



MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**LA CONCESIÓN DE LA FRANQUICIA “THE LITTLE GYM” EN EL DISTRITO DE
SAN BORJA**

PRESENTADO POR:

BRAGA COLMENARES, OLGA JACQUELINE

FERREYRA AUCARURI, ENRIQUE

PERALTA BARRETO, LISSET MILAGROS

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

ASESOR: ALEX LLAQUE SANCHEZ

LIMA – PERU

2019

INDICE GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO	4
I. OBJETIVO GENERAL	6
II. DESCRIPCIÓN DE LA IDEA DE NEGOCIO.....	6
III. ANTECEDENTES.....	13
3.1. Definición de Franquicia.....	13
3.2. Historia de la Franquicia Internacional “The Little Gym”	19
3.3. Historia de la Franquicia “The Little Gym” en el Perú.....	19
3.4. Situación actual del sector de servicios de actividades infantiles en Lima – Perú	22
IV. ANÁLISIS DE LA INDUSTRIA.....	44
4.1. Factores económicos	44
4.2. Factores socioeconómicos.....	48
4.3. Factores políticos y legales	50
4.4. Factores tecnológicos	52
4.5. Factores medio ambientales	52
V. PLAN ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA	53
5.1. Misión.....	53
5.2. Visión	53
5.3. Valores.....	53
5.4. Objetivo general y estratégicos	55
5.5. Análisis FODA.....	57
5.6. Análisis de las 05 Fuerzas de Porter	58
5.7. Ventaja Competitiva	62
5.8. Mapa Estratégico	65
VI. ESTRATEGIA DE MARKETING	66
6.1. Análisis de Mercado.....	66
6.2. Investigación del consumidor	69
6.3. Creación de Valor	78
6.4. Marketing Mix.....	78

VII.	PLAN DE OPERACIONES	95
7.1.	Proceso de producción del bien o servicio.....	97
7.2.	Ubicación y equipamiento de las instalaciones	107
7.3.	Gestión del inventario y proveedores.....	113
7.4.	Cadena de abastecimiento.....	114
7.5.	Plan de contingencias	115
7.6.	Planes de acción.....	117
7.7.	Plan de capacitación	127
7.8.	Plan de crecimiento.....	130
VIII.	PLAN DE RECURSOS HUMANOS	132
8.1.	Estructura organizacional.....	136
8.2.	Perfil del puesto	137
8.3.	Procesos de Reclutamiento, Selección y Contratación.....	143
8.4.	Inducción, Capacitación y Evaluación del personal	144
8.5.	Motivación y Desarrollo del personal	146
8.6.	Remuneración y compensación	147
IX.	PLAN FINANCIERO	148
9.1.	Inversión	149
9.2.	Gastos fijos y variables	151
9.3.	Adquisición de materiales e insumos	152
9.4.	Flujo de Caja.....	153
X.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	160
XI.	BIBLIOGRAFÍA.....	162
XII.	ANEXOS.....	164

RESUMEN EJECUTIVO

Actualmente, las personas están tomando mayor conciencia acerca de mantenerse saludables, pero junto a esta tendencia también están los factores de “Practicidad” y “Tecnología”, es decir, ahora debido al escaso tiempo con que cuentan las familias, por temas laborales principalmente, buscan productos y/o servicios prácticos que les permitan ahorrar tiempo, entre ellos la alimentación, dando oportunidad al consumo de comidas rápidas o poco saludables; por otro lado, la tecnología sigue desarrollándose cada vez más rápido e innovador, por lo que las nuevas generaciones toman mucho interés en explorar los nuevos gadgets (dispositivos con un propósito y una función específica, por lo general son de pequeña dimensión, novedosos y prácticos), como juegos en internet, aplicaciones, redes sociales, etc; invirtiendo más tiempo del recomendado.

En ese sentido, el sector de entretenimiento está sujeto a la creciente apertura de clubes de esparcimiento y centros comerciales, esto debido al incremento de la clase media, lo que ha generado mayor demanda por opciones de entretenimiento, señala Arellano.

Teniendo presente la importancia del sector entretenimiento, se desarrollaron talleres y centros de actividad para los niños, con el objetivo de combinar el juego con el aprendizaje. Podemos encontrar actualmente en el mercado, desde

centros de estimulación temprana, talleres de arte o clubes de deporte, entre otros, destacando entre ellos los gimnasios para niños.

Es así que nace The Little Gym, quienes diseñaron un método innovador orientado al desarrollo integral infantil, el cual fue denominado como “Método Vida” que contribuye en la formación de los niños, ya que TLG tiene presente que los niños con una autoestima alta, tienden a mostrarse más resilientes.

También nos enfocamos en fomentar de un estilo de vida saludable, a través de actividades físicas que además nos permitan el desarrollo de habilidades sociales como trabajo en equipo y liderazgo.

Las principales premisas del método VIDA son:

- Visualizamos las necesidades de nuestros clientes y usuarios
- Inspiramos con nuestra pasión y conocimiento relevante
- Generamos una relación genuina de amistad con nuestros clientes y usuarios
- Actuamos correctamente y nos aseguramos que ejecutamos la promesa de valor:

The Springboard for Life’s Adventures (El trampolín hacia las aventuras de la vida).

I. OBJETIVO GENERAL

Evaluar la viabilidad y rentabilidad financiera del diseño, desarrollo, e implementación de un centro infantil especializado de actividad física y recreacional, bajo la modalidad de franquicia de la marca “The Little Gym”.

II. DESCRIPCIÓN DE LA IDEA DE NEGOCIO

La idea del diseño, desarrollo y puesta en marcha de un centro infantil especializado de actividad física y recreacional surge por la imperiosa necesidad de emprender un negocio propio y asimismo para atender la demanda insatisfecha que existe entre los padres de familia de los sectores socioeconómicos A, B y C+ ubicado en el distrito de San Borja, según los resultados obtenidos del sondeo vía on line que se realizó, donde en la pregunta 6 se puede inferir que los padres desean que sus hijos practiquen mayor actividad física, que actualmente aún no hacen; para mayor detalle, los resultados de la encuesta se encuentran en el anexo 1.

Actualmente en las provincias de Lima Metropolitana y Callao existen aproximadamente 450 guarderías privadas y 174 públicas¹ (El Comercio, Unidad de Estadística Educativa (Escale) del Minedu, 2017) que cuentan con los permisos establecidos por el Ministerio de Educación, sin embargo, se conocen algunos casos en

¹ Recuperado de: <https://elcomercio.pe/lima/sucesos/lima-y-callao-hay-624-guarderias-autorizadas-428352>

otros distritos, donde contaban con los permisos de parte de la municipalidad, no obstante, tenían pendiente la aprobación del Ministerio de Educación, según lo informado en el artículo de El Comercio (link: <https://elcomercio.pe/lima/sucesos/lima-y-callao-hay-624-guarderias- autorizadas-428352>) . Adicionalmente en Lima Metropolitana contamos con centros de estimulación temprana, talleres de artes escénicas, escuelas de entrenamiento de diversos deportes, escuelas de música, entre otros tipos de servicios vinculados a la formación de los niños; cabe precisar que estos centros/talleres se enfocan principalmente en la realización y ejecución de las actividades físicas, recreacionales y/o culturales y en la mayoría de casos no ubican como una de sus prioridades la formación integral del niño (formación física, habilidades sociales y condición motriz) y acompañamiento en su curva de aprendizaje y evolución.

Nuestro nicho de mercado comprende este sector debido a que la primera infancia es la edad donde el ser humano inicia sus procesos comunicativos, es así que en este rango de edad el niño desarrolla, aprende y ejercita destrezas de tipo motrices, cognitivas, sociales y afectivas.

Nuestro enfoque abarca el desarrollo físico e intelectual de los niños y fomentaremos experiencias que estimulen su desarrollo personal y creación de valores que les permitirán desenvolverse en este mundo tan cambiante y competitivo.

Sí nos preguntamos ¿qué está pasando con nuestros niños? ¿Dónde o en qué invierten la mayor parte de su día?; pues la respuesta es evidente, los

equipos tecnológicos, juegos virtuales y el internet han desplazado y reemplazado los juegos tradicionales que estábamos acostumbrados a practicar en nuestra infancia, los cuales no han sido transferidos a las nuevas generaciones, lo cual repercute negativamente en la creación y formación de valores, principios y capacidad de relacionarse con otros niños.

Según recientes estudios encontramos que niños y jóvenes tienen un promedio de exposición de 4 veces más de lo sugerido a plataformas de internet, lo que afecta su salud emocional y psicomotriz; la mayoría de niños menores a 10 años invierten 45 horas semanales (casi una jornada laboral)² (Psicopedia Org., Claudia Pérez, 2016) en los equipos tecnológicos y/o juegos virtuales. Otra problemática que viene surgiendo es el incremento de los niveles de obesidad por malos hábitos alimenticios y el sedentarismo infantil, hoy en día es poco común ver niños jugando en los parques o realizando actividades deportivas y ante esta situación realmente alarmante y preocupante no se vienen presentando nuevas propuestas de solución, por ello tomamos la decisión de emprender un negocio innovador que combata los problemas detallados y que contribuya en la formación de nuestros niños y en el desarrollo de sus habilidades sociales.

En la actualidad, los jóvenes eligen a temprana edad su futuro sin haber identificado, ni conocido sus talentos, objetivos, propósitos o motivaciones. El sistema educativo actual del país no promueve el autoconocimiento y no se enfoca en el

² Recuperado de: <http://psicopedia.org/5234/uso-y-abuso-de-la-tecnologia-en-ninos-y-adolescentes/>

entrenamiento y desarrollo de competencias y habilidades blandas como el empoderamiento, el liderazgo, el trabajo en equipo, creatividad o inteligencia emocional.

En este plan de negocio se han aplicado diversas técnicas estudiadas y analizadas detalladamente, las cuales han contribuido en la toma de decisión de abrir una nueva sede de “The Little Gym International” bajo la modalidad de franquicia, el cual contará con una atención pedagógica profesional, especializada y personalizada para los niños de los sectores socioeconómicos A, B y C+ entre las edades de 4 meses a 12 años.



Fuente: <https://www.thelittlegym.com/>

“The little gym” es un gimnasio para niños entre los 4 meses y 12 años de edad, es una franquicia americana que en el año 2016 incursionó en el mercado peruano y que cuenta con 40 años en el mercado de entretenimiento infantil cumpliendo con estándares de calidad y seguridad internacionales. Cada sesión de TLG se enfoca en el desarrollo social de los niños, por lo que realizan las actividades en un ambiente que motiva el logro de un objetivo en lugar de la presión por ganar. Aquí cada niño tiene la oportunidad de enfrentar retos acordes a su nivel de habilidad.

"The Little gym" es un proyecto innovador que brinda servicios de formación y desarrollo físico y mental para los niños a través del método que combina disciplinas deportivas (gimnasia olímpica) y recreativas con el coaching infantil.

El sistema de formación y desarrollo de The Little gym es un método único e innovador que permitirá que el niño desarrolle habilidades sociales y que se conozca así mismo y a su cuerpo, esta etapa de autoconciencia lo fortalecerá mental y físicamente identificando y desarrollando sus habilidades y competencias permitiendo que el niño pueda desenvolverse en cualquier medio.

La acrobacia es una actividad deportiva que hoy en día viene teniendo un crecimiento considerable que consiste en la realización de artes escénicas que implican el equilibrio, agilidad y coordinación. Estas actividades permiten el desarrollo de la precisión, la audacia, la fuerza y especialmente el dominio total del cuerpo en el espacio.

En el siglo XIX las habilidades gimnásticas fueron declaradas en deportes de competición en Europa y desde entonces fueron promovidas en otros países a nivel mundial.

Los ejercicios de la gimnasia permiten el desarrollo de la creatividad y confianza en los niños a través de dinámicas psico-motoras (acrobacia de piso y aérea).

La gimnasia es una disciplina en la cual se ejecutan una secuencia sistemática de ejercicios que permiten el desarrollo de distintas habilidades corporales, tales como la fuerza y la elasticidad, es un deporte altamente beneficioso para la salud y también contribuye en la mejora de la capacidad de reacción y permite tener mayor coordinación.

En relación al desarrollo de las habilidades sociales, esta disciplina permite trabajar la confianza, mejora la capacidad de trabajar en equipo, favorece la superación, perseverancia y tolerancia a la frustración.

En países como España es el deporte más practicado y el 34.6% practicantes deportivos desarrollan esta disciplina por los beneficios que brinda a aquellas personas que lo realizan y por la contribución en la mejora de habilidades sociales.

El coaching infantil es una disciplina que ayuda a los niños a pensar diferente, mejora la imagen que tienen de sí mismos y está enfocado en ayudar a aprender.

Este método se encarga de la consecución de objetivos y metas, contribuyendo en el desarrollo integral del niño.

El coaching hace uso de herramientas complementarias como la neurolingüística, con el objetivo de facilitar la comprensión del lenguaje, el conocimiento y la inteligencia emocional, esta última nos permite identificar y controlar las emociones, así como tener relaciones saludables con los demás.

La combinación de estas disciplinas permitió el diseño del método “Vida” adaptado para niños entre 3 y 10 años de edad, el cual se basa en la concentración, control, centralización, respiración, precisión y movimientos fluidos guiados y supervisados por profesionales con conocimientos en el coaching infantil, lo cual no solo permitirá que los niños desarrollen estas disciplinas sino también que contarán con un guía personalizado que se dedicará a crear valores y a identificar y potenciar las habilidades de cada niño.

Los estudios realizados nos permiten planificar la implementación del Centro de actividades físicas y recreacionales “The Little gym” en el distrito de San Borja en la Avenida Aviación por tratarse de una zona de alto tránsito de niños y padres de familia con recursos económicos y por la cercanía de aproximadamente 12 colegios exclusivos y privados, centros de esparcimiento, comerciales y de recreación, para mayor detalle se puede observar el punto 3.4.2. Información demográfica y psicográfica en Lima.

El modelo y método de “The Little Gym” cuenta con un enfoque único e innovador y con entrenadores altamente capacitados para la ejecución eficaz y eficiente de las actividades físicas de acuerdo a cada programa sin perder de vista los juegos recreativos para los niños, cada una de las disciplinas será realizada con un método adaptado para los niños de acuerdo a sus edades, nuestra misión consistirá en formar nuevos ciudadanos con valores y principios que contribuyan en la creación de una nueva sociedad en la cual prevalezca un estilo de vida saludable, el trabajo en equipo y la adaptabilidad a los diversos cambios que se presenten.

III. ANTECEDENTES

3.1. DEFINICIÓN DE FRANQUICIA

3.1.1. ¿Qué es una franquicia?

Es un acuerdo comercial entre una persona o empresa, llamado franquiciador o franquiciante, quien cede los derechos de uso de una marca, actividad o producto a la otra parte, franquiciado o franquiciatario y, posteriormente, debe recibir una retribución sobre la base de los ingresos que obtenga la franquicia.

Este acuerdo o contrato estipula que el franquiciado debe pagar una cuota inicial además de unas regalías. La cuota inicial es el precio por el derecho de utilizar la marca y procesos de trabajo; en cuanto a las regalías, éstas son el

importe que se debe pagar mensualmente, durante el tiempo que se siga utilizando el sistema de negocio.

Como lo menciona en el contrato, el franquiciado puede hacer uso de la marca, sus estrategias y su modelo de negocio; así mismo, el franquiciador brinda su apoyo, incluyendo formación y publicidad, con el objetivo de lograr el desarrollo empresarial del franquiciador, quien requiere basarse en el éxito previo de la franquicia, como garantía de éxito del negocio.

Según lo indicado anteriormente, es muy importante comprobar el éxito que la franquicia tenga en el mercado, de lo contrario se tendría mayor probabilidad de pérdida; Esto no implica que no se pueda iniciar una franquicia nueva en algún mercado (país), ya que existen casos de éxito de los primeros en implantar una franquicia en el mercado y posicionándolos como pioneros; por lo que, en cualquiera de los casos para mejorar las probabilidades de éxito, es necesario realizar los estudios y análisis de mercado necesarios.

Otro aspecto fundamental para el éxito de una franquicia, es la relación entre franquiciador y franquiciado, la cual debe tener como sólido cimiento, la mutua confianza. Las leyes y reglamentaciones detalladas en el contrato son importantes y necesarias, pero, de no existir una voluntad de avanzar, aprender y colaborar, la franquicia estaría bajo una situación muy débil.

3.1.2. Ventajas y Desventajas de adquisición de una franquicia

3.1.2.1. Para el Franquiciado:

Ventajas:

- Disminución de riesgos e imprecisiones debido al respaldo de un negocio garantizado con resultados sostenibles
- Mayor exposición de la marca
- Manejo de la imagen comercial.
- Transferencia del know-how y la experiencia de acuerdo a los resultados del negocio
- Capacitación, formación y soporte continuo.
- Sistemas de evaluación y control estandarizados.
- Acceso a herramientas y programas de marketing y publicidad.

Desventajas:

- Pago por derechos de entrada (también llamado fee de franquicia).
- Pago por regalías
- No es propietario de la marca.
- Las decisiones substanciales son tomadas por el franquiciante, lo que algunas veces limita los procesos de innovación y la capacidad para actuar de manera independiente.
- Estandarización de criterios y normas que deben ser cumplidos de manera estricta.
- Supervisión y control por parte del franquiciante.
- Dependencia del éxito y gestión de la marca.

3.1.2.2. Para el Franquiciante:

Ventajas:

- Método seguro para expandir y la marca, sin necesidad de realizar inversiones económicas significativas.
- Reducción de costos en supervisión constante, el inversionista es quien se esfuerza más por el éxito del negocio
- Menores gastos en sistemas de control y personal.
- Reducción del riesgo económico-financiero y comercial.
- Rapidez en el ingreso a nuevos mercados.
- Recepción de nuevas e innovadoras ideas sin aplicarse costo.
- Consolidación de una sólida imagen de marca.

Desventajas:

- Inversión inicial en tiempo y dinero para apoyar la nueva franquicia que inicie.
- Aumentar el esfuerzo por mantener y mejorar la comunicación con los diferentes puntos o locales.
- Repercusión en la imagen de la marca ante algún error de alguno de las los franquiciados.
- Inconvenientes en el proceso ante cambios estratégicos en el negocio.
- Riesgo de competencia desleal.

3.1.3. ¿Por qué “The Little Gym”?

The Little Gym (TLG) es un centro de enriquecimiento y desarrollo físico experiencial, número uno en el mundo, con 40 años de experiencia y 300 franquicias con presencia en 30 países, enfocado a niños desde los 4 meses hasta los 12 años, en el que a través de equipos de gimnasia certificados por USA Gymnastics, música dirigida tanto en inglés como en español y el juego organizado, trabajan el desarrollo de habilidades de los pequeños, basado en el movimiento y el juego imaginativo para ayudar a construir la confianza, en cada una de sus etapas de crecimiento.

Las actividades en este gimnasio se dan mediante clases grupales, enfocadas individualmente de acuerdo al nivel de desarrollo de cada niño, donde inician un divertido proceso de aprendizaje que les permitirá trabajar de manera positiva con su entorno.

El motivo principal por la que escogimos la franquicia The Little Gym es por la amplia experiencia y posicionamiento que tiene en el mercado, respaldado por el Método VIDA que ellos cuentan como cultura, el mismo que está basado en concebir las principales necesidades de los usuarios, inspirar con pasión y conocimiento relevante, generar una relación de amistad con los usuarios, así como certificar que ejecutamos la promesa de valor “The Springboard for Life’s Adventures” (El trampolín hacia las aventuras de la vida), todo desarrollado en un ambiente no-competitivo, lo cual es una idea revolucionaria, ya que si bien se realizan grupos, cada niño cuenta con un personal que le ayudará a su desarrollo según su propio ritmo.

NUESTRA CULTURA



Fuente: <http://thelittlegym.com.pe/>

3.2. HISTORIA DE LA FRANQUICIA INTERNACIONAL “THE LITTLE GYM”

En 1976, su fundador, el educador innovador, músico y kinesiólogo, Robin Wes, visualizó un lugar óptimo donde los niños puedan crecer físicamente, a la par que se desarrollan social, intelectual y emocionalmente. Es así que se aperturó la primera sede The Little Gym, ubicada en Bellevue, Washington.

Actualmente, The Little Gym tiene su sede en Scottsdale, Arizona. Fue incorporado en 1992 para franquiciar el concepto The Little Gym; y opera más de 300 franquicias en 30 países en todo el mundo, de los cuales en América Latina se encuentra en los países de Colombia, Brasil, México y Perú.

3.3. HISTORIA DE LA FRANQUICIA “THE LITTLE GYM” EN EL PERÚ

La marca The Little Gym tuvo su introducción en el mercado peruano en junio del 2016, con su primer local en la Urbanización de Chacarilla, compartiendo un enfoque positivo en la formación de los niños, familias y sociedad aledaña a la zona, en base a la comunicación de sus valores y hábitos saludables de vida.³ (Fuente: Página Web The Little Gym de Chacarilla).

En setiembre de 2017, se inauguró el segundo local en el distrito de Miraflores. Este nuevo centro cuenta con 250m², equipos de gimnasia

³ Recuperado de: <http://thelittlegym.com.pe/lima-chacarilla/quienes-somos/>

olímpica certificados por USA Gymnastics, la cual es el organismo nacional que rige el deporte en los Estados Unidos, y un personal altamente capacitado en el método VIDA, estructura curricular desarrollada por profesionales y especialistas de The Little Gym Int., en atención al cliente y con experiencia en el trabajo con niños. Adicionalmente, se proyecta que en los próximos años se aperturen dos nuevas sedes en Lima y una en Provincia⁴. (Enfoke Directo.com, 2017).

The image displays two screenshots of a website for 'The Little Gym' in Lima. Each screenshot consists of a map view on the left and a contact information panel on the right.

Top Screenshot: AV. PRIMAVERA 517

- Map:** Shows the location at Av. Primavera 517, Cercado de Lima, 15038, Perú. Landmarks include Pq La Pradera, Casino Tahiti, Pq La Floresta, and Colegio Santa María Marianistas.
- Contact Panel:**
 - Address: AV. PRIMAVERA 517, Lima
 - Phone: Tif: 01-677 74 63 / 01-677 74 84
 - Cell: Cel: 956 725 617
 - Email: info@thelittlegym.com.pe
 - Button: INGRESAR

Bottom Screenshot: CA. ENRIQUE PALACIOS 386

- Map:** Shows the location at Calle Enrique Palacios 386, Miraflores 15074, Perú. Landmarks include Parque Manuel Solari, Universidad de Piura Campus Lima, and Parque Central de Miraflores.
- Contact Panel:**
 - Address: CA. ENRIQUE PALACIOS 386, Lima
 - Phone: Tif: 01-297 83 59 / 01-314 58 06
 - Email: info@thelittlegym.com.pe
 - Button: INGRESAR

Fuente: <http://thelittlegym.com.pe/>

⁴ Enfoke Directo.com, 2017 Recuperado de: <http://www.enfokedirecto.com/la-franquicia-de-gimnasios-para-ninos-the-little-gym-inaugura-su-segundo-local-en-lima/>

“Cada persona que trabaja en TLG cree firmemente que la mejor forma de aportar al mundo es a través de la educación con niños que son 20% del mundo pero 100% del futuro. También, parte de nuestro trabajo es crear hábitos saludables utilizando equipos de gimnasia olímpica profesional, que maximizan ese desarrollo importante en cada etapa”⁵, indicó Alejandro Venegas, socio director de The Little Gym Perú y representante de la franquicia Máster para Sur América.



Fuente: <http://thelittlegym.com.pe/lima-chacarilla/quienes-somos/>

⁵ Recuperado de: <http://www.enfokedirecto.com/la-franquicia-de-gimnasios-para-ninos-the-little-gym-inaugura-su-segundo-local-en-lima/>

3.4. SITUACIÓN ACTUAL DEL SECTOR DE SERVICIOS DE ACTIVIDADES INFANTILES EN LIMA – PERÚ

3.4.1. EL SECTOR DE ENTRETENIMIENTO INFANTIL

La consultora Arellano Marketing, ha señalado que los sectores de retail, entretenimiento, educación e inmobiliaria tendrían crecimiento a partir del 2017, y si bien algunos especialistas han manifestado que el consumo todavía está en desarrollo, Rolando Arellano, manifiesta que el consumidor ya tiene predisposición para invertir en estos rubros.

En este sentido, debido al crecimiento de la clase media y por ende su poder adquisitivo, se ha incrementado la demanda en cuanto a opciones relacionadas a entretenimiento y esparcimiento, señala Arellano.

Desde el año 2010 se presentó un crecimiento en centros comerciales y entretenimiento con un 24% respecto a las ventas del 2009 (ACCEP 2011:15). Por lo que el sector de entretenimiento infantil ha proyectado un crecimiento debido a que los niños se convirtieron en importantes influyentes en la toma de decisiones de las compras de productos y/o servicios y mayor preocupación por los padres en proporción a los ingresos que perciben.

Teniendo presente la importancia del sector entretenimiento, se desarrollaron talleres y centros de actividad para los niños, con el objetivo de combinar el juego con el aprendizaje. Podemos encontrar actualmente en el mercado, desde centros de estimulación temprana, talleres de arte o clubes de deporte, entre otros, destacando entre ellos los gimnasios para niños.

Años atrás se creía que los niños no podrían desarrollarse apropiadamente en gimnasios, por ejemplo, cargar pesas era considerado como un impedimento para el crecimiento de los niños; sin embargo, hoy en día, los especialistas afirman que los ejercicios guiados por un entrenador especializado, así como tener una dieta balanceada representa buena opción para los niños con problemas de sobrepeso.

“En los niños más pequeños con sobrepeso, pueden realizar actividades como jugar, saltar, llevar a pasear a la mascota junto con el padre”, señala el especialista en Medicina Deportiva Leonel Lozano, del gimnasio Bodytech.⁶ (Fuente: Publimetro, 2012)

Según lo reportado por los expertos, la clave estaría en desarrollar una serie de ejercicios apropiada para la fisionomía del niño, siempre en supervisión de instructores debidamente capacitados.

⁶ Recuperado de: <https://publimetro.pe/vida-estilo/noticia-desde-que-edad-ninos-pueden-ir-al-gimnasio-aqui-te-lo-decimos-5461>

3.4.2. INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA Y PSICOGRÁFICA EN LIMA

En el Perú, el número de niños y niñas de 0 a 11 años de edad, es de 6 millones 922 mil 109, siendo Lima el departamento con mayor población de niñas y niños de 0 a 11 años, con 1 millón 914 mil 740, según información obtenida de la nota de prensa N° 071-18 de Abril 2016 de INEI.

En el siguiente cuadro, podemos observar que el mayor número de niños y niñas de entre 0 a 12 años se encuentra en el departamento de Lima; además, según la tasa de crecimiento poblacional de 1.1%, se espera que el número de niños de entre 0 a 12 años en Lima alcance un número de 2 millones trescientos mil aproximadamente.

**PERÚ: POBLACIÓN POR SEGMENTOS DE EDAD SEGÚN DEPARTAMENTOS
2018 (En miles)**

DEPARTAMENTO	Total	%	00 - 05 años	06 - 12 años	13 - 17 años	18 - 24 años	25 - 39 años	40 - 55 años	56 - + años
Lima	11,351.2	35.3	1,061.4	1,231.8	934.6	1,440.1	2,743.0	2,192.3	1,748.0
La Libertad	1,928.2	6.0	202.5	244.0	175.9	248.9	458.0	336.0	262.9
Piura	1,887.2	5.9	216.3	258.9	180.1	235.1	428.1	326.4	242.3
Cajamarca	1,540.0	4.8	173.4	216.9	148.6	180.3	366.6	271.7	182.5
Puno	1,457.0	4.5	172.8	204.7	146.3	194.0	336.7	224.6	177.9
Junin	1,379.9	4.3	168.8	195.1	134.9	179.9	305.9	224.3	171.0
Cusco	1,338.9	4.2	143.8	176.4	122.7	156.3	320.0	237.7	182.0
Arequipa	1,329.8	4.1	124.4	147.4	111.0	163.1	315.3	260.2	208.4
Lambayeque	1,290.6	4.0	127.1	158.5	119.4	160.9	290.9	238.7	195.1
Ancash	1,166.2	3.6	127.5	155.3	106.6	138.1	268.4	207.5	162.8
Loreto	1,068.1	3.3	129.3	164.1	112.8	130.7	243.7	179.8	107.7
Huanuco	878.2	2.7	108.6	129.8	86.3	98.4	201.7	150.6	102.8
San Martín	873.6	2.7	95.9	119.9	81.9	101.8	206.7	171.2	96.2
Ica	810.2	2.5	79.7	97.0	71.7	101.8	187.5	152.1	120.4
Ayacucho	711.1	2.2	91.2	107.0	71.7	94.9	162.8	108.1	75.4
Ucayali	512.4	1.6	53.1	71.3	50.8	57.9	115.5	104.0	59.8
Huancavelica	505.5	1.6	77.3	87.0	54.4	67.4	108.0	65.4	46.0
Apurímac	464.6	1.4	57.8	70.6	44.2	47.6	112.7	76.3	55.4
Amazonas	425.8	1.3	50.2	62.1	39.7	42.6	102.7	79.2	49.3
Tacna	354.2	1.1	33.5	41.1	30.2	42.7	87.7	72.4	46.6
Pasco	310.6	1.0	36.9	43.7	30.5	41.2	73.5	52.8	32.0
Tumbes	246.0	0.8	23.7	28.9	20.6	28.2	65.8	50.4	28.4
Moquegua	186.0	0.6	15.9	19.3	13.9	20.1	45.0	42.0	29.8
Madre de Dios	146.9	0.5	15.5	18.8	13.4	17.6	38.0	30.1	13.5
TOTAL	32162.2	100.0	3386.6	4049.6	2902.2	3989.6	7584.2	5853.8	4396.2

FUENTE: I.N.E.I. - Estimaciones y proyecciones de población
ELABORACION: DEPARTAMENTO DE ESTADISTICA - C.P.I

Por otro lado, teniendo presente el perfil del mercado objetivo al que estamos dirigidos, de acuerdo al siguiente gráfico, podemos conocer que es Lima se encuentra mayor número de residentes del nivel socioeconómico A, B y C+.

PERÚ: ESTRUCTURA SOCIOECONÓMICA DE PERSONAS SEGÚN DEPARTAMENTOS (URBANO + RURAL) 2018

DEPARTAMENTO	PERÚ PERSONAS Mls.	ESTRUCTURA SOCIOECONÓMICA APEIM (% HORIZONTAL)			
		AB %	C %	D %	E %
Amazonas	425.8	3.4	10.1	17.6	68.9
Ancash	1,166.2	7.9	24.9	23.7	43.5
Apurímac	464.6	2.2	7.9	16.7	73.2
Arequipa	1,329.8	17.2	33.7	31.2	17.9
Ayacucho	711.1	3.3	10.5	17.1	69.1
Cajamarca	1,540.0	4.4	9.0	15.0	71.6
Cusco	1,338.9	6.8	15.5	20.4	57.3
Huancavelica	505.5	1.6	5.5	10.8	82.1
Huanuco	878.2	5.2	11.8	14.9	68.1
Ica	810.2	13.7	37.6	34.4	14.3
Junín	1,379.9	8.4	21.1	25.4	45.1
La Libertad	1,928.2	10.1	19.2	26.3	44.4
Lambayeque	1,290.6	10.9	26.7	30.5	31.9
Lima	11,351.2	26.9	41.1	24.0	8.0
Loreto	1,068.1	4.1	14.7	18.2	63.0
Madre De Dios	146.9	5.7	16.6	34.9	42.8
Moquegua	186.0	20.0	32.1	26.6	21.3
Pasco	310.6	3.2	17.0	30.9	48.9
Piura	1,887.2	6.5	20.2	29.0	44.3
Puno	1,457.0	7.7	12.1	19.5	60.7
San Martín	873.6	6.8	17.7	25.0	50.5
Tacna	354.2	16.7	30.4	36.8	16.1
Tumbes	246.0	8.7	25.0	34.0	32.3
Ucayali	512.4	4.7	14.6	30.9	49.8
Total Perú	32,162.2	14.6	26.6	24.0	34.8%

FUENTE: APEIM - Estructura socioeconómica de personas según departamentos - AGOSTO 2017
 APEIM: Asociación Peruana de Empresas de Investigación de Mercados - ELABORACIÓN: DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA - C.P.I.

Teniendo presente que Lima es la ubicación más propicia para el desarrollo de la franquicia, se evaluó potenciales distritos donde poder ubicar la nueva sede de TLG, para lo cual se realizó el siguiente cuadro de evaluación:

Método Cualitativo de Puntos

Rangos de calificación:	1 - 2	Muy desfavorable
	3 - 4	Desfavorable
	5 - 6	Neutro
	7 - 8	Favorable
	9 - 10	Muy favorable

Factor	Peso	La Molina		San Borja		San Isidro	
		Calificación	Ponderado	Calificación	Ponderado	Calificación	Ponderado
Tamaño de mercado objetivo	0.40	9	3.60	8	3.20	7	2.80
Alcance favorable con otros distritos	0.15	5	0.75	8	1.20	7	1.05
Costos de alquiler	0.20	5	1.00	8	1.60	6	1.20
Espacio para estacionamiento	0.10	6	0.60	7	0.70	6	0.60
Tránsito de personas	0.15	6	0.90	8	1.20	7	1.05
Total	1.00		6.85		7.90		6.70

Elaboración: Propia

Elaboración: Propia

Como resultado podemos obtener que la mejor opción sería en el distrito de San Borja, cuya ubicación referencial sería entre el cruce de Av. Aviación con Av. Javier Prado, donde se encontró un local con los espacios indicados para los talleres, el cual se detalla en la página Adondevivir⁷.

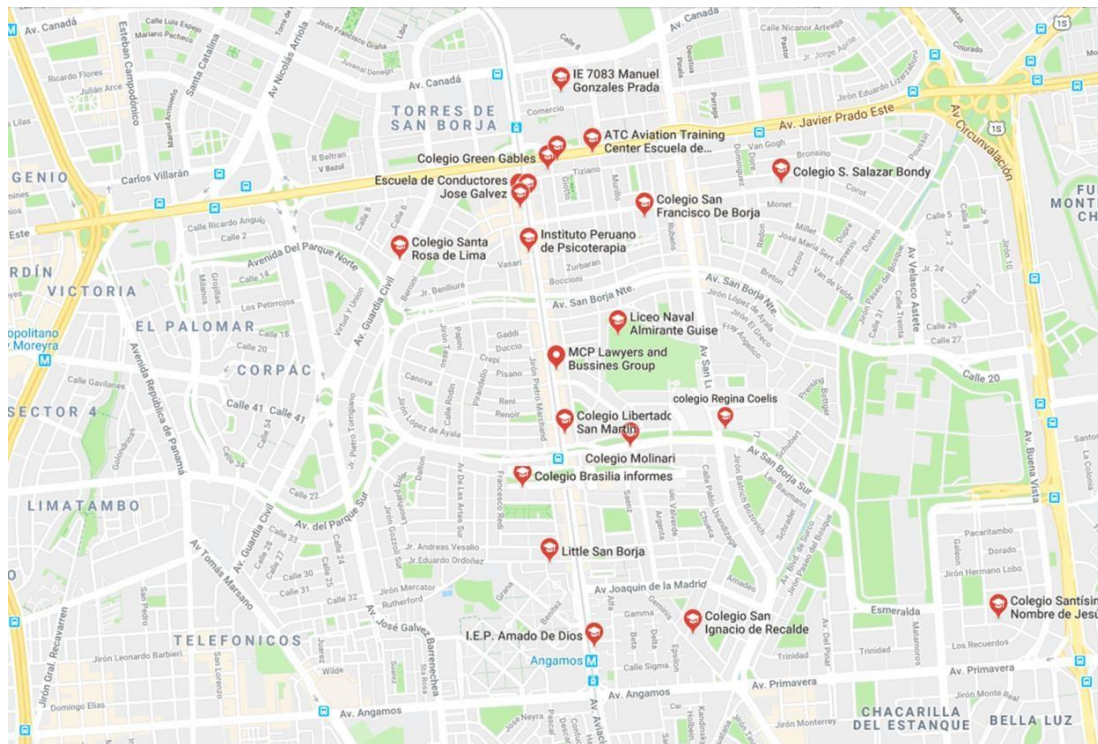
Las calificaciones definidas en el cuadro anterior, están basadas en la información recogida en la página web del INEI - Instituto Nacional de Estadística e Informática, quienes cuentan con el sistema de consultas SIGE - Sistema de Información Geográfica para Emprendedores.

