

# **“REESTRUCTURACION ORGANIZACIONAL DE LA MICROEMPRESA KMELO PELUQUEROS BOGOTA”**

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca  
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000976000  
[www.ucundinamarca.edu.co](http://www.ucundinamarca.edu.co) E-mail: [info@ucundinamarca.edu.co](mailto:info@ucundinamarca.edu.co)  
NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad  
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*

**“REESTRUCTURACION ORGANIZACIONAL DE LA MICROEMPRESA KMELO  
PELUQUEROS BOGOTA”**

**KAROL JULIETH MELO PACHON**

**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
FUSAGASUGÁ  
2018**

**“REESTRUCTURACION ORGANIZACIONAL DE LA MICROEMPRESA KMELO  
PELUQUEROS BOGOTA”**

**KAROL JULIETH MELO PACHON**

**Cód: 110204284**

**ASESOR**

**MSc. NELSON ENRIQUE FONSECA CARREÑO**

**Docente T.C.O**

**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
FUSAGASUGÁ  
2018**

## TABLA DE CONTENIDO

1.	ÁREAS Y LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES.	12
2.	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	13
2.1	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
2.2	FORMULACION DEL PROBLEMA DE INVESTIGACION	13
3.	OBJETIVOS	14
3.1	OBJETIVO GENERAL	14
3.2	OBJETIVOS ESPECIFICOS	14
4.	JUSTIFICACION	15
5.	MARCOS DE REFERENCIA	16
5.1.	MARCO TEORICO	16
5.1.1.	Administración.	16
5.1.2.	Diagnóstico empresarial	17
5.1.3.	Modelo Small Business Development Center (SBDC)	18
5.1.4.	Tipos de diagnóstico incluidos en la propuesta de metodología.	19
5.2.	MARCO ANTECEDENTE	20
5.2.1.	Portafolio de servicios	20
5.3.	MARCO LEGAL	21
5.4.	MARCO GEOGRÁFICO	22
5.5.	MARCO CONCEPTUAL	23
5.5.1.	Estructura Organizacional.	23
5.5.2.	Imagen Corporativa.	23
5.5.3.	Reestructuración	23
6.	DISEÑO METODOLOGICO	24
6.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	24
6.2.	CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN OBJETO DE ESTUDIO	24
6.3.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.	24
6.3.1.	Fuentes primarias	25
6.3.2.	Fuentes secundarias	25
6.4.	MODELOS UTILIZADOS DENTRO DEL DISEÑO METODOLÓGICO.	25

6.5.	TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS DATOS	25
6.6.	PLANTEAMIENTO DE LA METODOLOGÍA	26
6.7.	ÁREAS A DIAGNOSTICAR	27
6.7.1.	Listas de chequeo – Diagnóstico Interno	27
6.7.2.	Indicadores de medición	31
7.	RESULTADOS	32
7.1.	RESULTADO 1 “Diagnóstico organizacional de la empresa KMELO PELUQUEROS”.	32
7.1.1.	Análisis resultado Área Administrativa	32
7.1.2.	Análisis resultado Área Comercial	33
7.1.3.	Análisis resultado Área de Talento Humano	34
7.1.4.	Análisis resultado Área Operativa	35
7.1.5.	Análisis resultado Área Contable y Financiera	36
7.1.6.	Análisis resultado Área de Seguridad en el Trabajo	37
7.1.7.	Análisis Resultado Área de Gestión de la Calidad	38
7.1.8.	Análisis de resultados diagnóstico empresarial KMELO PELUQUEROS	39
7.1.9.	Matriz F.O.D.A	41
7.2.	RESULTADO 2. “DISEÑO PLAN DE ACCIÓN QUE PROPORCIONE ALTERNATIVAS DE MEJORAMIENTO EN LAS ÁREAS A INTERVENIR”	42
7.2.1.	Plan de acción área administrativa y organizacional	42
7.2.2.	Plan de acción área Operativa	45
7.2.3.	Plan de acción área contable y financiera	48
7.3.	RESULTADO 3. “IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN EN LAS ÁREAS DE LA EMPRESA CON MAYOR VULNERABILIDAD”.	51
7.3.1.	Área Administrativa	
7.3.1.2.	Estructura Organizacional	53
7.3.1.3.	Manual de Funciones	54
7.3.1.4.	Reglamento Interno de Trabajo	57
7.3.1.5.	Evaluación de Desempeño	61
7.3.2.	Área Operativa	62
7.3.2.1.	Plano del Establecimiento identificando factores de Riesgo	62
7.3.2.2.	Diagrama de Procesos y Servicios	63

7.3.2.3. Valoración de Factores de Riesgo	66
7.3.2.4. Plan de Emergencias y Contingencias	67
7.3.2.4.1. Análisis de Riesgo	67
7.3.2.4.2. Hipótesis de emergencia con mayor probabilidad	69
7.3.2.4.3. Alcances y aplicación del plan	69
7.3.2.4.4. Funciones, responsabilidades y organización de la brigada de autoprotección	71
7.3.2.4.5. Organización de recursos humanos	72
7.3.2.4.6. Equipamiento	73
7.3.2.4.7. Croquis o ruta de Evacuación	73
7.3.3. Área Contable y Financiera	74
7.3.3.1. Libro diario	74
7.3.3.2. Ingresos, Gastos y Utilidad por Ventas	77
7.3.3.3. Flujo de Efectivo	77
7.3.3.4. Balance Inicial	79
7.3.3.5. Proyección de Ventas	79
7.3.3.6. Análisis periódico de Estados Financieros	81
7.3.3.7. Inventarios	81
7.3.3.8. Punto de Equilibrio	82
7.3.3.9. Personal área Contable	85
7.3.3.10. Estructura de Crédito	85
8.4. RESULTADO 4. “VALORACIÓN DEL IMPACTO DE LA INTERVENCIÓN EMPRESARIAL”.	86
8.4.1. Ventas	86
8.4.2. Contratación de Empleados	89
8.4.3. Aliados Estratégicos	90
8.4.4. Nuevos Servicios	
8.4.5. Cumplimiento de Normatividad	90
9. CONCLUSIONES	91
10. BIBLIOGRAFIA	92

## INDICE DE IMÁGENES

Imagen 1. Mapa del barrio Madelena	22
Imagen 2. Matriz DOFA	26
Imagen 3. Manual de Funciones Cargo Administrador	54
Imagen 4. Manual de Funciones Cargo Estilista	55
Imagen 5. Manual de Funciones Cargo Manicurista	56
Imagen 6. Manual de Funciones Cargo Auxiliar Servicios Generales	57
Imagen 7. Evaluación de Desempeño	61
Imagen 8. Plano identificación de Riesgos	62
Imagen 9. Esquema de emergencia	70
Imagen 10. Botiquín	71
Imagen 11. Salidas de Emergencia	71
Imagen 12. Extintores	72
Imagen 13. Ruta de Evacuación	73
Imagen 14. Libro Diario Mes de Marzo	75
Imagen 15. Libro Diario Mes de Abril	76
Imagen 16. Registro de los Ingresos, Gastos y Utilidad por ventas	77
Imagen 17. Estado de Flujo de Efectivo	78
Imagen 18. Balance Inicial	79
Imagen 19. Proyección de Ventas	80
Imagen 20. Inventarios	81
Imagen 21. Shows de Peluquería 2018	89
Imagen 22. Área de Depilación y Pigmentación	90
Imagen 23. Formato Secretaria de Salud Concepto Favorable	91

## INDICE DE GRAFICAS

Grafica 1. Área Administrativa	33
Grafica 2. Área Comercial	34
Gráfica 3. Área de Talento Humano	35
Gráfica 4. Área Operativa	36
Gráfica 5. Área Contable y Financiera	37
Gráfica 6. Área de Seguridad en el Trabajo	38
Gráfica 7. Área de Gestión de la Calidad	39
Grafica 8. Resultados diagnóstico (Fuente: Modelo CITGO)	40
Grafica 9. Porcentaje de cumplimiento empresa KMELO PELUQUEROS	40
Grafica 10. Organigrama Empresarial	53
Grafica 11. Punto de Equilibrio Servicio Corte	82
Grafica 12. Punto de Equilibrio Servicio Cepillado	83
Grafica 13. Punto de Equilibrio Servicio Manicure	84
Grafica 14. Punto de Equilibrio Servicio Tintura	85

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tipos de metodologías de diagnóstico consultadas	25
Tabla 2. Áreas de Diagnóstico	27
Tabla 3. Proceso Administrativo	28
Tabla 4. Proceso Comercial	28
Tabla 5. Proceso de Producción	29
Tabla 6. Proceso Financiero.	29
Tabla 7. Proceso de Talento Humano.	30
Tabla 8. Proceso de Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	30
Tabla 2. Proceso de la Calidad	31
Tabla 10. Ponderación Diagnostico Empresarial	31
Tabla 11. Resultados del Diagnóstico	39
Tabla 12. Matriz FODA	42
Tabla 13. Plan de acción -Plan estratégico	42
Tabla 14. Plan de acción -Estrategias para cumplimiento de Objetivos	43
Tabla 15. Plan de acción - Estructura Organizacional	43
Tabla 16. Plan de acción - Manual de Funciones	44
Tabla 17. Plan de acción - Reglamento Interno de Trabajo	44
Tabla 18. Plan de acción - Evaluación de Competencias	44
Tabla 19. Plan de acción - Ciclo Administrativo	45
Tabla 20. Plan de acción - Manual de Bioseguridad	45
Tabla 21. Plan de acción – Flujograma de Procesos	46
Tabla 22. Plan de acción – Plano de factores de riesgo	46
Tabla 23. Plan de acción – Valoración de Riegos	47
Tabla 24. Plan de acción – Plan de emergencias y desastres	47
Tabla 25. Plan de acción – Seguimiento y mantenimiento de equipos	48

Tabla 26. Plan de acción – Libros Contables	48
Tabla 27. Plan de acción – Ingresos, Gastos y Costos	49
Tabla 28. Plan de acción – Ventas Proyectadas	49
Tabla 29. Plan de acción – Estados Financieros	50
Tabla 30. Plan de acción – Indicadores Financieros	50
Tabla 31. Plan de acción – Análisis de Estados e Indicadores Financieros	51
Tabla 32. Plan de acción – Inventarios	51
Tabla 33. Plan Estratégico	53
Tabla 34. Reglamento Interno de Trabajo	60
Tabla 35. Diagrama de Procesos Manicure	63
Tabla 36. Diagrama de Procesos Corte	64
Tabla 37. Diagrama de Procesos Cepillado	64
Tabla 38. Diagrama de Procesos Tinturas y Lavado de cabezas	65
Tabla 39. Convenciones de Riesgos Presentes y Proceso de Asepsia	65
Tabla 40. Tabla de Valoración de Riesgos	67
Tabla 41. Factor de Incidencia o Exposición	67
Tabla 42. Efecto sobre las personas o consecuencia	68
Tabla 43. Factor de Probabilidad	69
Tabla 44. Evaluación de Riesgo de las Instalaciones	69
Tabla 45. Teléfonos de Emergencia	72
Tabla 46. Equipamiento de Medios Técnicos de Protección	73
Tabla 47. Hoja de Costos servicio Corte	87
Tabla 48. Hoja de Costos Servicio Cepillado	87

Tabla 49. Hoja de Costos servicio Manicure	88
Tabla 50. Hoja de Costos Servicio Tintura	88

**TITULO**

**REESTRUCTURACION ORGANIZACIONAL DE LA MICROEMPRESA KMELO  
PELUQUEROS BOGOTA**

**1. ÁREAS Y LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE  
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES.**

**AREA:** Gestión de las organizaciones y sociedad

**LINEA:** Emprendimiento – reestructuración

## **2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **2.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

KMELO PELUQUEROS se caracteriza por ser una empresa que adopta un manejo administrativo informal, donde, por lo general, se realizan actividades y toma de decisiones de manera empírica, muchas veces por la inexperiencia o por la falta de conocimientos de las actividades generadas dentro y fuera de la empresa, además de la baja gestión y escaso desempeño en el logro y cumplimiento de objetivos, lo cual limita la medición y control de los resultados.

El origen del problema está basado en la débil estructura organizacional, el cual impide llevar procesos productivos definidos y dinámicos, lo cuales pueden optimizar los recursos y lograr un desarrollo eficiente en el medio empresarial. Teniendo presente que si no hay una caracterización de las áreas de trabajo en la empresa KMELO PELUQUEROS no se logrará un manejo funcional y organizado, que pueda generar un mejor desempeño, aumento de la rentabilidad y escalabilidad empresarial.

Los síntomas y las causas más relevantes del problema son: bajas utilidades debido a los elevados costos de producción, no se tienen estrategias de mercadeo definidas que permitan incrementar las ventas, deficiencia en el inmobiliario y desgaste, el cual genera incomodidad a los clientes perjudicando el rendimiento operativo de los servicios, existen pocos incentivos hacia los empleados para que muestren sentido de pertenencia, contribuyan a la fidelización y captación de nuevos clientes, o se cuenta con procesos estandarizados que permita al personal prestar un servicio optimo y de calidad.

### **2.2. FORMULACION DEL PROBLEMA DE INVESTIGACION:**

¿El diagnóstico y reestructuración organizacional llevará a KMELO PELUQUEROS a su escalabilidad empresarial?

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1. OBJETIVO GENERAL**

Desarrollar la reestructuración de la empresa KMELO PELUQUEROS en la ciudad de Bogotá D.C

#### **3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- a. Elaborar un diagnóstico organizacional de la empresa KMELO PELUQUEROS.
- b. Diseñar un plan de acción que proporcione alternativas de mejoramiento en las áreas a intervenir
- c. Implementar el plan de acción en las áreas de la empresa con mayor vulnerabilidad.
- d. Valorar los cambios y permanencia de los resultados.

#### **4. JUSTIFICACION**

Para mitigar los problemas evidenciados y obtener resultados óptimos, se hace necesaria una visión gerencial, diseño de una planeación estratégica y operacional, dinámica en la toma de decisiones, con una búsqueda de alternativas de solución, que permita la competitividad y mejoramiento integral de la empresa KMELO PELUQUEROS.

La importancia del estudio radica en la formulación y evaluación de herramientas teóricas y prácticas administrativas para generar una propuesta de reestructuración con el fin, de promover la implementación y mejora de las áreas más vulnerables de la empresa KMELO PELUQUEROS, estimulando así, el crecimiento interno y externo, donde se podrá observar beneficios colectivos para cumplir con las proyecciones y metas de los integrantes de la organización.

Es importante desarrollar un estudio que no solo servirá como trabajo opción de grado, sino que a su vez se pueda aplicar conjuntamente los conocimientos adquiridos en la academia y la vida profesional, será funcional, experimental y medirá mi capacidad, habilidad y destreza como futura Administradora de Empresas.

A su vez será un aporte relevante para la región, en la medida que la empresa progrese se podrá reflejar en la mayor vinculación de personal, adquisición de tecnología, capacitación constante, mayores beneficios para la organización, lo que se traduce en un impacto positivo y dinámico para la zona de influencia de la empresa KMELO PELUQUEROS.

## 5. MARCOS DE REFERENCIA

### 5.1. MARCO TEORICO

#### 5.1.1. Administración

Según la teoría de Harold Koontz en la cual se basa la propuesta, la administración incluye términos como proceso, recurso, logro de objetivos, eficiencia, eficacia entre otros. Por lo que se deben considerar cinco partes fundamentales, que se explicaran a continuación:

**a. Proceso de planear, organizar, dirigir y controlar:** Es decir, realizar un conjunto de actividades o funciones de forma secuencial, que incluye:

- **Planificación:** Consiste básicamente y fijar las misiones y objetivos de la organización, determinar las políticas, proyectos, programas, procedimientos, métodos, presupuestos, normas y estrategias necesarias para alcanzarlos, incluyendo además la toma de decisiones al tener que escoger entre diversos cursos de acción futuros.
- **Organización:** Consiste en determinar las áreas, su funcionalidad, como se agrupan, medición y donde se toman las decisiones.
- **Dirección:** Es el hecho de influir en los individuos para que contribuyan a favor del cumplimiento de las metas organizacionales y grupales; por lo tanto, tiene que ver fundamentalmente con el aspecto interpersonal de la administración.
- **Control:** Consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para garantizar que los hechos se apeguen a los planes.

**b. Uso de recursos:** Se refiere a la utilización de los distintos tipos de recursos que dispone la organización: humanos, financieros, materiales y de información.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Koontz, 2004

**c. Actividades de trabajo:** Son el conjunto de operaciones o tareas que se realizan en la organización y que al igual que los recursos, son indispensables para el logro de los objetivos establecidos.

Según lo anterior la administración es *“un conjunto de actividades dirigido a aprovechar los recursos de manera eficiente y eficaz con el propósito de alcanzar uno o varios objetivos o metas de la organización”*.

### **5.1.2. Diagnóstico empresarial.**

El concepto de diagnóstico se registra dentro de un proceso de gestión preventivo y estratégico, se constituye como un medio de análisis que permite el cambio de una empresa, de un estado de incertidumbre a otro de conocimiento, para su adecuada dirección; por otro lado, es un proceso de evaluación permanente de la empresa a través de indicadores que permiten medir los signos vitales.

En este sentido, se define el diagnóstico organizacional como el proceso de medición de la efectividad de una organización desde una perspectiva sistémica, o como un proceso de evaluación focalizado en un conjunto de variables que tienen relevancia central para la comprensión, predicción y control del comportamiento organizacional.

Además, se precisa el diagnóstico organizacional como el proceso de evaluar el funcionamiento de la organización, departamento, equipo o puesto de trabajo, para descubrir las fuentes de problemas y áreas de posible mejora, *“para mejorar algo, primero debemos medirlo”*. Al realizar un diagnóstico nos permitirá conocer cómo se encuentra la organización de acuerdo con diversas dimensiones, una vez que tengamos un panorama de la situación actual podremos tomar medidas.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> (GARCÍA RAMÍREZ María Guadalupe, IBARRA VELÁSQUEZ Luis Alberto

### **5.1.3. Modelo Small Business Development Center (SBDC).**

Traducido “*Centro de Desarrollo para Negocios Pequeños*” este modelo es la principal fuente de asesoría técnica y administrativa para micro y pequeñas empresas de los Estados Unidos. La misión de un SBDC es promover el crecimiento, la innovación, la productividad y las ganancias de las pequeñas empresas a través de mejoras en la administración empresarial.

Los servicios de un SBDC se concentran en tres áreas fundamentales que cubren las necesidades de los emprendedores al igual que las de los negocios ya establecidos: Asesoría técnica individual, Capacitación grupal enfocada en temas de interés e Investigación de mercado adaptada.

Estos servicios benefician a las pequeñas empresas generando un impacto económico que contribuye a la creación de empleos, al incremento de las ventas, al fortalecimiento y diversificación del portafolio también esta direccionado a la promoción de la estabilidad y el crecimiento del regional.

Cabe destacar que las asesorías de los centros SBDC no solo favorecería el fortalecimiento y crecimiento de las PYMES en región del Sumapaz, sino que permitirá a los estudiantes de Administración de Empresas de la Universidad de Cundinamarca sede Fusagasugá adquirir habilidades y destrezas enfocadas a experiencias prácticas importantes para el desarrollo en el ámbito laboral<sup>3</sup>

### **5.1.4. Tipos de diagnóstico incluidos en la propuesta de metodología.**

#### **a. Diagnóstico estratégico.**

El Diagnóstico Estratégico se alimentan de todas las reflexiones que se hacen en torno a las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas que surgen dentro y fuera de la unidad empresarial. Lograr identificar estos factores y prepararse para enfrentar y minimizar los efectos negativos o utilizarlos para maximizar sus efectos, es la finalidad.

---

<sup>3</sup> Fonseca, N., 2017

En los diagnósticos estratégicos se establecen procedimientos comunes que en términos generales siguen una secuencia lógica. Como primera medida se toman unos datos generales de la empresa, enseguida se obtiene un planteamiento de los posibles problemas (mediante técnicas como lluvia de ideas, diagrama de flujo, etc.), en tercer lugar se priorizan los problemas centrales (mediante técnicas como el diagrama de relaciones, histogramas, etc.), en cuarto lugar se realiza el análisis de factores internos y externos con el fin de elaborar la matriz DOFA y por último se utiliza esta matriz para obtener los puntos clave para planteamiento de estrategias.<sup>4</sup>

#### **b. Diagnóstico de referencia.**

El diagnóstico de referencia se enfoca hacia la comparación cuantitativa, es decir, la asignación de puntajes a diferentes aspectos de las empresas y su comparación contra una tabla de puntajes ideal. El diagnóstico de referencia produce información cuantitativa que permite visualizar el estado de una empresa y sus avances cuando se apliquen las acciones en pos de las estrategias.<sup>5</sup>

En este punto, la revisión de los diagnósticos de referencia permite determinar los criterios a evaluar. Junto con cada de los razonamientos muestra indicadores para calificar la empresa de manera cuantitativa.

## **5.2. MARCO ANTECEDENTE**

La empresa KMELO PELUQUEROS está constituida como persona natural identificada con el NIT 53043266-1, nace el 9 de junio de 2012 implementando una novedosa estrategia de mercadeo en el gremio peluquero “*la peluquería de volumen*”, modelo de negocio que no existía en el barrio Madelena en Bogotá DC y que generó gran impacto y aceptación por parte de los consumidores de este sector, prestando así servicios de corte de cabello, cepillado, tintura, manicure, pedicura y depilación. Esta modalidad desapareció cuando la empresa cumplió sus tres (3) años de servicio, puesto que su trabajo ya era reconocido y muy bien

---

<sup>4</sup> Nieto, 2010

<sup>5</sup> Nieto, 2010

aceptado en el sector, lo que permitió incrementar precios de acuerdo con cada tipo de servicio

La empresa empezó con tan solo 2 (dos) estilistas y 2 (dos) manicuristas, pero debido a la alta demanda, hubo la necesidad de contratar más personal e incluir más puestos de trabajo. Hoy en día KMELO PELUQUEROS cuenta con seis (6) estilistas, cinco (5) manicuristas y un (1) administrador. Siendo en el sector de Madelena una de las peluquerías más concurridas debido a la calidad del servicio a un excelente precio. Además, se amplió el portafolio de servicios como: queratina brasilera, tratamientos capilares, uñas acrílicas y gel entre otros, estando a la vanguardia de las necesidades que presenta el sector.

### **5.2.1. Portafolio de servicios.**

Empresa dedicada a la prestación de servicios relacionados con la belleza tales como:

- Corte de Cabello, cepillado y planchado, tintura, tratamiento capilar
- Manicure, pedicure, extensiones de uñas
- Depilación en cera frio/caliente y con cuchilla
- Limpieza facial, maquillaje, pestañas postizas

### **5.3. MARCO LEGAL**

Las normas legales colombianas presentes para el desarrollo del trabajo serán: Constitución Política Colombiana; Título 12. Del régimen económico y de la hacienda pública, Capítulo 1. De las disposiciones generales<sup>6</sup>:

**Artículo 333.** La actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común. Para su ejercicio, nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, sin autorización de la ley. La libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidades. La ley

---

<sup>6</sup> <http://www.constitucioncolombia.com/titulo-12>

delimitará el alcance de la libertad económica cuando así lo exijan el interés social, el ambiente y el patrimonio cultural de la Nación.

**Ley Mipyme.** Ley que suscribe la política estatal para la promoción de la creación de empresas en Colombia, es la Ley 590 del 10 de julio de 2000, conocida como Ley mipyme. Fue creada principalmente con el objeto de inducir el establecimiento de mejores condiciones del entorno institucional para la creación y operación de micro, pequeñas y medianas empresas, como un reconocimiento al papel fundamental de las instituciones en el desarrollo empresarial.

**La Ley de Fomento a la cultura del Emprendimiento 1014 de 2006, o ley de Fomento a la Cultura del Emprendimiento<sup>7</sup>.** Tiene como objeto “*Promover el espíritu emprendedor en todos los estamentos educativos*”. Esta ley enfatiza el fomento y creación de vínculos entre el sistema educativo y el productivo por, con el fin de contribuir al crecimiento de la economía del país. Este dinámico nexo entre el sector educativo e industrial se refuerza por medio de voluntariados empresariales y la opción de hacer planes de negocios, a cambio del trabajo de grado.

#### **5.4. MARCO GEOGRÁFICO**

El área geográfica en la cual se realizó la actividad académica fue en la ciudad de Bogotá, específicamente en la Cra 67 N° 60 A 38 sur Barrio Madelena, donde se encuentra la Empresa KMELO PELUQUEROS sobre la avenida principal de la entrada del barrio.

