

RELACIÓN ENTRE PROYECCIONES TEÓRICAS Y RESULTADOS FINANCIEROS
REALES EN UNA BARBERÍA DEL MUNICIPIO DE MESETAS, META



JEINER BRIDNEY OSPINA AYA
YICET CAMILA PÉREZ ROJAS
NIJHYRETH TATIANA URREGO MOLANO



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA
VILLAVICENCIO

2025

RELACIÓN ENTRE PROYECCIONES TEÓRICAS Y RESULTADOS FINANCIEROS
REALES EN UNA BARBERÍA DEL MUNICIPIO DE MESETAS, META

JEINER BRIDNEY OSPINA AYA
YICET CAMILA PÉREZ ROJAS
NIJHYRETH TATIANA URREGO MOLANO

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Contador Público

Asesor
Mg. MILTON HERNANDO TRIANA LOZANO
Maestría Administración Campo Finanzas

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA
VILLAVICENCIO

2025

Autoridades Académicas

P. Álvaro José ARANGO RESTREPO, O.P.

Rector General

P. Mauricio Antonio CORTÉS GALLEGO, O.P.

Vicerrector Académico General

P. José Antonio BALAGUERA CEPEDA, O.P.

Rector Seccional Villavicencio

P. Rodrigo GARCÍA JARA, O.P.

Vicerrector Académico Seccional Villavicencio

Mg. Julieth Andrea SIERRA TOBÓN

Secretaria General Seccional Villavicencio

Mg. José Joaquín FLÓREZ BAQUERO

Decano de la Facultad de Contaduría Pública

Agradecimientos

Culminar esta tesis representa no solo es el final de un proyecto académico, sino también el cierre de la etapa más importante de mi vida: mi carrera universitaria. Hoy, al mirar atrás, solo tengo palabras de gratitud para Papito Dios, quien me concedió vida, salud y sabiduría. Mi ángel en la tierra: mamita, llegamos al final y nada de esto habría sido posible sin tu compromiso, tu apoyo y tu confianza; esta es mi forma de honrar todo el esfuerzo y la dedicación que has entregado por mí, gracias por ser mi gran ejemplo a seguir y mi amuleto en cualquier circunstancia; te amo mami. A mi pareja, quien estuvo presente en la recta final, gracias por acompañarme, por escucharme y por aportar tu conocimiento durante este proceso; hoy damos un paso más hacia ese momento que tanto soñamos juntos

-Yicet Camila Pérez Rojas

A mi mamá, gracias infinitas por apoyarme incondicionalmente, por darme un amor tan puro y constante, por estar atenta a cada paso que he dado y por enseñarme, con tu ejemplo, que soy merecedora de todo lo bueno que la vida tiene para ofrecer. A mi papá, gracias por estar presente desde el primer día, por ser mi equilibrio, por tu fortaleza en los momentos más difíciles y por acompañarme durante estos cuatro años y medio, incluso con cansancio, solo para asegurarte de que siempre regresara bien a casa. A mi hermano, gracias por ser mi compañero toda la vida, por tu cariño incondicional y por ser una fuente constante de motivación. Y a Zeus, mi fiel amigo de cuatro patas, gracias por acompañarme en cada desvelo, por estar ahí en silencio mientras hacía trabajos y por regalarme tu amor sin condiciones. A este logro no llegué sola, llegamos juntos. Sin ustedes, este camino no habría sido posible. Los amo.

-Nijhyreth Tatiana Urrego Molano

Expreso mi sincero agradecimiento a quienes hicieron posible la culminación de este trabajo de grado. En primer lugar, a mis compañeras Yicet Camila Pérez y Nijhyreth Urrego, por su compromiso, responsabilidad y apoyo constante a lo largo de este proceso, su dedicación fue clave para este logro conjunto. A mi familia, gracias por respaldarme incondicionalmente y por estar presente en cada jornada de esfuerzo con paciencia y aliento constante que me permitieron continuar, aunque ya no tuviera ánimos de hacerlo; finalmente, a todas las personas que, con gestos, consejos o palabras de ánimo, me impulsaron a seguir adelante, este logro es también el reflejo del apoyo y el compromiso compartido.

-Jeiner Bridney Ospina Aya

Contenido

	Pág.
1 Introducción.....	12
2 Planteamiento del problema	13
2.1 Descripción del problema	13
2.2 Pregunta de investigación	14
3 Objetivos	15
3.1 Objetivo general.....	15
3.2 Objetivos específicos	15
4 Justificación	16
5 Alcance del proyecto	17
6 Antecedentes	18
7 Marco referencial	20
7.1 Marco Teórico.....	20
7.1.1 Gestión de Calidad y la Norma NTC-ISO 9001	20
7.1.2 Gestión Financiera en Pequeñas Empresas.....	21
7.1.3 Relación entre Gestión de Calidad y Desempeño Financiero.....	22
7.1.4 Contexto Local: Barberías y la Aplicación de la NTC-ISO 9001 en Mesetas, Meta.....	23
7.2 Marco conceptual.....	24
7.3 Marco Legal	25
7.3.1 Normativa sobre Gestión de Calidad	25
7.3.2 Decreto Único reglamentario.....	25
7.3.3 Normativa Tributaria y Laboral Aplicable a Barberías	26
8 Metodología.....	27
8.1 Enfoque de Investigación.....	27
8.2 Tipo de Investigación.....	27
8.3 Fuentes de Información.....	28
8.3.1 Fuentes de información primarias.....	28
8.3.2 Fuentes secundarias	29
8.4 Población y Muestra	29

8.5	Procedimientos.....	30
9	Resultados	32
9.1	Aplicación de una matriz de riesgos y oportunidades basados en la norma NTC-ISO 9001 al establecimiento Studio Barber del municipio de Mesetas, Meta, planteando las acciones que disminuyan dichos riesgos	32
9.1.1	¿Con qué frecuencia visitas una barbería?.....	32
9.2	Comparación de la viabilidad financiera proyectada con los resultados reales para evaluar los desafíos que enfrenta el establecimiento Studio Barber del municipio de Mesetas, Meta.....	42
9.3	Propuesta de estrategias de mejora basadas en los hallazgos del estudio, con el fin de optimizar la gestión de calidad, la estructura organizativa y el desempeño financiero del establecimiento Studio Barber del municipio de Mesetas	45
10	Conclusiones	48
11	Recomendaciones	49
12	Bibliografía	50
13	Anexos	52

Lista de Tablas

Tabla 1. <i>Flujo de caja proyectado</i>	43
Tabla 2. <i>Estado de resultados estudio viabilidad financiera</i>	43
Tabla 3. <i>Flujo de efectivo real</i>	44
Tabla 4. <i>Estado de resultados real</i>	44

Lista de Figuras

Figura 1. <i>Ubicación establecimiento abordado</i>	17
Figura 2. <i>Frecuencia de visitas a barbería</i>	32
Figura 3. <i>Tipos de servicios de barbería</i>	33
Figura 4. <i>Costos por servicios premium</i>	34
Figura 5. <i>Factores al elegir una barbería</i>	35
Figura 6. <i>Valor del corte de cabello premium</i>	36
Figura 7. <i>Servicios adicionales en la barbería</i>	36
Figura 8. <i>Importancia del diseño e infraestructura</i>	37
Figura 9. <i>Probabilidad de recomendación</i>	38
Figura 10. <i>Accesibilidad de Mesetas</i>	38
Figura 11. <i>Matriz de riesgos y oportunidades</i>	39

Lista de Anexos

Anexo A. <i>Fachada Studio Barber</i>	52
--	----

Resumen

En este trabajo de grado se estableció como objetivo analizar la relación entre las proyecciones financieras estimadas y los resultados reales obtenidos por el establecimiento Studio Barber, ubicado en el municipio de Mesetas (Meta), a través del empleo de una matriz de riesgos basada en la norma NTC-ISO 9001. La metodología aplicada fue de tipo descriptiva con enfoque mixto, mediante el uso de una matriz de riesgos y oportunidades para identificar factores que afectan la gestión y la operación del negocio. Además, se comparó la viabilidad financiera proyectada con los resultados reales, lo cual permitió evidenciar discrepancias y retos operativos. A partir de los hallazgos, se propusieron estrategias de mejora orientadas a optimizar la gestión de calidad, la estructura organizativa y el comportamiento financiero del establecimiento. Este proyecto busca ofrecer una herramienta de utilidad para la sostenibilidad y la toma de decisiones en el negocio en un entorno competitivo y cambiante.

Palabras clave: ISO 9001, Proyecciones Financieras, Matriz de Riesgos, Gestión de Calidad, Sostenibilidad.

Abstract

This undergraduate project aims to analyze the relationship between the estimated financial projections and the actual results obtained by Studio Barber, a business located in the municipality of Mesetas (Meta), using a risk matrix based on the NTC-ISO 9001 standard as a tool. A descriptive methodology with a mixed approach was applied, using a risk and opportunity matrix to identify factors that affect the management and operation of the business. Additionally, the projected financial viability was compared to actual results, revealing discrepancies and operational challenges. Based on the findings, improvement strategies were proposed to optimize quality management, organizational structure, and the financial performance of the establishment. This study seeks to provide a useful tool for decision-making and business sustainability in a competitive and ever-changing environment.

Key Words: ISO 9001, Financial Projections, Risk Matrix, Quality Management, Sustainability.

1 Introducción

Las barberías han ganado protagonismo en el sector de servicios personales, especialmente en municipios intermedios, donde representan una opción de autoempleo y desarrollo económico. Sin embargo, pese a su aparente viabilidad, muchos de estos emprendimientos hacen frente a dificultades para sostenerse en el tiempo. La falta de control administrativo, el manejo inadecuado de recursos y la ausencia de herramientas para anticipar riesgos son factores que pueden comprometer su permanencia.

Ante esta situación, resulta pertinente hacer un análisis de los elementos que inciden en el desempeño real de estos establecimientos, mediante la comparación de las expectativas financieras con los resultados obtenidos en la práctica. Para ello, se recurre al uso de herramientas que permiten evaluar tanto aspectos operativos como financieros, con el fin de comprender por qué existen diferencias significativas entre lo proyectado y lo ejecutado.

Este trabajo aplica una matriz de riesgos fundamentada en los lineamientos de la norma NTC-ISO 9001, a fin de lograr la identificación de oportunidades de mejora y fortalecer la gestión en un caso específico. La investigación busca aportar al conocimiento práctico sobre la administración de microempresas del sector servicios, al ofrecer estrategias aplicables a contextos similares que enfrentan desafíos en su sostenibilidad y crecimiento.

2 Planteamiento del problema

2.1 Descripción del problema

Actualmente, muchas pequeñas y medianas empresas, como las barberías, hacen frente a problemas en la administración de sus negocios, dada la falta de conocimientos adecuados para tomar decisiones, por lo que buscan mejorar la gestión y el comportamiento financiero mediante la implementación de estándares de calidad como la norma NTC-ISO 9001. Factores como la resistencia al cambio, la falta de recursos, el desconocimiento de la norma y las condiciones del mercado local pueden comprometer la continuidad y el desempeño del negocio, e incluso llevarlo a la quiebra (Barber Manager, 2025).

En el caso específico de Studio Barber, una barbería ubicada en el municipio de Mesetas, Meta, es fundamental analizar si el uso de la norma ISO 9001 permite identificar riesgos y oportunidades para realizar mejoras económicas y organizacionales, teniendo en cuenta factores internos como la constante rotación de los trabajadores y la utilización poco eficiente de recursos financieros disponibles y factores externos como el incumplimiento de normativas locales y la amplia competencia comercial en el sector que dificultan el cumplimiento de las expectativas financieras proyectadas.

