábados: 10 am - 5 pm                                                                                                                                                                                                                                                                              |       |      |  |  |      |       |      |                  |  |  |   |                    |  |  |   |           |  |   |  |                     |  |  |   |
| Habilidades:                                                                   | <table><tr><td></td><td>Bajo</td><td>Medio</td><td>Alto</td></tr><tr><td>Manejo de office</td><td></td><td></td><td>X</td></tr><tr><td>Manejo de personal</td><td></td><td></td><td>X</td></tr><tr><td>Liderazgo</td><td></td><td>X</td><td></td></tr><tr><td>Atención al cliente</td><td></td><td></td><td>X</td></tr></table> |       |      |  |  | Bajo | Medio | Alto | Manejo de office |  |  | X | Manejo de personal |  |  | X | Liderazgo |  | X |  | Atención al cliente |  |  | X |
|                                                                                | Bajo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Medio | Alto |  |  |      |       |      |                  |  |  |   |                    |  |  |   |           |  |   |  |                     |  |  |   |
| Manejo de office                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |       | X    |  |  |      |       |      |                  |  |  |   |                    |  |  |   |           |  |   |  |                     |  |  |   |
| Manejo de personal                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |       | X    |  |  |      |       |      |                  |  |  |   |                    |  |  |   |           |  |   |  |                     |  |  |   |
| Liderazgo                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | X     |      |  |  |      |       |      |                  |  |  |   |                    |  |  |   |           |  |   |  |                     |  |  |   |
| Atención al cliente                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |       | X    |  |  |      |       |      |                  |  |  |   |                    |  |  |   |           |  |   |  |                     |  |  |   |
| Experiencia:                                                                   | 1 año en cargos de auxiliar administrativo                                                                                                                                                                                                                                                                                      |       |      |  |  |      |       |      |                  |  |  |   |                    |  |  |   |           |  |   |  |                     |  |  |   |
| Naturaleza del cargo:                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |       |      |  |  |      |       |      |                  |  |  |   |                    |  |  |   |           |  |   |  |                     |  |  |   |
| Gestionar el calendario de citas y llevar la contabilidad diaria de la empresa |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |       |      |  |  |      |       |      |                  |  |  |   |                    |  |  |   |           |  |   |  |                     |  |  |   |

**Tabla 8***Continuación*

| Funciones                                                             | Frecuencia |   |   |     |
|-----------------------------------------------------------------------|------------|---|---|-----|
|                                                                       | D          | S | M | Oc. |
| Gestión de citas                                                      | X          |   |   |     |
| Llevar el control de compras y ventas                                 | X          |   |   |     |
| Verificar el cumplimiento de las funciones de los demás colaboradores |            |   |   | X   |
| Realizar aseo a las instalaciones                                     |            |   |   | X   |
| Compras y ventas de productos y bebidas                               |            |   |   | X   |

| Responsabilidades:                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• El calendario disponible de citas</li> <li>• La contabilidad de la empresa</li> <li>• Laborar con ética profesional</li> </ul> |

| Autoridad:                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Autoridad para realizar compras y ventas de productos y bebidas, así como para dirigir a los demás colaboradores |

## 16.5 Manual de funciones para el Barbero

**Tabla 9**

*Manual de funciones para el Barbero*

| 3. Identificación del cargo:                              |                                                                                                                                                                                                                          |       |      |  |  |      |       |      |                                  |  |  |   |                     |  |  |   |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------|--|--|------|-------|------|----------------------------------|--|--|---|---------------------|--|--|---|
| Denominación:                                             | Barbero                                                                                                                                                                                                                  |       |      |  |  |      |       |      |                                  |  |  |   |                     |  |  |   |
| Proceso:                                                  | Atención al cliente                                                                                                                                                                                                      |       |      |  |  |      |       |      |                                  |  |  |   |                     |  |  |   |
| Superior jerárquico:                                      | Administrador y secretaria                                                                                                                                                                                               |       |      |  |  |      |       |      |                                  |  |  |   |                     |  |  |   |
| Número de cargos:                                         | 3                                                                                                                                                                                                                        |       |      |  |  |      |       |      |                                  |  |  |   |                     |  |  |   |
| Formación:                                                | Técnico en Barbería o Babero integral                                                                                                                                                                                    |       |      |  |  |      |       |      |                                  |  |  |   |                     |  |  |   |
| Ubicación:                                                | Instalaciones de Siglo XV Barbería                                                                                                                                                                                       |       |      |  |  |      |       |      |                                  |  |  |   |                     |  |  |   |
| Horario:                                                  | Lunes-viernes: 9 am - 7pm<br>Sábados: 10 am - 7 pm                                                                                                                                                                       |       |      |  |  |      |       |      |                                  |  |  |   |                     |  |  |   |
| Habilidades:                                              | <table><tr><td></td><td>Bajo</td><td>Medio</td><td>Alto</td></tr><tr><td>Corte de cabello, barba y bigote</td><td></td><td></td><td>X</td></tr><tr><td>Atención al cliente</td><td></td><td></td><td>X</td></tr></table> |       |      |  |  | Bajo | Medio | Alto | Corte de cabello, barba y bigote |  |  | X | Atención al cliente |  |  | X |
|                                                           | Bajo                                                                                                                                                                                                                     | Medio | Alto |  |  |      |       |      |                                  |  |  |   |                     |  |  |   |
| Corte de cabello, barba y bigote                          |                                                                                                                                                                                                                          |       | X    |  |  |      |       |      |                                  |  |  |   |                     |  |  |   |
| Atención al cliente                                       |                                                                                                                                                                                                                          |       | X    |  |  |      |       |      |                                  |  |  |   |                     |  |  |   |
| Experiencia:                                              | 2 años en cargos de barbero                                                                                                                                                                                              |       |      |  |  |      |       |      |                                  |  |  |   |                     |  |  |   |
| Naturaleza del cargo:                                     |                                                                                                                                                                                                                          |       |      |  |  |      |       |      |                                  |  |  |   |                     |  |  |   |
| Realizar servicios de barbería de calidad a los clientes. |                                                                                                                                                                                                                          |       |      |  |  |      |       |      |                                  |  |  |   |                     |  |  |   |

