



**UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

**“PLAN DE NEGOCIO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO
DE MASAJES A DOMICILIO – “MASAJE EXPRESS” EN LA CIUDAD
DE TACNA”**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OPTAR EL
TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

PRESENTADO POR

Bach. BARRIOS ESPINOZA, JAVIER DE JESUS
<https://orcid.org/0000-0002-5897-7450>

ASESOR

Dr. CASTILLO PALACIOS, FREDDY WILLIAM
<https://orcid.org/0000-0001-5815-6559>

**TACNA – PERÚ
2022**

CAPÍTULO I

PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

1.1 Formulación de idea de negocio

A causa de la reciente pandemia que azotó a todo el mundo (SARS-Cov-2) a inicios del 2020, el mundo empresarial cayó en niveles de incertidumbre nunca antes vistos, lo que dejó a muchos empleados y negocios propios con una interrogante enorme de que sucederá en un futuro próximo con ellos y sus familias. Como respuesta el Gobierno peruano tomó medidas para tratar de manejar el mayor número de contagios a causa de la COVID-19, se

tomaron medidas sanitarias para empresas y centros que manejaran grupos considerable de personas, pero ello genero miedo, ansiedad y estrés dentro de la población, la cual no sabía cuando se levantarían las restricciones o si tendrían que enfrentar la realidad de que esto sería considerado como la nueva normalidad.

Los empleadores empezaron formularse diversas incógnitas sobre el futuro de sus empresas, como por ejemplo que le depara a la empresa, se podrá reponer del nuevo orden mundial que se dio a causa de la pandemia, empezaron a tomar ideas muy radicales o drásticas para poder seguir subsistiendo como empresa, mientras tanto los empleados comenzaron a formularse preguntas cómo: *“¿Podré mantener a mi familia?”*, *“¿Me despedirán del trabajo?”*, *“¿Que rumbo tomará la empresa con respecto de los trabajadores?”* etcétera. Esto genero caos e incertidumbre en la población, llegando a tener niveles considerables de estrés, ansiedad y enfermedades derivadas de estas, entre los diversos sectores de la población.

Debido a ello el sector Salud tuvo una saturación nacional con innumerables casos de atenciones y llamadas ya sean por casos positivos, personas con problemas de estrés, ansiedad, y otros problemas mentales que causo el aislamiento decretado por el Gobierno para evitar el mayor número de contagios a nivel nacional.

Es ahí donde nace la idea de poder brindar un servicio en el cual se pueda atender a la población que presentan estos niveles altos de estrés y que por motivos de un trabajo sobrecargado o por otros motivos personales,

se les hace difícil poder ir a un Spa o a un centro de relajación donde puedan ser atendidos y despejar esa tensión con la cual vienen lidiando desde que comenzó la pandemia a nivel mundial, para ello nos acercaríamos con un servicio especial a la puerta de su hogar, para que puedan aliviar y manejar los niveles de estrés.

Nuestro servicio se presentaría como una alternativa para todos aquellos que deseen liberarse del estrés, atender alguna dolencia por una actividad corporal mal realizada, disfrutar de un momento agradable en el cual se puedan olvidar de la saturación y la carga que conllevan como cabezas de familia o simplemente querer atender vuestros cuerpos con un agradable masaje que nos ayude a limpiarlo de impurezas y renovar las energías positivas con nuestro servicio; contaremos con todos los protocolos de bioseguridad que para la tranquilidad de todos los clientes y con una atención de calidad siempre preocupándonos por el agrado y bienestar de nuestros clientes y una diversidad de masajes para alivianar y atacar la carga corporal y tensión que puedan manejar.

1.2 Descripción de la empresa

El servicio que brindará la empresa Masaje Express se puede describir como un servicio que tiene como principal misión, el bienestar y la salud de nuestros clientes a través del manejo del estrés y la carga laboral que conllevan nuestros clientes, a su vez tratar aquellas dolencias u lesiones leves que presenten a causa de un esfuerzo físico mal realizado; con una variedad de nuestros masajes terapéuticos dentro de la comodidad de sus

hogares.

En nuestra empresa podemos disgregar que nuestro servicio se basa en dos puntos orientados hacia nuestros clientes. Uno es el bienestar y la salud mental de nuestros clientes, y dos orientar nuestro servicio hacia el requerimiento de nuestros clientes quienes son la parte principal de nuestra empresa ya que con cada atención estamos convencidos que un excelente servicio genera un valor agregado a nuestro pequeño negocio el cual se fortalece con el excelente servicio y atención que se les brinda a nuestros clientes.

- ***Servicio Principal***

Nuestro servicio principal es la atención de dolencia y tratamientos relajantes dentro de la comodidad del hogar de nuestros clientes preocupándonos en todo momento de su bienestar y comodidad siempre preguntando en nivel e intensidad con el cual requiere el servicio de masaje, y a su vez que tipo de masaje requiere o con que esencia desea que se realice.

- ***Servicio complementario***

Brindaremos el servicio asesoramiento sobre ungüentos y esencias para el tratamiento de dolencias musculares, así como el servicio de yoga para que ayuda a mejorar la capacidad pulmonar, aumenta la flexibilidad y reduce el estrés.

En cada una de las sesiones brindaremos un asesoramiento continuo y personalizado para cada uno de nuestros clientes con un seguimiento de

la evolución de sus dolencias.

1.3 Perfil de la empresa

Masaje Express es el nombre comercial que recibirá nuestra empresa, y como razón social Masaje Express E.I.R.L. aun sin inscripción en SUNAT ni RUC, la cual tiene como idea principal en conjunto con la aplicación de diversas técnicas brindar un servicio de masajes que alivien la tensión y los dolores musculares. Nuestra atención comenzaría con los horarios de atención de 2:00 pm. a 8:00 pm., los días Sábados y Domingos, y progresivamente se podría ampliar de Lunes a Viernes de 8:00pm a 10:00 pm., además de poder llevar un curso especializado en los diversos tipos de masajes que brindaremos como por ejemplo masaje linfático, masaje sueco, masaje tailandés, masaje de piedras calientes, masaje terapéutico, reflexología, yoga, etc.

Tiene como primer objetivo ser reconocido a nivel de la ciudad de Tacna por su excelente servicio debido a que en la ciudad no hay ningún spa que ofrezca el servicio de masajes a domicilio, y como segundo objetivo a largo plazo no solo ofrecer el servicio a domicilio, si no también ofrecerlo en un local especializado para competir con otros Spas que ofrecen servicios similares.

Como meta final ser el mejor centro especializado en atención de masajes a nivel del sur del Perú, y del norte de Chile aprovechando la alta afluencia de turistas del vecino país.

1.4 Misión

Brindar a nuestros clientes una experiencia en la cual puedan tratar su estrés, dolencias, liberar tensión, etc., de la cual se sienten prisioneros a causa de los diversos factores en su vida diaria en la ciudad de Tacna.

1.5 Visión

Ser uno de los mejores servicios especializados en masajes, en un plazo de 5 a 6 años, con una amplia experiencia en los diferentes tipos de masajes y con una clientela fidelizada por nuestra atención.

1.6 Valores

- **Compromiso:** Nuestros clientes siempre serán lo más importante para nosotros.
- **Dedicación:** Cada trabajo será realizado con mucho esmero y esfuerzo.
- **Respeto:** Velaremos siempre por que prime la cordialidad ante cualquier situación.
- **Puntualidad:** Las citas serán coordinadas con una debida diligencia para no generar malestar a nuestros clientes.
- **Integridad:** Cada una de nuestras sesiones se llevará a cabo con la ética profesional que merece cada uno de nuestros clientes.
-

1.7 El producto

A continuación, se detalla la variedad de servicios que brindará Masaje

Express.

- **Drenaje linfático:** Consiste en la técnica de masoterapia en la cual se aplican masajes leves sobre diferentes zonas del cuerpo con el propósito de mejorar el sistema linfático.

Figura 1

Drenaje linfático



Nota. Extraído de la página web laopinion.com

- **Masaje Sueco:** Es el método más común y conocido, donde se aplican suaves y extensos movimientos con la finalidad de eliminar las tensiones y reafirmar músculos y articulaciones.

Figura 2

Masaje Sueco



Nota. Extraído de la página web glitzi.com.mx

- **Masaje Shiatsu:** Masaje que consiste en la acupresión de puntos específicos del cuerpo con los dedos.

Figura 3

Masaje Shiatsu



Nota. Extraído de la página web amalur-zen.com

- **Masaje con piedras calientes:** Para este masaje utilizamos piedras calientes en ciertas zonas del cuerpo como los puntos de acupresión; ya sea de forma estática o como herramienta para la aplicación.

Figura 4

Masaje con piedras calientes



Nota. Extraído de la página web rsvponline.mx

1.8 Matriz FODA

Tabla 1

Matriz FODA

MATRIZ FODA DE LA IDEA DE NEGOCIO DE MASAJES A DOMICILIO		
	Fortalezas	Debilidades
		F1. Servicio realizado a domicilio. F2. Costos accesibles para un público más amplio. F3. Cuenta con los mismos métodos de masajes que un Spa. F4. Personal capacitado con las últimas técnicas de atención. F5. Especialización para tratamiento de lesiones en deportistas de alta competencia. F6. Asesoramiento vía whatsapp, con ungüentos para lesiones leves y de fácil atención.
Oportunidades	F.O. Explote	D.O. Busque
O1. Ampliación del público objetivo, por recomendación de clientes satisfechos. O2. Atención a pacientes con complicaciones para acceder a un centro de masajes. O3. Campañas promocionales por lanzamiento. O4. Opciones de financiamiento de entidades bancarias.	FO1. Realizar promociones, ofertas, descuentos, en redes sociales. FO2. Alianzas estratégicas para publicidad de insumos. FO3. Ampliar la variedad de servicios que se ofrecen. FO4. Campañas de masajes en empresas.	DO1. Búsqueda de personal encargado de labores administrativas. DO2. Equipos de última generación para tratamiento de lesiones.
Amenazas	FA. Confronte	DA. Evite
A1. Campañas agresivas o desprestigio por parte de la competencia. A2. Tráfico en horas punta. A3. Pérdida de clientes por sobrecarga de atenciones.	FA1. Búsqueda de especialistas con experiencia para abarcar una mayor cantidad de clientes. FA2. Ampliación de servicios con las sesiones de Yoga.	DA1. Programación de citas con intervalos de 15 a 20 minutos entre cada cita.

Nota. Elaboración propia

1.9 Objetivos Estratégicos

- Posicionarnos como uno de los mejores servicios de masajes y estar al nivel de los Spa, mediante la estrategia de marketing “boca a boca”.
- Conseguir el financiamiento para equipos de ultima generación y la contratación de personal que se encargue de las actividades administrativas.
- Capacitar al personal para que este altamente comprometido con brindar un servicio de calidad.
- Mejorar nuestra atención a través de la obtención de un local propio, el cual nos permita atender a nuestros clientes en un ambiente ideal para el disfrute de un masaje super relajante, sin perder nuestro servicio de atención a domicilio.

1.10 Modelo Canvas

Tabla 2

Modelo Canvas

SOCIOS CLAVE	ACTIVIDADES CLAVE	PROPUESTA DE VALOR	RELACIÓN CON CLIENTES	SEGMENTO DE CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> • Centros naturistas. • Clubes deportivos. • Proveedores de insumos. • Clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Atención de masajes, para aliviar el estrés o el tratamiento de lesiones. • Asesoría para tratar dolencias leves en casa. • Implementación de sesiones de Yoga. 	<ul style="list-style-type: none"> • Consultas para poder aliviar el estrés. • Tratamiento de lesiones leves. • Personal ético y de confianza. 	<ul style="list-style-type: none"> • Atención cordial y directa. • Relación cordial y respetuosa. • Ética profesional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Personas entre las edades de 18 a 45 años. • Deportistas con lesiones leves. • Trabajadores con sobre carga laboral.
	<p style="text-align: center;">RECURSOS CLAVE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Profesionales capacitados para brindar un excelente servicio. • Equipos de masajes de calidad. 		<p style="text-align: center;">CANALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Redes Sociales. • Vía telefónica. • Boca a Boca. 	
	<p style="text-align: center;">ESTRUCTURA DE COSTOS</p> <p>Costos fijos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sueldos. - Pago de servicio telefónico. <p>Costos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mantenimiento de equipos. - Combustible. - Mantenimiento de vehículo. - Insumos para sesiones. 		<p style="text-align: center;">FUENTE DE INGRESOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sesiones de masajes. • Sesiones de yoga. <p style="text-align: center;">Uso de medios de pago digitales y físicos.</p>	

Nota. Elaboración propia

CAPÍTULO II

DIAGNOSTICO DEL PLAN DE NEGOCIO

2.1 Análisis del Microentorno:

El enfoque del microentorno se centra en el análisis de las competencias que posee la empresa en comparación con otras empresas que se encuentran en el mismo rubro. Dentro del análisis del microentorno encontramos el modelo de las cinco fuerzas de Michael Porter; las cuales vamos a detallar a continuación.