Es de señalar que estos negocios suelen considerarse viables desde una perspectiva financiera, basada en herramientas como el flujo de efectivo, los estudios de mercado y las proyecciones económicas. No obstante, en la práctica, la realidad puede diferir de lo planteado inicialmente. Por ello, se hace uso de la norma ISO 9001 como herramienta para la identificación de los factores externos e internos que influyen en los resultados reales de la barbería Studio Barber, comparándolos con sus expectativas iniciales.

Ante esta situación, el presente proyecto adquiere relevancia al proponer estrategias que brinden a las pequeñas y medianas empresas las herramientas adecuadas para el fortalecimiento de su control interno y la gestión de los riesgos de forma más efectiva; de este modo, no solo se pretende mejorar la rentabilidad, sino también garantizar su sostenibilidad en el tiempo.

2.2 Pregunta de investigación

¿Cómo puede la norma NTC-ISO 9001 ayudar a identificar los factores internos y externos que afectan la continuidad y el desempeño financiero de la barbería Studio Barber en Mesetas, Meta y qué estrategias pueden implementarse para optimizar su gestión y sostenibilidad?

3 Objetivos

3.1 Objetivo general

Analizar la relación entre proyecciones estimadas y resultados financieros reales en una barbería del municipio de Mesetas, Meta, empleando una matriz de riesgos basada en la norma NTC-ISO 9001.

3.2 Objetivos específicos

- Aplicar una matriz de riesgos y oportunidades con base en la norma NTC-ISO 9001 al establecimiento Studio Barber del municipio de Mesetas, Meta, planteando alternativas de solución para optimizar la gestión y operación.
- Comparar la viabilidad financiera proyectada con los resultados reales para evaluar los desafíos que enfrenta el establecimiento Studio Barber del municipio de Mesetas, Meta.
- Proponer estrategias de mejora basadas en los hallazgos del estudio, con el fin de optimizar la gestión de calidad, la estructura organizativa y el desempeño financiero del establecimiento Studio Barber del municipio de Mesetas, Meta.

4 Justificación

En un contexto cada vez más competitivo, las pequeñas empresas del sector de servicios estéticos, en este caso las barberías del municipio de Mesetas, enfrentan grandes retos para garantizar su rentabilidad. Muchos de estos negocios operan con un conocimiento nulo sobre administración financiera y estrategias de gestión de calidad, lo que dificulta su crecimiento y sostenibilidad; asimismo, la falta de información y la búsqueda de ganancias inmediatas han limitado la aplicación de herramientas que podrían mitigar riesgos (Jurado-Paz, 2022).

En este contexto, la norma NTC-ISO 9001 se expone como una alternativa a la estandarización de procesos, el mejoramiento de la organización interna y el fortalecimiento de la toma de decisiones; empero, persiste la incertidumbre sobre si el uso de esta norma realmente produce mejores resultados económicos en este tipo de empresas. Aunque existen estudios sobre emprendimientos en general, hay un vacío en la investigación sobre la aplicación de este estándar en barberías y su impacto financiero en el municipio de Mesetas.

En ese orden de ideas, este estudio busca llenar ese vacío al analizar cómo el uso de la NTC-ISO 9001 puede influir en la gestión de calidad y en el desempeño financiero de una barbería. De ese modo, se identificarán riesgos y se evaluará su viabilidad económica, proporcionando información útil para los negocios que se desempeñan en mercados estéticos y que buscan mejorar su planificación y gestión.

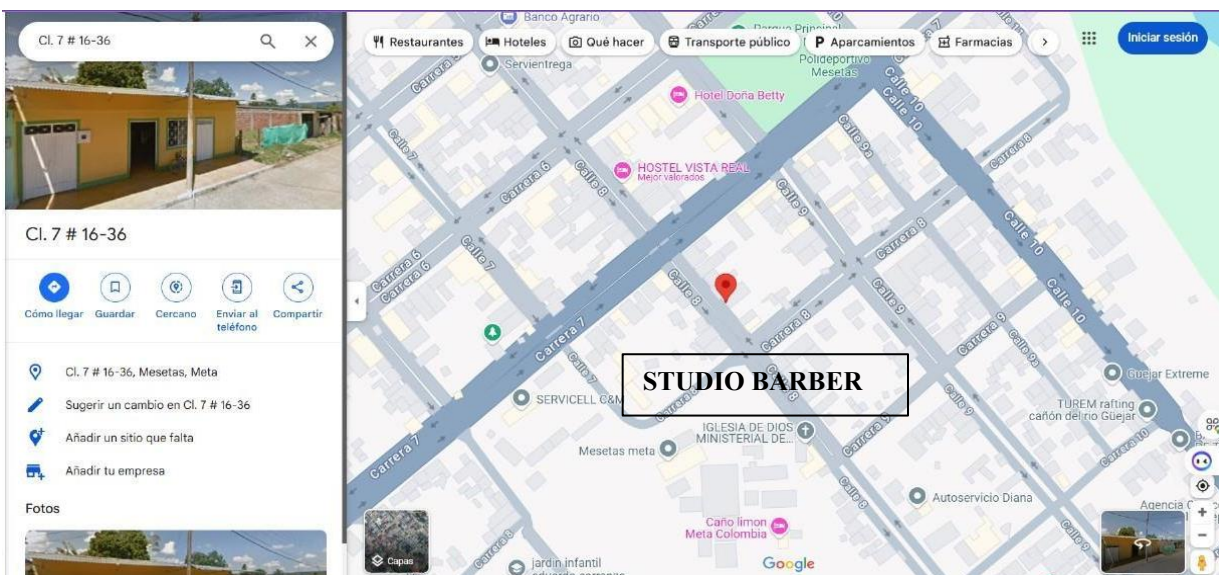
Más allá del ámbito empresarial, este estudio también tiene un impacto social y económico, debido a que el fortalecimiento de las microempresas en la región del Meta puede contribuir al desarrollo local y a la sostenibilidad de estos negocios a largo plazo. Con esto, se espera que los propietarios de barberías cuenten con herramientas más claras para optimizar sus operaciones, mejorar su rentabilidad y asegurar la permanencia de sus emprendimientos en el tiempo.

5 Alcance del proyecto

La barbería objeto de estudio está ubicada en el municipio de Mesetas Meta, específicamente en el punto marcado en la página de Google Maps (Figura 1), con la dirección Calle 7, N.º 16 – 36.

Figura 1.

Ubicación establecimiento abordado



Nota. Tomado Google Maps (2025)

6 Antecedentes

Los sistemas de gestión de calidad y su implementación con base en la norma NTC-ISO 9001 han sido estudiados en Colombia, sobre todo en el ámbito de las MiPymes (micro, pequeñas y medianas empresas). Dichos estudios han analizado la forma en que adoptar esta norma repercute en el desempeño económica y organizacional de las empresas (Ibarguen, 2019). La implementación de la norma en cuestión, por ser un estándar internacional para los sistemas de gestión de calidad, brinda a las empresas una herramienta poderosa para el mejoramiento de la calidad de sus servicios y productos, afianzar la satisfacción de los clientes y su posición ante la competencia del mercado. Sin embargo, su influencia positiva depende del correcto desarrollo de las fases del proceso de implementación, además del compromiso continuo de cada uno de los niveles de la empresa (Kantan Software, 2023).

Ahora bien, en el artículo de Castro-Silva y Rodríguez (2017), de la revista *Entre Ciencia e Ingeniería*, se hizo una evaluación de la influencia de la certificación ISO 9001 en los resultados organizacionales. La investigación determinó que el afán por certificarse produce efectos positivos en el desempeño, sobre todo en la mejora de procesos, planeación y diseño de productos, además de la satisfacción de los clientes.

En lo que respecta a la gestión financiera en microempresas, el análisis financiero se consolida como una herramienta esencial para diagnosticar el estado actual de sus finanzas, proyectar su evolución futura y tomar decisiones estratégicas fundamentadas. Este tipo de análisis permite a los emprendedores conocer indicadores clave como la liquidez, la rentabilidad y la solvencia, proporcionando una perspectiva clara sobre su disposición para cumplir obligaciones, producir beneficios y sostenerse en el mercado. La falta de planificación de recursos oportuna y la ausencia de visibilidad financiera son factores que, según estudios recientes, conducen al fracaso de muchas empresas emergentes. En este sentido, tener información financiera precisa y adecuada no solo mejora la capacidad de reacción y planificación, sino que también fortalece la toma de decisiones y la confianza frente a inversionistas y otros actores clave del entorno empresarial.

Asimismo, las MiPymes tienen un rol esencial en la economía del país, pues aportan cerca del 35 % del PIB y producen aproximadamente el 80 % del trabajo a nivel nacional, con unos 16 millones de empleos. Aunque son relevantes en el sector empresarial —al representar el 99,5 % de las organizaciones de la nación—, estas compañías hacen frente a importantes retos en cuanto a

sostenibilidad financiera, rentabilidad y supervivencia, pues un gran número no consigue mantenerse en el mercado más de cinco años. Tal situación muestra la necesidad apremiante de llevar a cabo prácticas de gestión eficientes, mejorar la dirección e instaurar sistemas organizacionales fuertes, que permitan afianzar su estructura interna, perfeccionen la utilización de los recursos y garanticen una mayor resiliencia frente a los cambios del contexto económico (Diario La República, 2022).

En suma, estos antecedentes evidencian la relevancia de investigar la relación entre las proyecciones teóricas y los resultados financieros reales en microempresas del sector servicios, como las barberías, que han implementado la norma NTC-ISO 9001. Comprender tal relación permitirá identificar elementos fundamentales que influyen en los logros financieros y en la efectividad de los sistemas de gestión de calidad en esta clase de negocios.

7 Marco referencial

7.1 Marco Teórico

7.1.1 *Gestión de Calidad y la Norma NTC-ISO 9001*

La Organización Internacional de Normalización (ISO, por sus siglas en inglés) es una entidad independiente, no gubernamental, que agrupa expertos de todas partes del mundo, a fin de instaurar normas internacionales. Estas normas representan consensos sobre las mejores prácticas en diversos ámbitos, tales como la inteligencia artificial, el cambio climático, las energías renovables y, especialmente, la gestión de la calidad (Organización Internacional de Normalización [ISO], 2024).

Un estándar internacional bastante conocido es la ISO 9001, que es un estándar de la gestión de calidad, teniendo en cuenta que un sistema de gestión representa un grupo de elementos interrelacionados que posibilitan el desarrollo de los negocios (Calso y Pardo, 2018). Estos autores proponen que la calidad no es más que hacer las cosas bien para satisfacer las necesidades de los clientes, puesto que la rentabilidad de la organización depende, en gran parte, de disponer de una masa suficiente de clientes satisfechos (Calso y Pardo, 2018). Esto se realiza, de acuerdo con los autores en mención, a través del fortalecimiento de ciertos aspectos del proceso de gestión dentro de los cuales se encuentran:

- La norma es preventiva porque procura evitar el incumplimiento de los requisitos de la organización, ya sean normativos, legales, de clientes o políticas establecidas por la misma organización.
- Obliga a la mejora continua, pues fomenta el progreso e impulsa a la empresa a mejorar su desempeño.
- Se logra una organización más eficaz al ordenar los diferentes procesos de esta según la norma.

Aunado a lo anterior, AENOR (2016) se refiere a un sistema de gestión de calidad como la forma en que la empresa orienta y ejerce control sobre las actividades asociadas indirecta o directamente con la consecución de los resultados establecidos. En ese sentido, este sistema ayuda

al cumplimiento de los propósitos de calidad mediante el mejoramiento estructural de la organización y de los procesos de gestión, lo que significa un óptimo cumplimiento de los compromisos con partes de interés y en la mejora constante de los servicios y productos ofrecidos (Gómez, 2019).

La Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015 señala que el pensamiento basado en riesgos es fundamental para tener un sistema de gestión de la calidad eficiente. Esta orientación, si bien se halla implícita en versiones pasadas, actualmente se encuentra explícitamente como requerimiento para planificación e implementación de acciones para tomar en cuenta riesgos y oportunidades. El objetivo de tales acciones es incrementar la eficiencia del sistema, mejorar los resultados y prever consecuencias negativas. Esta norma indica que el riesgo es el efecto de la incertidumbre, lo que puede ser tanto negativo como positivo. Una desviación positiva puede volverse una oportunidad, aunque esto no aplica para todos los efectos positivos. De igual modo, es sabido que las oportunidades pueden evidenciarse como situaciones favorables que posibiliten a la empresa, por ejemplo, atraer clientes, diseñar nuevos servicios o productos, disminuir desperdicios o mejorar la productividad.

7.1.2 Gestión Financiera en Pequeñas Empresas

La gestión financiera es un conjunto de estrategias que permiten administrar el dinero dentro de una empresa. John Lintner, conocido economista de Harvard, definió esta gestión como el proceso de obtener, organizar y usar los recursos económicos de forma eficiente, con el objetivo de asegurar la estabilidad y el crecimiento de la empresa (Santander Universidades, 2022). En otras palabras, ayuda a que una empresa tenga el dinero suficiente para operar sin problemas, invertir a futuro y tener bases económicas por si se presenta algún imprevisto en el mercado.

Ahora bien, cuando se trata de emprendimientos, la gestión financiera se vuelve aún más importante. No basta con tener una idea innovadora; si no se administra correctamente el dinero, el negocio puede fracasar antes de despegar. De acuerdo con la Universidad de los Andes, aprender a gestionar las finanzas posibilita una toma de decisiones informada, valorar si un producto o servicio es rentable e identificar qué ámbitos de la organización requieren mejoramiento. Asimismo, simplifica el poder acceder a recursos esenciales, como financiamiento y capital, lo cual es crucial para que crezca la empresa. Una buena gestión financiera asegura la supervivencia de la

organización, pues la ausencia de control financiero es una de las razones fundamentales por las cuales los emprendimientos no tienen éxito (Universidad de los Andes, 2023).

Asimismo, se afirma que, para lograr una gestión financiera eficiente en un emprendimiento, es fundamental analizar constantemente las finanzas para asegurarse de que el negocio está en buen camino. De igual forma, es importante gestionar adecuadamente el flujo de efectivo para no quedarse sin dinero en momentos críticos, invertir con estrategia asegurando que cada gasto impulse el crecimiento del negocio y diversificar las fuentes de ingresos para evitar depender de un solo cliente o producto.

Del mismo modo, los logros de toda organización, grande o pequeña, dependen mayormente de una planeación financiera sólida. En términos definitivos, la gestión financiera es una base fundamental para cualquier empresa. Tanto en grandes organizaciones como en emprendimientos, una administración eficiente del capital puede hacer la diferencia entre tener éxito y fracasar; comprender y aplicar estos principios es clave para tomar decisiones estratégicas que aseguren la estabilidad y el crecimiento del negocio a largo plazo.

7.1.3 Relación entre Gestión de Calidad y Desempeño Financiero

Diversos estudios han demostrado la relación entre el desempeño financiero y la gestión de calidad en diferentes sectores empresariales. Investigaciones acerca de la instauración de normas de calidad, como la ISO 9001, han mostrado que aquellas empresas que adoptan estas normas tienden a obtener mejores resultados financieros, principalmente a través de una mayor eficiencia operativa, el mejoramiento de la competitividad y la disminución de errores y fallas en los procesos (Díaz y Rodríguez, 2017). Los beneficios de implementar una norma ISO para sistemas de gestión, la mayoría de ocasiones, optimizan los resultados sobre el mercado (ventas, ingresos, satisfacción del cliente) y la productividad (operacionales: manejo de residuos, mejora de tiempos) (Díaz y Rodríguez, 2017).

Con respecto a las organizaciones que prestan servicios personales, como las barberías, la implementar la NTC ISO 9001 es esencial para el buen desarrollo y funcionamiento de la gestión de calidad, así como también ayuda a la agilización de procesos y a asegurar que cada cliente reciba el servicio que se merece. Sin embargo, existen unas brechas que han sido identificadas al momento de adaptar estas normas en MiPymes. Entre estas, resalta principalmente la comprensión que tienen

tanto los propietarios como los colaboradores de la NTC ISO 9001, lo cual conlleva que los resultados financieros no sean los esperados.

Es importante destacar que para que una empresa o pyme de Colombia sea exitosa en la implementación de la norma ISO 9001, es preciso tener visión sistemática, hacer esfuerzos por incrementar la eficacia de los procesos, planificación estratégica de calidad y que los colaboradores de la organización sean líderes comprometidos (Cárdenas, 2021). Además, aunque si bien no es sencillo adaptar una pequeña y mediana empresa a la NTC ISO 9001, las ventajas que estas obtienen al hacerlo serán fácilmente evidenciadas.

En el contexto específico de las barberías, lo que se lograría es tener más fidelización de parte de los clientes, mayor satisfacción y, a su vez, un aumento considerable en la demanda. Igualmente, en cuanto a la parte operativa, ayudará a tener una mejor comunicación interna, organizar y agilizar procesos, optimizar recursos y finalmente un impacto positivo en los resultados financieros, puesto que, como asevera Diego Alejandro Cárdenas Ramos, cuando se lleva a cabo la implementación se requiere orientar los esfuerzos en seguir crecimiento continuamente en el área de calidad, dado que el sistema de gestión de calidad no tendrá éxito en el corto plazo, pero en el mediano y el largo, haciendo una inversión correcta y constante, se tendrán resultados positivos para la empresa (Cárdenas, 2021).

- Impacto de la gestión de calidad en los resultados financieros: estudios previos sobre la relación entre desempeño económico e implementación de normas de calidad.
- Estrategias para reducir la brecha entre proyecciones y resultados reales: métodos de control financiero y adaptación de procesos en función de la realidad del negocio.

7.1.4 Contexto Local: Barberías y la Aplicación de la NTC-ISO 9001 en Mesetas, Meta

A nivel nacional, así como en muchas zonas intermedias, las barberías se hallan en crecimiento y se están volviendo elementos clave del comercio local. Lo anterior se debe, mayormente, a la población joven que cuida su imagen personal, desea calidad en el servicio y opta por espacios agradables y con buen ambiente (Barber Manager, 2025).

Cabe resaltar que es posible que implementar la norma NTC-ISO 9001 sea una herramienta que ayude a enfrentar estos retos. Al estandarizar procesos, mejorar la atención al cliente y elevar el nivel profesional del servicio se genera un valor agregado que marca la diferencia frente a la

competencia. Aunque aún no es común ver esta norma aplicada en barberías pequeñas, ya existen experiencias exitosas en negocios afines, como los salones de belleza. En estos casos, la adopción de estándares de calidad ha contribuido a mejorar la gestión interna, fortalecer la fidelización de clientes y aumentar la eficiencia operativa.

7.2 Marco conceptual

Administración: proceso que requiere planificación, organización, dirección y control de los recursos de una empresa, con la finalidad de lograr objetivos específicos de forma eficaz y eficiente (Quiroa, 2025).

Barbería: establecimiento donde se ofrecen, esencialmente, cortes de cabello. Igualmente, en ciertos casos, se brindan servicios extra como cuidado de la barba, tratamientos para el cabello, el rostro, etc. (Rodríguez, 2024)

Calidad: características propias de un servicio, producto o sistema que posibilita satisfacer diversas clases de necesidades, mediante el cumplimiento de los requerimientos determinados por los clientes o una parte interesada (Real Academia Española [RAE], 2024)

Emprendimientos: actividad colaborativa y pluridisciplinaria enfocada en identificar una necesidad existente en un grupo de personas y brindar soluciones a través de servicios o productos que ayuden a mejorar su bienestar y satisfacer a la comunidad (Jurado-Paz, 2022).

Gestión financiera: proceso de obtener, organizar y tener control sobre los recursos económicos de una organización para usarlo efectiva y eficientemente (Universidad EIA, 2023).

Matriz de riesgos: herramienta esencial en la gestión empresarial que simplifica el poder identificar, evaluar y controlar los riesgos, posibilitando su disminución o transferencia. Su utilización es fundamental para la toma de decisiones estratégicas y para asegurar que la gestión de riesgos permita alcanzar los objetivos organizacionales desde el inicio (Jiménez, 2020).

Viabilidad financiera: capacidad que posee un negocio o una inversión para producir ingresos suficientes y sostener un flujo de caja estable que posibilite cubrir todos los gastos. Asimismo, permite facilitar la toma de decisiones a través de una planificación estratégica que ayude a la definición de metas y establecer un norte para el proyecto (FasterCapital, s.f.).

7.3 Marco Legal

El marco legal de esta investigación abarca las normativas colombianas que regulan la gestión de calidad, la actividad económica de las barberías y las obligaciones financieras y contables aplicables a este tipo de negocio. A continuación, se presentan las principales leyes y normativas relevantes:

7.3.1 Normativa sobre Gestión de Calidad

La Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001, adoptada en Colombia a través del Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), determina los requerimientos para un sistema de gestión de calidad aplicable a todo tipo de empresa, lo que incluye micro y pequeñas empresas; su implementación pretende mejorar la eficiencia y la satisfacción de los clientes.

7.3.2 Decreto Único reglamentario

El Decreto Único Reglamentario en Materia Tributaria (Decreto 1625 de 2016) consolida y regula las disposiciones fiscales vigentes en Colombia, de modo que facilita la consulta y el cumplimiento de las normas tributarias por parte de los contribuyentes. Este decreto reglamenta aspectos clave del Estatuto Tributario, como hechos generadores, obligaciones formales, procedimientos y régimen simple de tributación (SIMPLE), lo cual resulta especialmente relevante para pequeños emprendimientos y MiPymes, dado que les permite acceder a un sistema tributario más claro, con tarifas unificadas y trámites simplificados. No obstante, al mismo tiempo, implica la necesidad de estar atentos a las actualizaciones normativas —como las introducidas por el Decreto 1545 de 2024— para evitar sanciones y adaptarse a nuevas exigencias como la facturación electrónica o cambios en el RUT. De tal manera, aunque el DUR busca simplificar el sistema, representa un reto técnico y administrativo para negocios con recursos limitados.

7.3.3 *Normativa Tributaria y Laboral aplicable a Barberías*

Regula los impuestos, las obligaciones fiscales y los procedimientos tributarios que deben cumplir los contribuyentes en el país. Este marco legal abarca una amplia gama de normativas que incluyen el Impuesto sobre la Renta, el Impuesto sobre las ventas (IVA), las contribuciones parafiscales y otros tributos, así como los procedimientos de fiscalización, sanciones y recursos. En el contexto de las MiPymes, el estatuto establece medidas específicas para fomentar la formalización y el cumplimiento tributario, otorgando incentivos, exenciones y regímenes especiales para estos contribuyentes. Además, regula las deducciones permitidas, las bases gravables y las tarifas impositivas, al orientar a los empresarios sobre sus derechos y deberes fiscales y contribuir a la transparencia y la sostenibilidad financiera de las organizaciones.

8 Metodología

8.1 Enfoque de Investigación

Para este estudio se adoptó un enfoque mixto, el cual es un enfoque que combina técnicas cuantitativas y cualitativas en un solo estudio, con el objetivo de tener una comprensión más completa y profunda de aquello que se está investigando, en esta integración se permite superar las limitaciones que cada enfoque tiene por separado, al unir la precisión de los datos numéricos con la riqueza contextual de las experiencias humanas (Medina Romero et al., 2023). Esto considerando que se realiza un análisis de datos financieros y organizacionales, seguido de la formulación de propuestas orientadas a dar solución a las problemáticas identificadas en el establecimiento Studio Barber, ubicado en el municipio de Mesetas.