Este barrio está constituido por dos etapas llamadas Madelena Antigua y Madelena nueva dado que esta última es de construcción reciente. Ambas fueron construidas por la constructora Mazuera Villegas en 1980 y 1990.

---

<sup>7</sup> [http://aplicaciones2.colombiaaprende.edu.co/red\\_privada/content/aplicaci%C3%B3n-de-la-ley-1014-de-2006-ley-de-fomento-la-cultura-del-emprendimiento](http://aplicaciones2.colombiaaprende.edu.co/red_privada/content/aplicaci%C3%B3n-de-la-ley-1014-de-2006-ley-de-fomento-la-cultura-del-emprendimiento)



- **Organigrama.**

El organigrama es una forma gráfica que representa la estructura organizacional de la empresa, en la que indica la forma esquemática, rango y posición de las áreas funcionales, líneas de autoridad y responsabilidad y relaciones de personal. En toda empresa deben estar claras las funciones y la autoridad de un jefe inmediato.

### **5.5.2. Imagen Corporativa.**

La imagen corporativa, hace referencia, como una organización es percibida ante los ojos de las personas internas o externas a esta. Típicamente, una imagen corporativa se diseña para ser atractiva al público, de modo que la compañía pueda provocar un interés entre los consumidores, cree expectativa en sus mentes, genere riqueza de marca y facilite así ventas del producto.<sup>9</sup>

### **5.5.3. Reestructuración**

Reestructuración de las empresas es el proceso de rediseño de uno o más aspectos de una empresa. El proceso de reorganización de una empresa puede llevarse a cabo debido a una serie de factores, como el posicionamiento de la empresa a ser más competitiva, sobrevivir a un clima económico adverso en la actualidad, o equilibrio de la empresa para moverse en una dirección completamente nueva.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> (Chaves, 2006)

<sup>10</sup> (OLEVEIRA DA SILVA, 2002)

## **6. DISEÑO METODOLOGICO**

### **6.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Se caracterizó por ser un estudio de tipo descriptivo – exploratorio en el cual, se empleó un diseño cuasi- experimental en la organización objeto de estudio. Valida las características de los modelos de diagnóstico empresarial y como resultado una propuesta de diseño metodológico.

### **6.2. CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN OBJETO DE ESTUDIO**

La empresa KMELO PELUQUEROS es una empresa prestadora de servicios de belleza, ubicada en el Departamento de Cundinamarca, Bogotá DC, Barrio Madelena, identificada con el Rut: 53043266-1, cuenta actualmente con aproximadamente diez (10) procesos funcionales, los cuales, están basados bajo el principio de la mejora continua; generando valor agregado a productos y servicios y aumentando la competitividad de esta.

Dicha empresa genera empleo a doce (12) trabajadores, quienes son residentes del Barrio Madelena y sus alrededores. Para el desarrollo de la trabajo se tomarán como muestra representativa los colaboradores de KMELO PELUQUEROS y los 20 clientes más frecuentes, con una muestra del 100%.

### **6.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.**

El instrumento de captura de información está orientado a propiciar las condiciones para el desarrollo y medición del trabajo de campo, cuyo fin es alcanzar los objetivos planteados. Los instrumentos de recolección que se emplearán para el presente estudio son:

### 6.3.1. Fuentes primarias

Se utilizarán fuentes primarias de las cuales se obtendrá la información del personal de la organización tanto interno como externo de la empresa KMELO PELUQUEROS.

### 6.3.2. Fuentes secundarias

Revistas informativas, conceptos, estudios de caso y hallazgos.

## 6.4. MODELOS UTILIZADOS DENTRO DEL DISEÑO METODOLÓGICO.

MODELO	ENFOQUE	TIPO
<b>MATRIZ DOFA</b>	Elaborada por medio de una evaluación interna y externa, cuyo objetivo es identificar las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades del sector en que se encuentra la organización.	Diagnóstico de referencia-criterio
<b>MODELO SMALL BUSINESS DEVELOPMENT CENTER (SBDC) - CITGO</b>	Permite por medio de una lista de chequeo medir, evaluar y controlar las actividades de los diferentes procesos internos de una organización.	Diagnóstico de referencia-indicadores

Tabla 1. Tipos de metodologías de diagnóstico consultadas

## 6.5. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS DATOS

El proceso que se le dará a la información será por medio de herramientas estadísticas, (EXCEL), teniendo presente que el diseño de la metodología de diagnóstico se efectuara en dicho programa ya que permitirá hacer uso de la información de manera dinámica y precisa.

En este orden, se diseñará una metodología dinámica que permitirá una perspectiva integral de la empresa para impulsar sus potencialidades y lograr mejores resultados. Suministrando un instrumento de apoyo técnico, funcional y adaptado a las necesidades y expectativas de la empresa, que contribuya a mejorar la calidad en la prestación de los servicios, modernizar los procesos, mejorar el acceso a mercados, aprovechar oportunidades, optimizar el uso de los recursos disponibles y ampliar la visión empresarial.

## **6.6. PLANTEAMIENTO DE LA METODOLOGÍA**

Toda empresa necesita analizarse tanto de forma interna como externa para determinar si es capaz de afrontar los cambios en su entorno a partir de su funcionamiento. De acuerdo con el resultado, se formulan estrategias alternativas que mitiguen los problemas evidenciados en el diagnóstico.

Particularmente, para KMELO PELUQUEROS se requiere del diagnóstico, entendido como *“una forma de conocer el impacto que se tiene en las diferentes áreas de la empresa y prevenir las transformaciones que puedan ser provocadas por los cambios que vayan a implementarse”*<sup>11</sup>. Para ello la matriz DOFA será las que se implementarán en el diagnóstico, acompañadas de una lista de chequeo de la herramienta de Modelo de Diagnóstico Empresarial CITGO – Centro de Innovación, Tecnología y Gestión Organizacional - que proporciona la Universidad de Cundinamarca bajo la dirección del docente TCO Nelson Enrique Fonseca Carreño del programa de Administración de Empresas.

---

<sup>11</sup> (Rodríguez, 1999).



Imagen 2. Matriz DOFA (Fuente: Diagnóstico Organizacional<sup>12</sup>)

De acuerdo con lo anterior, se plantea una metodología de diagnóstico bajo el modelo CITGO, capaz de determinar el estado actual y posibilidades de mejora de KMELO PELUQUEROS; tomando los aspectos más relevantes del estudio, es decir, priorizar las áreas más críticas y generando un plan de acción para llevar a cabo la reestructuración.

### 6.7. ÁREAS A DIAGNOSTICAR

Dentro de la herramienta CITGO, las áreas que abordaremos para el diagnóstico se mencionan en la tabla 2. A su vez la lista de chequeo permite a la empresa evidenciar su estado actual según las preguntas planteadas.

ÁREAS
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ORGANIZACIONAL</b>
<b>GESTIÓN COMERCIAL</b>
<b>GESTIÓN DE LA PRODUCCIÓN</b>
<b>GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA</b>
<b>GESTIÓN DE CAPITAL HUMANO</b>
<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD (SG - SST)</b>
<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>

Tabla 2. Áreas de Diagnóstico (Fuente: Modelo CITGO)

<sup>12</sup> (Rodríguez, 2002)

### 6.7.1. Listas de chequeo – Diagnóstico interno

Según el CITGO de la Universidad de Cundinamarca se plantea diagnosticar las organizaciones en las áreas mencionadas, para lo cual se genera una lista de chequeo que contiene una serie de preguntas tipo prácticas empresariales que servirán para conocer el estado actual de la empresa. Cada área está compuesta por diez preguntas que serán calificadas a través de las opciones de respuesta: SI y NO que dan lugar a la evaluación.

**Tabla 3. Lista de Chequeo - Proceso Administrativo**

<b>LISTA DE CHEQUEO GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>
1. ¿La empresa cuenta con un plan estratégico (misión, visión, objetivos, metas)?
2. ¿La empresa cuenta con una estructura organizacional definida (organigrama)?
3. ¿La empresa cuenta con un manual de funciones y responsabilidades?
4. ¿La empresa posee un reglamento interno de trabajo?
5. ¿La información de la empresa está debidamente archivada (folios, medios magnéticos, nube)?
6. ¿La empresa cuenta con protocolo de contratación para sus nuevos colaboradores?
7. ¿La empresa cuenta con un programa de formación y capacitación para los colaboradores? (inducción, entrenamiento y actualización)
8. ¿La empresa proporciona al equipo y/o capital humano la motivación para favorecer el cumplimiento de los objetivos del plan de ventas, valores e identidad corporativa?
9. ¿La empresa cuenta con un plan de incentivos para con sus colaboradores (que fomente la integración y recreación)?
10. ¿La empresa realiza evaluaciones de clima organizacional y aplica estrategias para el mismo?

Fuente: CITGO

**Tabla 4. Lista de Chequeo - Proceso Comercial**

<b>LISTA DE CHEQUEO GESTIÓN COMERCIAL</b>
1. ¿La empresa tiene identificado: segmento/ nicho de mercado/ clientes?
2. ¿La empresa cuenta con estrategias de mercadeo? (acciones promocionales, diseño empaque, innovación, marketing, etc.)?
3. ¿La empresa sabe cuál es su competencia directa (que productos venden, canales, precios de venta, etc.)?
4. ¿La empresa aplica técnica de gestión comercial para el cumplimiento de objetivos de ventas?
5. ¿La empresa cuenta con un presupuesto anual para desarrollar las estrategias de mercadeo?

6. ¿La empresa conoce cuáles son sus elementos diferenciadores frente a sus competidores?
7. ¿Dispone de medios informativos para dar a conocer sus productos y/o servicios (portafolio, brochure, página WEB, Blog, Código QR, etc.)?
8. ¿La empresa cuenta con una promesa de servicio para con sus clientes? (calidad, post venta, garantías, medición de satisfacción)?
9. ¿La empresa cuenta con un buzón de sugerencias, quejas y reclamos?
10. ¿La empresa cuenta con marca, denominación de origen; e implementa estrategias para su posicionamiento?

Fuente: CITGO

**Tabla 5. Lista de Chequeo - Proceso de Producción**

<b>LISTA DE CHEQUEO GESTIÓN DE LA PRODUCCIÓN</b>
1. ¿La empresa cuenta con un plan de producción? (Objetivos, metas, estrategias para los bienes o servicios que produce)?
2. ¿La empresa conoce cuál es su capacidad de producción real y efectiva?
3. ¿La empresa conoce cuales son las fallas o dificultades durante su proceso productivo, (operaciones que limitan su capacidad productiva)?
4. ¿La empresa cuenta con métodos de producción que estén en la capacidad de entregar los productos a sus clientes en el tiempo requerido?
5. ¿En la empresa existe rotación óptima de inventarios de materias primas (FIFO - primero en entrar primero en salir)?
6. ¿La empresa tiene información constante sobre la cantidad de inventario que posee y sabe cuál es el valor de sus stocks (unidades de inventario para la venta)?
7. ¿La empresa cuenta con una distribución de planta, equipos, mobiliario, distribución de áreas de trabajo, conforme a la reglamentación existente para el sector?
8. ¿En la empresa existe un programa de mantenimiento definido para instalaciones, vehículos, maquinaria y equipos?
9. ¿La empresa selecciona y evalúa los proveedores tomando en cuenta criterios de calidad, producción, oportunidad y precio de la materia prima?
10. ¿La empresa cuenta con programas de gestión ambiental?

Fuente: CITGO

**Tabla 6. Lista de Chequeo - Proceso Financiero**

<b>LISTA DE CHEQUEO GESTIÓN FINANCIERA</b>
1. ¿La empresa cuenta con libros de contabilidad y/o libro fiscal de operaciones? (libro diario)
2. ¿La empresa tiene en cuenta ingresos, gastos, costos e inversiones?
3. ¿La empresa tiene en cuenta flujo de caja, ventas proyectadas, costo de oportunidad?
4. ¿La empresa cuenta con estados financieros (Estados de Resultado, Balance General)
5. ¿La empresa cuenta con indicadores financieros (utilidad, rentabilidad, liquidez)?
6. La empresa analiza periódicamente sus estados financieros e indicadores?

7. ¿Cada uno de sus activos fijos, maquinaria, equipos, herramientas, mobiliario, equipo de oficina; están debidamente registrados en documento escrito? (inventarios)
8. ¿La empresa hace periódicamente cálculos de su punto de equilibrio y margen operacional? (UTILIDAD OPERACIONAL/INGRESOS OPERACIONALES*100)
9. ¿La empresa cuenta con una estructura humana necesaria para administrar los asuntos financieros? (contador, revisor fiscal, auxiliar de contabilidad, etc.)
10. ¿La empresa posee una estructura de crédito estructurada y se revisa periódicamente para efectos de cobranzas y recuperación de cartera?

Fuente: CITGO

**Tabla 7. Lista de Chequeo - Proceso de Talento Humano**

<b>LISTA DE CHEQUEO GESTIÓN TALENTO HUMANO</b>
1. ¿La empresa tiene un plan de gestión del talento humano? (administración del talento humano y modelos metodológicos de instrumentación de las competencias laborales)
2. ¿La empresa cuenta con protocolo de contratación para sus nuevos colaboradores?
3. ¿La empresa recurre a entidades (bolsa de empleo, entidades de formación), para la contratación del personal?
4. ¿La empresa cuenta con un programa de formación y capacitación para los colaboradores? (inducción, entrenamiento y actualización)
5. ¿La empresa proporciona al equipo y/o área comercial la motivación para favorecer el cumplimiento de los objetivos del plan de ventas, valores e identidad corporativa?
6. ¿La empresa cuenta con un plan de ascenso para sus colaboradores?
7. ¿La empresa hace uso óptimo de los recursos (humanos, técnicos, tecnológicos, infraestructura) necesario para favorecer el desarrollo óptimo de la gestión Comercial?
8. ¿La empresa aplica métodos de evaluación y control en el desarrollo y ejecución de planes de venta y desempeño de los miembros del equipo comercial?
9. ¿La empresa cuenta con un plan de incentivos para con sus colaboradores (que fomente la integración y recreación)?
10. ¿La empresa realiza evaluación de clima organizacional?

Fuente: CITGO

**Tabla 8. Lista de Chequeo - Proceso de SGSST**

<b>LISTA DE CHEQUEO GESTIÓN SG-SST</b>
1. ¿La empresa cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), adoptado de acuerdo al tamaño y características de la empresa?
2. ¿La empresa cuenta con los recursos económicos y humanos para la prevención y control de los riesgos detectados en la organización?
3. ¿En la empresa hay personal capacitado para brindar primeros auxilios, guiar y direccionar al personal en caso de emergencia?
4. ¿Todos los empleados de la empresa están afiliados a un sistema de seguridad social según el cargo y las actividades que realiza?
5. ¿Hay brigadas de prevención, preparación y respuesta ante emergencias (primeros auxilios, contra incendios, evacuación, etc.)?
6. La empresa cuenta con un Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial, publicado y divulgado a todos los trabajadores de la

organización?
7. ¿La empresa cuenta con métodos para identificar, evaluar y clasificar el grado de riesgo al que está sujeto cada trabajador, en su área de trabajo?
8. ¿La empresa cuenta con la señalización respectiva y salidas de evacuación pertinentes en caso de emergencia?
9. ¿La infraestructura y el entorno de la organización son las adecuadas para el desarrollo de las actividades laborales de cada trabajador?
10. ¿La empresa cuenta con un Plan de prevención y respuesta ante emergencias, simulacros y análisis de vulnerabilidad?

Fuente: CITGO

**Tabla 9. Lista de Chequeo - Proceso de la Calidad**

<b>LISTA DE CHEQUEO GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
1. ¿La empresa cuenta con algún sistema que verifique la calidad?
2. ¿La empresa implementa o se encuentra certificada en alguna norma de calidad)?
3. ¿La empresa involucra al capital humano en la gestión de la calidad?
4. ¿La empresa cuenta con una política de calidad definida general o según los procesos de la empresa?
5. ¿La empresa trabaja bajo el ciclo P-H-V-A (planear, hacer, verificar, actuar)?
6. ¿La empresa identifica actividades laborales por procesos productivos (estratégicos, misionales, apoyo)?
7. ¿La empresa identifica los documentos que soportan los procesos productivos (manuales, procedimientos, registros, formatos, guías, fichas técnicas, instructivos, etc.)?
8. ¿La empresa hace seguimiento al proceso de producción basado en estándares de calidad?
9. ¿La empresa ejecuta acciones correctivas en los problemas de gestión de la calidad?
10. ¿La empresa implementa estrategias en pro a la mejora continua ante los problemas o dificultades que se presentan en la organización?

Fuente: CITGO

### 6.7.2. Indicadores de medición

En la herramienta, cada área tiene un porcentaje de cumplimiento donde:

- De un puntaje de 0% a 40%, significa que la empresa se encuentra en peligro y aparecerá el indicador en color rojo.
- De un puntaje de 41% a 70%, significa que la empresa se encuentra indefensa y aparecerá el indicador en color amarillo.
- De un puntaje de 71% a 100%, significa que esa área de la empresa se encuentra fortalecida y aparecerá el indicador en color verde.

**Tabla 10. Ponderación Diagnostico Empresarial**

<b>NIVEL DE FORTALECIMIENTO</b>	<b>PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO</b>	<b>COLOR REPRESENTATIVO</b>
<b>FORTALECIDA</b>	De un puntaje de 71-100%	
<b>INDEFENSA</b>	De un puntaje de 41-70%	
<b>EN PELIGRO</b>	De un puntaje de 0-40%	

Fuente: CITGO

## **7. RESULTADOS**

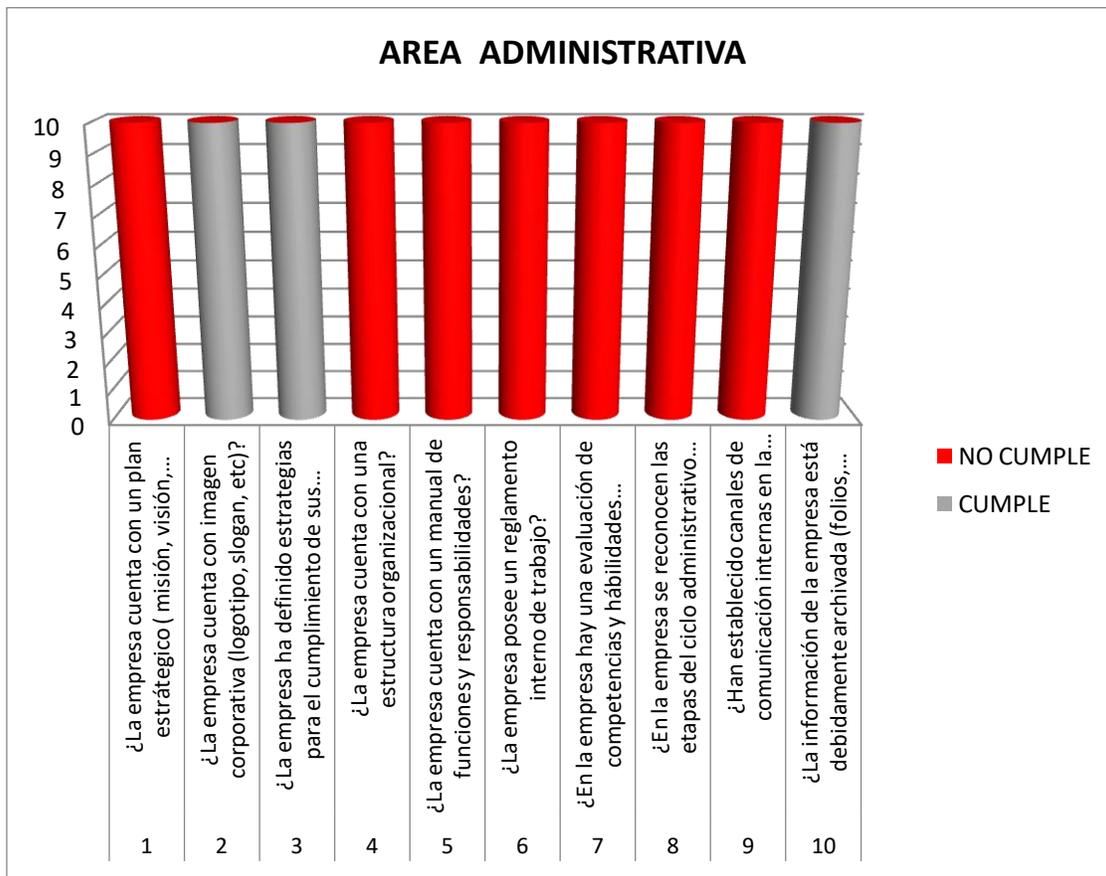
### **7.1. RESULTADO 1 “Diagnóstico organizacional de la empresa KMELO PELUQUEROS”.**

Se identificaron y evaluaron los procesos: administrativo y organizacional, comercial, producción, contable y financiero, talento humano, sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo y calidad, con el ánimo de contribuir al fortalecimiento empresarial, dentro del cual la matriz F.O.D.A permite generar estrategias que orienten las acciones para aumentar las fortalezas, aprovechar las oportunidades, disminuir las debilidades y neutralizar las amenazas, dentro del instrumento se establecieron recomendaciones que garanticen la mejora continua de dichos procesos.

#### **7.1.1. Análisis resultado Área Administrativa**

El 70% de las respuestas a los interrogantes en el proceso administrativo fueron negativas, ya que la empresa no ha dirigido los esfuerzos necesarios a la creación y difusión de una filosofía corporativa sólida que garantice el compromiso y sentido de pertenencia por parte de los colaboradores, la empresa aún no cuenta con un mecanismo para evaluar periódicamente las competencias y habilidades de sus empleados, como tampoco posee un plan estratégico, un organigrama, un manual de funciones, factores que impactan de manera significativa el cumplimiento de los objetivos de la empresa. El 30% corresponde al cumplimiento en proceso de

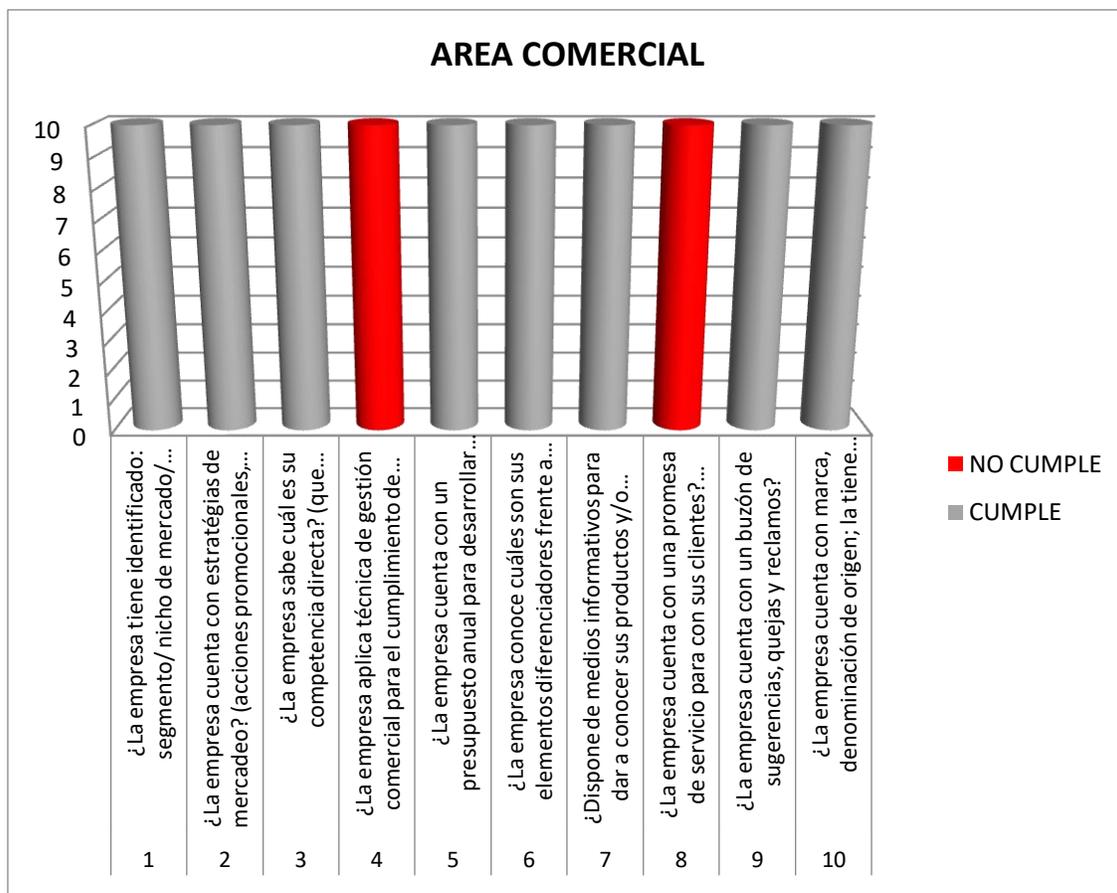
almacenamiento de información, reuniones periódicas y la imagen corporativa (logotipo).



