

**DIPLOMADO**

**PLAN DE NEGOCIO Y GESTIÓN INTEGRAL DE PROYECTOS DE  
EMPRENDIMIENTO EN LÍNEA**



**Beauty, Nails & Spa**

*¡Realzando tu belleza!*

**ACCIONISTA:**

- **Licda. Marina Encarnación**  
Gerente General

*¡Realzando tu belleza!*

**República Dominicana**

**Julio, 2020**

**CARRERA LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**PROYECTO: VIP Express Beauty, Nails & Spa, EIRL**

**PARTICIPANTES**

**MARINA ERMINIA ENCARNACION MEDINA**

**MATRÍCULA: 14-1766**

**DIPLOMADO**

**PLAN DE NEGOCIO Y GESTIÓN INTEGRAL DE PROYECTOS DE  
EMPRENDIMIENTO EN LÍNEA**

**FACILITADORA**

**ELIANA CAMPOS, M.A./M.G.C.**

**FECHA Y LUGAR**

**JULIO 12, 2020**

**SANTO DOMINGO, ESTE, REP. DOM.**



**PLAN DE NEGOCIOS ONLINE**

**EMPRESA: VIP Express Beauty, Nails & Spa, EIRL**

*Express*

**Beauty, Nails & Spa**

*¡Realzando tu belleza!*

## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
<b>RESUMEN EJECUTIVO</b> .....	06
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	07
<b>PLAN DE NEGOCIO ONLINE VIP Express Beauty, Nails &amp; Spa, EIRL</b> .....	08
<b>Antecedentes del sector</b> .....	09
<b>Planteamiento del problema o necesidades identificadas en el mercado</b> .....	09
<b>Objetivo general</b> .....	10
<b>Objetivos específicos</b> .....	10
<b>Importancia y justificación del proyecto</b> .....	10
<b>Metodología</b> .....	10
<b>Delimitación del proyecto</b> .....	11
<b>Limitación</b> .....	11
<b>SECCIÓN I: Estructura Ideológica del proyecto</b> .....	12
1.1 Descripción de la empresa.....	13
1.2 Imagen corporativa o Brand Kit.....	13
1.3 Filosofía de negocios.....	13
1.4 Ventajas competitivas.....	14
1.5 Estrategias de diferenciación.....	14
<b>SECCIÓN II: Estructura del entorno</b> .....	15
2.1 Análisis FODA del proyecto.....	16
2.2 Análisis d la competencia.....	16
2.3 Análisis de la demanda o consumidores.....	17
2.4 Resultados de la encuesta realizada a una muestra de 40 mujeres.....	18
<b>SECCIÓN III: Estructura mercadológica</b> .....	33
3.1 Mercado meta.....	34
3.2 Estrategias de servicios.....	34
3.3 Estrategias de precios.....	35

3.4 Estrategias de distribución.....	35
3.5 Estrategias de comunicación.....	36
<b>SECCIÓN IV: Estructura técnica.....</b>	<b>37</b>
4.1 Principales socios claves del proyecto.....	38
4.2 Asesores o especialistas de producción y operaciones.....	39
4.3 Áreas operativas del proyecto.....	40
4.4 Estructura organizacional.....	41
4.5 Horario de trabajo y asistencia al cliente.....	41
4.6 Políticas operativas del negocio.....	41
4.7 Normas laborales.....	42
<b>SECCIÓN V: Estructura financiera.....</b>	<b>43</b>
5.1 Plan de inversión.....	44
5.2 Estado de flujo de efectivo.....	45
5.3 Estado de resultados 12 meses.....	46
5.4 Plan de medios online.....	47
5.5 Proyección de ventas 12 meses.....	48
<b>CONCLUSIÓN.....</b>	<b>49</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>50</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>51</b>
Cuestionario.....	52

**Beauty, Nails & Spa**

*¡Realzando tu belleza!*

## RESUMEN EJECUTIVO

VIP Express Beauty, Nails & Spa, EIRL, Santo Domingo, D. N., es un servicio de belleza innovador acorde a las exigencias de los nuevos tiempos inspirado en el cambio de imagen, realce y belleza femenina, aplicando nuevas tendencias, el cual se caracteriza por el servicio a domicilio, atención personalizada, variedad de servicios, personal competente, así como el uso de insumos y herramientas que garantizan la alta calidad en el servicio.

El servicio que ofrece VIP Express tiene como misión satisfacer las necesidades de imagen de la mujer aplicando innovación y profesionalismo, el cual está dirigido a mujeres jóvenes profesionales que desean lucir atractivas, estudiantes universitarias que buscan estar a la moda, amas de casa, novias, quinceañeras, etc., que tienen un estilo de vida atareado pero que le gustan relucir, graciosas, fashionistas, saludables y alegres.

Este concepto de negocio tiene como enfoque iniciar brindar los servicios básicos de belleza personal tales como: Estilismo (Corte, color, lavado, peinado, maquillaje, etc.), manicure y pedicura (Desinfección, exfoliación, masaje, tratamiento de cutícula y uñas, formas y diseños utilizando técnicas de estética decorativa en manos y pies), Masajes (Estéticos y de relajación), cuyo objetivo es optimizar el tiempo de los usuarios con solo ingresar al portal web: [www.vipexpress.com](http://www.vipexpress.com), redes sociales, sistemas de mensajerías, tienen la ventaja de visualizar el catálogo de servicios, precios, agendamiento de citas y selección de la forma de pago electrónico que mejor se ajuste a la necesidad del cliente, gracias a las invenciones tecnológicas de los nuevos tiempos.

VIP Express inicialmente utilizara las redes sociales como medio de promoción de los servicios que ofrece, los cuales serán brindados por especialistas capacitados acreditados en cada área de la belleza, comprometidos en brindar un servicio de alta calidad.

En cuanto a la parte operacional VIP Express cuenta con áreas fundamentales como: Administrativas cuya función es planear, organizar y controlar las actividades con el objetivo de generar mayor rentabilidad, creación de lineamientos de control, etc., community manager, tiene como función gestionar la comunicación a través de los medios sociales, monitoreo de la marca, análisis de la competencia, capacidad de redacción del contenido de valor en la creación y actualización de la web y redes sociales; talento humano, involucra la imagen de la empresa, pues son quienes tendrán contacto directo con la clientela.

## INTRODUCCIÓN

El presente escrito es el resultado del desarrollo de un plan de negocios online de la empresa VIP Express Beauty Nails & Spa, EIRL, el objetivo de este documento es visualizar las diferentes estructuras y estrategias para la implementación de dicha empresa, ya que es un proyecto validado y tiene un gran potencial para llevarlo a cabo, el emprendimiento online es un nuevo concepto de negocio, el cual ofrece productos y servicios, a través del uso e implementación de tecnologías digitales como: Plataformas digitales, redes sociales, etc.

El documento desarrollado a continuación data sobre un recuento de los antecedentes del sector, necesidades identificadas en el mercado, objetivos, importancia y justificación del proyecto, metodología, delimitación y limitaciones, así como la estructuración de los diferentes ángulos que hacen parte de una organización.

Se iniciará con la estructura ideológica del proyecto la cual describe a la empresa, su imagen corporativa, filosofía, ventajas competitivas y estrategias de diferenciación frente a la competencia.

Estructura del entorno, aquí se podrá visualizar una serie de análisis tales como: Análisis FODA, cuya herramienta de estudio permite analizar las características internas y la situación externa de la empresa; análisis de la competencia; análisis de la demanda o consumidores a través de la aplicación de encuesta, etc.

Estructura mercadológica, aquí identificamos nuestro target de mercado, descripción de las estrategias de servicios, precios, distribución y comunicación.

Estructura técnica, aquí identificaremos los principales socios claves del proyecto, asesores o especialistas de producción y operaciones, la estructura organizacional y el horario de trabajo y asistencia al cliente.

Estructura financiera, aquí visualizaremos el plan financiero el cual es una herramienta que permite analizar la viabilidad de la empresa analizando la información económica del proyecto, el cual consta de las siguientes partes: Plan de inversión, estado de flujo de efectivo mensual, estado de resultado y proyección de ventas a doce meses, así como el presupuesto o plan de medios online mensual, etc.



**PLAN DE NEGOCIO ONLINE**  
**VIP Express Beauty, Nails & Spa, EIRL**

**Beauty, Nails & Spa**

*¡Realzando tu belleza!*

## **Antecedentes del sector.**

Hoy en día la actividad comercial vinculada a la belleza, higiene e imagen de la mujer ha dado un giro significativo adaptándose a la necesidad y estilo de vida de sus usuarios. Por de pronto, en República Dominicana gracias al avance tecnológico de los nuevos tiempos, desde inicios del año 2017, surge un novedoso concepto de negocio a través de aplicaciones y plataformas digitales donde las necesidades de belleza se solicitan de manera online o sistema de mensajería, y un especialista del área dispone de los servicios requeridos a domicilio desde la comodidad de su hogar, o desde cualquier lugar donde el potencial cliente se encuentre sin tener que trasladarse a un establecimiento fijo.

Según la data consultada vía internet cabe destacar que en el país existe esta nueva tendencia de negocio entre los cuales estan: Beauty of Venus, pionero en el mercado dominicano el cual ofrece sus servicios descargando su aplicación desde App Store o Play Store; y Balance Health y Beauty, el cual brinda sus servicios a mujeres de oficinas y a personas con condiciones especiales a través de una plataforma virtual.

## **Planteamiento del problema o necesidades identificadas en el mercado.**

Cada día la vida se torna más compleja con nuevas responsabilidades y retos que debemos afrontar, provocando en ocasiones que olvidemos priorizar lo que es realmente importante.

La mujer de hoy por sus múltiples roles y responsabilidades carece de tiempo para ir al centro de belleza a consentirse, muchas de ellas se quejan de largos turnos, se impacientan y rehúsan volver al centro de belleza por este problema.