2.1.1. Poder de Negociación con Clientes:

El servicio de Masajes Express, tiene como principal atractivo para los clientes potenciales, los precios accesibles al bolsillo, puesto que los gastos operativos son menores en comparación de los competidores; con ello se pretende poder alcanzar a un mayor número

de personas que deseen aliviar sus complicaciones musculares, así como los problemas de estrés ocasionados por diversos factores de la vida cotidiana, nómbrese algunos como temas familiares, de trabajo, económicos, etc.

La segmentación de nuestros clientes se puede dividir en el rango de las edades de 18 a 41 años, este segmento presenta como principal indicador los problemas de estrés, y lesiones musculares leves; y las personas de 42 a 58 años presentan lesiones musculares de una intensidad media y severa, problemas de estrés y problemas en las articulaciones.

2.1.2. Poder de Negociación de los Proveedores:

Los proveedores de la empresa tienen que tener una amplia variedad y alcance de diversos productos, vendrían a ser los proveedores de spas, tiendas naturistas y tiendas especializadas en productos para la atención de masajes, como camillas, silla de masajes, etc.

Solo se contará con proveedores que ofrezcan insumos certificados y de calidad para y que cumplan con los requisitos necesarios para satisfacer a los clientes. Debido a que nuestro servicio se centra en la satisfacción de nuestros clientes en cuanto al servicio brindado se debe de contar con los mejores productos posibles, para brindar un servicio de calidad a nuestros clientes lo cual llevara a que la atención de nuestro servicio se haga más popular y conocido entre los conocidos y familiares de nuestros clientes.

Entre algunos proveedores a:

- Holística – tienda de productos naturales.
- Productos Naturales Tacna.

2.1.3. Análisis de competencia existente:

La empresa Masaje Express cuenta con la competencia de los spas y centros de relajación, los cuales brindan especializados para la belleza corporal, así como tratamientos del estrés y liberación de los músculos, con la diferencia de que nosotros realizaremos la misma atención en los hogares de nuestros clientes a un costo más accesible.

Debido a ello nuestra empresa saca una ventaja competitiva al poder atender a domicilio a los pacientes que requieran de nuestros servicios.

2.1.4. Análisis de Servicios Sustitutos:

En cuanto de los servicios sustitutorios tenemos a la medicina alternativa que ofrecen los quiroprácticos cuyo servicio es más complejo debido a que pueden realizar trabajos en la columna y articulaciones correspondientes a lesiones de una intensidad mayor, también podemos agregar como servicios sustitos las sesiones de yoga, las cuales ayudan a sus pacientes a aliviar su estrés a través de ejercicios que ayudan al equilibrio tanto físico como mental, los cuales mejoran la flexibilidad de sus cuerpos y manejan el estrés a través de una respiración pausada para cada ejercicio.

2.1.5. Análisis de nuevos servicios:

Debemos tener presente que conforme se pueda ir progresando

en nuestro servicio y se pueda notar una mayor afluencia de clientes, podríamos llegar a ver que otros masajistas que trabajen en locales conocidos, empiecen a implementar y/o acoplar nuestro modelo de negocio a sus servicios ya existentes. o se puedan presentar competidores que ofrezcan el mismo servicio tratando de mejorarlo con la ampliación de servicios, agregando otro tipo de técnicas de medicina alternativa que aún no se logra implementar debido a que somos un servicio nuevo.

2.2 Análisis del Macroentorno:

El análisis del macroentorno nos permite ver la realidad del Perú en cuanto a diversos factores que se estudiarán para poder proyectar un análisis mucho más completo y poder identificar las oportunidades y amenazas que pueda aprovechar o mejorar nuestro servicio.

Siempre debemos tener en cuenta la realidad de nuestra sociedad para poder generar las herramientas o estrategias para afrontar las dificultades que se puedan presentar.

2.2.1. Factor Económico

En el séptimo mes del año, el Producto Bruto Interno de Perú tuvo una variación positiva de 1.41% con respecto al valor del PBI del país de julio del año 2021. Por otro lado, en lo corrido del año, la producción nacional aumentó 3.22% y en términos interanuales tuvo un incremento de 4.54%.

Estas cifras muestran una constancia en el nivel de crecimiento del PBI Perú, sin embargo, también dejan ver que el crecimiento

económico del país se ha ido desacelerando; este escenario se confirma con el retroceso en las 3 mediciones del indicador (mes, año corrido e interanual) con respecto al mes anterior. Ante esto, es probable que las perspectivas de crecimiento de los analistas se contraigan en el último trimestre del año.

Este escenario de un crecimiento más “moderado” estaría reflejando el impacto del contexto global y de los altos costos de los precios de la economía local. Lo que ha llevado a que el Banco Central de Reserva del Perú opte por políticas contractivas que frenen el consumo interno del país.

2.2.2. Factores Políticos y Legales

Desde hace algunos meses atrás el Perú viene atravesando una incertidumbre debido a la inestabilidad Política, con las investigaciones a la presidencia de la República, los casos investigados por corrupción, la aprobación de la gestión política la cual representa tan solo el 42 %, la cual ni siquiera alcanza a la mitad de la población.

El Gobierno en los últimos meses optó por realizar cambios en el ámbito de la salud con respecto al uso de las mascarillas en ambientes públicos y cerrado con ventilación, la cual indica que su uso es de manera opcional, lo cual genera división en la población debido a que hay quienes indican que aún se debería mantener el uso de las mascarillas obligatorio porque el COVID-19 aún no ha desaparecido y hay otro grupo el cual está a favor de la medida puesto que consideran que ya es hora de deshacerse del uso de las mascarillas.

2.2.3. Factores Demográficos

La población de la ciudad de Tacna, se encuentra conformada en su mayoría por comerciantes debido al alto tránsito de turistas proveniente de la ciudad de Arica, y a los bajos costos de los productos que se obtienen a través de la zona Tacna, la cual permite a los vendedores adquirir productos a costos mucho más bajos de los que se ofrecen en el mercado.

La ciudad de Tacna cuenta con una población de 341 mil habitantes, y se estima que para el año 2025 la cifra de habitantes aumente a 383 mil habitantes, se puede observar casi una equitativa distribución de género, donde el 50,3 por ciento son mujeres y un 49.7 de la población son varones.

2.2.4. Factores Socio – Culturales

En el año 2015, el 48,6% de la población de 15 y más años de edad que reside en el departamento de Tacna tiene educación secundaria, seguido del 32,4% que tiene educación superior (superior universitaria 19,4% y superior no universitaria 13,0%); educación primaria 16,5% y sin nivel/inicial 2,5%. Por otro lado, el promedio de años de estudios de esta población es de 10,6 y tiene una tasa de analfabetismo de 3,9%.

Según el tamaño de la empresa, el 72,5% de la población del departamento de Tacna se desempeña en empresas de 1 a 10 trabajadores, el 19,1% en establecimientos de 51 y más trabajadores, el 5,1% en empresas de 11 a 50 trabajadores y el 3,3% no especificó.

Por otro lado, el 43,8% labora en otros servicios que comprende

restaurantes y hoteles, sector público entre otros, seguido del 25,3% en comercio, el 16,7% laboró en agricultura/pesca/minería, el 7,4% en construcción y el 6,8% en manufactura, entre las principales.

La esperanza de vida en el departamento de Tacna para el total de la población es 75,1 años y según sexo la expectativa de vida de los hombres es 72, seis años menos que de las mujeres cuya esperanza de vida es de 78 años.

A causa de la pandemia que azoto a todo el mundo, la población se vio forzada a tomar a nuevas formas de llevar sus estilos de vida, a manera de prevención para cuidar su salud y la de sus familiares, se empezó a utilizar de manera más continuo distintos métodos de pago, se amplió el uso de medios de pagos digitales, aumento el número de delivery para evitar la aglomeración y el salir de sus hogares.

2.2.5. Factor Tecnológico

Hoy en día vemos que los avances tecnológicos van posicionándose en diversos campos, y la medicina no tradicional no es ajena a los cambios y/o actualizaciones que se vienen llevando a cabo con los diversos estudios en la materia.

Es por ello que hoy en día podemos ver que se han implementado herramientas con las cuales se pueden amplificar los beneficios de los masajes, como por ejemplo la aplicación del ultrasonido la cual puede aumentar el flujo sanguíneo de la zona tratada lo que permite disminuir el tiempo de curación.

2.2.6. Factor Ambiental

Este factor es muy importante debido a que, al tratarse de medicina alternativa, realiza el uso de diferentes productos naturales que ayuden a los pacientes a obtener una mejor recuperación con nuestro tratamiento.

Otro punto muy importante para el medio ambiente es que el servicio de masajes no consume energía eléctrica a gran escala debido a que no se necesita el uso de equipos que realicen grandes consumos de energía, puesto que el masaje se brinda a través de las manos del especialista o con herramientas de consumo bajo de energía.

CAPITULO III

ESTUDIO DE MERCADO

3.1 Oferta

3.1.1. Análisis de la Competencia Directa

El principal objetivo de estudiar a la competencia es obtener información concreta y precisa de los diferentes servicios que ofrecen las empresas de similar rubro dedicados al bienestar y salud corporal de la población tacneña, dentro de las cuales tenemos a las principales empresas como son Image Spa y el Adán y Eva Spa; las cuales brindan servicios de masajes dentro de sus locales, pero ninguna lo realiza de manera a domicilio. En la ciudad de Tacna también existen masajistas que realizan los masajes a domicilio, pero lo realizan de una manera informal, por lo que no cuentan con una carta de presentación de los servicios que llevan a cabo.

- **Image Spa:** Es una empresa privada que se dedica al cuidado de la salud corporal, mediante los diferentes servicios que ofrece, como son el Spa, gimnasio, Masajes, Baile, etc. Es uno de los principales salones Spa, tiene ganado un sector importante del mercado. Cuenta con un amplio abanico de profesionales enfocados a cada uno de los servicios que ofrece, lo cual garantiza un servicio de calidad a cada uno de sus clientes.

Figura 5

Logo Image Spa



Nota. Extraído de la página web Image Spa

Como se observa podemos analizar el logo del Spa en donde se a una persona recostada en una camilla de masaje, la cual permite identificar de inmediato el rubro de la empresa.

Figura 6

Página de Facebook Image Spa



Nota. Extraído de la página web Facebook Image Spa

- **Adán y Eva Spa:** Empresa privada que se dedica al cuidado de la salud corporal, ofrece los servicios de Spa, Masajes y piscina. Es la empresa con más años en el rubro del cuidado y la salud física, su principal servicio son los baños turcos y sauna, añadiendo el servicio de masajes, el cual amplía el disfrute del servicio que ofrece. Cuenta con un amplio local y con profesionales experimentados en el cuidado de la salud corporal, lo hace de la experiencia un total disfrute y satisfacción por parte de sus clientes.

Figura 7

Logo Adán & Eva Spa



Nota. Extraído de la página web Facebook Adán & Eva Spa

Figura 8

Página de Facebook Adán & Eva Spa



Nota. Extraído de la página web Facebook Adán & Eva Spa

3.1.2. Análisis de la Competencia Indirecta

- **Quiropráctico Perquita:** Especialista en el tratamiento de medicina alternativa el cual se centra en el tratamiento de trastornos mecánicos del sistema musculoesquelético, con especial consideración en el tratamiento y manipulación de la columna vertebral. Con un amplio conocimiento en el método de aplicación del masaje sueco, el cual complementa a la perfección el servicio de quiropraxía que ofrece. Siendo este uno de los más buscados por los deportistas debido a su amplia experiencia en el campo.

Figura 9

Página de Facebook Quiropráctico Perquita



Nota. Extraído de la página web Facebook Quiropráctico Perquita

- **Huesero internacional Tacna:** Como es de conocimiento popular existen algunos especialistas que han practicado tratamientos de medicina no tradicional a lo largo de los años, los cuales siempre han tenido una gran acogida por parte de la población. Ellos practican diversas técnicas para el tratamiento de lesiones corporales centrados alrededor de la columna vertebral. Su conocimiento es heredado a través de sus familiares los cuales según dicen heredan el don para brindar sus servicios.

Figura 10

Huesero Internacional Tacna



Nota. Extraído de la página web Facebook Huesero Internacional Tacna

3.2 Demanda

3.2.1. Perfil del cliente Objetivo.

Realizando el análisis de los diferentes perfiles de los usuarios de salones de Spa, podemos determinar que nuestro público objetivo se encuentra en el rango de edades desde los 18 a 41 años de edad, donde según nuestra encuesta predomina el género femenino como principal consumidor del servicio.