Grafica 1. Área Administrativa

### 7.1.2. Análisis resultado Área Comercial

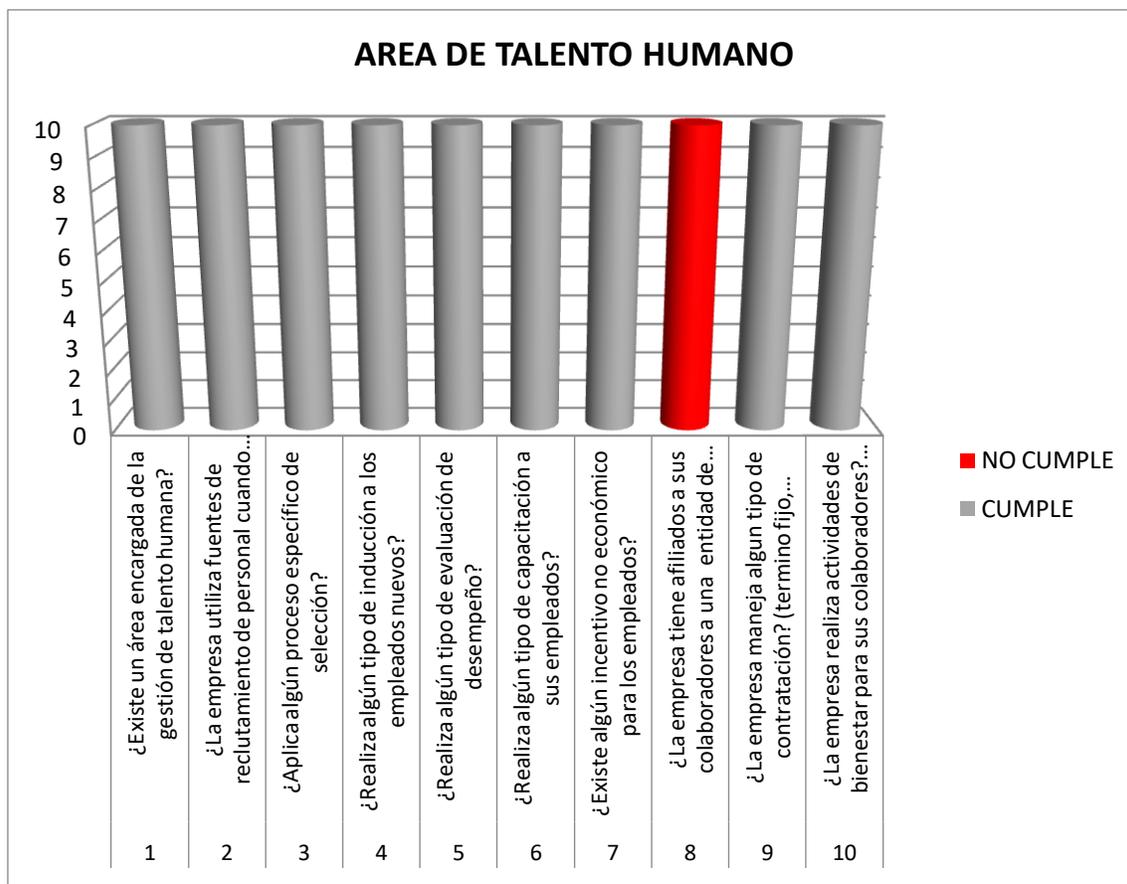
Se afirma que el 80% corresponde a las respuestas positivas que se enmarcan en el conocimiento que tiene la empresa sobre su segmento de mercado, el reconocimiento de su competencia directa y elementos diferenciadores, en la disposición de medios informativos para dar a conocer sus productos, como también en el hecho de que la empresa cuenta con un buzón de sugerencias y posee una marca y denominación de origen. Por consiguiente, el 20% refiere que la empresa no aplica técnica de gestión comercial para el cumplimiento de objetivos de ventas, no cuenta con una promesa de servicio para sus clientes (medición de satisfacción, servicio post venta).



**Grafica 2. Área Comercial**

### 7.1.3. Análisis resultado Área de Talento Humano

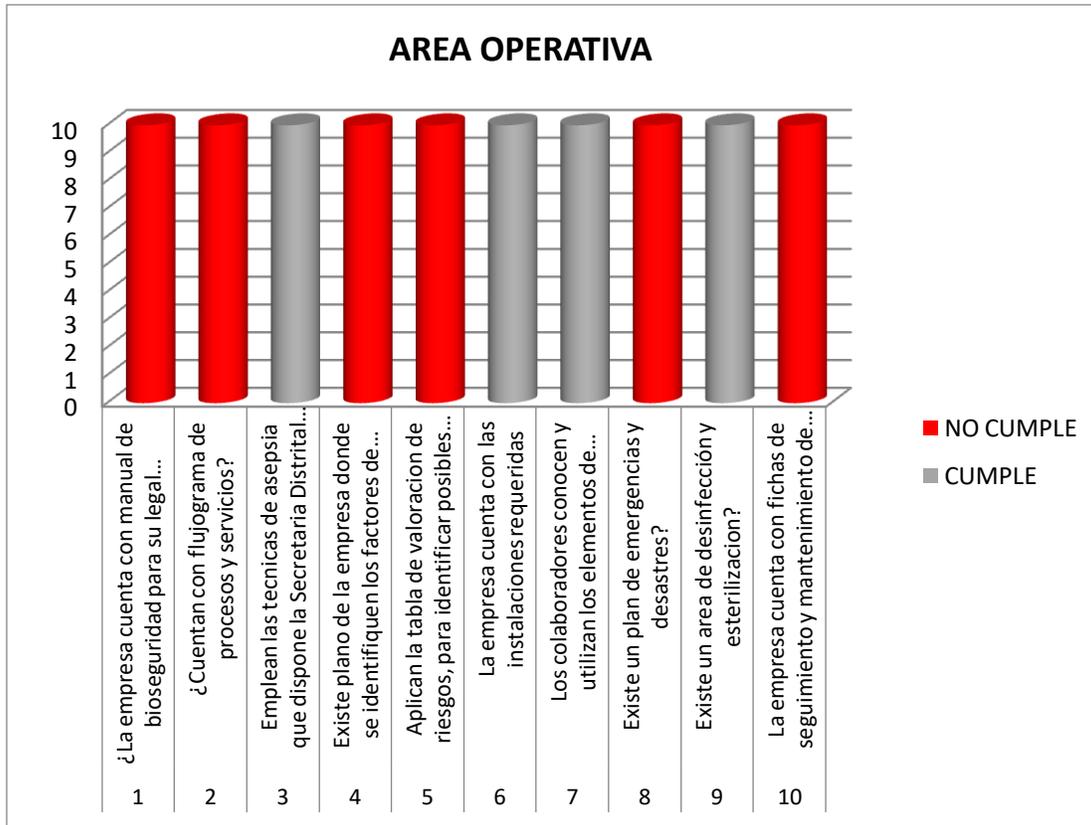
Se evidencia que en primera medida este proceso es uno de los más fortalecidos en la empresa ya que el 90% corresponde a las respuestas positivas sobre los interrogantes; lo cual, indica que la empresa cumple acciones en términos de contratación, de formación y actualización; adicionalmente, hace uso óptimo y realiza control sobre los recursos técnicos y tecnológicos con los que cuenta, recurre a bolsas de empleo para la contratación del personal, plan de incentivos, el 10% corresponde a que no tiene afiliados a sus colaboradores al sistema de seguridad social por la modalidad de contratación.



**Gráfica 3. Área de Talento Humano**

### 7.1.4. Análisis resultado Área Operativa

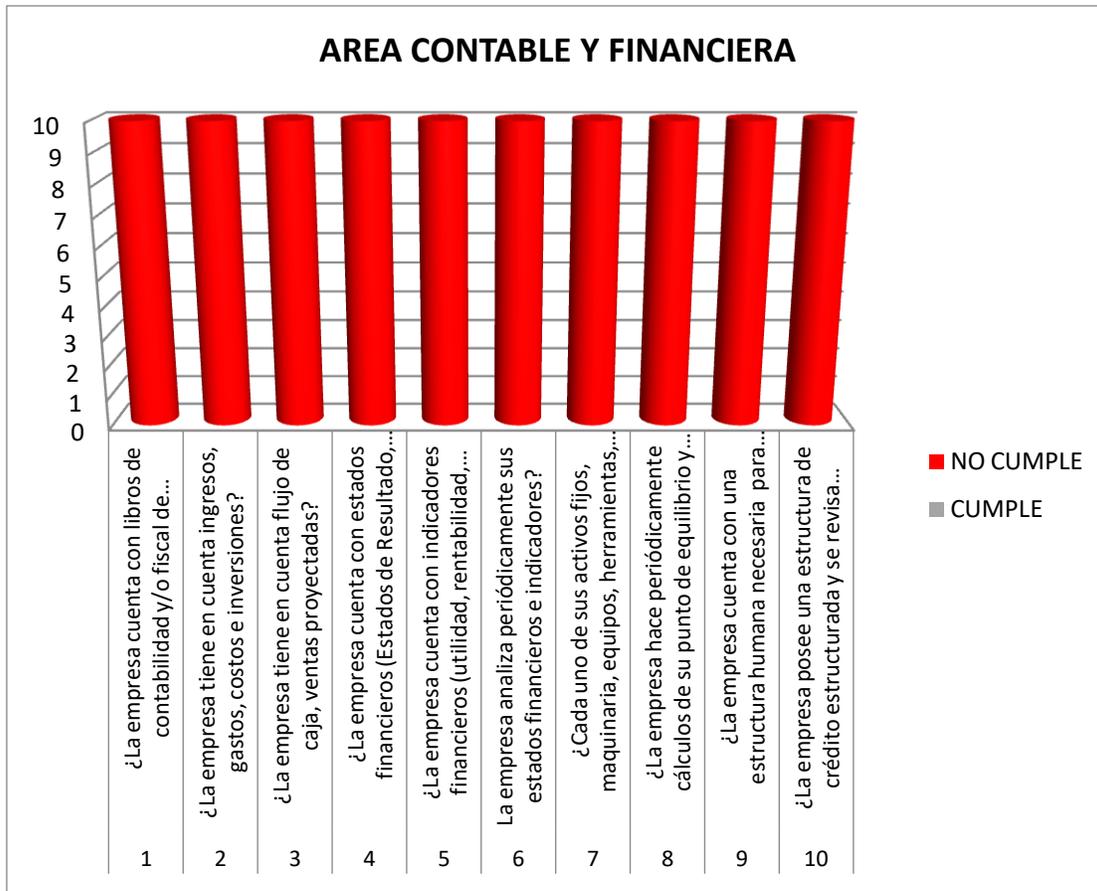
El 40% refleja las fortalezas que posee la empresa en su proceso operativo, las cuales corresponden a las técnicas de asepsia que dispone la secretaria distrital de salud, infraestructura requerida, área de desinfección y esterilización y el uso de los elementos de protección personal. Por otro lado tenemos un 60% de incumplimiento, lo que indica que KMELO PELUQUEROS carece de manual de Bioseguridad para su legal funcionamiento, flujograma de procesos y servicios, plano de la empresa donde se identifiquen factores de riesgo, plan de emergencias y desastres y fichas de mantenimiento de los equipos de trabajo



**Gráfica 4. Área Operativa**

### 7.1.5. Análisis resultado Área Contable y Financiera

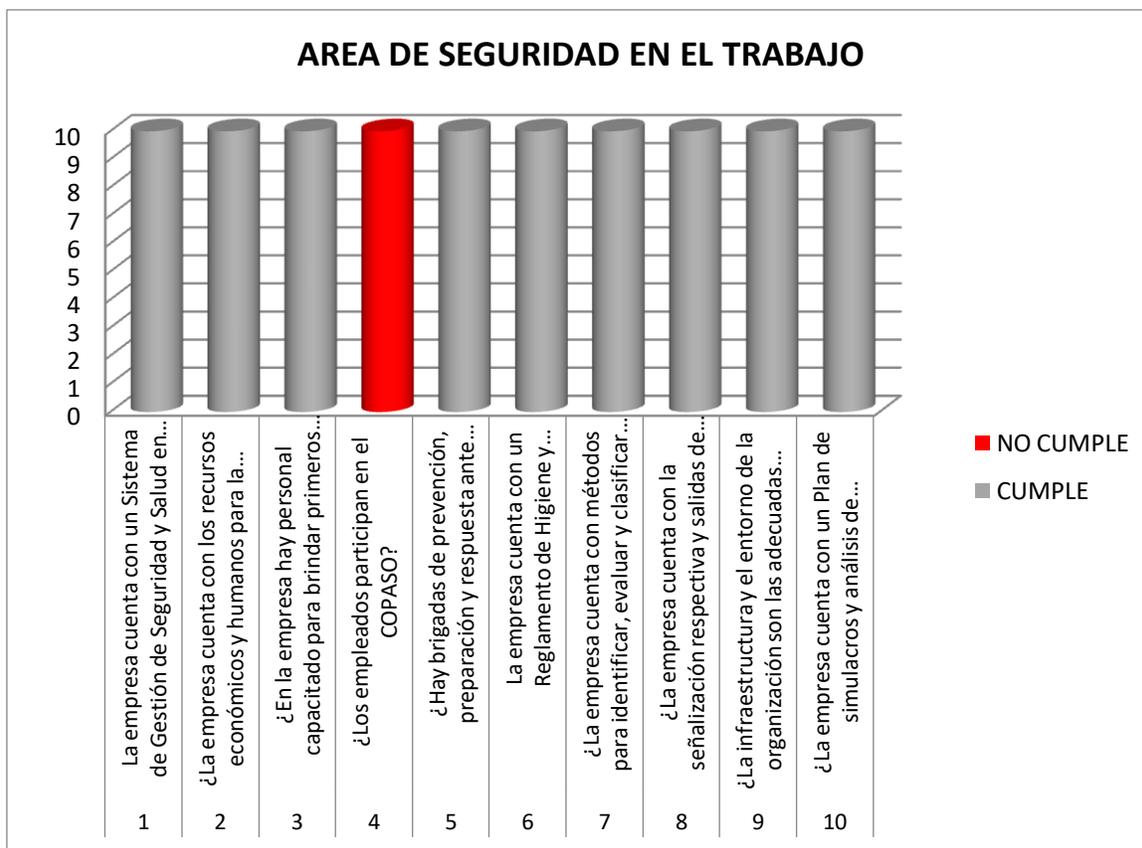
Se reconoce que el proceso más vulnerable es el Contable y Financiero ya que todas sus respuestas son negativas, debido a que la empresa carece de libro diario, flujo de caja, ventas proyectadas, indicadores y estados financieros (de resultados y balance general), no presenta estructura humana necesaria para manejar la parte contable y financiera y no cuenta con una estructura de crédito para cobranzas y recuperación de cartera. Esto nos indica que en KMELO PELUQUEROS el proceso más débil es el Contable y Financiero debido a que su porcentaje de incumplimiento es del 0%.



**Gráfica 5. Área Contable y Financiera**

### 7.1.6. Análisis resultado Área de Seguridad en el Trabajo

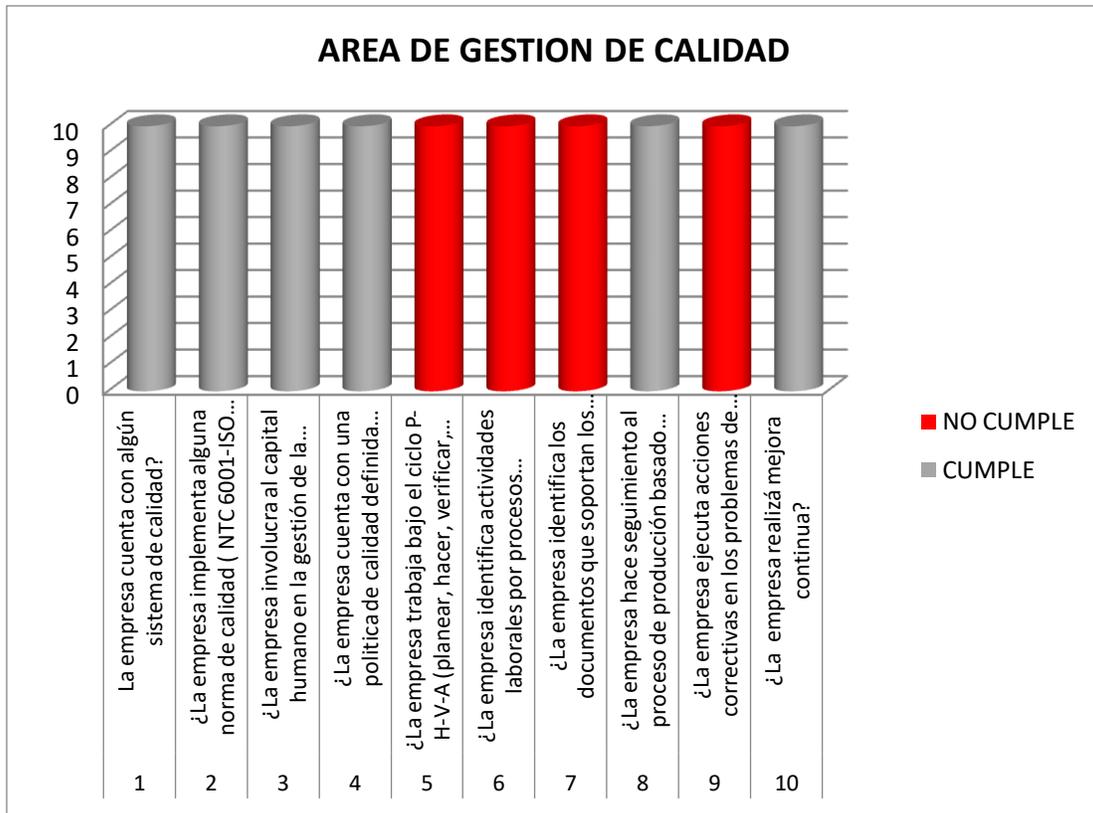
Otro de los procesos más fortalecidos ya que el 90% de las respuestas son positivas lo que indica que la empresa cumple acciones de señalización y salidas de emergencia, infraestructura adecuada, recursos económicos y humanos necesarios para el control de riesgos. El 10% de respuestas negativas corresponde a que no se cuenta con personal capacitado en primeros auxilios para atender las emergencias que se puedan presentar



**Gráfica 6.** Área de Seguridad en el Trabajo

### 7.1.7. Análisis Resultado Área de Gestión de la Calidad

Se evidencia que el 80% corresponde a las respuestas positivas donde la empresa identifica los documentos que soportan los procesos productivos (procedimientos, registros, formatos, fichas técnicas, instructivos, entre otros. Por otro lado, el 20% refiere que la empresa no aplica el ciclo PHVA, como tampoco identifica actividades laborales por procesos productivos (dirección, misionales, apoyo).



**Gráfica 7. Área de Gestión de la Calidad**

### 7.1.8. Análisis de resultados diagnóstico empresarial KMELO PELUQUEROS

**Tabla 11. Resultados del Diagnóstico**

ÁREAS	% DE CUMPLIMIENTO	% IDEAL
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ORGANIZACIONAL	4,3%	14.3
GESTIÓN COMERCIAL	11,4%	14.3
GESTIÓN DE LA OPERACIÓN	5,7%	14.3
GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA	0,0%	14.3
GESTIÓN DE CAPITAL HUMANO	12,9%	14.3
SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD (SG - SST)	12,9%	14.3
GESTIÓN DE LA CALIDAD	11,4%	14.3
<b>TOTAL</b>	<b>59%</b>	<b>100,0</b>

Fuente: CITGO



**Grafica 8.** Resultados diagnóstico

La tabla 11, evidencia el estado actual de la empresa, la cual según los criterios de calificación se encuentran en un estado “**indefensa**”, lo que requiere acciones para mejorar su estado y plantear acciones de mejora.

Se tomó la muestra del 100% de la empresa y sus siete (7) áreas mencionadas, asignando a cada área un porcentaje ideal de 14.3%, cada área tuvo un resultado, equivalente al porcentaje de cumplimiento según los hallazgos generados. Dentro del cual se evidencia que el 59% de la empresa presenta hallazgos positivos (color verde) los cuales están inmersos en cada área diagnosticada, a su vez el 41% de las preguntas presentan alguna falencia, vacío o simplemente no se cumplía con el requerimiento. Dichos colores serán utilizados de forma porcentual y visual para reconocer cuales preguntas y áreas deben ser intervenidas.



**Grafica 9.** Porcentaje de cumplimiento empresa KMELO PELUQUEROS

Se tuvo en cuenta para el desarrollo del segundo objetivo específico las áreas más críticas o vulnerables, evaluadas con color rojo (tabla 11). Dichas áreas son:

- Área Administrativa
- Área Operativa
- Área Contable y Financiera

### 7.1.9. Matriz F.O.D.A

Dentro del diagnóstico generado se tuvo en cuenta la matriz FODA la cual genera una perspectiva de los hallazgos internos y externos de la organización, para lo cual se plantean alternativas de mejora en las áreas a intervenir. Dichas actividades de mejora se generan en el plan de acción diseñado para las áreas que se encuentran en peligro (rojo), planteadas para dar cumplimiento a los objetivos propuestos.

Empresa: <b>KMELO PELUQUEROS</b>	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
	-servicio al cliente -infraestructura optima -precios adecuados de acuerdo al servicio recordación de marca	-inestabilidad en el personal -mala administración de los recursos -carencia de control administrativo -inexistencia de procesos contables
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>Plan de Acción del Cuadrante I</b>	<b>Plan de Acción del Cuadrante II</b>
-ubicación estratégica -alta demanda del mercado -crecimiento constante de la población	* crear portafolio de servicios para conocimiento de la nueva población del sector. * implementación de turnos en horarios de trabajo para aprovechamiento de infraestructura	* ofrecer un plan de incentivos a los colaboradores, aprovechando el alto flujo de clientes. * delegar una persona que controle los procesos administrativos y contables de la empresa.
<b>AMENZAS</b>	<b>Plan de Acción del Cuadrante III</b>	<b>Plan de Acción del Cuadrante IV</b>

-alta competencia -aumento de estándares de funcionamiento de secretaria de salud	* ofrecer al cliente servicios de calidad a precios competitivos. * Actualización constante de infraestructura y procedimientos para el cumplimiento de normas sanitarias.	* capacitar el personal frente a la implementación de las normas de bioseguridad. * crear canales de comunicación interna (reuniones, comités, etc.) que den a conocer las necesidades tanto de los colaboradores como de los clientes.
--	---	--

Tabla 12. Matriz FODA

## 7.2. RESULTADO 2. “DISEÑO PLAN DE ACCIÓN QUE PROPORCIONE ALTERNATIVAS DE MEJORAMIENTO EN LAS ÁREAS A INTERVENIR”

El plan de acción generado se genera como propuesta para **pasar del color rojo (peligro) al color amarillo (indefensa)**

### 7.2.1. Plan de acción área administrativa y organizacional

Tabla 13. Plan de acción -Plan estratégico

	PRACTICA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	QUE HACER
1	<b>Plan Estratégico</b>	Lograr que los miembros de la organización conozcan y apropien el plan estratégico para el crecimiento personal y empresarial.	Diseñar el plan estratégico, generando identificación con la filosofía empresarial. (Misión, visión, valores, principios, objetivos, metas)	La empresa debe diseñar, plasmar y publicar un plan estratégico donde se evidencie la misión, visión, objetivos, principios y valores corporativos. Proyectando una perspectiva amplia de la organización y teniendo clara la manera de emprender acciones encaminadas a lograr el éxito.
	PARA QUE HACERLO	COMO HACERLO		
	Mejorar el desempeño de los colaboradores ya que comprenden cual es la meta que se tiene y el camino que se debe seguir.	<b>Identificar:</b> Quienes somos, qué hacemos, cómo lo hacemos, cuál es nuestro objetivo principal, qué se quiere lograr, a donde queremos llegar, que impacto se va generar.	<b>Realizar:</b> Evaluar cada una de las preguntas que se tenían que identificar y empezar a responderlas, de una manera acorde con la actividad económica de la empresa y lo que se tenía pensado en el momento de la creación o la idea de esta.	<b>Informar:</b> Una vez haya realizado el plan estratégico se debe informar y capacitar al personal, para que estos se apropien del ser de la organización. Publicarlo en los diferentes medios que tiene la empresa para que sea visible para los colaboradores como para los clientes.