VIP Express Beauty, Nails & Spa, EIRL, nace bajo un concepto innovador online dirigido a resolver este problema con solamente accede a su portal web o al uso de sistemas de mensajerías tales como: WhatsApp o correo electrónico, y a través de estos seleccionar los servicios que se requieran, elegir el profesional de preferencia y realizar pagos electrónicos a través de tarjetas de credito, débito o transferencias de manera confiable y segura.

*¡Realzando tu belleza!*

### **Objetivo general.**

- Diseñar un plan de negocios sobre el proyecto de emprendimiento online VIP Express Beauty Nails & Spa, Santo Domingo, D.N., periodo mayo-agosto 2020.

### **Objetivos específicos.**

- Determinar el contexto inspiracional y filosófico del emprendimiento online VIP Express Beauty, Nails & Spa.
- Implementar la evaluación general del entorno interno y externo que inciden en el proyecto de emprendimiento online VIP Express Beauty, Nails & Spa.
- Desarrollar el contexto mercadológico, financiero y técnico del emprendimiento online VIP Express Beauty, Nails & Spa.

### **Importancia y justificación del proyecto.**

Desde el punto de vista académico el informe descrito a continuación trata sobre el plan de desarrollo del proyecto de emprendimiento online, el cual busca consolidar las competencias profesionales de los participantes con la creación de un proyecto de negocio encaminado en la comercialización online, el cual es un requisito fundamental para obtener el título universitario.

El desarrollo de este módulo tiene como objetivo puntualizar una variedad de aspectos preliminares tales como: Antecedentes del sector, planteamiento del problema o necesidades identificadas en el mercado, objetivos, justificación, metodología, delimitación y limitación, así como la estructura ideológica, la cual incluye: Descripción de la empresa, imagen corporativa o Brand kit, filosofía y ventajas competitivas, etc., los cuales sirven como interpretación para definir el enfoque estratégico del proyecto, con la finalidad de dar a conocer las pautas del funcionamiento de VIP Express Beauty, Nails & Spa.

### **Metodología.**

Durante el desarrollo de este proyecto se utilizó determinados métodos, técnicas y fuentes de investigación para la recolección de datos, tal como se describe a renglón seguido.

Investigación exploratoria o documental: Se obtuvo información a través de artículos publicados en diarios nacionales en el formato digital los cuales recogen antecedentes del emprendimiento de negocios online del sector belleza en la República Dominicana.

Investigación descriptiva o de campo: Se recopilaron datos enfocados en temática del proyecto a través de encuestas.

Métodos deductivos e inductivos: Acopio de informaciones a través del método canva board y el método campo de juego, cuyo contenido es de elaboración propia, aplicado para la recolección de datos técnicos.

### **Delimitación del proyecto.**

VIP Express Beauty, Nails & Spa es un proyecto inspirado en satisfacer las necesidades de belleza, imagen e higiene de la mujer dominicana el cual ofrecerá los servicios de estilismo, manicura, pedicura y masajes a domicilio con solo el acceso al servicio automatizado en el portal web: [www.vipexpress.com](http://www.vipexpress.com) o solicitar los servicios a través de sistemas de mensajerías WhatsApp y correo electrónico.

Estos servicios serán ofrecidos en Santo Domingo, D. N., y están dirigidos a mujeres profesionales, amas de casa, estudiantes universitarias, novias, quinceañeras, etc., con un periodo de tiempo para su desarrollo comprendido entre mayo-agosto del año 2020.

### **Limitación.**

La puesta en marcha de este proyecto conlleva a tomar en cuenta una serie de medidas a seguir para el buen funcionamiento del mismo.

Dentro de las medidas cabe destacar una serie de aspectos tales como: legales, económicos, tecnológicos, personales, de tiempo, etc.

El éxito de este proyecto se basa en el desafío de las dificultades que se puedan presentar.

**Beauty, Nails & Spa**

*¡Realzando tu belleza!*



**SECCION I**

**ESTRUCTURA IDEOLOGICA DEL PROYECTO**

**VIP Express Beauty, Nails & Spa, EIRL**

*Express*

**Beauty, Nails & Spa**

*¡Realzando tu belleza!*

## 1.1 Descripción de la empresa.

VIP Express Beauty Nails & Spa es un servicio de belleza innovador, vanguardista, acorde a las exigencias de los nuevos tiempos, inspirado en el cambio de imagen, realce y belleza de la mujer, aplicando nuevas tendencias, el cual se caracteriza por la atención personalizada, personal capacitado, un amplio portafolio de servicios, así como el uso de herramientas y productos de alta calidad.

## 1.2 Imagen corporativa o brand kit.

- **Descripción del logo e isotipo:** Logo figurativo/abstracto: Uso de elemento figurativo combinado con figura abstracta.  
Ventaja: Ser reconocido y comprendido de forma muy veloz, es un tipo de logo versátil y adaptable, el icono tiene relación muy estrecha con el nombre del proyecto y con el servicio que ofrece, se presenta una silueta de mujer donde en su pecho se dibuja las iniciales VIP en forma de rayas o franjas combinando así la figura y la forma de manera abstracta.
- **Eslogan:** "Realzando tu belleza".
- **Colores:** Vibrantes / Moda  
Figura el naranja amarillento claro y magenta puro.
- **Tipografías:**  
VIP: Edwardian Script Script ITC  
Express: Felix Titling  
Beauty, Nails & Spa: Bauhaus 93

## 1.3 Filosofía de negocios.

**Misión:** Satisfacer las necesidades de imagen, realce y belleza de la mujer aplicando innovación y profesionalismo.

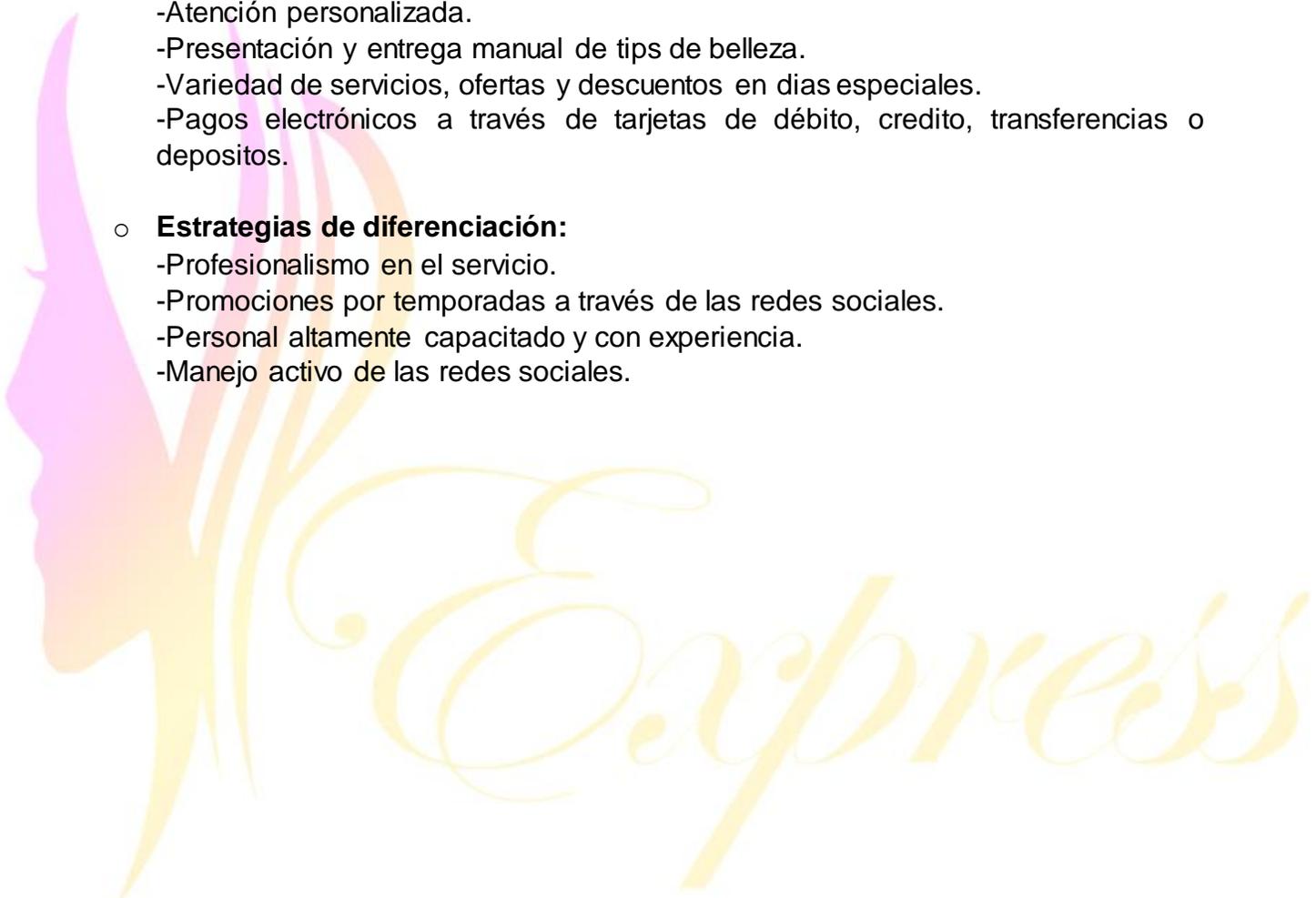
**Visión:** Brindar un servicio de realce y tendencia enfocado en las necesidades y exigencias de belleza e imagen de la mujer.

### Valores:

- Responsabilidad
- Innovación
- Tendencia
- Calidad
- Confianza
- Profesionalismo

#### 1.4 Ventajas competitivas.

- **Valor agregado:**
  - Atención personalizada.
  - Presentación y entrega manual de tips de belleza.
  - Variedad de servicios, ofertas y descuentos en días especiales.
  - Pagos electrónicos a través de tarjetas de débito, crédito, transferencias o depósitos.
- **Estrategias de diferenciación:**
  - Profesionalismo en el servicio.
  - Promociones por temporadas a través de las redes sociales.
  - Personal altamente capacitado y con experiencia.
  - Manejo activo de las redes sociales.