A través del enfoque cuantitativo, se buscó establecer las diferencias existentes entre las proyecciones financieras y los resultados reales, con el empleo de herramientas como cifras, indicadores y estados financieros. En esa línea de ideas, el enfoque cualitativo permite identificar los aspectos organizacionales y de gestión que generan riesgos que afectan el desarrollo del emprendimiento. Para ello, se aplica una matriz de riesgos y oportunidades, que facilita la comprensión de los factores externos e internos que repercuten en la operación del establecimiento, a fin de proponer soluciones pertinentes.

8.2 Tipo de Investigación

El presente trabajo investigativo es de tipo descriptivo, pues se centra en caracterizar fenómenos tal como se presentan en un momento específico, proporcionando información ordenada y comparable sobre su estructura o comportamiento teniendo como objetivo (Guevara Alban et al., 2020). En este caso en concreto caracterizar y analizar la realidad financiera y organizacional del emprendimiento Studio Barber, ubicado en el municipio de Mesetas. Se trata de un tipo de negocio innovador en la zona, además de que las personas encargadas del estudio han tenido cercanía directa al negocio de las barberías, lo que ha permitido tener una comprensión más próxima y detallada de todos los procesos.

Al adoptar un enfoque descriptivo, se pretendió observar, recopilar y analizar información sin modificarla, con el propósito de identificar errores comunes en la planeación financiera y en la gestión organizacional de muchas personas que realizan inversiones de recursos en negocios del sector estético. Esto incluye la comparación entre proyecciones financieras y resultados reales, al igual que la evaluación de los riesgos operativos utilizando la matriz basada en la norma NTC-ISO 9001.

Entonces, la finalidad de esta descripción detallada no es solo entender qué está ocurriendo dentro del negocio, sino también generar aprendizajes aplicables para otros emprendedores del sector, especialmente aquellos que desarrollan sus actividades en contextos similares, como pueblos o municipios pequeños. Se espera que los hallazgos sirvan como guía para prevenir errores frecuentes, mejorar la calidad en la gestión de calidad y fomentar la sostenibilidad de pequeños emprendimientos como Studio Barber.

8.3 Fuentes de Información

Para desarrollar este trabajo se emplearon fuentes primarias y secundarias, lo cual permitió sustentar el análisis desde la práctica directa y el respaldo teórico.

8.3.1 Fuentes de información primarias

Las fuentes primarias utilizadas en este estudio provienen de la interacción directa con el entorno de la barbería Studio Barber, en el municipio de Mesetas, Meta. Se realizaron encuestas a los clientes para conocer sus expectativas en cuanto a la calidad del servicio, lo que permitió identificar elementos que influyen en la satisfacción y fidelización. Además, se cuenta con una base de datos de los ingresos y gastos del negocio durante el segundo semestre del año 2024, lo que posibilita realizar un análisis comparativo entre las proyecciones financieras y los resultados reales.

Igualmente, se llevaron a cabo visitas y acompañamientos al establecimiento, donde se observaron diversas situaciones que afectan su funcionamiento: los propietarios no ejercen un control cercano del negocio, existe desorganización en el manejo de los insumos, no hay control sobre los turnos realizados y no se ha efectuado un estudio de viabilidad financiera previo. Estos

hallazgos aportan información valiosa para analizar las causas que afectan la rentabilidad y el desempeño del negocio.

8.3.2 Fuentes secundarias

Las fuentes secundarias fueron artículos científicos, revistas especializadas, páginas web confiables y trabajos de investigación universitarios, los cuales servirán como base para el desarrollo del marco teórico y para contextualizar los resultados obtenidos. Adicionalmente, se ha consultado de forma directa la norma NTC-ISO 9001, la cual fue fundamental para aplicar la matriz de riesgos y oportunidades. Esta no solo permitió identificar aspectos financieros, sino también factores operativos, organizacionales y de gestión que puedan estar afectando la rentabilidad y sostenibilidad del negocio. Asimismo, se incorporaron estudios de mercado, análisis de viabilidad financiera y modelos de gestión de calidad, que reforzaron el análisis y contribuirán a la formulación de propuestas de mejora aplicables al contexto del emprendimiento.

8.4 Población y Muestra

La población para esta investigación estuvo conformada por las barberías ubicadas en municipios pequeños como Mesetas (Meta), donde es común encontrar emprendimientos impulsados por personas que cuentan con capital, pero que carecen de conocimientos específicos sobre el funcionamiento y la gestión de este tipo de negocios. En estos contextos, muchos de estos emprendimientos enfrentan dificultades por la falta de planificación, el desorden administrativo y la ausencia de estudios de viabilidad que les permitan sostenerse en el tiempo.

Además, se seleccionó una muestra finita, correspondiente al caso específico de Studio Barber, una barbería que refleja de manera clara las problemáticas mencionadas. Esta unidad de análisis fue elegida por dos razones fundamentales: su representatividad dentro del contexto local —dado que ejemplifica los errores comunes que llevan al fracaso de muchos emprendimientos similares— y la cercanía de los investigadores con el establecimiento, lo cual facilitó el acceso a la información, la observación directa y la recolección de datos reales.

De esa forma, este estudio de caso permitió identificar concretamente los riesgos y las debilidades en la gestión de esta clase de negocio, a fin de ofrecer propuestas de mejora que no solo

beneficien a Studio Barber, sino que también puedan ser aplicables a otros emprendimientos similares en contextos de pueblos pequeños, brindando herramientas prácticas y reflexivas para su sostenibilidad.

8.5 Procedimientos

Este trabajo se desarrolló siguiendo un conjunto de pasos organizados que permitieron recopilar, analizar y proponer soluciones a las problemáticas encontradas en la barbería Studio Barber del municipio de Mesetas. A continuación, se describe el procedimiento realizado:

- Observación inicial del negocio: en primera instancia, se realizó una observación directa al funcionamiento de la barbería. Esto permitió identificar cómo se estaba administrando el negocio, recopilar datos reales sobre ingresos y gastos y detectar falencias organizativas que afectaban la rentabilidad y la sostenibilidad del emprendimiento.
- Aplicación de encuestas: posteriormente, se diseñaron y aplicaron encuestas dirigidas a los habitantes del municipio, con el objetivo de conocer su percepción frente al servicio ofrecido por la barbería, sus preferencias y las razones por las cuales eligen o no un establecimiento de este tipo. Esta información permitió tener una visión más completa del entorno y de las expectativas del cliente local.
- Recolección y organización de datos financieros: se accedió a los registros diarios de ingresos y egresos proporcionados por los propietarios del negocio. Esta información fue organizada en tablas de trabajo propias para facilitar el análisis y la comparación de los datos, permitiendo entender la dinámica financiera de la barbería en un periodo de seis meses.
- Aplicación de la matriz de riesgos (NTC-ISO 9001): con base en la norma NTC-ISO 9001, se aplicó una matriz de riesgos y oportunidades. Para ello, se identificaron y clasificaron los riesgos que afectan el desarrollo del negocio, tanto a nivel operativo como organizacional. Esta herramienta permitió evaluar de manera estructurada los factores internos y externos que inciden negativamente en el desempeño.
- Análisis comparativo entre proyecciones y resultados reales: se realizó una comparación entre los datos proyectados por los dueños (en cuanto a ingresos esperados y metas) y los

resultados financieros reales obtenidos. Para este análisis, se emplean indicadores financieros clave, así como un estudio del flujo de efectivo, que permita evidenciar los principales desafíos económicos del negocio.

- Formulación de propuestas de mejora: finalmente, a partir de los hallazgos identificados en el análisis financiero y en la matriz de riesgos, se plantean estrategias de mejora concretas. Estas propuestas se enfocan en optimizar la gestión del establecimiento, mejorar la organización interna, fortalecer la relación con el cliente y, en general, contribuir a la sostenibilidad y el crecimiento del negocio.

9 Resultados

9.1 Aplicación de una matriz de riesgos y oportunidades basados en la norma NTC-ISO 9001 al establecimiento Studio Barber del municipio de Mesetas, Meta, planteando las acciones que disminuyan dichos riesgos

Durante un periodo de seis meses se realizaron múltiples visitas y acercamientos al establecimiento Studio Barber del municipio de Mesetas. Este acompañamiento constante permitió identificar de manera directa las principales problemáticas que enfrenta el negocio, especialmente en las áreas administrativa y contable, donde se evidenció una falta de organización, control y seguimiento adecuado de los procesos.

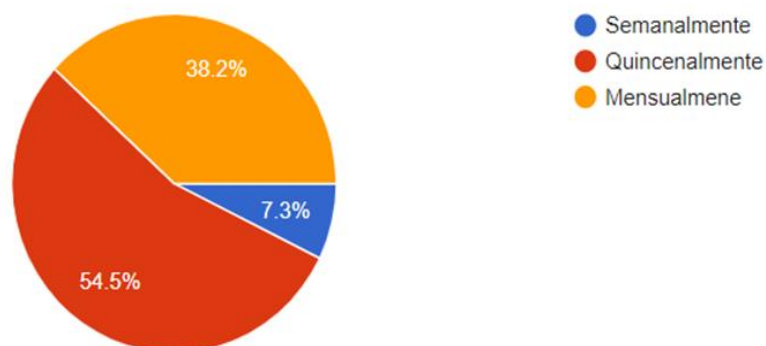
Como parte del diagnóstico, se aplicaron 58 encuestas dirigidas a los clientes, lo que permitió recopilar información valiosa sobre sus preferencias, niveles de satisfacción y los precios que están dispuestos a pagar por los servicios ofrecidos. Esta información fue esencial para entender mejor el contexto en el que funciona la barbería, así como para detectar factores externos e internos que pueden representar riesgos o, por el contrario, oportunidades para mejorar su funcionamiento.

9.1.1 ¿Con qué frecuencia visitas una barbería?

Los resultados sistematizados de la pregunta uno de la encuesta se expone en la Figura 2.

Figura 2.

Frecuencia de visitas a barbería



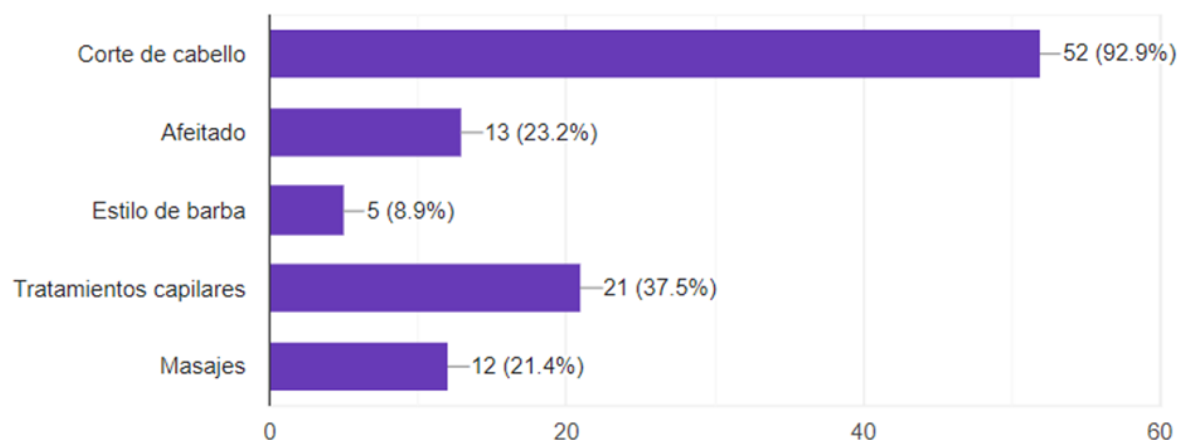
A partir del total de personas abordadas, se puede observar que el 54,5 % de los encuestados asiste a una barbería cada 15 días, un 38,2 % va mensualmente y el restante 7,3 % semanalmente. Este dato es significativo, pues sugiere una frecuencia de visitas relativamente alta por parte de los clientes, lo que resulta fundamental para la planificación de cualquier estrategia comercial o de marketing.