⁷ Se recuperó de: <https://www.adondevivir.com/propiedades/oportunidad-se-alquila-local-comercial-en-san-borja-55097472.html>

⁸ Se recuperó de: <http://sige.inei.gob.pe/sige/>



Fuente: <http://sige.inei.gov.pe/sige/>



Fuente: Google Maps

Observamos que esta herramienta nos ayuda a conocer el número de colegios aledaños al punto de ubicación del local encontrado, que en este caso es de más de 12 colegios, de los cuales de los 10 más cercanos, 3 de ellos cuentan con talleres artísticas y/o deportes (Colegio Molinari, IEP Angeles de La Paz, Colegio Libertador San Martin); por otro lado, también te detalla el NSE más predominante, que en este caso sería el Alto y Medio Alto.

Considerando la ubicación de San Borja, se tienen como distritos aledaños a San Isidro, Santiago de Surco y parte de Surquillo, lo cual según el siguiente cuadro, nos resultaría un total de 637,600 habitantes.

**LIMA METROPOLITANA: POBLACIÓN Y HOGARES
SEGÚN DISTRITOS - 2018 - (En miles)**

No.	DISTRITO	POBLACIÓN	%	HOGARES
1	San Juan de Lurigancho	1,137.0	11.1	279.7
2	San Martín de Porres	733.5	7.1	177.9
3	Ate	655.8	6.3	160.8
4	Comas	550.7	5.3	141.4
5	Villa El Salvador	482.0	4.7	117.3
6	Villa María del Triunfo	467.8	4.5	116.5
7	San Juan de Miraflores	422.2	4.1	109.0
8	Los Olivos	388.7	3.8	109.0
9	Puente Piedra	366.8	3.5	89.5
10	Santiago de Surco	364.0	3.5	109.8
11	Chorrillos	340.7	3.3	90.7
12	Carabaylo	314.4	3.0	76.3
13	Lima	287.8	2.8	94.1
14	Santa Anita	238.2	2.3	60.8
15	Lurigancho	228.1	2.2	56.8
16	Independencia	227.0	2.2	68.9
17	El Agustino	199.8	1.9	52.8
18	La Molina	181.3	1.7	48.9
19	La Victoria	180.7	1.7	57.4
20	Rimac	173.5	1.7	51.4
21	San Miguel	143.5	1.4	45.6
22	Pachacamac	134.4	1.3	32.8
23	San Borja	119.0	1.1	38.5
24	Surquillo	96.6	0.9	33.6
25	Lurin	88.6	0.9	21.8
26	Miraflores	87.6	0.8	34.4
27	Pueblo Libre	81.0	0.8	28.2
28	Brena	80.4	0.8	26.9
29	Jesús María	76.3	0.7	24.4
30	San Luis	60.6	0.6	19.8
31	San Isidro	58.0	0.6	23.7
32	Magdalena del Mar	58.0	0.6	19.4
33	Lince	53.4	0.5	19.3
34	Cieneguilla	49.2	0.5	11.9
35	Chaclacayo	45.6	0.4	13.4
36	Ancon	45.2	0.4	12.2
37	Barranco	31.8	0.3	11.1
38	Santa Rosa	19.5	0.2	4.8
39	Pucusana	17.7	0.2	4.3
40	Punta Negra	8.3	0.1	2.2
41	San Bartolo	8.0	0.1	2.2
42	Punta Hermosa	7.9	0.1	2.3
43	Santa María del Mar	1.7	0.0	0.4

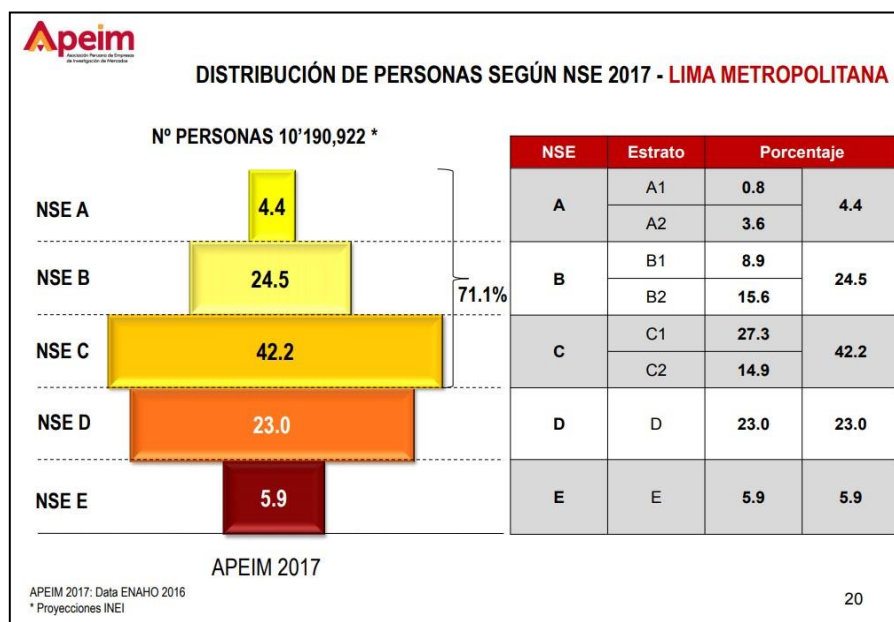
FUENTE: I.N.E.I. - Estimaciones y proyecciones de población
ELABORACIÓN: DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA - C.P.I.

Partiendo con el número obtenido por la cantidad de habitantes en los distritos indicados, se calculó la proporción de niños entre 00 a 12 años que pertenecen al sector A/B, el cual resulta en un 21% y con respecto al sector C+, con ayuda de otro cuadro del APEIM 2017, se conoce que el segmento C+ o C1 como se ve en el cuadro, es de 27.3%, por lo que aplicado al número de niños, nos brindaría un total de 11%; por tanto se puede obtener que el porcentaje total de niños de entre 00 a 12 años, pertenecientes al sector A, B y C+ es de 32%, lo cual nos brinda un mercado potencial de 204,032 niños, cuyas familias cuentan con el poder adquisitivo para disponer de los servicios de TLG.

LIMA METROPOLITANA: HOGARES Y POBLACIÓN POR SEXO Y GRUPOS DE EDAD SEGÚN NIVEL SOCIOECONÓMICO 2017
(En miles)

NSE	HOGARES		POBLACIÓN		POBLACIÓN POR GRUPOS DE EDAD						
	Mis	%	Mis	%	00 - 05 años	06 - 12 años	13- 17 años	18- 24 años	25- 39 años	40- 55 años	56 - + años
A/B	751.5	27.5	2,698.7	26.5	183.8	249.1	193.6	297.7	606.8	597.2	570.5
C	1,106.8	40.5	4,334.7	42.4	352.5	455.1	355.8	552.8	1061.2	876.9	680.4
D	664.0	24.3	2,430.2	23.8	287.0	294.6	221.0	370.6	645.8	400.5	210.7
E	210.4	7.7	745.7	7.3	131.2	107.7	68.0	105.5	178.5	92.0	62.8
TOTAL LIMA METROPOLITANA	2,732.7	100.0	10,209.3	100.0	954.5	1,106.5	838.4	1,326.6	2,492.3	1,966.6	1,524.4

FUENTE: APEM - Estructura socioeconómica 2016
I.N.E.I. - Estructura poblacional
ELABORACIÓN: DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA - C.PI.



Por otro lado, para realizar el estimado del mercado meta, hemos tenido en cuenta también el aspecto cualitativo de la población, reflejado en los estilos de vida propios del perfil de nuestros clientes, en este caso, el estilo de vida seleccionado es "Los Afortunados", cuyo mayor detalle se brindará en el punto 6.2 – Investigación del Consumidor.

Después de consultar en la página de Arellano⁹ y otras páginas que también interpretaban los estilos de vida, se concluyó que "Los Afortunados" representan un 6% de la población peruana y también en Lima también son el 6%, por tanto nuestro mercado meta sería un total de 12,242 niños.

⁹ Se recuperó de: <https://www.arellano.pe/los-seis-estilos-de-vida/los-sofisticados/>
<https://es.scribd.com/doc/12770553/ESTILOS-DE-VIDA-SEGUN-ROLANDO-ARELLANO>

Finalmente, para el cálculo de nuestro mercado real, es decir al que podemos llegar y captar, se tuvo una entrevista con el representante de TLG, Alejandro Venegas, quien indicó que por experiencia con las otras dos sedes de TLG, la participación estimada para el 1er año es de 3%, lo que representa un total de 367 niños, a los cuales se deben tratar de fidelizar, mientras se busca la captación de nuevos clientes.

3.4.3. ESTILOS DE VIDA EN LAS FAMILIAS

Actualmente, las personas y familias están poniendo mayor atención a estilos de vida que les permita mantenerse saludables, pero junto a esta tendencia también están los factores de “Practicidad” y “Tecnología”, es decir, ahora debido al escaso tiempo con que cuentan las familias, por temas laborales principalmente, buscan productos y/o servicios prácticos que les permitan ahorrar tiempo, entre ellos la alimentación, dando oportunidad al consumo de comidas rápidas o poco saludables; por otro lado, la tecnología sigue desarrollándose cada vez más rápido e innovador, por lo que las nuevas generaciones toman mucho interés en explorar los nuevos gadgets invirtiendo más tiempo del recomendado (2 horas).

Una consecuencia preocupante de este escenario es el nivel de sobrepeso infantil en el Perú, como consecuencia del uso excesivo de tecnologías, sedentarismo y malos hábitos de alimentación.

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) informa que el Perú ocupa el octavo lugar en la lista de países con altos índices de obesidad infantil, siendo los menores de 6 a 9 años los más afectados.

Asimismo, de acuerdo a lo reportado por la Asociación Peruana de Estudio de la Obesidad y Arteriosclerosis, en ciertas regiones del país tenemos un incremento de los índices de obesidad en niños y adolescentes, solamente en los últimos 30 años hemos pasado de 3% a 19% y continúa en aumento.

De acuerdo a lo manifestado por Maria Rojas G., Presidenta de la APOA, en los departamentos de Moquegua, Tacna, y Lima tenemos los mayores índices de obesidad infantil, esto como consecuencia una mala alimentación y escasa actividad física.

Entre los principales factores de riesgo para el desarrollo de la obesidad tenemos, alimentación poco balanceada, por ejemplo exceso de grasas y azúcares, escaso contenido de proteínas y fibra, limitada actividad física, generando esto, un aumento de 20% a más de peso en comparación con el peso ideal para su talla, género y edad.

“Si tenemos niños que hasta los 8 de años de edad han desarrollado un estado de obesidad, ellos tendrían un 80% más de posibilidades de permanecer obesos cuando sean adultos, por lo que es de vital importancia prevenirla desde temprana edad e incluso fomentar alimentación saludable en las gestantes”, indicó Maria Rojas G.

Es importante mencionar que las personas con obesidad tienen mayor predisposición a desarrollar otro tipo de enfermedades como cáncer de mama y colón, hipertensión arterial, diabetes tipo 2, enfermedades cardiovasculares, entre otros.

Con la finalidad de promover un estilo de vida saludable, los adultos deben generar espacios donde los niños tengan de 30 a 60 minutos de actividad física diariamente, así como fomentar la práctica de caminatas y deportes. Además, se debe evitar se queden durante tiempos prolongados en la televisión, tablets o videojuegos. Esto siempre acompañado de alimentación adecuada, como el uso de productos ricos en fibra y naturales, agua o jugos no azucarados, en las loncheras. Así como consumir más verduras, frutas y legumbres", señala La República, 2015.¹⁰

3.4.4. ETAPAS DE DESARROLLO FÍSICO, COGNITIVO Y EMOCIONAL DE LOS NIÑOS – PERSPECTIVA PSICOLÓGICA (DESARROLLO COMPETITIVO, COLABORATIVO)

A) DESARROLLO PSICOMOTOR

Está referido a un proceso de evolución integral y en diferentes dimensiones, aquí los niños y niñas van alcanzando una serie de habilidades paulatinamente, esto depende en gran parte del desarrollo del sistema nervioso central y el estímulo del entorno donde se desarrolla el niño o niña.

¹⁰ Recuperado de: <http://larepublica.pe/sociedad/886326-obesidad-infantil-aumento-de-3-a-19-en-los-ultimos-30-anos>

El sentido principal es la adquisición de habilidades y respuestas de complejidad creciente, que le permitirá al niño(a) interactuar con el medio que lo rodea, así como fomentar mayor independencia.¹¹ (Fuente: Chile Crece Contigo).

- **ETAPA PRENATAL:** Periodo de grandes cambios y transformaciones al desarrollarse.
- **ETAPA LACTANCIA, de 0 a 12 años:** Durante los primeros tres meses, el bebé pasa gran parte del tiempo durmiendo, aquí inician diferentes cambios importantes para su desarrollo.

En los primeros meses todavía no tiene control de la cabeza, cuando está tendido boca abajo únicamente levanta la cabeza para girarla de un lado a otro. Además, tiene diferentes reflejos que le permite por ejemplo succionar, tomar fuertemente algún objeto que se le ponga en la palma de la mano, reflejo de marcha, reflejo de moro, reflejo de cuello tónico

Para el segundo trimestre, logra el control de la cabeza cuando se le sienta, el reflejo de prensión se va desvaneciendo y se va dando más bien la prensión voluntaria, aquí ya abre las manos.

¹¹ Recuperado de: <http://www.crececontigo.gob.cl/tema/primeros-hitos-del-desarrollo/>

Entre los 6 y 9 meses logra mantenerse sentado con equilibrio y sin apoyo, su tono muscular ya está normalizado; por lo general durante estos meses aún no gatean, pero ya se arrastra y cuando está boca arriba puede de girar para cambiarse a la posición boca abajo y así pasar a la postura de gateo.

Entre los 9 y 12 meses, el bebé ya aplaude, coge y suelta objetos de manera repetitiva, maniobra objetos con ambas manos. Gusta de la música, e incluso puede moverse y bailar.

Ya para los doce meses ha desarrollado el esquema corporal, presenta una adecuada coordinación ojo-mano, es así que ahora es capaz de tomar objetos con intencionalidad, al coger objetos pequeños va trabajando el uso pulgar-índice, lo que hace que vaya mejorando empleando el uso tipo pinza; es capaz de sostener la cuchara e intenta manejarla, puede coger un lápiz para garabatear. Muestra interés por tomar en vaso pero necesitará de ayuda.

- **ETAPA de los 12 a los 14 meses:** En esta etapa explora los objetos que encuentre, centrándose en introducirlos a la boca e inspeccionándolos. Aquí tiene una mejor coordinación ojo – mano, caracterizándose por tener un buen manejo de las manos y dedos. Es una etapa marcada por el egocentrismo, donde el cuerpo es referente para adaptarse al mundo que lo rodea.

Asimismo, es el inicio del aprendizaje de las destrezas psicomotrices por ejemplo aquí logra ponerse de pie o empezar a caminar. Al final de la etapa el infante será capaz de reaccionar con movimientos compensatorios cuando pierde el equilibrio y ejercitará la marcha en todas sus variantes: caminará hacia atrás, jugará a la pelota, subirá escaleras a gatas y luego con ayuda, etc. general los juegos motrices con cubos, encajes, construcciones, atraerán su atención de la misma manera que todos los movimientos que impliquen la totalidad del cuerpo como subir, bajar, trepar, correr... le proporcionarán gran placer comenzando a ser ésta una buena forma de conocer y descubrir el espacio y su entorno. Al finalizar esta etapa comenzará el control de esfínteres.

- **PRIMERA INFANCIA, de 2 a 4 años:** Durante esta etapa se inicia el control postural, es capaz de correr sin dificultades, puede mantenerse en cuclillas, patear o lanzar pelotas, sube y baja escaleras alternando los pies, coordina movimientos que le ayuden a andar de manera adecuada en un triciclo, salta con ambos pies y cerca de los tres años puede hacerlo con uno sólo mostrando buen equilibrio.

Ha mejorado la coordinación óculo motora, por lo que logra usar tijeras, desenvolver paquetes, hacer actividades de ensarte, ordenar cubos, tanto de manera vertical como de manera horizontal, ya es capaz de comer con cuchara o tenedor

La marcha segura y las destrezas que consigue le conceden más independencia y autonomía, aunque después de realizarlas buscará de inmediato el apoyo de un adulto, al cual imita en todo momento.

Establece más relaciones sociales con sus padres y es capaz de esperar turno para jugar o realizar cualquier otra actividad de su interés. Al final del tercer año empieza a conseguir el control de esfínteres durante la noche.

- **SEGUNDA INFANCIA, de 4 a 6 años:** El crecimiento será casi constante hasta los siete años, la estructura ósea seguirá madurando, por lo cual habrá que atender de manera importante la nutrición, influirá en el crecimiento óseo, grosor, forma y número de huesos del cuerpo, además del desarrollo dental. Aumento de las habilidades en la ejecución de todas las destrezas psicomotrices. El sentido del equilibrio bien desarrollado le permite sentirse más confiado de sus posibilidades motrices.

Se animará a realizar proezas y acrobacias sin tener en cuenta los peligros; lo cual tiene un lado negativo, pues puede sufrir un pequeño accidente que puede atemorizar tanto a los padres como al niño /a, coartando su actividad. No deberíamos permitir que esto sucediera, los accidentes son situaciones fortuitas que a veces, tomando precauciones, podemos evitar.

Más destrezas son: lanzar la pelota con una trayectoria definida, son mucho más complejas requiriendo equilibrio dinámico y direccionalidad, acciones encadenadas que implican habilidades de las que el niño carece a esta edad.

Con algunas actividades el niño disfruta, actividades como

moldear, construir, recortar, dibujar, aunque no existe perfección en los movimientos de sus manos y a dar trazos que él desea dar.

- **NIÑEZ, de los 6 a los 12 años:** Estaríamos en un periodo que algunos denominan 2ª infancia, hasta los 9 años, y la 3ª infancia o niñez tardía, hasta los 12 años, justo antes de la pubertad y adolescencia.

En esta etapa el niño forma parte de la comunidad escolar, ya ha ingresado en la escuela y es uno más de sus miembros. Posee un cierto autocontrol que ira desarrollando y una mayor sensibilidad para aplicarlo en sus relaciones sociales. Está transformándose para vivir en un grupo fuera del ámbito familiar y se enfrenta con tareas físicas cada vez más complejas. Resulta muy importante por tanto el conocimiento de sus condiciones físicas y su idoneidad para dichas actividades.

En este periodo se van apreciar unos importantes cambios fisiológicos y de configuración. Las extremidades se alargan y robustecen. La cabeza disminuye en proporción. Adquiere mayor importancia el recubrimiento muscular de la espalda, así como el cuello que se hace más largo y fuerte.

Por lo general las niñas empiezan y terminan esta etapa de cambio antes que los niños. Esto se manifiesta sobre todo en el cambio de dientes y en la osificación de la muñeca. Pero los niños se manifiestan en conjunto más excitados desde el punto de vista motor, o sea., por su fuerte impulso de movimiento.

Comienza el periodo de la segunda dentición. También aumenta la amplitud de los hombros y la caja torácica pierde su forma cilíndrica. Al comenzar a desarrollarse las partes media e inferior de la cara, la frente tiende a ensancharse.

Su actividad social hace que se relacione con numerosos coetáneos suyos y se produzcan las relaciones grupales que le llevarán al juego y la competencia, comienza a realizar deportes de cooperación con los de su mismo sexo. Al final de la etapa aparecerán las rivalidades así como los juegos y modas por temporadas que les llevarán a desarrollar su mayor actividad física.

Es una etapa en la que debemos aprovecharnos de su gran capacidad física para desarrollar las habilidades propias de cada individuo.

B) DESARROLLO COGNITIVO SEGÚN JEAN PIAGET

Piaget propuso cuatro etapas del desarrollo:

- 1. Etapa Sensorio Motora (Niños de 0-2 años):** Caracterizada por la comprensión que hace el niño del mundo, coordinan la experiencia sensorial con la acción física. En este periodo se produce un avance desde los reflejos innatos.

Marcada preferencia por estímulos coloridos, con brillo, con movimiento, contraste. Construyen esquemas, experimentando a través de su propio cuerpo, repiten sucesos al azar con su propio cuerpo, por ejemplo, tirar objetos, tirar de una manta para conseguir un objeto que hay sobre ella, etc.

Al nacer, la mejor forma que tiene de comunicarse el bebé, es llorar ya que no puede emitir otros sonidos (físicamente no está preparado). Durante los primeros meses, todo serán gestos pre-lingüísticos mediante sonrisas y llantos que utilizarán de una forma involuntaria, y que más adelante, se volverá intencional cuando aprendan a utilizarlo a modo comunicativo. De todas formas, al llorar o al sonreír los padres interpretan lo que el bebé hace, y por ello ya hay una primera comunicación no intencional por parte del bebé. Después llegarán los primeros balbuceos en torno a los 6 meses con consonante- vocal. Las primeras emisiones de palabras sueltas serán aproximadamente a los 12 meses.

2. Desarrollo del niño: Etapa Pre-Operacional (Niños de 2-7 años)

Se rigen por un “pensamiento egocéntrico”, el niño piensa de acuerdo a sus experiencias individuales, lo que hace que su pensamiento aún sea estático, intuitivo y carente de lógica. Por ello, es frecuente que, hasta los 6 años, puedan cometer errores tanto para interpretar un suceso, como para expresarlo.

A partir de los 3 años se produce un hecho importante en la vida de un niño, la escolarización (Educación Infantil). Esto supone un componente social

muy importante. El niño empieza a relacionarse con los demás, en especial con sus iguales, ya que antes de este período, las relaciones eran únicamente con la familia.

Entre los 3 y los 7 años se produce un enorme aumento de vocabulario, todavía no tienen definido el concepto del yo, por lo que de sí mismos en tercera persona.

Los niños a esta edad, entre 2 y 7 años, tendrán mucha curiosidad y ganas de conocimiento, por lo que preguntarán a sus padres el “por qué” a muchas cosas. En esta etapa los niños atribuyen sentimientos o pensamientos humanos a objetos. Este fenómeno se conoce como animismo.

3. Desarrollo del niño: Periodo concreto (Niños de 7-11 años)

En este penúltimo estadio de La Teoría de Piaget, los niños empezarán a utilizar un pensamiento lógico sólo en situaciones concretas. En este periodo pueden realizar tareas en un nivel más complejo utilizando la lógica, así como realizar operaciones de matemáticas. Sin embargo, aunque hayan hecho un gran avance con respecto al periodo pre-lógico, en este periodo del desarrollo cognitivo pueden aplicar la lógica con ciertas limitaciones: Aquí y ahora, siempre les resulta más fácil. Todavía no utilizan el pensamiento abstracto, es decir, el aplicar conocimientos sobre algún tema que desconocen, aún es complicado para los niños de esta edad.

4. Desarrollo del niño: Operaciones Formales (Niños y adolescentes de 11 años en adelante)

Caracterizada por la adquisición del razonamiento lógico en todas las circunstancias, incluido el razonamiento abstracto. Señala Piaget, que un hito importante en este estadio es que ya pueden realizar hipótesis sobre algo que no tienen aprendido de forma concreta. Aquí empezará a establecerse el aprendizaje como “un todo”, y no de forma concreta como en el anterior estadio¹².

IV. ANÁLISIS DE LA INDUSTRIA: ENTORNO EXTERNO E INTERNO

Para poder comprender el macro ambiente en el que se implementará para la nueva franquicia The Little Gym, se realizó un análisis de los principales factores que afectan de manera directa e indirecta el desarrollo del negocio.

Los factores que se analizaron son los siguientes:

¹² Recuperado de: <http://www.innatia.com/s/c-el-desarrollo-infantil/a-etapas-de-desarrollo-nino.html>

4.1. FACTORES ECONÓMICOS

En diciembre, 2016, el Banco Central de Reserva – BCR proyectaba un crecimiento estimado de 0.4% del PBI, para el año 2017. Sin embargo, el año se cerró con un crecimiento de solamente 2.7% en promedio. Según los especialistas, esto en gran medida debido a todas las dificultades de corrupción descubiertas con la Constructora Odebrecht, la disminución en el desarrollo de la inversión privada y pública, así como la presencia del fenómeno El Niño Costero. Como podemos observar, en estos escenarios se torna complicado realizar proyecciones que ayuden a predecir de manera certera el desempeño económico del país para el siguiente año, sin embargo, aquí citamos algunas tendencias proyectadas para el año 2018.

El crecimiento económico representará el 3.8%, como consecuencia del desarrollo de megaproyectos, la subida en los precios de las materias primas y las exportaciones, reportó el Banco Mundial.

A) DEMANDA INTERNA

La inversión privada reportó un crecimiento a partir de la segunda mitad del 2017, esto luego de 14 trimestres consecutivos donde el registro era de caída, se estima que este comportamiento se mantendrá para el siguiente año.

Entre las principales causas del crecimiento tenemos, la mejora en los índices de confianza empresarial y la recuperación de los términos de intercambio. Se ha observado que hay gran expectativa por la subida de los precios de los minerales en un mediano plazo, sobretodo con respecto al cobre, lo que hace posible

que las mineras dirijan sus inversiones hacia actividades de exploración, mejoras en la infraestructura y reemplazo de equipos y maquinaria. Para el siguiente año 2018, se estima que iniciará el Proyecto minero Quellaveco, ubicado en Moquegua, lo que significaría una inversión aproximada de US\$5.000 millones por un período de tiempo de cuatro años, sin embargo, por el escenario en el que nos encontramos, existe la posibilidad de que la ejecución se postergue hacia el 2019

En cuanto a la confianza empresarial, según el BCR, ha mejorado debido a la recuperación de la inversión privada, así como a la estabilidad en los indicadores de demanda interna. Es así que a noviembre del 2017 nos encontramos en el nivel más alto después de tres años. Asimismo, en cuanto a la demanda de inversión, después de aproximadamente cuatro años, tenemos un mejor desempeño en las importaciones de bienes de capital. Además, se estima un avance significativo en los proyectos de infraestructura concesionados, como la Línea dos del metro de Lima, la ampliación del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez. Sin embargo, debido al escenario político esta confianza empresarial puede variar impactando finalmente en los indicadores económicos.

Por otro lado, la inversión pública será un pilar importante en el crecimiento del PBI. El Banco Central de Reserva, indica que entre los principales motivos de este crecimiento estarían el crecimiento en los sectores de construcción, con obras de gran envergadura como “Reconstrucción con Cambios” e implementación de infraestructura para los Juegos Panamericanos, lo que representa S/25.655 millones en 9.804 a desarrollarse en 4 años aproximadamente. Según lo señalado por el Ministerio de Economía y Finanzas, si se quitara el proyectado en reconstrucción, el PBI ya no crecería 4% sino únicamente 2,7% durante el 2018. Y en relación a ello se debe tener

en cuenta que, a noviembre, solamente se ha adjudicado obras por S/375 millones y en ejecución se tiene cerca de S/110 millones. Es importante mencionar que, con variables políticas como las próximas elecciones regionales y las limitantes en algunas carteras ministeriales y gobiernos regionales, la ejecución proyectada para este año podría verse afectada y por tanto postergarse hacia el 2019.

Además, otro de los componentes de vital importancia en el PBI, que se estima tendrá un mejor performance en el 2018 es el consumo privado, las principales razones para este comportamiento son el aumento de la tasa de empleabilidad y por tanto los ingresos, esto como resultado del mejor desempeño en la inversión pública y privada en relación al 2017. Otro aspecto que influenciaría en la recuperación es el aumento en el crédito de consumo, en el primer trimestre del 2017 tenía una variación real anualizada en promedio de 4% y para finales del 2017 se mantuvo en 6% en promedio.

B) FRENTE EXTERNO

En referencia a las variables externas, se pronostica una desaceleración en la exportación de minerales debido a la estabilización del crecimiento del sector.

Aquí podemos mencionar por ejemplo el cobre, este mineral ya alcanzó el nivel óptimo de crecimiento en la producción de “Las Bambas” y “Cerro Verde”, mientras que la ampliación del Proyecto minero Toquepala, iniciará operaciones este año, por lo que su máxima capacidad la alcanzará en el 2019. Asimismo, la producción de Zinc deberá ponderarse, después del incremento significativo registrado

en el 2017.

En referencia a las importaciones, se prevé un crecimiento mayor teniendo en cuenta la recuperación de la demanda interna.

C) INFLACIÓN

Después de los efectos registrados a causa del fenómeno del Niño Costero, nos ubicamos en uno de los niveles más bajos de inflación, después de la reportada en el segundo trimestre del 2010.

Actualmente se pronostica que los índices de inflación se mantengan, debido a que no existen sospechas de que se presenten fenómenos naturales y se estima una baja posibilidad de alza significativa del tipo de cambio. Bajo el escenario detallado, se estima que la inflación llegue a 1% en el primer trimestre, mientras que a fin de año puede acercarse al 2% aproximadamente.¹³

4.2. FACTORES SOCIOECONÓMICOS

A) PERFIL DEMOGRÁFICO

Actualmente la población peruana es de 32 487 823, de los cuales 9,752 millones se encuentran en Lima, de acuerdo a los distritos donde se ubican, aquí detallamos la ubicación de acuerdo al Nivel Socioeconómico, según la Asociación Peruana de Investigación de Mercados.

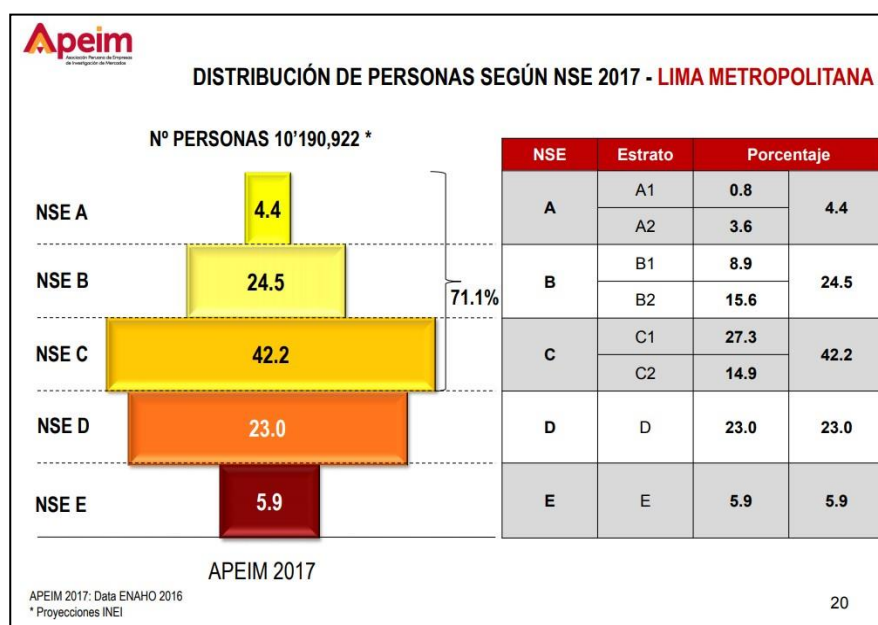
¹³ <https://elcomercio.pe/economia/peru/economia-peruana-espera-2018-noticia-485553>

DISTRIBUCIÓN DE NIVELES POR ZONA APEIM 2017 - LIMA METROPOLITANA

PERSONAS - (%) HORIZONTALES

Zona	Niveles Socioeconómicos					
	TOTAL	NSE A	NSE B	NSE C	NSE D	NSE E
Total	100	4.4	24.5	42.2	23.0	5.9
Zona 1 (Puente Piedra, Comas, Carabaylo)	100	0.0	13.6	46.4	30.7	9.3
Zona 2 (Independencia, Los Olivos, San Martín de Porras)	100	2.5	28.3	49.8	18.9	0.5
Zona 3 (San Juan de Lurigancho)	100	1.2	16.1	43.5	31.5	7.7
Zona 4 (Cercado, Rimac, Breña, La Victoria)	100	2.8	31.0	43.6	20.1	2.5
Zona 5 (Ate, Chaclacayo, Lurigancho, Santa Anita, San Luis, El Agustino)	100	1.0	17.0	47.3	27.3	7.4
Zona 6 (Jesús María, Lince, Pueblo Libre, Magdalena, San Miguel)	100	14.9	59.3	19.8	5.9	0.1
Zona 7 (Miraflores, San Isidro, San Borja, Surco, La Molina)	100	34.9	46.0	11.4	6.2	1.5
Zona 8 (Surquillo, Barranco, Chorrillos, San Juan de Miraflores)	100	2.7	31.3	42.3	19.1	4.6
Zona 9 (Villa El Salvador, Villa María del Triunfo, Lurín, Pachacamác)	100	0.0	10.4	48.4	30.4	10.8
Zona 10 (Callao, Bellavista, La Perla, La Punta, Carmen de la Legua, Ventanilla)	100	1.6	21.5	45.6	22.0	9.3
Otros	100	0.0	10.3	32.3	37.9	19.5

Fuente: Asociación Peruana de Investigación de Mercado



Distribución de Personas según el nivel socioeconómico en Lima sin Callao
Fuente: Asociación Peruana de Investigación de Mercados

4.3. FACTORES POLÍTICOS Y LEGALES

A) ASPECTO POLÍTICO – GUBERNAMENTAL

Las franquicias en el Perú, toman mayor presencia en los años 90, para ese entonces gobernaba el presidente Alberto Fujimori y en el país se vivía un escenario de terror marcado por la lucha constante contra la amenaza terrorista. En el año 1992 se lleva a cabo el llamado “Autogolpe de Estado”, donde se cerró el congreso y se convocó a nuevas elecciones. Sumado a esto, en aquella época, se empezaron a ventilar diferentes actos de corrupción, como los ya conocidos videos registrados por Vladimiro Montesinos, culminando este período con la renuncia del entonces presidente Alberto Fujimori.

En el periodo 2017 – 2018, con Pedro Pablo Kuczynski como presidente, está marcado por la inestabilidad debido a una serie de eventos, como el rompimiento entre el oficialismo y la oposición. A ello sumado la crisis por el problema de prestigio que perdió el presidente al descubrirse supuestos pagos irregulares por la organización brasileña Odebrecht, originando un pedido de vacancia presidencial por incapacidad moral.

Otro de los factores importantes es la modificación de la Ley de Exportación de Servicios, norma que impulsará el rubro de franquicias", según lo manifestado por Alfredo Taboada, de la Cámara de Comercio de Lima. Esta ley incluye como exportación de servicios a los servicios complementarios a la carga y a los servicios de turismo. Aquí están incluidas actividades que relacionadas los servicios turísticos como, traslado, catering en las actividades de alimentación, traslados, transporte turístico

terrestre, aéreo, ferroviario, acuático, teleféricos y funiculares de pasajeros con origen y destino desde el mismo punto de embarque; eventos deportivos declarados de interés nacional, museos, eventos gastronómicos, mediación u organización de servicios turísticos, servicios de traducción, turismo de aventura y otras actividades de turismo no convencional (turismo vivencial, social y rural comunitario).

La presente ley posiciona al Perú como un país de vanguardia en cuanto a legislación centrada en promover la exportación de servicios en Latinoamérica y en especial en los países que conforman la Alianza del Pacífico

B) ASPECTO LEGAL

Legislación Peruana de Franquicias:

Las franquicias en el Perú están reguladas por diferentes leyes. Aquí citamos algunas, como principal estamento tenemos la Constitución Política del Perú, también el Código de Comercio, el Código Civil, las decisiones tomadas en el Pacto Andino dado que es una normativa nacional y regional acerca de propiedad intelectual, leyes tributarias y laborales, entre otras. Es importante mencionar en que en el Perú no existe en específico una Ley de Franquicias, pero desde el legislativo ya se han tenido algunas iniciativas que ayuden a regular, sin embargo, están analizando si realmente es necesario y cuál sería el alcance en caso exista alguna.