**Beauty, Nails & Spa**

*¡Realzando tu belleza!*



**SECCION II**

**ESTRUCTURA DEL ENTORNO**

**VIP Express Beauty, Nails & Spa, EIRL**

*Express*

**Beauty, Nails & Spa**

*¡Realzando tu belleza!*

## 2.1 Análisis FODA del proyecto.

### Fortalezas:

- Precios y ofertas atractivos.
- Alta calidad en el servicio.
- Buen trato con los clientes.
- Presencia en las redes sociales.
- Servicio personalizado a domicilio.

### Oportunidades:

- Tendencia favorable en el mercado.
- Altas posibilidades de expansión.
- Crecimiento del número de consumidores.
- Innovaciones tecnológicas.
- Consumidores que valoran la imagen personal.

### Debilidades:

- Presencia de servicios sustitutos.
- Mejora del servicio.
- Escases de profesionales que cuenten con los certificados que acrediten su profesión.
- Variedad de precios en el mercado.
- Carencia de cartera de clientes.

### Amenazas:

- Competencia actual agresiva.
- Crisis económica.
- Cambio de hábitos de los consumidores.
- Entrada de nuevos competidores.
- Rechazo por parte de clientes.

## 2.2 Análisis de la competencia.

### Principales Competidores:

- Beauty of Venus.
- Balance Health y Beauty.

### Fortalezas:

- Ser el primero en establecerse.

- Buena distribución en el servicio.
- Precios asequibles.

#### **Debilidades:**

- Falta de conocimientos técnicos.
- Personal poco entrenado.
- Poca comunicación en el manejo de redes sociales.
- Carencias en promociones y ofertas.

### **2.3 Análisis de la demanda o consumidores.**

#### **Encuesta**

En esta ocasión se pretende conocer el nivel de aceptación de los servicios de belleza en línea, y para tales fines se realizó una encuesta como instrumento de medición dirigida al público objetivo mujeres residentes en el Distrito Nacional.

Esta encuesta fue creada, a través de la App Survey Heart; herramienta de manejo sencillo y práctico, que al introducirle los datos genera un link con las preguntas de interés, y que a su vez es difundido a través del teléfono móvil dando como resultado la recolección de información deseada.

A continuación, detalles de los resultados obtenidos, en base a un total de 40 mujeres encuestadas.

**Beauty, Nails & Spa**

*¡Realzando tu belleza!*

## 2.4 Resultados de la encuesta realizada a una muestra de 40 mujeres.

### Pregunta 1. Edad.

TABLA NO. 1

GRÁFICO NO. 1



*Realizando tu belleza!*  
Fuente: Pregunta 1 del cuestionario aplicado a los usuarios.

Fuente: Tabla 1, pregunta 1 del cuestionario aplicado a los usuarios.

El 39.02 % de las encuestadas se encuentran entre el rango de más de 35 años de edad, a su vez con un 34.15 % de 19 a 25 años; y por último el 26.83 % de 26 a 35 años.

### Pregunta 2. Nivel de ingresos.

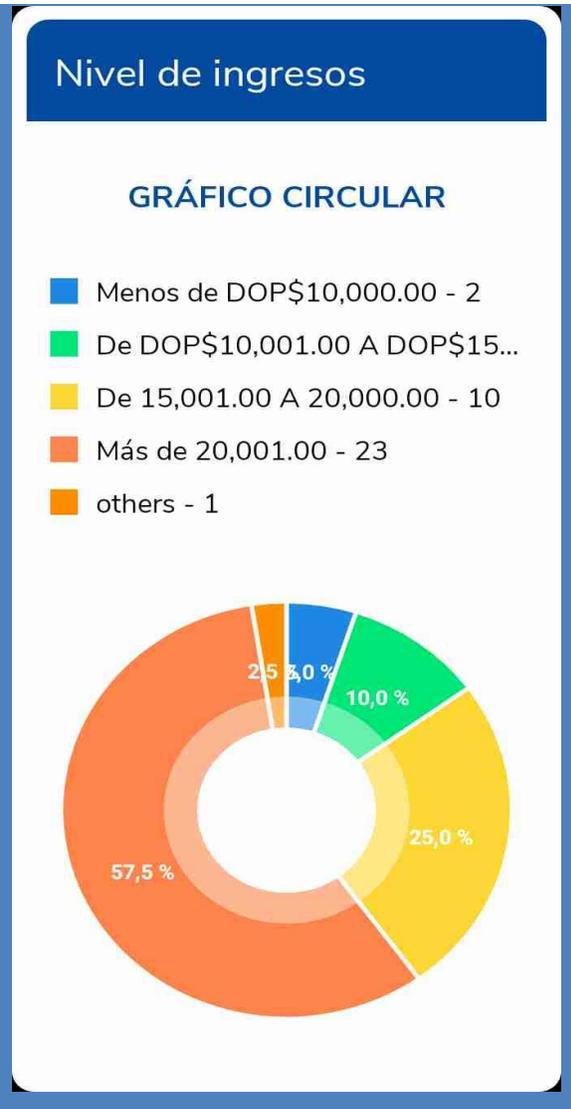
## TABLA NO. 2

**Fuente:** Pregunta 2 del cuestionario aplicado a los usuarios.

Nivel de ingresos		
Resultados		
Opciones	%	Cont...
Menos de DOP\$10,0...	5,00	2
De DOP\$10,001.00 A ...	10,00	4
De 15,001.00 ...	25,00	10
Más de 20,001.00	57,50	23
others	2,50	1
Sin respuesta	-	1

## GRÁFICO NO. 2

**Fuente:** Tabla 2, pregunta 2 del cuestionario aplicado a los usuarios.



El 57.50 % tiene ingresos mensuales superiores a los DOP\$20,001.00; un 25 % tiene ingresos en un rango de DOP\$15,001.00; un 10 % tiene ingresos de DOP\$10,001.00; un 5 % tiene ingresos de menos de DOP\$10,000.00 y un 2.50 % otros.

### Pregunta 3. Ocupación.

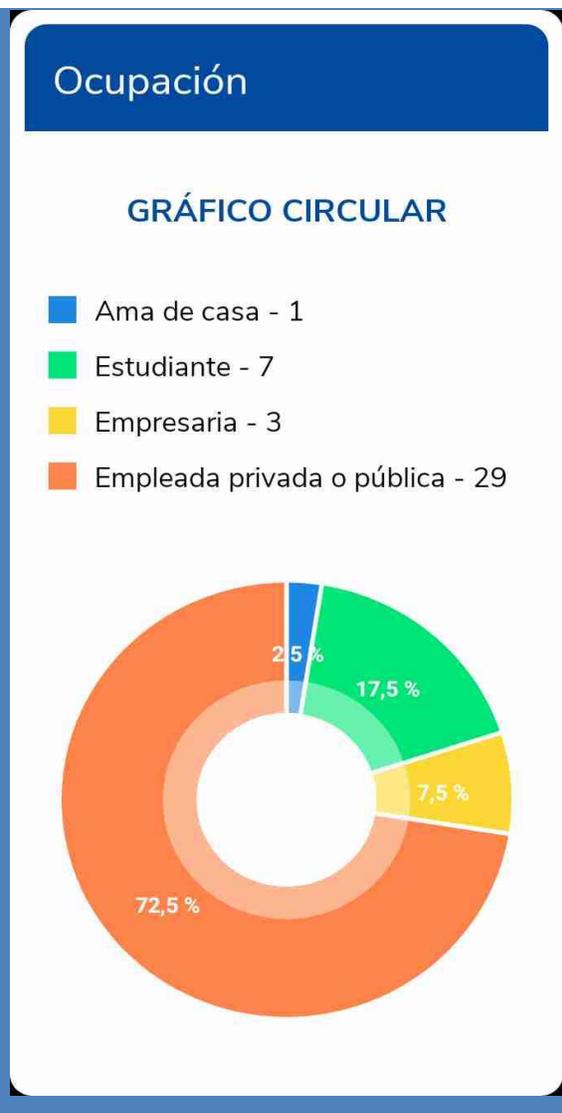
**TABLA NO. 3**

**Fuente:** Pregunta 3 del cuestionario aplicado a los usuarios.

Ocupación		
Resultados		
Opciones	%	Cont...
Ama de casa	2,50	1
Estudiante	17,50	7
Empresaria	7,50	3
Empleada privada o p...	72,50	29
Sin respuesta	-	1

**GRÁFICO NO. 3**

**Fuente:** Tabla 3, pregunta 3 del cuestionario aplicado a los usuarios.



El 72.50 % corresponde a empleadas públicas o privadas; seguido el 17.50 % a estudiantes; el 7.50 % empresarias y 2.50 % ama de casa.

**Pregunta 4. ¿Has solicitado servicio de belleza online?**

**TABLA NO. 4**

**GRÁFICO NO. 4**

**Fuente:** Pregunta 4 del cuestionario aplicado a los usuarios.

**Fuente:** Tabla 4, pregunta 4 del cuestionario aplicado a los usuarios.



El 67.50 % de las encuestadas han solicitado servicio de belleza en línea y el 32.50 % no ha solicitado el servicio.

*¡Realzando tu belleza!*

**Pregunta 5. Si tu respuesta es afirmativa, ¿Qué tipo de servicios de belleza has solicitado en línea?**

**TABLA NO. 5**

**GRÁFICO NO. 5**

Fuente: Pregunta 5 del cuestionario aplicado a los usuarios.

Fuente: Tabla 5, pregunta 5 del cuestionario aplicado a los usuarios.



El 41.94 % de las mujeres encuestadas el tipo de servicio en línea que solicitan corresponde al estilismo; el 22.58 % otro servicio; el 16.13 % solicita los servicios de masaje; el 12.90 % los servicios de manicure; el 6.45 % los servicios de pedicura.

**Pregunta 6. ¿Qué aspectos valoras más al solicitar un servicio de belleza en línea?**

**TABLA NO. 6**

**Fuente:** Pregunta 6 del cuestionario aplicado a los usuarios.

¿Que aspecto valoras más al solicitar un servicio de belleza en línea?