Nuestros clientes son principalmente personas con sobrecarga tanto laboral o familiar, conllevan una saturación rutinaria muy cargada las cuales requieren liberar y despejar el estrés que manejan en su día a día.

Personas con lesiones leves, las cuales se puedan tratar con los diferentes métodos de masajes que ofrecemos. También podemos mencionar a las personas que por un tema de salud están acostumbradas a cada cierto tiempo se permiten un momento para sus cuerpos y le brindan un rejuvenecimiento.

En los siguientes gráficos podemos apreciar una pequeña

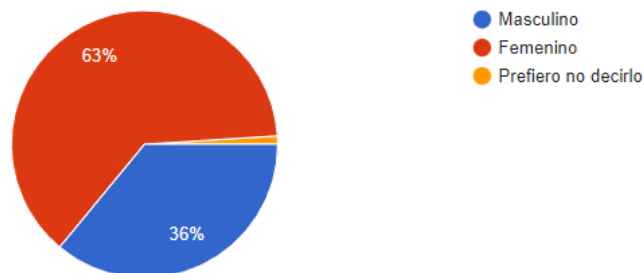
encuesta que se realizó al mercado, donde se logró obtener la respuesta de 100 individuos de los cuales se muestran los siguientes resultados:

El gráfico nos muestra que dentro del grupo de 100 individuos hubo una mayor cantidad de mujeres que decidieron realizar la encuesta.

Figura 11

Resultado de Orientación Sexual

Indique su sexo
100 respuestas



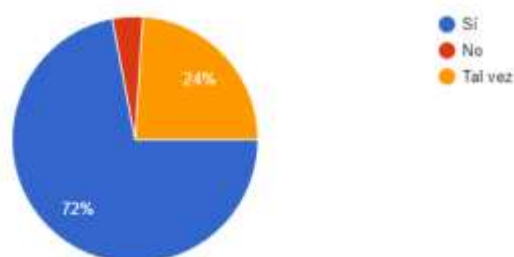
Nota. Extraído de encuesta docs.google.com

En el siguiente gráfico observamos que de los 100 participantes un 72% estaría dispuesto a probar alguno de nuestros servicios de masaje.

Figura 12

Resultado de preferencia

¿Usted se sentiría atraído por probar algún tipo de servicio de masajes como: sueco, piedras calientes, acupresión o linfático?
100 respuestas



Nota. Extraído de encuesta docs.google.com

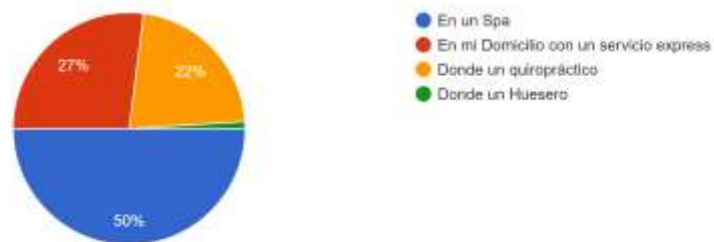
En cuanto a la preferencia de servicios para el cuidado de la salud, con respecto a la comodidad un 50% de los participantes eligieron que prefieren acudir a un Spa para tratar su estrés, otro 27% optaron por un servicio de masajes a domicilio, y un 22 % tratar sus dolencias con u quiropráctico.

Figura 13

Resultado de preferencia de servicio

¿En qué lugar de su preferencia, se sentiría más cómodo de recibir un tratamiento de masajes para aliviar el estrés o lesiones?

100 respuestas



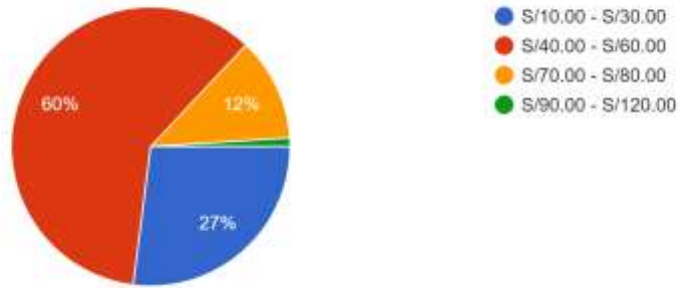
Nota. Extraído de encuesta docs.google.com

En el último gráfico apreciamos cual es el precio justo que considera el cliente, por una sesión de masajes, logrando obtener un resultado de entre S/ 40 – S/ 60 soles.

Figura 14

Resultado Costos del servicio

¿Cuál considera usted que sería el precio justo para un tratamiento de masajes?
100 respuestas



Nota. Extraído de encuesta docs.google.com

CAPITULO IV

PLAN DE COMERCIALIZACIÓN

4.1 Mercado

Dentro del mercado encontramos la conformación de los segmentos; geográfico, demográfico, socioeconómico, psicográfico los cuales detallo a continuación.

a. Segmentación Geográfica

Personas que se encuentren dentro de los distritos de la ciudad de Tacna como, Cercado de Tacna, Ciudad nueva, Gregorio Albarracín, Alto de la Alianza, y Pocollay; esto debido a que como se trata de un servicio que se realizara a domicilio, se ha considerado los distritos a los cuales se puede tener fácil acceso.

b. Segmentación Demográfica

En cuanto a la segmentación demográfica, determinamos a los

clientes de ambos sexos, con niveles de estrés altos o moderados, persona que sufran de dolencias musculares o simplemente personas que deseen atender su cuerpo para renovar energías con un agradable masaje y limpiar las impurezas que nuestro cuerpo asimila del medio ambiente.

c. Segmentación Socioeconómica

Para la segmentación socioeconómica hemos considerado a clientes los niveles socioeconómicos B, C y D, debido a que son las clases que con más frecuencia se encuentran con una sobrecarga tanto laboral como familiar, debido al desarrollo de sus actividades las cuales consumen una gran parte de su vida cotidiana, en su mayoría empleados de alguna empresa y otros son dueños sus propios emprendimientos.

Mencionando los costos de nuestro servicio sería accesible para todos los niveles socioeconómicos.

d. Segmentación Psicográfica

Por lo general los clientes que buscan ir a un centro de relajación, spa o están en la busca de un tratamiento que les ayude a superar los niveles de estrés, se encuentran por lo general agotados física y mentalmente, por ello se les debe de brindar el mejor servicio en cuanto a la calidad y satisfacción pues acuden a nosotros con la intención de deshacerse de su carga y olvidarse de sus problemas y recibir un confort en cuanto a su belleza corporal.

También existen los deportistas los cuales vienen de alguna

lesión o dolencia y lo único que desean es aliviar sus dolencias, en cuanto a ellos se les debe tener una consideración en cuanto a la intensidad del tratamiento, siempre tener en cuenta consultar como está yendo con el tratamiento puesto que por la lesión podemos causar un daño tanto físico como psicológico por la mala atención.

4.2 Marketing Mix

4.2.1. Producto

El servicio que ofrecerá el presente plan negocio se encuentra enfocado a un campo de la salud y bienestar mental, al cual muchas veces no le prestamos atención o simplemente le restamos la importancia que merece y nos damos cuenta cuando ya estamos en un tramo crítico del cual vamos a requerir una mayor atención para poder lidiar con nuestro problema.

El plan de negocio contará con el importante servicio de masajes a domicilio, el cual tendrá por objetivo la aplicación de técnicas manuales para aliviar la presión y tensión de las diferentes zonas del cuerpo (tejido blando, se incluyen los músculos, tendones, articulaciones y ligamentos), con el propósito de lograr obtener efectos positivos en nuestros pacientes relacionados a la curación de lesiones, reducción del estrés, tratamiento de dolor y mejorar la circulación de la sangre.

Resaltar que nuestro servicio se encuentra enfocado en la aplicación de técnicas que ayuden al paciente a liberar su tensión de una manera social, sin la aplicación de métodos mucho más íntimos

como por ejemplo los masajes tántricos; para ello contaremos con las siguientes técnicas especializadas para la aplicación de masajes.

a. Masaje Linfático

El Masaje linfático consiste en la liberación de toxinas de nuestros vasos linfáticos a través de la aplicación de leves masajes en la dirección de los vasos; dichos vasos se encuentran dentro del sistema linfático, los cuales se encuentra de forma paralela con nuestros vasos sanguíneos, los cuales a su vez transportan compuestos de proteínas y agua por nuestro torrente sanguíneo. Se recomienda realizar un tratamiento de masaje linfático cuando nuestro sistema linfático se encuentra congestionado, para ellos debemos liberar el flujo con nuestra técnica y poder eliminar las toxinas que afectan a nuestro organismo.

b. Masaje Sueco

El masaje sueco es el más habitual y conocido por las personas que se encuentran familiarizadas con los servicios de un spa, consiste en eliminar la tensión y reafirmar los músculos y las articulaciones, ayudando a encontrar el equilibrio natural del cuerpo.

El masaje, relaja tanto la mente como el cuerpo y se caracteriza porque gran parte de los movimientos que se llevan a cabo con dirección al corazón y al igual que el linfático ayuda a mejorar la circulación además de tonificar nuestros músculos.

c. Masaje de Piedras Calientes

Masaje de piedras calientes o masaje geotermal es un masaje terapéutico, el cual utiliza la aplicación sobre la piel de piedras a

distintas temperaturas, para ayudar a que fluya nuestra energía vital y nos ayude a aliviar trastornos tanto físicos como emocionales. Esta técnica es de origen oriental inspirada en las disciplinas como el reiki (imposición de manos para liberar el chakra), los cuales creen que en nuestro cuerpo existen siete centros energéticos llamados “chakras”, a través de los cuales la energía del universo (Rei) y la Vital (ki) de cada persona.

La terapia geotermal nos permite combinar el masaje terapéutico con la aplicación de piedras tanto frías como calientes – ubicando estas en los diferentes puntos en los que se encuentran nuestros chakras, consiguiendo que la energía fluya correctamente ayudándonos a aliviar nuestro malestar.

Propiedades del Masaje de Piedras Calientes:

- Reducción y alivio del dolor
- Eliminación de las toxinas de la piel
- Mejora el sistema circulatorio

d. Masaje Shiatsu

El masaje Shiatsu consiste en la aplicación de presión en ciertos puntos clave para poder canalizar de manera correcta la energía vital de nuestros cuerpos. Es originaria de Japón y descendiente de la tradición china, es una antigua terapia que basa sus beneficios en conseguir la correcta canalización de la energía vital (ki) mediante la presión en ciertos puntos ejercida por nuestros dedos y palmas de la mano.

4.2.2. Precio

Basados en el estudio de mercado realizado podemos determinar el precio que podrá alcanzar al mayor número de clientes de nuestro mercado, al inicio de nuestro proyecto hicimos un análisis del posible precio que podríamos manejar en base a nuestros costos, el cual se ve reflejado en nuestro estudio, para el servicio de masajes a domicilio se considera una tarifa de entre S/ 40.00 a S/ 60.00 la cual detallamos a continuación en base a nuestros servicios:

Costo para masajes:

- Masaje Linfático - S/ 40.00
- Masaje Sueco - S/ 50.00
- Masaje Shiatsu - S/ 50.00
- Masaje Piedras Calientes - S/ 60.00

Costo de aceites:

- Aceite para masajes Esencias - S/ 50.00
- Aceite relajante 10ml - S/ 45.00
- Vela para aromaterapia - S/ 20.00

4.2.3. Plaza

El plan de negocio de negocio Masaje Express no contara con local propio, debido a que los servicios que se ofrecen se llevarán a cabo directamente en los hogares de nuestros clientes. Se contará con una camilla portátil para poder realizar los masajes de la manera más cómoda posible, se aplicarán protocolos de bioseguridad para la tranquilidad de los clientes, aceites, cremas, toallas, velas aromáticas y



terapéuticas las cuales nos permitirán ofrecer a nuestros clientes la mayor satisfacción de nuestro servicio.

Contaremos con una base de operación y/o almacén, ubicado en Condominio San Jacinto Mz. "L", Lote "30", cercado de Tacna, donde se localizará nuestro stock de implementos los cuales surtiremos a nuestro servicio, una vez podamos notar que nuestros implementos se están agotando.