9.1.2 ¿Qué tipo de servicios de barbería consideras más importantes? (Selecciona 3)

Los resultados obtenidos de la pregunta dos de la encuesta se muestran en la Figura 3.

Figura 3.

Tipos de servicios de barbería



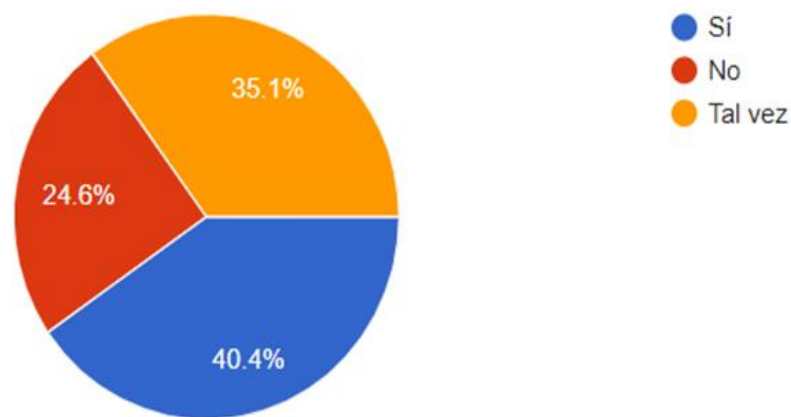
Según los resultados obtenidos, el servicio más valorado por los encuestados es el corte de cabello, con una clara mayoría del 92,9 %, lo que indica que este es el servicio esencial en una barbería. En segundo lugar, se encuentran los tratamientos capilares, seleccionados por el 37,5 %, lo cual sugiere una creciente preocupación por el cuidado del cabello más allá del simple corte. Le siguen el afeitado con 23,2 % y los masajes con 21,4 %, ambos considerados importantes por una minoría significativa. Por último, el estilo de barba fue elegido por solo el 8,9 %, mostrando una menor prioridad en comparación con los otros servicios. Estos resultados reflejan que, si bien el corte de cabello es la prioridad indiscutible, existe un interés notable por servicios complementarios que mejoran la experiencia en la barbería.

9.1.3 ¿Estarías dispuesto a pagar más por servicios de barbería premium?

Los resultados obtenidos a la pregunta tres de la encuesta se exponen en la Figura 4.

Figura 4.

Costos por servicios premium



Al preguntar si estarían dispuestos a pagar más por un servicio premium, el 40,4 % de las personas dijo que sí, lo que muestra un buen interés por servicios de mayor calidad. Un 35,1 % respondió que tal vez, lo que indica que aún hay dudas, pero también una oportunidad si se mejora la experiencia o se comunican mejor los beneficios. Por otra parte, solo el 24,6 % indicó que no, por lo que hay un grupo importante que podría estar dispuesto a invertir más en su cuidado personal. Estos resultados son valiosos para entender qué espera el cliente y permiten pensar en nuevas estrategias que mejoren el servicio, la gestión y los ingresos del negocio, todo alineado con la norma NTC-ISO 9001.

9.1.4 ¿Qué factores influyen más en tu decisión al elegir una barbería? (Selecciona 3)

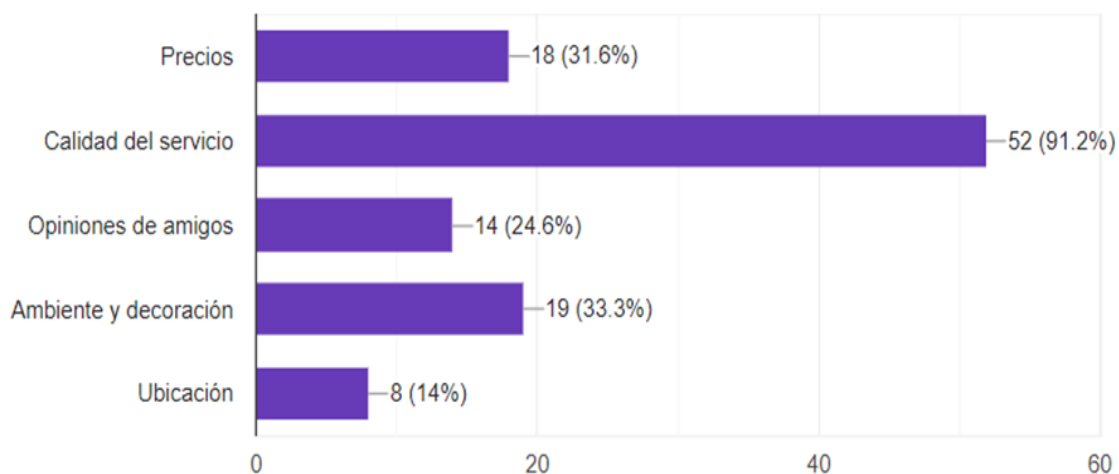
Los resultados obtenidos a la pregunta cuatro de la encuesta realizada se evidencian en la Figura 5.

La gran mayoría de los encuestados (91,2 %) señaló que la calidad del servicio es el elemento más importante al momento de elegir una barbería, dejando claro que brindar una buena

atención y resultados satisfactorios debe ser una prioridad para el negocio. Otros factores relevantes fueron el ambiente y la decoración (33,3 %) y los precios (31,6 %), lo que sugiere que, además de un buen servicio, los clientes valoran un espacio agradable y costos razonables. También se consideraron las opiniones de amigos (24, 6%) y, en menor medida, la ubicación del establecimiento (14 %).

Figura 5.

Factores al elegir una barbería



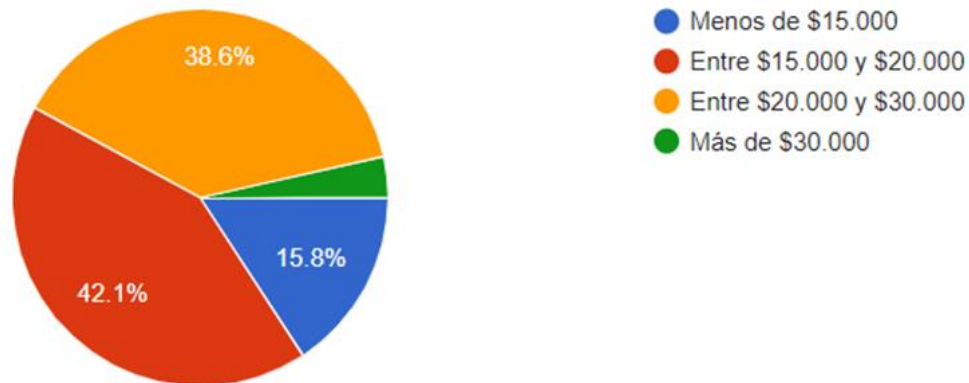
9.1.5 ¿Cuánto estarías dispuesto a pagar por un corte de cabello premium?

Los resultados obtenidos a la pregunta cinco de la encuesta se pueden observar en la Figura 6.

La mayoría de los encuestados estaría dispuesta a pagar entre \$15 000 y \$20 000 (42,1 %) o entre \$20 000 y \$30 000 (38,6 %) por un corte premium; por otro lado, solo un 15,8 % pagaría menos de \$15 000 y un pequeño grupo (3.5%) estaría dispuesto a pagar más de \$30 000; lo anterior evidencia que hay disposición a pagar un poco más si el servicio lo justifica, lo cual representa una buena oportunidad para ofrecer servicios diferenciados sin alejarse mucho del rango de precios más aceptado.

Figura 6.

Valor del corte de cabello premium

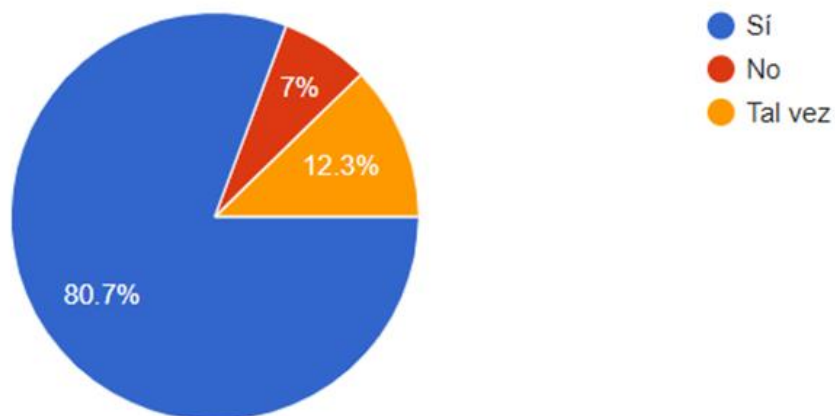


9.1.6 ¿Te interesa que una barbería ofrezca servicios adicionales como bebidas o snacks?

Los resultados obtenidos a la pregunta seis de la encuesta realizada se muestran en la Figura 7.

Figura 7.

Servicios adicionales en la barbería



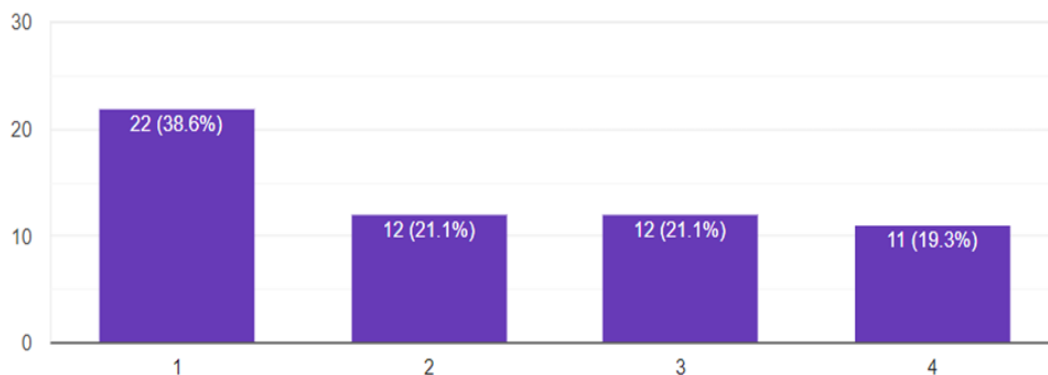
Una gran mayoría de los encuestados (80,7 %) respondió que sí le gustaría disfrutar de servicios adicionales como bebidas o snacks durante su visita; un 12,3 % dijo que tal vez y solo el 7 % no está interesado. Esto muestra que pequeños detalles pueden marcar la diferencia en la experiencia del cliente y podrían ser una buena oportunidad para destacar frente a la competencia.

9.1.7 ¿Qué tan importante es para ti el diseño y la infraestructura de la barbería?

Los resultados de la pregunta siete de la encuesta aplicada se observan en la Figura 8.

Figura 8.

Importancia del diseño e infraestructura

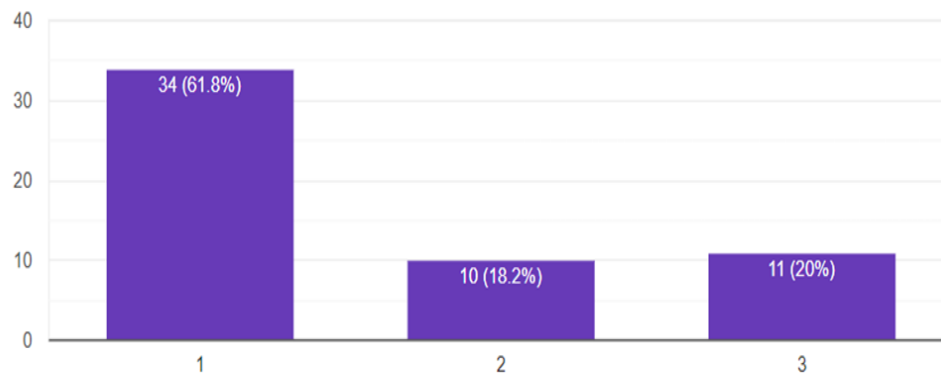


Sobre este punto, para el 38,6 % de los encuestados, el diseño y la infraestructura son muy importantes al momento de elegir una barbería; aunque el resto tiene opiniones más variadas, la mayoría reconoce que el espacio físico sí influye en su experiencia. Esto resalta la oportunidad de mejorar el ambiente del local como parte de una estrategia para atraer y fidelizar clientes, en línea con una buena gestión de calidad bajo la norma NTC-ISO 9001.