**Tabla 9***Continuación*

| Funciones                         | Frecuencia |   |   |     |
|-----------------------------------|------------|---|---|-----|
|                                   | D          | S | M | Oc. |
|                                   |            |   |   |     |
| Corte de cabello, barba y bigote  | X          |   |   |     |
| Realizar aseo a las instalaciones |            |   |   | X   |

| Responsabilidades:                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atender de manera adecuada a los clientes</li> <li>• Desarrollar sus funciones de barbería con toda su capacidad</li> <li>• Laborar con ética profesional</li> </ul> |

## 16.6 Manual de funciones para la Manicurista

**Tabla 10**

*Manual de funciones para la Manicurista.*

| 4. Identificación del cargo:                                                      |                                                                                                                                                                                                                                      |       |      |  |  |      |       |      |                                              |  |  |   |                     |  |  |   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------|--|--|------|-------|------|----------------------------------------------|--|--|---|---------------------|--|--|---|
| Denominación:                                                                     | Manicurista                                                                                                                                                                                                                          |       |      |  |  |      |       |      |                                              |  |  |   |                     |  |  |   |
| Proceso:                                                                          | Atención al cliente                                                                                                                                                                                                                  |       |      |  |  |      |       |      |                                              |  |  |   |                     |  |  |   |
| Superior jerárquico:                                                              | Administrador y secretaria                                                                                                                                                                                                           |       |      |  |  |      |       |      |                                              |  |  |   |                     |  |  |   |
| Número de cargos:                                                                 | 1                                                                                                                                                                                                                                    |       |      |  |  |      |       |      |                                              |  |  |   |                     |  |  |   |
| Formación:                                                                        | Técnico en arreglo de uñas o Belleza integral                                                                                                                                                                                        |       |      |  |  |      |       |      |                                              |  |  |   |                     |  |  |   |
| Ubicación:                                                                        | Instalaciones de Siglo XV Barbería                                                                                                                                                                                                   |       |      |  |  |      |       |      |                                              |  |  |   |                     |  |  |   |
| Horario:                                                                          | Lunes-viernes: 9 am - 7pm<br>Sábados: 10 am - 7 pm                                                                                                                                                                                   |       |      |  |  |      |       |      |                                              |  |  |   |                     |  |  |   |
| Habilidades:                                                                      | <table><tr><td></td><td>Bajo</td><td>Medio</td><td>Alto</td></tr><tr><td>Arreglo de uñas y otros servicios de belleza</td><td></td><td></td><td>X</td></tr><tr><td>Atención al cliente</td><td></td><td></td><td>X</td></tr></table> |       |      |  |  | Bajo | Medio | Alto | Arreglo de uñas y otros servicios de belleza |  |  | X | Atención al cliente |  |  | X |
|                                                                                   | Bajo                                                                                                                                                                                                                                 | Medio | Alto |  |  |      |       |      |                                              |  |  |   |                     |  |  |   |
| Arreglo de uñas y otros servicios de belleza                                      |                                                                                                                                                                                                                                      |       | X    |  |  |      |       |      |                                              |  |  |   |                     |  |  |   |
| Atención al cliente                                                               |                                                                                                                                                                                                                                      |       | X    |  |  |      |       |      |                                              |  |  |   |                     |  |  |   |
| Experiencia:                                                                      | 2 años en cargos de manicurista                                                                                                                                                                                                      |       |      |  |  |      |       |      |                                              |  |  |   |                     |  |  |   |
| Naturaleza del cargo:                                                             |                                                                                                                                                                                                                                      |       |      |  |  |      |       |      |                                              |  |  |   |                     |  |  |   |
| Realizar servicios de belleza como manicure y pedicure de calidad a los clientes. |                                                                                                                                                                                                                                      |       |      |  |  |      |       |      |                                              |  |  |   |                     |  |  |   |