4.2.4. Promoción

Para la promoción de nuestro plan de negocios pondremos énfasis en los beneficios que ofrece nuestro servicio en cuanto al cuidado de la salud, través de los diferentes medios que hoy en día existen:

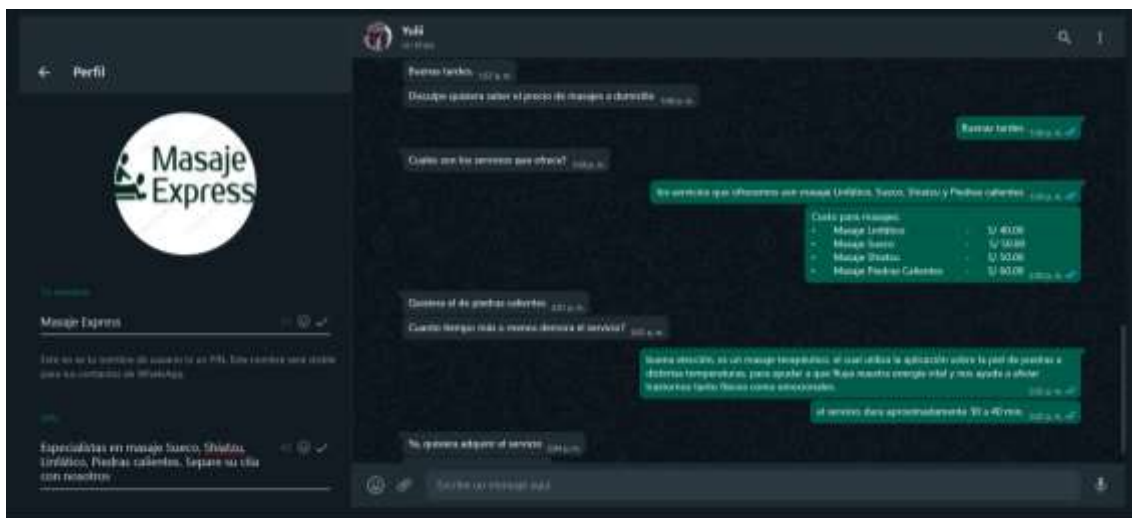
Publicidad:

Utilizaremos los canales virtuales como  (Masaje Express),  (930-479-688), para hacer conocido nuestro producto, mediante la actualización constante y la difusión de videos donde se podrá apreciar el tratamiento que se le brinda a nuestros clientes así, como la atención dedicada que se le da a cada uno de nuestros pacientes. Mantendremos las plataformas constantemente actualizadas y activas para resolver las dudas y/o consultas de nuestros potenciales clientes.

Difusión en radio, y periódicos locales resaltando las bondades y beneficios que obtendrá al momento de hacer uso de nuestro servicio.

Figura 15

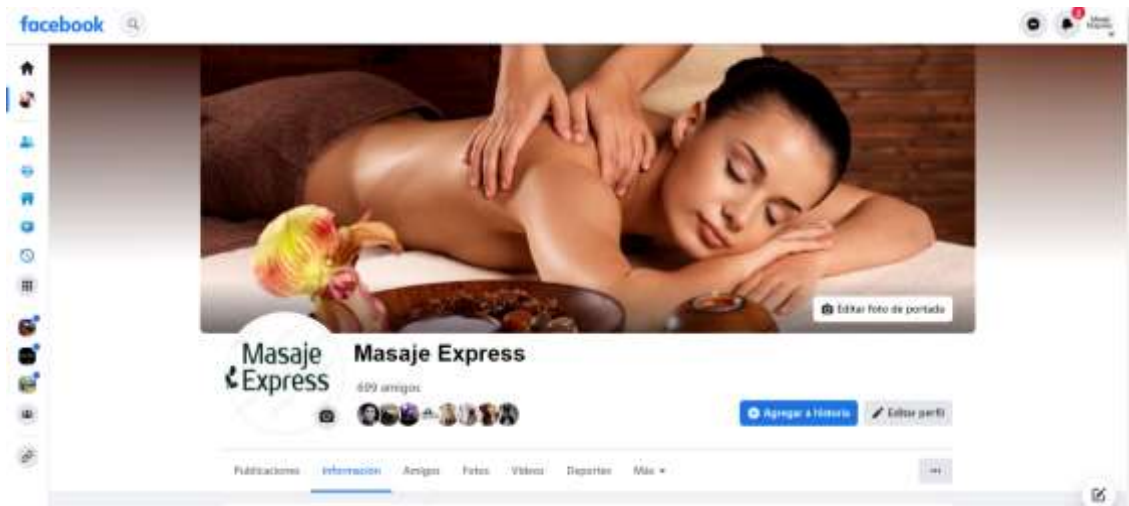
WhatsApp de Masaje Express



Nota. Elaboración propia

Figura 16

Facebook de Masaje Express



Nota. Elaboración propia

Promoción:

A través de redes sociales y medios de comunicación local, pondremos de conocimiento a la población Tacneña, de nuestras promociones y campañas por temporada que lanzaremos por ocasión,

para que puedan animarse a probar nuestros servicios, y brindarles a sus cuerpos una experiencia renovadora e inolvidable.

Lanzaremos Sorteos por ocasión de sesiones gratis y el famoso dos por uno; sorteo de productos como aceites esenciales, jabones aromáticos, velas terapéuticas, cremas para el cuidado de sus cuerpos.

Relaciones Públicas:

- Brindaremos campañas a empresas para el cuidado de sus empleados, buscando convenios con empresas.
- Buscaremos socios estratégicos para complementar nuestros servicios, como tiendas de productos naturales, expertos en sesiones de Yoga, socios para el tratamiento de lesiones.

CAPITULO V

PLAN TÉCNICO

5.1. Localización de la empresa

Nuestra empresa no tendrá una ubicación exacta como tal para que puedan acceder a ella, como se explicó el plan de negocios tiene como idea principal brindar el servicio a domicilio, por lo que en realidad tendremos un “almacén” donde se depositaran todos los materiales e insumos que se utilizaran constantemente para realizar los servicios de masajes a domicilio; el cual se encontrara ubicado en el condominio San Jacinto perteneciente a la provincia y distrito de Tacna.

5.2. Tamaño del Negocio

Para la determinación del tamaño del negocio tendremos que considerar que debido a que no contaremos con un local propio para el desarrollo de nuestras actividades, si se tendrá en cuenta el espacio adecuado para el almacenamiento de los materiales e insumos que se necesitaran para el desarrollo de nuestras actividades.

Para ello tendremos que contar con un ambiente ventilado

adecuado para la conservación de los aceites, cremas, guantes, velas que a su vez estará protegidos bajo llave, habrá también un lugar específico en el cual se podrá almacenar la camilla portátil, las toallas estarán debidamente separadas para poder identificarlas al momento de seleccionarlas para el uso y/o lavado de las mismas.

5.3. Necesidades

El servicio de masajes requerirá algunas necesidades básicas para poder llevar a cabo el servicio, como personal, movilidad, insumos, materiales necesarios para poder aplicar los masajes con una excelente calidad y servicio; en tal sentido se presentan las de necesidades para cumplir con nuestras actividades.

Tabla 3

Muebles y accesorios

Muebles y accesorios	Cantidad	Costo Unitario (S/)	Inversión total
Camilla portátil	2	300	600
Piedras volcánicas	2	250	500
Toallas	10	50	500
Total			1600.00

Nota. Elaboración propia

Tabla 4

Personal

Masajistas profesionales	Cantidad	Sueldo (S/)
Personal	1	500
Total		500

Nota. Elaboración propia

Tabla 5*Gastos*

Gastos Operativos	Cantidad	Sueldo (S/)
Combustible	1	80
Servicio móvil	1	85.9
Total		165.9

Nota. Elaboración propia

5.4. Costos

Para que los pacientes puedan adquirir nuestros servicios hemos determinado el costo parcial de los insumos que se usaran en cada sesión de masajes, dependiendo del tipo de masaje o del tipo de insumo que requiera el paciente ya sea crema o aceite, de ser el caso se le podrá recomendar según la experiencia del masajista cual es el ideal para atender la dolencia o problema que aqueja el paciente.

Tabla 6*Costo por servicio unitario.*

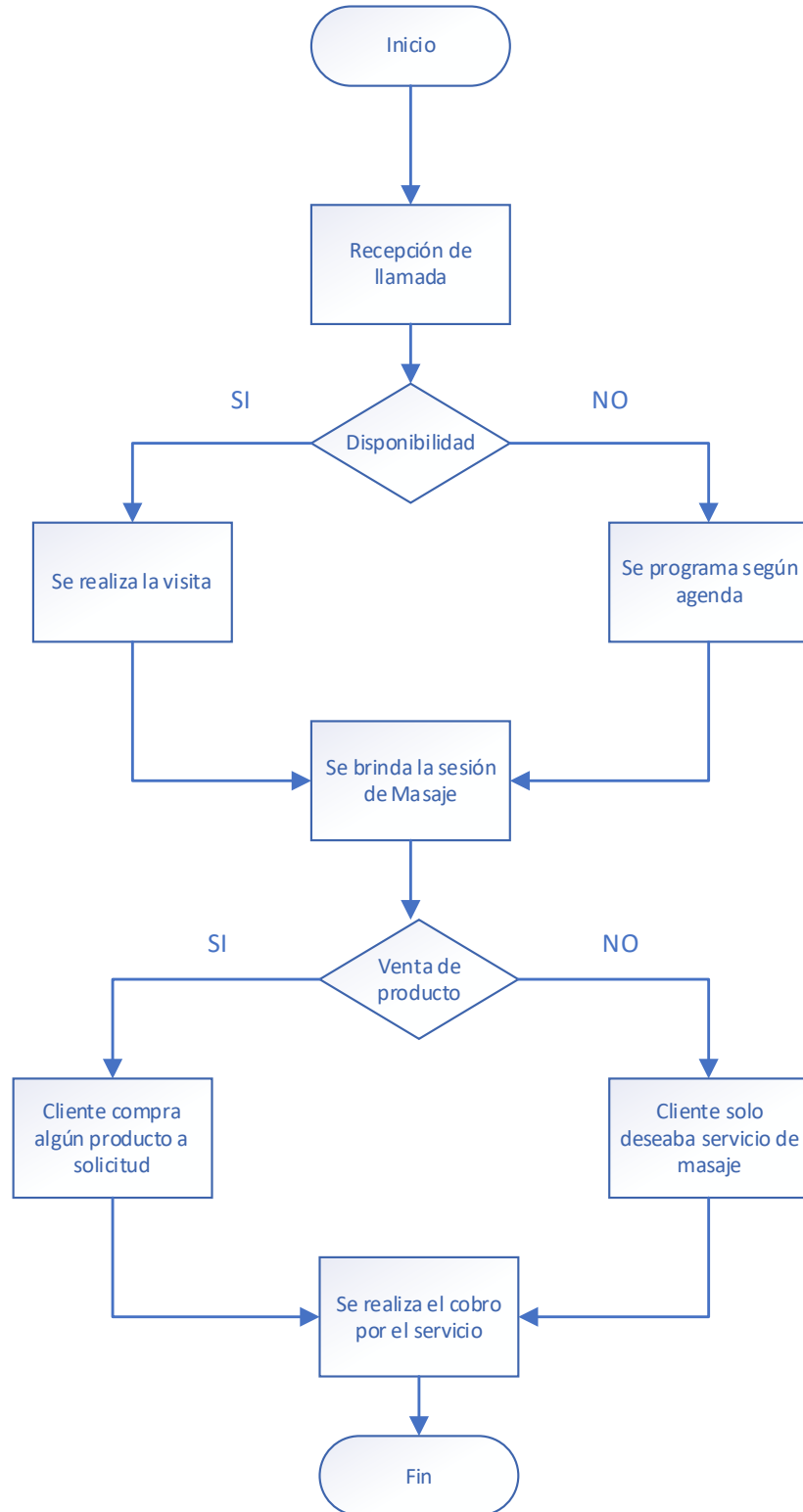
Costo del Servicio	Cantidad	Costo Unitario (S/)	Inversión total
Aceites para masajes	1	3.5	3.5
Crema para masajes	1	8	8
Papel toalla	1	3.5	3.5
Vela terapéutica	1	5	5
Total			20.00

Nota. Elaboración propia

5.5. Proceso de Producción u operación

Figura 17

Flujograma de programación de visitas



Nota. Elaboración propia

El proceso de nuestro servicio comienza con la comunicación del cliente hacia nuestros teléfonos, indicando el requerimiento de nuestros servicios o separando su cita para una posterior atención.

Se procede a realizar la visita domiciliaria a la dirección brindada por nuestro cliente, se realiza la presentación del servicio con sus respectivas indicaciones según el servicio adquirido; se realiza la consulta si se requiere de algún servicio adicional o de alguna crema complementaria del servicio.

En caso no se requiera de un servicio adicional se concluye la visita con el pago por el servicio, las recomendaciones correspondientes y de ser necesario se agenda una próxima visita según el tipo de atención o lesión que requiera el cliente.