9.1.8 ¿Qué tan probable es que recomiendes una barbería premium a tus amigos?

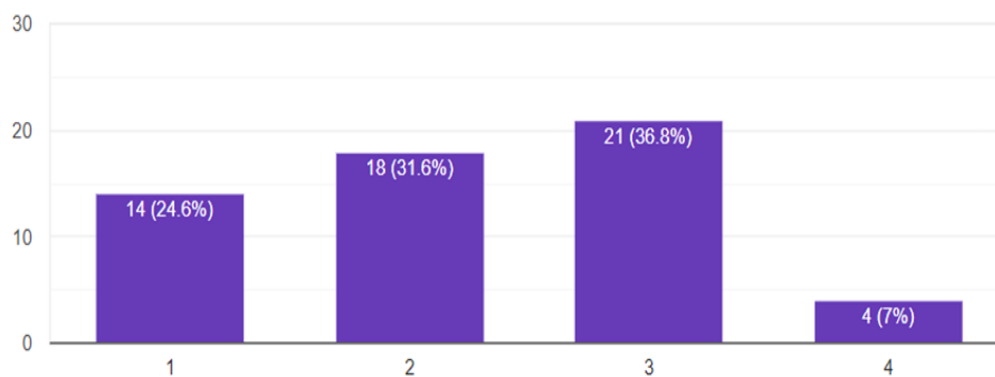
Los resultados obtenidos a la pregunta ocho de la encuesta se indican en la Figura 9.

La mayoría de los encuestados (61,8 %) afirmó que sí recomendaría una barbería premium, lo que refleja un alto nivel de interés y confianza en este tipo de servicios. Solo una minoría se mostró menos entusiasta (18,2 % y 20 %). Lo descrito permite concluir que si la experiencia es buena, los clientes no solo regresan, sino que también la comparten, lo cual es clave para el crecimiento del negocio y una buena gestión de la calidad.

Figura 9.*Probabilidad de recomendación*

9.1.9 ¿Qué tan accesible consideras que es Mesetas para acceder a servicios premium de barbería?

Los resultados obtenidos a la pregunta nueve de la encuesta se presenta en la Figura 10.

Figura 10.*Accesibilidad de Mesetas*

Las opiniones están divididas, pero la mayoría percibe que Mesetas tiene cierto nivel de accesibilidad para este tipo de servicios. Un 36,8 % lo considera accesible y un 31,6 % medianamente accesible. Empero, un 24,6 % opina que el acceso aún es limitado, lo que indica oportunidades de mejora en cobertura o comunicación de la oferta.

Con base en las fuentes de información primarias (observación directa, encuestas, entrevistas) y secundarias (normativa aplicable, documentación interna), se desarrolló una matriz de riesgos y oportunidades (Figura 11) conforme a las disposiciones de la norma NTC-ISO 9001. Este instrumento permitió identificar, analizar y clasificar los riesgos, así como proponer alternativas de solución alineadas con los principios de gestión de la calidad, enfocadas en optimizar la gestión y la operación del establecimiento.

Figura 11.

Matriz de riesgos y oportunidades

		Impacto				
		Insignificante	Menor	Moderado	Crítico	Catastrófico
Probabilidad	Extremadamente probable	Medio 5	Alto 10	Muy alto 15	Extremo 20	Extremo 25
	Muy probable	Medio 4	Medio 8	Alto 12	Muy alto 16	Extremo 20
	Un poco probable	Bajo 3	Medio 6	Medio 9	Alto 12	Muy alto 15
	Ligeramente probable	Muy bajo 2	Bajo 4	Medio 6	Medio 8	Alto 10
	Nada probable	Muy bajo 1	Muy bajo 2	Bajo 3	Medio 4	Medio 5

No.	Riesgo	Ubicación
1	Alta rotación de personal	Muy alto 16
2	Incumplimiento de normativas locales	Muy alto 15
3	Competencia local	Medio 6
4	Mal uso de recursos financieros	Muy alto 16
5	Falta de capacitación técnica del personal	Bajo 3
6	Insatisfacción del cliente por mal diseño e infraestructura	Bajo 4

Con base en el proceso de observación directa, visitas al establecimiento, encuestas a clientes y análisis del entorno del negocio, se identificaron los siguientes riesgos clave que afectan directamente la gestión y operación de Studio Barber en el municipio de Mesetas. Cada uno de ellos se detalla seguidamente, teniendo en cuenta su impacto en la eficiencia del negocio y su alineación con los principios de la gestión de la calidad establecidos en la norma NTC-ISO 9001:

En primera instancia, la alta rotación de personal es uno de los riesgos más relevantes identificados es la alta rotación del personal, lo cual genera inestabilidad en los procesos operativos y de atención al cliente. El constante cambio del talento humano no solo afecta la calidad del servicio ofrecido, sino que también aumenta los costos relacionados con la contratación y la

capacitación continua de nuevos barberos. Esta situación dificulta el establecimiento de relaciones perdurables con los clientes y debilita la cultura organizacional del establecimiento.

Asimismo, el incumplimiento de normativas locales debido a factores de orden público. Un riesgo crítico identificado está relacionado con la problemática social del municipio, específicamente por la presencia histórica de grupos armados ilegales. Estos grupos ejercen presión sobre los comerciantes locales, exigiendo aportes económicos, participación en reuniones forzadas y cumplimiento de normativas impuestas de manera informal. El incumplimiento de estas exigencias puede conllevar sanciones impuestas por dichos grupos, incluso el cierre obligado del establecimiento. Tal situación representa una amenaza significativa para la continuidad del negocio y el cumplimiento de las normativas legales formales, dado que los propietarios se ven obligados a operar en un entorno de constante incertidumbre.

De la misma manera, se identificó la competencia local consolidada. El entorno competitivo del municipio también representa un riesgo considerable para Studio Barber. Actualmente, existen aproximadamente seis barberías en funcionamiento en Mesetas, muchas de las cuales cuentan con barberos que han logrado consolidar una clientela sólida durante los últimos dos a cuatro años y esta fidelización les permite manejar un alto flujo de clientes de forma constante. Además, se identificó que la infraestructura física del local influye directamente en la decisión de los usuarios al momento de elegir una barbería. En este sentido, algunas barberías locales han realizado mejoras estéticas y estructurales que les otorgan una ventaja competitiva frente a Studio Barber, que aún presenta oportunidades de mejora en este aspecto.

Uno de los principales riesgos descritos fue el mal uso de los recursos financieros, evidenciado en la deficiente administración del flujo de efectivo por parte de los emprendedores. Al no contar con un control adecuado de sus ingresos y egresos, recurren a fuentes externas de financiación para cubrir los gastos operativos. De igual forma, no existía una contabilidad básica que permitiera identificar claramente los ingresos generados por cada barbero ni los gastos asociados al negocio, lo que impedía determinar su rentabilidad. Otro aspecto crítico fue la falta de control financiero, debido a que no había registros que reflejaran la situación económica real del negocio. A pesar de que las barberías suelen tener bajos costos operativos —dado que los productos utilizados pueden durar varios meses y los gastos fijos como servicios públicos o insumos de aseo no son constantes—, los dueños no consideraban necesario llevar un registro financiero, ya fuera por desmotivación, desconocimiento o falta de disciplina.

Ahora bien, la falta de capacitación técnica del personal puede representar un riesgo para la calidad del servicio ofrecido, especialmente si se presentan nuevas tendencias, técnicas o herramientas en el sector de la barbería que el equipo no domina. No obstante, en Studio Barber este riesgo se considera bajo, pues el personal actual posee las habilidades necesarias para desempeñar sus funciones de manera eficiente. Además, se fomenta el aprendizaje continuo mediante la experiencia diaria y el trabajo colaborativo, lo que permite mantener un nivel técnico adecuado en cada servicio prestado.

Por otro lado, la insatisfacción del cliente causado por fallas o deficiencias en la infraestructura podría afectar negativamente la percepción del servicio y la fidelización. Sin embargo, este riesgo también se clasifica como bajo, debido a que Studio Barber cuenta con una infraestructura moderna, funcional y bien mantenida, lo que asegura un entorno cómodo y profesional tanto para los clientes como para el personal. Esta fortaleza reduce significativamente la probabilidad de que dicho riesgo se materialice.

Una vez identificados que riesgos operativos afectan la continuidad del emprendimiento teniendo como objetivo principal la mejora de la calidad del servicio prestado por medio de las opiniones de los clientes y la búsqueda de la sostenibilidad del negocio, se proponen las siguientes acciones correctivas para los riesgos que se identificaron tienen un gran peso dentro de la matriz:

Para empezar, una estrategia para disminuir la rotación de personal en el establecimiento es implementar un modelo de cobro fijo diario por el uso del puesto de trabajo, en lugar de aplicar el esquema tradicional del 50 % sobre los ingresos diarios del barbero. Esta modalidad ofrece mayor rentabilidad para el trabajador y puede aumentar su motivación y permanencia en el negocio. En promedio, un barbero realiza alrededor de siete cortes diarios a un valor de \$18 000 cada uno, lo que equivale a ingresos de \$126 000 diarios. Si se establece un cobro fijo de \$25 000 diarios por el uso del puesto, el barbero conservaría aproximadamente \$101 000 como ganancia neta, una cifra considerablemente mayor que la que obtendría bajo el modelo de comisión del 50 %, donde solo recibiría \$63 000. Este modelo de compensación no solo representa un incentivo económico más atractivo, sino que también promueve el sentido de independencia y pertenencia en los barberos, lo cual puede traducirse en mayor estabilidad laboral, mejor ambiente de trabajo y una atención más comprometida hacia los clientes.

Entre tanto, para asegurar la permanencia del negocio en un entorno afectado por actores al margen de la ley, una medida que los propietarios pueden considerar es asistir a las reuniones

convocadas y acatar las instrucciones impartidas por dichas organizaciones esta acción busca evitar confrontaciones directas o represalias que puedan arriesgar la integridad del establecimiento y de quienes lo operan, priorizando la seguridad y la permanencia del negocio en el tiempo.

Finalmente, para abordar el mal uso de los recursos financieros, se propone como punto clave designar a una persona responsable —ya sea un barbero o uno de los propietarios— para llevar un registro diario de los ingresos, costos y gastos del negocio en una hoja de cálculo. Este control permitirá contar con una base financiera sólida, a partir de la cual se podrán tomar decisiones informadas, como implementar estrategias para aumentar los ingresos o recortar gastos que, aunque parezcan pequeños, pueden afectar significativamente la rentabilidad del negocio si no se controlan adecuadamente.

9.2 Comparación de la viabilidad financiera proyectada con los resultados reales para evaluar los desafíos que enfrenta el establecimiento Studio Barber del municipio de Mesetas, Meta

Teniendo en cuenta el resultado obtenido, se plantearon dos escenarios con el fin de facilitar la comparación. En primer lugar, se elaboró un estudio de viabilidad financiera utilizando valores aproximados obtenidos de diversas fuentes y esto permitió estructurar adecuadamente los ingresos, así como los costos y gastos estimados, lo cual fue fundamental para la elaboración de la tabla 1 flujo de caja proyectado y la tabla 2 estado de resultados proyectado.