**Tabla 14. Plan de acción -Estrategias para cumplimiento de Objetivos**

	<b>PRACTICA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>QUE HACER</b>
3	Estrategias para cumplimiento de Objetivos	Implementar estrategias o planes de acción que fortalezcan la manera correcta el cumplimiento de los objetivos y metas por medio de indicadores.	Proponer indicadores los cuales permiten medir la efectividad de las estrategias planteadas por la empresa.	Verificar que los objetivos y las metas propuestas por la empresa se cumplan a cabalidad.
<b>PARA QUE HACERLO</b>		<b>COMO HACERLO</b>		
Identificar ventajas que faciliten el cumplimiento de los indicadores.		Identificar las estrategias de servicios, las defensivas o de ataque y alinearlas con los objetivos de la empresa y sus metas, midiendo por indicadores y orientando a cumplir el plan estratégico.		

**Tabla 15. Plan de acción - Estructura Organizacional**

	<b>PRACTICA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>QUE HACER</b>
4	Estructura Organizacional	Mostrar de forma gráfica los cargos que existen en la empresa y su jerarquización.	Jerarquizar y graficar los cargos de la empresa.	La empresa debe definir qué tipo de organigrama diseñar según las áreas identificadas, definirlo e implementarlo para conocimiento de todo el personal.
<b>PARA QUE HACERLO</b>		<b>COMO HACERLO</b>		
Para identificar los cargos, niveles, jerarquización, división de funciones, departamentos o áreas de la empresa. Con la finalidad de indicar las relaciones entre los funcionarios		La empresa debe contar de forma implícita o explícita una organización jerárquica y atribuciones asignadas a los miembros o componentes de la misma. Para el diseño se estableció la estructura orgánica de la empresa y la división de las funciones que la componen, para lo cual se estableció las líneas de autoridades (de arriba hacia abajo) a través de los diversas áreas de trabajo y se delimito la responsabilidad de cada empleado ante un supervisor inmediato. Para lo cual se debe tener en cuenta: <ul style="list-style-type: none"> <li>· Áreas de trabajo</li> <li>· Especialización del trabajo</li> <li>· Cadena de mando</li> </ul>		

**Tabla 16. Plan de acción - Manual de Funciones**

	<b>PRACTICA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>QUE HACER</b>
5	Manual de Funciones	Definir los puestos de trabajo con sus respectivas funciones y requerimientos del personal.	Diseñar un manual de funciones y responsabilidades para cada cargo.	El empresa debe diseñar e implementar manuales de funciones y de responsabilidades por cada cargo identificado en la organización, donde se caractericen objetivos, requisitos, funciones cargos a los que supervisa y cargo de quien lo supervisa.
<b>PARA QUE HACERLO</b>		<b>COMO HACERLO</b>		
Mostrar detalladamente cual es el rol que debe desempeñar una persona en el puesto de trabajo que tiene.		La elaboración adecuada del manual de funciones pueden llegar a abarcar todos y cada uno de los aspectos de cualquier área componente de la organización, su alcance se ve limitado únicamente por las exigencias de la empresa. Por ello se debe, identificar cargos y analizar puestos de trabajo.		

**Tabla 17. Plan de acción - Reglamento Interno de Trabajo**

	PRACTICA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	QUE HACER
6	Reglamento Interno de Trabajo	Proponer derechos y deberes, parámetros, que se cumplan por parte de todos los miembros de la organización.	Documentar e implementar un reglamento interno de trabajo	La empresa debe evaluar cuáles son las pautas o parámetros que se desean tener en la organización con el fin de diseñar un reglamento.
<b>PARA QUE HACERLO</b>			<b>COMO HACERLO</b>	
Para regular las obligaciones y las prohibiciones a las que se deben sujetar los trabajadores en relación con sus labores y permanencia.			<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diagnóstico de la empresa</li> <li>2. Conocimiento Laboral</li> <li>3. Reunión con las personas que toman decisiones</li> <li>4. Aprobación</li> <li>5. Puesta en marcha</li> <li>6. Evaluar</li> </ol>	

**Tabla 18. Plan de acción - Evaluación de Competencias**

	PRACTICA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	QUE HACER
7	Evaluación de Competencias	Estandarizar un método evaluativo por medio del cual se reconozcan las competencias y habilidades del personal.	Capacitar al personal en los diferentes cargos de la empresa, según las necesidades y requerimientos.	Es necesario establecer una base (modelo estandarizado), para poder realizar periódicamente una evaluación de competencias y habilidades para identificar las ventajas y desventajas que poseen los colaboradores de la empresa.
<b>PARA QUE HACERLO</b>		<b>COMO HACERLO</b>		
Realizar la evaluación de competencias y habilidades periódicamente dentro de la empresa, para establecer las funciones precisas de un puesto de trabajo y de la misma forma, saber cuáles se están cumpliendo en su totalidad.				

**Tabla 19. Plan de acción - Ciclo Administrativo**

	PRACTICA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	QUE HACER
8	Etapas del Ciclo Administrativo	Definir y explicar las etapas del ciclo administrativo dentro de la empresa.	Realizar la planeación, organización, dirección y control para la empresa, según necesidades y requerimientos.	Realizar continuamente un conjunto de pasos o etapas necesarias para llevar a cabo una actividad. El conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, las cuales se interrelacionan y forman un proceso integral.
<b>PARA QUE HACERLO</b>		<b>COMO HACERLO</b>		
Se hace con el fin de reducir tiempos en la toma de decisiones		PLANEACION: ¿Qué es lo que se quiere hacer? - ¿Qué se va a hacer? ORGANIZACIÓN: ¿Cómo se va a hacer? DIRECCION: Verificar que se haga CONTROL: ¿Cómo se ha hecho?		

**7.2.2. Plan de acción área Operativa**

**Tabla 20. Plan de acción - Manual de Bioseguridad**

	PRACTICA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	QUE HACER
1	Manual de Bioseguridad	Diseñar protocolo de Bioseguridad de acuerdo a la normativa legal vigente.	Implementar protocolo de Bioseguridad teniendo presente los requerimientos exigidos por Secretaria de Salud	La empresa debe diseñar, plasmar y publicar el protocolo de Bioseguridad donde se evidencie el desarrollo de conductas, prácticas y procedimientos seguros para las actividades de estética facial, corporal y ornamental o afines
<b>PARA QUE HACERLO</b>			<b>COMO HACERLO</b>	
Su finalidad es el mejoramiento de las condiciones de trabajo y salud de los trabajadores y garantizar la seguridad de los clientes o usuarios, a través de actividades de prevención y control de diferentes factores de riesgo asociados con la actividad u oficio			Implementar los parámetros que ordena la ley 711 de 2001 para el cumplimiento de las normas sanitarias, técnicas de asepsia y valoración de los factores de riesgo.	

**Tabla 21. Plan de acción – Flujograma de Procesos**

	PRACTICA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	QUE HACER
2	Flujograma de Procesos	Mostrar de forma gráfica los pasos para realizar cada servicio en la empresa	Identificar los servicios que se prestan en la empresa.	Se debe diseñar un flujograma de procesos para cada servicio identificado, definirlo e implementarlo para conocimiento de todo el personal de trabajo.
<b>PARA QUE HACERLO</b>			<b>COMO HACERLO</b>	

Para identificar los servicios que se prestan y atenderlos de forma estandarizada con el fin de que cualquier colaborador de un cargo pueda desempeñarlo de forma idónea y satisfactoria para el cliente.	<p>Las claves para elaborar un flujograma son:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer las actividades del proceso y su orden.</li> <li>2. Utilizar los símbolos convencionales.</li> <li>3. Imaginación y creatividad.</li> </ol> <p>Existen varios tipos de Flujogramas, entre los que están:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. De arriba hacia abajo</li> <li>2. Detallado</li> <li>3. De despliegue</li> </ol>
---	--

**Tabla 22. Plan de acción – Plano de factores de riesgo**

	PRACTICA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	QUE HACER
4	Plano de Factores de Riesgo	Diseñar un plano donde se evidencie los factores de riesgos laborales.	Implementar el plano para la prevención y control de riesgos por parte de todos los miembros de la organización.	Definir dentro de la estructura de la empresa, que clase de riesgo se evidencia por cada puesto de trabajo (físico, químico, social, ergonómico, locativo, eléctrico, mecánico).
		PARA QUE HACERLO	COMO HACERLO	
		Para contextualizar la situación de la empresa y sus procesos, con respecto a los riesgos que la pueden afectar y a las medidas de tratamiento implementadas.	<p>Todos los factores de riesgo se ubican en el plano del establecimiento usando símbolos o iniciales de los mismos, con el fin de identificar las zonas que presentan mayor riesgo.</p> <p>Se puede utilizar una codificación de colores según el nivel de riesgo obtenido así:</p> <p>Nivel de riesgo bajo: verde            Nivel de riesgo medio: amarillo            Nivel de riesgo alto: rojo</p>	

**Tabla 23. Plan de acción – Valoración de Riesgos**

	PRACTICA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	QUE HACER																																																																																																																																																
5	Tabla de Valoración de Riesgos	Analizar, verificar y finalmente establecer un modelo que se adecue a la empresa en cuanto a la prevención y control de riesgos laborales.	Definir una política de seguridad para la prevención y control de riesgos que sea implementada por todos los miembros de la organización e igualmente generar los recursos económicos para la adecuada implementación.	Analizar, verificar y finalmente establecer un modelo que se adecue a la empresa en cuanto a la prevención y control de riesgos laborales.																																																																																																																																																
		PARA QUE HACERLO	COMO HACERLO																																																																																																																																																	
		Definir una política de seguridad para la prevención y control de riesgos que sea implementada por todos los miembros de la organización e igualmente gestionar recursos económicos para la adecuada implementación de la nueva política.	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">AREA, PUESTO DE TRABAJO, O SERVICIO</th> <th rowspan="2">CLASIFICACION</th> <th rowspan="2">FACTORES DE RIESGO</th> <th rowspan="2">INDIQUE EL MAS IMPORTANTE</th> <th colspan="3">CONSECUENCIA</th> <th colspan="3">PROBABILIDAD</th> </tr> <tr> <th>LEVE</th> <th>MODERADA</th> <th>GRAVE</th> <th>MUY GRAVE</th> <th>IMPROBABLE</th> <th>POCO PROBABLE</th> <th>PROBABLE</th> <th>MUY PROBABLE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">CORTE</td> <td rowspan="4">HIGIENICOS</td> <td><input type="checkbox"/> Físicos</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Químicos</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Biológico</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Psicosocial</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="4">CORTE</td> <td rowspan="4">SEGURIDAD</td> <td><input type="checkbox"/> Ergonómico</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Locativo</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Eléctrico</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Mecánico</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="4">CORTE</td> <td rowspan="4">OTRO</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		AREA, PUESTO DE TRABAJO, O SERVICIO	CLASIFICACION	FACTORES DE RIESGO	INDIQUE EL MAS IMPORTANTE	CONSECUENCIA			PROBABILIDAD			LEVE	MODERADA	GRAVE	MUY GRAVE	IMPROBABLE	POCO PROBABLE	PROBABLE	MUY PROBABLE	CORTE	HIGIENICOS	<input type="checkbox"/> Físicos										<input type="checkbox"/> Químicos										<input type="checkbox"/> Biológico										<input type="checkbox"/> Psicosocial										CORTE	SEGURIDAD	<input type="checkbox"/> Ergonómico										<input type="checkbox"/> Locativo										<input type="checkbox"/> Eléctrico										<input type="checkbox"/> Mecánico										CORTE	OTRO	<input type="checkbox"/>										<input type="checkbox"/>										<input type="checkbox"/>										<input type="checkbox"/>									
AREA, PUESTO DE TRABAJO, O SERVICIO	CLASIFICACION	FACTORES DE RIESGO	INDIQUE EL MAS IMPORTANTE	CONSECUENCIA					PROBABILIDAD																																																																																																																																											
				LEVE	MODERADA	GRAVE	MUY GRAVE	IMPROBABLE	POCO PROBABLE	PROBABLE	MUY PROBABLE																																																																																																																																									
CORTE	HIGIENICOS	<input type="checkbox"/> Físicos																																																																																																																																																		
		<input type="checkbox"/> Químicos																																																																																																																																																		
		<input type="checkbox"/> Biológico																																																																																																																																																		
		<input type="checkbox"/> Psicosocial																																																																																																																																																		
CORTE	SEGURIDAD	<input type="checkbox"/> Ergonómico																																																																																																																																																		
		<input type="checkbox"/> Locativo																																																																																																																																																		
		<input type="checkbox"/> Eléctrico																																																																																																																																																		
		<input type="checkbox"/> Mecánico																																																																																																																																																		
CORTE	OTRO	<input type="checkbox"/>																																																																																																																																																		
		<input type="checkbox"/>																																																																																																																																																		
		<input type="checkbox"/>																																																																																																																																																		
		<input type="checkbox"/>																																																																																																																																																		

**Tabla 24. Plan de acción – Plan de emergencias y desastres**

	<b>PRACTICA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>QUE HACER</b>
8	Plan de Emergencias y Desastres	Garantizar mecanismos que aseguren la prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales	Crear un plan donde se realice un análisis a las instalaciones de la empresa, y posteriormente realizar una matriz de vulnerabilidad, obteniendo así la información necesaria para priorizar los riesgos dentro de la empresa y lograr asegurar la integridad física de los colaboradores ante una situación de emergencia.	Diseñar plan de prevención y respuesta ante emergencias
<b>PARA QUE HACERLO</b>		<b>COMO HACERLO</b>		
Se debe manejar la información general para la organización, en caso de presentar un accidente natural, debe saberse como actuar, puntos de encuentro y mitigación de riesgos		Solicitar acompañamiento a entes gubernamentales, para la orientación a los trabajadores acerca de cómo actuar, generar simulacros, crear puntos de encuentro y prevenir sobre el manejo de emociones y situaciones en caso de un siniestro.		

**Tabla 25. Plan de acción – Seguimiento y mantenimiento de equipos**

	<b>PRACTICA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>QUE HACER</b>
10	Seguimiento y Mantenimiento de Equipos	Diseñar fichas de seguimiento y mantenimiento de los equipos de trabajo, para el control y prevención de accidentes	Implementar las fichas y distribuir las a cada empleado.	Crear fichas de seguimiento y mantenimiento de los equipos de trabajo.
<b>PARA QUE HACERLO</b>		<b>COMO HACERLO</b>		
Para poner en marcha la prevención de riesgos por falta de mantenimientos y control		Diseñar un formato hoja de vida de cada equipo donde se evidencie características y periodicidad de los mantenimientos		

### 7.2.3. Plan de acción área contable y financiera.

**Tabla 26. Plan de acción – Libros Contables**

	<b>PRACTICA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>QUE HACER</b>
1	Libros Contables	Diligenciar los libros de contabilidad requeridos por las normas legales.	Diseñar una contabilidad básica, basado en los movimientos financieros.	Implementar la elaboración de libros de contabilidad y libros fiscales que permitan la organización contable de la empresa para que exista mayor.
		<b>PARA QUE HACERLO</b>	<b>COMO HACERLO</b>	
		Desarrollar una estructura contable simple, basado en los movimientos financieros.	1. Observar el proceso de contabilidad que se lleva en la empresa. 2. Una vez conocido el sistema de registros, se debe reconocer el proceso legal para llevar la contabilidad y este se puede hacer a través del libro contable simple. 3. Llenar el formato a partir de la fecha en que se inicia con el desarrollo de este objetivo, y realizarlo de manera diaria al finalizar las labores.	

**Tabla 27. Plan de acción – Ingresos, Gastos y Costos**

	<b>PRACTICA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>QUE HACER</b>
2	Ingresos, Gastos y Costos	Llevar ordenadamente los ingresos, gastos, costos e inversiones de la empresa.	Con las Ventas (Ingresos) Gastos (Egresos) y Utilidades, generadas por la empresa, clasificarlos y registrarlos.	Determinar los gastos, costos, ingresos e inversiones que tenga la empresa para poder llegar a una utilidad a favor que cumpla con los objetivos financieros que desea alcanzar la organización.
		<b>PARA QUE HACERLO</b>	<b>COMO HACERLO</b>	
		Con las Ventas (Ingresos) Gastos (Egresos) y Utilidades, generadas por la empresa, clasificarlos y registrarlos en un espacio físico dedicado a este proceso.	1. Diseñar los respectivos registros de ingresos, egresos, utilidades. 2. Conocer el archivo "Registro de los ingresos, gastos y utilidades" que puede ser llenado de manera digital o física. 3. El registro de este documento se realiza de manera diaria, para obtener un orden de los movimientos financieros.	

**Tabla 28. Plan de acción – Ventas Proyectadas**

	PRACTICA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	QUE HACER
3	Ventas Proyectadas	Generar un documento que contenga flujo de caja, ventas proyectadas y costo de oportunidad, desde el punto de vista proyectivo.	De acuerdo a los objetivos planteados, organizar la cantidad de ventas que se planea tener: cantidad monetaria planeada a recibir y costos de la realización del producto o servicio.	Realizar la implementación de un flujo de efectivo y ventas proyectadas que permita evidenciar la liquidez real con la que cuenta la organización y así determinar las ventas reales que se deben tener en cuenta para la proyección financiera teniendo en cuenta el costo de oportunidad
<b>PARA QUE HACERLO</b>			<b>COMO HACERLO</b>	
Se realiza para evidenciar la realidad económica y financiera que debe tener la empresa a la hora de determinar ventas periódicas, así como el flujo de efectivo de la misma y poder cumplir el objetivo propuesto.			La idea principal es que se pueda conocer la capacidad productiva y de venta que ha tenido en cierto periodo y de esta manera se pueda proyectar bajo los mismos parámetros para tener un control productivo, de mercado y financiero de la empresa.	

**Tabla 29. Plan de acción – Estados Financieros**

	PRACTICA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	QUE HACER
4	Estados Financieros	Conocer la finalidad de los estados financieros para un adecuado manejo de los recursos y beneficios que se generan.	Registrar operaciones financieras donde se pueda establecer los Estados de Resultado y Balance General para su correcta interpretación.	Elaborar balances financieros que permitan conocer cómo se encuentra la organización contablemente
<b>PARA QUE HACERLO</b>		<b>COMO HACERLO</b>		
Si la empresa cuenta con estados financieros, observar como los está utilizando en los procesos productivos.				

**Tabla 30. Plan de acción – Indicadores Financieros**

	PRACTICA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	QUE HACER																																																					
5	Indicadores Financieros	Diseñar e implementar en la empresa indicadores financieros.	Registrar operaciones financieras que determinen la correcta interpretación de indicadores financieros: rentabilidad, utilidad y liquidez.	Se desea realizar la implementación de indicadores financieros para que junto con los estados financieros se determine de manera más óptima las debilidades y oportunidades que posee la organización, así mismo se puedan corregir las desviaciones financieras que se evidencien por medio de la utilidad, rentabilidad y liquidez de la empresa.																																																					
<b>PARA QUE HACERLO</b>			<b>COMO HACERLO</b>																																																						
Para determinar la utilidad, rentabilidad y liquidez real de la empresa. De igual manera el análisis de indicadores financieros permite el cumplimiento de objetivos de la empresa la cual trabaja en pro de generar impacto.			PROYECCIÓN DE VENTAS, COSTOS Y UTILIDAD																																																						
			NOMBRE DE LA EMPRESA																																																						
			<table border="1"> <tr> <td colspan="2">\$ PROYECTADAS POR CANTIDAD</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>CTOS</td> <td>MES 1</td> <td>MES 2</td> <td>MES 3</td> <td>MES 4</td> <td>MES 5</td> <td>MES 6</td> <td>MES 7</td> <td>MES</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </table>		\$ PROYECTADAS POR CANTIDAD								CTOS	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES	1									2									3									TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0
			\$ PROYECTADAS POR CANTIDAD																																																						
			CTOS	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES																																														
1																																																									
2																																																									
3																																																									
TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0																																																	

**Tabla 31. Plan de acción – Análisis de Estados e Indicadores Financieros**

	PRACTICA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	QUE HACER
6	Análisis de Estados e Indicadores Financieros	Analizar periódicamente sus estados financieros e indicadores.	Capacitar a los directivos en la interpretación de estados financieros e indicadores.	Realizar un análisis financiero de la información contable, la cual representara y reflejara la realidad económica y financiera de la empresa, para interpretar y analizar y generar toma de decisiones.
<b>PARA QUE HACERLO</b>		<b>COMO HACERLO</b>		
Para proyectar soluciones o alternativas que enfrenen los problemas surgidos, o para idear estrategias encaminadas a aprovechar los aspectos positivos.				

**Tabla 32. Plan de acción – Inventarios**

PRACTICA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	QUE HACER
7 Inventarios	Registrar debidamente en documento escrito (archivo) cada uno de sus activos fijos, maquinaria, equipos, herramientas, equipo de oficina.	Implementar un archivo documental en el que se pueda organizar cada uno de los documentos para su fácil acceso.	Registrar debidamente en documento escrito (archivo) cada uno de sus activos fijos.
PARA QUE HACERLO		COMO HACERLO	
Implementar un archivo documental en el que se pueda organizar cada uno de los documentos para su fácil acceso.			

**7.3. RESULTADO 3. “IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN EN LAS ÁREAS DE LA EMPRESA CON MAYOR VULNERABILIDAD”.**

Después de identificar las áreas débiles y realizar el plan de acción para mitigar los problemas, se procede a implementar la reestructuración empresarial:

**7.3.1. Área Administrativa**

**Planeación Estratégica:** De acuerdo al enfoque de la empresa se creó el Plan Estratégico.

**Tabla 33. Plan Estratégico Empresa KMELO PELUQUEROS**

<b>MISION</b>	Satisfacer la confianza fundamentada en la imagen del cliente, ofreciendo servicios y asesoramiento en belleza integral de alta calidad, mediante las técnicas y tendencias más actuales, en un entorno de confort, profesionalismo y organización
<b>VISION</b>	En el 2025 KMELO PELUQUEROS estará posicionado en la ciudad de Bogotá con la preferencia de nuestros clientes, brindándoles un servicio de belleza personalizado completo y eficaz.

<b>VALORES</b>	<b>Servicio al Cliente</b>
	Las personas están primero, es nuestra mayor fortaleza y lo expresamos comportándonos con respeto y una actitud atenta hacia nuestros clientes, compañeros y proveedores, apreciando su valor como personas. Nuestro espíritu de servicio nos anima cada día en nuestra superación personal y profesional.
	<b>Trabajo en equipo.</b>
	Nuestro lema es trabajo en equipo con alto desempeño, se basa en el fuerte sentido de unidad, y el espíritu de lealtad entre las personas, con total disposición para enfrentarnos juntos a los nuevos desafíos.
	<b>Calidad.</b>
	Excelencia en captar la personalidad y las necesidades de cada cliente, para crear un estilo único y personalizado, cubriendo todas las expectativas de actualidad.
	<b>Responsabilidad.</b>
	Trabajamos día a día con la convicción que la responsabilidad es un valor indispensable, en la realización de cualquier tarea, ya que de esta se desprende la satisfacción deseada por el cliente sobre el trabajo realizado.
	<b>Eficiencia.</b>
	Es nuestra intención y propósito que los servicios sean realizados con rapidez, y absoluto respeto al tiempo del cliente. Combinamos nuestro talento y esfuerzo a fin de lograr la satisfacción de nuestros clientes.
	<b>Creatividad.</b>
	Ofertamos respuestas creativas, a la demanda de servicios de imagen y cuidado personal de nuestros clientes, ofreciendo desde el servicio más tradicional al más sofisticado.
	<b>Honestidad.</b>
Es de suma importancia para nosotros como equipo, este valor nos distingue y nos ayuda a tomar decisiones, expresándonos con sinceridad y coherencia, respetando los valores de la justicia y la igualdad.	
<b>Pasión.</b>	
Nuestra pasión por esta profesión, nos aporta la energía suficiente para desarrollar y realizar nuestro trabajo con entusiasmo e ilusión.	

<b>OBJETIVOS ORGANIZACIONALES</b>	Ofrecer una atención dedicada e individualizada, brindando una calidad de servicio que cumpla con las necesidades de nuestros clientes
	Focalizar a cada cliente como ser único acorde a sus requerimientos, empleando técnicas de asesoría de imagen.
	Priorizar el servicio al cliente siendo este una herramienta clave de fidelización y preferencia.
	Capacitar y actualizar constantemente a nuestros colaboradores de acuerdo a las nuevas tendencias y técnicas que nos permita estar a la vanguardia de la belleza y prestar un servicio altamente competitivo.