5.6. Certificaciones necesarias

Para empezar a brindar los servicios de masajes, los especialistas debemos de contar con nuestros certificados en fisioterapia para que nuestro servicio no represente ningún riesgo para nuestros clientes y le podamos brindar la confianza y satisfacción que se merecen.

También contaremos con los certificados en quiropraxia para poder ayudar a nuestros pacientes en caso de problemas en la columna y poder aliviar sus dolores o poder controlarlos según la intensidad de la lesión.

Como medidas sanitarias contaremos con nuestros carnets de vacunación los cuales puedan acreditar nuestras dosis de vacunación, para proteger a nuestros clientes de cualquier contagio y sientan la

confianza y seguridad de que estamos hasta con los más mínimos requisitos de sanidad.

5.7. Impacto en el medio ambiente

Nuestro servicio de masajes a domicilio no representa una amenaza para el impacto ambiental, puesto que no hacemos uso de ningún tipo de maquinaria o instrumento que requiera del uso de energía eléctrica en grandes cantidades, además del uso de productos naturales para la aplicación de nuestras sesiones de masajes y el cuidado del cuerpo de nuestros clientes, con respecto al uso del vehículo contara con su respectiva revisión de técnica para minimizar la emisión de gases tóxicos.

CAPITULO VI

PLANIFICACIÓN FINANCIERA

6.1. Inversiones

En la presente tabla podemos observar la inversión inicial que tendremos destinada para el inicio de las actividades del servicio de masajes a domicilio, donde se consideraron los gastos de muebles y algunos equipos necesarios para la implementación de nuestro pequeño servicio a domicilio, dicho monto asciende a los S/ 7,280.00.

Tabla 7

Inversión

DETALLE	CANTIDAD		COSTO
Camilla portátil	2	S/	600.00
Aceites para masajes	1	S/	350.00
Piedras volcánicas	2	S/	500.00
Cremas para masajes	10	S/	250.00
Papel toalla	1	S/	40.00
Toallas	10	S/	100.00
Computadora	1	S/	2,600.00
Escritorio	1	S/	1,300.00

Impresora	1	S/	1,000.00
Silla Giratoria	1	S/	540.00
TOTAL DE INVERSIÓN		S/	7,280.00

Nota. Elaboración propia

6.2. Ingresos y egresos

Respecto a los ingresos Masajes Express, estos se detallan con las ventas proyectadas en representadas en moneda nacional (soles), las cuales se detallan en las ventas de servicio y las ventas adicional de cremas para masajes (detallado en las ventas). Posteriormente los egresos se analizará los gastos incurridos en combustible, servicio de teléfono. Aparte los gastos administrativos y demás que representen salida de dinero. Con esto podremos realizar un análisis de ingresos y egresos de Masajes Express.

Con ambos proyectados se puede calcular una utilidad bruta que se obtendrá por mes. El cual se muestra a continuación.

Tabla 8*Ingresos mensuales*

DETALLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Valor de venta por servicio	S/. 50.00	S/. 50.00	S/. 50.00	S/. 50.00	S/. 50.00	S/. 50.00	S/. 50.00	S/. 50.00	S/. 50.00	S/. 50.00	S/. 50.00	S/. 50.00
Ventas adicionales (cremas)	S/. 100.00	S/. 100.00	S/. 100.00	S/. 150.00	S/. 100.00	S/. 350.00	S/. 100.00	S/. 100.00	S/. 100.00	S/. 100.00	S/. 100.00	S/. 200.00
Total de venta de Servicio	S/. 1,500.00	S/. 1,700.00	S/. 1,500.00	S/. 1,600.00	S/. 1,800.00	S/. 2,000.00	S/. 1,750.00	S/. 1,600.00	S/. 1,400.00	S/. 1,400.00	S/. 1,450.00	S/. 2,300.00
Total de venta adicional	S/. 100.00	S/. 100.00	S/. 100.00	S/. 150.00	S/. 100.00	S/. 350.00	S/. 100.00	S/. 100.00	S/. 100.00	S/. 100.00	S/. 100.00	S/. 200.00
Venta Total	S/. 1,600.00	S/. 1,800.00	S/. 1,600.00	S/. 1,750.00	S/. 1,900.00	S/. 2,350.00	S/. 1,850.00	S/. 1,700.00	S/. 1,500.00	S/. 1,500.00	S/. 1,550.00	S/. 2,500.00

Nota. Elaboración propia

Los ingresos como se pueden apreciar durante los 12 meses se van reflejando por las ventas que ofrece Masajes Express.

Obteniendo en el primer mes S/ 1,600.00; en el mes 12 un ingreso de S/ 2,500.00

Tabla 9*Ventas anuales*

DETALLE	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Cantidad del servicio	400	450	460	700	750	820
Valor de venta por servicio	S/. 50.00	S/. 50.00	S/. 50.00	S/. 50.00	S/. 50.00	S/. 50.00
Ventas adicionales	S/. 1,600.00	S/. 1,800.00	S/. 2,000.00	S/. 1,900.00	S/. 2,200.00	S/. 2,800.00
Total de venta de Servicio	S/. 20,000.00	S/. 22,500.00	S/. 23,000.00	S/. 35,000.00	S/. 37,500.00	S/. 41,000.00
Total de venta adicional	S/. 1,600.00	S/. 1,800.00	S/. 2,000.00	S/. 1,900.00	S/. 2,200.00	S/. 2,800.00
IGV	S/. 288.00	S/. 324.00	S/. 360.00	S/. 342.00	S/. 396.00	S/. 504.00
Venta Total	S/. 21,888.00	S/. 24,624.00	S/. 25,360.00	S/. 37,242.00	S/. 40,096.00	S/. 44,304.00

Nota. Elaboración propia

Las ventas proyectadas en el primer año representan un valor de S/ 21,600.00 mientras que el último año representa un valor de S/ 43,800.00

Tabla 10

Costo Mensual

DETALLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Costos del servicio	S/. 825.00	S/. 935.00	S/. 825.00	S/. 880.00	S/. 990.00	S/. 1,100.00	S/. 962.50	S/. 880.00	S/. 770.00	S/. 770.00	S/. 797.50	S/. 1,265.00
Costo de Ventas (cremas)	S/. 55.00	S/. 55.00	S/. 55.00	S/. 82.50	S/. 55.00	S/. 192.50	S/. 55.00	S/. 55.00	S/. 55.00	S/. 55.00	S/. 55.00	S/. 110.00
Total	S/. 880.00	S/. 990.00	S/. 880.00	S/. 962.50	S/. 1,045.00	S/. 1,292.50	S/. 1,017.50	S/. 935.00	S/. 825.00	S/. 825.00	S/. 852.50	S/. 1,375.00

Nota. Elaboración propia

Los costos de servicios y de ventas representan el 55% de la venta obtenida, con este detalle se aprecia que el primer mes el Costo equivale a un S/ 880.00 y el costo del último mes es de S/ 1,375.00.

Tabla 11

Costo Anual

DETALLE	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Costo del Servicio	S/. 11,000.00	S/. 12,375.00	S/. 12,650.00	S/. 19,250.00	S/. 20,625.00	S/. 22,550.00
Costo de ventas	S/. 880.00	S/. 990.00	S/. 1,100.00	S/. 1,045.00	S/. 1,210.00	S/. 1,540.00
Total	S/. 11,880.00	S/. 13,365.00	S/. 13,750.00	S/. 20,295.00	S/. 21,835.00	S/. 24,090.00

Nota. Elaboración propia

Como se puede apreciar los costos al primer año asciende a S/ 11,880.00, y al último año equivale a S/ 24,090.00

A continuación, se pasará a mostrar el valor de venta menos los costos de servicios y ventas, para calcular la utilidad bruta de los años proyectados.

Tabla 12

Utilidad bruta mensual

DETALLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Venta Total	S/. 1,600.00	S/. 1,800.00	S/. 1,600.00	S/. 1,750.00	S/. 1,900.00	S/. 2,350.00	S/. 1,850.00	S/. 1,700.00	S/. 1,500.00	S/. 1,500.00	S/. 1,550.00	S/. 2,500.00
Total Costo de Ventas	S/. 880.00	S/. 990.00	S/. 880.00	S/. 962.50	S/. 1,045.00	S/. 1,292.50	S/. 1,017.50	S/. 935.00	S/. 825.00	S/. 825.00	S/. 852.50	S/. 1,375.00
Utilidad bruta	S/. 720.00	S/. 810.00	S/. 720.00	S/. 787.50	S/. 855.00	S/. 1,057.50	S/. 832.50	S/. 765.00	S/. 675.00	S/. 675.00	S/. 697.50	S/. 1,125.00

Nota. Elaboración propia

Como se puede apreciar la utilidad bruta proyectada obtenida en el primer mes es de S/ 720.00, mientras que al último mes es de S/ 1,125.00

Tabla 13

Utilidad Bruta anual

DETALLE	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Venta Total	S/. 21,888.00	S/. 24,624.00	S/. 25,360.00	S/. 37,242.00	S/. 40,096.00	S/. 44,304.00
Total Costo	S/. 11,880.00	S/. 13,365.00	S/. 13,750.00	S/. 20,295.00	S/. 21,835.00	S/. 24,090.00
Utilidad Bruta	S/. 10,008.00	S/. 11,259.00	S/. 11,610.00	S/. 16,947.00	S/. 18,261.00	S/. 20,214.00

Nota. Elaboración propia

En la tabla se muestra la utilidad bruta del primer año que es S/ 10,008.00 y va incrementándose hasta el último año que refleja un valor de S/ 20,214.00 esto demuestra que ha habido un incremento en las ventas a partir del año 2025.

Para analizar los egresos, consideramos los gastos variables los cuales primero detallamos el consumo de combustible:

Tabla 14

Consumo de Combustible

Concepto	Cantidad	Precio	Total
Consumo de Combustible	10	S/ 10.00	S/ 100.00

Nota. Elaboración propia

Los gastos por de combustible enfocados, en la movilidad representa un total de S/ 100.00 al inicio. Posteriormente mientras el negocio vaya captando más clientes y aumente las ventas, este gasto también se incrementará.

Los siguientes egresos son de naturaleza fija, es decir que siempre serán fijos no se modificarán en un tiempo considerable, a efectos de mayor envergadura como cambios en régimen laboral, incremento en los servicios. A continuación, detallamos los conceptos considerados:

Tabla 15

Gastos Fijos

Gastos Fijos	Valor
Salario	S/ 500.00
Servicio celular	S/ 85.90
Gasto administrativo	S/ 216.97
Gasto de venta	S/ 202.67
Total	S/ 1,005.54

Nota. Elaboración propia

En la tabla se muestra el consumo del mes de los gastos fijos que asciende a S/ 1,005.54.

Se concluye que en el análisis de ingresos y egresos se debe tomar en cuenta las proyecciones del mes y disminuir los costos del servicio y ventas además de los consumos de combustible y gastos fijos, para obtener la utilidad neta del mes.

6.3. Deuda

La inversión para llevar a cabo el negocio Masajes Express es de S/ 15,000.00. Para cubrir dicha cantidad se tiene calculado que el socio aporto el 33.33% (S/ 5,000.00) de la inversión inicial, y el resto 66.67% (S/ 10,000.00) será por un préstamo bancario.

El préstamo se ha calculado con la tasa del “Banco de Crédito”, el cual es un préstamo de 60 periodos, teniendo una duración de 5 años de deuda financiera. La tasa efectiva anual ofrecida es de 23.40%.

Figura 18*Tasas Anuales*

Tasa Anual (%)	BBVA	Comercio	Crédito
Corporativos	8.55	10.87	8.58
Descuentos	10.59	10.87	9.12
Préstamos hasta 30 días	8.43	-	8.21
Préstamos de 31 a 90 días	8.65	-	8.91
Préstamos de 91 a 180 días	9.46	-	9.00
Préstamos de 181 a 360 días	8.40	-	8.56
Préstamos a más de 360 días	8.20	-	8.29
Grandes Empresas	10.78	11.01	10.19
Descuentos	12.40	10.78	10.60
Préstamos hasta 30 días	10.55	-	10.42
Préstamos de 31 a 90 días	10.27	11.00	9.81
Préstamos de 91 a 180 días	10.67	11.20	10.32
Préstamos de 181 a 360 días	10.06	-	9.84
Préstamos a más de 360 días	9.72	-	10.58
Medianas Empresas	14.71	11.50	14.87
Descuentos	13.84	11.40	13.50
Préstamos hasta 30 días	14.28	9.00	14.50
Préstamos de 31 a 90 días	13.72	11.68	12.51
Préstamos de 91 a 180 días	14.40	12.08	13.57
Préstamos de 181 a 360 días	15.17	12.00	11.76
Préstamos a más de 360 días	15.37	-	17.74
Pequeñas Empresas	19.18	5.00	23.04
Descuentos	20.54	-	18.46
Préstamos hasta 30 días	20.72	-	17.67
Préstamos de 31 a 90 días	21.06	-	15.25
Préstamos de 91 a 180 días	21.09	5.00	13.94
Préstamos de 181 a 360 días	20.10	-	18.50
Préstamos a más de 360 días	18.87	-	23.40
Microempresas	26.01	-	28.49

Nota. Fuente SBS

En dicha página de la SBS se puede apreciar varias tasas de interés, se escogió Banco de Crédito por ser la más conveniente entre todas.