Por otra parte, se construyó un escenario basado en la realidad del negocio, a partir de los registros disponibles utilizados principalmente para facilitar el pago de los barberos, estos registros permitieron determinar los ingresos correspondientes al periodo entre el 1 de junio y el 31 de diciembre de 2024. No obstante, los inversionistas no llevaban un control sistemático de los costos y gastos, por lo que fue necesario estimar cifras promedio relacionadas con compras, servicios, gastos fijos, entre otros, excluyendo algunos egresos adicionales no reportados ni identificados claramente en cuanto a valor o concepto.

De tal manera, con la información recopilada se logró estructurar el estado de resultados real del negocio que se puede observar en la tabla número 4, a partir de este, en comparación con el estado de resultados proyectado, fue posible identificar las diferencias económicas y financieras

entre lo inicialmente planteado en el estudio de viabilidad y la situación real del emprendimiento, presentándose a continuación las ya mencionadas tablas.

Tabla 1.

Flujo de caja proyectado

MESES / CONCEPTOS	PERIODO 0	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
INGRESOS / BENEFICIOS								
INVERSION	\$ 27.000.000,00							
Ventas (prestar el servicio)	\$ -	\$ 4.320.000,00	\$ 4.320.000,00	\$ 4.320.000,00	\$ 4.320.000,00	\$ 4.320.000,00	\$ 4.320.000,00	\$ 4.320.000,00
TOTAL INGRESOS / BENEFICIOS	\$ 27.000.000,00	\$ 4.320.000,00	\$ 4.320.000,00	\$ 4.320.000,00	\$ 4.320.000,00	\$ 4.320.000,00	\$ 4.320.000,00	\$ 4.320.000,00
EGRESOS								
Gastos de Inversion	\$ 18.173.000,00							
Gastos operativos	\$ -	\$ 549.600,00	\$ 549.600,00	\$ 549.600,00	\$ 549.600,00	\$ 549.600,00	\$ 549.600,00	\$ 549.600,00
Gastos fijos	\$ -	\$ 885.000,00	\$ 885.000,00	\$ 885.000,00	\$ 885.000,00	\$ 885.000,00	\$ 885.000,00	\$ 885.000,00
Gasto de servicios	\$ -	\$ 1.620.000,00	\$ 1.620.000,00	\$ 1.620.000,00	\$ 1.620.000,00	\$ 1.620.000,00	\$ 1.620.000,00	\$ 1.620.000,00
TOTAL EGRESOS	\$ 18.173.000,00	\$ 3.054.600,00	\$ 3.054.600,00	\$ 3.054.600,00	\$ 3.054.600,00	\$ 3.054.600,00	\$ 3.054.600,00	\$ 3.054.600,00
FLUJO NETO DEL PERIODO	\$ 8.827.000,00	\$ 1.265.400,00	\$ 1.265.400,00	\$ 1.265.400,00	\$ 1.265.400,00	\$ 1.265.400,00	\$ 1.265.400,00	\$ 1.265.400,00
Impuesto a la renta	\$ -	\$ 442.890,00	\$ 442.890,00	\$ 442.890,00	\$ 442.890,00	\$ 442.890,00	\$ 442.890,00	\$ 442.890,00
FLUJO LUEGO DE IMPUESTOS	\$ 8.827.000,00	\$ 822.510,00	\$ 822.510,00	\$ 822.510,00	\$ 822.510,00	\$ 822.510,00	\$ 822.510,00	\$ 822.510,00
Saldo inicial de efectivo	\$ -	\$ 8.827.000,00	\$ 9.649.510,00	\$ 10.472.020,00	\$ 11.294.530,00	\$ 12.117.040,00	\$ 12.939.550,00	\$ 13.762.060,00
SALDO FINAL DE CAJA DEL PERIODO	\$ 8.827.000,00	\$ 9.649.510,00	\$ 10.472.020,00	\$ 11.294.530,00	\$ 12.117.040,00	\$ 12.939.550,00	\$ 13.762.060,00	\$ 14.584.570,00
TOTAL EGRESOS	\$ 18.173.000,00	\$ 2.611.710,00	\$ 2.611.710,00	\$ 2.611.710,00	\$ 2.611.710,00	\$ 2.611.710,00	\$ 2.611.710,00	\$ 2.611.710,00

Tabla 2.

Estado de resultados proyectado

STUDIO BARBER	
ESTADO DE RESULTADOS	
DEL 01 DE JUNIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024	
INGRESOS	30.240.000,00
Ventas por servicio de barberia	30.240.000,00
COSTOS Y GASTOS	21.382.200,00
Insumos	3.847.200,00
Gastos fijos	6.195.000,00
Servicios	11.340.000,00
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	8.857.800,00
Impuesto Renta 35%	3.100.230,00
UTILIDAD NETA	5.757.570,00
UTILIDAD DEL PERIODO %	19,04%

Tabla 3.

Flujo de efectivo real

MESES / CONCEPTOS	PERIODO 0	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
INGRESOS / BENEFICIOS								
INVERSION	\$ 27.000.000,00							
Ventas (prestar el servicio)	\$ -	\$ 3.398.000,00	\$ 4.329.000,00	\$ 4.334.000,00	\$ 4.115.000,00	\$ 2.326.000,00	\$ 2.523.000,00	\$ 5.217.000,00
TOTAL INGRESOS / BENEFICIOS	\$ 27.000.000,00	\$ 3.398.000,00	\$ 4.329.000,00	\$ 4.334.000,00	\$ 4.115.000,00	\$ 2.326.000,00	\$ 2.523.000,00	\$ 5.217.000,00
EGRESOS								
Gastos de Inversion	\$ 18.208.000,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Gastos de operación insumos	\$ -	\$ 755.300,00	\$ 716.100,00	\$ 636.100,00	\$ 417.200,00	\$ 438.100,00	\$ 419.900,00	\$ 760.500,00
Gastos de operación fijos	\$ -	\$ 1.079.740,00	\$ 1.084.460,00	\$ 1.086.940,00	\$ 828.670,00	\$ 836.500,00	\$ 826.900,00	\$ 867.890,00
Gasto de servicios	\$ -	\$ 1.699.000,00	\$ 2.164.500,00	\$ 2.167.000,00	\$ 2.057.500,00	\$ 1.163.000,00	\$ 1.261.500,00	\$ 2.608.500,00
TOTAL EGRESOS	\$ 18.208.000,00	\$ 3.534.040,00	\$ 3.965.060,00	\$ 3.890.040,00	\$ 3.303.370,00	\$ 2.437.600,00	\$ 2.508.300,00	\$ 4.236.890,00
FLUJO NETO DEL PERIODO	\$ 8.792.000,00	-\$ 136.040,00	\$ 363.940,00	\$ 443.960,00	\$ 811.630,00	-\$ 111.600,00	\$ 14.700,00	\$ 980.110,00
Impuesto a la renta	\$ -	\$ 118.335,00	\$ 118.335,00	\$ 118.335,00	\$ 118.335,00	\$ 118.335,00	\$ 118.335,00	\$ 118.335,00
FLUJO LUEGO DE IMPUESTOS	\$ 8.792.000,00	-\$ 254.375,00	\$ 245.605,00	\$ 325.625,00	\$ 693.295,00	-\$ 229.935,00	-\$ 103.635,00	\$ 861.775,00
Saldo inicial de efectivo	\$ -	\$ 8.792.000,00	\$ 8.537.625,00	\$ 8.783.230,00	\$ 9.108.855,00	\$ 9.802.150,00	\$ 9.572.215,00	\$ 9.468.580,00
SALDO FINAL DE CAJA DEL PERIODO	\$ 8.792.000,00	\$ 8.537.625,00	\$ 8.783.230,00	\$ 9.108.855,00	\$ 9.802.150,00	\$ 9.572.215,00	\$ 9.468.580,00	\$ 10.330.355,00
TOTAL EGRESOS	\$ 18.208.000,00	\$ 3.415.705,00	\$ 3.846.725,00	\$ 3.771.705,00	\$ 3.185.035,00	\$ 2.319.265,00	\$ 2.389.965,00	\$ 4.118.555,00

Tabla 4.

Estado de resultados real

STUDIO BARBER	
ESTADO DE RESULTADOS	
DEL 01 DE JUNIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024	
INGRESOS	26.242.000,00
Ventas por servicio de barbería	26.242.000,00
COSTOS Y GASTOS	23.875.300,00
Insumos	4.143.200,00
Gastos fijos	6.611.100,00
Servicios	13.121.000,00
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	2.366.700,00
Impuesto Renta 35%	828.345,00
UTILIDAD NETA	1.538.355,00
UTILIDAD DEL PERIODO %	5,86%

En este punto, para la evaluación de la viabilidad financiera del establecimiento Studio Barber en el municipio de Mesetas, se comparó el margen de utilidad proyectado en el estudio inicial con los resultados reales obtenidos durante el periodo analizado. El margen proyectado fue del 19,04 %, mientras que el margen real alcanzó únicamente el 5,86 %, lo que evidencia una diferencia significativa de 13,18 puntos porcentuales.

Los resultados obtenidos resaltan la importancia de realizar estudios de viabilidad financiera en cualquier emprendimiento, estos no solo permiten proyectar cifras, sino también comprender la necesidad de una adecuada administración y control financiero. En el caso específico de Studio Barber, se evidenció que existen factores no financieros que han influido negativamente en la rentabilidad real del negocio, la cual resultó ser considerablemente inferior a la estimada en las proyecciones iniciales. Esto pone de manifiesto la necesidad de analizar otros aspectos que están afectando dicha rentabilidad. En consecuencia, Studio Barber enfrenta importantes desafíos en cuanto a la eficiencia en el manejo de sus recursos y al cumplimiento de sus objetivos financieros, lo cual es crucial para asegurar su sostenibilidad a mediano y largo plazo.

Por otro lado, una acción correctiva clave para enfrentar el mal manejo de los recursos financieros es designar a una persona responsable de la parte contable y administrativa, quien se encargue de registrar diariamente los ingresos y egresos, hacer seguimiento al flujo de caja y mantener actualizada la información económica del negocio, especialmente cuando los dueños no estén presentes. Esta persona deberá trabajar alineada con las estrategias propuestas, como la implementación de un sistema contable básico, la elaboración de presupuestos y proyecciones financieras y el análisis de datos para la toma de decisiones. Además, su labor será fundamental para evaluar la viabilidad de nuevos servicios, apoyar la planificación financiera frente a la diversificación de ingresos y contribuir al uso estratégico de redes sociales mediante reportes que respalden las campañas promocionales.

9.3 Propuesta de estrategias de mejora basadas en los hallazgos del estudio, con el fin de optimizar la gestión de calidad, la estructura organizativa y el desempeño financiero del establecimiento Studio Barber del municipio de Mesetas

Con base en los hallazgos obtenidos en el diagnóstico realizado al establecimiento Studio Barber, se identificaron múltiples oportunidades de mejora en aspectos clave como la gestión de calidad, la estructura organizativa y el desempeño financiero. De esta forma, se proponen estrategias concretas orientadas a optimizar cada uno de estas áreas.

A partir del enfoque de la gestión de la calidad y el análisis efectuado mediante la matriz de riesgos y oportunidades, se evidencian y proponen las siguientes estrategias para mejorar la calidad del servicio:

- Reducción de tiempos de espera y mejora en la atención al cliente: se recomienda implementar un sistema de turnos o agendamiento de citas a través de canales como WhatsApp. Esta medida no solo contribuirá a disminuir las largas esperas que generan inconformidad, sino que también permitirá conservar la satisfacción de los clientes habituales y atraer nuevos usuarios que se fidelicen con el servicio que se presta.
- Capacitación continua del personal: aunque los barberos cuentan con buenas habilidades técnicas, se propone la implementación de talleres breves en temas como atención al cliente y nuevas técnicas de barbería para brindar un servicio más integral.
- Protocolos de seguimiento y retroalimentación: se sugiere diseñar encuestas breves de satisfacción digitales utilizando medios como Instagram y Facebook, para conocer la percepción del cliente sobre el servicio recibido e implementar un sistema de retroalimentación mensual para ajustar procesos internos.
- Programas de fidelización: ofrecer beneficios como bonos de descuento, cortes gratuitos después de cierto número de visitas; además, rifas y actividades en fechas especiales pueden aumentar la lealtad del cliente y mejorar su experiencia general.