### 7.3.1.2. Estructura Organizacional

Se jerarquizó y graficó los cargos de la empresa de la siguiente manera:



**Grafica 10.** Organigrama Empresarial (Fuente: Propia de la Investigación)

### 7.3.1.3. Manual de Funciones

Se creó un manual de funciones por cargo, con el fin de especificar como se deben desarrollar las labores de forma adecuada y estandarizada.

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		Código:	20120609
	<b>EMPRESA: KMELO PELUQUEROS</b>		Versión: 1	Página: 1 de 4
	<b>CARGO:</b>			
<b>ADMINISTRADOR</b>				
<b>OBJETIVO DEL CARGO</b>		Verificar la ejecución y gestión de todos y cada uno de los servicios prestados por la peluquería, maximizando el desempeño y rentabilidad de la misma.		
<b>ESPECIFICACIONES Y REQUISITOS</b>				
<b>CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES</b>	Experiencia	Un (1) año en el cargo de Administrador y/o Asistente Administrativo.		
	Conocimientos	Técnico en Asistencia Administrativa y/o afines, con visión acorde a la belleza, estética y asesoría de imagen y conocimiento contable.		
	Habilidades	Atención al cliente		
	Habilidades	Manejo de Personal		
Habilidades	Manejo Contable			
Habilidades	Asesoría de Imagen			
Habilidades	Enfoque Administrativo			
<b>FUNCIONES</b>				
Llevar registro y control administrativo del presupuesto asignado				
Guiar el servicio al cliente prestado por los colaboradores				
Promover el cumplimiento de horarios de acuerdo a los turnos asignados a cada colaborador				
Liderar el manejo de los elementos y las prácticas propias de cada servicio cumpliendo con los estándares de la normativa legal vigente				
Atender las auditorías de las entidades encargadas del cumplimiento de las normas sanitarias.				
Actualizar la documentación requerida para el buen funcionamiento de la peluquería				
Realizar las compras de insumos y materiales necesarios para el funcionamiento				
Atender, hacer pedido y cancelar facturas a los proveedores.				
Controlar la asignación de clientes a cada colaborador garantizando la pronta atención				
Verificar, registrar, liquidar y cancelar los turnos atendidos por cada colaborador				
Manejar caja menor y realizar consignaciones bancarias				
Registrar asientos contables en herramienta de excel, realizar conciliaciones bancarias.				
Entregar informes periódicos a la gerencia sobre las funciones asignadas				

**Imagen 3.** Manual de Funciones Cargo Administrador

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		Código:	20120609
	EMPRESA: KMELO PELUQUEROS		Versión: 1	Página: 2 de 4
	<b>CARGO:</b>			
<b>ESTILISTA/COLORISTA</b>				
<b>OBJETIVO DEL CARGO</b>		Prestar todos los servicios relacionados con el cuidado, mantenimiento, recuperacion y cambio estructural del cabello y maquillaje facial.		
<b>ESPECIFICACIONES Y REQUISITOS</b>				
<b>CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES</b>	Experiencia	Dos (2) años en el cargo de Estilista y/o Colorista.		
	Conocimientos	Técnico Laboral por competencias en Belleza Integral / Cosmetología		
	Habilidades	Atención al cliente		
		corte y cepillado de cabello		
		aplicación de tintes y tratamientos restructurantes		
Asesoría de Imagen, manejo de tecnicas de visagismo				
Maquillaje social, gala y artistico				
<b>FUNCIONES</b>				
Cortar y cepillar el cabello de acuerdo a los requerimientos del cliente.				
Tinturar el cabello asesorando al cliente bajo las tecnicas de visagismo, teniendo en cuenta sus deseos y necesidades.				
Realizar tratamientos capilares, repolarizaciones, mascarillas entre otros, protegiendo siempre la fibra capilar.				
Conocer e implementar las normas de bioseguridad para la prestación del servicio				
Realizar maquillajes, sociales, de evento y artísticos de acuerdo a las necesidades del cliente.				
Cumplir con el horario establecido por la peluqueria de acuerdo al turno asignado.				
Mantener zona de trabajo en condiciones bioseguras de acuerdo a la normativa legal vigente				
Acatar la asignación del servicio y atenderlo en el menor tiempo con la mayor disposición y calidad posible.				
Acatar las directrices y recomendaciones del administrador				

**Imagen 4.** Manual de Funciones Cargo Estilista

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		Código:	20120609
	<b>EMPRESA: KMELO PELUQUEROS</b>		Versión: 1	Página: 3 de 4
	<b>CARGO:</b>			
	MANICURISTA			
<b>OBJETIVO DEL CARGO</b>		Prestar todos los servicios relacionados con el cuidado, mantenimiento, recuperación y cambio estructural de la uña y del vello facial y corporal.		
<b>ESPECIFICACIONES Y REQUISITOS</b>				
<b>CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES</b>	Experiencia	Dos (2) años en el cargo de Manicurista.		
	Conocimientos	Técnico Laboral por competencias en Belleza Integral / Cosmetología, Operario en Cuidado Estético de Manos y Pies		
	Habilidades	Atención al cliente		
		Uñas gel, acrílico		
		Manicure Semipermanente		
Decoración de uñas y pinceladas				
			Reparación de Uñas	
<b>FUNCIONES</b>				
Limpiar y maquillar la uña de acuerdo a los requerimientos del cliente				
Asesorar y dar a conocer nuevas tendencias teniendo en cuenta los deseos y necesidades del cliente.				
Reparar uñas fracturadas teniendo en cuenta la salud de la misma y la comodidad del usuario.				
Conocer e implementar las normas de bioseguridad para la prestación del servicio				
Cumplir con el horario establecido por la peluquería de acuerdo al turno asignado.				
Mantener zona de trabajo en condiciones bioseguras de acuerdo a la normativa legal vigente				
Acatar la asignación del servicio y atenderlo en el menor tiempo con la mayor disposición y calidad posible.				
Acatar las directrices y recomendaciones del administrador				

**Imagen 5.** Manual de Funciones Cargo Manicurista

	MANUAL DE FUNCIONES		Código:	20120609
	EMPRESA: KMELO PELUQUEROS		Versión: 1	Página: 4 de 4
	CARGO:			
	AUXILIAR SERVICIOS GENERALES			
OBJETIVO DEL CARGO		Mantener las instalaciones de forma adecuada cumpliendo la técnica aseptica para su buen funcionamiento. Prestar servicios de lavado de cabello al cliente.		
<b>ESPECIFICACIONES Y REQUISITOS</b>				
<b>CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES</b>	Experiencia	No Aplica		
	Conocimientos	Curso de Bioseguridad aplicada a la Cosmetología		
	Habilidades	Atención al cliente Lavado de Cabello Implementación de Tecnicas de asepsia		
<b>FUNCIONES</b>				
Limpiar y mantener el establecimiento en adecuadas , cumpliendo con las normas de Bioseguridad				
Lavar el cabello al cliente que lo requiera.				
Conocer e implementar las normas de bioseguridad para la prestación del servicio				
Cumplir con el horario establecido por la peluqueria de acuerdo al turno asignado.				
Acatar la asignación del servicio y atenderlo en el menor tiempo con la mayor disposición y calidad posible.				
Acatar las directrices, recomendaciones del administrador y demás labores asignadas.				

**Imagen 6.** Manual de Funciones Cargo Auxiliar Servicios Generales

#### 7.3.1.4. Reglamento Interno de Trabajo

Se diseñó un Reglamento Interno de Trabajo con fin de regular las normas internas de funcionamiento.

**Tabla 34. Reglamento Interno de Trabajo**

<p>CAPITULO I Disposiciones Generales</p>	<p>ART. 1° - El presente reglamento interno de trabajo prescrito por la empresa KMELO PELUQUEROS domiciliada CARRERA 67 No 60 A 38 SUR en el BARRIO MADELENA de la ciudad de BOGOTA y a sus disposiciones quedan sometidas tanto la empresa como todos sus trabajadores. Este reglamento hace parte de los contratos individuales de trabajo, celebrados o que se celebren con todos los trabajadores, salvo estipulaciones en contrario, que sin embargo sólo pueden ser favorables al trabajador.</p>
<p>CAPITULO II Condiciones de Admisión</p>	<p>ART. 2° - Quien aspire a desempeñar un cargo en la empresa KMELO PELUQUEROS debe hacer la solicitud por medio de una hoja de vida la cual debe contener los requerimientos necesarios para acceder al cargo de aspirante Manicurista profesional, estilista profesional, Administrador, auxiliar de peluquería. Documentos Requeridos: Cédula de ciudadanía Recomendación del último empleador con quien haya laborado en la que conste el tiempo de trabajo, y la ocupación que ejercía Referencias personales sobre su conducta, capacidad y educación donde hubiere estudiado. Anexos de diplomas o certificados que comprueben los estudios realizados Certificado de Bioseguridad con un mínimo de 40 horas El empleador podrá establecer en el reglamento, además de los documentos mencionados, todos aquellos que considere necesarios para admitir o no admitir al aspirante. -solicitud de empleo datos acerca del estado civil de las personas, número de hijos que tenga, la religión que profesan.</p> <p>Periodo de Prueba ART. 3° - La empresa una vez admitido el aspirante podrá estipular con él un periodo inicial de prueba que tendrá por objeto apreciar por parte de la empresa, las aptitudes del trabajador y por parte de este, las conveniencias de las condiciones de trabajo (CST, art. 76 es la etapa inicial del contrato de trabajo la cual tiene por objeto por parte del empleador apreciar las aptitudes del trabajador y por parte del trabajador le permitir apreciar la convivencia y condiciones de trabajo).</p> <p>ART. 4° - El período de prueba debe ser estipulado por escrito y en caso contrario los servicios se entienden regulados por las normas generales del contrato de trabajo (CST, art. 77, núm. 1°).</p> <p>ART. 5° - El período de prueba no excederá de un mes y se liquidará diariamente el porcentaje que corresponda a los servicios prestados por el colaborador en prueba.</p> <p>Cuando entre un mismo empleador y trabajador se celebren contratos por prestación de servicios sucesivos, no es válida la estipulación del período de prueba, salvo para el primer Contrato (L. 50/90, art. 7°).</p> <p>ART.6°-Durante el período de prueba, el contrato puede darse por terminado unilateralmente en cualquier momento y sin previo aviso, pero si expirado el período de prueba y el trabajador continuare al servicio del empleador, con consentimiento expreso tácito, por ese solo hecho, los servicios prestados por aquel a este, se consideraran regulados por las normas del contrato de trabajo desde la iniciación de dicho período de prueba.</p>
<p>CAPITULO III Jornada de trabajo, horarios y control de</p>	<p>ART.7°- La jornada laboral del establecimiento será de: Lunes a Domingo: De 7 am a 9 pm Dividido en dos turnos: De 7 am a 2 pm</p>

<p>asistencias</p>	<p>De 2 pm a 9 pm</p> <p>Los trabajadores tendrán un máximo de 10 minutos para llegar después de la hora estipulada en el turno que le corresponda, en la jornada de la mañana el último turno se recibe a las 2 pm, cuando les corresponda el horario de la tarde el cierre del salón se hará a las 9 pm y todos aquellos servicios que queden dentro del establecimiento deberán ser atendidos entre los colaboradores que se encuentren en ese turno y al terminar podrán retirarse.</p> <p>ART.8°- Los trabajadores están obligados a informar la no asistencia al trabajo y por ende repondrán este turno en su día de descanso siguiente a la inasistencia. Si la inasistencia es en día sábado, domingo o festivo, la reposición se hará con dos turnos en los dos descansos siguientes a la inasistencia.</p> <p>ART.9°- El horario de trabajo puede ser modificado por la empresa para el buen funcionamiento de la misma, de igual forma deberá asignar un preaviso a los trabajadores con una semana de anticipación</p> <p>ART.10°- Si el trabajador por causa de enfermedad no puede presentarse a sus labores deberá dar aviso por cualquier medio, y al reanudar sus labores deberá presentar su incapacidad.</p> <p>ART.11°- La empresa se obliga a poner a disposición de los trabajadores, durante el tiempo que presten sus servicios, las instalaciones y los bienes muebles que se encuentran en el establecimiento para su trabajo.</p> <p>ART.12°- Los trabajadores asumen la obligación de conservar el buen estado de los muebles, así como llevar su herramienta de trabajo y mantener limpio los lugares de trabajo y las herramientas de trabajo correspondientes a la desinfección y esterilización de estas.</p>
<p>CAPITULO IV Días de descanso</p>	<p>ART.13°- Serán de descanso obligatorio no remunerado, día entre semana asignado y un domingo al mes.</p> <p>En este caso la empresa únicamente paga el porcentaje acordado por el servicio prestado. No paga ni licencias de maternidad, ni incapacidades, ni primas, ni cesantías, ni pensiones, ni parafiscales, ni salud, ni vacaciones.</p> <p>Además, el contrato de servicios al no estar regulado por el código sustantivo del trabajo no está sometido al salario mínimo, motivo por el que puede hacerse por el monto que se desee.</p> <p>El trabajador se encuentra obligado a presentar mensualmente el recibo de pago en el cual demuestre que cotiza salud y riegos profesionales.</p>
<p>CAPITULO V Forma de Pago</p>	<p>ART.14°- El empleador pagará al colaborador el equivalente al 60% del valor de los servicios prestados. Se cancelará diariamente en el lugar en donde el trabajador presta sus servicios al terminar el turno que le corresponda.</p> <p><b>NOTA</b></p> <p>Las propinas que los clientes estén dispuestos a dar a los colaboradores serán recibidas por los mismos, adicional a lo que se reciba en el pago de sus prestaciones del servicio.</p>
<p>CAPITULO VI Prescripciones de orden</p>	<p>ART.15°- Los trabajadores tienen como deberes los siguientes</p> <p>Respeto y subordinación a los superiores.</p> <p>Respeto a sus compañeros de trabajo.</p> <p>Procurar completa armonía con sus superiores y compañeros de trabajo en las relaciones personales y en la ejecución de labores.</p> <p>Guardar buena conducta en todo sentido y obrar con espíritu de leal colaboración en el orden moral y disciplina general de la empresa.</p> <p>Ejecutar los trabajos que le confíen con honradez, buena voluntad y de la mejor manera posible.</p> <p>Hacer las observaciones, reclamos y solicitudes a que haya lugar por conducto del respectivo superior y de manera fundada, comedida y respetuosa.</p> <p>Recibir y aceptar las órdenes, instrucciones y correcciones relacionadas con el</p>

	<p>trabajo, con su verdadera intención que es en todo caso la de encaminar y perfeccionar los esfuerzos en provecho propio y de la empresa en general. Observar rigurosamente las medidas y precauciones que le indique su respectivo jefe para el manejo de las máquinas o instrumentos de trabajo.</p> <p>Permanecer durante la jornada de trabajo en el sitio o lugar en donde debe desempeñar las labores siendo prohibido salvo orden superior, pasar al puesto de trabajo de otros compañeros.</p>
CAPITULO VII Orden Jerárquico	<p>ART.16°- El orden jerárquico será gerente, administrador y empleados Poner a disposición de los trabajadores, salvo estipulaciones en contrario, los instrumentos adecuados y las materias primas necesarias para la realización de las labores.</p> <p>Procurar a los trabajadores locales apropiados y elementos adecuados de protección Son obligaciones especiales del empleador.</p>
CAPITULO VIII Obligaciones especiales para la empresa y los trabajadores	<p>ART.17°- contra accidentes y enfermedades profesionales en forma que se garanticen razonablemente la seguridad y la salud.</p> <p>Prestar de inmediato los primeros auxilios en caso de accidentes o enfermedad. Para este efecto, el establecimiento mantendrá lo necesario según reglamentación de las autoridades sanitarias.</p> <p>Pagar la remuneración pactada en las condiciones, períodos y lugares convenidos. Guardar absoluto respeto a la dignidad personal del trabajador y sus creencias y sentimientos.</p> <p>Conceder al trabajador las licencias necesarias para los fines y en los términos indicados en el artículo 8 de este reglamento.</p> <p>Dar al trabajador que lo solicite, a la expiración del contrato, una certificación en que conste el tiempo de servicio, dándole de la labor y salario devengado, e igualmente si el trabajador lo solicita, hacerle practicar examen sanitario y darle certificación sobre el particular, si al ingreso o durante la permanencia en el trabajo hubiere sido sometido a examen médico. Se considerará que el trabajador por su culpa elude, dificulta o dilata el examen, cuando transcurridos 5 días a partir de su retiro no se presenta donde el médico respectivo para las prácticas del examen, a pesar de haber recibido la orden correspondiente.</p>
CAPITULO IX Reclamos personas ante quienes deben presentarse y su tramitación	<p>ART.18°- Los reclamos de los trabajadores se harán ante la persona que ocupe en la empresa el cargo administrador.</p>
CAPITULO X Publicaciones	<p>ART.19°- Dentro de los quince 15 días siguientes al de la notificación de la resolución aprobatoria del presente reglamento, el empleador debe publicarlo en el lugar de trabajo, mediante la fijación de dos (2) copias de caracteres legibles, en dos (2) sitios distintos. si hubiere varios lugares de trabajo separados, la fijación debe hacerse en cada uno de ellos. Con el reglamento debe fijarse la resolución aprobatoria (CST, art. 120).</p>
CAPITULO XI Vigencia	<p>ART.20°- El presente reglamento entrará a regir 8 días después de su publicación hecha en la forma prescrita en el artículo anterior de este reglamento (CST, art. 121).</p>

**7.3.1.5. Evaluación de Desempeño:** Con el fin de reconocer las habilidades de cada colaborador, se diseñó una evaluación de desempeño.

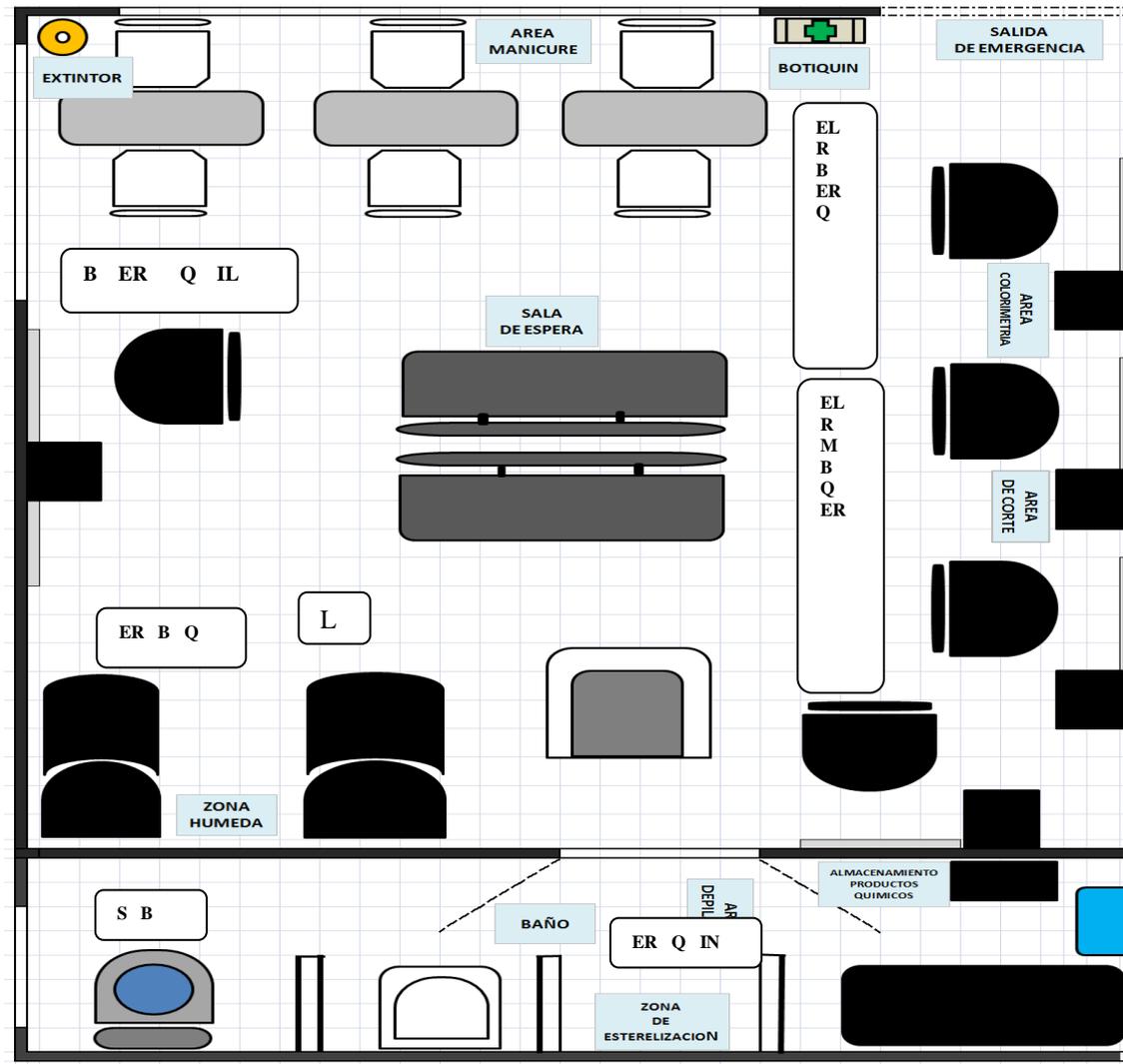
		<b>KMELO PELUQUEROS</b>				
		<b>EVALUACION DE DESEMPEÑO</b>				
<b>NOMBRE DEL EVALUADO:</b>						
<b>CARGO:</b>						
<b>FECHA DE INGRESO:</b>						
<b>NOMBRE DEL EVALUADOR:</b>						
AREA DE DESEMPEÑO	MUY BAJO 1	BAJO 2	MODERADO 3	ALTO 4	MUY ALTO 5	PUNTAJE
UTILIZACION DE RECURSOS: Forma como emplea los equipos y elementos dispuestos para el desempeño de sus funciones						
CALIDAD: Realiza sus trabajos de acuerdo con los requerimientos en terminos de contenido, exactitud, presentación y atención						
OPORTUNIDAD: Presta los servicios de acuerdo con la programación previamente establecida.						
RESPONSABILIDAD: Realiza las funciones y deberes propios del cargo sin que requiera supervisión y control permanentes.						
CANTIDAD: Relación cuantitativa entre las tareas, actividades y trabajos realizados y los asignados.						
CONOCIMIENTO DEL TRABAJO: Aplica las destrezas y los conocimientos necesarios para el cumplimiento de las actividades funciones.						
COMPROMISO INSTITUCIONAL: Asume y transmite el conjunto de valores organizacionales. En su comportamiento y actitudes demuestra sentido de pertenencia a la entidad.						
RELACIONES INTERPERSONALES: Establece y mantiene comunicación con usuarios, superiores, compañeros y colaboradores propiciando un ambiente de respeto.						
INICIATIVA: Resuelve los imprevistos de su trabajo y mejora los proedimientos.						
CONFIABILIDAD: Genera credibilidad y confianza frente al manejo de la información y en la ejecución de actividades.						
COLABORACIÓN: Cooperación con los compañeros en las labores de la dependencia y de la entidad.						
ATENCIÓN AL USUARIO: Demuestra efectividad ante la demanda de un servicio o producto.						
<b>PUNTAJE TOTAL:</b>						
<b>Firma del evaluador:</b> (Director, Jefe de Departamento Asistencial, o Jefe de Unidad Administrativa)			<b>Comentarios:</b>			

**Imagen 7.** Evaluación de Desempeño

### 7.3.2. Área Operativa:

Para implementar el plan de acción de esta área en su totalidad, se elaboró el protocolo de Bioseguridad que ordena Secretaria de Salud de acuerdo a la normativa legal vigente. Aquí mitigaremos los problemas del área tales como: plano de la empresa para identificar factores de riesgo, flujograma de procesos y servicios, tabla de valoración de riesgos, plan de emergencias y desastres.

#### 7.3.2.1. Plano del Establecimiento identificando factores de Riesgo:



**Imagen 8. Plano identificación de Riesgos**

- |                              |                              |   |
|------------------------------|------------------------------|---|
| <b>ER</b> – Riesgo Ergonomi  | <b>L</b> – Riesgo Locativo   | <b>PS</b> – Riesgo Psicosocial o Psicolaboral |
| <b>B</b> - Riesgo Biológico  | <b>R</b> – Riesgo de Ruido   | <b>T</b> - Riesgo por temperatura extrema     |
| <b>Q</b> - Riesgo Químico    | <b>IL</b> – Riesgo de Ilumin | <b>S</b> - Riesgo de Saneamiento              |
| <b>EL</b> - Riesgo Eléctrico | <b>IN</b> – Riesgo de Incend | <b>M</b> – Riesgo Mecánico                    |

### 7.3.2.2. Diagrama de Procesos y Servicios

Se realizó un diagrama por cada servicio que presta la peluquería.