El cálculo de la deuda para la implementación de Masajes Express se verá a través del cuadro de amortización, este es un calendario de pagos al que la empresa tendrá que hacer frente, confeccionada por la entidad financiera que concede la operación de financiación, ante lo cual se pondrá a

prueba el importe del capital que pagará en cada fecha dentro del tiempo estipulado:

Tabla 16

Cuadro de cuotas

MÉTODO FRANCES					
Periodo	Saldo inicial	Amortización	Interés	Cuota	Saldo final
0	10,000.00				10,000.00
1	10,000.00	S/89.21	195.00	S/284.21	9,910.79
2	9,910.79	S/90.95	193.26	S/284.21	9,819.85
3	9,819.85	S/92.72	191.49	S/284.21	9,727.12
4	9,727.12	S/94.53	189.68	S/284.21	9,632.60
5	9,632.60	S/96.37	187.84	S/284.21	9,536.22
6	9,536.22	S/98.25	185.96	S/284.21	9,437.97
7	9,437.97	S/100.17	184.04	S/284.21	9,337.81
8	9,337.81	S/102.12	182.09	S/284.21	9,235.69
9	9,235.69	S/104.11	180.10	S/284.21	9,131.57
10	9,131.57	S/106.14	178.07	S/284.21	9,025.43
11	9,025.43	S/108.21	176.00	S/284.21	8,917.22
12	8,917.22	S/110.32	173.89	S/284.21	8,806.90
13	8,806.90	S/112.47	171.73	S/284.21	8,694.42
14	8,694.42	S/114.67	169.54	S/284.21	8,579.76
15	8,579.76	S/116.90	167.31	S/284.21	8,462.86
16	8,462.86	S/119.18	165.03	S/284.21	8,343.67
17	8,343.67	S/121.51	162.70	S/284.21	8,222.17
18	8,222.17	S/123.88	160.33	S/284.21	8,098.29
19	8,098.29	S/126.29	157.92	S/284.21	7,972.00
20	7,972.00	S/128.75	155.45	S/284.21	7,843.25
21	7,843.25	S/131.26	152.94	S/284.21	7,711.98
22	7,711.98	S/133.82	150.38	S/284.21	7,578.16
23	7,578.16	S/136.43	147.77	S/284.21	7,441.73
24	7,441.73	S/139.09	145.11	S/284.21	7,302.63
25	7,302.63	S/141.81	142.40	S/284.21	7,160.83
26	7,160.83	S/144.57	139.64	S/284.21	7,016.26
27	7,016.26	S/147.39	136.82	S/284.21	6,868.86
28	6,868.86	S/150.26	133.94	S/284.21	6,718.60
29	6,718.60	S/153.19	131.01	S/284.21	6,565.40
30	6,565.40	S/156.18	128.03	S/284.21	6,409.22
31	6,409.22	S/159.23	124.98	S/284.21	6,250.00
32	6,250.00	S/162.33	121.87	S/284.21	6,087.66
33	6,087.66	S/165.50	118.71	S/284.21	5,922.16
34	5,922.16	S/168.73	115.48	S/284.21	5,753.44
35	5,753.44	S/172.02	112.19	S/284.21	5,581.42

36	5,581.42	S/175.37	108.84	S/284.21	5,406.05
37	5,406.05	S/178.79	105.42	S/284.21	5,227.26
38	5,227.26	S/182.28	101.93	S/284.21	5,044.99
39	5,044.99	S/185.83	98.38	S/284.21	4,859.16
40	4,859.16	S/189.45	94.75	S/284.21	4,669.70
41	4,669.70	S/193.15	91.06	S/284.21	4,476.55
42	4,476.55	S/196.91	87.29	S/284.21	4,279.64
43	4,279.64	S/200.75	83.45	S/284.21	4,078.89
44	4,078.89	S/204.67	79.54	S/284.21	3,874.22
45	3,874.22	S/208.66	75.55	S/284.21	3,665.56
46	3,665.56	S/212.73	71.48	S/284.21	3,452.83
47	3,452.83	S/216.88	67.33	S/284.21	3,235.95
48	3,235.95	S/221.11	63.10	S/284.21	3,014.84
49	3,014.84	S/225.42	58.79	S/284.21	2,789.42
50	2,789.42	S/229.81	54.39	S/284.21	2,559.61
51	2,559.61	S/234.30	49.91	S/284.21	2,325.32
52	2,325.32	S/238.86	45.34	S/284.21	2,086.45
53	2,086.45	S/243.52	40.69	S/284.21	1,842.93
54	1,842.93	S/248.27	35.94	S/284.21	1,594.66
55	1,594.66	S/253.11	31.10	S/284.21	1,341.55
56	1,341.55	S/258.05	26.16	S/284.21	1,083.50
57	1,083.50	S/263.08	21.13	S/284.21	820.42
58	820.42	S/268.21	16.00	S/284.21	552.21
59	552.21	S/273.44	10.77	S/284.21	278.77
60	278.77	S/278.77	5.44	S/284.21	0.00

Nota. Elaboración propia

Se observa que las cuotas son fijas del préstamo S/ 284.21.

6.4. Flujo de Caja

El flujo de caja nos permite obtener una visión histórica del efectivo que MASAJE EXPRESS posee dentro de la empresa. Además, permitirá conocer en cuanto tiempo la empresa estaría obteniendo ganancias efectivas.

Tabla 17

Flujo de caja mensual

CONCEPTO	MES 0	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
Total de Ingresos	-	S/. 1,600.00	S/. 1,800.00	S/. 1,600.00	S/. 1,750.00	S/. 1,900.00	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.	S/. 1,550.00	S/.	21,600.00
Ingresos por servicio	-	S/. 1,500.00	S/. 1,700.00	S/. 1,500.00	S/. 1,600.00	S/. 1,800.00	2,350.00	1,850.00	1,700.00	1,500.00	1,500.00	S/. 1,450.00	2,500.00	20,000.00
Ingreso por venta de cremas	-	S/. 100.00	S/. 100.00	S/. 100.00	S/. 150.00	S/. 100.00	S/. 350.00	S/. 100.00	S/. 100.00	S/. 100.00	S/. 100.00	S/. 100.00	S/. 200.00	1,600.00
Total de Egresos	-1,000.00	-S/. 605.24	-S/. 605.24	-S/. 605.24	-S/. 605.24	-S/. 605.24	-S/. 605.24	-S/. 605.24	-S/. 605.24	-S/. 605.24	-S/. 605.24	-S/. 605.24	-S/. 605.24	-8,262.88
Combustible	-	-S/. 100.00	-S/. 100.00	-S/. 100.00	-S/. 100.00	-S/. 100.00	-S/. 100.00	-S/. 100.00	-S/. 100.00	-S/. 100.00	-S/. 100.00	-S/. 100.00	-S/. 100.00	-1,200.00
Teléfono	-	-S/. 85.90	-S/. 85.90	-S/. 85.90	-S/. 85.90	-S/. 85.90	-S/. 85.90	-S/. 85.90	-S/. 85.90	-S/. 85.90	-S/. 85.90	-S/. 85.90	-S/. 85.90	-1,030.80
Capital de trabajo	-1,000.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-1,000.00
Gastos administrativos	-	-216.67	-216.67	-216.67	-216.67	-216.67	-216.67	-216.67	-216.67	-216.67	-216.67	-216.67	-216.67	-2,600.04
Gastos de ventas	-	-202.67	-202.67	-202.67	-202.67	-202.67	-202.67	-202.67	-202.67	-202.67	-202.67	-202.67	-202.67	-2,432.04
Total Egresos	-S/. 2,140.00	-S/. 868.56	-S/. 968.56	-S/. 818.56	-S/. 968.56	-S/. 868.56	-S/.	-S/. 948.56	-S/. 878.56	-S/. 928.56	-S/. 648.56	-S/. 728.56	-S/. 928.56	-12,762.72
Operativos							1,068.56							
Compra de accesorios	-840.00	-340.00	-440.00	-290.00	-440.00	-340.00	-540.00	-420.00	-350.00	-400.00	-120.00	-200.00	-400.00	-5,120.00
Salario		-500.00	-500.00	-500.00	-500.00	-500.00	-500.00	-500.00	-500.00	-500.00	-500.00	-500.00	-500.00	-6,500.00
Inversión Activo fijo	-800.00													-800.00
Impuesto	-45.45	-28.56	-28.56	-28.56	-28.56	-28.56	-28.56	-28.56	-28.56	-28.56	-28.56	-28.56	-28.56	-342.72
FLUJO DE CAJA ECONOMICO	-S/. 3,136.71	S/. 126.20	S/. 226.20	S/. 176.20	S/. 176.20	S/. 426.20	S/. 676.20	S/. 296.20	S/. 216.20	-S/. 33.80	S/. 246.20	S/. 216.20	S/. 966.20	S/. 577.69
FINANCIAMIENTO	S/. 3,452.16													3,452.16
Préstamo	3,452.16													3,452.16
Amortización		-87.68	-89.43	-91.22	-93.05	-94.91	-96.81	-98.74	-100.72	-102.73	-104.79	-106.88	-109.02	-1,175.97
intereses		-200	-198.25	-196.46	-194.63	-192.77	-190.87	-188.94	-186.96	-184.95	-182.89	-180.80	-178.66	-2,276.19
FLUJO DE CAJA FINANCIERO	315.45	-161.48	-61.48	-111.48	-111.48	138.52	388.52	8.52	-71.48	-321.48	-41.48	-71.48	678.52	577.69
SALDO INICIAL DE CAJA	-	-	-	-	-	-	-	81.12	89.64	18.16	-	-	-	-S/. 2,347.66
SALDO FINAL DE CAJA	-	-161.48	-222.96	-334.44	-445.92	-307.40	81.12	89.64	18.16	-303.32	-344.80	-416.28	262.24	-S/. 2,085.41

Nota. Elaboración propia

El flujo de caja mensual se puede observar que el negocio obtiene una utilidad positiva en el mes 5, pero en los meses 9 y 10 el saldo pasa a ser negativo, eso indica que el negocio le falta obtener mayores ingresos para poder auto sustentarse y poder llegar a tener el crecimiento que esperan.

Tabla 18

Flujo de caja anual

CONCEPTO	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6	TOTAL
Total de Ingresos	-	S/. 21,600.00	S/. 24,300.00	S/. 25,000.00	S/. 36,900.00	S/. 39,700.00	S/. 43,800.00	191,300.00
Ingresos por servicio	-	S/. 20,000.00	S/. 22,500.00	S/. 23,000.00	S/. 35,000.00	S/. 32,500.00	S/. 41,000.00	179,000.00
Ingreso por venta de cremas	-	S/. 1,600.00	S/. 1,800.00	S/. 2,000.00	S/. 1,900.00	S/. 2,200.00	S/. 2,800.00	12,300.00
Total de Egresos	-5,000.00	-S/. 7,262.80	-S/. 7,916.80	-S/. 7,810.80	-S/. 7,768.80	-S/. 8,824.80	-S/. 10,106.80	-54,790.80
Combustible	-	-S/. 1,200.00	-S/. 1,800.00	-S/. 1,680.00	-S/. 1,500.00	-S/. 2,400.00	-S/. 3,600.00	-12,180.00
Teléfono	-	-S/. 1,030.80	-S/. 1,030.80	-S/. 1,030.80	-S/. 1,030.80	-S/. 1,030.80	-S/. 1,030.80	-6,184.80
Capital de trabajo	-5,000.00	-	-	-	-	-	-	-5,000.00
Gastos administrativos	-	-2,600.00	-2,600.00	-2,600.00	-2,600.00	-2,600.00	-2,600.00	-15,600.00
Gastos de ventas	-	-2,432.00	-2,486.00	-2,500.00	-2,738.00	-2,794.00	-2,876.00	-15,826.00
Total Egresos Operativos	-S/. 10,000.00	-S/. 11,462.73	-S/. 11,898.29	-S/. 12,576.70	-S/. 21,855.89	-S/. 22,454.89	-S/. 23,203.88	-113,225.82
Compra de accesorios	-	-5,120.00	-5,120.00	-5,120.00	-5,120.00	-5,120.00	-5,120.00	-30,720.00
Salario	-	-6,000.00	-6,000.00	-6,000.00	-12,000.00	-12,000.00	-12,000.00	-54,000.00
Inversión Activo fijo	-10,000.00	-	-	-	-	-	-	-10,000.00
Pago de IGV	-	-	-	-471.60	-2,091.60	-2,145.60	-2,253.60	-6,962.40
Pago impuesto a la renta	-	-116.18	-778.29	-985.10	-2,644.29	-3,189.29	-3,830.28	-11,543.42
FLUJO DE CAJA ECONOMICO	-S/. 15,000.00	S/. 2,874.47	S/. 4,484.91	S/. 4,612.50	S/. 7,175.31	S/. 8,420.31	S/. 10,489.32	S/. 23,283.38

FINANCIAMIENTO	S/. 10,000.00							10,000.00
Préstamo	10,000.00							10,000.00
Amortización		- 1,175.97	- 1,491.41	- 1,891.47	- 2,398.84	- 3,042.31		-10,000.00
intereses		- 2,276.19	- 1,960.74	- 1,560.69	- 1,053.31	- 409.85		-7,260.78
FLUJO DE CAJA FINANCIERO	- 5,000.00	- 351.14	1,032.76	1,160.35	3,723.16	4,968.15	10,489.32	16,022.60
SALDO INICIAL DE CAJA	-	-	- 351.14	681.62	1,841.97	5,565.13	10,533.28	S/. 4,340.84
SALDO FINAL DE CAJA	-	- 351.14	455.07	1,841.97	5,565.13	10,533.28	21,022.60	S/. 12,766.21

Nota. Elaboración propia

Como se aprecia el flujo de caja anual la inversión se recupera en el año 3 obteniendo una ganancia de S/ 1,615.42. Al finalizar el último año del periodo la ganancia total es de S/ 8,425.37.