4.4. FACTORES TECNOLÓGICOS

El éxito o no del modelo de negocio de la franquicia, dependerá mucho de la capacidad que tenga el franquiciante para que se transmita todo el conocimiento de la empresa, esto incluye la capacidad de transferencia en cuanto a tecnología.

Hoy por hoy, el desarrollo tecnológico ha representa una ventaja para el modelo de negocio de franquicia, permitiendo el control, estandarización y agilización de procesos.

Para el franquiciante, el desarrollo de tecnologías ha permitido llegar a lugares donde antes eran poco posibles, así como tener más acceso a redes de posibles emprendedores que estén interesados en el modelo de negocio.

4.5. FACTORES MEDIO AMBIENTALES

Las franquicias tienen un amplio espectro donde pueden desarrollarse como el sector servicios, comercio, alimentación, entre otros. Para todos los sectores donde se implemente, se regirán por la legislación en materia medioambientales establecida por el país donde operarán, cumpliendo por ejemplo con el correcto manejo de desechos, teniendo siempre presente el cuidado de la ecología o el medio ambiente necesario.

V. PLAN ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA

5.1. Misión:

Somos una empresa de Servicios Especializados en actividad física y recreacional para niños de entre 04 meses a 12 años de edad "The Little Gym", cuya misión es contribuir en la mejora de la autoestima, autoconfianza y habilidades sociales, a través de actividades físicas y un método de aprendizaje divertido, generando en ellos hábitos saludables en su vida y un desarrollo íntegro en cada etapa; así como

fomentar conciencia en los padres de familia acerca de la importancia de tener un estilo de vida saludable.

5.2. Visión:

Hacer niños felices que sean capaces de cambiar el mundo.

Nuestra prioridad es tu felicidad, nuestro compromiso es tu satisfacción.

5.3. Valores:

- **Felicidad**

Somos seres humanos optimistas, que mostramos una sonrisa siempre, nos caracterizamos por fomentar espacios que generen felicidad intrínseca.

- **Visualizamos la necesidad de nuestros clientes**

Destinamos el tiempo necesario para analizar detalladamente cuáles son las necesidades de nuestros usuarios (niños y padres), para adelantarnos y ofrecer servicios que no solamente satisfagan las necesidades, sino que superen las expectativas.

- **Conectamos e inspiramos con alegría y pasión**

Nos caracterizamos por el trabajo duro, por la automotivación para aprender a diario, por ser pioneros en lo que hacemos, por nuestra capacidad de liderazgo, lo que genera que seamos capaces de inspirar de manera genuina.

- **Desarrollamos integral de nuestros colaboradores**

Nuestro foco está en generar un impacto positivo en la felicidad de los colaboradores, mediante el crecimiento y desarrollo constante dentro y fuera del contexto laboral.

- **Actuamos de forma correcta y encantamos con excelencia**

Somos congruentes con lo que ofrecemos, es así que cumplimos lo que decimos que vamos a hacer, caracterizándonos por hacerlo de manera correcta y con altos estándares de calidad, apuntando a la excelencia.

- **Somos una familia**

Nos caracteriza el apoyo mutuo, el aprendizaje y diversión en conjunto y disfrutamos de compartir.



Fuente: <http://thelittlegym.com.pe/lima-chacarilla/quienes-somos/>

5.4. Objetivo General y Objetivos Estratégicos:

Posicionarnos como la empresa líder y ser reconocida en el mercado de “entretenimiento infantil” en la provincia de Lima Metropolitana; brindando servicios especializados de actividad física y recreacional que contribuirán en el desarrollo integral de los niños.

5.4.1. Objetivos específicos

- ✓ Evaluar las condiciones comerciales con The Little Gym International.
- ✓ Evaluar las condiciones comerciales del alquiler en el distrito de San Borja.
- ✓ Posicionar a The Little Gym como una empresa líder y reconocida en el mercado de “entretenimiento infantil” en el territorio de influencia; brindando servicios especializados de actividad física y recreacional que contribuirán con el desarrollo integral de los niños.
 - Planificar, coordinar, organizar, gestionar con eficiencia y eficacia los recursos y organizar las actividades de la empresa.
 - Lograr la eficiencia operativa en la creación y gestión del negocio.
 - Identificar y definir el tipo de clientes, proveedores y canales de conexión.

5.5. Análisis FODA

5.5.1. Análisis Interno:

Fortalezas:

- Innovación constante de recursos para la mejora de procesos que The Little Gym International comparte a todas sus franquicias.
- Especialización de los servicios ofrecidos.
- Tecnología especializada para altos estándares de calidad.
- Personal altamente capacitado y comprometido con el servicio.
- Capacidad adecuada para la atención del mercado objetivo.
- Experiencia en el rubro de entretenimiento infantil.

Debilidades:

- Poca disponibilidad de especialista para algunos servicios.
- Gestión sujeto a aprobación de la franquicia ante cualquier cambio o mejora en los procesos.

5.5.2. Análisis Externo

Oportunidades:

- Incremento de la demanda por nuevos servicios especializados en entretenimiento infantil.
- Mayor cantidad de proyectos inmobiliarios (edificios, condominios).

- Cambios en el estilo de vida: actualmente los jefes de familia laboran fuera del hogar.
- Demanda no estacional.
- Pocas empresas especializadas en el rubro.

Amenazas

- Entrada de competidores con nuevas propuestas en el método o productos.
- Pocas barreras de entrada en el rubro.
- Existencia de empresas informales en el rubro.
- Rigurosidad y cambios en la legislación.

5.6. Análisis de las 05 Fuerzas de Porter

Para obtener un mejor análisis del sector de entretenimiento infantil, se requiere profundizar en los factores más importantes de la empresa, las 05 Fuerzas de Porter, obteniendo como resultado la siguiente información:

5.6.1. Los clientes:

Padres de familia con hijos de entre 4 meses a 12 años de edad, de los segmentos socioeconómicos A, B y C; quienes consideren importante practicar un estilo de vida saludable tanto física y psicológica en sus familias.

Bajo poder de negociación de los clientes

Los clientes no cuentan con capacidad para negociar los precios, características y condiciones de los programas, debido a que The Little Gymya tiene una estructura de precios definida y diseño del programa establecido.

Actualmente en la zona geográfica donde se implementará la nueva sede de The Little Gym no existen competidores que brinden un modelo similar a los servicios ofrecidos por la franquicia.

5.6.2. Los proveedores:

Para la implementación y apertura del centro de actividades físicas y recreacionales, The Little Gym International es el encargado de proveer los siguientes recursos, materiales y equipos:

- Equipos especializados aprobados por The Little Gym International.
- Sistemas operativos – software.
- Estrategias de Marketing, Publicidad y Promoción.
- Especificaciones para ambientación de la sede.
- Perfil del personal, así como apoyo en el proceso de reclutamiento y selección.
- Inducción y capacitaciones constantes.
- Asesorías para ubicación de la sede (especialistas en bienes raíces).

Alquiler del local de 400m², en el distrito de San Borja.

Proveedores de servicios generales: vidriería, pintura, electricidad, limpieza, entre otros.

Alto poder de negociación

Dentro de las cláusulas contractuales se establece que la provisión de los recursos, equipos y know how será realizado por The Little Gym International, con la finalidad de que se cumplan con los estándares de calidad de la franquicia.

Para la contratación de otros proveedores, en servicios generales, se exige que sean bajo estándares específicos indicados por la franquicia.

5.6.3. Los competidores:

En el mercado de actividades de entretenimiento infantil, no se cuenta con competidores directos que cuenten con la malla curricular de TLG , ni con los equipos especializados que ofrece esta franquicia, siendo The Little Gym el pionero en brindar esta propuesta que cuenta con un método único e innovador, orientado al desarrollo integral de los niños.

Baja rivalidad

En el análisis realizado, se ha podido identificar que dentro de nuestro territorio de influencia, no existen centros con la propuesta de valor de The Little Gym.

5.6.4. Los sustitutos:

Actualmente en las provincias de Lima Metropolitana y Callao existen aproximadamente 450 guarderías privadas y 174 públicas que cuentan con los permisos establecidos por el Ministerio de Educación¹⁴.

Adicionalmente, existen academias de cursos de verano, talleres de baile, academias de algún deporte en específico, escuela de artes escénicas, entre otros, cuyo objetivo es el de contribuir en la formación infantil.

Alta amenaza de servicios sustitutos

En este sector, debido a la alta demanda de estos servicios, se cuenta con una alta oferta de centros de actividades físicas y recreativas infantiles.

5.6.5. Los nuevos entrantes:

En el sector de entretenimiento infantil, existe un alto riesgo de que otras empresas del mercado local implementen un modelo de negocio similar con menores recursos, por tanto con una oferta de menores precios.

¹⁴ Recuperado de: <https://elcomercio.pe/lima/sucesos/lima-y-callao-hay-624-guarderias-autorizadas-428352>

Alta amenaza de nuevos entrantes

Se evidencia una tendencia de crecimiento y expansión en el sector de entretenimiento infantil, debido a que actualmente las barreras de entrada son nulas, por lo que nada impide el ingreso de negocios similares o relacionados.

5.7. Ventaja Competitiva

La propuesta de negocio de The Little Gym se basa principalmente en dos ventajas competitivas: Método VIDA y Ubicación, lo que permiten diferenciarse de otras propuestas en el mercado local.

5.7.1. Método VIDA

El principal objetivo de este método es la contribución en la formación física y psicológica de los niños, se parte del postulado que un niño o niña con una autoestima fortalecida, por lo general se caracteriza por mostrar resiliencia, elemento de vital importancia en la tarea de encontrar el propósito de la vida, además está enfocado en la actividad física como medio para el desarrollo de habilidades blandas, trabajo en equipo, liderazgo, comunicación, así como mantener un estilo de vida saludable.

El método VIDA consiste en:

- Visualizar las necesidades de nuestros clientes y usuarios
- Inspirar con conocimiento relevante y pasión
- Desarrollar una relación de amistad con nuestros clientes y usuarios

- Actuar correctamente y asegurar que se ejecute la promesa de valor: The Springboard for Life's Adventures (El trampolín hacia las aventuras de la vida), para lo cual, se requiere de integrantes felices, identificados con TLG y apasionados por el servicio y la educación, que cuenten con experiencia importante que ayude en el logro el éxito del método.

Este método contiene una malla curricular diseñada, con un enfoque más personalizado y bajo un ambiente no competitivo, para un mejor desarrollo individual; está desarrollada por expertos en motricidad, psicología infantil, entre otras dimensiones, el cual siempre se encuentra en constante innovación, para que logre mantener la vanguardia y no ser replicada por otros. Por otro lado, cuenta con más de 35 años de experiencia en el mercado internacional, tanto en Europa como en Latinoamérica, lo cual, junto con los testimonios de sus clientes, garantiza la eficiencia de su aplicación. Así mismo, también cuenta con la composición de sus propias canciones que apoyan y refuerzan las actividades, que son desarrolladas con equipos especializados y certificados por USA Gymnastics.

5.7.2. Ubicación

Se propone ubicar la nueva sede en el distrito de San Borja para atender la demanda insatisfecha que existe entre los padres de familia de los sectores socioeconómicos A, B y C+, resultado obtenido por información de INEI-SIGE donde pudimos encontrar que en esta zona se presentan más de 12 colegios, de los cuales de los 10 más cercanos, solo 3 de ellos cuentan con talleres artísticas y/o deportes (Colegio Molinari, IEP Angeles de La Paz, Colegio Libertador San Martin); ello, junto con

los resultados del sondeo on line (Anexo 1), precisamente con el resultado de la pregunta 6, se puede conocer que existe un 48% que aún no practica alguna actividad, y de ese total, el 91% sí desea servicios como el que brinda TLG; por otro lado, en ese distrito se cuenta con NSE Alto y Medio Alto, propio a nuestro perfil de cliente.

Toda esta información, se pudo resumir en el método cualitativo de puntos, con los siguientes resultados:

Método Cualitativo de Puntos

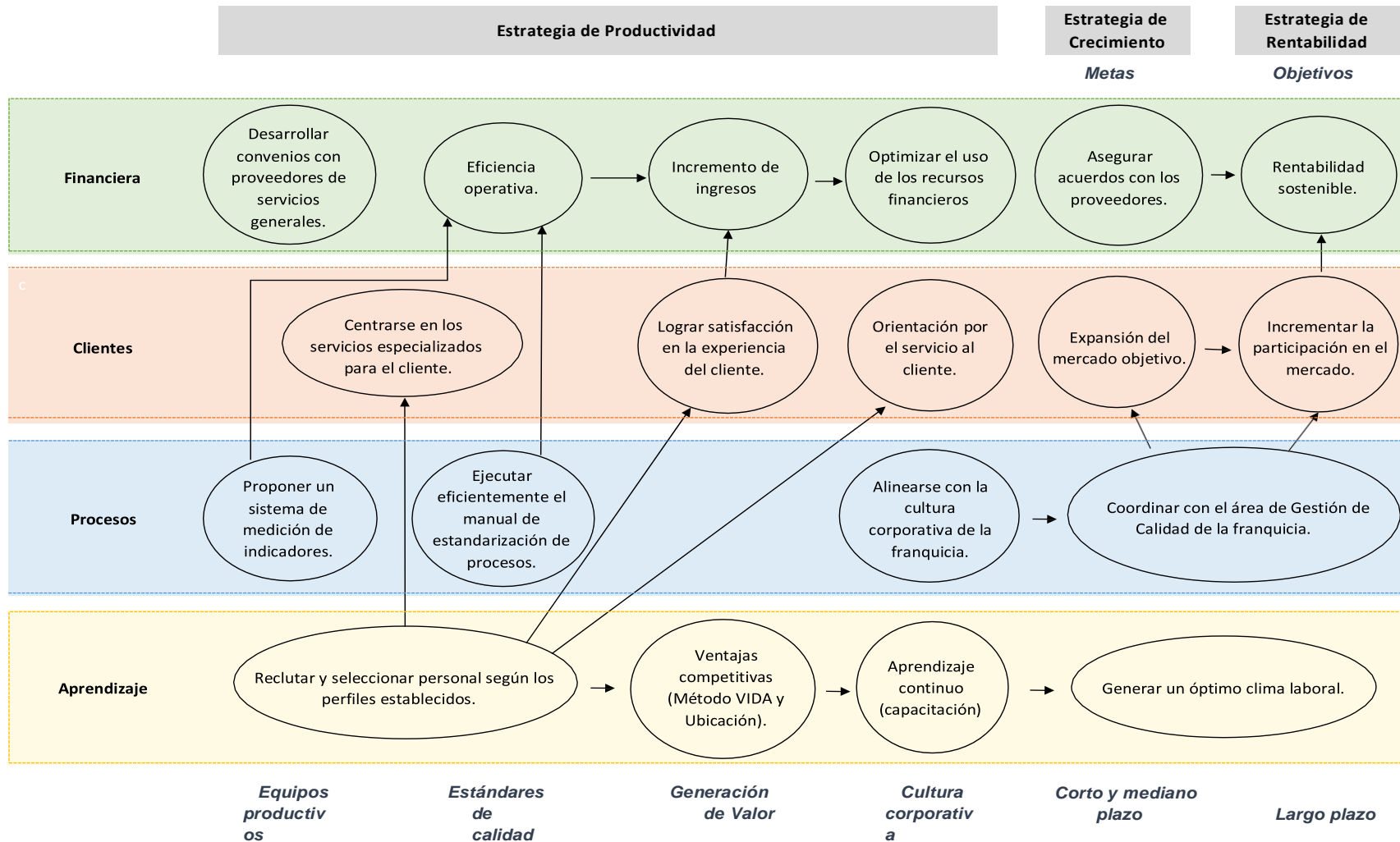
Rangos de calificación:	1 - 2	Muy desfavorable
	3 - 4	Desfavorable
	5 - 6	Neutro
	7 - 8	Favorable
	9 - 10	Muy favorable

Factor	Peso	La Molina		San Borja		San Isidro	
		Calificación	Ponderado	Calificación	Ponderado	Calificación	Ponderado
Tamaño de mercado objetivo	0.40	9	3.60	8	3.20	7	2.80
Alcance favorable con otros distritos	0.15	5	0.75	8	1.20	7	1.05
Costos de alquiler	0.20	5	1.00	8	1.60	6	1.20
Espacio para estacionamiento	0.10	6	0.60	7	0.70	6	0.60
Tránsito de personas	0.15	6	0.90	8	1.20	7	1.05
Total	1.00		6.85		7.90		6.70

Elaboración: Propia

En resumen, podemos considerar que con los esfuerzos por posicionar la marca como líder de este sector, y manteniendo las ventajas de la metodología única, que sólo puede ser utilizada por las sedes de la franquicia, así como su música y equipos, se logrará mantener la diferenciación en el distrito de San Borja; además que, gracias a la política de ubicación de la franquicia, de que no pueden haber dos sedes de diferentes dueños, cercanos para no interferir con su público; podremos seguir manteniéndonos como pioneros en el distrito de San Borja.

5.8. Mapa Estratégico



Elaboración: Propia

VI. ESTRATEGIA DE MARKETING

Objetivos:

Los objetivos del plan de marketing de “The Little gym” son los siguientes:

- ✓ Lograr que nuestra propuesta de valor sea reconocida por el público objetivo.
- ✓ Lograr en el primer año de operaciones una participación de mercado del 3%.
- ✓ Lograr más del 50% de incremento en las ventas brutas, al finalizar el segundo año.
- ✓ Establecer una estrategia de expansión progresiva de “The Little Gym”, manteniendo o superando un crecimiento del 5% en las ventas brutas.

6.1. ANÁLISIS DE MERCADO

Actualmente, las actividades físico-deportivas han tomado importancia en la sociedad limeña como una alternativa a las diferentes ocupaciones del tiempo libre de los niños. El desarrollo de esto, se debe básicamente a factores económicos como la consolidación de la sociedad de consumo y al aumento del tiempo libre en los menores (Hellín P et. al, 2002).

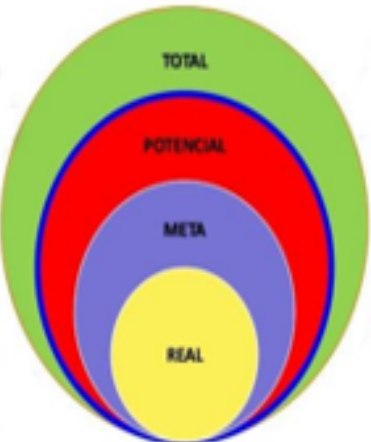
Actualmente han surgido instituciones donde es posible practicar estas actividades como centros de entrenamiento o los gimnasios infantiles, los cuales de acuerdo a lo manifestado por Cartoccio E. (2004), han mostrado un crecimiento exponencial a partir de la década del 90' en nuestro país.

La nueva sede de “The Little Gym” se implementará en el distrito de San Borja, el cual es un distrito residencial y la mayoría de sus habitantes pertenecen a los niveles socioeconómicos A, B y C.



Fuente: Google Maps

En el siguiente cuadro, se puede calcular el número de mercado total, según los distritos de influencia y los criterios de segmentación para cálculo del mercado meta.

	<p>Mercado Total: <i>"Confirmado por el universo de personas con necesidades que pueden ser satisfechas por nuestra oferta".</i></p>	<p>Por criterios de ubicación, se consideró instalar la nueva sede de TLG en San Borja, cual nos brinda como territorio de influencia los siguientes distritos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - San Borja: 119,000 habitantes - San Isidro: 58,000 habitantes - Santiago de Surco: 364,000 habitantes - Surquillo: 96,600 habitantes <p>En total contamos con 637,600 habitantes este territorio de influencia.</p>
	<p>Mercado Potencial: <i>"Personas del Mercado Total que además de desear el servicio, pueden adquirirlo".</i></p>	<p>Del total de habitantes, el 32% son niños de entre 0 a 12 años de edad, que pertenecen al sector socioeconómico A, B y C+, por lo que obtendríamos un mercado potencial de 204,032 niños, cuyas familias cuentan con el poder adquisitivo para disponer de los servicios de</p>
	<p>Mercado Meta: <i>"Selección específica del Mercado Potencial bajo criterios propios, para enfocar en ellos los recursos de captación".</i></p>	<p>En este punto, se define un número más específico de nuestro mercado, basados en aspectos más cualitativos, es decir, en función a la proporción del estilo de vida que cumpla con el perfil de nuestros clientes, en este caso, el estilo de vida seleccionado es "Los Sofisticados", el cual representa un 6%, por tanto, nuestro mercado meta sería un total de 12,242 niños.</p>
	<p>Mercado Real: <i>"Total del Mercado Meta que se logró captar, es decir la participación en el mercado".</i></p>	<p>Según la entrevista con el representante de TLG, la participación estimada para el 1er año es de 3%, lo que representa un total de 367 niños, a los cuales se deben tratar de fidelizar, mientras se busca la captación de nuevos clientes, por lo que, se estima que con esa cantidad inicial, se pueda lograr que opten por adquirir más servicios y recomendar a otros.</p>

Elaboración: Propia

6.2. INVESTIGACIÓN DEL CONSUMIDOR

Las características principales de nuestro clientes son:

- ✓ Padres de familia de los sectores A, B y C+ del territorio de influencia.
- ✓ Orientados a las prácticas de vida saludable.
- ✓ Enfoque en el desarrollo y formación de sus hijos.
- ✓ Alto poder adquisitivo.

Desde el enfoque de estilos vida, el perfil de nuestro cliente corresponde a **“Los Sofisticados”**, debido a que según información obtenida de la página de Arellano y entre otros artículos, cuyos link están al pie de esta página¹⁵; Los Afortunados, están conformados por hombres y mujeres, por lo general de mediana edad, con ingresos más altos que el promedio peruano, son de filosofía moderna, educados, liberales, confían en ellos mismos y valoran mucho su imagen personal, así como la calidad y marca de lo que adquieren para mantener su estatus.

¹⁵ Recuperado de: <https://www.arellano.pe/los-seis-estilos-de-vida/los-sofisticados/>
<https://blogs.upc.edu.pe/blog-de-administracion-y-marketing/entorno/los-estilos-de-vida-en-el-peru> <https://cconsumer.wordpress.com/comportamiento-del-consumidor-2/los-estilos-de-vida-en-el-peru/>

Para el desarrollo de las estrategias de marketing nos enfocamos en el nicho de mercado de los niños del territorio de influencia pertenecientes a los sectores A, B y C+.



Fuente: <https://es.slideshare.net>

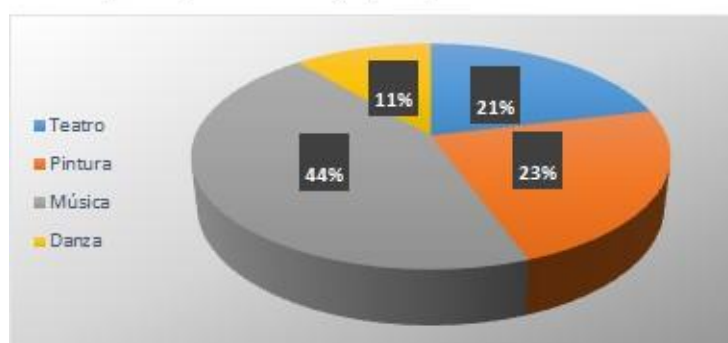
Para poder conocer con mayor detalle el perfil e intereses de nuestro público objetivo, se realizó un sondeo on line, a través de Facebook, a residentes de los distritos de influencia, la cual brindó los siguientes resultados más importantes para conocer los intereses del público.

Como se puede observar de los 3 gráficos líneas abajo, podemos deducir que tenemos casi el 50% del público que aún no está practicando actividades físicas, y que de ellos el 91% sí desearía adquirir servicios, como el que brinda TLG.

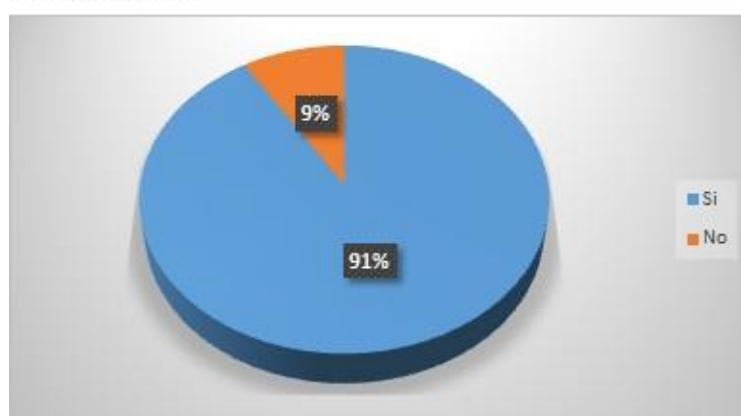
Los dos siguientes cuadros, corresponden al 80% que respondió Sí, al supuesto de que existiera un centro dedicado al desarrollo físico y emocional del niño a través de actividades deportivas y desarrollo de habilidades, y sus razones específicas, así como las razones de los que indicaron que no aceptarían el servicio, predominando la falta de tiempo para dedicarse a estas actividades; por lo que, consideramos coordinar charlas y/o talleres acerca de los beneficios de mantener un estilo de vida saludable en los colegios, no solo a los niños, sino también en las reuniones con padres de familia.

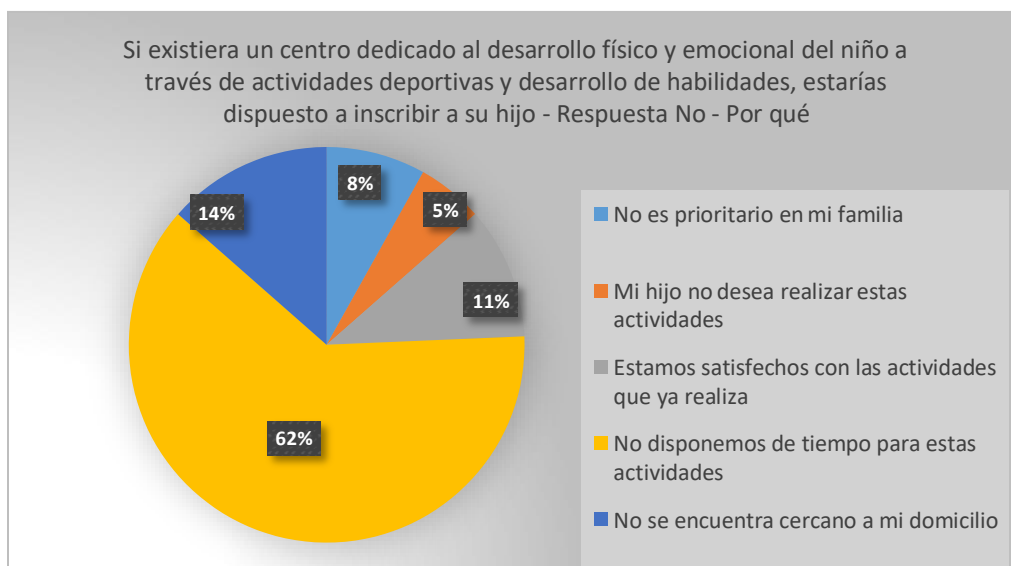
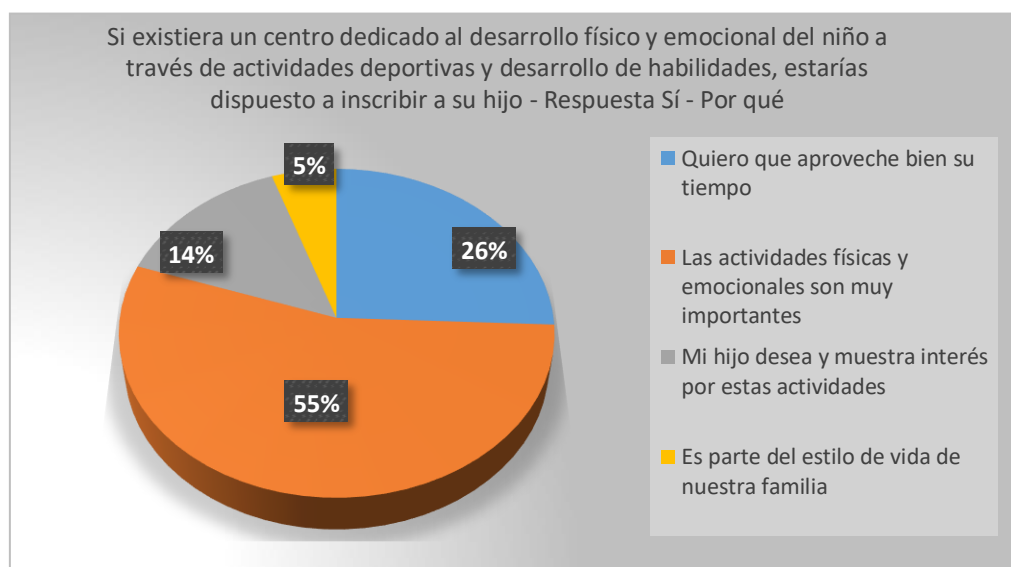


De los que respondieron SI, qué tipo de actividades realizan:



De los que respondieron NO, les gustaría que su hijo practique alguna actividad física:






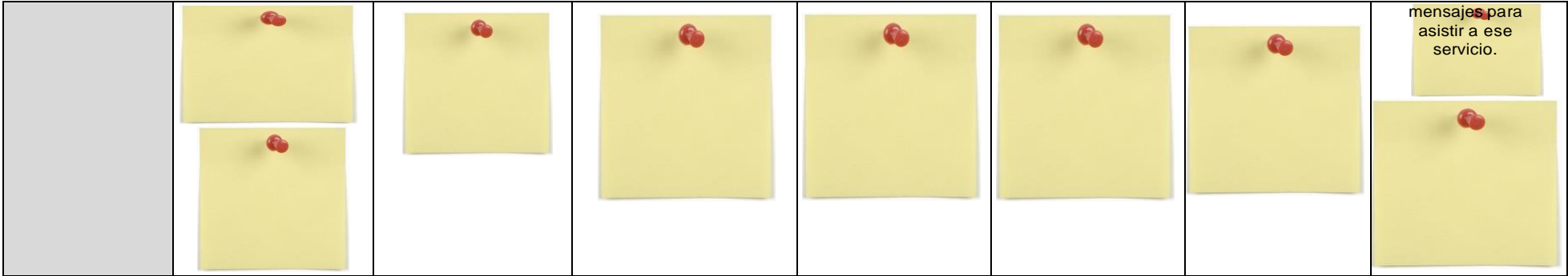


*Elaboración: Propia
Encuesta completa en Anexo 1*

Y finalmente, se desarrollaron unas entrevistas a un grupo de 5 clientes de TLG, quienes nos comentaron sus experiencias y se desarrolló el siguiente Customer Journey Map o Mapa de Experiencia del Cliente.

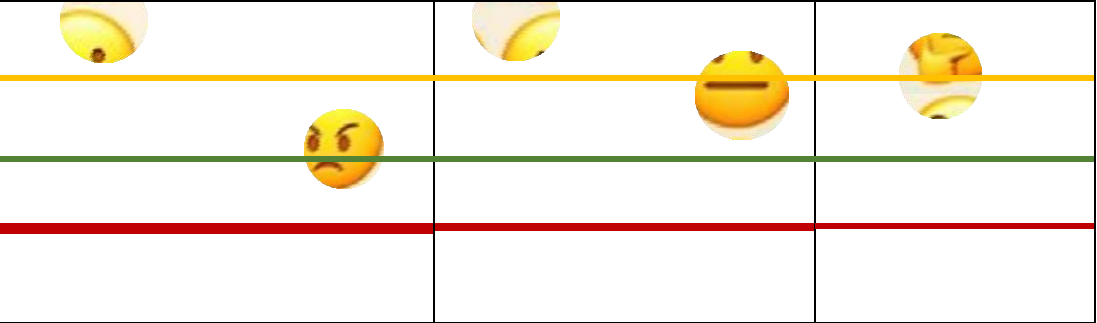
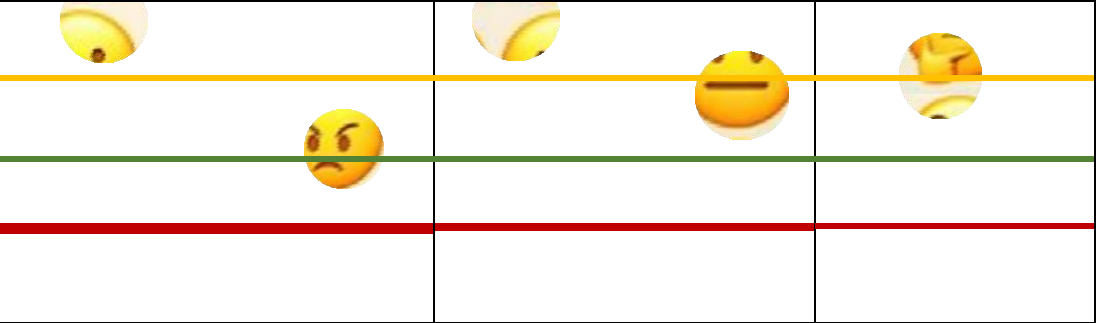
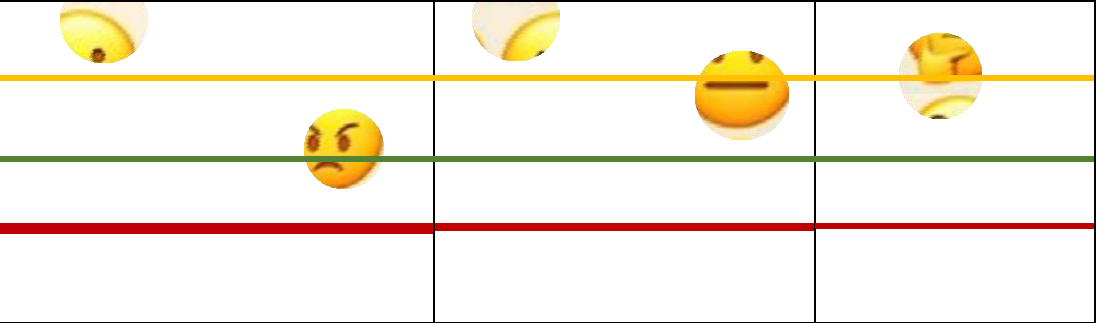
MAPA DE TRAYECTORIA O DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE

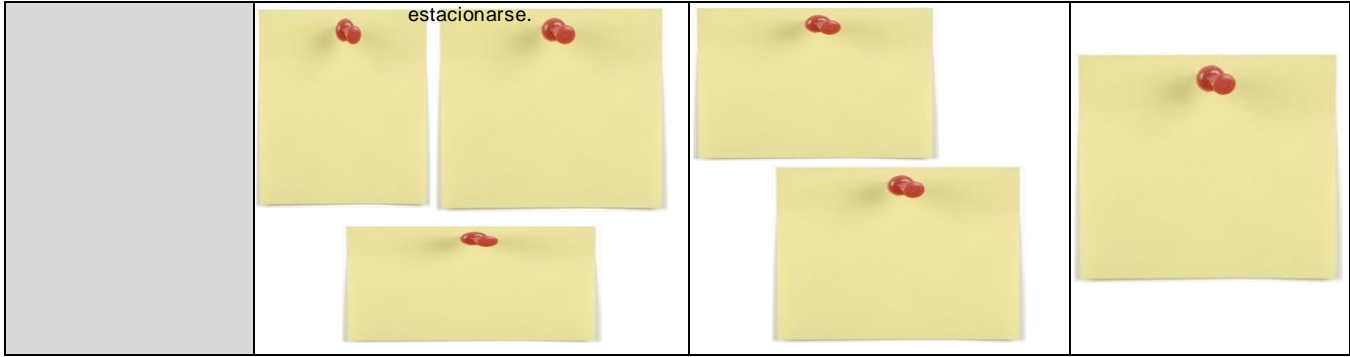
TimeLine (Línea de tiempo)	Conocimiento de la existencia de The Little Gym			Ingreso a las instalaciones	Inscripción y Matrícula		
Customer Action (Acción del cliente/usuario)	<p><i>Paseando cerca</i></p> <p>Caminando cerca de alguna de las sedes, puede notar su fachada.</p>	<p><i>Por Facebook o página web</i></p> <p>Buscan centros de desarrollo infantil en la web y encuentran la página de TLG.</p>	<p><i>Por recomendación</i></p> <p>Escucha las opiniones de familiares o amigos respecto a su opinión de TLG.</p>	<p>Ingresan a las instalaciones y se acercan a recepción.</p>	<p><i>Información de las clases y servicios</i></p> <p>Se acerca a recepción y escucha a la encargada.</p>	<p><i>Acuerdo de la inscripción y matrícula</i></p> <p>El cliente acepta y acuerdan la forma de pago y otros aspectos de la inscripción.</p>	<p><i>Servicios de recordatorio</i></p> <p>El cliente recibe mensajes de texto, recordándole el inicio de su clase.</p>
TouchPoints (Puntos de contacto)	<p>Una fachada muy llamativa y bien ambientada.</p>	<p>TLG cuenta con una página web y Facebook muy llamativo, imágenes y testimonios positivos de sus clientes, además de números de contacto directo.</p>		<p>Tanto la recepcionista o los trainers que estén allí saludan y brindan la bienvenida.</p>	<p>La recepcionista le explica el desarrollo de clases, beneficios, costos y lo invita a una clase de introducción.</p>	<p>La recepcionista cierra la inscripción y una trainer acompaña al cliente a recorrer las instalaciones.</p>	
Emotional Status (Estados de emoción)							
Insights & Chances (Ideas y oportunidades)	<p>A primera vista crea una buena percepción y expectativa por lo que se ofrecerá dentro.</p> <p>Una percepción negativa que se tuvo, fue que no contaba con el suficiente estacionamiento.</p>	<p>Buena percepción al llamar a los teléfonos que indica la página, y contestan rápidamente.</p>	<p>Los clientes brindan buenas recomendaciones, por lo que nuevos padres al escucharlo, sienten interés por verlo personalmente.</p>	<p>Una primera buena impresión, por la cordialidad no sólo de recepción, sino por todos los que laboran allí, además de su limpieza y ambientación.</p>	<p>Queda buena expectativa por la información recogida, aceptando ir directamente a las clases, o primero optan por la clase de introducción.</p>	<p>Aún perdura la expectativa por el servicio, ya que hasta el momento la información y atención brindada fueron positivas.</p>	<p>Algunos clientes están conforme con mensajes</p> <p>Otros, en su mayoría que estaban por definir fecha para clase de introducción, les incomoda la repetición de</p>



Elaboración: Propia

MAPA DE TRAYECTORIA O DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE

TimeLine (Línea de tiempo)	Desarrollo de las clases	Finalización de clases	Servicio Postventa
Customer Action (Acción del cliente/usuario)	<p>Los padres asisten con sus hijos más pequeños. Los padres llevan a las clases juntos sus hijos más grandes y los recogen.</p>	<p>Feedback de lo aprendido y tarea para que practiquen en casa</p> <p>Los padres consultan con los trainers sobre el avance de la clase.</p>	<p>Servicios recordatorio de próximo grupo</p> <p>Los padres reciben un correo de aviso sobre un próximo grupo de clase.</p>
TouchPoints (Puntos de contacto)	<p>Los trainers apoyan a los niños y padres durante los ejercicios y actividades con sus hijos. Los niños se desenvuelven con el apoyo de los trainers que los guían.</p>	<p>Los trainers explican a los padres los ejercicios que los niños pueden ir practicando en casa con sus hijos. Los trainers que a los niños directamente practicando en casa.</p>	<p>TLG envía correos de próximos grupos a iniciar a los clientes, que terminaron sus clases.</p>
Emotional Status (Estados de emoción)			
Insights & Chances (Ideas y oportunidades)	<p>Los padres disfrutaban de ellos pasar tiempo con ellos cómo interactúan. Los niños generan confianza con sus hijos y de ver cómo se superan a sí mismos.</p> <p>Sólo unos pocos llegaban a destiempo, por tráfico o no encontrar donde</p>	<p>Los padres agradecen por las recomendaciones y lo aplican con sus hijos en casa.</p> <p>Algunos padres esperaban que les expliquen mejor, las razones por las que sus hijos aún tienen temor en realizar algunos ejercicios.</p>	<p>Algunos padres se decepcionaron al ver que no les enviaban mayor información sobre otros grupos, o algún otro evento por el mes de cumpleaños, etc.</p>



Elaboración: Propia

6.3. CREACIÓN DE VALOR

“The Little Gym” es un espacio-taller, un lugar placentero donde los niños podrán potenciar su desarrollo físico, así como desarrollar el área emocional, intelectual, social, sin la presión de la competitividad, sino la búsqueda del desarrollo individual. La idea del negocio es generar experiencias únicas, e inolvidables alrededor de la práctica de disciplinas deportivas y a través de la actividad física desarrollar la autoconfianza en los niños la cual será fundamental para que descubran sus propósitos de vida.