Resultados		
Opciones	%	Cont...
Atención inmediata	27,78	10
Precios justos	13,89	5
Trato cordial y amable	25,00	9
Buena organización y ...	25,00	9
Otro	8,33	3
Sin respuesta	-	5

**GRÁFICO NO. 6**

**Fuente:** Tabla 6, pregunta 6 del cuestionario aplicado a los usuarios.



De acuerdo a los datos arrojados en la encuesta los aspectos valorados al solicitar los servicios de belleza en línea corresponden a: Atención inmediata 27.78 %; buena organización y programación 25 %; trato cordial y amable 25 %; precios justos 13.89 %; otros 8.33 %.

**Pregunta 7. ¿Qué tipo de situaciones de insatisfacción ha experimentado cuando ha solicitado servicios de belleza en línea?**

**TABLA NO. 7**

**Fuente:** Pregunta 7 del cuestionario aplicado a los usuarios.

¿Que tipo de situaciones de insatisfacción ha experimentado cuando ha solicitado servicios de belleza en línea?

Resultados		
Opciones	%	Cont...
Lentitud para dar re...	22,22	8
Falta de profesionalidad	2,78	1
Precios invisibles o...	27,78	10
Maltrato en la atención...	8,33	3
Ninguna	27,78	10
Otra	11,11	4
Sin respuesta	-	5

**GRÁFICO NO. 7**

**Fuente:** Tabla 7, pregunta 7 del cuestionario aplicado a los usuarios.



De acuerdo a los datos arrojados las situaciones de insatisfacción que han experimentado las encuestadas al solicitar los servicios de belleza en línea corresponde al 27.78 % a precios invisibles o confusos; y ninguna insatisfacción; el 22.22 % lentitud para dar respuesta, el 11.11 % otra; el 2.78 % falta de profesionalidad.

**Pregunta 8. ¿Cuál es tu mayor preocupación en el momento de solicitar un servicio de belleza en línea?**

**TABLA 1**

**Fuente:** Pregunta 8 del cuestionario aplicado a los usuarios.

¿Cuál es tu mayor preocupación en el momento de solicitar un servicio de belleza en línea?

**Resultados**

Opciones	%	Cont...
Personal no capacitado	<b>36,11</b>	13
Servicios de mala calidad	<b>38,89</b>	14
Sobreprecio	<b>13,89</b>	5
Otro	<b>11,11</b>	4
<b>Sin respuesta</b>	-	5

**GRÁFICO 1**

**Fuente:** Tabla 8, pregunta 8 del cuestionario aplicado a los usuarios.

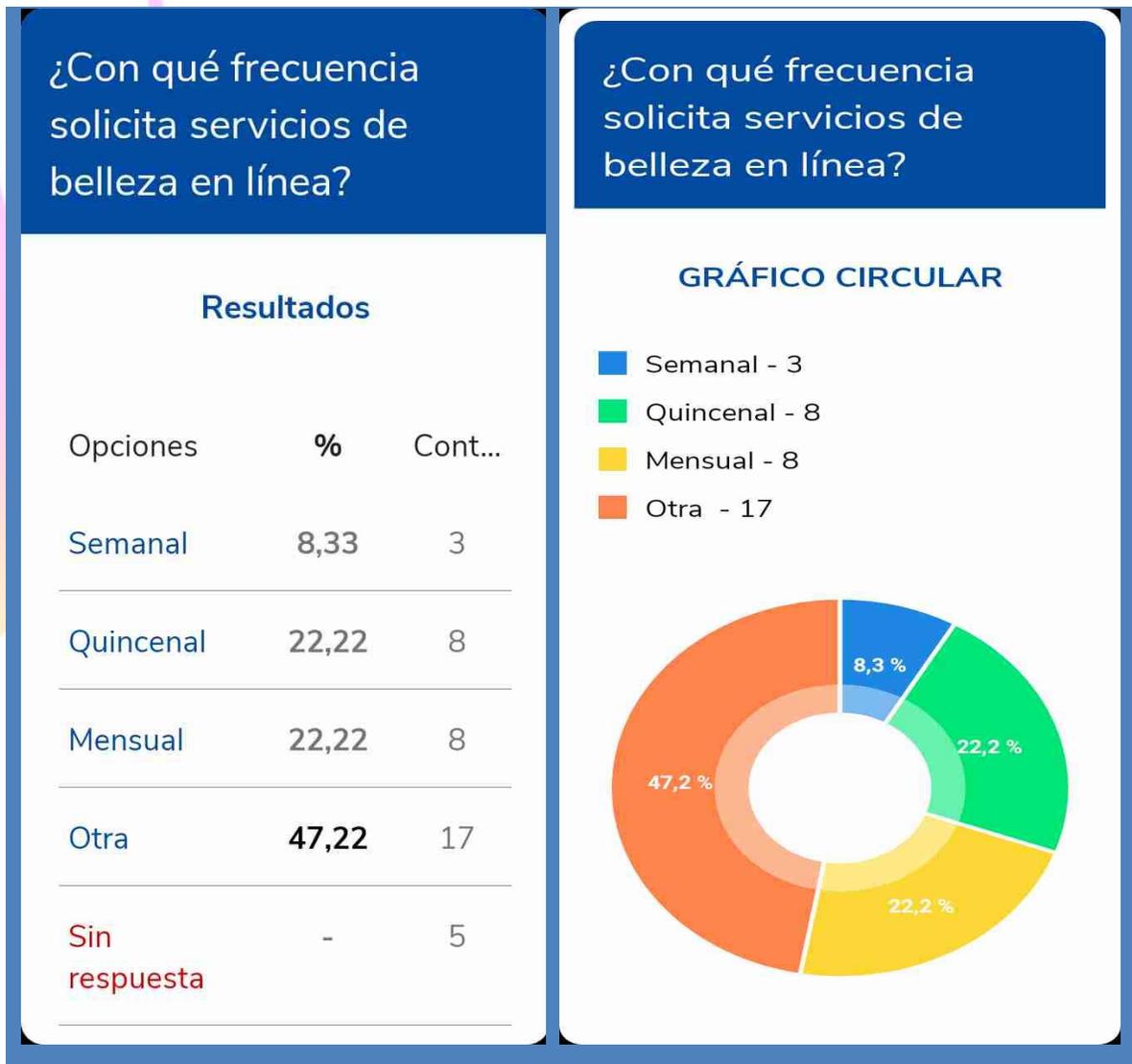


El 38.89 % de las encuestadas les preocupa al solicitar un servicio de belleza en línea la mala calidad en la prestación del mismo; seguido el 36.11 % que corresponde a personal no calificado; el 13.89 % al sobreprecio y finalmente el 11.11 % a otro.

**Pregunta 9. ¿Con que frecuencia solicita servicios de belleza en línea?**

**TABLA NO. 9**

**GRÁFICO NO. 9**



**Fuente:** Pregunta 9 del cuestionario aplicado a los usuarios.

**Fuente:** Tabla 9, pregunta 9 del cuestionario aplicado a los usuarios.

¡Realzando tu belleza!

De acuerdo a la frecuencia con que las encuestadas solicitan los servicios de belleza en línea el 47.22 % corresponde a otra; seguido el 22.22 % que lo hace quincenal y mensual; y el 8.33 % semanal.

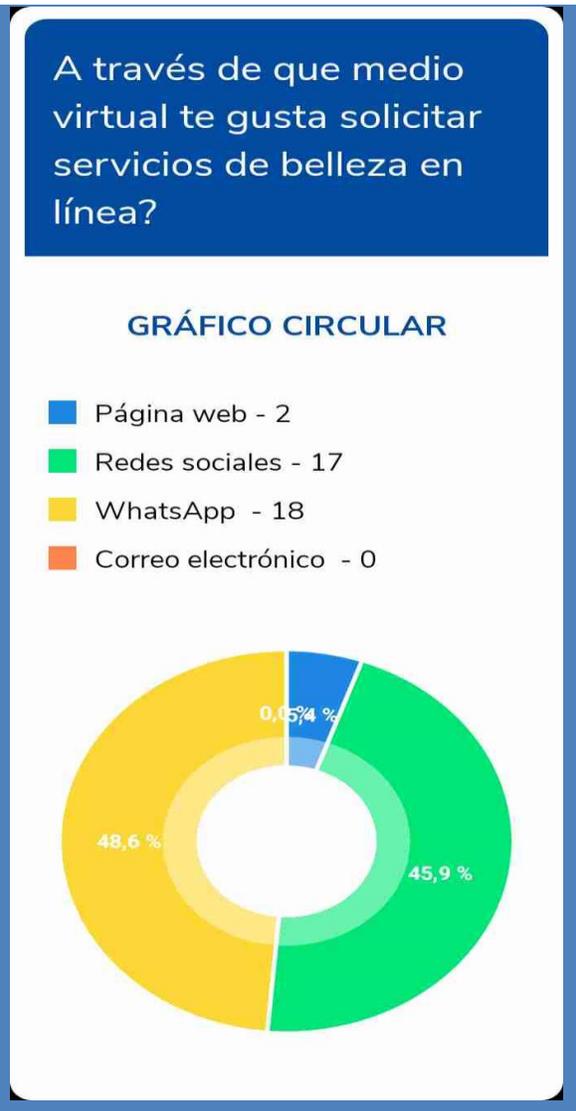
**Pregunta 10. ¿A través de qué medio virtual te gusta solicitar servicios de belleza en línea?**

**TABLA NO. 10**

**A través de que medio virtual te gusta solicitar servicios de belleza en línea?**

Resultados		
Opciones	%	Cont...
Página web	5,41	2
Redes sociales	45,95	17
WhatsApp	48,65	18
Correo electrónico	0,00	0
Sin respuesta	-	4