**Tabla 35. Diagrama de Procesos Manicure**

MANICURE						
N	ETAPA	RIESGOS	ELEMENTOS DE TRABAJO	PROCESO DE ASEPSIA NECESARIO	ELEMENTOS DE	
		PRESENTES	UTILIZADOS		PROTECCION NECESARIOS	
1	Acomodar al cliente	LOC	Mesa manicure, silla	L,D	Guantes de Latex, tapabocas o mascarilla con carbon activado, blusa manga larga impermeable	
2	Quitar esmalte	B-Q-E	Algodón	Ubicar en recipiente adecuado, desechar en bolsa roja		
3	Limar Uñas	B-Q-E	Lima metalica Lima de carton	Ubicar en recipiente adecuado en b		
4	Aplicar removedor de Cuticula	B-Q-E	Algodón Gotas	Desechable		
5	Correr Cuticula	B-E	Lima metalica o Espátula Palo de Naranja	L.E. Desechar en bolsa roja		
6	Cortar Cuticula, Cueros	B-E	Corta Cuticula	L.E.		
7	Pulir con Piedra Pomez	B-E	Piedra Pomez Cepillos	Desechable Bolsa Roja L.E		
8	Lijar Uña	Q-E	Lija de agua Cepillos	Desechable Bolsa Roja L.E		
9	Aplicar mascarilla de m	B-Q-E	Manos	ado de manos al cliente y trabajo (		
10	Retirar mascarilla	B-Q-E	Recipiente Plastico	L,D		
11	Maquillar Uñas	Q-B-E	.....	.....		

Fuente: Hospital Vista Hermosa II Nivel

**Tabla 36. Diagrama de Procesos Corte**

	No	ETAPA	FACTORES DE RIESGO	ELEMENTOS DE TRABAJO	PROCESO DE ASEPSIA	ELEMENTOS DE PROTECCION
	CORTE	1	Acomodar al Cliente		Tocador / Silla de Corte	L,D
2		Colocar la capa		Capa	L,D	
3		Shampoo	B, E, Q	Lava Cabezas	LDE Solo cuando entra en contacto con fluidos corporales	
4		Realizar el corte	B, E, Q	Maquinas Tijeras Peinetas	L,D	
5		Pulir el Corte	B, E	Barbera Cuchilla	LDE Cuando entra en contacto con fluidos Desechar en guardian	
6		Terminar Corte		Electrico, Ruido, Quimico, Biologico	Secador Brocha	L,D

**Tabla 37. Diagrama de Procesos Cepillado**

	No	ETAPA	FACTORES DE RIESGO	ELEMENTOS DE TRABAJO	PROCESO DE ASEPSIA	ELEMENTOS DE PROTECCION
	<b>CEPILLADO</b>	1	Ubicar al cliente	L.O.C	Tocador / Silla	L,D
2		Colocar la capa	E	Capa	L,D	
3		Shampoo y Balsamo	E, Q B	Lava Cabezas Toalla	L,D	
4		Separar el Cabello	E, B	Caimanes y Peines	L,D	
5		Empezamos a Cepillar	E, Q B	Secador y Cepillos	L,D	
6		Retocar	Q	Silicona	L,D	

Fuente: Hospital Vista Hermosa II Nivel

**Tabla 38. Diagrama de Procesos Tinturas y Lavado de cabezas**

	No	ETAPA	FACTORES DE RIESGO	ELEMENTOS DE TRABAJO	PROCESO DE ASEPSIA	ELEMENTOS DE PROTECCION
	<b>TINTURAS Y LAVADO DE CABEZAS</b>	1	Acomodar al cliente	L.O.C	Tocador / Silla / Lavacabezas	L,D
2		Colocar la capa	L.O.C	Capa	L,D	
3		Dividimos el Cabello	E	Caimanes, peinetas	L,D	
4		Preparamos el tinte	B.E.Q.	Brocha mezclador peroxido y tinte adecuado	L,D	
5		Aplicamos el tinte	B.E.Q.	Brocha peineta	L,D,E	
6		Lavamos el Cabello	B.E.Q.	Lavacabezas toallas	L,D	
7		Secado y Peinado	B.E.Q.	Secador Cepillo Silicona	L,D	

Fuente: Hospital Vista Hermosa II Nivel

**Tabla 39. Convenciones de Riesgos Presentes y Proceso de Asepsia**

RIESGOS PRESENTES				PROCESO DE ASEPSIA			
B	Biologico			L	Limpieza		
Q	Quimico			D	Desinfeccion		
E	Ergonomico o de Posturas			E	Esterilizacion		
F	Fisico (Iluminacion, ruido, vibracion, te						
S	De seguridad (Incendio, e						
LOC	Locativo						

Fuente: Hospital Vista Hermosa II Nivel

**7.3.2.3. Valoración de Factores de Riesgo**

**Tabla 40. Tabla de Valoración de Riesgos**

ÁREA, POSTESTO DE TRABAJO, O SERVICIO	CLASIFICACIÓN	FACTORES DE RIESGO	CONSECUENCIA				PROBABILIDAD				NIVEL DE RIESGO		
			LEVE	MODERADA	GRAVE	MUY GRAVE	IMPROBABLE	POCO PROBABLE	PROBABLE	MUY PROBABLE	BAJO	MEDIO	ALTO
CORTE	HIGIÉNICOS	Físicos	*					*			*		
		Químicos			*				*				*
		Biológico				*	*					*	
		Psicosocial											
		Ergonómico			*				*				*
	SEGURIDAD	Locativo	*						*			*	
		Eléctrico		*			*				*		
		Mecánico	*						*			*	
	OTROS												
MANICURE PEDICURE	HIGIÉNICOS	Físicos		*					*			*	
		Químicos	*					*		*			
		Biológico				*		*				*	
		Psicosocial											
		Ergonómico			*				*			*	
	SEGURIDAD	Locativo	*				*				*		
		Eléctrico	*				*				*		
		Mecánico	*				*				*		
	OTROS												

Fuente Hospital Vista Hermosa II Nivel

### 7.3.2.4. Plan de Emergencias y Contingencias

#### 7.3.2.4.1. Análisis de Riesgo

- **Factor de Exposición:**

En este aspecto se determina la ocurrencia del riesgo en un periodo de tiempo indefinido, acudiendo a situaciones ya ocurridas. Se tienen en cuenta cuatro aspectos, los cuales están anunciados a continuación.

**Tabla 41. Factor de Incidencia o Exposición**

EXPOSICION	DESCRIPCION	VALOR
IMPROBABLE	Hasta la presente no ha ocurrido, es remotamente posible, pero no se descarta	1
POSIBLE	Hay antecedentes que se ha presentado en la empresa	2
OCASIONAL	Ya se ha presentado mínimo una vez en la empresa pudiendo llegar a repetirse	6
FRECUENTE	Se ha presentado continuamente y se podría presentar con cierta facilidad	10

Fuente: Hospital Vista Hermosa II Nivel

- **Factor de consecuencias:**

En este aspecto se determina el grado de afección del riesgo sobre las personas o la comunidad. Los aspectos a contemplarse se encuentran relacionados a continuación.

**Tabla 42. Efecto sobre las personas o consecuencias**

EXPOSICION	DESCRIPCION	VALOR
<b>LEVE</b>	Al presentarse esta situación no habría personas lesionadas pero se requerirá evacuar y proteger al grupo de funcionarios y usuarios	1
<b>MODERADO</b>	Puede haber algunas personas lesionadas por razones relativas a la situación pero no serian de consideración	4
<b>SEVERO</b>	Las lesiones que se presentarían serian de consideración o el número de lesionados podría ser de uno a cinco	5
<b>CRITICO</b>	Las lesiones que se presentarían serian de extrema gravedad o el número de lesionados podría ser alto y con probabilidad de muerte en las personas	10

(Fuente: Hospital Vista Hermosa II Nivel)

- **Factor de Probabilidad:**

Una vez presentada la situación del riesgo, se trata de evaluar la posibilidad de que los acontecimientos de la cadena se completen en el tiempo y den origen a consecuencias no deseadas. Estos niveles se encuentran identificados en la siguiente tabla:

**Tabla 43. Factor de Probabilidad**

EXPOSICION	DESCRIPCION	VALOR
<b>REMOTO</b>	Nunca ha sucedido en muchos años de exposición al riesgo, pero es concebible. Probabilidad del 5%	1
<b>COINCIDENCIAL</b>	Sería raro que sucediera. Probabilidad del 20%	4
<b>FACTIBLE</b>	Completamente posible, nada extraño. Tiene una posibilidad de actuación del 50 %	7
<b>PROBABLE</b>	Es el resultado más esperado, si la actuación del riesgo tiene lugar.	10

Fuente: Hospital Vista Hermosa II Nivel

**Tabla 44. Evaluación Riesgo Instalaciones**

GRADO DE PELIGROSIDAD= Exposición x Consecuencia x Probabilidad GP= E x C x P								
CUADRO EVALUACION DE RIESGO								
INSTALACIONES								
ITEM	BIENES CONSIDERADOS EN LA EVALUACION	CRITERIOS DE EVALUACION DE DAÑOS					VALORES PROMEDIO	FACTORES DE CRITERIO APLICADOS
		SISMO	TERREMOTO	INCENDIO	BIOLOGICO	INUNDACION		
1	Infraestructura	1	1	4	1	4	2,2	Probable
2	Maquinaria Equipos Muebles y Enseres	4	4	4	1	1	2,8	Consecuencia
3	Personal	1	1	1	1	1	1	Exposición
RANGO DE RESULTADOS		CALCULO DE EVALUACION DEL RIESGO					Calculo Clase del Riesgo	
90-46	Grado de Peligrosidad Alto	Resultado del GP					Bajo	
45-20	Grado de Peligrosidad Medio							
19-1	Grado de Peligrosidad Bajo							
		6,16						

Fuente: Hospital Vista Hermosa II Nivel

#### 7.3.2.4.2. Hipótesis de emergencia con mayor probabilidad

Una hipótesis que podemos traer a colación es la eventualidad de un incendio, de no ser manejado correctamente podemos tener personal herido y hasta muertos. Esto se puede presentar si tenemos un grado de peligrosidad alto, por ejemplo, que los cables de las máquinas de corte de cabello estén haciendo corto, y no solucionemos el problema llevándolas a mantenimiento. O que por el contrario las toma corrientes no tengo la capacidad de voltaje suficiente para resistir el trabajo pesado de 5 secadores funcionando al tiempo. En estos casos el Grado de Peligrosidad sería demasiado alto y con consecuencias lamentables.

Afortunadamente KMELO PELUQUEROS maneja control sobre los equipos de trabajo, maneja caja de luz independiente para la conexión de equipos esto minimiza notablemente el riesgo, por ello es calificado como Bajo.

### 7.3.2.4.3. Alcances y aplicación del plan

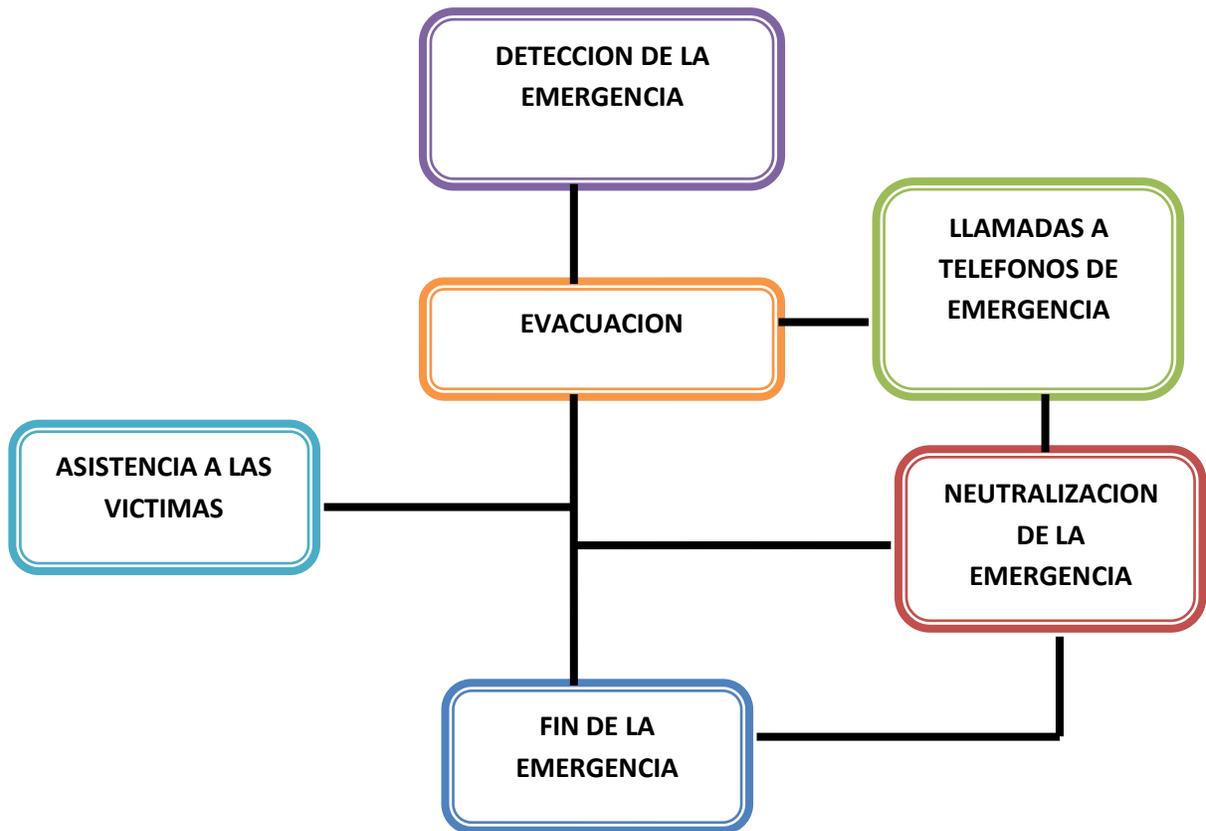


Imagen 9. Esquema de emergencia Fuente: Hospital Vista Hermosa II Nivel

### 7.3.2.4.4. Funciones, responsabilidades y organización de la brigada de autoprotección

- **Brigada de Autoprotección:**

Personas Responsables:

Zully Salgado

Yully Palacios

- **Acciones de primeros auxilios:** Uso del Botiquín



**Imagen 10.** Botiquín (Fuente: KMELO PELUQUEROS)

- **Acciones de Seguridad y Evacuación:** Identificación de salidas de emergencia



**Imagen 11.** Salidas de Emergencia (Fuente: KMELO PELUQUEROS)

- **Acciones de lucha contra Incendios:** Mantenimiento y uso de extintores



Imagen 12. Extintores (Fuente: KMELO PELUQUEROS)

#### 7.3.2.4.5 Organización de recursos humanos

- KAROL JULIETH MELO PACHON  
Presidente
- GERARDO ALONSO JIMENEZ BERNAL  
Encargado Seguridad
- JENNY JIMENEZ  
Representante Trabajadores

**EPS: COMEPENSAR**  
**AFP: HORIZONTE**  
**ARP: POSITIVA**

- **TELEFONOS EN CASO DE EMERGENCIA**

Cuerpo de Bomberos	123
Policía Nacional	3321826
Defensa Civil	103
HOSPITAL VISTA HERMOSA II NIVEL	7300000

Tabla 45. Teléfonos de Emergencia

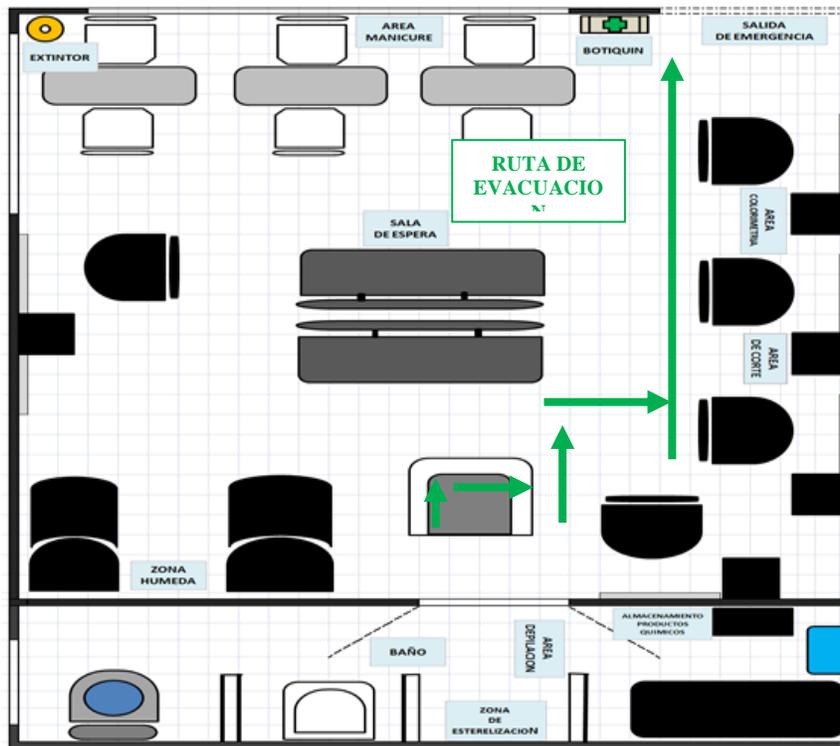
#### 7.3.2.4.6 Equipamiento

**Tabla 46.** Equipamiento Medios Técnicos de Protección

EQUIPO	UBICACION
Extintores de PQS	Ingreso, esquina derecha
Botiquín de Primeros Auxilios	Ingreso
Señalización de Seguridad	En todo el establecimiento

Fuente: Hospital Vista Hermosa II Nivel

**7.3.2.4.7. Croquis o ruta de Evacuación:**



**Imagen 13.** Ruta de Evacuación Fuente: KMELO PELUQUEROS

**7.3.3. Área Contable y Financiera:**

El área Contable y Financiera se reestructuró en su totalidad, implementando los elementos necesarios para control y toma de decisiones en el momento oportuno.

**7.3.3.1. Libro diario:**

Se diligenció los libros de diario a partir del 20 de Marzo de 2018, que fue la fecha en la que se inició la reestructuración, donde se registraron los movimientos de la empresa.

KMELO PELUQUEROS

LIBRO DIARIO MARZO

# Mov	Fecha	Movimientos por día	Descripción de la actividad	CAJA		BANCOS		PROVEEDORES		CUENTAS POR PAGAR		INGRESOS VENTAS		GASTOS OPERACIONALES	
				Debito (Entradas)	Credito (Salidas)	Debito (Entradas)	Credito (Salidas)								
			BALANCE INICIAL	\$ 1.100.000		\$ 350.000			\$ 1.662.000		\$ 1.874.000				
1	MARTES 20 MARZO 2018	1	VENTA ANA	\$ 116.500									\$ 116.500		
2	MARTES 20 MARZO 2018	2	VENTA ZULLY	\$ 77.500									\$ 77.500		
3	MARTES 20 MARZO 2018	3	VENTA JENNY	\$ 62.000									\$ 62.000		
4	MARTES 20 MARZO 2018	4	VENTA LEXY	\$ 37.000									\$ 37.000		
5	MARTES 20 MARZO 2018	5	VENTA GINA	\$ 39.000									\$ 39.000		
6	MARTES 20 MARZO 2018	6	VENTA SANDRA	\$ 33.000									\$ 33.000		
7	MARTES 20 MARZO 2018	7	VENTA TOALLAS	\$ 5.000									\$ 5.000		
8	MARTES 20 MARZO 2018	8	VENTA SHAMPO	\$ 3.000									\$ 3.000		
9	MARTES 20 MARZO 2018	9	VENTA RINSE	\$ 3.000									\$ 3.000		
10	MARTES 20 MARZO 2018	10	PAGO ANA		\$ 69.900									\$ 69.900	
11	MARTES 20 MARZO 2018	11	PAGO ZULLY		\$ 46.500									\$ 46.500	
12	MARTES 20 MARZO 2018	12	PAGO JENNY		\$ 37.200									\$ 37.200	
13	MARTES 20 MARZO 2018	13	PAGO LEXY		\$ 22.200									\$ 22.200	
14	MARTES 20 MARZO 2018	14	PAGO GINA		\$ 23.400									\$ 23.400	
15	MARTES 20 MARZO 2018	15	PAGO SANDRA		\$ 19.800									\$ 19.800	
16	MARTES 20 MARZO 2018	1	VENTA KAROL	\$ 150.000									\$ 150.000		
17	MIERCOLES 21 MARZO 2018	2	VENTA ZULLY	\$ 58.000									\$ 58.000		
18	MIERCOLES 21 MARZO 2018	3	VENTA JULLY	\$ 36.000									\$ 36.000		
19	MIERCOLES 21 MARZO 2018	4	VENTA GLADYS	\$ 63.000									\$ 63.000		
40	JUEVES 22 MARZO 2018	6	VENTA CAROLINA	\$ 57.000									\$ 57.000		
41	JUEVES 22 MARZO 2018	7	VENTA GINA	\$ 122.000									\$ 122.000		
42	JUEVES 22 MARZO 2018	8	VENTA TOALLAS	\$ 6.000									\$ 6.000		
43	JUEVES 22 MARZO 2018	9	VENTA SHAMPO	\$ 3.000									\$ 3.000		
44	JUEVES 22 MARZO 2018	10	VENTA RINSE	\$ 3.000									\$ 3.000		
52	JUEVES 22 MARZO 2018	18	CONSIGNACION		\$ 1.600.000	\$ 1.600.000									
53	VIERNES 23 MARZO 2018	1	VENTA KAROL	\$ 24.000									\$ 24.000		
54	VIERNES 23 MARZO 2018	2	VENTA ANA	\$ 102.000									\$ 102.000		
55	VIERNES 23 MARZO 2018	3	VENTA ZULLY	\$ 86.000									\$ 86.000		
56	VIERNES 23 MARZO 2018	4	VENTA JULLY	\$ 103.000									\$ 103.000		
57	VIERNES 23 MARZO 2018	5	VENTA GLADYS	\$ 60.000									\$ 60.000		
58	VIERNES 23 MARZO 2018	6	VENTA JENNY	\$ 132.000									\$ 132.000		
59	VIERNES 23 MARZO 2018	7	VENTA CAROLINA	\$ 53.000									\$ 53.000		
60	VIERNES 23 MARZO 2018	8	VENTA LEXY	\$ 38.000									\$ 38.000		
61	VIERNES 23 MARZO 2018	9	VENTA GINA	\$ 128.000									\$ 128.000		
62	VIERNES 23 MARZO 2018	10	VENTA SANDRA	\$ 68.000									\$ 68.000		
63	VIERNES 23 MARZO 2018	11	VENTA TOALLAS	\$ 6.000									\$ 6.000		
64	VIERNES 23 MARZO 2018	12	VENTA SHAMPO	\$ 3.000									\$ 3.000		
65	VIERNES 23 MARZO 2018	13	VENTA RINSE	\$ 3.000									\$ 3.000		
66	VIERNES 23 MARZO 2018	14	ABONO PROVEEDOR RECAMIER		\$ 200.000			\$ 200.000							
67	VIERNES 23 MARZO 2018	15	PAGO KAROL		\$ 14.400									\$ 14.400	
68	VIERNES 23 MARZO 2018	16	PAGO ANA		\$ 61.200									\$ 61.200	
69	VIERNES 23 MARZO 2018	17	PAGO ZULLY		\$ 51.600									\$ 51.600	
70	VIERNES 23 MARZO 2018	18	PAGO JULLY		\$ 61.800									\$ 61.800	
71	VIERNES 23 MARZO 2018	19	PAGO GLADYS		\$ 36.000									\$ 36.000	
72	VIERNES 23 MARZO 2018	20	PAGO JENNY		\$ 79.200									\$ 79.200	
73	VIERNES 23 MARZO 2018	21	PAGO CAROLINA		\$ 31.800									\$ 31.800	
104	DOMINGO 25 MARZO 2018	4	VENTA JULLY	\$ 121.000									\$ 121.000		
137	LUNES 26 MARZO 2018	12	ABONO PROVEEDOR MARLIU		\$ 200.000			\$ 200.000							
138	LUNES 26 MARZO 2018	13	PAGO ANA		\$ 121.800									\$ 121.800	
139	LUNES 26 MARZO 2018	14	PAGO JULLY		\$ 71.400									\$ 71.400	
140	LUNES 26 MARZO 2018	15	PAGO GLADYS		\$ 36.600									\$ 36.600	
141	LUNES 26 MARZO 2018	16	PAGO JENNY		\$ 61.200									\$ 61.200	
142	LUNES 26 MARZO 2018	17	PAGO CAROLINA		\$ 24.000									\$ 24.000	
143	LUNES 26 MARZO 2018	18	PAGO LEXY		\$ 22.800									\$ 22.800	
144	LUNES 26 MARZO 2018	19	PAGO GINA		\$ 73.200									\$ 73.200	
145	LUNES 26 MARZO 2018	20	PAGO SANDRA		\$ 45.000									\$ 45.000	
146	LUNES 26 MARZO 2018	21	PAGO SERVICIO DE ENERGIA		\$ 301.820					\$ 301.820					
147	LUNES 26 MARZO 2018	22	PAGO SERVICIO DE ACUEDUCTO		\$ 214.300					\$ 214.300					
148	MARTES 27 MARZO 2018	1	VENTA ANA	\$ 99.000									\$ 99.000		
149	MARTES 27 MARZO 2018	2	VENTA JULLY	\$ 67.000									\$ 67.000		
150	MARTES 27 MARZO 2018	3	VENTA GLADYS	\$ 173.000									\$ 173.000		
151	MARTES 27 MARZO 2018	4	VENTA JENNY	\$ 91.000									\$ 91.000		
152	MARTES 27 MARZO 2018	5	VENTA CAROLINA	\$ 68.000									\$ 68.000		
161	MARTES 27 MARZO 2018	14	PAGO GLADYS		\$ 103.800									\$ 103.800	
162	MARTES 27 MARZO 2018	15	PAGO JENNY		\$ 54.600									\$ 54.600	
163	MARTES 27 MARZO 2018	16	PAGO CAROLINA		\$ 40.800									\$ 40.800	
164	MARTES 27 MARZO 2018	17	PAGO LEXY		\$ 28.200									\$ 28.200	
165	MARTES 27 MARZO 2018	18	PAGO GINA		\$ 58.800									\$ 58.800	
166	MARTES 27 MARZO 2018	19	PAGO SANDRA		\$ 52.200									\$ 52.200	
	SUMAS			\$ 7.203.000	\$ 6.108.620	\$ 1.950.000	\$ 1.874.000	\$ 400.000	\$ 1.662.000	\$ 2.390.120	\$ 2.390.120	\$ -	\$ 6.103.000	\$ 3.908.620	\$ -
	SALDO			\$ 1.094.380		\$ 76.000			\$ 1.262.000	\$ -	\$ -	\$ 6.103.000	\$ 3.908.620		