Asimismo, en cada clase se recoge los saberes previos, es decir, se construye sobre la lección aprendida en la sesión anterior. Actualmente, TLG se encuentra en 30 países, 300 “gyms” TLG, generando que más niños desarrollen habilidades y autoestima para una vida cargada de retos y éxitos, lo que es respaldado por los testimonios de los padres de familia, al indicar que con lo enseñado, sus hijos aprendieron a ser más responsables e independientes, sin la presión u obligación de tener que serlo, sino por iniciativa propia, adquiriendo nuevos hábitos que fomentan un estilo de vida saludable tanto físico como psicológico.

Elementos clave:

- ✓ Servicio
 - Personal especializado y altamente capacitado para el entrenamiento infantil.
 - Personal capacitado en atención al cliente.

- Constante acompañamiento y monitoreo de la evolución de los niños.
 - Servicio personalizado.
 - El enfoque de TLGI se encuentra basado en sus principios y filosofía de servicio de calidad desde el primer contacto.
- ✓ Local
- Ambientes amplios y agradables.
 - Infraestructura diseñada para el desarrollo de actividades físicas de los niños.
 - Acondicionamiento lúdico y moderno.
- ✓ Equipos
- Equipos y materiales de alta calidad certificados por USA Gymnastics.
 - Las actividades se realizarán empleando equipos especiales para cada tipo de rutina o taller.
- ✓ Compromiso y pasión
- Experiencias únicas de aprendizaje a través del desarrollo de actividades físicas adaptadas de acuerdo a las edades de los niños.
 - Apasionados por la educación y con amplia experiencia en la formación infantil.
 - A cada niño se le ofrece la oportunidad de enfrentar nuevos retos acordes a su propio nivel de habilidad.

Propuesta de valor: *Business Model Canvas*

<p>- The Little Gym International (franquicia).</p> <p>- Proveedores de servicios generales.</p>	<p>- Reclutamiento y selección de personal especializado.</p> <p>- Capacitación y entrenamiento de instructores.</p> <p>- Proceso de ventas</p> <p>- Ejecución y desarrollo de las actividades de los programas especializados.</p> <p>Recursos Clave:</p> <p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manager - Instructores - Personal de Servicios Generales <p>Físicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sede - Equipos especializados y autorizados por la franquicia. <p>Know How</p>	<p>Método VIDA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lograr niños seguros de sí mismos en un ambiente no-competitivo. <p>Ubicación Estratégica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mejor acceso de llegada para los clientes, y estacionamiento. 	<p>- Atención personalizada.</p> <p>- Promociones por temporada.</p> <p>- Servicio Postventa</p> <p>- Redes Sociales</p> <p>Canales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Redes Sociales - Página Web - Atención en sede - Central telefónica 	<p>Padres de familia, residentes en los distritos de San Borja, San Isidro y Surco principalmente, con hijos de entre 4 meses a 12 años de edad; pertenecientes al segmento socioeconómico A, B y C+; Y que consideren de importancia, practicar un estilo de vida saludable tanto física y psicológica en sus familias.</p>
<p>Estructura de Costos:</p>		<p>Fuentes de Ingresos:</p>		
<ul style="list-style-type: none"> - Contrato de la franquicia. - Pago del alquiler de la sede. - Pago a proveedores. - Mantenimiento de la sede. - Pago al personal. 		<ul style="list-style-type: none"> - Pagos por servicios prestados a los clientes. 		

Elaboración: Propia

6.4. MARKETING MIX

Como parte del plan de marketing de la empresa se implementarán las siguientes acciones acciones, las se encuentran dentro del marco de Marketing Mix.

Estas acciones han sido diseñadas para la consecución de los objetivos organizacionales:

✓ **Producto principal:**

“The Little Gym” pondrá a disposición de los clientes, tres diferentes talleres que incluirán rutinas entretenidas en donde los niños realizarán actividades físicas de acuerdo a sus edades con un enfoque educativo.

Los talleres incluirán disciplinas deportivas y aeróbicas como **la danza, gimnasia y karate** que desarrollarán en los niños la flexibilidad, agilidad, coordinación, equilibrio, resistencia y el control de sí mismo y de sus emociones.

Se contará con diferentes horarios a la semana por cada taller y serán dirigidos por expertos en la materia, la distribución será en grupos por edades y por taller:

Gimnasia:

- 4 a 10 meses.
- 10 a 19 meses.

- 19 meses a 2 años y medio.
- 2 años y medio a 3 años.
- 3 a 4 años.
- 4 a 5 años.
- 3 a 6 años.

Danza:

- 3 a 6 años.
- 6 a 12 años.

Karate:

- 4 a 6 años.
- 6 a 12 años.

Las clases tendrán una duración de 60 minutos y se podrán programar 1, 2 o 3 veces por semana, en el desarrollo de las actividades se incluirán elementos entretenidos tales como: ritmos musicales, pelotas saltarinas, ula ula, piscina de pelotas y otros recursos propios de cada taller.

A continuación se detallan los horarios clases de TLG:

Horario de PARENT/CHILD EDAD 4 MESES - 3 AÑOS

Clickea en la clase deseada e inscríbete!

 **BUGS** ⇒ Clases para niños de 4 a 10 meses [INSCRÍBETE](#)

Martes 11:30am / Miércoles 10:30am / Jueves 11:30am / Viernes 10:30am / Sábado 9:15am / Domingo 9:15am

 **BIRDS** ⇒ Clases para niños de 10 a 19 meses [INSCRÍBETE](#)

Martes 9:30am / Miércoles 9:30am / Viernes 9:30am y 3:00pm / Sábado 10:15 am / Domingo 10:15 am

 **BEASTS** ⇒ Clases para niños de 19 meses a 2.5 años [INSCRÍBETE](#)

Lunes 3:00pm / Martes 10:30am / Miércoles 3:00pm / Jueves 10:30am / Sábado 11:15am / Domingo 11:15am

 **SUPER BEASTS** ⇒ Clases para niños de 2.5 a 3 años [INSCRÍBETE](#)

Martes 3:00pm / Jueves 3:00pm / Sábado 11:15am / Domingo 11:15am


CLASES PRE-K

 **FUNNY BUGS** ⇒ Clases para niños de 3 a 4 años [INSCRÍBETE](#)


Martes 4:00pm / Jueves 4:00pm / Sábado 12:00 pm

 **GIGGLE WORMS** ⇒ Clases para niños de 4 a 5 años [INSCRÍBETE](#)


Martes 5:00pm / Jueves 5:00pm / Sábado 12:00 pm

 **SPORT SKILLS** ⇒ Clases para niños de 3 a 6 años [INSCRÍBETE](#)

Viernes 5:00pm

 **DANZA** ⇒ Clases para niños de 3 a 6 años [INSCRÍBETE](#)

Lunes 4:00pm

 **KARATE** ⇒ Clases para niños de 4 a 6 años [INSCRÍBETE](#)

Lunes 4:00pm

CLASES GRADE SCHOOL

 FLIPS ⇒ Clases para niños de 6 a 12 años INSCRÍBETE

Miércoles 4:00pm y 5:00 pm / Sábado 1:00pm

 DANZA ⇒ Clases para niños de 6 a 12 años INSCRÍBETE

Lunes 5:00 pm

 KARATE ⇒ Clases para niños de 6 a 12 años INSCRÍBETE

Lunes 5:00 pm

Fuente: <http://thelittlegym.com.pe/>

Descripción del servicio:

Dentro de la propuesta de servicio se ha diferenciado entre servicio tangible y servicio intangible, los cuales se describen a continuación:

Servicio intangible

Atención

Los talleres se ejecutarán con un máximo de veinte niños, lo cual permitirá que los entrenadores brinden a cada niño la atención necesaria para evaluar su desempeño y evolución en las actividades y retos que se les asigne. Se brindará con un servicio de calidad y se contará con un protocolo de atención en los diversos puntos de contacto con los clientes.

Ambiente

El personal administrativo y trainers se encuentran altamente capacitados y sus principales competencias serán la cordialidad, carisma y vocación por los niños.

The Little gym busca crear un ambiente de diversión donde el niño pueda sentirse libre y compartir experiencias entretenidas con otros niños de su edad mientras reciben clases de los diversos talleres.

Seguridad

Nuestro local estará equipado con un sistema de seguridad de vanguardia, que registre y nos permita tener el control de entrada y salida de los niños y constante comunicación y coordinación con los padres. La seguridad de los niños se encuentra plenamente garantizada debido a que contamos con entrenadores capacitados que dirigirán los talleres y ejercicios diferenciados en intensidad acordes a la edad del menor, lo que evitará cualquier tipo de lesión.

Servicio tangible

Decoración	El diseño del local (paredes y materiales) tendrá una decoración con 5 colores que transmiten calidez,
Zona para padres	<p>armonía y alegría: Amarillo, rojo, verde, azul y anaranjado.</p> <p>Se contará con un espacio donde los padres podrán permanecer mientras sus hijos participan en los talleres. Se brindará servicios de WI FI, televisión y revistas o periódicos de interés (El comercio, Somos, Cosas padres).</p>
Zona de juegos	Este ambiente incluirá una piscina de pelotas, laberinto y pelotas saltarinas donde los niños complementarán la diversión de las clases y adicionalmente será empleado para la celebración de cumpleaños.
Espacios de talleres	Se contará con amplios y agradables espacios para el desarrollo de las clases, tendrá un diseño lúdico y será con colores llamativos que activen la energía de los niños.
Recepción	El módulo de atención se ubicará en la entrada de la sede y será de color amarillo, contará con dos sillas (repcionista y asistente administrativo). El objetivo principal será proyectar una buena imagen y brindar una cordial bienvenida a los clientes.

Fachada	Será de vidrio en su mayoría con la finalidad que los transeúntes puedan observar las áreas más atractivas de TLG y que los invite a ingresar al local en busca de información.
Panel de información	Se ubicará en el área de recepción y contará con información de TLG (horarios, talleres, servicios de eventos y cumpleaños). Adicionalmente se exhibirán fotos de los diversos eventos que se celebren en las instalaciones del gimnasio.
Servicios higiénicos	La sede contará con baños según género, con urinarios, lavatorios y duchas.

Servicios adicionales:

- **Celebración de cumpleaños:**

El servicio de cumpleaños tiene como principal objetivo convertir esta fecha tan importante en un momento especial, divertido e inolvidable. El personal de atención al cliente se comunicará telefónicamente con los padres de familia con un mes de anticipación y se le invitará a celebrar el cumpleaños de su hijo con nosotros.

Para la celebración de cumpleaños contaremos con los siguientes horarios y se podrán invitar como máximo a 20 niños.



Fuente: <http://thelittlegym.com.pe/>

- **Campamentos:**

Adicionalmente, se ofrecerá el servicio de campamentos, los cuales deberán gestionarse con una anticipación de 48 horas antes del evento. Este servicio será ofrecido en los colegios ubicados en el Distrito y a los padres de familia de los niños matriculados.

A continuación, se detallan los horarios:



Fuente: <http://thelittlegym.com.pe/>

- **Precio:**

La estrategia de precio se definió sobre la base de las características y proceso de decisión de compra de los potenciales clientes.

Se estableció una banda de precios considerando el costo de la implementación y del inicio de la nueva sede y de acuerdo al tipo de taller y horario.

Descripción de Servicios	1 vez por semana	2 veces por semana
Clases Parent / Child		
Bugs (de 4 a 10 meses)	S/. 450.00	S/. 680.00
Birds (de 10 a 19 meses)	S/. 450.00	S/. 680.00
Beasts (de 19 meses a 2.5 años)	S/. 450.00	S/. 680.00
Super Beasts (de 2.5 a 3 años)	S/. 450.00	S/. 680.00
Clases Pre-K		
Funny Bugs (de 3 a 4 años)	S/. 450.00	S/. 680.00
Giggle Worms (de 4 a 5 años)	S/. 450.00	S/. 680.00
Sport Skills (de 3 a 6 años)	S/. 480.00	X
Danza (de 3 a 6 años)	S/. 480.00	X
Karate (de 4 a 6 años)	S/. 480.00	X
Clases Grade School		
Flips (de 6 a 12 años)	S/. 360.00	S/. 560.00
Danza (de 6 a 12 años)	S/. 360.00	X
Karate (de 6 a 12 años)	S/. 360.00	X
Fiestas de Cumpleaños		
Fiesta Regular		Super Fiesta
Escoger o sábado o domingo de 3 a 6	S/. 2,500.00	S/. 3,500.00
Campamentos		
	Detalles	Precio
Summer Camp (enero-febrero)	350 soles por las 7 semanas	S/. 2,450.00
Winter Camp (julio)	350 soles por las 5 semanas	S/. 1,750.00
Membresía	S/. 300.00	
Clase Modelo	S/. 40.00	

Elaboración: Propia

- **Plaza:**

Dentro del proceso de definición de la plaza, se realizaron diferentes estudios de las alternativas que cumplieran con los lineamientos por la franquicia.

Se consideraron diversas variables para la toma de decisión, entre las cuales destacan: costo del alquiler, accesibilidad, dimensión, seguridad, tránsito de personas e infraestructura del local.

Se definió que la nueva sede de “The Little Gym” se implementará en el distrito de San Borja, debido a que es uno de los distritos más comerciales de Lima Metropolitana y Callao. Otro factor que influyó fue la zona de ubicación por la cercanía a colegios privados, centros comerciales y avenidas principales, lo cual nos permite contar con potenciales usuarios.

Por las razones mencionadas se ha determinado que la sede se ubicará en la Avenida Aviación en San Borja y contará con un espacio de 400m² y el precio del alquiler será de S/23,100.00 mensuales, que se calculó considerando el costo promedio del metro cuadrado en la zona.

- **Promoción:**

Las campañas de promoción serán publicadas a través de la página web y cuenta de Facebook de “The Little Gym”, y se coordinará con los colegios para realizar charlas con temas relacionados a la vida saludable e invitándolos a asistir.

- **Pre-venta “Clase modelo”:**

Consiste en la captación de los niños mediante la visita a las instalaciones de nuestra sede y el objetivo será incentivar a los a matricular a sus hijos para que participen en los talleres dirigidos por los entrenadores.

La clase modelo será el primer contacto del niño con el ambiente ideado en su desarrollo y con el staff de profesionales, quienes generarán una experiencia inolvidable y divertida.

Consistirá en la participación del padre y niño en una clase para que vivan la experiencia de formar de “The Little Gym”. La clase tendrá un costo de S/40 siempre y cuando no se concrete la inscripción del niño.

Objetivos:

- Explicar a los padres los beneficios de nuestra propuesta.
- Generar expectativa de los servicios.
- Captar la atención de los niños buscando generar potenciales inscripciones.
- Iniciar la publicidad boca a boca.

- **Pre-venta “Invita a un amigo”:**

Esta acción se realizará en la temporada escolar con la finalidad de incrementar el número de niños inscritos en los talleres.

Consiste que cada niño que se encuentre matriculado tendrá la oportunidad de llevar a un invitado para que sea participe en los talleres que este

desarrolla, la promoción se realizará a través de los entrenadores, página web, plataforma de atención al cliente, panel de informes y Facebook.

El proceso de inscripción del invitado deberá gestionarse en los diversos canales de atención y deberá realizarse como mínimo con un día de anticipación para llevar el control del aforo de niños por sesión. El asistente administrativo será el encargado de actualizar la base de datos con la información obtenida para el seguimiento respectivo.

Una vez que se cuente con todos los niños inscritos, los entrenadores se encargarán de brindar una cordial bienvenida y al culminar el taller, los padres recibirán un folleto informativo y a los niños y a sus invitados se les entregará un obsequio de TLG con la finalidad incrementar la recordación de nuestra marca.

Objetivos:

- Incrementar la participación de mercado en el sector.
- Incrementar el número de niños matriculados en temporada escolar.
- Generar el interés de los padres y niños por los servicios que ofrece la franquicia.
- Generar una estrategia de marketing boca a boca.
- **Pre-venta “Charlas informativas y experimentales en colegios”:**

Se programarán visitas a los colegios de la zona para que nos otorguen un espacio para la realización de visitas educativas con la finalidad de brindar información y desarrollar algunas actividades orientadas a que los niños vivencien la experiencia de TLG.

Nuestro enfoque será en los niños entre los 6 a 12 años de edad quienes tienen una mayor capacidad de influencia en sus padres. Adicionalmente, en las charlas se realizará la entrega de invitaciones en las cuales se indicará la ubicación de la sede, número telefónica de nuestra central e información del servicio de clase modelo.

La charla estará a cargo de los entrenadores de “The Little Gym” y se llevará un control de la programación de visitas y horarios programados.

Objetivos:

- Generar el interés en los niños por los servicios de TLG.
- Lograr que los niños persuadan a sus padres para ser inscritos o visitar las instalaciones de la sede.
- Incrementar el número de niños inscritos.
- **Post- venta “Vuelve pronto campeón”:**

Esta acción forma parte del interés de la empresa por la satisfacción de los clientes y nos ayudará a conocer nuestras oportunidades de mejora para ejecutar medidas correctivas de acuerdo a las apreciaciones de los padres.

Se realizarán llamadas telefónicas a los padres que matricularon a sus hijos en los talleres de TLG y que posteriormente desertaron o que se encuentran matriculados y no asisten a las clases programadas, esta actividad se llevará a cabo durante todo el año y se administrará una base de datos con información relevante

y el detalle de los clientes prospectos.

Objetivos:

- Ejecutar un plan de acción para corregir las observaciones y/o incidencias en base al feedback que nos realicen las personas con las que nos hayamos comunicado.
- Reducir el nivel de deserción y ausentismo.
- Obtener información y generar la base de datos con los motivos de deserción/ausentismo de los clientes.

Las 4 E's del Marketing:

Se ha incluido dentro del plan comercial las 4 E's del Marketing debido a que nuestro modelo de negocio se trata de una empresa que brinda servicios.

- **Experiencias:**

La propuesta de valor de TLG es generar experiencias y lograr que los clientes nos recuerden con mayor facilidad por ser un aliado estratégico y activo en la formación y desarrollo físico, emocional e intelectual de los niños. Nuestro enfoque no solo se basa en publicitar actividades deportivas o acrobáticas, sino en todos los servicios que harán que la estadía de los padres e hijos sea más placentera.

De acuerdo al Docente Thomas Gilovich de la Universidad Cornell – Nueva York, indica que comprar experiencias genera incluso mayor felicidad comprar objetos.



Fuente: <https://www.thelittlegym.com/>

- **Everyplace:**

Nuestros clientes podrán encontrarnos en diversos canales de comunicación: Redes sociales, blogs, página web, etc., estas herramientas harán posible que nuestra marca logre un mayor alcance y tenga un mayor impacto, mantendremos una armonía visual para que los clientes puedan acceder a las campañas en donde se encuentren.



Fuente: Google/Imágenes

- **Exchange.**

Actualmente no solo intercambiamos el valor económico/precio por un producto o servicio, las empresas buscan intercambiar la fidelidad del cliente a cambio de un valor agregado, y esta propuesta debe ser potente para diferenciarlo de la competencia. TLG brinda un servicio personalizado para la cual empleará el método vida, único e innovador, con el propósito de lograr que los niños tracen sus proyectos de vida.



Fuente: <http://thelittlegym.com.pe/lima-chacarilla/quienes-somos/>

- **Evangelism:**

Uno de nuestros principales objetivos comerciales, es lograr que los clientes de TLG sean evangelizadores de la marca, es decir, “que se pongan la camiseta de The Little Gym”. A través de la generación de experiencias únicas e inolvidables lograremos que se conviertan en nuestro mejor portavoz, por ello como parte de nuestros principios y lineamientos es cuidar cada detalle cada vez que mantengamos contacto con nuestros clientes.

VII. PLAN DE OPERACIONES

The Little Gym es un centro dedicado al desarrollo físico y mental infantil, que emplea métodos vivenciales, y se enfoca en niños desde los 4 meses hasta los 12 años, empleando equipos de gimnasia certificados por USA Gymnastics, música dirigida en inglés y en español y el juego organizado.

Este proceso de aprendizaje contribuye en la formación de las habilidades de los niños en cada una de sus etapas de crecimiento.

Las actividades se desarrollan en clases grupales de 20 participantes como máximo, enfocadas individualmente de acuerdo al nivel de desarrollo y evolución de cada niño, a través de un sistema de Aprendizaje Tridimensional, que contribuye el desarrollo físico, cognitivo y social de los niños y su integración con sus padres.

Este sistema de aprendizaje comprende tres procesos, por lo que se debe organizar de manera detallada el desarrollo de las operaciones para cada servicio ofrecidos por la franquicia, dichos procesos son los siguientes:

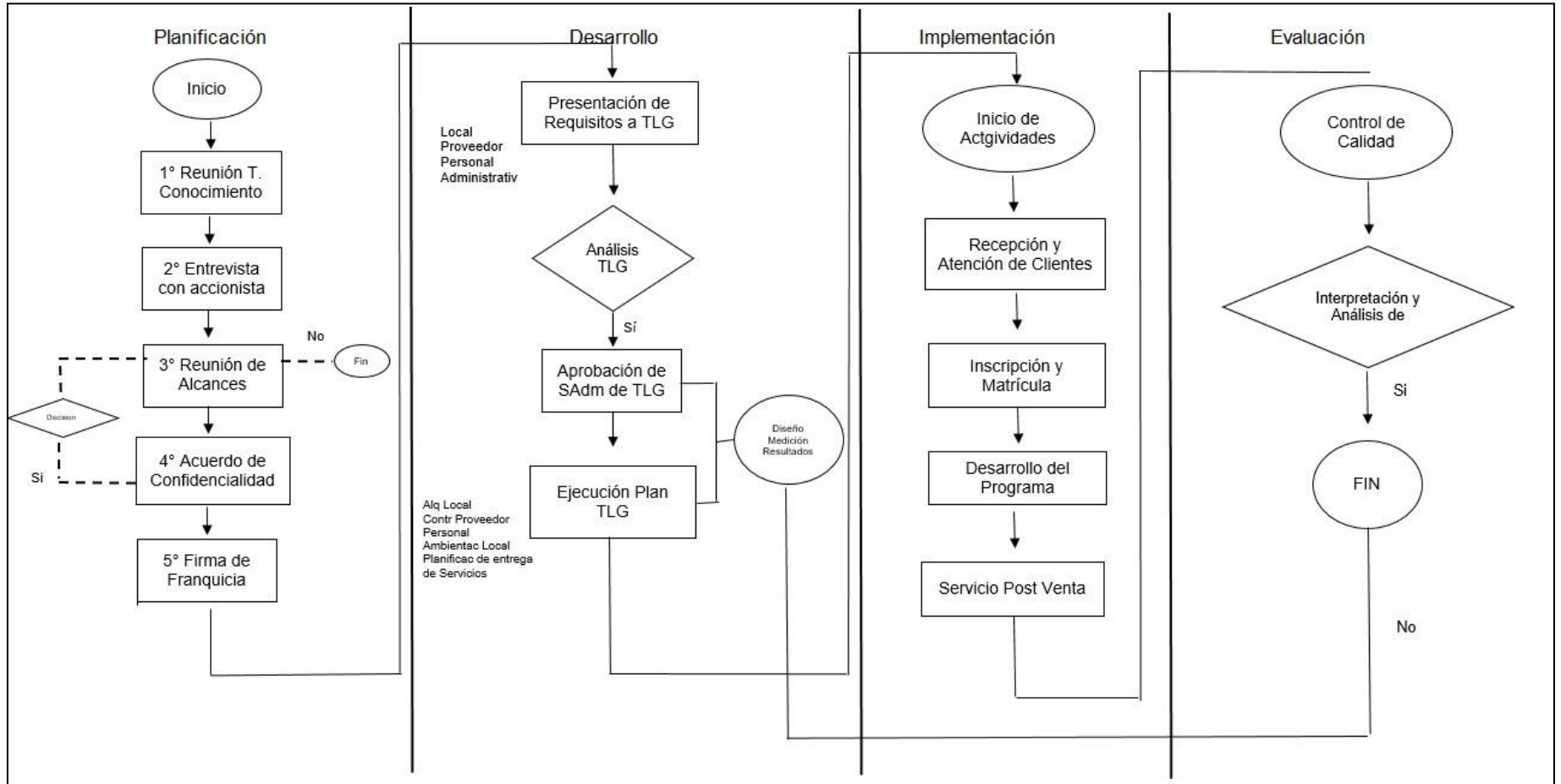
- Get Moving (a moverse): En este proceso se llevan a cabo actividades físicas y movimientos orientados al desarrollo de la motricidad fina y motricidad gruesa; así como la coordinación y el desarrollo del sentido del equilibrio, ganar fuerza, y generar hábitos saludables.

- Brain Boost (impulso mental): Durante este proceso se llevan a cabo una serie de ejercicios orientados a estimular procesos mentales como la memoria, atención y retención, lo que permite que los niños desarrollen mayores destrezas para actividades como la lectura, resolución de problemas y la toma de decisiones. Asimismo, este programa estimula la creatividad, preparando a los menores para la etapa escolar.

- Citizen Kid (ciudadanos del mundo): En este proceso, se crea un espacio que busca el desarrollo emocional del niño, donde se pone foco en el trabajo en habilidades blandas que fomenten en los niños una vida tranquila y feliz, a través del aprendizaje de tomar turnos, escuchar, cooperar, el valor de la amistad, trabajo en equipo y liderazgo.

Además de las clases grupales, TLG ofrece campamentos de verano e invierno en sus instalaciones durante las vacaciones escolares, permitiendo al niño desarrollar diferentes habilidades como yoga, baile, arte y ejercicio físico, entre otras.

7.1. PROCESO DE PRODUCCIÓN DEL BIEN O SERVICIO



Elaboración: Propia

El proceso de producción de servicios en “The Little gym” es un conjunto de actividades para que la ejecución se dé de manera adecuada y eficiente, el principal reto es la consecución de los objetivos operativos, comerciales, administrativos y de gestión de personas.

Estas etapas se interrelacionan entre sí y forman un proceso integral alineado a los estándares establecidos por TLGI, los cuales deben ser cumplidos obligatoriamente de acuerdo a los lineamientos establecidos que permitirán el desarrollo y posicionamiento de la marca dentro del sector entretenimiento para niños.

En términos operativos, la gestión y administración de una empresa se basa en los procesos que deben ejecutarse e implementarse con la finalidad de lograr que los recursos empleados resulten productivos y permitan la maximización de ganancias del negocio.

En el proceso operativo de TLG se han establecido 4 etapas, las cuales se detallan a continuación:

7.1.1. Planificación: En esta etapa se han definido y establecido una serie de pasos y parámetros que deben realizarse antes de la implementación de la nueva sede de “The Little gym”, con el fin de obtener los mejores resultados posibles y alcanzar los objetivos establecidos.

La planificación es un proceso consciente, estructurado y metódico que permite definir el curso de acción de la empresa teniendo en cuenta la situación inicial y los factores internos y externos que podrían intervenir en el proceso de desarrollo.

Dentro del proceso de planificación se han establecido 5 sub-procesos, los cuales son los siguientes:

- **Reunión inicial de conocimiento:** Es el primer contacto físico entre el representante legal de la franquicia para América del Sur y los socios. En esta primera reunión se establecen los elementos base del proyecto, en ella se presentan ambas partes y plantean sus respectivas propuestas para la implementación de la franquicia, adicionalmente se discuten otros elementos base del proyecto tales como:

- ✓ Historia de “The little gym” y participación de mercado.
- ✓ Inversión financiera para la implementación y apertura de la franquicia.
- ✓ Servicios que ofrece TLG.
- ✓ Estándares de calidad de servicio.
- ✓ Aspectos legales del proyecto.
- ✓ Plazos del contrato.

La reunión inicial se realiza en una de las sedes de TLG en Lima con la finalidad que los socios interesados conozcan a los miembros del equipo, el papel que desempeñan y el enfoque del centro de formación integral de niños.

De acuerdo al proceso formal, esta reunión marca el inicio de la etapa de planificación del proyecto, la misma que concluirá con la presentación y aprobación de toda la documentación necesaria para la implementación del plan de gestión del proyecto.

- **Entrevista con los accionistas:** Esta reunión tiene como principal objetivo que el representante de TLG conozca los perfiles de los accionistas para evaluar, analizar y tomar la decisión de continuar con la implementación de la nueva sede en base a la información que brinde cada uno de ellos y su capacidad para demostrar que cuentan con los recursos financieros para la inversión de la franquicia.

Es un proceso de entrevista que consiste en la realización de diversas preguntas por parte del representante de la franquicia para validar la viabilidad de la implementación del proyecto, esta etapa es clave para continuar con los siguientes pasos dentro del proceso de producción del servicio.

- **Reunión de determinación de alcances y objetivos:** En caso la etapa anterior sea satisfactoria, se programará y realizará la reunión de alcances entre el franquiciante y franquiciado.

Se realiza al inicio del proyecto y en cada etapa del ciclo de vida del proyecto, con los siguientes objetivos:

- ✓ Oficializar su inicio.
- ✓ Dar a conocer el alcance a desarrollar.
- ✓ Dar a conocer los procedimientos operativos, de servicio y administrativos.
- ✓ Presentar las restricciones a nivel de plazo y costes.

Así mismo en esta reunión se definirá el equipo que participará en las siguientes etapas y sus respectivas funciones. Esta reunión es determinante para el desarrollo e implementación de la nueva sede debido a que se presentará formalmente información cuantitativa y cualitativa relevante dentro del proceso de producción del servicio de la franquicia.

Los socios deberán evaluar y validar la conformidad de los lineamientos, reglamentos, condiciones, aspectos legales, entre otros puntos relevantes presentados por TLG para continuar con la gestión e implementación del proyecto de apertura de la sede.

- **Reunión de acuerdo y firma de contrato de confidencialidad:** En esta etapa se realiza la firma del contrato de confidencialidad por tratarse de temas que requieren discreción y como medida de protección, para evitar que la información pueda ser usada de manera inadecuada.

A partir de este momento los socios dispondrán de información confidencial de la empresa (datos de los clientes, plan de marketing y ventas, infraestructura, recursos tecnológicos, métodos de TLG, entre otros).

El contrato firmado incluirá las siguientes partes:

- **Consideraciones.** Básicamente está referido a información específica del negocio, por lo que es parte de la cláusula de confidencialidad.

- **Cláusulas.** Son todas las especificaciones contractuales que definen sus condiciones. En este punto se hará mención a las partes, definiciones, excepciones, posibles sanciones en caso de incumplimiento de las políticas del acuerdo y los plazos establecidos.

Esta reunión tiene un enfoque legal debido a que en ella surgirá el primer vínculo contractual entre los socios y TLGI.

- **Firma contractual nueva franquicia:** Es la parte final de la etapa de planificación y en ella se realiza la firma del contrato comercial entre las partes para continuar con la etapa de desarrollo del proyecto.

Es una reunión en la cual se discutirán temas netamente legales y se incluirán los siguientes puntos:

- ✓ Intervinientes del contrato.
- ✓ Importe del financiamiento.
- ✓ Plazo del contrato y/o vínculo comercial.
- ✓ Normativa necesaria cuando se presenten casos de no cumplimiento de los lineamientos, políticas, estándares de calidad y reglamento de TLG.