**GRÁFICO NO. 10**



**Fuente:** Pregunta 10 del cuestionario aplicado a los usuarios.

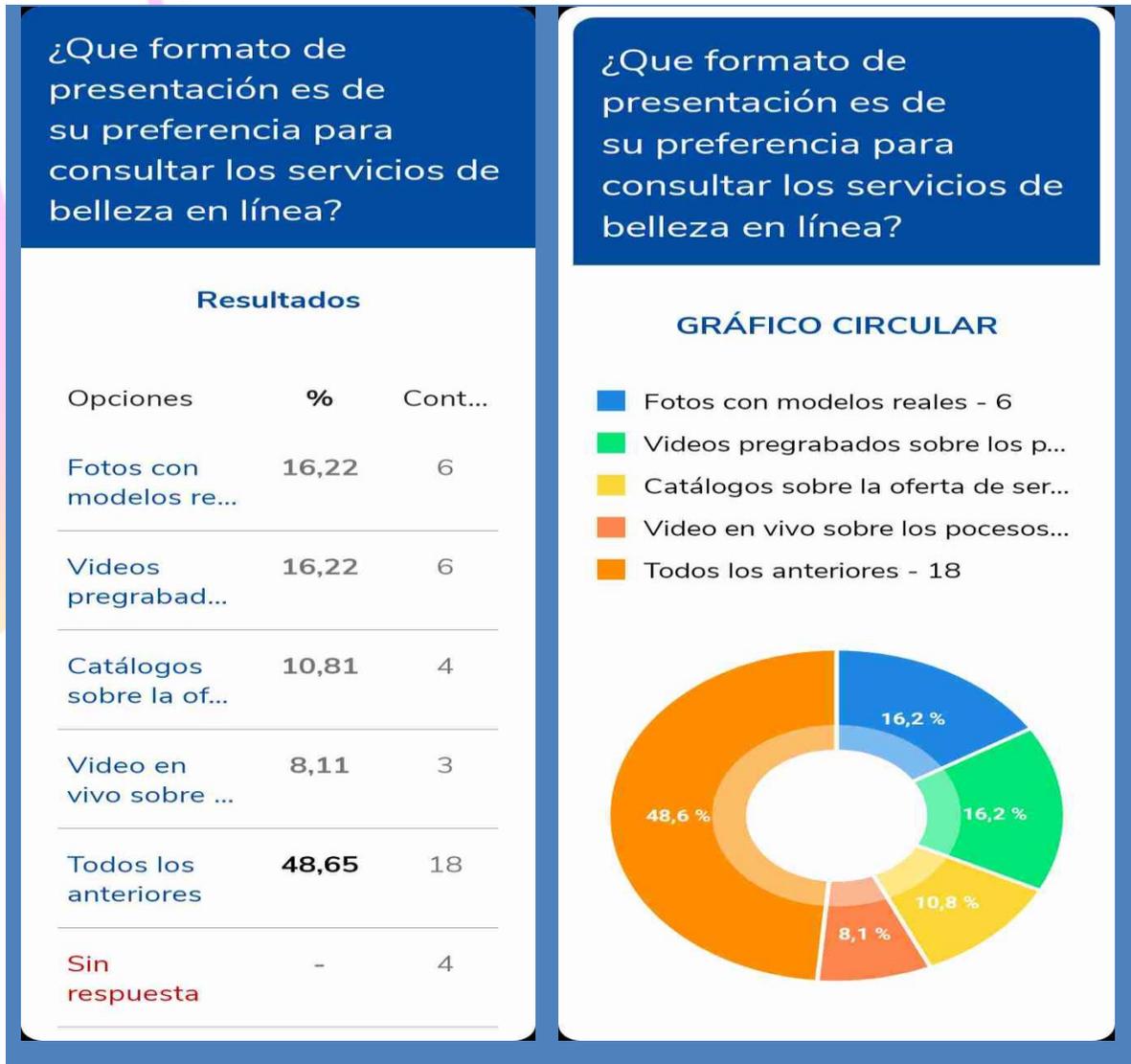
**Fuente:** Tabla 10, pregunta 10 del cuestionario aplicado a los usuarios.

El 48.65 % de las encuestadas prefieren solicitar los servicios de belleza en línea a través de WhatsApp, seguido del 45.95 % redes sociales; y el 5.41 % en la página web.

**Pregunta 11. ¿Qué formato de presentación es de su preferencia para consultar los servicios de belleza en línea?**

**TABLA NO. 11**

**GRÁFICO NO. 11**



Fuente: Pregunta 11 del cuestionario aplicado a los usuarios.

Fuente: Tabla 11, pregunta 11 del cuestionario aplicado a los usuarios.

¡Realzando tu belleza!

De acuerdo a los datos arrojados el 48.65 % de las encuestadas prefieren consultar los servicios de belleza en línea a través de imágenes de modelos reales, videos pregrabados y en vivo, catálogos con ofertas de los servicios, etc., seguido por el 16.22 % prefiere fotos con modelos reales y videos pregrabados sobre los procesos de belleza paso a paso; el 10.81 % prefiere catálogos sobre la ofertas de servicios; y el 8.11 % se inclina por videos en vivo sobre los procesos de belleza paso a paso.

**Pregunta 12. ¿Qué aspectos consideras de mayor importancia en la oferta de servicios en línea?**

**TABLA NO. 12**

**GRÁFICO NO. 12**



**Fuente:** Pregunta 12 del cuestionario aplicado a los usuarios.

**Fuente:** Tabla 12, pregunta 12 del cuestionario aplicado a los usuarios.

¡Realzando tu belleza!

El 67.57 % considera la información confiable, como el aspecto de mayor importancia en la oferta de servicios en línea; seguido el 21.67 % que considera el buen trato; el 8.11 % la asesoría y finalmente el 2.70 % a otro.

**Pregunta 13. ¿Qué tipo de ofertas les gustaría ver en servicios de belleza en línea?**

**TABLA NO. 13**

**GRÁFICO NO. 13**



**Fuente:** Pregunta 13 del cuestionario aplicado a los usuarios.

**Fuente:** Tabla 13, pregunta 13 del cuestionario aplicado a los usuarios.

¡Realzando tu belleza!

El 64.86 % de las encuestadas prefiere ver ofertas de rebajas y descuentos en los servicios de belleza en línea, en tanto que el 27.03 % opta por bonos especiales de fidelidad, mientras que el 5.41 % otro, y finalmente el 2.70 % escoge los concursos.

**Pregunta 14. ¿Cómo prefieres realizar tus pagos?**

**TABLA NO. 14**

**GRÁFICO NO. 14**

**Fuente:** Pregunta 14 del cuestionario aplicado a los usuarios.

**Fuente:** Tabla 14, pregunta 14 del cuestionario aplicado a los usuarios.



El 50 % de las encuestadas prefieren realizar los pagos de los servicios solicitados a través de tarjetas de crédito o débito; el 26.32 % pago en efectivo; el 21.05 % transferencia bancaria y el 2.63 % depósito bancario.

**Pregunta 15. ¿Si su experiencia es satisfactoria, ¿Recomendaría a sus amigos los servicios de belleza en línea?**

**TABLA NO. 15**

**GRÁFICO NO. 15**



**Fuente:** Pregunta 15 del cuestionario aplicado a los usuarios.

**Fuente:** Tabla 15, pregunta 15 del cuestionario aplicado a los usuarios.

*¡Realzando tu belleza!*

El 94.74 % de las encuestadas expresan que si su experiencia en la adquisición de los servicios de belleza en línea les resulta satisfactoria recomendaría a sus amigas, seguido del 5.26 % que no se inclina en recomendar los servicios.



**SECCION III**

**ESTRUCTURA MERCADOLÓGICA**

**VIP Express Beauty, Nails & Spa, EIRL**

*Express*

**Beauty, Nails & Spa**

*¡Realzando tu belleza!*

### **3.1 Mercado Meta.**

#### **Avatar de cliente:**

VIP Express Beauty, Nails & Spa, tiene como esencia realzar la belleza e imagen femenina, a través de un servicio a domicilio personalizado, que busca satisfacer las necesidades del público meta al que está dirigido, el cual tiene como características principales, mujeres jóvenes profesionales que desean lucir atractivas, estudiantes universitarias que buscan estar a la moda, amas de casa, novias, quinceañeras, etc., que tienen un estilo de vida atareado pero que le gustan relucir, atractivas, fashionistas, saludables y alegres.

Nuestro target de mercado son mujeres con edades comprendidas de 15 a más de 35 años de edad, residentes en Santo Domingo, D. N., con escasez de tiempo por sus compromisos profesionales, sociales, educativos, familiares, etc., preocupadas por adquirir un servicio de calidad, honesto, por lo que a su vez estamos diseñados para hacerles la vida más fácil y cómoda.

VIP Express Beauty, Nails & Spa busca dar solución de manera confiable, rápida y eficiente, a través de sus servicios donde un profesional especialista del área solicitada les brindará de manera cordial y amable atención y asesoría personalizada a domicilio.

#### **3.2 Estrategias de servicio.**

VIP Express Beauty, Nails & Spa, es un servicio de belleza innovador, vanguardista, acorde a las exigencias de los nuevos tiempos, inspirado en la aplicación de nuevas tendencias, este servicio se caracteriza por la atención personalizada, personal altamente capacitado, un amplio portafolio de servicios, así como el uso de herramientas y productos de alta calidad.

Esta modalidad tiene como enfoque iniciar brindar los servicios básicos de belleza personal tales como: Estilismo ( corte, color, lavado y peinado, maquillaje, etc.), Manicure y pedicura (desinfección, exfoliación, masaje, tratamiento de cutícula y uñas, formas y diseños utilizando técnicas de estética decorativa en manos y pies), masajes (estéticos y de relajación), a domicilio optimizando el tiempo de los usuarios, con solo ingresar al portal web, redes sociales y sistemas de mensajerías tienen la ventaja de visualizar el catálogo de servicios por medio de imágenes y videos, cartera de especialistas de cada área de belleza, verificación de precios, agendamiento de citas, y la selección de la forma de pago electrónico que mejor le convenga.