Imagen 14. Libro Diario Mes de Marzo (Fuente: Kmelo Peluqueros – Formato CITGO)

KMELO PELUQUEROS

LIBRO DIARIO ABRIL

# Mov	Fecha	Movimientos por día	Descripción de la actividad	CAJA		BANCOS		INGRESOS VENTAS		GASTOS OPERACIONALES	
				Debito (Entradas)	Credito (Salidas)	Debito (Entradas)	Credito (Salidas)	Debito (Entradas)	Credito (Salidas)	Debito (Entradas)	Credito (Salidas)
1	DOMINGO 01 ABRIL 2018	1	VENTA SANDRA	\$ 205.000					\$ 205.000		
2	DOMINGO 01 ABRIL 2018	2	VENTA ANA	\$ 174.000					\$ 174.000		
3	DOMINGO 01 ABRIL 2018	3	VENTA CAROLINA	\$ 91.000					\$ 91.000		
4	DOMINGO 01 ABRIL 2018	4	VENTA JULY	\$ 237.000					\$ 237.000		
5	DOMINGO 01 ABRIL 2018	5	VENTA GLADYS	\$ 243.000					\$ 243.000		
6	DOMINGO 01 ABRIL 2018	6	VENTA GINA	\$ 102.000					\$ 102.000		
7	DOMINGO 01 ABRIL 2018	7	VENTA JENNY	\$ 202.000					\$ 202.000		
8	DOMINGO 01 ABRIL 2018	8	VENTA LEXY	\$ 92.000					\$ 92.000		
9	DOMINGO 01 ABRIL 2018	9	VENTA TOALLAS	\$ 10.000					\$ 10.000		
10	DOMINGO 01 ABRIL 2018	10	VENTA SHAMPO	\$ 4.000					\$ 4.000		
11	DOMINGO 01 ABRIL 2018	11	VENTA RINSE	\$ 4.000					\$ 4.000		
12	DOMINGO 01 ABRIL 2018	12	VENTA TINTE	\$ 24.000					\$ 24.000		
13	DOMINGO 01 ABRIL 2018	13	PAGO SANDRA		\$ 123.000					\$ 123.000	
14	DOMINGO 01 ABRIL 2018	14	PAGO ANA		\$ 104.400					\$ 104.400	
15	DOMINGO 01 ABRIL 2018	15	PAGO CAROLINA		\$ 54.600					\$ 54.600	
16	DOMINGO 01 ABRIL 2018	16	PAGO JULY		\$ 142.200					\$ 142.200	
17	DOMINGO 01 ABRIL 2018	17	PAGO GLADYS		\$ 145.800					\$ 145.800	
18	DOMINGO 01 ABRIL 2018	18	PAGO GINA		\$ 61.200					\$ 61.200	
19	DOMINGO 01 ABRIL 2018	19	PAGO JENNY		\$ 121.200					\$ 121.200	
20	DOMINGO 01 ABRIL 2018	20	PAGO LEXY		\$ 55.200					\$ 55.200	
21	DOMINGO 02 ABRIL 2018	1	VENTA SANDRA	\$ 85.000					\$ 85.000		
22	DOMINGO 02 ABRIL 2018	2	VENTA ANA	\$ 212.000					\$ 212.000		
23	DOMINGO 02 ABRIL 2018	3	VENTA CAROLINA	\$ 69.000					\$ 69.000		
24	DOMINGO 02 ABRIL 2018	5	VENTA GLADYS	\$ 122.000					\$ 122.000		
25	DOMINGO 02 ABRIL 2018	6	VENTA GINA	\$ 104.000					\$ 104.000		
26	DOMINGO 02 ABRIL 2018	7	VENTA LEXY	\$ 46.000					\$ 46.000		
27	DOMINGO 02 ABRIL 2018	8	VENTA TOALLAS	\$ 6.000					\$ 6.000		
28	DOMINGO 02 ABRIL 2018	9	VENTA SHAMPO	\$ 2.000					\$ 2.000		
29	DOMINGO 02 ABRIL 2018	10	VENTA RINSE	\$ 2.000					\$ 2.000		
30	DOMINGO 02 ABRIL 2018	11	PAGO SANDRA		\$ 51.000					\$ 51.000	
31	DOMINGO 02 ABRIL 2018	12	PAGO ANA		\$ 127.200					\$ 127.200	
32	DOMINGO 02 ABRIL 2018	13	PAGO CAROLINA		\$ 41.400					\$ 41.400	
33	DOMINGO 02 ABRIL 2018	14	PAGO GLADYS		\$ 73.200					\$ 73.200	
34	DOMINGO 02 ABRIL 2018	15	PAGO GINA		\$ 62.400					\$ 62.400	
35	DOMINGO 02 ABRIL 2018	16	PAGO LEXY		\$ 27.600					\$ 27.600	
				\$ 2.036.000	\$ 1.190.400	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 2.036.000	\$ 1.190.400	\$ -

Imagen 15. Libro Diario Mes de Abril (Fuente: Kmelo Peluqueros – Formato CITGO)

### 7.3.3.2. Ingresos, Gastos y Utilidad por Ventas:

Se implementó una tabla donde se registró los ingresos y los gastos, arrojando la utilidad en Venta.

<b>KMELO PELUQUEROS</b>					
REGISTRO DE LOS INGRESOS, GASTOS Y UTILIDAD POR VENTAS.					
MES DE REGISTRO: _____			MARZO		
NOMBRE DEL REGISTRADOR: ____			ALEXANDER GUAYACUNDO		
#	Fecha	Ingresos Por Ventas (Cantidad)	Valor monetario	Gasto por ventas monetariamente	Utilidad Diferencia entre Ingresos- Gastos
1	20/03/2018	9	376000	2093000	-1717000
2	21/03/2018	11	648000	293400	354600
3	22/03/2018	10	561000	329400	231600
4	23/03/2018	13	806000	476400	329600
5	24/03/2018	13	1297000	766500	530500
6	25/03/2018	13	1041000	1129920	-88920
7	26/03/2018	11	772000	456000	316000
8	27/03/2018	11	742000	438000	304000
9					0
10					0
11					0
12					0
13					0
14					0
15					0

**Imagen 16.** Registro Ingresos, Gastos y Utilidad por ventas (Fuente: Kmelo Peluqueros – Formato CITGO)

### 7.3.3.3. Flujo de Efectivo:

Se utilizó la tabla sugerida por la herramienta CITGO, con el fin de tener un conocimiento de la liquidez con la que cuenta la empresa.

	KMELO PELUQUEROS										Periodo inicia en:	
	Estado de flujo de efectivo											mar-18
	mar-18	abr-18	may-18	jun-18	jul-18	ago-18	sep-18	oct-18	nov-18	dic-18	ene-19	feb-19
Efectivo disponible al inicio del mes	1.450.000	1.170.380	2.015.980	2.015.980	2.015.980	2.015.980	2.015.980	2.015.980	2.015.980	2.015.980	2.015.980	2.015.980
<b>Ingresos en efectivo</b>												
Ventas (efectivo)	\$6.103.000	\$2.036.000										
Cobranza	\$0											
Créditos /otros ingresos	\$0											
<b>Total Ingresos en efectivo</b>	\$6.103.000	\$2.036.000	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
<b>Efectivo Total Disponible (antes de los retiros)</b>	\$7.553.000	\$3.206.380	\$2.015.980	\$2.015.980	\$2.015.980	\$2.015.980	\$2.015.980	\$2.015.980	\$2.015.980	\$2.015.980	\$2.015.980	\$2.015.980
<b>Egresos en efectivo</b>												
Compra de mercancía	400.000											
Compras (especificar)												
Sueldos brutos	3.592.500	1.190.400										
Otros gastos de nómina												
Artículos de oficina (de oficina y operativos)												
Mantenimiento												
Gastos de publicidad												
Contabilidad y legal												
Teléfono												
Servicios públicos	516.120											
Seguros												
Impuestos												
Intereses												
Arriendo	1.874.000											
<b>SUBTOTAL</b>	\$6.382.620	\$1.190.400	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Reserva y/o en depósito												
Retiro de los accionistas	0											
<b>Total Egresos en efectivo</b>	\$6.382.620	\$1.190.400	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
<b>Posición de Efectivo (fin de mes)</b>	\$1.170.380	\$2.015.980	\$2.015.980	\$2.015.980	\$2.015.980	\$2.015.980	\$2.015.980	\$2.015.980	\$2.015.980	\$2.015.980	\$2.015.980	\$2.015.980

Imagen 17. Estado de Flujo de Efectivo (Fuente: Kmelo Peluqueros – Formato CITGO)

#### 7.3.3.4. Balance Inicial:

Se realizó Balance Inicial con el fin de mostrar los cambios ocurridos en la posición financiera de la empresa y facilitar su análisis.

<b>KMELO PELUQUEROS</b>			
NIT 53043266-1			
BALANCE INICIAL 20 MARZO 2018			
<b>ACTIVO</b>		<b>PASIVO</b>	
DISPONIBLE		PROVEEDORES	1.662.000
CAJA	1.100.000	CUENTAS POR PAGAR	1.874.000
CUENTAS DE AHORRO	350.000		
INVENTARIO		TOTAL PASIVO	3.536.000
MERCANCIA NO FABRICADA POR LA EMPRESA	1.237.000		
		<b>PATRIMONIO</b>	
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	2.687.000	CAPITAL DE PERSONA NATURAL	18.551.000
PROPIEDAD PLANTA EQUIPO		TOTAL PATRIMONIO	18.551.000
MAQUINARIA Y EQUIPO	17.700.000		
EQUIPO DE OFICINA	500.000	<b>TOTAL PASIVO+PATRIMONIO</b>	22.087.000
EQUIPO DE COMPUTACION Y COMUNICACION	1.200.000		
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	19.400.000		
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>22.087.000</b>		

Imagen 18. Balance Inicial (Fuente: Kmelo Peluqueros – Formato CITGO)

#### 7.3.3.5. Proyección de Ventas:

Se realizó la proyección de ventas de los siguientes 12 periodos, basado en los datos históricos de costos y ventas de la empresa, con el propósito de realizar un presupuesto para satisfacer la demanda esperada.

**KMELO PELUQUEROS  
PROYECCION DE VENTAS**

PRODUCTOS	PRECIO DEL PRODUCTO	COSTO DEL PRODUCTO
cepillado	\$ 12.000	\$ 9.543
corte	\$ 7.000	\$ 5.516
manicure	\$ 7.000	\$ 5.396
tintura	\$ 60.000	\$ 39.282

**VENTAS PROYECTADAS POR CANTIDAD**

PRODUCTOS	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12	TOTAL
cepillado	850,42	926,92	1.003,42	1.079,92	1.156,42	1.232,92	1.309,42	1.385,92	1.462,42	1.538,92	1.615,42	1.691,92	15254
corte	395,48	428,38	461,28	494,18	527,08	559,98	592,88	625,78	658,68	691,58	724,48	757,38	6917,2
manicure	561,75	610,25	658,75	707,25	755,75	804,25	852,75	901,25	949,75	998,25	1.046,75	1.095,25	9942
tintura	44,82	49,72	54,62	59,52	64,42	69,32	74,22	79,12	84,02	88,92	93,82	98,72	861,2
<b>TOTAL</b>	<b>1852,47</b>	<b>2015,27</b>	<b>2178,07</b>	<b>2340,87</b>	<b>2503,67</b>	<b>2666,47</b>	<b>2829,27</b>	<b>2992,07</b>	<b>3154,87</b>	<b>3317,67</b>	<b>3480,47</b>	<b>3643,27</b>	

**VENTAS PROYECTADAS MONETARIAMENTE**

PRODUCTOS	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12	TOTAL
cepillado	\$ 10.205.000	\$ 11.123.000	\$ 12.041.000	\$ 12.959.000	\$ 13.877.000	\$ 14.795.000	\$ 15.713.000	\$ 16.631.000	\$ 17.549.000	\$ 18.467.000	\$ 19.385.000	\$ 20.303.000	\$ 183.048.000
corte	\$ 2.768.383	\$ 2.998.683	\$ 3.228.983	\$ 3.459.283	\$ 3.689.583	\$ 3.919.883	\$ 4.150.183	\$ 4.380.483	\$ 4.610.783	\$ 4.841.083	\$ 5.071.383	\$ 5.301.683	\$ 48.420.400
manicure	\$ 3.932.250	\$ 4.271.750	\$ 4.611.250	\$ 4.950.750	\$ 5.290.250	\$ 5.629.750	\$ 5.969.250	\$ 6.308.750	\$ 6.648.250	\$ 6.987.750	\$ 7.327.250	\$ 7.666.750	\$ 69.594.000
tintura	\$ 2.689.000	\$ 2.983.000	\$ 3.277.000	\$ 3.571.000	\$ 3.865.000	\$ 4.159.000	\$ 4.453.000	\$ 4.747.000	\$ 5.041.000	\$ 5.335.000	\$ 5.629.000	\$ 5.923.000	\$ 51.672.000
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 19.594.633</b>	<b>\$ 21.376.433</b>	<b>\$ 23.158.233</b>	<b>\$ 24.940.033</b>	<b>\$ 26.721.833</b>	<b>\$ 28.503.633</b>	<b>\$ 30.285.433</b>	<b>\$ 32.067.233</b>	<b>\$ 33.849.033</b>	<b>\$ 35.630.833</b>	<b>\$ 37.412.633</b>	<b>\$ 39.194.433</b>	

**COSTOS PROYECTADOS**

PRODUCTOS	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12	TOTAL
cepillado	\$ 8.115.849	\$ 8.845.918	\$ 9.575.987	\$ 10.306.055	\$ 11.036.124	\$ 11.766.192	\$ 12.496.261	\$ 13.226.329	\$ 13.956.398	\$ 14.686.467	\$ 15.416.535	\$ 16.146.604	\$ 145.574.719
corte	\$ 2.181.391	\$ 2.362.860	\$ 2.544.328	\$ 2.725.797	\$ 2.907.265	\$ 3.088.734	\$ 3.270.202	\$ 3.451.671	\$ 3.633.139	\$ 3.814.608	\$ 3.996.076	\$ 4.177.545	\$ 38.153.615
manicure	\$ 3.098.478	\$ 3.365.993	\$ 3.633.507	\$ 3.901.021	\$ 4.168.536	\$ 4.436.050	\$ 4.703.564	\$ 4.971.079	\$ 5.238.593	\$ 5.506.107	\$ 5.773.622	\$ 6.041.136	\$ 54.837.686
tintura	\$ 1.760.476	\$ 1.952.957	\$ 2.145.437	\$ 2.337.918	\$ 2.530.398	\$ 2.722.879	\$ 2.915.359	\$ 3.107.840	\$ 3.300.320	\$ 3.492.800	\$ 3.685.281	\$ 3.877.761	\$ 33.829.426
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 15.156.195</b>	<b>\$ 16.527.727</b>	<b>\$ 17.899.259</b>	<b>\$ 19.270.791</b>	<b>\$ 20.642.323</b>	<b>\$ 22.013.854</b>	<b>\$ 23.385.386</b>	<b>\$ 24.756.918</b>	<b>\$ 26.128.450</b>	<b>\$ 27.499.982</b>	<b>\$ 28.871.514</b>	<b>\$ 30.243.046</b>	

**FLUJO DE CAJA**

**COSTOS**

**UTILIDAD**

PRODUCTOS	MES 1 al 12
cepillado	\$ 183.048.000
corte	\$ 48.420.400
manicure	\$ 69.594.000
tintura	\$ 51.672.000
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 352.734.400</b>

PRODUCTOS	MES 1 al 12
cepillado	\$ 145.574.719
corte	\$ 38.153.615
manicure	\$ 54.837.686
tintura	\$ 33.829.426
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 272.395.445</b>

PRODUCTOS	MES 1 al 12
cepillado	\$ 37.473.281
corte	\$ 10.266.785
manicure	\$ 14.756.314
tintura	\$ 17.842.574
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 80.338.955</b>

**Imagen 19.** Proyección de Ventas Fuente: Kmelo Peluqueros – Formato CITGO

### 7.3.3.6. Análisis periódico de Estados Financieros:

Se crearon políticas donde la empresa se compromete a realizar periódicamente los estados financieros (Balance General, Estado de Resultados y Flujo de Efectivo) y su respectivo análisis observando los cambios ocurridos en su posición financiera.

Se creó la política de realizar El Balance General y Estado de Resultados, en periodos Bimestrales a partir de la fecha de implementación del área contable.

### 7.3.3.7. Inventarios:

Por ser KMELO PELUQUEROS una empresa prestadora de servicios, los inventarios registrados pertenecen a los materiales indirectos a la prestación de estos, por ello no se cuenta con un amplio movimiento de inventarios.

#### CONTROL DE INVENTARIO

CÓDIGO	PRODUCTO	UNIDADES DISPONIBLES EN EL INVENTARIO	PRECIO UNITARIO EN EL INVENTARIO

\* Por favor selecciona el código de producto

<b>MOVIMIENTO</b> <span style="float: right; font-weight: normal;">Venta</span>		<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 15%;">Unidades*</th> <th style="width: 20%;">SALIDAS DEL INVENTARIO</th> <th style="width: 25%;">PRECIO UNIDAD*</th> <th style="width: 40%;">PRECIO TOTAL</th> </tr> <tr> <td style="border-bottom: 1px solid #0056b3;"></td> <td style="border-bottom: 1px solid #0056b3;"></td> <td style="border-bottom: 1px solid #0056b3;"></td> <td style="border-bottom: 1px solid #0056b3; text-align: right; font-weight: bold;">\$0,0</td> </tr> </table>	Unidades*	SALIDAS DEL INVENTARIO	PRECIO UNIDAD*	PRECIO TOTAL				\$0,0
Unidades*	SALIDAS DEL INVENTARIO	PRECIO UNIDAD*	PRECIO TOTAL							
			\$0,0							
<b>FECHA</b> (DD/MM/AAAA)		* Por favor registra la cantidad y Precio de Unidades								
<b>NRO. FACTURA</b>		<b>DESCRIPCIÓN</b>								

Registrar Movimiento

#### BALANCE

---

SALDO INICIAL

---

ENTRADAS

---

SALDO FINAL

---

COSTO DE VENTAS

---

SALIDAS DE INVENTARI

---

DIFERENCIA

---

#### PRODUCTOS EN INVENTARIO

CÓDIGO PRODUCTO	NOMBRE PRODUCTO	DESCRIPCIÓN	UNIDADES
1	TINTE	TINTURA CAPILAR	90
3	TOALLAS	TOALLAS DE CABELLO	150
4	PEROXIDO	PEROXIDO	100
5	SHAMPOO	SHAMPOO	6
6	RINSE	RINSE	6

AGREGAR PRODUCTOS

ELIMINAR PRODUCTOS

Imagen 20. Inventarios (Fuente: Kmelo Peluqueros – Formato CITGO)

### 7.3.3.8. Punto de Equilibrio:

Se realizó análisis de punto de equilibrio con el fin de hallar la cantidad de servicios mínimos que se deben vender para mantenernos en el mercado, por cada área en la empresa los cuales arrojaron los siguientes resultados:

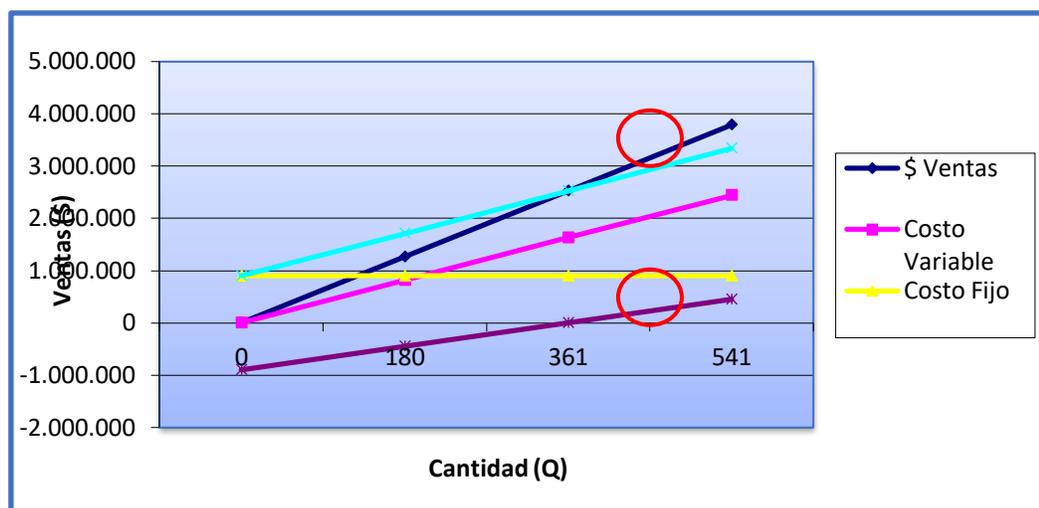
Para corte de cabello tenemos un punto de equilibrio de 361 servicios vendidos a un precio de venta de \$7.000 servicio, con un costo variable de \$4.512 y con un costo fijo por mes de \$897.333, dando como resultado que se debe vender \$2.524.652.