Esta etapa culmina con la firma en los contratos comerciales, dando origen a un vínculo legal entre los socios y “The Little gym international”.

7.1.2. Desarrollo: En esta etapa se genera ya una interacción con los recursos personales, tecnológicos, e incluso los líderes de la empresa.

La etapa de desarrollo es sumamente importante dentro del proceso de producción de los servicios debido a que incluye aspectos legales, reclutamiento y selección de personal, proceso de inducción, contratación de proveedores de servicios generales, diseño del plan de medición de indicadores, evaluación y seguimiento de resultados, entre otros. Por ello los socios deberán cumplir estrictamente con los requerimientos exigidos por TLGI para la implementación de la nueva sede.

Dichos requerimientos deberán ser presentados por el comité directivo de la nueva sede al comité evaluador de TLGI cumpliendo con los plazos establecidos para ser revisados, evaluados y aprobados en caso de estar todo conforme.

De contar con alguna observación, los socios deberán subsanar y corregir para no afectar el proceso integral de producción. En esta etapa se evidencia una interacción, coordinación y comunicación constante entre el franquiciante y franquiciado con la finalidad de cumplir con los estándares de calidad y procesos establecidos.

TLGI pondrá a disposición de la franquicia a expertos en bienes raíces para la evaluación y selección del local, en el cual se implementará la nueva sede del centro de formación especializado. Los especialistas cumplirán un rol protagónico en la búsqueda del local idóneo ya que cumplirán funciones de asesoría para la negociación y contratación del local.

Los servicios de asesoría brindados por TLGI también incluyen a expertos en RRHH para la realización de un proceso de selección, reclutamiento e inducción del personal acorde a la calidad de los servicios, al enfoque de la empresa y a los objetivos organizacionales de la franquicia.

7.1.3. Implementación: El proceso de implementación es el último eslabón de la metodología de desarrollo del proyecto y es necesario haber cumplido con las fases

anteriores para iniciar las operaciones y actividades de la sede de TLG. En esta etapa es necesario tener una visión estratégica que nos permita realizar las proyecciones adecuadas, así como definir los procesos del negocio, con el objetivo que el inicio de la operación sea siempre cumpliendo las leyes y la normatividad emitidas por las entidades reguladoras.

Es importante prever, identificar, ejecutar las acciones necesarias para el desarrollo del proyecto y así quede en un negocio maduro para operar e iniciar la atención a los clientes. La etapa de implementación consiste en la puesta en marcha del negocio contando con el personal preparado para dar un servicio de calidad a los clientes y ofreciendo los diversos programas y talleres de la franquicia.

Dentro de la etapa de implementación también se incluyen los servicios post-venta para lograr fidelizar y hacer un seguimiento de nuestros clientes.

7.1.4. Evaluación: Esta etapa se realiza posterior a la implementación y puesta en marcha del negocio y es fundamental para controlar y evaluar si los procesos vienen siendo desarrollados eficientemente y de acuerdo a la normativa vigente de la franquicia.

Incluye el control de calidad y el análisis de resultados, los cuales son los sistemas de medición que permiten detectar errores y hacer el seguimiento de los indicadores comerciales del negocio.

El control de calidad: Su función principal es asegurar que los servicios cumplan con los requisitos de calidad, consiste en la recolección y análisis de datos que posteriormente se presentarán a las áreas de control para iniciar y ejecutar las acciones correctivas de acuerdo a las observaciones o errores identificados en los procesos operativos y de servicio. Este control de calidad incluye la implementación de mecanismos, herramientas y/o técnicas para la mejora de los servicios de TLG y su principal objetivo es ofrecer y satisfacer las necesidades de los clientes y conseguir los objetivos de la franquicia.

El administrador de la sede es el responsable del diseño, ejecución e implementación de las medidas y acciones correctivas, las cuales permitirán que los procesos se alineen a los lineamientos de TLGI.

Análisis de resultados: Consiste en la revisión a detalle de los resultados obtenidos dentro del periodo de evaluación de la empresa.

La medición de resultados nos permitirá nuestras estrategias y procesos operativos ya que nos permite saber qué acciones están funcionando correctamente y así mismo analizar exhaustivamente el grado de acogida de los clientes, el crecimiento en número de clientes, los niveles de deserción y otros indicadores relevantes para la gestión y administración de la franquicia.

Para la medición de resultados, “The Little gym” establece la utilización de un tablero de control de indicadores con la finalidad de realizar un constante seguimiento y monitoreo del cumplimiento de los objetivos comerciales, procesos y eficiencia operativa.

El monitoreo nos permitirá medir el retorno de la inversión económica de la empresa, la rentabilidad del negocio, el crecimiento y posicionamiento de la marca dentro del sector entretenimiento.

7.2. UBICACIÓN Y EQUIPAMIENTO DE LAS INSTALACIONES.

La sede de “The Little Gym” se ubicará en la Avenida Aviación en el distrito de San Borja y contará con un área de 400m² debido a que dentro de los parámetros establecidos por la franquicia dicho metraje es el exigido para la implementación y puesta en marcha de la nueva sede y deberá cumplir con las especificaciones técnicas que permitan el desarrollo eficiente de las actividades propias del negocio.

La instalación del local se realizará bajo la modalidad de arrendamiento el cual tendrá un costo mensual de S/. 23,100.00 a contrato a largo plazo, el acondicionamiento y equipamiento del local se realizará cumpliendo con los estándares y lineamientos establecidos por TLGI y contará con la asesoría y supervisión de expertos que la franquicia pondrá a disposición de los socios para la correcta implementación de la sede.

7.2.1. INFRAESTRUCTURA REQUERIDA PARA LA OPERACIÓN

Para la implementación de la nueva sede de The Little Gym y de acuerdo a las exigencias de la franquicia y medidas de seguridad, el espacio requerido para la correcta ejecución de las actividades y atención de clientes es de 300m² como mínimo, la sede San Borja contará con un área de 400m² distribuidos en 3 niveles y acondicionados con la finalidad de cumplir con los estándares de calidad establecidos.

- **1er nivel:**

Cuenta con los siguientes ambientes debidamente acondicionados:

Módulo de atención

Recepción acondicionada al estilo de TLG.

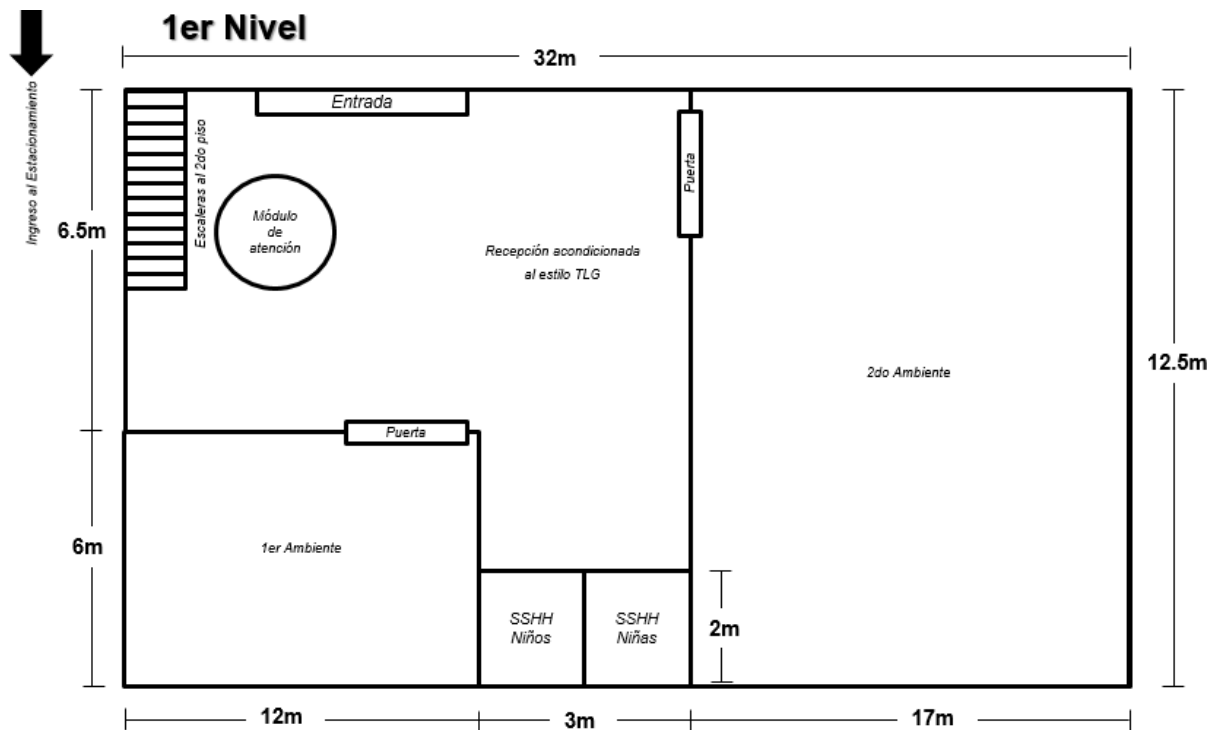
1er ambiente para el desarrollo de clases y talleres.

2do ambiente para el desarrollo de clases y talleres.

Servicios higiénicos para niños.

Servicios higiénicos para niñas.

Adicionalmente, se cuenta con la puerta principal y escalera de acceso hacia el segundo nivel.



- **2do nivel:**

Este nivel cuenta con los siguientes ambientes debidamente acondicionados:

Espacio acondicionado para la espera de padres.

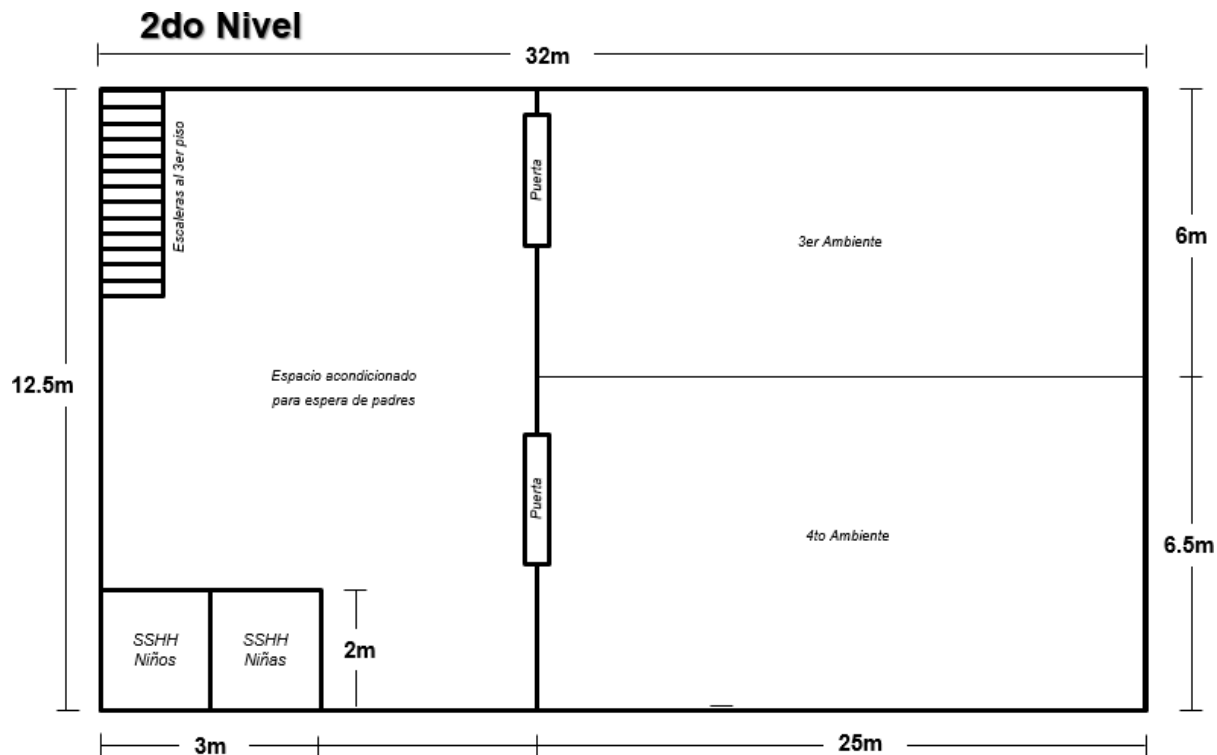
3er ambiente para el desarrollo de clases y talleres.

4to ambiente para el desarrollo de clases y talleres.

Servicios higiénicos para niños.

Servicios higiénicos para niñas

Adicionalmente, cuenta con la escalera de acceso hacia el tercer nivel.



- **3er nivel:**

Este nivel cuenta con los siguientes ambientes debidamente acondicionados:

Espacio acondicionado para la espera de padres.

5to ambiente para el desarrollo de clases y talleres.

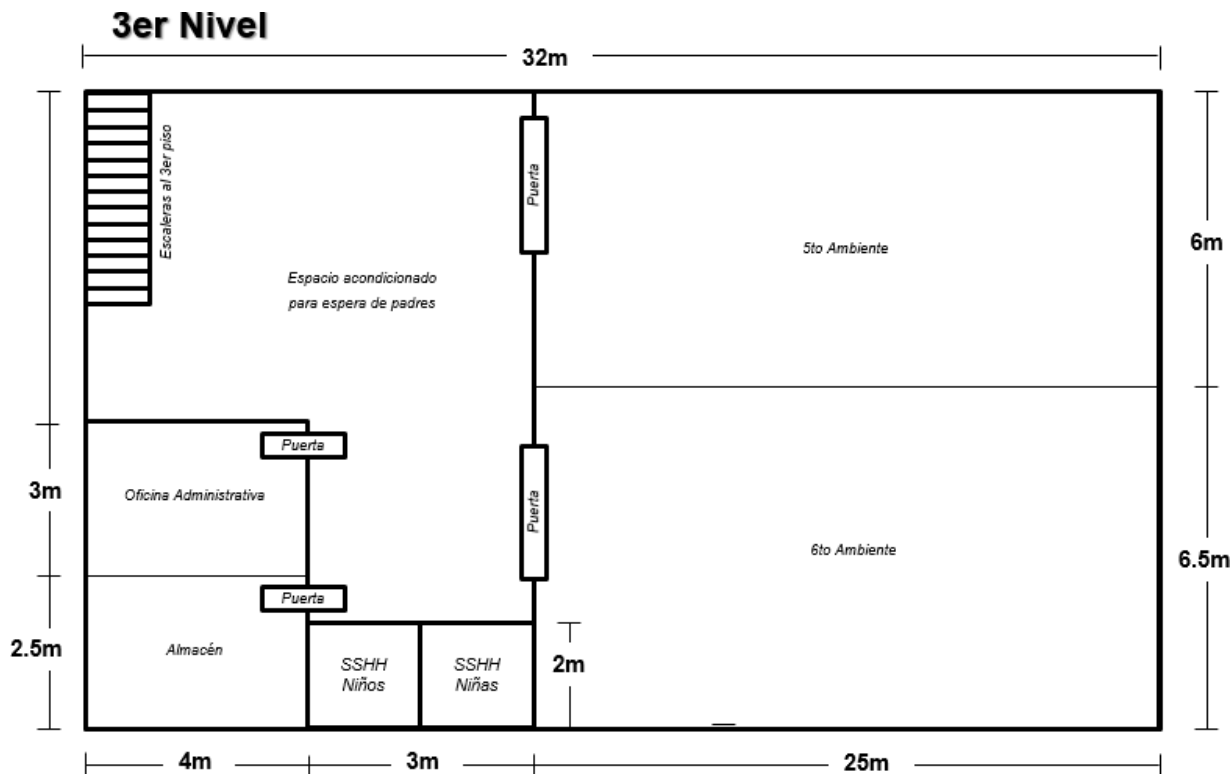
6to ambiente para el desarrollo de clases y talleres.

Servicios higiénicos para niños.

Servicios higiénicos para niñas

Almacén.

Oficina administrativa.



7.2.2. PLATAFORMA TECNOLÓGICA Y EQUIPOS

Con respecto a la plataforma tecnológica y equipos especializados, al tratarse de una franquicia, no requiere la adquisición de software ni hardware. Sólo se requerirán PCs con acceso a internet y teléfonos para la atención de los clientes.

La provisión de equipos para el desarrollo de las actividades físicas y será realizada por TLGI debido a que el enfoque del negocio es el de brindar un servicio único y especializado para la formación de los niños. Los mantenimientos de los

equipos se realizarán con una periodicidad trimestral y estarán incluidos dentro del pago fijo que se realizará a TLGI.



Fuente: <http://thelittlegym.com.pe/lima-chacarilla/quienes-somos/>

7.3. GESTIÓN DEL INVENTARIO Y PROVEEDORES

Los procesos de servicios de “The Little gym” no utilizan inventarios de bienes terminados debido a que los equipos especializados son otorgados por un proveedor externo, en este caso por TLGI para asegurar el cumplimiento estricto de los estándares de calidad en los procesos operativos, lo cual permite implementar la franquicia para la atención a los clientes en los diversos talleres y programas.

A continuación, se detalla la relación de proveedores de la franquicia:

En relación al inventario de la empresa sólo se administrarán los siguientes:

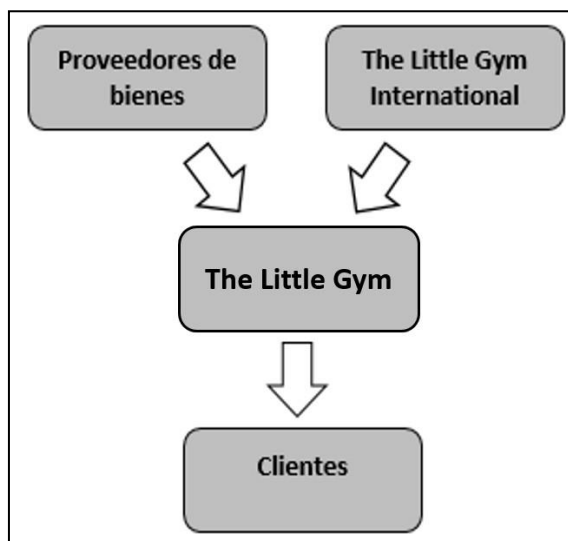
- ✓ Equipos de oficina
- ✓ Mobiliario
- ✓ Laptops
- ✓ PCs
- ✓ Impresoras
- ✓ Útiles de oficina
- ✓ Materiales de limpieza
- ✓ Polos con logotipo
- ✓ Merchandising

El control del inventario se realizará con una periodicidad mensual y estará a cargo del asistente administrativo bajo la supervisión del Administrador de la sede.

7.4. CADENA DE ABASTECIMIENTO

Para la implementación de la nueva sede y por el tipo de servicios que ofrece la empresa, requerirá el abastecimiento de bienes y servicios de proveedores locales y extranjero (sólo aplica en el caso de TLGI para la provisión de equipos, software, Know how, asesoría, entre otros).

Todos estos procesos son parte de la cadena de abastecimiento de la franquicia y es integrado para la puesta en marcha y correcta operatividad de la sede, con la finalidad de ofrecer los diversos servicios diseñados y orientados a satisfacer las necesidades de los clientes.



Elaboración: Propia

7.5. PLAN DE CONTINGENCIAS

Dentro del proceso de implementación y puesta en marcha de la nueva sede de The Little International se ha incluido como parte del plan de operaciones, el plan de contingencias que consiste en una herramienta de gestión que permitirá fijar objetivos, programas y estrategias que orientan las actividades del centro de formación con la finalidad de prevenir y mitigar los posibles riesgos por factores externos e internos y la atención de emergencias, rehabilitación frente a desastres, o situaciones imprevistas que podrían generar pérdidas financieras, humanas y materiales por acontecimientos tecnológicos, desastres naturales, entre otros.

El plan de contingencias se encuentra enmarcado dentro del plan de operaciones y detalla la organización, las políticas y acciones para hacer frente a una emergencia. Aquí se especifica los procedimientos que permitan dar una respuesta de manera oportuna, con la rapidez y efectividad que requiera la ocurrencia de estos eventos.

Adicionalmente, incluye los siguientes puntos, los cuales deben ser de total conocimiento de todo el personal de la Sede:

- Definiciones: Introducción y Aspectos generales
- Organización y funciones
- Evaluación de riesgos
- Tipos y niveles de emergencia
- Equipos para extinción de incendios y medidas de prevención

- Perfil y composición de la organización de emergencia
- Sistema de notificación
- Procedimientos generales en caso de incendio (para colaboradores en general)
- Procedimientos generales en caso sismo (para colaboradores en general)
- Procedimientos de evacuación (para personal en general)
- Procedimientos generales para los contratistas y proveedores
- Programa de capacitación
- Organigrama respuesta a emergencias

Anexos incluidos en el Anexo 2 “Plan de Contingencias”:

Anexo 2: Botiquín de primeros auxilios

Anexo 3: Rol de llamadas de emergencia

Anexo 4: Formato de hoja de revisiones

Anexo 5: PRE (procedimientos de respuesta a emergencias)

Anexo 6: Protocolo de registro ante amenaza de explosivos

Anexo 7: Programa de inspección y mantenimiento de señales de seguridad

Anexo 8: MSDS gas licuado de petróleo

Anexo 9: Procedimiento ante fuga de GLP

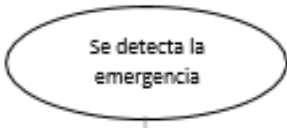
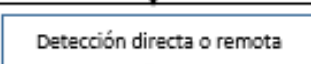
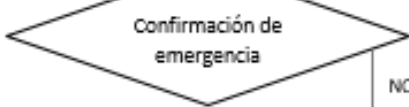


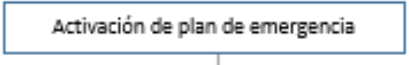

7.6. PLANES DE ACCIÓN:

El presente plan incluye los planes de acción que deberán ejecutarse de manera inmediata ante cualquier imprevisto que pudiese presentarse con

el fin de evitar y/o mitigar los riesgos que puedan ser generados. Los planes de acción detallan las acciones y pasos que deben seguirse por todo el personal con el objetivo de mantener a salvo a todas las personas (colaboradores y visitantes).

A continuación, se detallan los procesos y flujos operativos:

7.6.1. PLAN GENERAL

DIAGRAMA DE FLUJO	ACCIONES	RESPONSABLES
	Se identifica el tipo de incidente o emergencia.	Personal en general
	Confirmación por parte de brigadas de emergencias.	Jefe de Brigada
	- Activación de alarma. - Aviso a Comité de emergencias. - Cancelación de alarma.	A Jefe de Brigada
	- Se desarrollan y ejecutan los planes de contingencia y emergencias. - Control de la situación. - Llamado a la brigada de emergencias.	Jefe de Brigada
	Evaluación de control con recursos del centro de formación The Little Gym.	Brigada de emergencias
	Se activa el plan de contingencias y emergencias de acuerdo a los requerimientos del evento.	Comité de Emergencias
	Evaluar la situación y se controla por medio de los protocolos establecidos.	Comité de Emergencias

Recursos: Equipos de comunicación y alarmas, kit de primeros auxilios, equipos de control de incendios, registro de líneas de emergencia (Serenazgo, Bomberos, Policía Nacional del Perú, hospitales, etc.), comités de emergencia.

7.6.2. PLAN SEGURIDAD

DIAGRAMA DE FLUJO	ACCIONES	RESPONSABLES
	Rondas de seguridad y alerta a todo el personal.	Personal en general Agente particular de seguridad
	Se identifica el tipo de incidente.	Personal en general Agente particular de seguridad
	Confirmación por parte del personal de seguridad.	Agente particular de seguridad
	<ul style="list-style-type: none"> -Alerta a personal en general. - Descripción de hechos y sospechosos. - Aviso y comunicación a autoridades. - Control de accesos y perímetro. 	Coordinador General Agente particular de seguridad
	<ul style="list-style-type: none"> -Se desarrollan los planes de emergencia y protocolos de seguridad. -Control de la situación. -Llamado a autoridades competentes. -Investigación -Cancelación de alerta 	Comité de emergencia Autoridades competentes

	Evaluación de control con recursos del personal de vigilancia del centro de formación The Little Gym.	Comité de Emergencias
	-Se deja la situación en manos de las autoridades. -Subordinación a las mismas. -Se instauran denuncia.	
	Evaluar la situación y se controla por medio de los protocolos establecidos.	Comité de Emergencias

Recursos: Equipos de seguridad y telecomunicación especializados, directorio de emergencia, Comités de Emergencia, comunidad en general.

7.6.3. PLAN DE ATENCIÓN MÉDICA Y PRIMEROS AUXILIOS

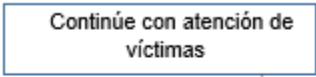
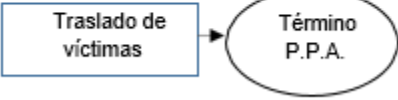
DIAGRAMA DE FLUJO	ACCIONES	RESPONSABLES
	-Se identifica el tipo de incidente o emergencia. -Aviso a brigada de emergencias.	Personal en general
	Verificación de: Escena, situación seguridad.	Brigadista correspondiente
	-Estabilización del paciente en condiciones seguras. -Espera de apoyo local o externo.	Brigada de primeros auxilios
	-Evacúe a sitio de menor riesgo o seguro	

	-Evacúe hacia el M.E.C. Solicite apoyo externo	Jefe de Brigada de primeros auxilios
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Módulo de estabilización y clasificación de heridos</div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div>	<ul style="list-style-type: none"> -Acondicionamiento del M.E.C. -Activación Plan de primeros auxilios. -Triage. -Valoración y estabilización. 	Jefe de Brigada de primeros auxilios
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Traslado de pacientes y heridos</div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div>	<ul style="list-style-type: none"> -Ordenar traslados. -Acompañamiento de pacientes. -Registrar transportes y sitios de traslados. 	Coordinador General
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Seguimiento, reporte e investigación</div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div>	Investigación y reporte del evento.	Coordinador General Autoridades competentes
<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 10px; width: fit-content; margin: 0 auto; text-align: center;">Control del evento</div>	Evaluar la situación y se controla por medio de reporte de incidentes	Coordinador General

Recursos: Equipos de primeros auxilios como botiquín, camilla, collarín rígido, directorio de emergencia, brigadas de emergencia, comités de emergencia.


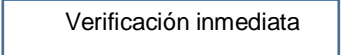
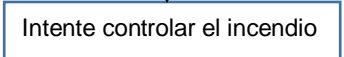
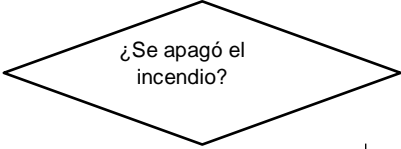
7.6.4. INSTALACIÓN DE MÓDULO DE ESTABILIZACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE HERIDOS M.E.C.


DIAGRAMA DE FLUJO	ACCIONES	RESPONSABLES
	<ul style="list-style-type: none"> -Parqueo de ambulancias. -Seguridad. -Camilleros. -Espacio. 	Coordinador Operativo
	<ul style="list-style-type: none"> -Registrar hora de la emergencia. -Ubicación. Identificación de recursos. 	Coordinador Operativo
	<ul style="list-style-type: none"> -Asegure el área. -Contacte al personal de apoyo. 	Coordinador operativo
	<ul style="list-style-type: none"> -Asistencia pre-hospitalaria. -Coordinación de traslados. -Registro y censo de heridos. 	Coordinador general
	<ul style="list-style-type: none"> -Atención hospitalaria. -Emergencias. -Referencia inter-hospitalaria. 	Coordinador general Unidades de atención
	Verificación de escena, situación y seguridad.	Coordinador General

	-Atención pre-hospitalaria. -Atención de heridos.	Coordinador General Autoridades competentes
	Investigación y reporte del evento.	Coordinador General Autoridades competentes

Recursos: Directorio con contactos de organizaciones de emergencias, botiquín, comités y brigadas de emergencia.

7.6.5. PLAN CONTRA INCENDIOS

DIAGRAMA DE FLUJO	ACCIONES	RESPONSABLES
	-Activa alarma de incendios. -Avisa a los brigadistas.	Personal en general y visitantes.
	-Origen y causas. -Tamaño y localización. -Llamar a línea116.	Coordinador operativo
	-Ubicar extintores del área/piso. -Activar plan de lucha contra incendios.	Brigada de lucha contra incendios.
	-Evaluación de la situación. -Continúa con el plan de emergencias	Brigadistas de lucha contra incendios. Jefe de brigada de lucha contra incendios.



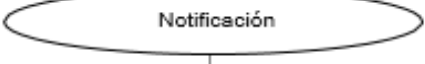
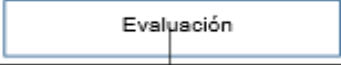
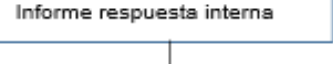
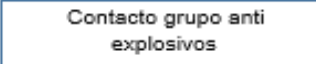
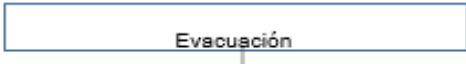
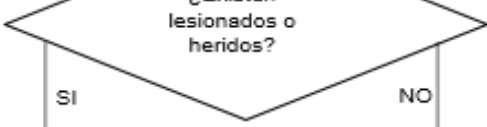
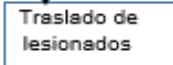

<p>Control del evento NO</p>	<p>-Aviso a comité de emergencias -Llamar nuevamente a línea 116. - No remover escombros, en caso de existir.</p>	<p>Coordinador Operativo</p>
<p>Emergencia parcial</p>	<p>Se ordena evacuación del piso o área.</p>	<p>Coordinador General</p>
<p>Emergencia general</p>	<p>-Se ordena evacuación general de las instalaciones. -Activar alarma general.</p>	<p>Comité de emergencias</p>
<p>Se delega el manejo de emergencia a bomberos</p>	<p>-Se recibe a Bomberos. -Se les brinda el informe pormenorizado. -Subordinación de la brigada a cuerpos de socorro</p>	<p>Comité de emergencias</p>

Recursos: Comité de Emergencias, Brigada de emergencias, camillas, botiquines, herramientas, línea 116, hospitales, Bomberos, personal de vigilancia, serenazgo, Policía Nacional del Perú, extintores, red contra incendios, gabinetes contra incendios, escaleras de emergencias, ruta de evacuación y radios de comunicación. Descritos en el plan de emergencias.

7.6.6. PLAN FRENTE A MOVIMIENTOS SÍSMICOS

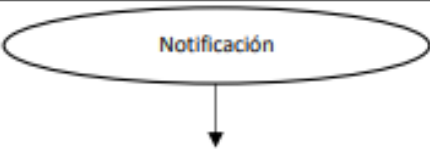
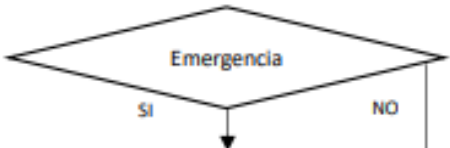

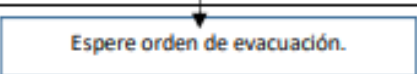
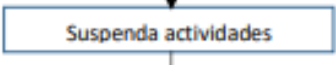
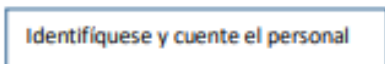
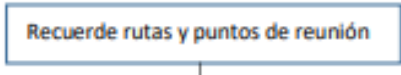
DIAGRAMA DE FLUJO	ACCIONES	RESPONSABLES
	- Alarma inmediata natural.	Personal general, visitantes.
	- Ubicarse lejos de ventanas.	Personal general, visitantes.
	- Ubicarse en zonas seguras, después del movimiento sísmico	Coordinador operativo
	- Evaluación de la situación. - Activa el plan de emergencias, de acuerdo a riesgos asociados	Comité de emergencias
	- Realice el conteo de personas por pisos incluyendo visitantes. - Reporte de desaparecidos.	Coordinador General
	- Verificación de situación. - Búsqueda superficial. - Coordina búsqueda con organismos externos.	Coordinador operativo Autoridades
	- Atención de víctimas. - Estabilización. - Traslados a centros de atención.	Coordinadores Autoridades
	- Evaluación del estado de instalaciones. - Solicitud de ayuda externa. - Ingreso o suspensión de actividades.	Coordinador general
	- Aseguramiento del área. - Aviso a servicios generales. - Coordinación ayuda externa.	Comité de emergencias
	- Utilización de seguros. - Utilización de áreas alternas. - Rehabilitación y reconstrucción.	Comité de emergencias
	- Investigación. - Reporte de atención de la emergencia. - Ajustes del plan.	Administrador de Sede

7.6.7. PLAN ATENTADO TERRORISTA

DIAGRAMA DE FLUJO	ACCIONES	RESPONSABLES
	<ul style="list-style-type: none"> -Se identifica la amenaza. -Da aviso al coordinador operativo. 	<ul style="list-style-type: none"> -Personal en general -Visitantes
	<ul style="list-style-type: none"> -Revisar los diversos ambientes de la sede en búsqueda de objetos extraños. 	<ul style="list-style-type: none"> Personal de seguridad
	<ul style="list-style-type: none"> -Informe a Jefe de Brigada, Coordinador General y comité de emergencias. -Confirmación. 	<ul style="list-style-type: none"> Personal de seguridad
	<ul style="list-style-type: none"> -Llamar a grupo anti explosivos, bomberos y línea 118. -Se delega el manejo de la emergencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Coordinador operativo
	<ul style="list-style-type: none"> Iniciar proceso de evacuación al punto de encuentro establecido. 	<ul style="list-style-type: none"> Comité de emergencias
	<ul style="list-style-type: none"> -Instalación de M.E.C. -Ejecución del P.P.A. -Atención de víctimas. -Estabilización. -Traslado a centros de salud. 	<ul style="list-style-type: none"> -Coordinador operativo -Coordinador General
	<ul style="list-style-type: none"> -Investigación. -Reportes. 	<ul style="list-style-type: none"> -Coordinador operativo -Coordinador General -Autoridades competentes
		

Recursos: Comité de Emergencias, Brigada de emergencias, camillas, botiquines, herramientas y equipos especializados contra incendios, directorio de organizaciones de emergencia.

7.6.8. PLAN DE EVACUACIÓN

DIAGRAMA DE FLUJO	ACCIONES	RESPONSABLES
	Activación de alarma de evacuación.	Coordinador operativo
	Determine la ubicación de la emergencia.	-Personal en general -Visitantes
	-Evalúe la situación. -Proceda con la evacuación. -Avisé al Jefe de Brigada.	-Personal en general -Visitantes
	Ordene inmediatamente la evacuación de las instalaciones de la Sede.	Brigadistas
	-Suspenda las actividades que se vienen realizando. -Registre información relevante.	Personal en general
	-Use sus distintivos de brigadistas. -Brinde instrucciones. -Conteo de personas.	Jefe de Brigada de evacuación y brigadistas
	-Recuerde e identifique las rutas y puntos de reunión. -Asigne acompañante para los visitantes.	Jefe de Brigada de evacuación y brigadistas

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Recuerde rutas y puntos de reunión</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	-Indique salidas, rutas y puntos de encuentro.	Jefe de Brigada de evacuación y brigadistas
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Siga rutas establecidas, de ser necesario siga rutas alternas</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	-Siga rutas establecidas. -No permita que ninguna persona retome, tome rutas alternas.	Jefe de Brigada de evacuación y brigadistas
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Verifique el área y cierre puertas</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	-Verifique la evacuación total del área. -Cierre sin seguro las puertas.	Jefe de Brigada de evacuación y brigadistas
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Permanezca con el personal y visitantes hasta llegar al punto de encuentro</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	-Informe cualquier incidente o anomalía. -Repórtese con el Jefe de Brigada.	Jefe de Brigada de evacuación y brigadistas
<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 10px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Emergencia finalizada</div>	-Investigación. -Reportes	Coordinador general

7.7. PLAN DE CAPACITACIÓN

Cuando hablamos de un plan de capacitación hacemos referencia a un proceso formativo, planteado con un sentido estratégico y por lo general de carácter obligatorio, es aplicado de manteniendo un orden y sentido lógico, siguiendo este modelo, es que los colaboradores de TLG son entrenado en las acciones necesarias para que puedan ejecutar los planes de contingencia según la eventualidad que se presente.