Desde el ámbito de la estructura organizativa, con fundamento en el análisis realizado mediante la matriz de riesgos y oportunidades, se identificaron varias áreas susceptibles de mejora. En consecuencia, se proponen las siguientes estrategias orientadas a fortalecer el funcionamiento interno y la gestión del talento humano en el establecimiento, a saber:

- Fortalecimiento del cumplimiento laboral: a pesar de existir asignación clara de funciones, se presentaron problemas en el cumplimiento de horarios y tareas. Se sugiere establecer acuerdos escritos de compromiso laboral y realizar seguimientos mediante llamados de atención.
- Definición de un reglamento interno: la formalización de normas internas, incluyendo sanciones por incumplimientos y beneficios por buen desempeño, puede fortalecer la disciplina del equipo y mejorar el ambiente laboral.
- Consolidación del liderazgo compartido: si bien la toma de decisiones era conjunta, debido a que el emprendimiento pertenecía a dos personas, se recomienda designar a un representante que actúe como vocero y sea el encargado de comunicar los lineamientos

y las decisiones adoptadas frente a cada situación. Esto permitirá una mayor claridad en la ejecución de las acciones y facilitará la coordinación entre los miembros del equipo.

- Rotación de trabajadores: la alta rotación de barberos, con una salida promedio cada dos meses, se debió a la falta de compromiso, la forma de pago poco motivadora y la ausencia de acuerdos laborales formales; esto generó inestabilidad y afectó la calidad del servicio. Se recomienda formalizar los contratos, implementar un esquema de pago más atractivo y ofrecer incentivos para fomentar la permanencia y el compromiso del personal.

Seguidamente, un punto crítico identificado fue la gestión inadecuada de los recursos, debido a la falta de control del flujo de caja y la toma de decisiones financieras sin un análisis sólido, para mejorar esta situación, se proponen las siguientes estrategias:

- Implementación de un sistema contable básico: es fundamental establecer un registro detallado de ingresos, egresos y flujo de efectivo, lo cual puede hacerse con herramientas simples como Excel o aplicaciones móviles gratuitas para pequeñas empresas.
- Elaboración de presupuestos mensuales y proyecciones financieras: esto permitirá tener una visión clara del comportamiento económico del negocio, tomar decisiones basadas en datos y prever situaciones de riesgo.
- Diversificación de servicios e ingresos: se propone ampliar la oferta con servicios complementarios como colorimetría, asesorías de imagen, venta de productos de barbería y paquetes promocionales, lo cual puede generar nuevas fuentes de ingreso.
- Uso estratégico de redes sociales: se sugiere desarrollar una estrategia digital para atraer nuevos clientes, promocionar servicios, mostrar resultados y generar interacción mediante sorteos, testimonios o publicaciones educativas.

10 Conclusiones

De acuerdo con el análisis realizado, se establece que el emprendimiento Studio Barber es financieramente viable, puesto que presenta flujos de efectivo positivos en el tiempo y una rentabilidad adecuada para el tipo de negocio. Aunque no se esperaba una utilidad significativamente alta, los resultados obtenidos a través del flujo de caja proyectado y el análisis del estado de resultados evidencian una utilidad considerable que respalda la sostenibilidad del proyecto.

Durante el estudio, se identificó una serie de debilidades operativas, especialmente en el control y el registro contable de gastos, egresos y manejo de caja, lo que representa un riesgo financiero importante. La implementación de la norma ISO 9001, por medio de una matriz de riesgos y oportunidades, permitió evidenciar el impacto que estos riesgos pueden tener sobre la calidad del servicio, destacando factores como la alta rotación del personal y amenazas externas como la presencia de grupos armados en el entorno.

Además, la inmersión directa en el funcionamiento del negocio facilitó una comprensión profunda de sus dinámicas, permitiendo identificar oportunidades de mejora en procesos clave como la atención al cliente, la asignación de turnos, el control del efectivo y las estrategias de fidelización. A su vez, se observó que la implementación de prácticas inspiradas en la ISO 9001 ayuda a reducir la rotación de personal y a una mejor administración financiera, fortaleciendo así la operación integral del negocio.

Por último, el enfoque combinado entre viabilidad financiera y gestión de calidad demostró ser altamente útil, pues permitió no solo detectar falencias que afectaban los resultados económicos, sino también reconocer la importancia de la calidad del servicio como factor clave para la sostenibilidad del emprendimiento. La construcción de la matriz de riesgos facilitó la identificación de amenazas que afectan directamente la operación del negocio y sirvió como herramienta para proponer soluciones orientadas a mejorar la satisfacción del cliente y el desempeño general.

11 Recomendaciones

Como resultado del análisis realizado y en atención a los riesgos identificados, se recomienda implementar una plantilla básica en Excel que permita registrar de manera ordenada los ingresos, costos y gastos diarios del negocio, complementado con la asignación de una persona encargada de apoyar las labores administrativas y operativas, lo cual facilitará una mejor gestión financiera. Para el manejo del efectivo, se sugiere establecer un cierre de caja diario y realizar arqueos regulares comparando el efectivo y los saldos en cuentas bancarias con los registros contables, utilizando una cuenta exclusiva para el negocio que evite mezclar los recursos con otros ingresos personales o externos.

Frente a los riesgos evidenciados a través de la matriz de la norma ISO 9001, se recomienda modificar el esquema de pago a uno que incentive al barbero a mantenerse motivado, además de cumplir con las exigencias externas impuestas por el entorno, como las de grupos armados, con el propósito de disminuir los riesgos relacionados con la seguridad y la estabilidad del negocio. Asimismo, con el objetivo de lograr el mejoramiento de la experiencia del cliente e incrementar su fidelización, se propone ofrecer beneficios como bebidas gratuitas, descuentos por lealtad luego de cierto número de cortes y una mejor organización de los turnos para evitar tiempos de espera prolongados y desorganización en la atención. En cuanto a la promoción del negocio, se aconseja fortalecer la presencia digital mediante la creación constante de contenido relevante en redes sociales como Instagram y Facebook, acompañado de una estrategia de comunicación efectiva con los clientes que resalte los servicios prestados y genere conexión con la audiencia.

Finalmente, para mantener y elevar la calidad del servicio a largo plazo, se recomienda estar atentos a las nuevas tendencias del mercado, incorporar técnicas innovadoras y cuidar cada detalle en la ejecución de los servicios, desde los cortes más sencillos hasta los más complejos, para asegurar una experiencia satisfactoria y profesional. Igualmente, se sugiere contratar o capacitar a una persona en contabilidad básica y avanzar en la formalización de los procesos internos, con el propósito de construir una base contable sólida, confiable y de utilidad para la toma de decisiones futuras.

12 Bibliografía

- Barber Manager. (2025, enero 1). *El mercado de barberías en Colombia: oportunidades y proyecciones basadas en el crecimiento global*. <https://barbermanager.co/gerencia/el-mercado-de-barberias-en-colombia-oportunidades-y-proyecciones-basadas-en-el-crecimiento-global/>
- Calso, N., & Pardo, J. M. (2018). *Guía práctica para la integración de sistemas de gestión. ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001*. AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/usta/53626?page=20>.
- Cárdenas, D.A. (2021). Revisión sistemática de literatura sobre beneficios de la implementación de la norma NTC-ISO 9001 en las empresas de Colombia. *Revista Avenir*. <https://fundacionavenir.com.co/avenir/index.php/revista/article/view/54/53>
- Castro-Silva, H. F., & Rodríguez, F. (2017). Incidencia de la certificación de la norma ISO 9001 en los resultados empresariales. Un caso colombiano. *Entre Ciencia e Ingeniería*, 11(22), 18-25. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1909-83672017000200018&lng=en&tlng=es.
- Diario La República. (2022, noviembre 4). *Ocho de cada 10 empleos son creados por una MiPyme en el territorio nacional*. <https://www.larepublica.co/especiales/el-futuro-de-las-mipyme/ocho-de-cada-10-empleos-son-creados-por-una-mipyme-3482995>
- Díaz, C. C., & Rodríguez, Y. L. (2017). Beneficios e impactos de la implementación de normas técnicas en las organizaciones: una revisión sistemática. *SIGNOS - Investigación en sistemas de gestión*, 8(2), 133. <https://doi.org/10.15332/s2145-1389.2016.0002.07>
- FasterCapital. (s.f.). *Qué es la viabilidad financiera*. <https://fastercapital.com/es/contenido/Que-es-la-viabilidad-financiera.html>
- Gómez, J. A. (2019). *Guía para la aplicación de UNE-EN ISO 9001:2015*. AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación.
- Guevara Alban, G. P., Verdesoto Arguello, A. E., & Castro Molina, N. E. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). Análisis del comportamiento de las líneas de crédito a través de la corporación financiera nacional y su aporte al desarrollo de las PYMES en Guayaquil 2011-2015, 4(3), 163–173. [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)

- Ibarguen, A.J. (2019). Diagnóstico de la Aplicación de NTC ISO 9001: 2015 en Pymes de la Industria de Cuero, Calzado y Marroquinería. [Artículo académico, Universidad Distrital Francisco José de Caldas]. Repositorio Institucional. <https://repository.udistrital.edu.co/items/47269274-86b0-464d-a4bc-8743d32ad2aa>
- Jiménez, M. M. (2022, octubre 12). *Matriz de riesgos: qué es, ejemplos y cómo crearla fácil*. Piranirisk. <https://www.piranirisk.com/es/blog/matriz-de-riesgos-que-es-ejemplos-y-como-crearla-facil>
- Jurado-Paz, I. (2022). Emprendimiento rural como estrategia de desarrollo territorial: una revisión documental. *Económicas CUC*, 43(1), 257–280. <https://doi.org/10.17981/econcuc.43.1.2022.Org.7JEL: L26, O15, O18>.
- Kantan Software. (2023, julio 7). *Incrementa tu ventaja competitiva con la certificación ISO 9001*. Kantan Software. <https://www.kantansoftware.com/blog/incrementa-tu-ventaja-competitiva-con-la-certificacion-iso-9001/>
- Medina Romero, M. Á., Hurtado Tiza, D. R., Muñoz Murillo, J. P., Ochoa Cervantez, D. O., & Izundegui Ordóñez, G. (2023). Método mixto de investigación: Cuantitativo y cualitativo. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.105>
- Organización Internacional de Normalización [ISO]. (2024). *ISO: Normas mundiales para bienes y servicios de confianza*. <https://www.iso.org/es/home>
- Quiroa, M. (2020, enero 29). *¿Qué es la administración? Descubre su origen, importancia y tipos*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/administracion.html>
- Real Academia Española [RAE]. (2024). *Calidad*. <https://dle.rae.es/calidad>
- Rodríguez, A. (2023, septiembre 21). *Cómo iniciar una barbería*. Zarla. <https://www.zarla.com/es/gu%C3%ADas/c%C3%B3mo-iniciar-una-barber%C3%ADa>
- Santander Universidades. (2022). *Gestión financiera: qué es y por qué es importante*. <https://www.santanderopenacademy.com/es/blog/gestion-financiera.html>
- Universidad de los Andes. (2023, noviembre 9). *Finanzas para emprendedores: ¿cómo hacer crecer tu negocio?* <https://programas.uniandes.edu.co/blog/finanzas-para-emprendedores>
- Universidad EIA. (2023, febrero 15). *¿Qué es la gestión financiera?* <https://www.eia.edu.co/que-es-la-gestion-financiera/>

13 Anexos

Anexo A.

Fachada Studio Barber