#### datos iniciales

Precio Venta	<b>7.000</b>
Coste Unitario	<b>4.512</b>
Gastos Fijos Mes	<b>897.333</b>
Pto. Equilibrio	<b>361</b>
\$ Ventas Equilibrio	<b>2.524.652</b>

datos para el gráfico	PERDIDA	P.E.	UTILIDAD	
Ventas	0	180	361	541
Ventas	0	1.262.326	2.524.652	3.786.977
Costo Variable	0	813.659	1.627.318	2.440.977
Costo Fijo	897.333	897.333	897.333	897.333
Costo Total	897.333	1.710.992	2.524.652	3.338.311
Beneficio	-897.333	-448.667	0	448.667

Para alcanzar el punto de equilibrio debes vender 361 unidades mes



**Grafica 11.** Punto de Equilibrio Servicio Corte (Fuente: Kmelo Peluqueros – Formato CITGO)

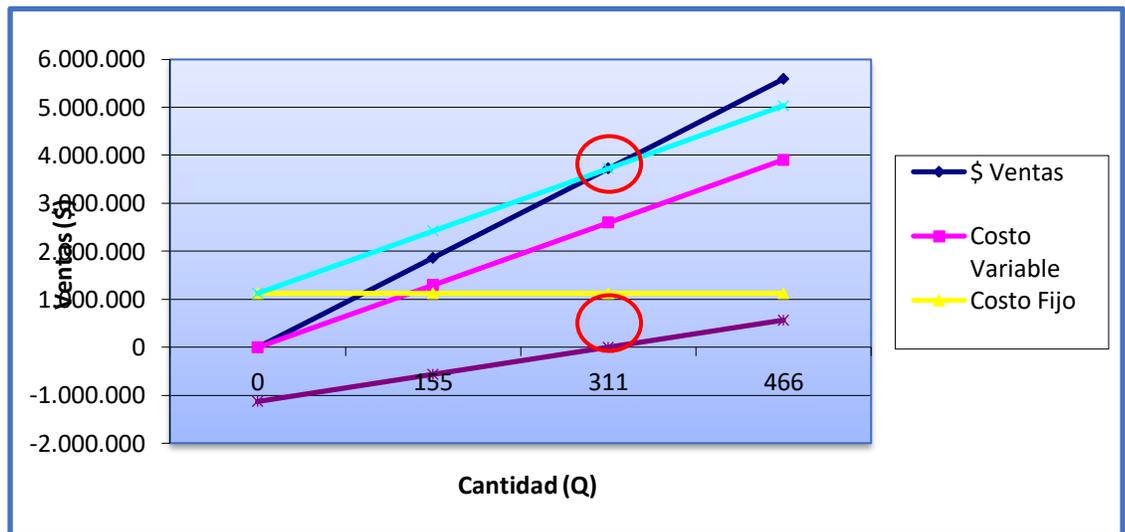
Para Cepillado tenemos un punto de equilibrio de 311 servicios vendidos a un precio de venta de \$12.000 servicio, con un costo variable de \$8.373 y con un costo fijo por mes de \$1.126.500, dando como resultado que se debe vender \$3.727.047.

**datos iniciales**

Precio Venta	<b>12.000</b>
Coste Unitario	<b>8.373</b>
Gastos Fijos Mes	<b>1.126.500</b>
Pto. Equilibrio	<b>311</b>
\$ Ventas Equilibrio	<b>3.727.047</b>

datos para el gráfico		PERDIDA	P.E.	UTILIDAD
Ventas	0	155	<b>311</b>	466
Ventas	0	1.863.524	<b>3.727.047</b>	5.590.571
Costo Variable	0	1.300.274	2.600.547	3.900.821
Costo Fijo	1.126.500	1.126.500	1.126.500	1.126.500
Costo Total	1.126.500	2.426.774	<b>3.727.047</b>	5.027.321
Beneficio	-1.126.500	-563.250	<b>0</b>	563.250

Para alcanzar el punto de equilibrio debes vender 311 unidades mes



**Grafica 12.** Punto de Equilibrio Servicio Cepillado (Fuente: Kmelo Peluqueros – Formato CITGO)

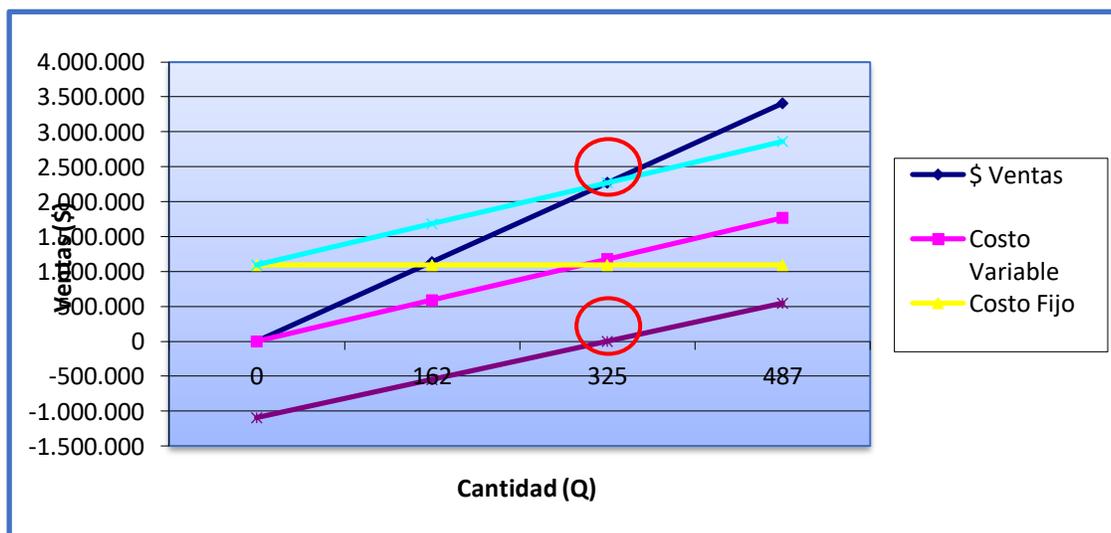
Para Manicure tenemos un punto de equilibrio de 325 servicios vendidos a un precio de venta de \$7.000 servicio, con un costo variable de \$3.634 y con un costo fijo por mes de \$1.093.033, dando como resultado que se debe vender \$2.273.094.

datos iniciales

Precio Venta	<b>7.000</b>	Completar
Coste Unitario	<b>3.634</b>	Completar
Gastos Fijos Mes	<b>1.093.033</b>	Completar
Pto. Equilibrio	<b>325</b>	de Equilibrio
\$ Ventas Equilibrio	<b>2.273.094</b>	de Equilibrio

datos para el gráfico		PERDIDA	P.E.	UTILIDAD
Ventas	0	162	<b>325</b>	487
Ventas	0	1.136.547	<b>2.273.094</b>	3.409.641
Costo Variable	0	590.030	1.180.060	1.770.091
Costo Fijo	1.093.033	1.093.033	1.093.033	1.093.033
Costo Total	1.093.033	1.683.064	<b>2.273.094</b>	2.863.124
Beneficio	-1.093.033	-546.517	<b>0</b>	546.517

Para alcanzar el punto de equilibrio debes vender 325 unidades mes



**Grafica 13.** Punto de Equilibrio Servicio Manicure (Fuente: Kmelo Peluqueros – Formato CITGO)

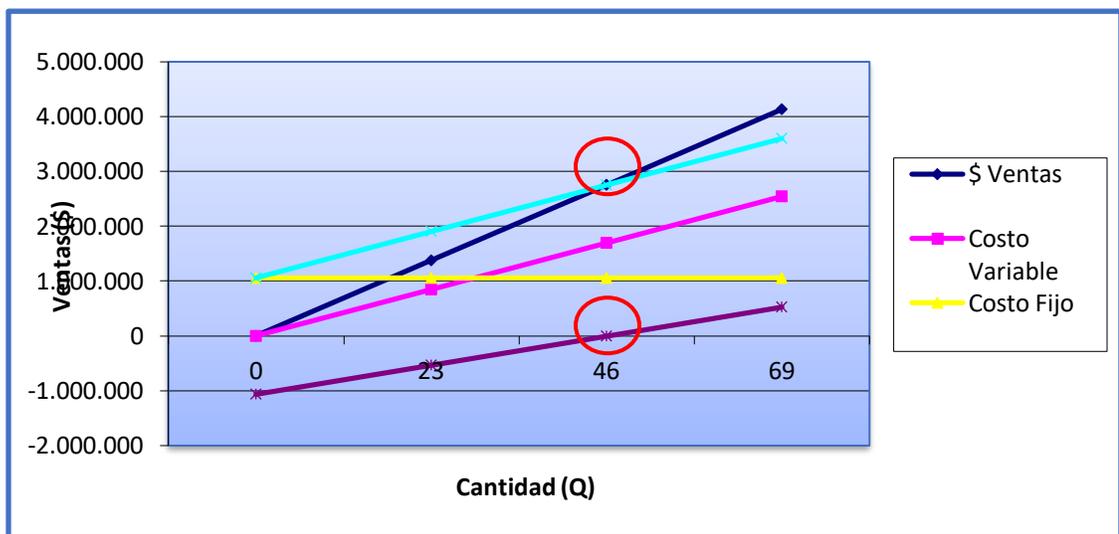
Para Tintura tenemos un punto de equilibrio de 46 servicios vendidos a un precio de venta de \$60.000 servicio, con un costo variable de \$36.951 y con un costo fijo por mes de \$1.058.167, dando como resultado que se debe vender \$2.754.566.

datos iniciales

Precio Venta	<b>60.000</b>	Completar
Coste Unitario	<b>36.951</b>	Completar
Gastos Fijos Mes	<b>1.058.167</b>	Completar
Pto. Equilibrio	<b>46</b>	de Equilibrio
\$ Ventas Equilibrio	<b>2.754.566</b>	de Equilibrio

		PERDIDA	P.E.	UTILIDAD
Ventas	0	23	<b>46</b>	69
Ventas	0	1.377.283	<b>2.754.566</b>	4.131.850
Costo Variable	0	848.200	1.696.400	2.544.600
Costo Fijo	1.058.167	1.058.167	1.058.167	1.058.167
Costo Total	1.058.167	1.906.367	<b>2.754.566</b>	3.602.766
Beneficio	-1.058.167	-529.083	<b>0</b>	529.083

Para alcanzar el punto de equilibrio debes vender 46 unidades mes



Grafica 14. Punto de Equilibrio Servicio Tintura (Fuente: Kmelo Peluqueros – Formato CITGO)

#### **7.3.3.9. Personal área Contable**

La empresa en sus lineamientos decide contratar un asesor contable que se encargará de supervisar el adecuado manejo y registro de las operaciones financieras de la empresa, las cuales serán realizadas por el Auxiliar Administrativo.

#### **7.3.3.10. Estructura de Crédito**

La empresa tiene como política no otorgar créditos a sus clientes debidos a que el precio de sus servicios es de menor cuantía, por lo tanto no se hace justificable el desgaste de manejar una cartera y un área de cobranza.

Por otro lado, no se cuenta con la liquidez necesaria para reponer servicios dados a crédito lo que generaría caos en el pago a los colaboradores por ser de forma diaria. Al reponer servicios la empresa no tendrá dinero suficiente para suplir sus gastos llevándola finalmente a la quiebra.

### **8.4. RESULTADO 4. “VALORACIÓN DE LOS CAMBIOS Y PERMANENCIA DE LOS RESULTADOS”.**

A pesar de ser muy reciente la Reestructuración para realizar una comparación amplia se pudo evidenciar los siguientes resultados:

#### **8.4.1. Ventas**

En el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de Marzo, la empresa obtuvo una venta de (\$6.103.000) esto se observa a partir de la implementación del informe de flujo de efectivo, generando un incremento del 25.5% con respecto al mismo periodo del año anterior, esto fue de (\$4.860.000) gracias a la asignación adecuada de gastos y optimización de puestos de trabajo

(creación de turnos de trabajo). Lo cual está generando una mayor utilidad. Este resultado fue evidenciado en la elaboración de hojas de costos donde se discrimina los costos directos, costos indirectos de fabricación y mano de obra directa.

KMELO PELUQUEROS									
NIT 53043266-1									
HOJA DE COSTOS									
SERVICIO		CORTE				COSTO UNITARIO		\$ 5.515,76	
CANTIDAD DE SERVICIO		100							
MATERIA PRIMA				MANO DE OBRA DIRECTA			COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACION		
CANT	UNIDAD DE MEDIDA	DETALLE	VALOR	CANTIDAD	DETALLE	VALOR	CANT	DETALLE	VALOR
				1	ESTLISTA	\$ 420.000,00			
							<b>Mano obra indirecta</b>		
							1	AUXILIAR	\$ 50.000,00
							1	ADMIN	\$ 25.000,00
							TOTAL MOI		\$ 75.000,00
							<b>Materiales indirectos</b>		
							TOTAL MI		\$ -
							<b>OTROS COSTOS</b>		
								ARRIENDO	\$ 22.309,52
								ELECTRICIDAD	\$ 31.166,67
								DEPRECIACION MUEBLES	\$ 3.100,00
							TOTAL OTROS COSTOS INDIRECTOS		\$ 56.576,19
							TOTAL CIF		\$ 131.576,19
							TOTAL COSTOS		\$ 551.576,19
							COSTO UNITARIO		\$ 5.515,76
TOTAL			\$ -	TOTAL		\$ 420.000,00	TOTAL COSTOS		\$ 551.576,19

**Tabla 47.** Hoja de Costos servicio Corte de Cabello (Fuente KMELO PELUQUEROS)

KMELO PELUQUEROS									
NIT 53043266-1									
HOJA DECOSTOS									
SERVICIO		CEPILLADO			COSTO UNITARIO			\$ 9.543,38	
CANTIDAD DE SERVICIO		120							
MATERIA PRIMA				MANO DE OBRA DIRECTA			COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACION		
CANT	UNIDAD DE MEDIDA	DETALLE	VALOR	CANT	DETALLE	VALOR	CANT	DETALLE	VALOR
1	GALON	SHAMPOO	\$ 20.000,00	1	ESTLISTA	\$ 864.000,00	<b>Mano obra indirecta</b>		
1	GALON	RINSE	\$ 20.000,00				1	AUXILIAR	\$ 60.000,00
5	PAQUETE	TOALLAS	\$ 52.500,00				1	ADMIN	\$ 50.000,00
							TOTAL MOI		\$ 110.000,00
							<b>Materiales indirectos</b>		
								AGUA	\$ 10.814,40
							TOTAL MI		\$ 10.814,40
							<b>OTROS COSTOS</b>		
								ARRIENDO	\$ 26.771,43
								ELECTRICIDAD	\$ 37.400,00
								DEPRECIACION M	\$ 3.720,00
								AL OTROS COSTOS INDIRECTOS	\$ 67.891,43
TOTAL			\$ 92.500,00	TOTAL		\$ 864.000,00	TOTAL CIF		\$ 188.705,83
							TOTAL COSTOS		\$ 1.145.205,83
							COSTO UNITARIO		9543,381905

Tabla 48. Hoja de Costos Servicio Cepillado (Fuente KMELO PELUQUEROS)

KMELO PELUQUEROS									
NIT 53043266-1									
HOJA DECOSTOS									
SERVICIO		MANICURE			COSTO UNITARIO			\$ 5.395,93	
CANTIDAD DE SERVICIO		100							
MATERIA PRIMA				MANO DE OBRA DIRECTA			COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACION		
CANT	UNIDAD DE MEDIDA	DETALLE	VALOR	CANTIDAD	DETALLE	VALOR	CANT	DETALLE	VALOR
				1	MANICURISTA	\$ 420.000,00	<b>Mano obra indirecta</b>		
							1	AUXILIAR	\$ 50.000,00
							1	ADMIN	\$ 25.000,00
							TOTAL MOI		\$ 75.000,00
							<b>Materiales indirectos</b>		
								AGUA	\$ 3.400,00
							TOTAL MI		\$ 3.400,00
							<b>OTROS COSTOS</b>		
								ARRIENDO	\$ 22.309,52
								ELECTRICIDAD	\$ 15.583,33
								DEPRECIACION MUEBLES	\$ 3.300,00
							TOTAL OTROS COSTOS INDIRECTOS		\$ 41.192,86
TOTAL			\$ -	TOTAL		\$ 420.000,00	TOTAL CIF		\$ 119.592,86
							TOTAL COSTOS		\$ 539.592,86
							COSTO UNITARIO		\$ 5.395,93

Tabla 49. Hoja de Costos servicio Manicure (Fuente KMELO PELUQUEROS)

KMELO PELUQUEROS										
NIT 53043266-1										
HOJA DECOSTOS										
SERVICIO		TINTURA				COSTO UNITARIO		\$ 39.281,73		
CANTIDAD DE SERVIC		100								
MATERIA PRIMA				MANO DE OBRA DIRECTA			COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACION			
CANT	UNIDAD DE MEDIDA	DETALLE	VALOR	CANT	DETALLE	VALOR	CANTIDAD	DETALLE	VALOR	
1	GALON	SHAMPOO	\$ 20.000,00	1	ESTLISTA	\$ 3.600.000,00	<b>Mano obra indirecta</b>			
1	GALON	RINSE	\$ 20.000,00				1	AUXILIAR	\$ 90.000,00	
4	PAQUETE	TOALLAS	\$ 42.000,00				1	ADMIN	\$ 25.000,00	
							TOTAL MOI		\$ 115.000,00	
							<b>Materiales indirectos</b>			
								AGUA	\$ 18.021,00	
							TOTAL MI		\$ 18.021,00	
							<b>OTROS COSTOS</b>			
								ARRIENDO	\$ 44.619,05	
								ELECTRICIDAD	\$ 62.333,33	
								DEPRECIACION MUEBLES	\$ 6.200,00	
							TOTAL OTROS COSTOS INDIRECTOS		\$ 113.152,38	
TOTAL			\$ 82.000,00	TOTAL			\$ 3.600.000,00	TOTAL CIF		\$ 246.173,38
								TOTAL COSTOS		\$ 3.928.173,38
								COSTO UNITARIO		39281,73381

**Tabla 50.** Hoja de Costos Servicio Tintura (Fuente KMELO PELUQUEROS)

#### 8.4.2. Contratación de Empleados

Al optimizar los puestos de trabajo incrementando un segundo turno se hace necesaria la contratación de más colaboradores que atiendan los servicios requeridos en el nuevo horario de trabajo y esto por ende generará tanto aumento en ventas que podremos reflejar en los meses siguientes a la intervención empresarial como mejoramiento en la estabilidad de empleados al tener turnos más livianos y mayor descanso para compartir con sus familias.

### 8.4.3. Aliados Estratégicos

Después de la reestructuración, la organización del área administrativa permitió generar alianza con uno sus proveedores MARCEL FRANCE realizando shows de coloración y cambios estructurales del cabello para actualización de técnicas además de captación y fidelización de nuevos clientes.



Imagen 21. Shows de Peluquería 2018 (Fuente KMELO PELUQUEROS)

#### **8.4.4. Nuevos Servicios**

La intervención empresarial permitió que se cumplieran con los estándares de Bioseguridad y por ello se incluyó en el portafolio los servicios de Depilación en cera facial/corporal y pigmentación, sombreado y diseño de cejas.



**Imagen 22.** Área de Depilación y Pigmentación (Fuente KMELO PELUQUEROS)

#### **8.4.5. Cumplimiento de Normatividad**

Se puso en marcha todos los requerimientos exigidos por la Secretaría de Salud para el adecuado funcionamiento de la empresa logrando recibir en la última visita el CONCEPTO FAVORABLE, prestando todos los servicios bajo la normativa legal vigente.

Secretaría Distrital de Salud de Bogotá  
Subsecretaría de Salud Pública  
Acta de Inspección Vigilancia y Control sanitario a barberías, peluquerías, salas de belleza, escuelas de formación de esteticas y manicuristas, y demás afines

Acta Número  
**SQ035 001 809**

Subred: Sur      Número de Inscripción: \_\_\_\_\_  
 Unidad de Servicios de Salud: Villa Matamoros      Número de Carpeta: \_\_\_\_\_

### 1. CÉDULA ESTABLECIMIENTO

1.1 Razón social: No aplica  
 1.2 Nombre del establecimiento: KmeLo Peluquerías  
 1.3 NIT: 530432661      1.4 Sede: No aplica  
 1.5 Dirección: KF 67 60A 38 Sur      1.6 Localidad: Ciudad Bolívar  
 1.7 LIPZ: Administrativa      1.8 Teléfono 1: 311 5447322      1.9 Teléfono 2: 311 5047075  
 1.10 Barrio: Matamoros      1.11 Correo electrónico: KmeLo@peluquerias.com  
 1.12 Nombre propietario: Karol Janelle Melo Pelaez  
 1.13 Tipo de documento: C. C.  C. E.  NIT       1.14 Número documento: 53043266  
 1.15 Nombre representante legal: No aplica  
 1.16 Tipo de documento: C. C.  C. E.       1.17 Número documento: No aplica  
 1.18 Persona que atiende la visita: Karol Janelle Melo      1.19 Cargo: Propietaria  
 1.20 Tipo de documento: C. C.  C. E.       1.21 Número documento: 53043266  
 1.22 Dirección de notificación: KF 67 60A 38 Sur  
 1.23 Presenta matrícula mercantil del establecimiento: SI  NO   
 1.24 Número matrícula mercantil del establecimiento: (55) 02384940  
 1.25 La matrícula mercantil del establecimiento está actualizada: SI  NO   
 1.26 Línea de intervención: Seguridad Alimentaria      1.27 Tipo de establecimiento: Peluquería  
 1.28 Intervención: en establecimientos de estética ornamentales  
 1.29 Número de trabajadores: 8      1.30 Horario: diurno  nocturno  24 horas  otro: \_\_\_\_\_  
 1.31 Días de funcionamiento: lunes a viernes  domingo a domingo  fin de semana  otro: \_\_\_\_\_

VISITA	DÍA	MES	AÑO	Observaciones	MEDIDA SANITARIA		MOTIVO
					SI	NO	
Visita 1	11	11	17	Favorable		x	(VO) Visita de oficio (NC) Notificación comunitaria (AB) Asociada a brote (SI) Solicitud del interesado Rad (SO) Solicitud oficial Rad
Visita 2							
Visita 3							
Visita 4							

### 2. INFORMACIÓN DE LOS TRABAJADORES

Aspecto a verificar	Número	Hallazgos
1.1 Número de trabajadores administrativos (hombres)	1	
2.2 Número de trabajadores administrativos (mujeres)	0	/
3.3 Número de trabajadores operativos (hombres)	0	
4.4 Número de trabajadores operativos (mujeres)	7	

### 3. INFRAESTRUCTURA FÍSICA

Aspecto a verificar	Cumplimiento				Hallazgos
	1	2	3	4	
1. ¿El establecimiento está localizado en zona libre de riesgo o desastre natural?. Su construcción es firme, resistente y segura?	x				
2. ¿Si el establecimiento se encuentra en vivienda, no está relacionado ni es parte de la misma, o cuenta con una separación física y acceso independiente?.	x				

Imagen 23. Formato Secretaria de Salud Concepto Favorable (Fuente KMELO PELUQUEROS)

## 9. CONCLUSIONES

- Teniendo como referencia la metodología obtenida del Centro de Innovación, Tecnología y Gestión Organizacional CITGO liderado por el docente NELSON ENRIQUE FONSECA CARREÑO, se puede determinar que la captura y análisis de la información se realizó de manera idónea, gracias a la ponderación, las listas de chequeo, los criterios de calificación y el plan de acción que permitieron a la empresa establecer estrategias de mejoramiento.
- De acuerdo a los resultados que arrojó el diagnóstico, se comprobó que el análisis de los siete procesos de la empresa fue eficaz, ya que reconoció las deficiencias de cada una de las áreas en estudio y evidenció la situación actual para así mitigar problemas fortaleciendo las áreas más débiles.
- La reestructuración permitió que la empresa lograra una escalabilidad importante ya que se incrementaron las ventas, se implementaron nuevos servicios al portafolio, se obtuvo un aliado estratégico y se generaron nuevas contrataciones optimizando puestos de trabajo y horarios, esto hará que la empresa siga en crecimiento, reduzca debilidades, potencie fortalezas, mitigue riesgos y se beneficie de las oportunidades.

## 10. BIBLIOGRAFIA

- Cómo hacer un proyecto de Investigación, Edición 2, TAFUR PORTILLA RAUL, Editorial Alfa Omega
- Como salvar mi negocio, guía para reestructurar con éxito su empresa, GUERRERO MARTIN CARLOS, Editorial FC, Mayo de 2011
- Fonseca N., Lizarazo, K. 2016. Manual de mercadeo y comercialización para micro-empresas Rurales MER's. EN: Colombia 2016. ISBN: 978-958-46-8659-6. págs. 50
- Fonseca, N. 2017. "Asociatividad como elemento de competitividad para la escalabilidad empresarial de las PYMES". EN: Colombia 2017. Ed. Universidad de Boyacá. ISBN 978-958-8642-76-5 págs. 150
- La reestructuración empresarial como solución de la insolvencia. FRANCISCO JOSÉ, LEÓN SANZ. Editorial Civitas, SA, 2013
- Manual de operaciones de reestructuración empresarial, SALTO GLUGUIERI JORGE, Editorial S.A CISS, 2010
- Proyecto de Investigación Gestión Empresarial y Desarrollo, REYES GIOVANNI E., Editorial Universidad del Rosario, Marzo de 2012