Un proceso de formación y desarrollo, incluye la capacitación en condiciones y fases dirigidas a lograr la adaptación del colaborador a su puesto, a la empresa y a concientizarlos sobre la importancia del conocimiento de los procesos establecidos por el centro de formación.

En el presente plan de capacitación se han considerado los siguientes factores:

- Detección de necesidades de capacitación de acuerdo al modelo de negocio, lineamientos de la franquicia y medidas de seguridad para el personal y visitantes.
- Características e información general de nuestros usuarios y clientes.
- Tipo de servicio ofrecido por TLG.
- Recursos necesarios para la correcta ejecución de los planes de acción y capacitación.

El plan de capacitación contempla una variedad de cursos dirigidos a distintos niveles de respuesta por tipo de emergencia. Cada programa, cuenta con una cantidad de horas y frecuencias de repetición al año de acuerdo al nivel de importancia y priorización.

El cuadro siguiente constituye el total de cursos y repeticiones para la organización de emergencias del Centro de desarrollo físico experiencial The Little Gym:

PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACION					
Nombre del Curso	Número de Brigadas	Horas de cada curso	Frecuencia anual de Repetición	Horas totales de cursos	Límite participantes (x curso)
Uso y Manejo de Extintores	2	2	1	2	08
Contra Incendios	2	2	1	2	08
Organización de Emergencia		2	1	2	Todos los colaboradores
Primeros Auxilios Básicos	3	3	1	3	08
Simulacros de evacuación	Todos los colaboradores	2	1	-	Todos los colaboradores

7.7.1. RECURSOS NECESARIOS PARA LA IMPLANTACION DEL PLAN DE CAPACITACION

7.7.1.1. Humanos:

Conformado por los participantes, los facilitadores y los expertos en cada materia, tales como: consultores, bomberos, personal de Defensa Civil, Policía Nacional del Perú, proveedores de cursos de asistencia médica, entre otros.

7.7.1.2. Físicos:

Las actividades del plan de capacitación serán desarrolladas en ambientes adecuados para la ejecución de los cursos, los cuales serán proporcionados por el Administrador de la Sede. Los materiales que serán provistos serán: equipos, mesas de trabajo, pizarra, lapiceros, blocks de notas, equipo multimedia, entre otros.

Adicionalmente se proveerán equipos técnicos y materiales relacionados a los cursos desarrollados tales como: certificados, encuestas de evaluación, material de del curso, entre otros.

7.8. PLAN DE CRECIMIENTO Y ESCALABILIDAD

En este punto, consideramos primero el cálculo de la capacidad máxima de atención que podremos brindar en el local definido, según se detalla en el siguiente cuadro:

Capacidad de atención por servicio				
Servicios	Número de sesiones a la semana	Por semana	Por mes	Por año
Bugs (de 4 a 10 meses)	6	120	3600	43200
Birds (de 10 a 19 meses)	6	120	3600	43200
Beasts (de 19 meses a 2.5 años)	6	120	3600	43200
Super Beasts (de 2.5 a 3 años)	4	80	2400	28800
Funny Bugs (de 3 a 4 años)	3	60	1800	21600
Giggle Worms (de 4 a 5 años)	3	60	1800	21600
Sport Skills (de 3 a 6 años)	1	20	600	7200
Danza (de 3 a 6 años)	1	20	600	7200
Karate (de 4 a 6 años)	1	20	600	7200
Flips (de 6 a 12 años)	3	60	1800	21600
Danza (de 6 a 12 años)	1	20	600	7200
Karate (de 6 a 12 años)	1	20	600	7200
Fiesta Regular		2	8	96
Super Fiesta		2	8	96
Summer Camp (enero-febrero)		0	0	50
Winter Camp (julio)		0	0	25
Total		724	21616	259467

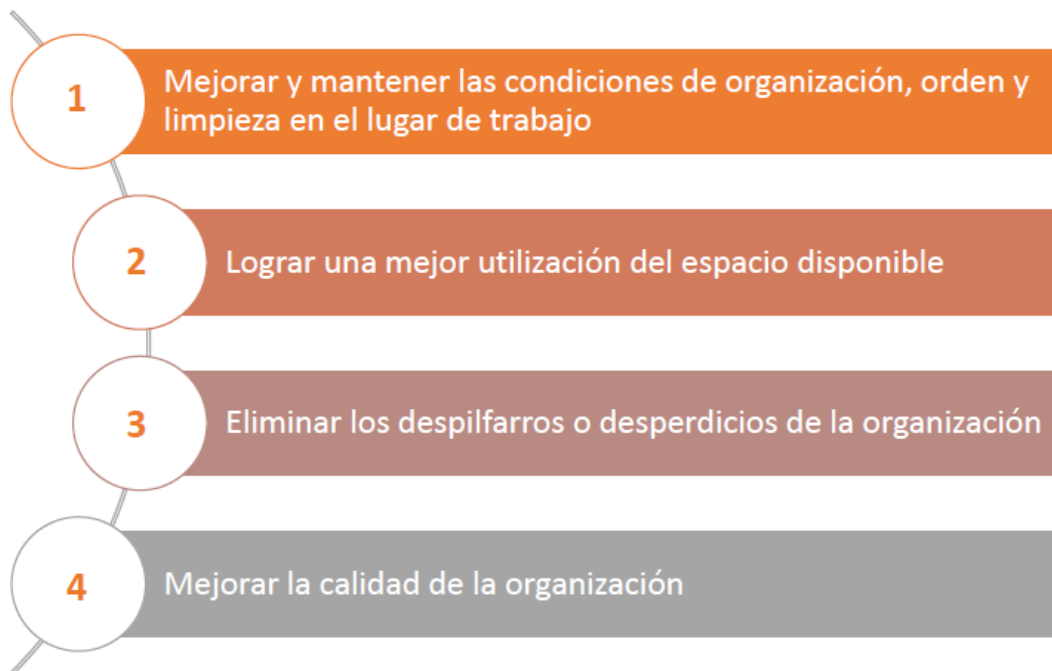
Elaboración: Propia

(Los números indican la cantidad de servicios que se pueden llegar a ofrecer)

En los servicios de Fiesta Regular y Super Fiesta, el número puede aumentar, ya que si bien, los cumpleaños están programados para celebrarse sólo los sábados, según la coordinación y que no se cruce con algún curso aperturado, también puede realizarse fines de semana. En total, son 259,467 la cantidad máxima aproximada de servicios ofrecidos al año, lo que nos permite seguir en el mismo local incluso por más de 5 años.

La escalabilidad del plan de negocio se sustenta principalmente en los siguientes puntos:

- The Little Gym International tiene un enfoque que persigue la mejora continua, la optimización de los procesos y costos con la finalidad de incrementar los ingresos financieros a través de una propuesta de valor diferenciada.
- Nuestros clientes pueden generar ingresos recurrentes y/o adicionales por el tipo de servicio que ofrecemos. Se cuenta con una variedad de propuestas que permiten tener un mismo cliente con varios servicios o talleres (paralelos o recurrentes).
- El modelo de negocio permite tener un crecimiento en el número de inscritos sin mayor inversión.
- Nuestra Infraestructura está planeada para que en caso haya mayor demanda, pueda ser atendida con los mismos estándares de calidad, sin que ello implique mayores costos o inversión adicional.
- Contamos con capacidad instalada para el incremento del número de servicios de acuerdo con la participación de mercado del primer año.
- La optimización de procesos y horarios es uno de los factores claves para la escalabilidad del negocio, a través del aprovechamiento de las horas con menor afluencia de clientes. El enfoque comercial y estratégico permitirá el aprovechamiento de las instalaciones y optimización de los procesos.

Objetivos:

Se cuenta con un enfoque que no sobredimensiona o infradimensiona el negocio, los recursos son aprovechados al máximo y se busca no tener una capacidad productiva ociosa.

La inversión se realiza al inicio de la puesta en marcha, lo cual garantiza una base mínima de recursos económicos, materiales y humanos posteriores al crecimiento del negocio.

Dentro de las principales acciones se encuentran:

1. Asegurar que el modelo de negocio funcione, generando así un aumento progresivo del volumen de ventas.
2. La cadena de valor debe integrarse eficientemente.
3. La inversión inicial debe ser significativa, con el objetivo de generar un crecimiento acelerado del negocio.

4. Buscar la eficiencia operativa tanto en el recurso humano como en el económico para la fase de crecimiento.
5. La escalabilidad debe estar al centro de la estrategia.
6. Se deben desarrollar habilidades orientadas al crecimiento del modelo negocio.

Con el desarrollo de las tecnologías y el entorno cambiante, un factor importante para el crecimiento de los emprendimientos es utilizar herramienta de marketing y transformación digital.

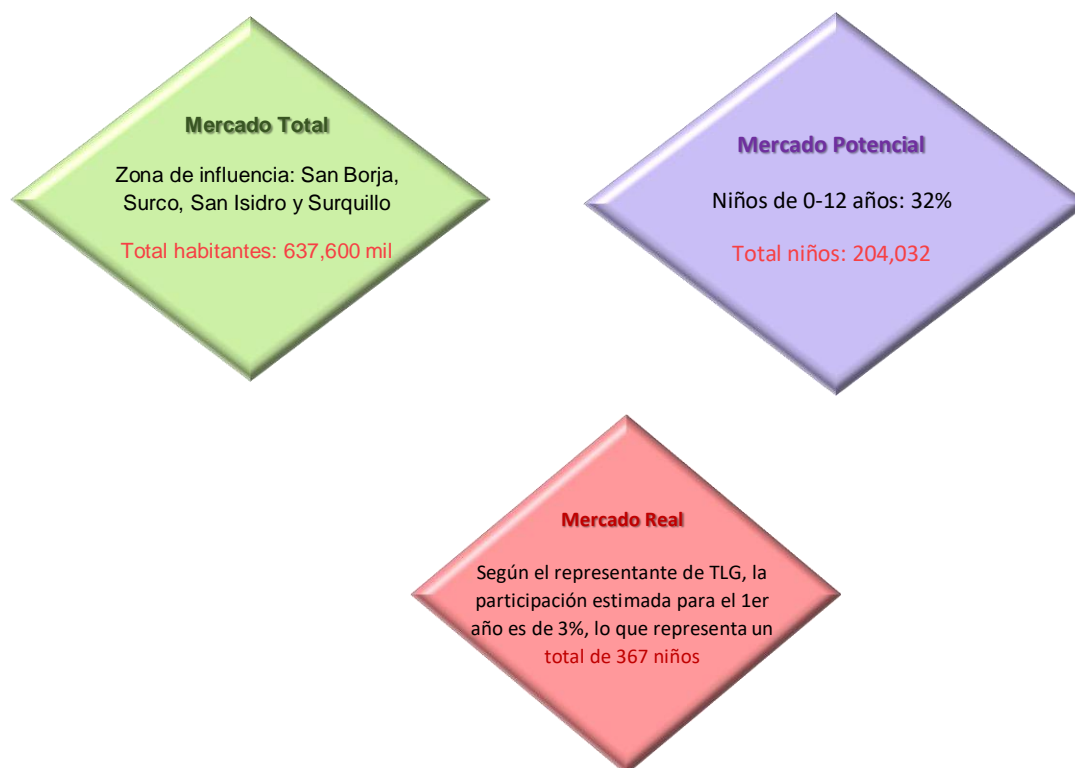
De acuerdo con los resultados obtenidos, se implementarán los siguientes planes:

- Plan de empoderamiento: Posicionamiento en el distrito y zona de afluencia a través de la optimización de los procesos, servicios y aprovechamiento de los horarios y capacidad instalada. Mayor número de servicios sin mayor inversión.

- Plan de expansión distritos aledaños: Estudio, análisis e identificación de las zonas con mayor participación de mercado para la implementación y una nueva sede con los mismos servicios y orientada a la satisfacción de nuestros clientes. Cercanía, accesibilidad.

Nuestra propuesta de valor se centra en la orientación de las familias por la inversión de tiempo en la educación y formación de sus hijos menores. En el Perú, cada vez existe una mayor tendencia al cuidado de la salud. Alimentación saludable y realización de ejercicios que contribuyan en la condición física y motriz.

Estudio de mercado:

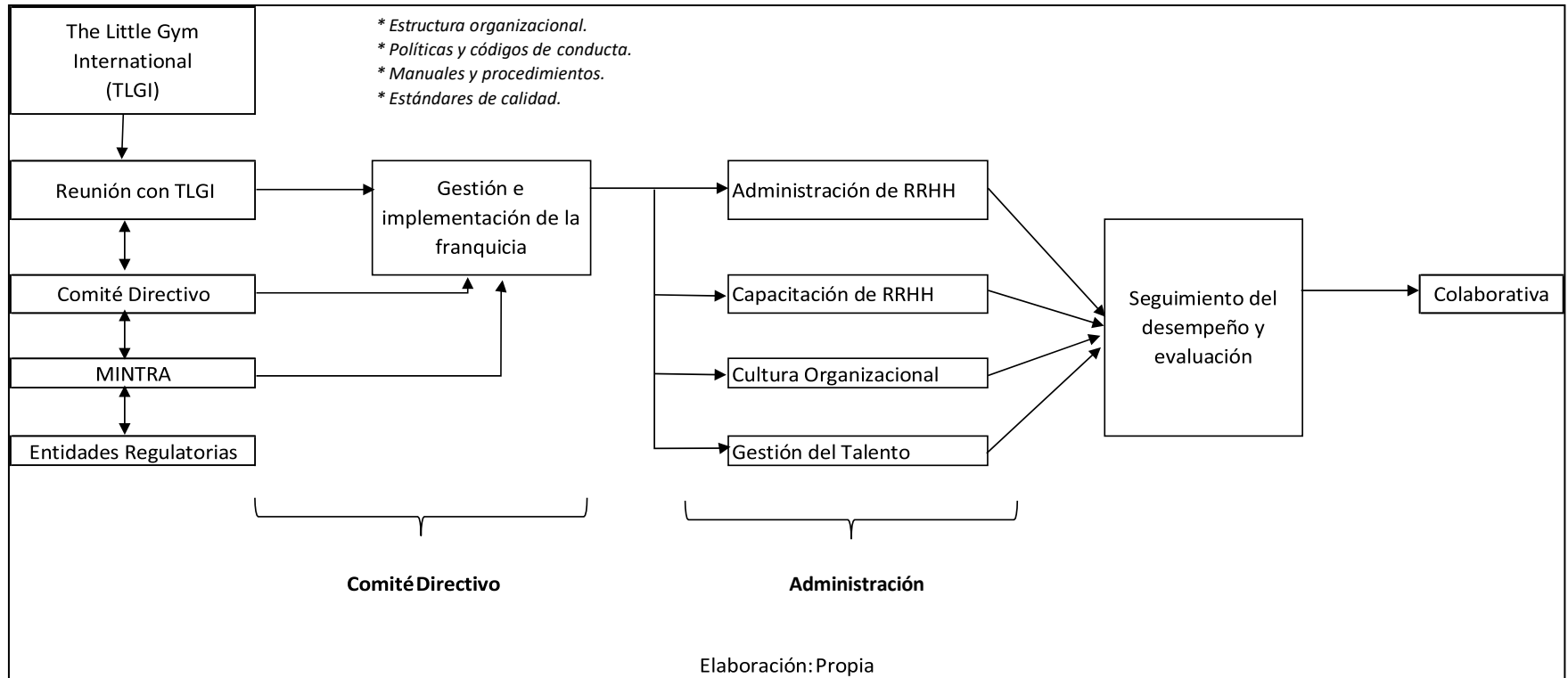


VIII. PLAN DE RECURSOS HUMANOS

The Little Gym iniciará operaciones contando con la estructura orgánica de acuerdo a los lineamientos establecidos por la franquicia a nivel internacional.

El representante de The Little Gym en América del Sur, es el encargado de realizar las coordinaciones y brindar el apoyo necesario para la implementación, reclutamiento, selección, inducción y capacitación del personal de la nueva sede; estas actividades serán efectuadas en coordinación con el Administrador de la sede.

En el siguiente esquema se presenta el Proceso Integral de Recursos Humanos:



Proceso Integral de Recursos Humanos:

Dentro del proceso integral de RRHH se contará con los siguientes subprocesos que permitirán y garantizarán la gestión adecuada y eficiente del talento humano:

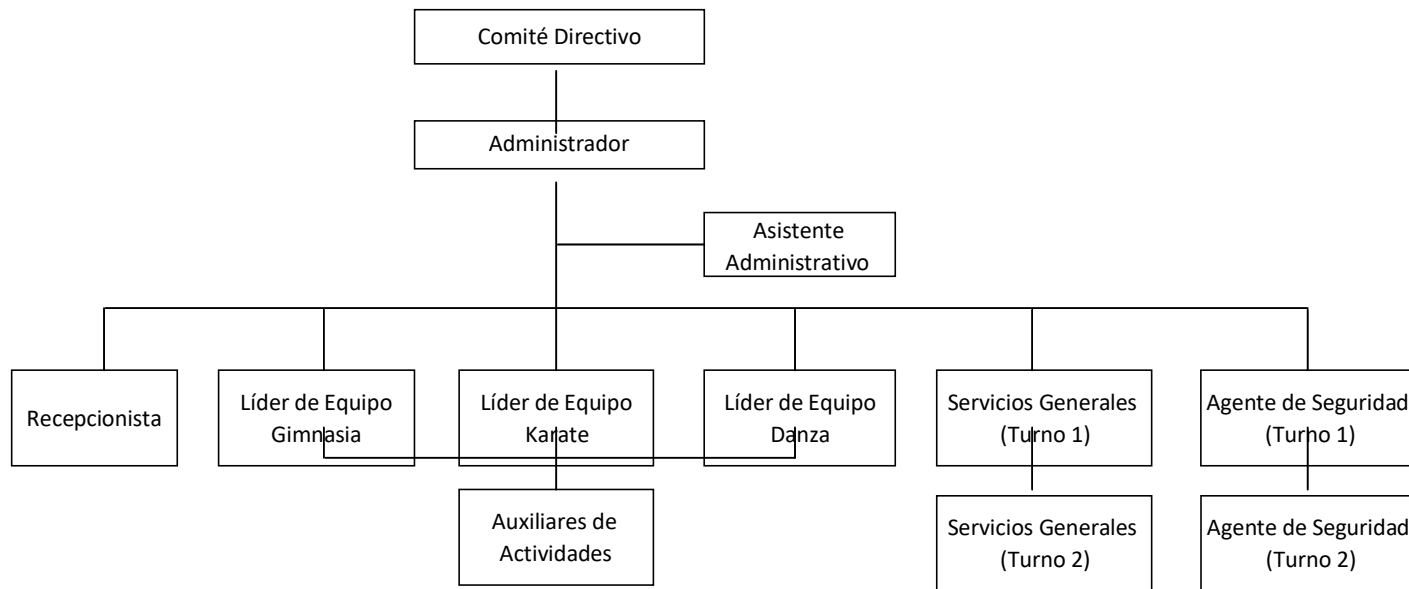
Sub-Procesos	Actividades
Administración de RRHH	<ul style="list-style-type: none"> • Asegurar el cumplimiento estricto de las obligaciones de la empresa con los colaboradores, tales como: <ul style="list-style-type: none"> - Remuneraciones - Gratificaciones - Gestión de vacaciones - Programación y control de horarios - CTS y Seguros de Salud.
Inducción y Capacitación de RRHH	<ul style="list-style-type: none"> • El proceso de capacitación e inducción del personal se realizará de acuerdo a los lineamientos y pautas de The Little Gym International, con el objetivo de cumplir los estándares de calidad y ejecutar eficientemente en la nueva sede el modelo especializado de la franquicia.
Cultura Organizacional	<p>Contar con colaboradores felices, apasionados por la educación y con experiencia relevante, quienes serán entrenados constantemente para garantizar el desarrollo eficiente de los niños en cada etapa de su desarrollo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguimos disciplinadamente el MÉTODOVIDA y visualizamos las necesidades de nuestros clientes internos y externos. • Nuestro principal objetivo es motivar a nuestros colaboradores, generando un clima laboral que los invite a compartir y formar parte de la familia The Little Gym.
Gestión del Talento	<p>Este subproceso incluye las actividades de reclutamiento, selección, contratación y retención del personal.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permitirá que la franquicia cuente con el personal idóneo y alineado a los perfiles establecidos por TLGI.

El administrador de la sede es el encargado de asegurar que las actividades detalladas en el cuadro “anterior”, se ejecuten eficientemente dentro del proceso integral de RRHH.

8.1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL (ORGANIGRAMA)

La estructura de la organización comprende las posiciones y roles necesarios para la implementación y puesta en marcha de TLG.

Organigrama The Little Gym - San Borja



Elaboración: Propia

8.2. PERFIL DEL PUESTO. MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF).

8.2.1. Administrador

Funciones:

- ✓ Tiene como principal función liderar la sede de acuerdo a la visión y misión de la franquicia.
- ✓ Es el responsable de dirigir, evaluar y controlar el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios especializados con la finalidad de alcanzar los objetivos estratégicos de la empresa.
- ✓ Administrar las cuentas contables de la empresa.

Perfil:

- ✓ Titulado o bachiller en Administración de Empresas, Ingeniería Industrial, Contabilidad, Psicología, Pedagogía o afines.
- ✓ Experiencia de 2 años en la administración de gimnasios o instituciones educativas privadas u otros del sector servicios.
- ✓ Inglés avanzado
- ✓ Excel avanzado
- ✓ Disponibilidad de tiempo completo

Competencias:

- ✓ Capacidad de resolución de conflictos
- ✓ Capacidad de negociación
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Proactivo
- ✓ Liderazgo
- ✓ Empático y con vocación por los niños
- ✓ Orientado a la vida saludable y práctica de deportes

8.2.2. Asistente administrativo

Es el responsable de realizar las actividades de soporte administrativo, así mismo se encargará de brindar seguimiento respectivo a las siguientes actividades:

- ✓ Proceso de ventas
- ✓ Atención al cliente presencial y telefónica
- ✓ Pago a proveedores
- ✓ Pagos de planilla

Perfil:

- ✓ Carrera técnica concluida en Administración de Empresas, Contabilidad o afines.
- ✓ Experiencia de 1 año en posiciones similares dentro de gimnasios o instituciones educativas privadas u otros del sector servicios.
- ✓ Inglés intermedio
- ✓ Excel intermedio
- ✓ Disponibilidad de tiempo completo

Competencias:

- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Proactivo
- ✓ Capacidad de trabajo bajo presión
- ✓ Empático y con vocación por los niños
- ✓ Orientado a la vida saludable y práctica de deportes

8.2.3. Recepcionista

Su principal función es la de atender presencial y telefónicamente a los clientes, brindando información de los servicios, horarios, promociones y tarifas que ofrece TLG.

Asimismo, tendrá las siguientes funciones:

- ✓ Inscripción de clientes y usuarios.
- ✓ Registro de matrícula
- ✓ Recordatorios de las clases.

Perfil:

- ✓ Estudios en Secretariado, Administración de Empresas, Computación o afines.
- ✓ Experiencia de 1 año en posiciones similares dentro de gimnasios o instituciones educativas privadas o call centers.
- ✓ Inglés intermedio
- ✓ Disponibilidad de tiempo completo

Competencias:

- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Proactivo
- ✓ Capacidad de trabajo bajo presión
- ✓ Empático y con vocación por los niños
- ✓ Enfoque en atención al cliente
- ✓ Orientado a la vida saludable y práctica de deportes

8.2.4. Instructores (Gimnasia, Karate y Danza)**Funciones:**

- ✓ Dirigir los talleres de su especialidad, cumpliendo con los estándares de la franquicia.
- ✓ Velar por la seguridad y el entretenimiento del niño.
- ✓ Informar al asistente administrativo en caso de requerir materiales para el desarrollo de los talleres.
- ✓ Orientar, guiar y supervisar a los auxiliares

Perfil:

- ✓ Titulado o bachiller en Pedagogía, Psicología o coaching Infantil.
- ✓ De preferencia contar con cursos de especialización del taller requerido.
- ✓ Experiencia de 2 años como instructor en programas, talleres o cursos infantiles de su especialidad.

- ✓ Inglés avanzado
- ✓ Disponibilidad de tiempo parcial

Competencias:

- ✓ Comunicativo
- ✓ Motivador
- ✓ Carismático
- ✓ Dinámico
- ✓ Liderazgo
- ✓ Empático y con vocación por los niños
- ✓ Orientado a la vida saludable y práctica de deportes

8.2.5. Auxiliares de Actividades**Funciones:**

- ✓ Tiene como función brindar soporte y apoyo a los instructores durante el desarrollo de los talleres infantiles.

Perfil:

- ✓ Estudiante universitario de Psicología.
- ✓ Experiencia de 1 año en posiciones similares en programas o talleres infantiles.
- ✓ Inglés intermedio
- ✓ Disponibilidad de tiempo completo.

Competencias:

- ✓ Comunicativo
- ✓ Carismático
- ✓ Dinámico
- ✓ Empático y con vocación por los niños
- ✓ Orientado a la vida saludable y práctica de deportes

8.2.6. Servicios Generales**Funciones:**

- ✓ Encargado de la limpieza y mantenimiento de los ambientes de la sede.
- ✓ Informar al asistente administrativo en caso de requerir materiales para el desarrollo de sus actividades.

Perfil:

- ✓ Estudios secundarios concluidos.
- ✓ Experiencia de 1 año en posiciones similares en empresas de servicios.
- ✓ Disponibilidad de tiempo parcial.

Competencias:

- ✓ Dinámico
- ✓ Proactivo
- ✓ Vocación de servicio

8.2.7. Agente de Seguridad

Funciones:

- ✓ Encargado de velar por la seguridad externa e interna de la sede..

Perfil:

- ✓ Estudios secundarios concluidos.
- ✓ Experiencia de 1 año en posiciones similares en empresas de servicios.
- ✓ Disponibilidad de tiempo parcial.

Competencias:

- ✓ Vocación de servicio
- ✓ Atención cordial
- ✓ Dinámico

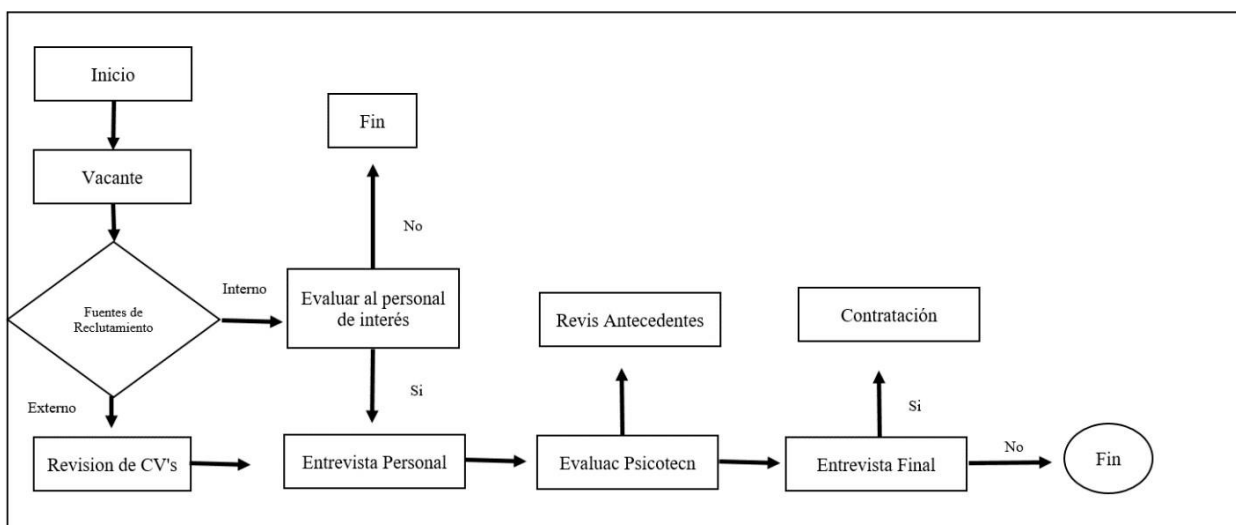
8.3. PROCESOS DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL

Este proceso tiene como objetivo principal la incorporación de personas idóneas y calificadas de acuerdo a los perfiles establecidos por la franquicia.

Debido a que los instructores y profesionales establecerán y mantendrán contacto directo con los clientes, se realizará un proceso de selección riguroso, ya que dependerá de los instructores la calidad del servicio e imagen de la marca.

Para este proceso, TLGI ha establecido los perfiles de los profesionales y brindará asesoría especializada durante el proceso de selección y contratación.

A continuación, se presenta el esquema general:



Elaboración: Propia

Para los casos de Instructores se considerará obligatoriamente la presentación de una clase modelo, la cual será supervisada y evaluada por el administrador de la sede y asesor de RRHH de la franquicia.

8.4. INDUCCIÓN, CAPACITACIÓN Y EVALUACIÓN DEL PERSONAL

The Little Gym International dentro del proceso de implementación de la nueva sede, considera como una de las prioridades el proceso de inducción, capacitación y evaluación del personal, esto debido a que el tipo de servicio brindado tiene un enfoque personalizado, donde se mantiene un contacto directo, constante, especializado. Es por ello que TLG desarrolla un proceso estructurado y completo de inducción, con una duración de 7 días, y comprende de 2 etapas: Inducción

Organizacional y Funcional.

A continuación, se detalla la estructura de la metodología de inducción de TLG:

Inducción Organizacional	Inducción Funcional
<ul style="list-style-type: none"> • Nuestra historia • Filosofía TLG <ul style="list-style-type: none"> - Misión - Visión - Valores • Cultura Organizacional <ul style="list-style-type: none"> - Método VIDA 	<ul style="list-style-type: none"> • Metodología TLG • Aprendizaje Tridimensional <ul style="list-style-type: none"> - Muévanse - Brain boost - Citizen kids • Servicios TLG

El plan de capacitación de TLG, comprende los siguientes aspectos: Objetivos, Programas y contenidos, Recursos necesarios (virtuales y físicos), Facilitadores (internos y externos), Participantes, Presupuesto periódico, Seguimiento y evaluación (diagnóstico).

Los objetivos principales de las capacitaciones son organizar una secuencia lógica y didáctica de los contenidos (primeros auxilios, innovación en metodología, entre otros). También se debe organizar las sesiones de aprendizaje y los

materiales/recursos que se utilizarán, para lograr concientizar a los participantes con respecto a los objetivos y contenidos.

Por otro lado, sólo para el caso de los administradores de sede, se le brinda una capacitación especial, la cual comprende los siguientes temas: Modelo de Negocio y Manejo de indicadores KPI.

8.5. MOTIVACIÓN Y DESARROLLO DEL PERSONAL

Como parte de la cultura organizacional de TLG, se busca crear y estimular un grato ambiente laboral, que contribuya en una mayor productividad de los colaboradores, que permita alcanzar los objetivos individuales y colectivos, manteniendo así a cada integrante de TLG feliz y motivado.

Los aspectos clave para mantener una buena motivación y desarrollo del personal, son:

- Procurar ambientes de trabajo seguros, cómodos y limpios.
- Generar un ambiente familiar.
- Festejar los cumpleaños y fechas importantes.
- Celebrar los avances o logros personales de cada integrante.
- Utilizar frases positivas.
- Reconocimiento por el buen trabajo.

8.6. REMUNERACIONES Y COMPENSACIONES

Planilla RRHH - Verano

			Remuneración	Vacaciones	Gratificación	CTS	Essalud	Total Costos Laborales	Total Remuneraciones
			Básica	4%	8%	5%	9%		
Administrador	1	Completo	S/. 3,000.00	S/. 120.00	S/. 240.00	S/. 150.00	S/. 270.00	S/. 780.00	S/. 3,780.00
Asistente	1	Completo	S/. 980.00	S/. 39.20	S/. 78.40	S/. 49.00	S/. 88.20	S/. 254.80	S/. 1,234.80
Recepcionista	1	Parcial	S/. 715.00	S/. 28.60	S/. 57.20	S/. 35.75	S/. 64.35	S/. 185.90	S/. 900.90
Instructor Gimnasia 1	1	Completo	S/. 1,200.00	S/. 48.00	S/. 96.00	S/. 60.00	S/. 108.00	S/. 312.00	S/. 1,512.00
Instructor Gimnasia 2	1	Completo	S/. 1,200.00	S/. 48.00	S/. 96.00	S/. 60.00	S/. 108.00	S/. 312.00	S/. 1,512.00
Instructor Baile	1	Completo	S/. 1,350.00	S/. 54.00	S/. 108.00	S/. 67.50	S/. 121.50	S/. 351.00	S/. 1,701.00
Instructor Karate	1	Completo	S/. 1,350.00	S/. 54.00	S/. 108.00	S/. 67.50	S/. 121.50	S/. 351.00	S/. 1,701.00
Auxiliares	4	Parcial	S/. 3,500.00	S/. 140.00	S/. 280.00	S/. 175.00	S/. 315.00	S/. 910.00	S/. 4,410.00
Servicios Generales (Turno Mañana)	1	Parcial	S/. 500.00	S/. 20.00	S/. 40.00	S/. 25.00	S/. 45.00	S/. 130.00	S/. 630.00
Servicios Generales (Turno Tarde)	1	Parcial	S/. 500.00	S/. 20.00	S/. 40.00	S/. 25.00	S/. 45.00	S/. 130.00	S/. 630.00
Agente Seguridad	2	Completo	S/. 1,500.00	S/. 60.00	S/. 120.00	S/. 75.00	S/. 135.00	S/. 390.00	S/. 1,890.00
Total									S/. 18,011.70

Planilla RRHH - Época Escolar

			Remuneración	Vacaciones	Gratificación	CTS	Essalud	Total Costos Laborales	Total Remuneraciones
			Básica	4%	8%	5%	9%		
Administrador	1	Completo	S/. 3,000.00	S/. 120.00	S/. 240.00	S/. 150.00	S/. 270.00	S/. 780.00	S/. 3,780.00
Asistente	1	Completo	S/. 980.00	S/. 39.20	S/. 78.40	S/. 49.00	S/. 88.20	S/. 254.80	S/. 1,234.80
Recepcionista	1	Parcial	S/. 715.00	S/. 28.60	S/. 57.20	S/. 35.75	S/. 64.35	S/. 185.90	S/. 900.90
Instructor Gimnasia 1	1	Completo	S/. 1,200.00	S/. 48.00	S/. 96.00	S/. 60.00	S/. 108.00	S/. 312.00	S/. 1,512.00
Instructor Baile	1	Completo	S/. 1,350.00	S/. 54.00	S/. 108.00	S/. 67.50	S/. 121.50	S/. 351.00	S/. 1,701.00
Instructor Karate	1	Completo	S/. 1,350.00	S/. 54.00	S/. 108.00	S/. 67.50	S/. 121.50	S/. 351.00	S/. 1,701.00
Auxiliares	2	Parcial	S/. 1,750.00	S/. 70.00	S/. 140.00	S/. 87.50	S/. 157.50	S/. 455.00	S/. 2,205.00
Servicios Generales (Turno Mañana)	1	Parcial	S/. 500.00	S/. 20.00	S/. 40.00	S/. 25.00	S/. 45.00	S/. 130.00	S/. 630.00
Servicios Generales (Turno Tarde)	1	Parcial	S/. 500.00	S/. 20.00	S/. 40.00	S/. 25.00	S/. 45.00	S/. 130.00	S/. 630.00
Agente Seguridad	2	Completo	S/. 1,500.00	S/. 60.00	S/. 120.00	S/. 75.00	S/. 135.00	S/. 390.00	S/. 1,890.00
Total									S/. 14,294.70

Elaboración: Propia

IX. PLAN FINANCIERO

En presente plan incluye información relacionada a los indicadores más determinantes, como lo son el VAN y la TIR, para poder medir y evaluar la factibilidad del negocio.

Se presentan los siguientes supuestos para el desarrollo de los cálculos correspondientes en este capítulo.