6.5. Evaluación económica y financiera

Es importante que toda empresa tenga detallada la información en sus estados financieros para poder realizar un análisis de MASAJE EXPRESS, por ende, deberemos proyectar estos estados a la culminación del primer año de actividades para poder ver la evaluación de la empresa.

Para poder realizar dichos estados financieros el primer paso es conocer el Balance general al inicio de las operaciones para luego poder realizar los estados financieros. Para realizar el inventario inicial nos guiaremos de nuestras inversiones, donde tenemos nuestro dinero repartido en todas las cuentas del balance.

a) Balance General Inicial

Tabla 19

Balance general

MASAJE EXPRESS S.A.C.		
BALANCE INICIAL		
AL 01 DE ENERO 2022		
(Expresado en Nuevos soles)		
<u>ACTIVO</u>	<u>PASIVO</u>	
Activo Corriente	Pasivo Corriente	
Caja y Bancos	Cuentas por pagar comerciales	
2,610		
Cuentas por cobrar comerciales	Obligaciones financieras	10,000
Existencias		
1,140		
Total Activo Corriente	Total Pasivo Corriente	10,000
3,750		
Activo No Corriente	Pasivo No Corriente	
Inm, Maq y Eq. (Neto de Dep. Acum)	11,250	Total Pasivo No Corriente
Activos intangibles (Neto de Amor)		Total Pasivos
Otros Activos		10,000

		Patrimonio	
		Capital	5,000
		Reservas	
		Resultados Acumulados	
Total Activo No Corriente		Total Patrimonio	
TOTAL	ACTIVO	TOTAL PATRIMONIO Y PASIVO	15,000
15,000			

Nota.Elaboración propia

Como se puede apreciar en el Balance general inicial, se cumple la ecuación contable Activo Total y el Total Pasivo y Patrimonio es de S/ 15,000.00 lo que equivale de la forma de como iniciamos nuestro negocio. En la parte de Activos, en activos corrientes la cuenta Caja y Bancos cuenta con S/ 2,610.00, las Existencias un valor de S/ 1,140.00. En nuestro Activo No corriente la única cuenta es la de Inmueble, maquinaria y equipo con un valor de S/ 11,250.00. Por parte del Pasivo Corriente solo tenemos la cuenta de Obligaciones Financieras que es S/ 10,000 lo mismo que nuestro préstamo que pedimos a la entidad financiera. Y por último la parte de Patrimonio tenemos el aporte de capital de S/ 5,000.00.

b) Estados de Resultados

Luego de la proyección del flujo de caja mensual, procedemos a realizar el estado de resultados del primer año de operaciones y se vería de la siguiente forma:

Tabla 20

Estado de resultados

MASAJE EXPRESS S.A.C. ESTADO DE GANANCIAS Y PÉRDIDAS AL 31 DE DICIEMBRE 2022 (Expresado en nuevos soles)	
VENTAS	S/.21,600.00
COSTO DE VENTAS	-S/.11,880.00
UTILIDAD BRUTA	S/.9,720.00
GASTOS ADMINISTRATIVOS	-S/.2,600.00
GASTOS DE VENTAS	-S/.2,432.00
DEPRECIACION	-S/.1,250.00
UTILIDAD OPERATIVA	S/. 3,438.00
(GASTOS FINANCIEROS	-S/.2,276.19
UTILIDAD ANTES DE I.R.	S/. 1,161.81
IMPUESTO A LA RENTA	-S/.116.18
UTILIDAD NETA	S/.1,045.63

Nota. Elaboración propia

En el estado de resultado de MASAJE EXPRESS podemos apreciar que tenemos unas ventas totales de S/ 21,600.00. Los costos de ventas tienen un valor de S/ 11,880.00, el cual equivale al 55% de las ventas, nuestra utilidad bruta es de S/ 9,720.00 con un 45% de las ventas. La depreciación es el 10% cada año, por ello se obtiene un valor de S/ 1,250.00 equivalente a un 5.79% de las ventas. El impuesto a la renta es del 10% debido a que no sobrepasa el monto de 15 UIT, por ello tiene un valor de S/ 116.18 que equivale al 0.54% de las ventas, finalmente tenemos la utilidad neta con un valor de S/ 1,045.63 que equivale al 4.84% de las ventas. Esto nos indica que al cierre del primer año de operaciones tenemos un 4.84% de utilidad.

c) Flujo de Tesorería

Antes de realizar el Balance General se debe hallar el valor que tenemos en caja y bancos, para ello se calcula el flujo de tesorería:

Tabla 21

Flujo de tesorería

CONCEPTO	MES 0	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
Total de Ingresos	S/. 2,610.00	S/. 1,600.00	S/. 1,800.00	S/. 1,600.00	S/. 1,750.00	S/. 1,900.00	S/. 2,350.00	S/. 1,850.00	S/. 1,700.00	S/. 1,500.00	S/. 1,500.00	S/. 1,550.00	S/. 2,500.00	S/. 24, 210.00
Ingresos por servicio		S/. 1,500.00	S/. 1,700.00	S/. 1,500.00	S/. 1,600.00	S/. 1,800.00	S/. 2,000.00	S/. 1,750.00	S/. 1,600.00	S/. 1,400.00	S/. 1,400.00	S/. 1,450.00	S/. 2,300.00	S/. 20,000.00
Ingreso por venta de cremas		S/. 100.00	S/. 100.00	S/. 100.00	S/. 150.00	S/. 100.00	S/. 350.00	S/. 100.00	S/. 100.00	S/. 100.00	S/. 100.00	S/. 100.00	S/. 200.00	S/. 1,600.00
Total de Egresos	-	-S/. 605.24	-S/. 605.24	-S/. 605.24	-S/. 605.24	-S/. 605.24	-S/. 605.24	-S/. 605.24	-S/. 605.24	-S/. 605.24	-S/. 605.24	-S/. 605.24	-S/. 605.24	-S/. 8,262.88
Combustible	-	-S/. 100.00	-S/. 100.00	-S/. 100.00	-S/. 100.00	-S/. 100.00	-S/. 100.00	-S/. 100.00	-S/. 100.00	-S/. 100.00	-S/. 100.00	-S/. 100.00	-S/. 100.00	-S/. 1,200.00
Teléfono	-	-S/. 85.90	-S/. 85.90	-S/. 85.90	-S/. 85.90	-S/. 85.90	-S/. 85.90	-S/. 85.90	-S/. 85.90	-S/. 85.90	-S/. 85.90	-S/. 85.90	-S/. 85.90	-S/ 1,030.80
Capital de trabajo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gastos administrativos	-	-216.67	-216.67	-216.67	-216.67	-216.67	-216.67	-216.67	-216.67	-216.67	-216.67	-216.67	-216.67	-S/ 2,600.04
Gastos de ventas	-	-202.67	-202.67	-202.67	-202.67	-202.67	-202.67	-202.67	-202.67	-202.67	-202.67	-202.67	-202.67	-S/ 2,432.04
Total Egresos	-S/ 845.45	-S/. 868.56	-S/. 968.56	-S/. 818.56	-S/. 968.56	-S/. 868.56	-S/.	-S/. 948.56	-S/. 878.56	-S/. 928.56	-S/. 648.56	-S/. 728.56	-S/. 928.56	-S/ 11,468.17
Operativos							1,068.56							
Compra de accesorios	-800.00	-340.00	-440.00	-290.00	-440.00	-340.00	-540.00	-420.00	-350.00	-400.00	-120.00	-200.00	-400.00	-S/ 5,080.00
Salario		-500.00	-500.00	-500.00	-500.00	-500.00	-500.00	-500.00	-500.00	-500.00	-500.00	-500.00	-500.00	-S/ 6000.00
Inversión Activo fijo														-800.00
Impuesto	-45.45	-28.56	-28.56	-28.56	-28.56	-28.56	-28.56	-28.56	-28.56	-28.56	-28.56	-28.56	-28.56	-S/ 388.17
FLUJO DE CAJA ECONOMICO	- S/.	S/ 126.20	S/ 226.20	S/ 176.20	S/ 176.20	S/ 426.20	S/ 676.20	S/ 296.20	S/ 216.20	-S/ 33.80	S/ 246.20	S/ 216.20	S/ 966.20	S/ 3,714.40
FINANCIAMIENTO	S/ 3,452.16													
Préstamo	3,452.16													
Amortización		-87.68	-89.43	-91.22	-93.05	-94.91	-96.81	-98.74	-100.72	-102.73	-104.79	-106.88	-109.02	-1,175.97

intereses		-200	-198.25	-196.46	-194.63	-192.77	-190.87	-188.94	-186.96	-184.95	-182.89	-180.80	-178.66	-2,276.19
FLUJO DE CAJA FINANCIERO	315.45	-161.48	-61.48	-111.48	-111.48	138.52	388.52	8.52	-71.48	-321.48	-41.48	-71.48	678.52	
FLUJO DE EFECTIVO	2610	-	-	-	-	-	-	81.12	89.64	18.16	-	-	-	S/ 262.34
SALDO DE EFECTIVO ACUMULADO	2610	-161.48	-222.96	-334.44	-445.92	-307.40	81.12	89.64	18.16	-303.32	-344.80	-416.28	262.24	

Nota. Elaboración propia

El flujo de tesorería no se considera la inversión inicial, y se añade los conceptos de Flujo de Efectivo y Saldo de efectivo acumulado, para lo cual al inicio se toma el valor de Caja y Bancos del balance inicial el cual es S/ 2,610.00. Luego el proceso es similar al de flujo de caja y se suman los montos del flujo de caja y del acumulado del periodo actual en forma consecutiva, hasta finalizar el periodo de actividades. Obteniendo el valor total del acumulado en los 12 meses es de S/ 262.34 dicho valor se traslada a nuestro Balance general del primer año de actividades en la cuenta Caja y Bancos.

d) Balance General al cierre del primer Año

Tabla 22

Balance General

MASAJE EXPRESS S.A.C.			
BALANCE INICIAL			
AL 01 DE ENERO 2023			
(Expresado en Nuevos soles)			
<u>ACTIVO</u>		<u>PASIVO</u>	
Activo Corriente		Pasivo Corriente	
Caja y Bancos	262.34	Cuentas por pagar comerciales	
Cuentas por cobrar comerciales		Obligaciones financieras	3,452.16
Existencias	2,550	Impuestos por pagar	116.18
Otros Activos	975		
Total Activo Corriente	3,462.34	Total Pasivo Corriente	3,568.34
Activo No Corriente		Pasivo No Corriente	
Inm, Maq y Eq. (Neto de Dep. Acum)	11,250	Obligaciones financieras	6,547.84
Activos intangibles (Neto de Amor)		Total Pasivo No Corriente	6,547.84
		Total Pasivos	10,116.18
Otros Activos	1,124.47		
		Patrimonio	
		Capital	5,000
		Reservas	
		Resultados Acumulados	1,045.63
Total Activo No Corriente	12,699.47	Total Patrimonio	6,045.63
TOTAL ACTIVO	16,161.81	TOTAL PATRIMONIO Y PASIVO	16,161.81

Nota. Elaboración propia

Se puede observar que los datos reflejados en los estados de resultados, como también conceptos del flujo de tesorería se trasladan a la información del Balance general al cierre del primer año. La cuenta Caja y Bancos es de S/ 262.34 que equivale al 1.62% del total Activo, en existencias tenemos S/ 2,550.00 que equivale al 15.78% del total Activo, en

otros Activos tenemos S/ 975.00 que vale un 6.03% del Total activo. En inmueble maquinaria y equipos (neto de depreciación) tenemos S/ 11,250 que representa el 69.61% del Total Activo y en otros activos no corrientes tenemos un valor de S/ 1,124.47 que representa el 6.96% del Total Activo.