En cuanto al talento humano VIP Express Beauty, Nails & Spa cuenta con una cartera de especialistas capacitados y acreditados en cada área de la belleza comprometidos en brindar un servicio de alta calidad.

### 3.3 Estrategias de precios.

En sus inicios VIP Express Beauty, Nails & Spa tendrá una carta de servicios y precios atractivos.

En el portafolio o catálogo de servicios VIP Express Beauty, Nails & Spa, busca que exista una relación balanceada entre precio y valor percibido, tomando en cuenta que son servicios a domicilio, lo que implica que los clientes no solo están comprando un servicio de belleza, sino también tiempo de desplazamiento y espera.

Servicios	Costo	%	Precio unitario	Beneficio	%
Lavado y secado pelo corto	\$ 150.00	30	\$ 500.00	\$ 350.00	70
Lavado y secado pelo largo	\$ 210.00	30	\$ 700.00	\$ 490.00	70
Corte de pelo profesional y estilismo	\$ 440.00	20	\$ 2,200.00	\$ 1,760.00	80
Corte de puntas y estilismo	\$ 300.00	20	\$ 1,500.00	\$ 1,200.00	80
Tintado pelo corto y estilismo	\$ 420.00	15	\$ 2,800.00	\$ 2,380.00	85
Tintado pelo largo y estilismo	\$ 525.00	15	\$ 3,500.00	\$ 2,975.00	85
Maquillaje profesional	\$ 375.00	15	\$ 2,500.00	\$ 2,125.00	85
Masajes	\$ 200.00	20	\$ 1,000.00	\$ 800.00	80
Manicure	\$ 150.00	30	\$ 500.00	\$ 350.00	70
Pedicura	\$ 180.00	30	\$ 600.00	\$ 420.00	70

Servicio promocional	Costo	%	Precio unitario	Beneficio	%
Lavado+secado+corte de puntas+manicure+pedicura	\$ 750.00	30	\$ 2,500.00	\$ 1,750.00	70
Lavado+tintado+manicura+pericuda	\$ 1,050.00	30	\$ 3,500.00	\$ 2,450.00	70
Maquillaje profesional+masajes	\$ 840.00	30	\$ 2,800.00	\$ 1,960.00	70

En cuanto a la forma de adquirir el monto del coste del servicio solicitado por el cliente, se ofrecerá varios formatos de pagos electrónicos los cuales pueden realizarse por medio de tarjetas de crédito o débito, a través del portal web, transferencias bancarias, depósitos, etc.

### 3.4 Estrategias de distribución.

Gracias a las innovaciones tecnológicas de los nuevos tiempos VIP Express Beauty Nails & Spa, EIRL, ofrecerá sus servicios a través de su portal web, redes sociales (Instagram, Facebook, LinkedIn), sistemas de mensajerías (WhatsApp y correo electrónico), donde sus clientes podrán acceder y conocer la oferta de servicio y por esta misma vía solicitarlos a través de programación de citas.

Una vez programada la cita un especialista del área del servicio solicitado asistirá a dar respuesta a esa necesidad de manera domiciliaria, quien se presentará debidamente identificado y equipado con las herramientas e insumos de lugar para brindar un servicio de calidad, confiable en el tiempo adecuado.

Para todo esto necesitaremos la contratación y depuración de especialistas profesionales formados en cada área de los servicios que se ofrecen, así como la adquisición de vehículos adaptados para trasladar los equipos, herramientas y al personal profesional.

### **3.5 Estrategias de comunicación.**

La Publicidad y la promoción son dos elementos fundamentales de comunicaciones orientadas a difundir un mensaje con el propósito de persuadir, informar, recordar y dar a conocer un producto o servicio.

VIP Express Beauty, Nails & Spa, EIRL, inicialmente utilizará las redes sociales como medio de promoción de los servicios que ofrece, publicando diversos posts describiendo los beneficios, ventajas, experiencias de los clientes, metodología de utilización de los servicios, con el propósito de que estos sean difundidos y conocidos a través de estos medios, así como tácticas publicitarias por medio de flyers, mini videos, etc.

Otra táctica promocional lo serán las rebajas y descuentos en fechas especiales, un servicio gratuito de la preferencia del cliente por motivo a su cumpleaños, bonos de descuentos por su lealtad, combos de especiales, concursos, etc.

Cabe destacar que la carta de servicios de VIP Express Beauty, Nails & Spa será publicada a través del portal web y redes sociales por medio de catálogos con ofertas y descripción del servicio, imágenes de modelos reales, videos pregrabados y en vivo, promociones y menciones en programas de televisión y redes sociales de personalidades famosas, etc.

VIP Express Beauty, Nails & Spa comprometido con la responsabilidad social participará en donaciones, patrocinios eventos y ferias de belleza y cuidado personal que a la vez de contribuir con la sociedad podrá promocionar sus servicios por medio de colocación de stand portátil donde a través de un plasma podrá proyectar imágenes y videos dando a conocer su metodología y oferta de servicios.

**Beauty, Nails & Spa**

*¡Realzando tu belleza!*



**SECCION IV**  
**ESTRUCTURA TÉCNICA**  
**VIP Express Beauty, Nails & Spa, EIRL**

*Express*

**Beauty, Nails & Spa**

*¡Realzando tu belleza!*

## 4.1 Principales Socios claves del Proyecto.

### Accionista/inversionista:

- Licda. Marina Encarnación  
Gerente General

### Proveedores:

- Adquisición de equipos y líneas para el cuidado del cabello:  
-TCD Beauty Salon & Supply.  
-Distribuidora Jophefy.
- Adquisición de cosméticos de belleza:  
-Bisutería y cosméticos al por mayor.  
-Goc Make up.
- Adquisición de equipos y productos de estética:  
-Fagil Esthetic & Spa Supplies.

### Suplidores:

- Servicios de línea de internet y teléfono móvil:  
-Altice Dominicana.
- Hosting y dominio:  
-Wix.com
- Laptop, table, software ( licencias, antivirus, microsoft office):  
-Omegatech.
- Mobiliario de oficina (escritorio, sillón, archivo):  
-León G.
- Aire acondicionado:  
-Plaza Lama.
- Publicidad:  
-Revista Pandora (Multimedios del Caribe).  
-Mujer Única (Grupo Diario Libre).  
-Oh Magazine (Listín Diario).  
-A la Moda (Listín Diario)
- Transporte:  
-Uber Dominicana.

### **Plataforma online:**

- Web.
- Instagram.
- Facebook.
- Linkendin.

### **Sistemas de mensajerías online:**

- WhatsApp.
- Correo electrónico.

## **4.2 Asesores o especialistas de producción y operaciones.**

### **Publicista diseñador:**

- Especialista en diseños de imagen visual encargado de la línea grafica del negocio.

### **Mercadólogo:**

- Versado en proponer estrategias lógicas para el posicionamiento de marca en el mercado.

### **Encargado de operaciones:**

- Especialista, encargado de la logística estimando la capacidad, trayecto, tiempo, calidad, etc., del servicio y distribución del talento humano.

### **Soporte técnico de tecnología:**

- Profesional del área que se encargará del manejo, soporte, mantenimiento constante y preventivo de la plataforma web, redes sociales y sistemas de mensajerías.

### **Talento humano:**

Todo el equipo de trabajo que trabajará cara a cara con el cliente:

VIP Express Beauty, Nails & Spa cuenta con una cartera de especialistas capacitados y acreditados en cada área de la belleza, comprometidos en brindar un servicio de alta calidad. A continuación una breve descripción de las funciones y capacidades del personal:

- Estilista: Profesional de la belleza preparado en el arte del peinado y maquillaje en función de las particularidades e individualidades de cada persona, con capacidad de proporcionar consejos ajustados a la morfología del rostro.

Se trata que partiendo de los rasgos de la cara, se analiza qué corte de pelo conviene o qué color le aportara luz al rostro, y gracias al talento acumulado tiene

la capacidad para observar cada detalle de la fisonomía del cliente dirigido a ofrecer un diagnóstico favorable para el usuario.

- Manicurista y pedicurista: Especialista en tratamientos cosméticos de manos y pies, entre los cuales resaltan la desinfección, exfoliación, masaje, tratamiento de cutícula y uñas, además de crear formas y diseños sobre las uñas utilizando técnicas de estética decorativa.
- Masajista: Profesional experto en procedimientos de masajes a través de manipulaciones, fricciones, presiones, etc., con cierto ritmo de intensidad realizada en diversas partes del cuerpo con fines estéticos y relajantes.

#### **4.3 Áreas operativas del proyecto.**

VIP Express Beauty, Nails & Spa está conformado de diferentes áreas operativas fundamentales tales como:

- Gerencia administrativa, cuya función reside en planear, organizar y controlar las actividades con el objetivo de generar mayor rentabilidad, crear lineamientos de control, análisis financieros, supervisar el cumplimiento de las políticas, compras y control de inventarios, la administración de los activos y de los recursos humanos, entre otros.
- Community manager, que tiene como tarea gestionar la comunicación a través de los medios sociales, monitoreo de la marca, análisis de la competencia, capacidad de redacción del contenido de valor en la creación y actualización de la web y redes sociales.
- Talento humano, que implica la imagen de la empresa pues son quienes tendrán contacto directo con la clientela.

**Beauty, Nails & Spa**

*¡Realzando tu belleza!*

#### 4.4 Estructura organizacional.



#### 4.5 Horario de trabajo y asistencia al cliente.

- El horario a domicilio de los servicios que ofrece VIP Express Beauty, Nails & Spa será de 6:00 a.m. a 10:00 p.m., según la programación de citas.
- El horario de asistencia según la agenda de citas, para solicitud de servicios a través de sistemas de mensajería, será de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.
- El horario de programación de citas en los servicios solicitados a través de la web será durante las 24 horas del día, donde el cliente escogerá su itinerario según disponibilidad individual.