1. La franquicia de TLG considera \$ 20,000 para la inversión inicial, la cual sólo contempla el derecho por usar el nombre de la franquicia, y por otro lado, está la inversión que se hace por el local y su acondicionamiento. Además este monto tampoco incluye el royalty que exige la franquicia, el cual se detalla en el punto 5.
2. En el acuerdo de confidencialidad se realiza el depósito de 3000 dólares para poder contar con la información, este monto es sólo la primera parte del pago total de los \$20,000, como garantía que se llevará a cabo el negocio.
3. El contrato de la franquicia consistirá en una renovación anual, sin estar sujeto a costo por dicha renovación.
4. En la negociación se acordará la firma de un contrato forward para mantener el precio de la franquicia durante los siguientes 5 años de renovación.
5. Tarifas de las cuotas de regalías, 8% de las ventas brutas y para el Fondo Nacional de Publicidad, 1% de las ventas brutas, en total: 9% de las ventas brutas, incluido el royalty de publicidad y marketing¹⁶.

¹⁶ Recuperado de: <https://www.thelittlegymfranchise.com/investment>

6. Para el alquiler del local, se firmará un contrato de largo plazo o duración, donde la actualización de la renta no sea medida anualmente, sino cada 5 años.
7. Alquiler de la sede es de \$7000, equivalente a s/. 23,100.00, calculado con TC 3.3¹⁷.

9.1. INVERSIÓN

** Inversión en activos fijos e intangibles: Largo Plazo*

Cantidad	Descripción	Precio	Total
Recursos Tecnológicos			
3	Cámaras de vigilancia y monitoreo	S/.579.00	S/.1,737.00
1	Impresora HP	S/.185.00	S/.185.00
1	Impresora Térmica o POS	S/.1,040.00	S/.1,040.00
1	equipo de sonido	S/.585.00	S/.585.00
1	Tv Samsung	S/.1,018.00	S/.1,018.00
3	Rollo de papel térmico para boletas	S/.5.00	S/.15.00
Recursos Mobiliarios			
2	escritorios	S/.325.00	S/.650.00
2	Estante	S/.500.00	S/.1,000.00
1	sillón ergonómico	S/.180.00	S/.180.00
1	Módulo de atención	S/.300.00	S/.300.00
8	sillas para adultos en oficina	S/.35.00	S/.280.00
60	sillas para niños	S/.30.00	S/.1,800.00
30	mesas para niños	S/.42.00	S/.1,260.00
1	Camilla para enfermería	S/.290.00	S/.290.00
1	Aspiradora electrónica	S/.130.00	S/.130.00
1	lustradora	S/.180.00	S/.180.00
1	Vitrinas informativas	S/.150.00	S/.150.00
8	Detector de humo y alarmas	S/.45.00	S/.360.00
8	extintores	S/.135.00	S/.1,080.00
Gastos pre operativos			
	Garantía del alquiler del local (3 meses)		S/.69,300.00
1	Aire acondicionado	S/.1,500.00	S/.1,500.00
3	Taburete	S/.400.00	S/.1,200.00
	Importación de máquinas		S/.17,000.00
	Botiquin de Primeros Auxilios (Detalle en el anexo B de		S/.2,077.50
	Acondicionamiento del local y otros		S/.15,000.00
Activos Intangibles:			
1	Patente por franquicia (inicial)	S/.1.00	S/.9,900.00
	Pago por Franquicia		S/.56,100.00
	Certificados y licencias		S/.500.00
Total			S/.184,817.50

Elaboración: Propia

¹⁷ Recuperado de: <https://www.adondevivir.com/propiedades/oportunidad-se-alquila-local-comercial-en-san-borja-55097472.html>

*** Inversión en Actividad de Promoción (Aceptado por Marketing de la Franquicia)**

Descripción	Total
Para Campañas en Colegios:	
Merchandising (tarjetas, plantillas de información, etc)	S/.7,000.00
Otros	S/.500.00
Movilidad	S/.2,000.00
Total	S/.9,500.00

* Capital de Trabajo	S/.74,307.20
-----------------------------	---------------------

Total Inversión: S/.268,624.70

Elaboración: Propia

9.2. GASTOS FIJOS Y VARIABLES

Total Costos Variables

Servicios	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	AÑO2019
Insumos y Materiales	S/. 2,412.50				S/. 2,500.00							S/. 1,500.00	S/. 6,412.50
Luz	S/. 550.00	S/. 750.00	S/. 750.00	S/. 750.00	S/. 750.00	S/. 700.00	S/. 720.00	S/. 750.00	S/. 750.00	S/. 750.00	S/. 750.00	S/. 800.00	S/. 8,770.00
Recursos Humanos	S/. 10,836.00	S/. 10,836.00	S/. 10,836.00	S/. 7,119.00	S/. 7,119.00	S/. 7,119.00	S/. 7,119.00	S/. 7,119.00	S/. 7,119.00	S/. 7,119.00	S/. 7,119.00	S/. 10,836.00	S/. 100,296.00
Total	S/. 13,798.50	S/. 11,586.00	S/. 11,586.00	S/. 7,869.00	S/. 10,369.00	S/. 7,819.00	S/. 7,839.00	S/. 7,869.00	S/. 7,869.00	S/. 7,869.00	S/. 7,869.00	S/. 13,136.00	S/. 115,478.50

Total Gastos Variables

Servicios	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	AÑO2019
Agua	S/. 180.00	S/. 300.00	S/. 350.00	S/. 350.00	S/. 350.00	S/. 350.00	S/. 300.00	S/. 300.00	S/. 350.00	S/. 350.00	S/. 300.00	S/. 300.00	S/. 3,780.00
Regalias de la franquicia (9%)	S/. -	S/. -	S/. -	S/. 1,063.80	S/. 1,144.80	S/. 1,306.80	S/. 1,306.80	S/. 2,119.50	S/. 2,196.90	S/. 3,642.30	S/. 5,080.50	S/. 6,899.40	S/. 24,760.80
Total	S/. 180.00	S/. 300.00	S/. 350.00	S/. 1,413.80	S/. 1,494.80	S/. 1,656.80	S/. 1,606.80	S/. 2,419.50	S/. 2,546.90	S/. 3,992.30	S/. 5,380.50	S/. 7,199.40	S/. 28,540.80

Total Costos Fijos

Servicios	Mensual	Anual
Alquiler Local	S/. 23,100.00	S/. 277,200.00
Gastos de Mantenimiento de local		S/. 1,500.00

S/. 278,700.00

Total Gastos Fijos

Servicios	Mensual	Anual
Trio (Internet, cable y teléfono)	S/. 200.00	S/. 2,400.00
Gastos insumos		S/. 7,725.00
Gastos en actividades de Promoción (MKT)	S/.7000 cada 3 meses	S/. 28,000.00
Remuneraciones	S/. 9,065.70	S/. 108,788.40
Seguros y arbitrios	S/. 680.00	S/. 8,160.00

S/. 155,073.40

Elaboración: Propia

9.3. ADQUISICIÓN DE MATERIALES E INSUMOS PARA LA PRODUCCIÓN

Otros	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Caja Chica	S/. 300.00	S/. 300.00	S/. 300.00	S/. 300.00	S/. 300.00	S/. 300.00	S/. 300.00	S/. 300.00	S/. 300.00	S/. 300.00	S/. 300.00	S/. 300.00	S/. 3,600.00
Artículos de limpieza	S/. 400.00			S/. 350.00			S/. 350.00			S/. 400.00			S/. 1,500.00
Útiles de Oficina	S/. 250.00			S/. 220.00			S/. 250.00			S/. 220.00		S/. 250.00	S/. 1,190.00
Mtmo de equip inform.	n S/. 100.00			S/. 70.00			S/. 70.00			S/. 70.00			S/. 310.00
Uniformes	S/. 800.00												S/. 800.00
Botiquín adicional frecuente	S/. 100.00			S/. 50.00			S/. 75.00			S/. 100.00			S/. 325.00
Total	S/. 1,950.00	S/. 300.00	S/. 300.00	S/. 990.00	S/. 300.00	S/. 300.00	S/. 1,045.00	S/. 300.00	S/. 300.00	S/. 1,090.00	S/. 300.00	S/. 550.00	S/. 7,725.00

Descripción	Cantidad	Precio	Total
Para ambientes			
Reloj en pared	1	S/. 25.00	S/. 25.00
Inflador de pelotas	1	S/. 43.00	S/. 43.00
Balanza	2	S/. 25.50	S/. 51.00
pizarra acrílica 0.60x0.80	3	S/. 25.00	S/. 75.00
Para talleres			
Ula ula	20	S/. 1.70	S/. 34.00
sogas	20	S/. 8.00	S/. 160.00
pelotas saltarinas	20	S/. 15.00	S/. 300.00
conos	20	S/. 1.50	S/. 30.00
colchonetas	20	S/. 20.00	S/. 400.00
pelotas (fultbol, voley, basquet)	12	S/. 6.00	S/. 72.00
dados de goma grandes	5	S/. 8.50	S/. 42.50
cintas de gimnasia	20	S/. 3.00	S/. 60.00
Tablas	10	S/. 3.00	S/. 30.00
Para Fiestas de cumpleaños			
Globos	20	S/. 20.00	S/. 400.00
Serpentinas	45	S/. 2.00	S/. 90.00
Articulos para decoracion			S/. 600.00
Total			S/. 2,412.50

Elaboración: Propia

9.4. FLUJO DE CAJA PROYECTADO A 5 AÑOS

FLUJO DE CAJA: Escenario más probable

		174%	55%	125%	41%	
	0	1	2	3	4	5
Ingresos		284570	779100	1204310	2712790	3838390
Otros Ingresos		92900	108100	158500	242200	327820
Costos Variables		-115479	-316159	-488709	-1100850	-1557619
Costos Fijos		-278700	-278700	-278700	-278700	-278700
Utilidad Bruta		-16709	292341	595401	1575440	2329891
Total Gastos Variables		-28541	-78139	-120786	-272078	-384969
Total Gastos Fijos		-155073	-155073	-155073	-155073	-155073
Total Gastos		-183614	-233213	-275859	-427151	-540043
Depreciación/Amortiz.		-22488	-22488	-22488	-22488	-22488
Utilidades antes de Impuesto (EBIT)		-222810	36641	297054	1125801	1767361
Impuesto a la Renta (29.50%)			10809	87631	332111	521372
Utilidad después de Impuestos (NOPAT)		-222810	47450	384686	1457912	2288733
Depreciación/Amortiz.		-22488	-22488	-22488	-22488	-22488
FLUJO DE CAJA OPERATIVO		-245298	24962	362198	1435425	2266245
Inversión	-268625	-66000	-66000	-66000	-66000	74307
FLUJO DE CAJA LIBRE O ECONÓMICO	-268625	-311298	-41038	296198	1369425	2340552
FLUJO DE CAJA DE FINANCIAMIENTO NETO	0	1	2	3	4	5
Préstamo o Cuota		134312				
Interés		S/. -34,530.69	S/. -34,530.69	S/. -34,530.69	S/. -34,530.69	S/. -34,530.69
Capital		-12088.1115	S/. -10,068.28	S/. -7,866.66	S/. -5,466.90	S/. -2,851.16
Saldo		S/. -22,442.58	S/. -24,462.41	S/. -26,664.03	S/. -29,063.79	S/. -31,679.53
		134312.35	S/.	S/. 87,407.36	S/. 60,743.33	S/. 31,679.53
			111,869.77			
Escudo fiscal de los intereses (EFI)			3626.43	3020.48	2360.00	1640.07
Flujo de Financiamiento Neto		134312.35	S/. -30,904.26	S/. -31,510.21	S/. -32,170.69	S/. -32,890.62
						S/. -33,675.34
FLUJO DE CAJA DEL ACCIONISTA O FLUJO DE FINANCIERO O PATRIMONIAL		-342202	-72548	264027	1336534	2306877

Elaboración: Propia

INDICADORES FINANCIEROS: Escenario más probable

WACC = $wd * kd * (1-t) + we * ks$

268,625	134,312
	134,312

- wd** = peso deuda (%) **0.50**
- kd** = costo de la deuda = tasa **9.0%**
- t** = tasa impositiva **0.295**
- we** = peso patrimonio (%) **0.50**

Ke = ks = COK = costo de oportunidad del capital (ayuda el CAPM) <- Damodaran (Dato: ks > kd)

CAPM: $Ks = rf + (rm - rf) * Beta + Prima\ Riesgo\ País$

- 0.026 rf = tasa libre de riesgo, bono del tesoro americano = obtenido en BLOOMBERG
- 1.150 beta = indicador de riesgo = obtenido en DAMODARAN del sector de entretenimiento
- 0.117 rm = rendimiento del mercado = obtenido de S&P 500 index
- 0.015 El riesgo país en la página de BCRP es de 1.45% (promedio 2018)

COK = 14.52%

WACC = 10.43%

VAN FCE	1,981,700.96
=	
TIR FCE	62%

VAN FCA	1,995,681.75
=	
TIR FCA	72%

PRI

Año s	Cash Flow	Cash Flow Actualizado
0	-268625	-268625
1	-311298	-282998
2	-41038	-33915
3	296198	222538
4	1369425	935336
5	2340552	1453299

PRI = Se recupera la inversión en el 3er año aproximadamente.

Elaboración: Propia

FLUJO DE CAJA: Escenario Pesimista

	0	1	2	3	4	5
<i>Se consideró a la variable Ingreso, como la que presente una caída.</i>						
<i>ingresos</i>	284570	779100	1204310	2712790	3838390	
<i>otros ingresos</i>	92900	105500	116520	129380	148240	
<i>Caen en %</i>	20%	15%	11%	5%	2%	
Ingresos	227656	623280	963448	2170232	3070712	
Otros Ingresos	74320	89675	103703	122911	145275	
Costos Variables	-115479	-316159	-488709	-1100850	-1557619	
Costos Fijos	-278700	-278700	-278700	-278700	-278700	
Utilidad Bruta	-92203	118096	299742	913593	1379669	
Total Gastos Variables	-28541	-57082	-85622	-114163	-142704	
Total Gastos Fijos	-155073	-155073	-155073	-155073	-155073	
Total Gastos	-183614	-212155	-240696	-269237	-297777	
Depreciación/Amortiz.	-22488	-22488	-22488	-22488	-22488	
Utilidades antes de Impuesto (EBIT)	-298304	-116546	36559	621869	1059404	
Impuesto a la Renta (29.50%)			10785	183451	312524	
Utilidad después de Impuestos (NOPAT)	-298304	-116546	47343	805320	1371928	
Depreciación/Amortiz.	-22488	-22488	-22488	-22488	-22488	
FLUJO DE CAJA OPERATIVO	-320792	-139034	24856	782833	1349440	
Inversión	-268625	-66000	-66000	-66000	-66000	74307
FLUJO DE CAJA LIBRE O ECONÓMICO	-268625	-386792	-205034	-41144	716833	1423748
FLUJO DE CAJA DE FINANCIAMIENTO NETO	0	1	2	3	4	5
Préstamo	134312					
Cuota		S/. -34,530.69	S/. -34,530.69	S/. -34,530.69	S/. -34,530.69	S/. -34,530.69
Interés		-12088.1115	S/. -10,068.28	S/. -7,866.66	S/. -5,466.90	S/. -2,851.16
Capital		S/. -22,442.58	S/. -24,462.41	S/. -26,664.03	S/. -29,063.79	S/. -31,679.53
Saldo	134312.35	S/. 111,869.77	S/. 87,407.36	S/. 60,743.33	S/. 31,679.53	S/. 0.00
Escudo fiscal de los intereses (EFI)		3626.43	3020.48	2360.00	1640.07	855.35
Flujo de Financiamiento Neto	134312.35	S/. -30,904.26	S/. -31,510.21	S/. -32,170.69	S/. -32,890.62	S/. -33,675.34
FLUJO DE CAJA DEL ACCIONISTA O FLUJO DE CAJA FINANCIERO O PATRIMONIAL	-134312	-417696	-236544	-73315	683942	1390072

Elaboración: Propia

INDICADORES FINANCIEROS: : Escenario pesimista

WACC = $wd * kd * (1-t) + we * ks$

268,625	134,312
	134,312

- wd** = peso deuda (%) **0.50**
- kd** = costo de la deuda = tasa **9.0%**
- t** = tasa impositiva **0.295**
- we** = peso patrimonio (%) **0.50**

Ke = ks = COK = costo de oportunidad del capital (ayuda el CAPM) <- Damodaran (Dato: ks > kd)

CAPM: $Ks = rf + (rm - rf) * Beta + Prima Riesgo País$

- 0.026 rf = trasa libre de riesgo, bono del tesoro americano = obtenido en BLOOMBERG
- 1.150 beta = indicador de riesgo = obtenido en DAMODARAN del sector de entretenimiento
- 0.117 rm = rendimiento del mercado = obtenido de S&P 500 index
- 0.015 El riesgo país en la página de BCRP es de 1.45% (promedio 2018)

COK = 14.52%

WACC = 10.43%

VAN FCE =	531,338.28
TIR FCE =	26%

VAN FCA =	1,212,146.93
TIR FCA =	29%

PRI

Año s	Cash Flow	Cash Flow Actualizado
0	-268625	-268625
1	-386792	-351629
2	-205034	-169449
3	-41144	-30912
4	716833	489606
5	1423748	884035

PRI = Se recupera la inversión en el 4to año aproximadamente.

Elaboración: Propia

FLUJO DE CAJA: Escenario Optimista

Se consideró a la variable Ingreso,
como la que presente un
incremento.

	0	1	2	3	4	5
ingresos		284570	779100	1204310	2712790	3838390
otros ingresos		92900	108100	158500	242200	327820
		5%	10%	15%	20%	25%
Ingresos		298799	857010	1384957	3255348	4797988
Otros Ingresos		97545	118910	182275	290640	409775
Costos Variables		-115479	-331214	-535253	-1258114	-1854308
Costos Fijos		-278700	-278700	-278700	-278700	-278700
Utilidad Bruta		2165	366006	753279	2009174	3074755
Total Gastos Variables		-28541	-81860	-132289	-310946	-458297
Total Gastos Fijos		-155073	-155073	-155073	-155073	-155073
Total Gastos		-183614	-236934	-287362	-466020	-613370
Depreciación/Amortiz.		-22488	-22488	-22488	-22488	-22488
Utilidades antes de Impuesto (EBIT)		-203937	106585	443429	1520667	2438897
Impuesto a la Renta (29.50%)			31443	130812	448597	719475
Utilidad después de Impuestos (NOPAT)		-203937	138027	574240	1969263	3158372
Depreciación/Amortiz.		-22488	-22488	-22488	-22488	-22488
FLUJO DE CAJA OPERATIVO		-226424	115540	551753	1946776	3135884
Inversión	-268625	-66000	-66000	-66000	-66000	74307
FLUJO DE CAJA LIBRE O ECONÓMICO	-268625	-292424	49540	485753	1880776	3210191
FLUJO DE CAJA DE FINANCIAMIENTO NETO	0	1	2	3	4	5
Préstam o Cuota	134312	S/. -34,530.69	S/. -34,530.69	S/. -34,530.69	S/. -34,530.69	S/. -34,530.69
Interés		-12088.1115	S/. -10,068.28	S/. -7,866.66	S/. -5,466.90	S/. -2,851.16
Capital		S/. -22,442.58	S/. -24,462.41	S/. -26,664.03	S/. -29,063.79	S/. -31,679.53
Saldo	134312.35	S/. 111,869.77	S/. 87,407.36	S/. 60,743.33	S/. 31,679.53	S/. 0.00
Escudo fiscal de los intereses (EFI)		3626.43	3020.48	2360.00	1640.07	855.35
Flujo de Financiamiento Neto	134312.35	S/. -30,904.26	S/. -31,510.21	S/. -32,170.69	S/. -32,890.62	S/. -33,675.34
FLUJO DE CAJA DEL ACCIONISTA O FLUJO DE CAJA FINANCIERO O PATRIMONIAL	-134312	-323328	18030	453582	1847885	3176516

Elaboración: Propia

INDICADORES FINANCIEROS: : Escenario optimista

$$\text{WACC} = \text{wd} * \text{kd} * (1 - \text{t}) + \text{we} * \text{ks}$$

268,625	134,312
	134,312

wd = peso deuda (%)	0.50
kd = costo de la deuda = tasa	9.0%
t = tasa impositiva	0.295
we = peso patrimonio (%)	0.50

$\text{Ke} = \text{ks} = \text{COK} =$ costo de oportunidad del capital (ayuda el CAPM) <- Damodaran (Dato: $\text{ks} > \text{kd}$)

CAPM: $\text{Ks} = \text{rf} + (\text{rm} - \text{rf}) * \text{Beta} + \text{Prima Riesgo País}$

0.026 rf = tasa libre de riesgo, bono del tesoro americano = obtenido en BLOOMBERG

1.150 beta = indicador de riesgo = obtenido en DAMODARAN del sector de entretenimiento

0.117 rm = rendimiento del mercado = obtenido de S&P 500 index

0.015 El riesgo país en la página de BCRP es de 1.45% (promedio 2018)

$$\text{COK} = 14.52\%$$

$$\text{WACC} = 10.43\%$$

VAN FCE	3,087,159.98
=	
TIR FCE =	82%

VAN FCA	3,101,140.76
=	
TIR FCA =	96%

PRI

Años	Cash Flow	Cash Flow Actualizado
0	-268625	-268625
1	-311298	-282998
2	-41038	-33915
3	296198	222538
4	1369425	935336
5	2340552	1453299

PRI = Se recupera la inversión en el 3er año aproximadamente.

Elaboración: Propia

ANÁLISIS DE RIESGO

Escenario	Probabilidad	VAN	VAN*PROB.	(VAN - VAN(ESP))	(VAN-VANESP) al cuadrado	(VAN-VANESP)al cuadra *Prob
Pesimista	30%	531,338.28	159,401.48	-1,236,345.68	1528550644168	458565193250
Más probable	50%	1,981,700.96	990,850.48	214,017.00	45803277420	22901638710
Optimista	20%	3,087,159.98	617,432.00	1,319,476.02	1741016955872	348203391174

1,767,683.96



- Éste es el VAN ESPERADO del proyecto, y al ser positivo **SÍ ES ATRACTIVO!**

829670223135

910862 = Riesgo absoluto

0.23 = Z

59.10 % = Probabilidad de escenario Más Probable

1.45 = Z

92.65% = Probabilidad de escenario Optimista

-1.36 = Z

8.69 % = Probabilidad de escenario o Pesimista

Elaboración: Propia

X. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. El análisis del Plan Financiero, en el cual se ha incluido la información relacionada a la inversión de la concesión de la franquicia de The Little Gym nos permite evaluar, verificar y validar que la puesta en marcha de la nueva sede es una decisión acertada debido a los resultados obtenidos en los primeros cinco años.
2. Considerando que para la implementación del negocio dentro del sector entretenimiento infantil, las inversiones son altas, esta franquicia es atractiva, debido a que la inversión inicial no excede los s/. 268,624.70.
3. Actualmente existe una tendencia ascendente en las preferencias y gustos de los consumidores por las prácticas relacionadas a la vida saludable y preocupación por el bienestar físico, emocional y cognitivo de los niños, respaldado bajo estudios que comprueban el interés de los padres por invertir mayor presupuesto familiar en la formación integral de sus hijos.
4. Los antecedentes de las sedes ya implementadas en Lima son positivos, lo cual nos permite minimizar riesgos y direccionar correctamente las estrategias comerciales.
5. La ubicación dentro del distrito de San Borja, ofrece un mejor acceso de llegada, y posibilidades de atraer clientela de colegios aledaños.

RECOMENDACIONES

1. Expandir nuestro mercado objetivo, trabajando con una mentalidad abierta, buscando nuevos clientes y nuevas oportunidades de negocio que contribuyan en el crecimiento de la empresa.
2. Generar alianzas estratégicas con los colegios aledaños, con la finalidad de incrementar el número de clientes.
3. Establecer una estrategia comercial conjunta con algún centro comercial cercano, para promocionar los servicios de The Little Gym en los diversos ambientes y espacios, como por ejemplo: módulos de atención, publicidad de mesa, banners, entre otros.

XI. BIBLIOGRAFÍA

1. Arellano, R (2013) Marketing para vivir mejor
2. Porter, M. (2012). Ser competitivo. España: Deusto.
3. Perez Neli, Navarro Ignasi (2011). Psicología del desarrollo humano: del nacimiento a la vejez
4. Instituto Nacional de Estadística e Informática – Encuesta Nacional de Hogares 2007 – 2016.

BIBLIOGRAFÍA WEB

thelittlegym.com

<http://www.minsa.gob.pe/?op=51¬a=26993>

<https://elcomercio.pe/economia/peru/economia-peruana-espera-2018-noticia-485553>

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1728-59172008000400004

<http://www.rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/2773/2709>

http://www.paho.org/per/index.php?option=com_content&view=article&id=1104:estilos-vida-saludable-repercusion-salud-ninos&Itemid=816

<http://blogs.peru.com/infonutricion/2013/02/escuelas-saludables-ninos-saludables-1.html>

<http://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-el-reglamento-de-la-ley-n-30021-decreto-supremo-n-017-2017-sa-1534348-4/>

<https://www.peru-retail.com/industria-entretenimiento-dinamica-consumidor/>

<https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2016/01/19/industria-entretenimiento-tan-relevante-como-vida-misma/>

<http://larepublica.pe/sociedad/886326-obesidad-infantil-aumento-de-3-a-19-en-los-ultimos-30-anos>

<http://www.crececontigo.gob.cl/tema/primeros-hitos-del-desarrollo/>

<http://educationhelp.blogspot.es/1200519120/>

file:///F:/plan%20de%20negocicos/Gesti3n_04-09-2017_CAPM%20en%20Peru.pdf

<http://www.cpi.pe/>

http://www.est.uc3m.es/esp/nueva_docencia/comp_col_leg/ing_tec_inf_gestion/estadistica/Documentacion/Tablas/tablas2caras.pdf

http://www.muniate.gob.pe/ate/files/documentoEstadistica/2011/boletin_estadistico_n_01_2011.pdf

<https://www.bloomberg.com/>

<http://pages.stern.nyu.edu/~adamodar/>

<https://espanol.spindices.com/indices/equity/sp-500>

<http://www.bcrp.gob.pe/>

XII. ANEXOS

ANEXO 1: SONDEO VÍA ON LINE EN FACEBOOK

ANEXO 2: PLAN DE CONTINGENCIA TLG

ANEXO 1: PROYECCIÓN DE VENTAS

Encuesta: Nivel de aceptación por los servicios de un centro de desarrollo infantil

Objetivo: Identificar los motivadores principales del público objetivo para aceptar los servicios de un centro de desarrollo infantil

Total: 207

Datos Generales:

1. Sexo:

- Masculino
- Femenino



60%



40%

2. Edad:

- 18-25 años
- 26-30 años
- 31-35 años
- 36-40 años
- 40-más años

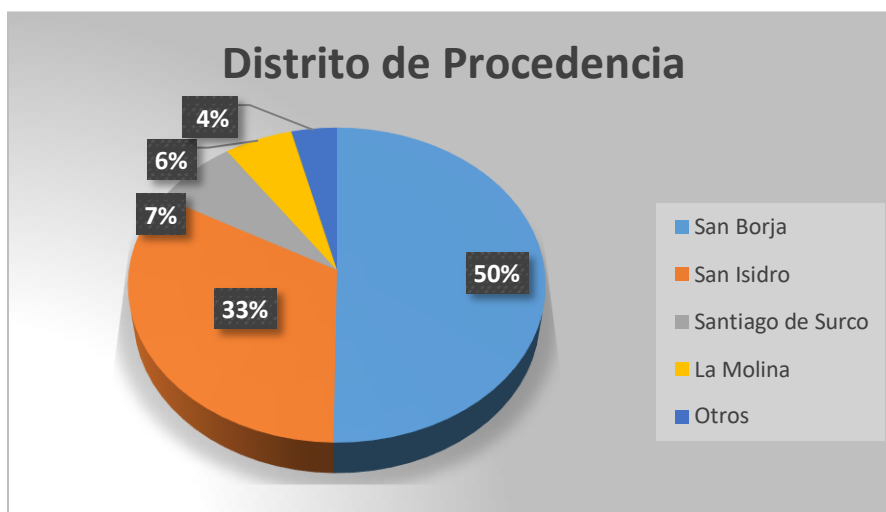
18-25 años 26-30 años 31-35 años 36-40 años 40-más años



8% 52% 23% 11% 6%

2. Distrito:
 San Borja

- San Isidro
 Santiago de Surco
 La Molina
 Otros



Preguntas:

3. ¿Tiene hijos de entre 3 a 10 años de edad?

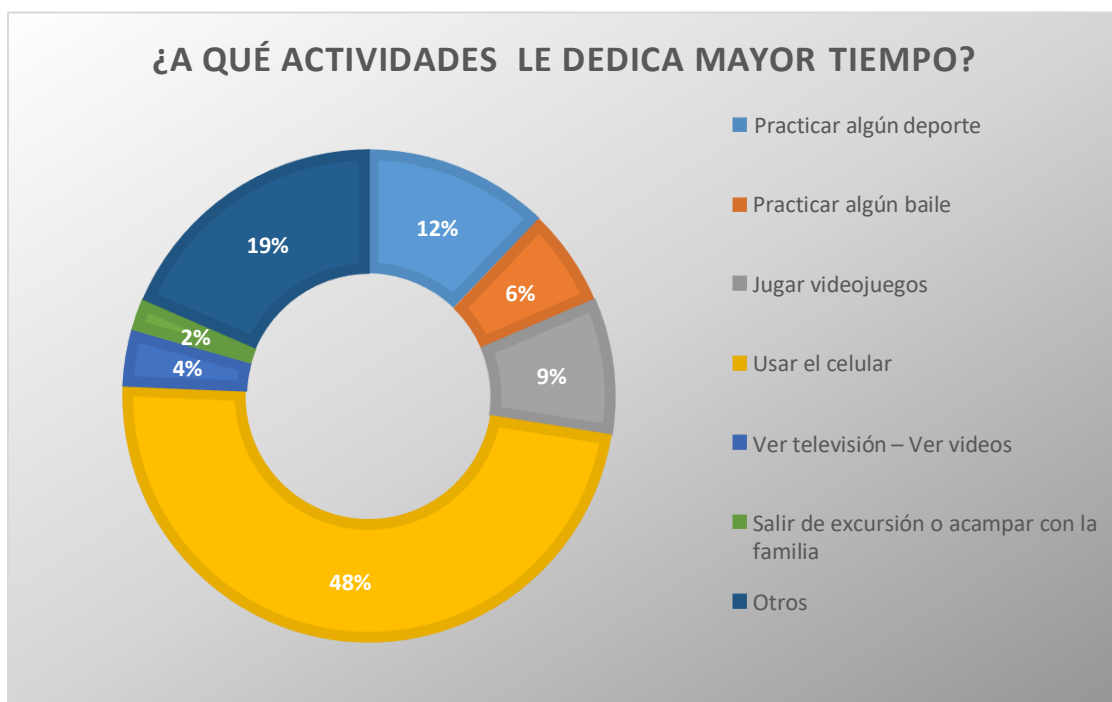
- Si
 No



Total Padres con hijos de 3 a 10 años: 189

4. ¿A qué actividades le dedica mayor tiempo?

- Practicar algún deporte
- Practicar algún baile
- Jugar videojuegos
- Usar el celular
- Ver televisión – Ver videos
- Salir de excursión o acampar con la familia
- Otros

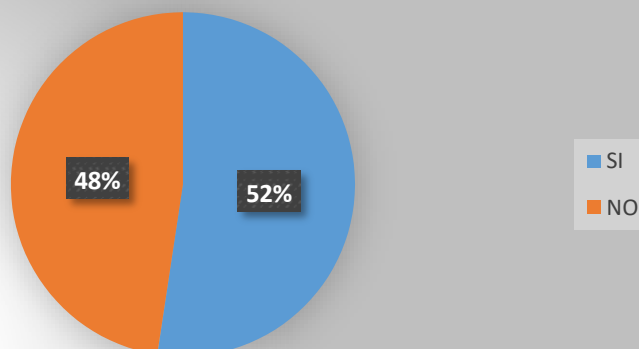


5. ¿Actualmente su hijo participa de algún taller, programa o curso que contribuya con su desarrollo físico y/o mental?

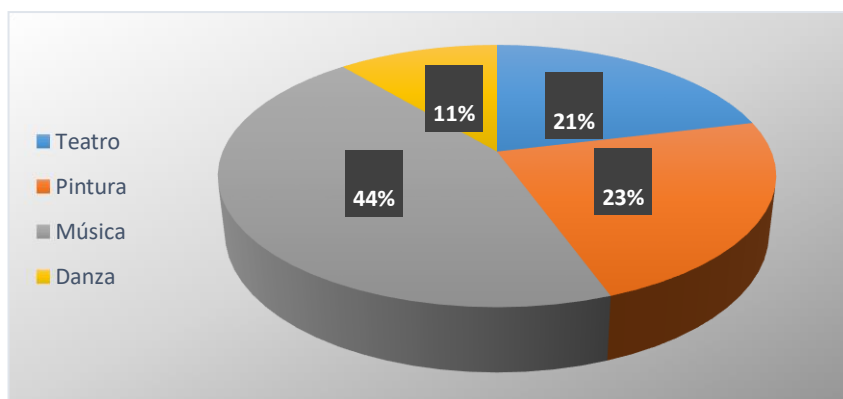
SI _____ Cuál? *Describa

NO _____ Le gustaría que su hijo practique alguna actividad física? *Sí *No

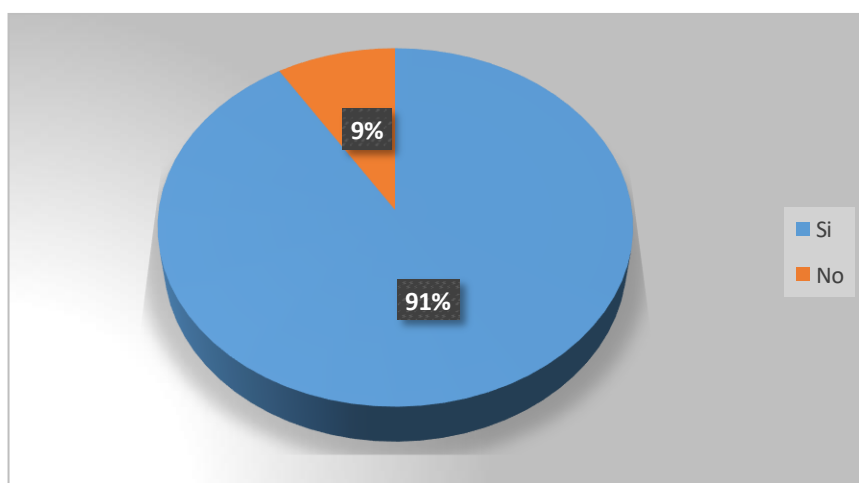
¿Actualmente su hijo participa de algún taller, programa o curso que contribuya con su desarrollo físico y/o mental?