De la misma forma los Pasivos están conformados por la cuenta Obligaciones Financieras con un valor de S/ 3,452.16 que equivale a un 21.36% del total pasivo y patrimonio, de igual manera los impuestos por pagar con S/ 116.18 que representa el 0.72% del total pasivo y patrimonio, luego en pasivos no corrientes tenemos de igual forma Obligaciones financieras que son deudas mayores a un año, con un monto igual a S/ 6,547.84 que representa un 40.51% del total pasivo y patrimonio, luego tenemos el capital que tiene un valor de S/ 5,000.00 y vale un 30.94% del total pasivo y patrimonio y finalmente la cuenta resultados acumulados del las actividades realizadas tiene un valor de S/ 1,045.63 que representa un 6.47% del total pasivo y patrimonio.

e) Ratios Financieros

A continuación se mostrará el cuadro de ratios financieros donde se analiza 3 criterios principales donde tenemos la Liquidez que se refiere al efectivo que cuenta la empresa para afrontar sus costos y gastos para el funcionamiento de MASAJE EXPRESS, luego tenemos la Gestión que analiza las cuentas administradas por la empresa y por último la Rentabilidad que justamente es el criterio que analiza los resultados proyectados del primer año.

Tabla 23*Indicadores Financieros*

Indicadores Financieros	Fórmula	Valor
Liquidez		
Capital de Trabajo	Act.c - Pas.c	219.00
Liquidez General	Act.c / Pas.c	1.06
Liquidez Ácida	Caja / Pas.c	0.07
Gestión		
Eficiencia de costo de ventas	Coos V. / Ven net	55.00%
Eficiencia gastos admin.	Gas. Ad / Ven net	12.04%
Solvencia	Pas Total / Patri	1.67
Rotación de Activos	Ven net / Act total	1.34
Rotación de Activos No Corr.	Ven net / Act No C	1.75
Rentabilidad		
De ventas	Ut. Neta / Ven net	4.84%
ROA (Rendimiento op. De act.)	Ut. Neta / Act	6.47%
ROE (Rendimiento Patrimonial)	Ut. Neta / Patrimonio	17.30%

Nota. Elaboración propia

Liquidez

Al cierre del primer año se obtiene un capital de trabajo de S/. 219 este ratio indica la resta del activo corriente menos el pasivo corriente (deudas a corto plazo). La liquidez del negocio es de 1.06 esto quiere decir que por cada sol de deuda tendremos 1.06 para cubrirlo, ahora en el indicador liquidez ácida solo se toma el valor de caja y bancos y nos arroja un 0.07.

Esto indica que la empresa MASAJE EXPRESS al principio del primer año aún tendrá baja liquidez para asumir deudas comerciales y/o financieras.

Gestión

Según el estado de resultados el Costo de ventas representa el 55% de las ventas y los Gastos administrativos equivalen a 12.04%. El indicador de solvencia nos arroja un 1.67 significa que las obligaciones de a pagar que tiene la empresa equivalen al 167% y existe un alto riesgo de endeudamiento. La rotación de activos totales es de 1.34 mientras que la rotación de activos no corrientes es de 1.75 esto plasma que MASAJE EXPRESS depende de sus servicios y activos fijos.

Según lo analizado se deduce que la gestión de MASAJE EXPRESS se da por la tercerización de servicios, y el activo fijo no cuenta con mucho, sino con lo necesario.

Rentabilidad

Las ventas luego de las obligaciones es del 4.84%. El ROA es de 6.47% significa que la rentabilidad de MASAJE EXPRESS tiene una rentabilidad del 6.47%, mientras que el ROE arroja un 17.30% que nos indica la rentabilidad bajo los recursos propios de la empresa.

Al terminar de analizar la rentabilidad se ve que es un poco baja, esto debido a que es el primer año y las ventas son bajas y aún falta publicidad y hacer conocido el negocio y el principal ingreso es de brindar un servicio por ello es baja la rentabilidad.

En conclusión, la evaluación de los 3 indicadores nos permite tener un conocimiento mayor del primero año proyecto por MASAJE EXPRESS, es rentable pero a su vez los riesgos son inminentes y requiere de mayor

captación de clientes.

f) Valor Actual Neto (VAN)

El VAN nos indica la referencia del tiempo de recuperación de la inversión requerida del negocio para su funcionamiento. Para sustentar si MASAJE EXPRESS es rentable el resultado tiene que ser mayor a cero.

Tabla 24

Valor Actual Neto

	Inversión	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6
FLUJO	S/. -15,000.00	S/. -351.14	S/. 681.62	S/. 1,841.97	S/. 5,565.13	S/. 10,533.28	S/. 18,036.57
WACC	17.78%						
VAN	S/. 616.44						

Nota. Elaboración propia

El cuadro del VAN nos muestra un acumulado de S/ 616.44. La inversión recién se recupera en el año 6.

g) Tasa Interna de Retorno

El TIR nos indica o hace referencia al tipo de interes que el VAN es cero, es la tasa la cual recuperamos la inversión inicial de nuestro negocio transcurrido cierto tiempo estimado. Observando que el TIR debe ser mayor que el WACC para respaldar la inversión.

Tabla 25

Tasa Interna de Retorno

TIR	Valor actualizado
18.717%	S/0.00

Nota. Elaboración propia

La tasa interna de retorno se da cuando el VAN es cero, con este

calculado se aprecia una TIR de 18.717% . Al ser mayor que el WACC de 17.780%, significa que el negocio de MASAJE EXPRESS es rentable pero aún así tener precaución debido a que aún debe tener mayor diferencia para garantizar un negocio fiable.

6.6. Estados financieros proyectados

Terminando de presentar las evaluaciones financieras, presentamos la proyección de los estados financieros para poder tener una visión de cómo se podría llegar a desarrollar la empresa en los próximos seis años.

Nos permite ver cuán rentable será la empresa y dentro de cuánto tiempo podemos pensar en invertir para mejorar el negocio y volverlo más atractivo para nuestros clientes.

Tabla 26

Estados Financieros Proyectados

DETALLE	2022	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6	TOTAL
VENTAS	S/.21,600.00	S/.24,300.00	S/.25,000.00	S/.36,900.00	S/.39,700.00	S/.43,800.00	S/.191,300.00
(-) COSTO DE VENTAS	-S/.11,880.00	-S/.13,365.00	-S/.13,750.00	-S/.20,295.00	-S/.21,835.00	-S/.24,090.00	-S/.105,215.00
= UTILIDAD BRUTA	S/.9,720.00	S/.10,935.00	S/.11,250.00	S/.16,605.00	S/.17,865.00	S/.19,710.00	S/.86,085.00
(-) GASTOS OPERATIVOS							
GASTOS ADMINISTRATIVOS	-S/.2,600.00	-S/.2,600.00	-S/.2,600.00	-S/.2,600.00	-S/.2,600.00	-S/.2,600.00	-S/.15,600.00
GASTOS DE VENTAS	-S/.2,432.00	-S/.2,486.00	-S/.2,500.00	-S/.2,738.00	-S/.2,794.00	-S/.2,876.00	-S/.15,826.00
DEPRECIACION	-S/.550.00	-S/.550.00	-S/.550.00	-S/.550.00	-S/.550.00	-S/.550.00	-S/.3,300.00
= UTILIDAD OPERATIVA	S/.4,138.00	S/.5,299.00	S/.5,600.00	S/.10,717.00	S/.11,921.00	S/.13,684.00	S/.51,359.00
(-) GASTOS FINANCIEROS	-S/.2,276.19	-S/.1,960.74	-S/.1,560.69	-S/.1,053.31	-S/.409.85	S/.0.00	-S/.7,260.78
= UTILIDAD ANTES DE I.R.	S/.1,861.81	S/.3,338.26	S/.4,039.31	S/.9,663.69	S/.11,511.15	S/.13,684.00	S/.44,098.22
(-) IMPUESTO A LA RENTA	-S/.186.18	-S/.984.79	-S/.1,191.60	-S/.2,850.79	-S/.3,395.79	-S/.4,036.78	-S/.12,645.92
= UTILIDAD NETA	S/.1,675.63	S/.2,353.47	S/.2,847.72	S/.6,812.90	S/.8,115.36	S/.9,647.22	S/.31,452.30

Nota. Elaboración propia

CAPITULO VII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1. Conclusiones

En base a la propuesta del plan de negocio para realizar el servicio de masajes a domicilio, vistos los objetivos y metas podemos brindar las siguientes conclusiones:

- En base a nuestros objetivos estratégicos, podemos generar metas a corto plazo para colocarnos en una posición favorable en el mercado, potenciando nuestra calidad de servicio y compromiso con los clientes.
- En el análisis del microentorno y macroentorno, podemos manifestar que el mercado del cuidado y salud personal está en incremento, tanto como para la recuperación del sector de la población que fue afectado por secuelas emocionales por el COVID-19, como para las personas que siempre están dispuestas a buscar beneficios en pro de su salud.
- Los salones de Spa y centros de relajación se encuentran como

primera opción entre los consumidores en cuanto a el cuidado y tratamiento de su salud corporal, pero vemos que hay 27% de la población que se encuentra muy atraído por prescindir de un servicio de masajes a domicilio, es ahí donde se debe de apuntar para buscar un incremento de consumidores por la propagación de boca a boca de una experiencia agradable y a la altura y calidad de un spa.

- La adecuación de un servicio de masajes a domicilio en la ciudad de Tacna según el estudio realizado es muy favorable, por la geografía de la ciudad de Tacna la cual permite llegar a sus distritos con facilidad y sin mucha demora y en cuanto al mercado se tiene que no hay demasiada competencia con respecto a nuestro servicio.
- Gracias a la diversidad y zona comercial que posee la ciudad de Tacna, tenemos acceso a una gran variedad de productos naturales que nos permiten maximizar y mejorar nuestro servicio, así como tener acceso a equipos de última generación.
- Según los cálculos financieros el servicio cuenta con una proyección favorable de ganancias del primer al cuarto mes con ganancias mínimos y a partir del quinto mes se empieza a tener una ganancia considerable bordeando los S/1000 soles, considerando que es una micro empresa.

7.2. Recomendaciones

Tomando en consideración las conclusiones del presente proyecto para la implementación de un servicio de Masaje Express, se puede realizar las siguientes recomendaciones:

- En base al análisis FODA realizado podemos implementar estrategias

ofensivas para poder captar un gran número de clientes, buscando fomentar las fortalezas del servicio y los beneficios que brinda el correcto cuidado de nuestro cuerpo y mente.

- Para lograr la competitividad con respecto al entorno de la salud corporal, debemos poner énfasis en los beneficios de los servicios que brindaremos, para no darle opción alguna a la competencia, subrayando además que nuestro servicio puede llegar a hogares a los cuales se les dificulte acceder a este tipo de servicio.
- Se recomienda que periódicamente haya una retroalimentación en cuanto a las últimas técnicas de aplicación de masajes, así como ampliar la gama de servicios para poder estar siempre a la vanguardia y altura del mercado.
- Se recomienda estar actualizados con respecto a las últimas tendencias para el manejo de aplicativos y servicios web, para que en un mediano plazo poder generar un aplicativo que permita programar citas, llevar un control y orden en cuanto al manejo de nuestros clientes.
- Siempre debemos de tener en cuenta los estándares de calidad, seguridad e higiene, ya que somos una empresa de servicio y nunca debemos de perder el enfoque de que nuestros clientes son lo más importante para nosotros, ellos son los consumidores de nuestro servicio, por ello siempre debemos de tener un comportamiento A1 que permita mantener a nuestros clientes felices y contentos.
- Se recomienda de acuerdo a los flujos de caja poder manejar de manera estable los ingresos que se vayan obteniendo de manera

mensual, hasta que el servicio de Masajes Express obtenga las ganancias requeridas y poder proyectar gastos de inversión que puedan mejorar el servicio que se brinda.