#### 4.6 Políticas operativas del negocio.

Una vez que el cliente entra en contacto con cualquiera de los sistemas para la programación y adquisición de los servicios, y se haga efectivo, tanto el cliente como la empresa deberán acatar el siguiente proceso:

- Cliente: 1. Solicitud de servicio; 2. Programación del servicio; 3. Pago del servicio a través de tarjetas de créditos o débito, transferencias o depósitos bancarios; 4. Confirmación del día y hora del servicio; 5. Prestación del servicio; 6. Calificación del servicio.

- Empresa: 1. Búsqueda del personal; 2. Agenda del personal disponible; 3. Recepción del pago ejercido; 4. Confirmación del día y hora del servicio; 5. Prestación del servicio; 6. Nivel de satisfacción del cliente.

#### **4.7 Normas laborales.**

- Para garantizar la calidad de los servicios que ofrece VIP Express Beauty, Nails & Spa, será de vital importancia la selección del personal que brindará los servicios a los clientes, por ello a la hora de seleccionar el personal de servicio se valorarán los siguientes requerimientos: Evaluación de conocimientos y capacidades según preparación académica, referencias personales, habilidades técnicas, presentación personal, etc.
- Se erige de vital importancia la lealtad de los clientes, siendo fundamental el seguimiento a los servicios prestados; en este sentido se evaluará su satisfacción para implementar acciones de mejoras, correcciones e innovación.
- Otro punto esencial, lo constituye la retribución del personal de servicio, ya que debe ser de manera puntual y efectiva. Al tenor, una vez realizado el cierre de ventas, se revisará y valorará al personal más efectivo en el proceso, al tiempo de obsequiarle bonos e incentivos como gesto motivador.

**Beauty, Nails & Spa**

*¡Realzando tu belleza!*



**SECCION V**  
**ESTRUCTURA FINANCIERA**  
**VIP Express Beauty, Nails & Spa, EIRL**

*Express*

**Beauty, Nails & Spa**

*¡Realzando tu belleza!*

## Plan financiero.

Herramienta que permite analizar la viabilidad de la empresa a corto, mediano y largo plazo analizando la información económica del proyecto.

### 5.1 Plan de inversion.

#### VIP Express Beauty, Nails & Spa

PLAN DE INVERSION		
Descripcion	Costo	Total
Ordenador de mesa o laptop	\$ 12,000.00	\$ 12,000.00
Impresora de inyector de tinta	\$ 1,850.00	\$ 1,850.00
Mobiliario de oficina	\$ 5,350.00	\$ 5,350.00
Dispositivo móvil o tablet	\$ 3,000.00	\$ 3,000.00
Aire acondicionado	\$ 22,000.00	\$ 22,000.00
Hosting y dominio web	\$ 728.00	\$ 8,736.00
Software especializados	\$ 8,500.00	\$ 8,500.00
Soporte técnico	\$ 6,000.00	\$ 6,000.00
Disenador gráfico	\$ 10,000.00	\$ 10,000.00
Equipos y maquinarias	\$ 230,000.00	\$ 230,000.00
Insumos y materiales	\$ 25,000.00	\$ 25,000.00
Líneas de belleza, maquillajes y esencias	\$ 60,000.00	\$ 720,000.00
Suministro electricidad	\$ 1,500.00	\$ 18,000.00
Servicios de data o internet	\$ 1,585.00	\$ 19,020.00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ 1,089,456.00</b>

*¡Realzando tu belleza!*

## 5.2 Estado de flujo de efectivo.

### VIP Express Beauty, Nails & Spa

#### Estado de Flujos de Efectivo Profoma

##### Cuentas por cobrar

Ventas al contado mensual	\$	267,866.67	
	\$	-	
Otros ingresos	\$	2,946,533.33	
<b>Total cuentas por cobrar</b>			<b>\$ 3,214,400.00</b>

##### Gastos Operacionales

Servicio de luz eléctrica	\$	18,000.00	
Líneas de belleza, maquillajes y esenc	\$	720,000.00	
Plan de internet fijo y móvil	\$	19,020.00	
Soporte técnico	\$	6,000.00	
Hosting y dominio	\$	8,736.00	
Insumos y materiales	\$	25,000.00	
<b>Total Gastos Operacionales</b>			<b>\$ 796,756.00</b>

##### Costos Operacionales

Software especializados	\$	8,500.00	
Diseño gráfico	\$	10,000.00	
Contenido web	\$	47,000.00	
Equipos y maquinarias	\$	230,000.00	
Aire acondicionado	\$	22,000.00	
Otros	\$	22,200.00	
<b>Total Costos Operativos</b>			<b>\$ 339,700.00</b>

##### Prestamos o financiamientos

Tarjeta de credito	\$	-	
Prestamos independiente	\$	-	
Financiamiento bancario	\$	500,000.00	
Otros	\$	-	
<b>Total Prestamos o financiamientos</b>			<b>\$ 500,000.00</b>

<b>Total</b>			<b>\$ 1,577,944.00</b>
--------------	--	--	------------------------

*¡Realzando tu belleza!*

### 5.3 Estado de resultados 12 meses.

#### VIP Express Beauty, Nails & Spa

Estado de Resultados Proforma		
<b>Ingresos por ventas anuales</b>		
<i>Primer cuatrimestre</i>	\$ 995,600.00	
<i>Segundo cuatrimestre</i>	\$ 1,061,500.00	
<i>Tercer cuatrimestre</i>	\$ 1,157,300.00	
<b>Total de ingresos</b>	<b>3,214,400.00</b>	<b>\$ 3,214,400.00</b>
<b>Costos</b>		
Costos directos	\$ 87,700.00	
Costos indirectos	\$ 252,000.00	
Costos fijos	\$ 796,756.00	
Costos variables		
<b>Total costos</b>		<b>\$ 1,136,456.00</b>
<b>Intereses sobre prestamos o imp.</b>		
Financiamientos bancarios	\$ 500,000.00	
Tarjeta de credito	\$ -	
Prestamos independientes	\$ -	
Impuestos		
<b>Total intereses o impuestos</b>		<b>\$ 500,000.00</b>
<b>Ganancia o Perdida Neta</b>		<b>\$ 1,577,944.00</b>

**Beauty, Nails & Spa**

*¡Realzando tu belleza!*

#### 5.4 Plan de Medios online.

#### VIP Express Beauty, Nails & Spa

Plan de Medios Online			
Contenido online	Cantidad	Costo	Importe total
Flyers	5000	\$ 0.60	\$ 3,000.00
Videos	3	\$ 2,000.00	\$ 6,000.00
Tutoriales	3	\$ 3,000.00	\$ 9,000.00
Catalogos	1	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00
Fotos	20	\$ 200.00	\$ 4,000.00
Articulos	200	\$ 50.00	\$ 10,000.00
Infomerciales	1	\$ 2,000.00	\$ 2,000.00
Publicidad en Youtube	50	\$ 57.50	\$ 2,875.00
Publicidad en redes sociales	50	\$ 57.50	\$ 2,875.00
Capsulas informativas	15	\$ 150.00	\$ 2,250.00
Otros		\$ -	\$ -
<b>Total</b>		<b>\$ 12,515.60</b>	<b>\$ 47,000.00</b>

**Beauty, Nails & Spa**

*¡Realzando tu belleza!*

## 5.5 Proyección de ventas 12 meses.

### VIP Express Beauty, Nails & Spa

PROYECCION DE VENTAS POR TEMPORADAS									
Producto/Servicio	Precio Unitario	MES 1		MES 2		MES 3		MES 4	
		Cantidad	Venta	Cantidad	Venta	Cantidad	Venta	Cantidad	Venta
Lavado y secado pelo corto	\$ 500.00	30	\$ 15,000.00	35	\$ 17,500.00	28	\$ 14,000.00	40	\$ 20,000.00
Lavado y secado pelo largo	\$ 700.00	40	\$ 28,000.00	50	\$ 35,000.00	50	\$ 35,000.00	30	\$ 21,000.00
Corte de pelo profesional y estilismo	\$ 2,200.00	15	\$ 33,000.00	13	\$ 28,600.00	10	\$ 22,000.00	15	\$ 33,000.00
Corte de puntas y estilismo	\$ 1,500.00	20	\$ 30,000.00	22	\$ 33,000.00	15	\$ 22,500.00	20	\$ 30,000.00
Tintado pelo corto y estilismo	\$ 2,800.00	15	\$ 42,000.00	11	\$ 30,800.00	10	\$ 28,000.00	9	\$ 25,200.00
Tintado pelo largo y estilismo	\$ 3,500.00	10	\$ 35,000.00	8	\$ 28,000.00	15	\$ 52,500.00	12	\$ 42,000.00
Maquillaje profesional	\$ 2,500.00	8	\$ 20,000.00	15	\$ 37,500.00	10	\$ 25,000.00	12	\$ 30,000.00
Masajes	\$ 1,000.00	12	\$ 12,000.00	15	\$ 15,000.00	12	\$ 12,000.00	20	\$ 20,000.00
Manicure	\$ 500.00	30	\$ 15,000.00	28	\$ 14,000.00	27	\$ 13,500.00	29	\$ 14,500.00
Pedicura	\$ 600.00	30	\$ 18,000.00	28	\$ 16,800.00	25	\$ 15,000.00	27	\$ 16,200.00
<b>Totales</b>	<b>\$ 15,800.00</b>	<b>210</b>	<b>\$ 248,000.00</b>	<b>225</b>	<b>\$ 256,200.00</b>	<b>202</b>	<b>\$ 239,500.00</b>	<b>214</b>	<b>\$ 251,900.00</b>