**Tabla 10***Continuación*

| Funciones                                    | Frecuencia |   |   |     |
|----------------------------------------------|------------|---|---|-----|
|                                              | D          | S | M | Oc. |
|                                              |            |   |   |     |
| Arreglo de uñas y otros servicios de belleza | X          |   |   |     |
| Realizar aseo a las instalaciones            |            |   |   | X   |

| Responsabilidades:                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atender de manera adecuada a los clientes</li> <li>• Desarrollar sus funciones de barbería con toda su capacidad</li> <li>• Laborar con ética profesional</li> </ul> |

## **17. Conclusiones**

Con el cumplimiento de este plan de negocio a cabalidad Siglo XV barbería podrá ver como resultado a finales del presente año 2022 un incremento en sus ingresos económicos del 200%, pasando de un ingreso de 1.300.000 COP a 3.000.000 COP. Además, se apreciará un crecimiento integral, en el ámbito empresarial y laboral. Mejor comunicación entre los colaboradores, mejor perspectiva de la empresa con los clientes y ante el público en general. Como proceso de aprendizaje comprenderá la importancia de todas las herramientas contempladas en este cuerpo de trabajo las cuales le van a permitir fortalecer su imagen online, lograr un mayor alcance, mantenerse a la vanguardia y con una buena posición a nivel de las barberías locales. Además, seguirá creciendo de la mano de los conocimientos administrativos y las TIC (tecnologías de la información y la comunicación).

## 18. Referencias Bibliográficas

Dallacorte.C (2020). Empreendedorismo e plano de negócios. Chapecó. Brasil

DIAN (2022). Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

<https://www.dian.gov.co/accionales>

Facebook (2022). Siglo XV Barbería. <https://www.facebook.com/SigloXVbarberia>

Google forms (2022).

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScwCCyOJQsyztGOSWE8BZIV3v3IixtTdfIneoL1dZnx6Gy24A/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScwCCyOJQsyztGOSWE8BZIV3v3IixtTdfIneoL1dZnx6Gy24A/viewform?usp=sf_link)

Google Images (2022). Bigote.

[https://www.google.com/search?q=bigote&tbm=isch&ved=2ahUKEwjQlbKfm8T4AhXclYQIHRdSACwQ2-cCegQIABAA&oq=bigote&gs\\_lcp=CgNpbWcQAzIICAAQgAQQsQMyCAgAEIAEELEDmMggIABCABBCxAzIICAAQgAQQsQMyCAgAEIAEELEDmMgUIABCABDIFCAAQgARQsQlYsQlgxwtoAHAAeACAAXiIAeEBkgEDMC4ymAEAoAEBqgELZ3dzLXdpei1pbWfAAQE&scient=img&ei=L7K0YpDCO9yrkvQPl6SB4AI&bih=994&biw=2048#imgrc=F7xW-Ky6XDawyM](https://www.google.com/search?q=bigote&tbm=isch&ved=2ahUKEwjQlbKfm8T4AhXclYQIHRdSACwQ2-cCegQIABAA&oq=bigote&gs_lcp=CgNpbWcQAzIICAAQgAQQsQMyCAgAEIAEELEDmMggIABCABBCxAzIICAAQgAQQsQMyCAgAEIAEELEDmMgUIABCABDIFCAAQgARQsQlYsQlgxwtoAHAAeACAAXiIAeEBkgEDMC4ymAEAoAEBqgELZ3dzLXdpei1pbWfAAQE&scient=img&ei=L7K0YpDCO9yrkvQPl6SB4AI&bih=994&biw=2048#imgrc=F7xW-Ky6XDawyM)

Google maps (2022). Siglo XV Barbería.

<https://www.google.com/maps/place/Siglo+XV+Barberia/@4.1155295,-73.609876,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x8e3e2f0beb04413f:0xb606727bf44d54fa!8m2!3d4.1155295!4d-73.6076873?hl=es-ES>

Instagram (2022). Siglo XV Barbería. [https://www.instagram.com/siglo\\_xv\\_barberia/](https://www.instagram.com/siglo_xv_barberia/)

IsoTools (2022). Iso 9001: la MPC de un sistema de gestión de la calidad.

<https://www.isotools.com.co/iso-9001-matriz-perfil-competitivo-sistema-gestion-calidad/> 9001: La MPC de un Sistema de Gestión de la Calidad (isotools.com.co)

Shortcuts (28 de marzo de 2017). Breve historia de las barberías: de la medicina rudimentaria a la sofisticación. <https://www.shortcuts.es/breve-historia-de-las-barberias-de-la-medicina-rudimentaria-la-sofisticacion/#:~:text=El%20origen%20de%20las%20barber%C3%ADas,farones%20y%20la%20alta%20sociedad.>

Vargas. P. (1 de septiembre de 2018). La república. El auge de las barberías mueve US\$280

millones al año en el mercado colombiano. <https://www.larepublica.co/ocio/el-auge-de-las-barberias-mueve-us-280-millones-al-ano-en-colombia-2766025>

Cámara de comercio (2022). <https://www.ccv.org.co/es/servicios-virtuales-CPG363>