Producto/Servicio	Precio Unitario	MES 5		MES 6		MES 7		MES 8	
		Cantidad	Venta	Cantidad	Venta	Cantidad	Venta	Cantidad	Venta
Lavado y secado pelo corto	\$ 500.00	45	\$ 22,500.00	35	\$ 17,500.00	32	\$ 16,000.00	36	\$ 18,000.00
Lavado y secado pelo largo	\$ 700.00	39	\$ 27,300.00	30	\$ 21,000.00	28	\$ 19,600.00	29	\$ 20,300.00
Corte de pelo profesional y estilismo	\$ 2,200.00	20	\$ 44,000.00	15	\$ 33,000.00	20	\$ 44,000.00	12	\$ 26,400.00
Corte de puntas y estilismo	\$ 1,500.00	15	\$ 22,500.00	25	\$ 37,500.00	15	\$ 22,500.00	26	\$ 39,000.00
Tintado pelo corto y estilismo	\$ 2,800.00	17	\$ 47,600.00	15	\$ 42,000.00	10	\$ 28,000.00	12	\$ 33,600.00
Tintado pelo largo y estilismo	\$ 3,500.00	20	\$ 70,000.00	10	\$ 35,000.00	13	\$ 45,500.00	12	\$ 42,000.00
Maquillaje profesional	\$ 2,500.00	10	\$ 25,000.00	12	\$ 30,000.00	10	\$ 25,000.00	15	\$ 37,500.00
Masajes	\$ 1,000.00	15	\$ 15,000.00	8	\$ 8,000.00	12	\$ 12,000.00	15	\$ 15,000.00
Manicure	\$ 500.00	23	\$ 11,500.00	25	\$ 12,500.00	30	\$ 15,000.00	32	\$ 16,000.00
Pedicura	\$ 600.00	20	\$ 12,000.00	25	\$ 15,000.00	30	\$ 18,000.00	32	\$ 19,200.00
<b>Totales</b>	<b>\$ 15,800.00</b>	<b>224</b>	<b>\$ 297,400.00</b>	<b>200</b>	<b>\$ 251,500.00</b>	<b>200</b>	<b>\$ 245,600.00</b>	<b>221</b>	<b>\$ 267,000.00</b>

Producto/Servicio	Precio Unitario	MES 9		MES 10		MES 11		MES 12	
		Cantidad	Venta	Cantidad	Venta	Cantidad	Venta	Cantidad	Venta
Lavado y secado pelo corto	\$ 500.00	36	\$ 18,000.00	37	\$ 18,500.00	40	\$ 20,000.00	50	\$ 25,000.00
Lavado y secado pelo largo	\$ 700.00	32	\$ 22,400.00	25	\$ 17,500.00	35	\$ 24,500.00	45	\$ 31,500.00
Corte de pelo profesional y estilismo	\$ 2,200.00	15	\$ 33,000.00	15	\$ 33,000.00	15	\$ 33,000.00	20	\$ 44,000.00
Corte de puntas y estilismo	\$ 1,500.00	20	\$ 30,000.00	13	\$ 19,500.00	20	\$ 30,000.00	25	\$ 37,500.00
Tintado pelo corto y estilismo	\$ 2,800.00	12	\$ 33,600.00	11	\$ 30,800.00	15	\$ 42,000.00	25	\$ 70,000.00
Tintado pelo largo y estilismo	\$ 3,500.00	17	\$ 59,500.00	15	\$ 52,500.00	16	\$ 56,000.00	20	\$ 70,000.00
Maquillaje profesional	\$ 2,500.00	8	\$ 20,000.00	12	\$ 30,000.00	15	\$ 37,500.00	15	\$ 37,500.00
Masajes	\$ 1,000.00	10	\$ 10,000.00	20	\$ 20,000.00	15	\$ 15,000.00	20	\$ 20,000.00
Manicure	\$ 500.00	20	\$ 10,000.00	30	\$ 15,000.00	25	\$ 12,500.00	30	\$ 15,000.00
Pedicura	\$ 600.00	20	\$ 12,000.00	30	\$ 18,000.00	25	\$ 15,000.00	30	\$ 18,000.00
<b>Totales</b>	<b>\$ 15,800.00</b>	<b>190</b>	<b>\$ 248,500.00</b>	<b>208</b>	<b>\$ 254,800.00</b>	<b>221</b>	<b>\$ 285,500.00</b>	<b>280</b>	<b>\$ 368,500.00</b>

Primer cuatrimestre \$ 995,600.00  
 Segundo cuatrimestre \$ 1,061,500.00  
 Tercer cuatrimestre \$ 1,157,300.00  
**Total proyección de ventas \$ 3,214,400.00**

**Total ventas mensual \$ 267,866.67**

## CONCLUSION

El desarrollo de este plan de negocios online sin dudas algunas ha sido un reto, una experiencia cargada de compromisos, responsabilidades, dedicación, investigación, imaginación, y destrezas a lo largo de su trayectoria y sobre todo de beneficio y aporte a mis conocimientos.

Este innovador concepto de negocio tiene un enfoque positivo, puesto que si se implementan buenas estrategias y tomas de decisiones certeras puede ser una forma de negocio rentable.

Hoy en día las plataformas digitales y redes sociales están sobre cargadas por un sin fin de ofertas tanto de servicios como de productos de ventas online, esto no quiere decir que no tengamos una oportunidad de incursionar en este campo, pues siempre la oportunidad estará, lo que tenemos es que adoptar por una decisión firme, hábil confiado en que si podemos y si lo lograremos.



**Beauty, Nails & Spa**

*¡Realzando tu belleza!*

## BIBLIOGRAFIA

Periódico El Nacional. (2017). Beauty of Venus es primera App de belleza. El Nacional, internet.

Metro RD. (2017). Servicios Premium de Salud y Belleza a Domicilio. Metro RD, internet

Marina Encarnación. (2020). Encuesta. Junio 2020, de SurveyHeart Sitio web: <https://surveyheart.com/form/5eed43663337021994d1a659>

Campos Eliana. (2020). Actividad Práctica Profesional No. 1 Módulo II, Estructura Ideológica. Junio 2020, de UAPA Sitio web: <http://cuatrimestral.uapa.edu.do/mod/assign/view.php?id=1465035>

Campos Eliana. (2020). Actividad Práctica Profesional No. 2 Módulo II. Estructura del Entorno. Junio 2020, de UAPA Sitio web: <http://cuatrimestral.uapa.edu.do/mod/assign/view.php?id=1465042>

Campos Eliana. (2020). Actividad Práctica Profesional No. 3 Módulo II, Estructura Mercadológica. Junio 2020, de UAPA Sitio web: <http://cuatrimestral.uapa.edu.do/mod/assign/view.php?id=1465044>

Campos Eliana. (2020). Actividad Práctica Profesional No. 4 Módulo II, Estructura Técnica. Julio 2020, de UAPA Sitio web: <http://cuatrimestral.uapa.edu.do/mod/assign/view.php?id=1507925>

Campos Eliana. (2020). Actividad Práctica Profesional No. 5, Módulo II, Estructura Financiera. Julio 2020, de UAPA Sitio web: <http://cuatrimestral.uapa.edu.do/mod/assign/view.php?id=1512926>

**Beauty, Nails & Spa**

*¡Realzando tu belleza!*



**ANEXOS**

# *Express*

**Beauty, Nails & Spa**

*¡Realzando tu belleza!*

**Cuestionario/encuesta: VIP Express Beauty, Nails & Spa, EIRL.**

**Nivel de aceptación de los servicios de belleza en línea.**

**1. Edad.**

- a. Menos de 18
- b. De 19 a 25
- c. De 26 a 35
- d. Más de 35

**2. Nivel de ingresos.**

- a. Menos de DOP\$10,000.00
- b. De DOP\$10,001.00 A DOP\$15,000.00
- c. De DOP\$15,001.00 A DOP\$20,000.00
- d. Más de DOP\$20,001.00

**3. Ocupación.**

- a. Ama de casa
- b. Estudiante
- c. Empresaria
- d. Empleada privada o pública

**4. ¿Has solicitado servicios de belleza online?**

- a. Si
- b. No

**5. Si tu respuesta es afirmativa, ¿Qué tipo de servicios de belleza has solicitado en línea?**

- a. Estilismo
- b. Manicure
- c. Pedicura
- d. Masaje
- e. Otro

**6. ¿Qué aspecto valora más al solicitar un servicio de belleza en línea?**

- a. Atención inmediata
- b. Precio justos
- c. Trato cordial y amable
- d. Buena organización y programación de las citas
- e. Otro

**7. ¿Qué tipo de situaciones de insatisfacción ha experimentado cuando ha solicitado servicios de belleza en línea?**

- a. Lentitud para dar respuesta
- b. Falta de profesionalidad
- c. Precios invisibles o confusos
- d. Mal trato en la atención recibida
- e. Ninguna
- f. Otra

**8. ¿Cuál es tu mayor preocupación en el momento de solicita un servicio de belleza en línea?**

- a. Personal no capacitado
- b. Servicio de mala calidad
- c. Sobreprecio
- d. Otro

**9. ¿Con qué frecuencia solicitas servicios de belleza en línea?**

- a. Semanal
- b. Quincenal
- c. Mensual
- d. Otra

**10. ¿A través de que medio virtual te gusta solicitar servicios de belleza en línea?**

- a. Página web
- b. Redes sociales
- c. WhatsApp
- d. Correo electrónico

**11. ¿Qué formato de presentación es de su preferencia para consultar los servicios de belleza en línea?**

- a. Fotos con modelos reales
- b. Videos pregrabados sobre los procesos de belleza pasó a paso
- c. Catálogos sobre la oferta de servicios
- d. Videos en vivo sobre los procesos de belleza realizados paso a paso
- e. Todos los anteriores

**12. ¿Qué aspectos considera de mayor importancia en la oferta de servicios de belleza en línea?**

- a. Información confiable
- b. Buen trato
- c. Asesoría
- d. Otro

**13. ¿Qué tipo de ofertas les gustaría ver en servicios de belleza en línea?**

- a. Rebajas o descuentos por temporadas
- b. Concursos
- c. Bonos especiales de fidelidad
- d. Otro

**14. ¿Cómo prefiere realizar sus pagos?**

- a. Depósito bancario
- b. Tarjeta de crédito o debito
- c. Pago en efectivo
- d. Transferencia bancaria
- e. Otro

**15. Si su experiencia es satisfactoria, ¿Recomendaría a sus amigos los servicios de belleza en línea?**

- a. Si
- b. No