De los que respondieron SI, qué tipo de actividades realizan:



De los que respondieron NO, les gustaría que su hijo practique alguna actividad física:



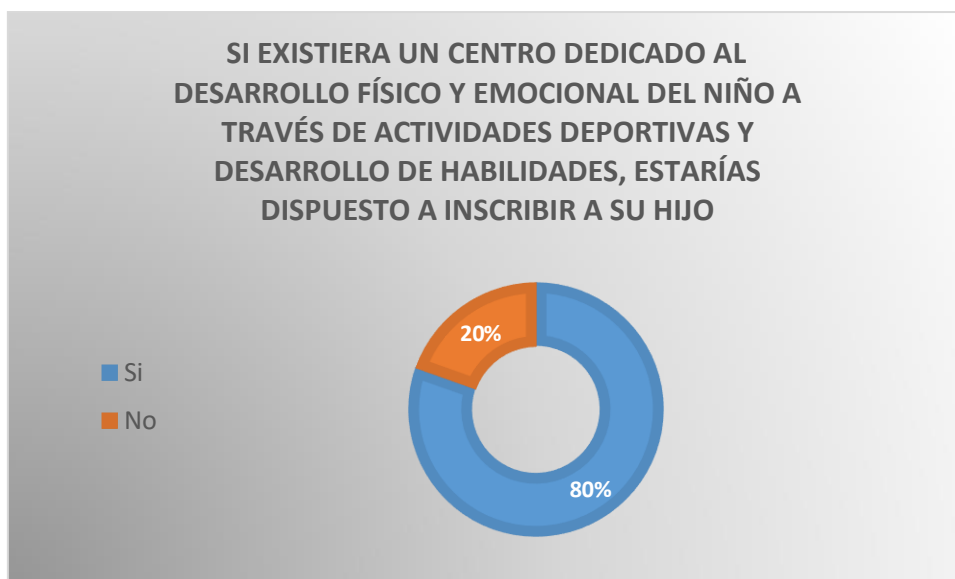
6. Si existiera un centro dedicado al desarrollo físico y emocional del niño a través de actividades deportivas y desarrollo de habilidades, estarías dispuesto a inscribir a su hijo

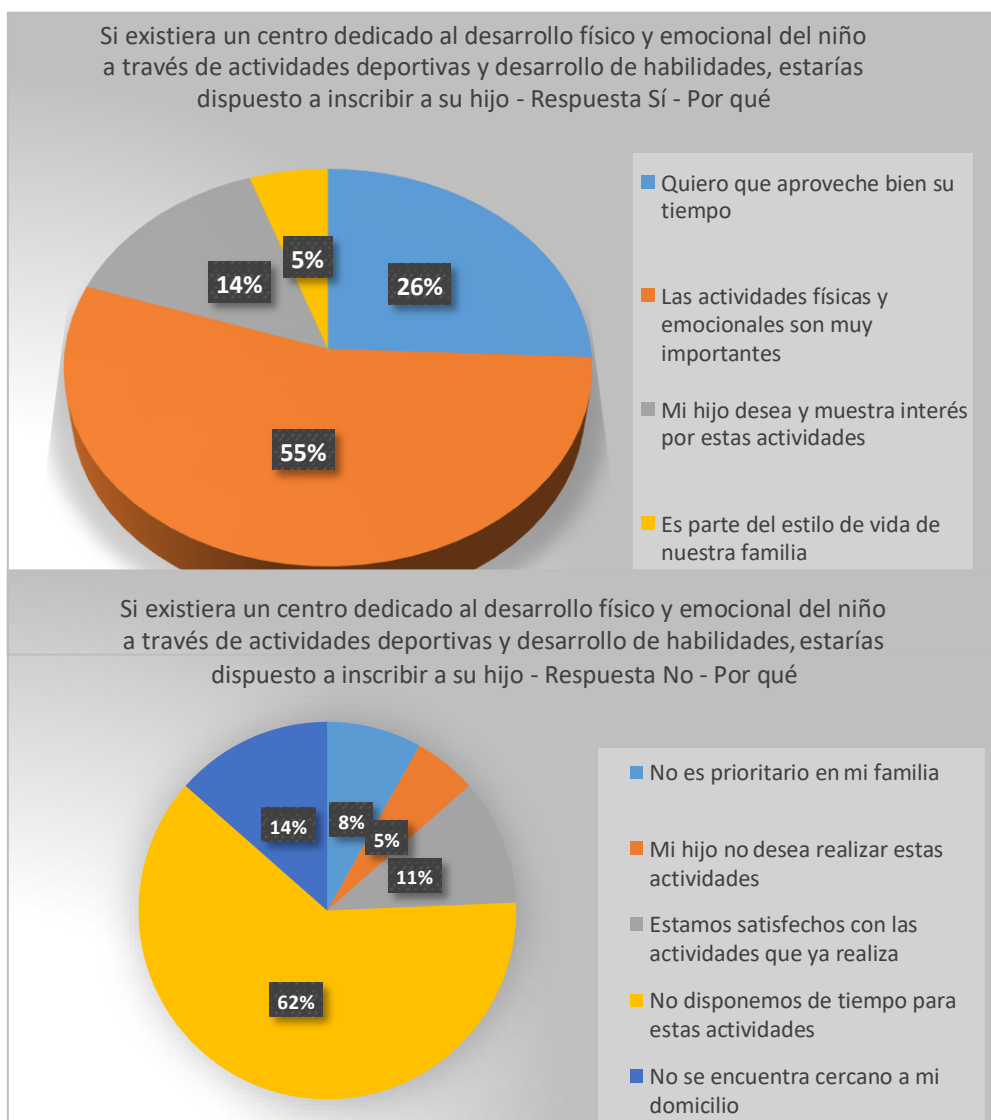
SI _____ *Por qué?*

- Quiero que aproveche bien su tiempo
- Las actividades físicas y emocionales son muy importantes
- Mi hijo desea y muestra interés por estas actividades
- Es parte del estilo de vida de nuestra familia
- Otros

NO _____ *Por qué?*

- No es prioritario en mi familia
- Mi hijo no desea realizar estas actividades
- Estamos satisfechos con las actividades que ya realiza
- No disponemos de tiempo para estas actividades
- No se encuentra cercano a mi domicilio
- Otros

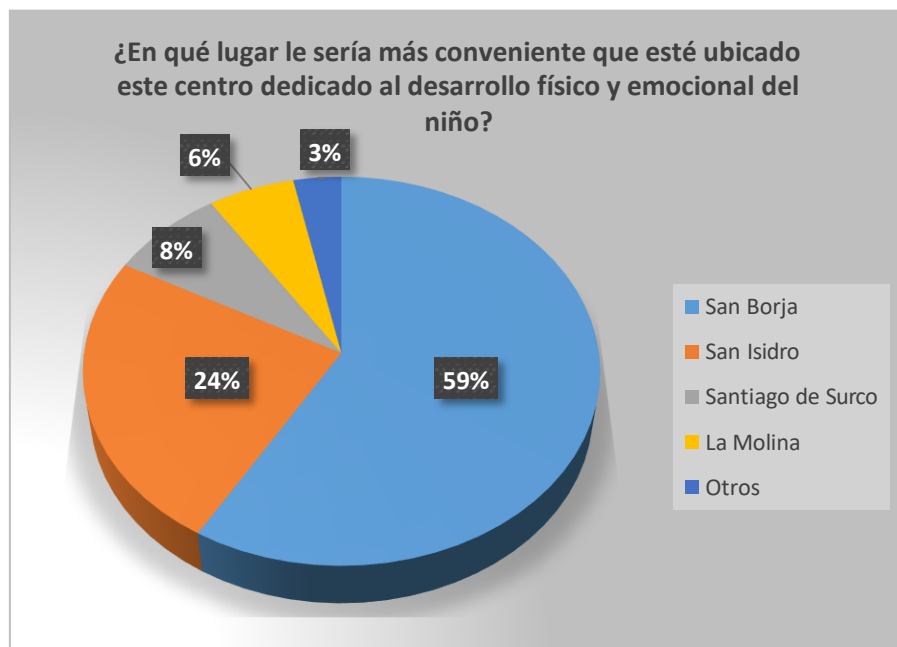




Para los que contestaron “Sí” en la pregunta 7:

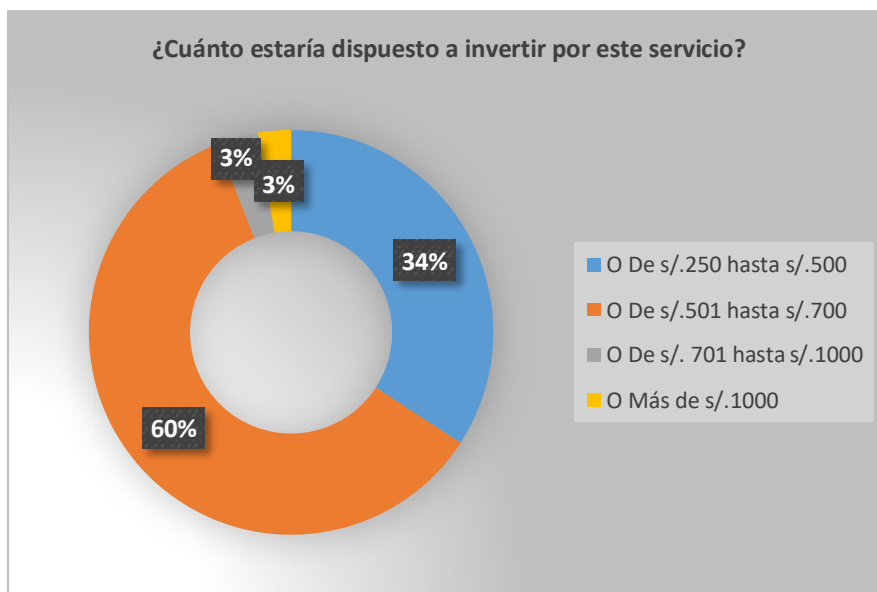
7. ¿En qué lugar le sería más conveniente que esté ubicado este centro dedicado al desarrollo físico y emocional del niño?

- O San Borja
- O San Isidro
- O Santiago de Surco
- O La Molina
- O Otros



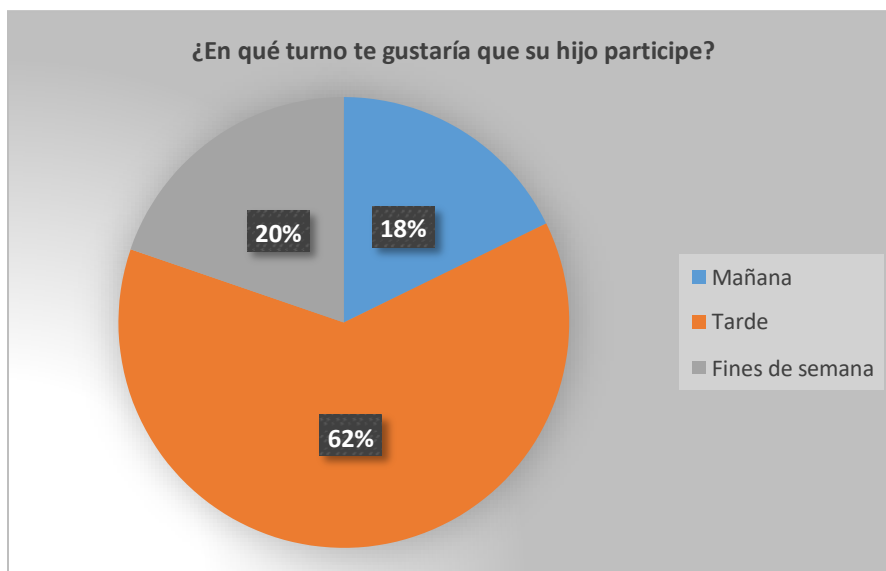
8. ¿Cuánto estaría dispuesto a invertir por este servicio?

- O De s/.250 hasta s/.500
- O De s/.501 hasta s/.700
- O De s/. 701 hasta s/.1000
- O Más de s/.1000

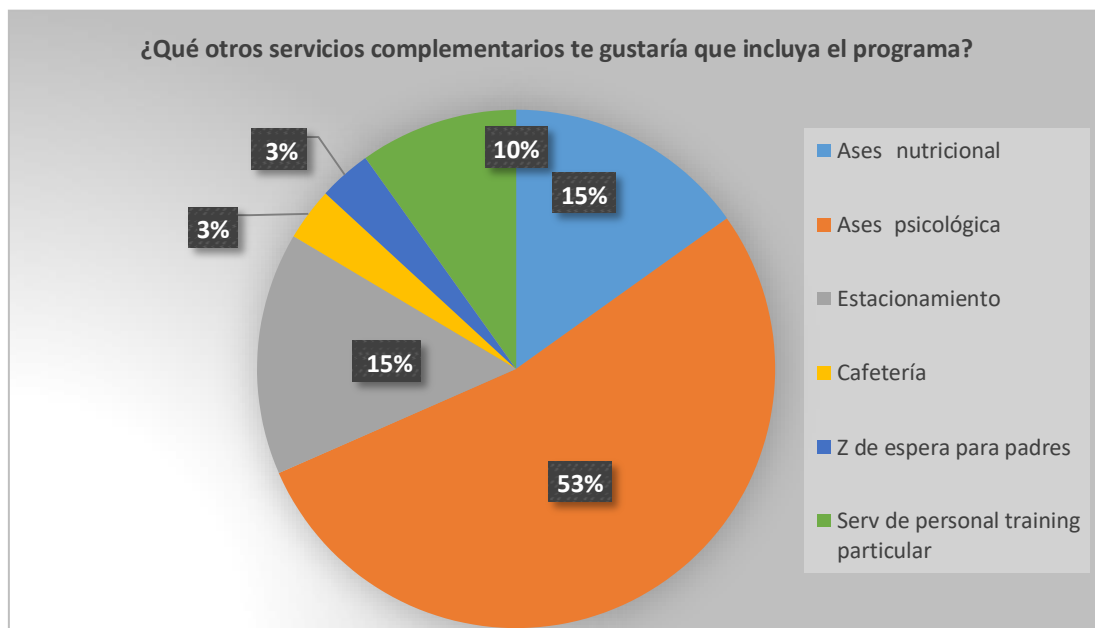


9. ¿En qué turno te gustaría que su hijo participe?

- Mañana
- Tarde
- Fines de semana

**10. ¿Qué otros servicios complementarios te gustaría que incluya el programa?**

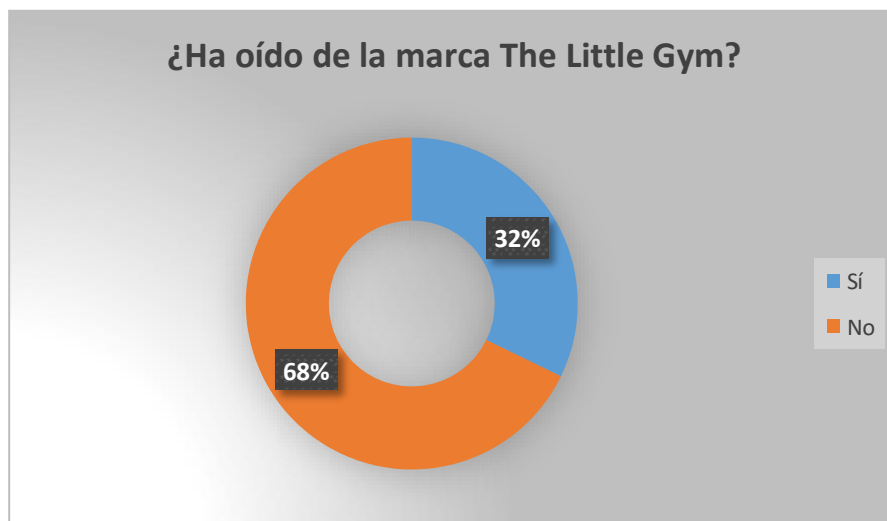
- Asesoría nutricional
- Asesoría psicológica
- Estacionamiento
- Cafetería
- Zona de espera para padres
- Servicio de personal training particular
- Otros



Preguntas de The Little Gym:

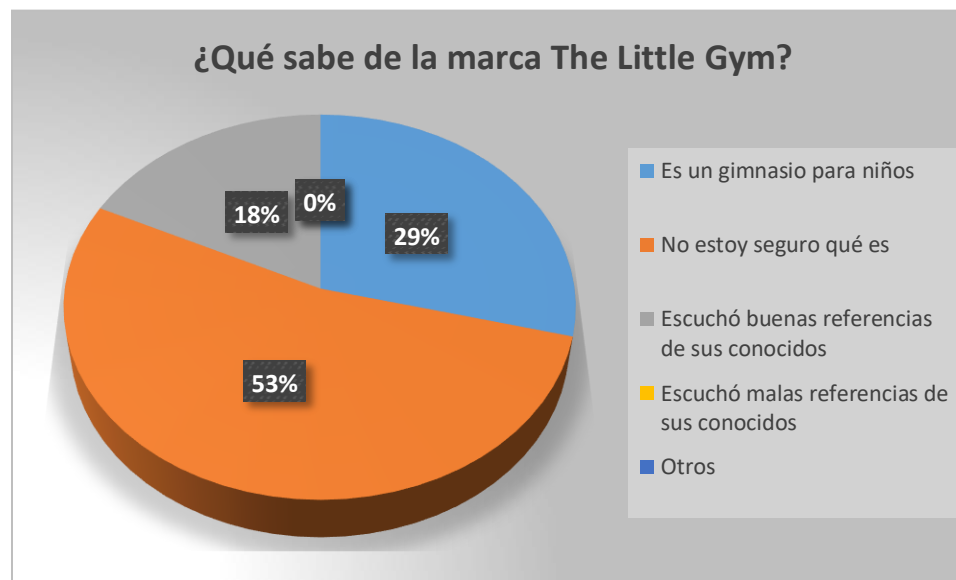
11. ¿Ha oído de la marca The Little Gym?

- Sí
 No



12. ¿Qué sabe de la marca The Little Gym?

- Es un gimnasio para niños
- No estoy seguro qué es
- Escuchó buenas referencias de sus conocidos
- Escuchó malas referencias de sus conocidos
- Otros



PLAN DE CONTINGENCIAS



PARTICIPANTES		AREA	FIRMA	FECHA
APROBADO POR	Gerencia TLG	Gerencia General		ABRIL 2018
REVISADO POR	Jefe de Operaciones TLGI	TLGI		ABRIL 2018
ELABORADO POR	Coordinador General	Administrador de Sede		ABRIL 2018

BITACORA DE CAMBIOS		
REVISION	FECHA	DESCRIPCION DE CAMBIOS Y/O MODIFICACIONES
00	ABRIL 2018	CREACION DE DOCUMENTO

INDICE

I.	GENERALIDADES	3
1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	OBJETIVOS DEL PLAN	4
3.	ALCANCES	5
II.	DEFINICIONES	5
III.	EVALUACIÓN DE RIESGOS	10
IV.	MEDIOS DE PREVENCIÓN Y EQUIPOS DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS (ACTIVOS)	10
V.	TIPOS DE EMERGENCIA	11
VI.	NIVELES DE EMERGENCIA	12
VII.	ORGANIZACIÓN	14
1.	INTRODUCCIÓN	14
2.	ASPECTOS GENERALES	16
3.	FUNCIONES PRINCIPALES	18
4.	PERFIL Y COMPOSICIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE EMERGENCIA	18
5.	FUNCIONES DE LOS INTEGRANTES DE LA ORGANIZACIÓN	19
6.	SISTEMA DE NOTIFICACION	31
7.	FUNCIONES ESPECÍFICAS	34
VIII.	PROCEDIMIENTOS GENERALES EN CASO DE INCENDIO (PARA COLABORADORES EN GENERAL)	36
IX.	PROCEDIMIENTOS GENERALES EN CASO SISMO (PARA COLABORADORES EN GENERAL)	37
X.	PROCEDIMIENTOS GENERALES EN CASO DE EVACUACIÓN (PARA PERSONAL EN GENERAL)	38
XI.	PROCEDIMIENTOS GENERALES PARA LOS CONTRATISTAS Y PROVEEDORES	41
XII.	PROGRAMA DE CAPACITACIÓN	43
	ANEXO A - ORGANIGRAMA RESPUESTA A EMERGENCIAS	46
	ANEXO B - BOTIQUIN DE PRIMEROS AUXILIOS	48
	ANEXO C - ROL DE LLAMADAS DE EMERGENCIA	50
	ANEXO D - FORMATO DE HOJA DE REVISIONES	52
	ANEXO E - PRE (PROCEDIMIENTOS DE RESPUESTA A EMERGENCIAS)	53
	ANEXO F - PROTOCOLO PARA REGISTRAR UNA AMENAZA TELEFÓNICA DE BOMBA	54
	ANEXO G - PROGRAMA DE INSPECCIÓN Y MANTENIMIENTO DE SEÑALES DE SEGURIDAD	55
	ANEXO H - MSDS GAS LICUADO DE PETROLEO	56
	ANEXO I – PROCEDIMIENTO ANTE FUGA DE GLP	58

I. GENERALIDADES

1. INTRODUCCIÓN

El Centro de desarrollo físico experiencial The Little Gym es una institución de régimen privado que realiza actividades de formación física y mental infantil.

El plan de contingencias abarca las oficinas administrativas, aulas y ambientes del Centro de desarrollo físico experiencial The Little Gym, ubicado en la Avenida Aviación 26xx– Distrito de San Borja. Ocupa un espacio de 3 pisos debidamente acondicionado que cuenta con sistemas de seguridad, sistemas de detección y alarmas, instalaciones electrónicas de seguridad, entre otras medidas de seguridad, que permiten el manejo técnico y apropiado de las condiciones propias que se generan durante una emergencia que involucren la seguridad de sus colaboradores y visitas.

En la actualidad, la infraestructura, facilidades y equipos instalados, manejado y/o utilizado por los colaboradores responsables, asegura el control de una emergencia de incendio y/o cualquier otro tipo y la necesidad de evacuación por sismos, con rapidez y confiabilidad que los colaboradores y visitas del Centro de desarrollo físico experiencial The Little Gym requieren ante cualquiera de las condiciones de emergencia indicadas.

El Plan ha sido elaborado en base al DS 058-2014 PCM (Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones).

Es así que, se hace necesario el diseño y ejecución de un Plan de Contingencias que contemple un organismo de emergencia que describa las funciones primordiales para los colaboradores seleccionados para integrar el Comité de Seguridad de Defensa Civil Dirección y brigadistas), así como procedimientos generales para todos los colaboradores y visitas del edificio, especialmente en caso de una evacuación.

En este plan se ha contemplado de manera inicial áreas como la organización a nivel física, donde se tiene en cuenta el tamaño del recinto, la cantidad y uso de los equipos de seguridad disponibles, el número de colaboradores y asistentes, lo que permite tener un panorama claro para la definición de funciones ante una posible ocurrencia de una emergencia que represente un riesgo para la integridad e los ocupantes y/o la operatividad de las instalaciones. La siguiente etapa está centrada en la capacitación y formación de los colaboradores, para lo que se hace uso de recursos humanos y logísticos que permitan interactuar en un tiempo rápido y oportuno.

Dado que, ante una eventual emergencia la probabilidad de que puedan afectarse las instalaciones y la integridad de las personas que se encuentren en el recinto son altas, es importante capacitar y realizar prácticas, simulacros con las personas involucradas para así asegurarnos una respuesta oportuna y segura.

En este sentido es necesario, que nos aseguremos la participación de todos los colaboradores en las reuniones de coordinación, capacitación y prácticas planteadas en el programa de capacitación y entrenamiento, esto incluye la participación en actividades como simulacros de evacuación por sismo o incendio, de traslado de heridos, etc., esto con la finalidad de conocer de manera detallada el uso de los equipos, las rutas de evacuación, la organización de las brigadas y la respuesta que se espera de ellas, los sistemas de seguridad.

2. OBJETIVOS DEL PLAN

2.1. OBJETIVO GENERAL:

Establecer el contexto y las pautas bajo las que los usuarios del Centro de desarrollo físico experiencial The Little Gym deben actuar ante el eventual desarrollo de emergencias, tomando acciones de prevención, acción y reacción, a través de actividades confiables, oportunas y centradas en salvaguardar la integridad de los usuarios.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- a) Detallar el procedimiento idóneo con las actividades que deben realizar los colaboradores y ocupantes del Centro de desarrollo físico experiencial The Little Gym en caso de producirse una emergencia.
- b) Establecer un plan de acción detallado con actividades de prevención, así como funciones a realizar antes, durante y después de posibles emergencias que se puedan presentarse en el Centro de desarrollo físico experiencial The Little Gym.
- c) Asegurar una respuesta inicial y sostenida a cualquier incidente hasta la llegada del personal especializado, reduciendo daños a los colaboradores, propiedad, medio ambiente y/o imagen de la empresa.
- d) Confirmar que, ante la ocurrencia de alguna emergencia, se obtendrá un flujo de comunicación adecuado, es decir se asegurará la notificación y los reportes pertinentes ante las diferentes instancias de la organización, según el grado de complejidad.

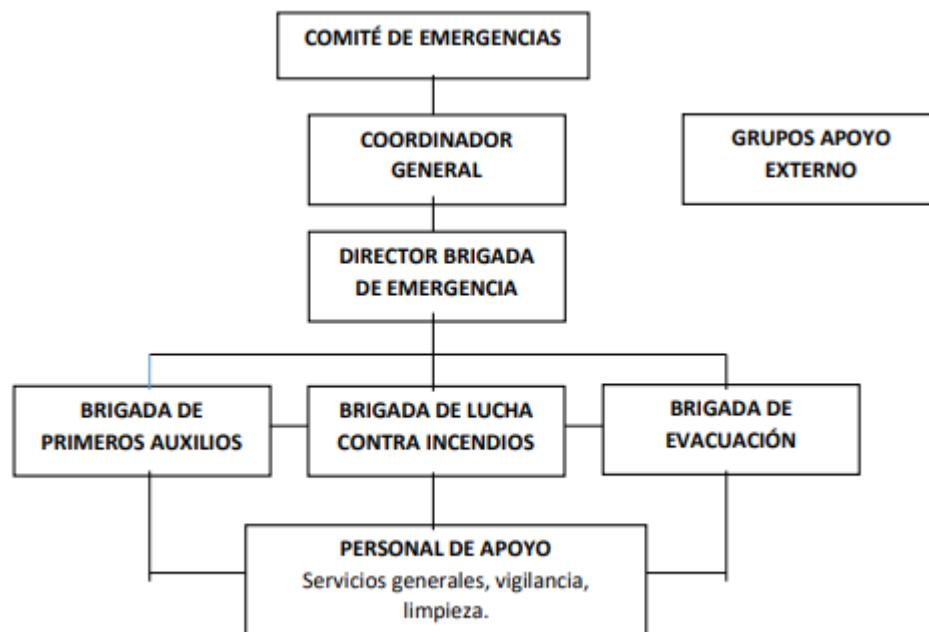
Con la finalidad de lograr los objetivos antes mencionados, es importante realizar acciones de difusión en la organización, de esta forma los colaboradores que sean parte de algún comité de seguridad o una brigada de emergencia tendrán el detalle de las funciones y acciones que deben realizar ante la ocurrencia de alguna emergencia.

3. ALCANCES

Los procedimientos, disposiciones e información técnica contenida en el presente documento, involucra directamente a todas las personas que se encuentren en las instalaciones del Centro de desarrollo físico experiencial The Little Gym, al presentarse una emergencia, trátase de colaboradores, integrantes de la organización de emergencia, personas sin asignación de tareas en el plan de contingencias como contratistas, proveedores y/o visitas en general. Alcanza asimismo a las entidades de apoyo externo, como la Policía Nacional del Perú, Cuerpo de Bomberos del Perú, Defensa Civil, Serenazgo, etc.

La Administración y el Comité de Emergencias del Centro de Desarrollo Físico Experiencial The Little Gym son los encargados de manejar adecuadamente las respuestas ante las emergencias que involucren al Centro de desarrollo físico experiencial The Little Gym y de la divulgación del Plan de Contingencias.

Esquema del Comité de emergencias:



II. DEFINICIONES

A continuación, se describe detalladamente los términos que generalmente se utilizan en el “**Plan de Contingencias**” del Centro de Desarrollo Físico Experiencial The Little Gym, esto con el objetivo de que los colaboradores involucrados estén familiarizados y tengan claro exactamente lo que debe hacer, antes durante y después de la emergencia.

1. **Siniestro o Accidente**: Evento no deseado (de origen natural o antrópico), que puede generar efectos negativos en la organización (pérdidas materiales y/o personas lesionadas).
2. **Amenaza o Peligro**: probabilidad de que ocurra de un evento potencialmente dañino para las instalaciones, por un período de tiempo determinado o permanentemente.
3. **Vulnerabilidad**: El nivel de resistencia ante la exposición a un evento amenazante.
4. **Riesgo**: Probabilidad de ocurrencia de un evento por la severidad del daño. Se expresa en función a la amenaza y la vulnerabilidad.
5. **Emergencia**: Interrupción parcial o total de la organización que ocurre de manera imprevista y altera la estabilidad, por lo general requiere de la gestión adecuada de recursos materiales y humanos y la puesta en práctica de procedimientos establecidos para el control de la misma.

Los eventos de emergencia pueden ser ocasionados por situaciones que ocurren de manera accidental o no, por ejemplo desastres naturales como inundaciones, terremotos, huaycos, ataque de plagas; así como, técnicos como incendios, explosiones, fuga de gas, o provocados como ataques terroristas, conmoción social, sabotaje.

De acuerdo a lo anterior, debemos considerar dos tipos de emergencias, tales como:

Emergencias Operacionales: Está referido a aquellas situaciones que alteran el normal funcionamiento de la organización, pero esto no representa una amenaza tácita para los usuarios y/o instalaciones. En estas emergencias, por lo general tenemos la suspensión parcial o total de actividades, aquí algunas situaciones que pueden originarlas fallas de suministro de energía eléctrica, fallas en el sistema de protección y seguridad, etc. Este tipo de emergencia requiere de una respuesta inmediata de la organización de emergencias, dado que son ellos los que controlan los sistemas generales de la instalación.

Emergencias de Riesgo: En este tipo de emergencias se altera el normal funcionamiento de la organización y constituye diversos grados de riesgos a colaboradores y/o instalaciones, aquí es necesario que exista una respuesta de manera inmediata, así como la intervención de personal especializado y organismos capacitados en respuestas a emergencias, como por ejemplo ambulancias, bomberos, PNP, defensa civil, etc. Estos eventos adversos como incendios, atentados, sismos, etc., activan el “Plan de Contingencias” del Centro de desarrollo físico experiencial The Little Gym.

Una emergencia impacta y muestra las siguientes características:

- Interrumpe o altera las operaciones.
- Requiere atención inmediata, coordinada y sostenida.
- Requiere toma de decisiones de gerencia.
- Atrae la atención de la prensa y público en general.
- Dependiendo de la magnitud de la emergencia, existe la probable ocurrencia de fatalidad de colaboradores, clientes, proveedores.
- Existe la posibilidad de presencia de heridos múltiples que requieren atenciones de primeros auxilios y según sus consecuencias, traslado y atención especializada en centro de salud.
- Incendios, que afectan las operaciones generales.
- Necesidad de Evacuación ante la gravedad de la emergencia.
- En caso de sismos (probabilidad de daños estructurales y no estructurales).

- Conmoción civil.
6. **Fase de Impacto:** Lapso de tiempo en el que se desarrolla el evento que origina la emergencia. Puede durar desde segundos, hasta semanas o meses
 7. **Control:** Actividades dirigidas a limitar o anular la evolución de un siniestro, con la intención de minimizar o evitar consecuencias mayores.
 8. **Mitigación:** Está referido a una serie de actividades realizadas durante o después del control de un siniestro, que tienen por objetivo salvaguardar la integridad de las personas, así como contrarrestar los efectos críticos, hasta que se implementen actividades de rehabilitación.
 9. **Evacuación:** Actividad donde las personas que se encuentran ante un evento amenazante son retiradas con el fin de poner a salvo sus vidas, para ellos se hace uso de rutas de desplazamiento hasta llegar a las vías de salida y seguridad externas.
 10. **Rescate:** Acciones mediante las cuales grupos entrenados (bomberos) realizan la búsqueda y extracción de las personas que no hayan podido salir durante una evacuación.
 11. **Salvamento:** Acciones y actividades que tiene por objetivo mantener a buen recaudo las instalaciones, equipos o materiales u otros que puedan verse afectados en caso de una emergencia.
 12. **Organigrama de Emergencia:** Descripción de los comités y la organización de emergencia, esto incluye el detalle de las funciones y responsabilidades ante la ocurrencia de un siniestro, en este organigrama está basado la emisión de las respuestas y se espera que se den manera eficiente, oportuna e inmediata.

13. **Coordinador General**: En el organigrama de emergencias, el coordinador general representa la cabeza principal, es quién coordina e informa a la Gerencia General, tiene funciones como administrar y desarrollar la estrategia de prevención y respuesta a emergencias, trabaja directamente con el jefe de operaciones, los comités de seguridad y las brigadas de seguridad.

14. **Jefes de Brigadas**: Son los responsables de un área funcional principal durante la emergencia. Cada una de las secciones del organigrama contiene a su vez unidades específicas de apoyo.

15. **Brigadas de Emergencia**: Son equipos operativos integrados por los colaboradores debidamente entrenados en primera respuesta ante la ocurrencia de un siniestro, el principal objetivo es el control de los diversos tipos de emergencia que puedan ocurrir, se encuentran bajo la dirección del jefe de brigada. Asimismo, reportan al Jefe de Operaciones.

16. **Recepción y Seguridad**: Ambiente físico atendido en horarios de oficina por colaboradores de seguridad que coordina los aspectos de seguridad del Centro de desarrollo físico experiencial The Little Gym.

17. **Incendio Estructural**: Hace referencia a aquel tipo de incendio que se desarrolla en diversos recintos como edificios, casas, departamentos, centros comerciales. Difiere de otros tipos de incendios como los forestales, etc.

18. **Emergencia**: Situación que ocurre de manera inesperada, para su solución es preciso que se le tome atención de manera especial y requiere de una respuesta inmediata.

19. **Plan de contingencia**: Una serie de acciones que implica la organización de recursos humanos y materiales con la finalidad de asegurar la continuidad del negocio y las operaciones de una compañía.
20. **Confinamiento**: A los efectos del plan de contingencia, acción de mantener una persona o grupo de ellas cerrados en un lugar seguro.
21. **Protección contra incendios**: Medidas implementadas con la finalidad de evitar un incendio o reducir al mínimo los daños en caso ocurra.
22. **Zona de riesgo de incendio**: Zona en la que por sus elementos, actividad o condiciones se pueden presentar situaciones que impliquen un riesgo para que se produzca un incendio.
23. **Zona vulnerable**: Zona con menor capacidad de protegerse frente a los riesgos y más susceptible de recibir un daño o perjuicio.
24. **Simulacro de evacuación**: Conjunto de acciones que responden a un plan y nos lleva a practicar el tiempo que nos toma ponernos a buen recaudo y siguiendo las normas establecidas, nos sirve para evaluar y ajustar la eficiencia de los planes de emergencia y capacitar a los usuarios del edificio para afrontar situaciones de emergencia.
25. **Gabinete Contra Incendios**: Equipo de lucha contra incendios cuyo objetivo es transportar y proyectar agua desde un punto fijo de la red de abastecimiento de incendios hasta el lugar del fuego, compuesto de una válvula de apertura, una manguera y su pitón regulable chorro neblina que se encuentran repartidos por el interior del edificio para las áreas de cobertura calculadas.
26. **SINAGERD**: Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres, está en la dependencia de Presidencia del Consejo de Ministros, que está integrado, además, por el Consejo Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres, el Instituto Nacional de Defensa Civil (INDECI), el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres, el Centro Nacional de Planeamiento

Estratégico (CEPLAN) y los gobiernos regionales y locales. Su principal objetivo es identificar y reducir los riesgos asociados a peligros, minimizar los efectos y atender situaciones de peligro a través lineamientos de gestión.

27. **Centro de Estudios y Prevención de Desastres - PREDES**: Es un organismo no gubernamental que tiene como objetivos contribuir a la reducción de la vulnerabilidad y el riesgo de desastres en el Perú, fomentando la prevención y así ayudar a la generación de un hábitat seguro y saludable.

28. **Instituto Nacional de Defensa Civil - INDECI**: Es el responsable técnico de coordinar, facilitar y supervisar la formulación e implementación de la Política Nacional y el Plan Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres, en los procesos de preparación, respuesta y rehabilitación. Es el organismo público ejecutor que promueve, asesora, coordina y articula, en los tres niveles de gobierno, la gestión reactiva del riesgo de desastres y emergencias; a fin de proteger la vida y el patrimonio de las personas y del Estado.

29. **CENEPRED**: Organismo Público ejecutor que conforma el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres.

III. **EVALUACIÓN DE RIESGOS**

Localización de la instalación:

La sede del Centro de desarrollo físico experiencial The Little Gym se encuentra ubicada en la Av. Aviación 26xx

– Distrito de San Borja, provincia de Lima, departamento de Lima, el horario de trabajo y atención de actividades de lunes a sábado de domingo de 09:00 a 22:00 horas. Cuenta con diferentes ambientes: Ingreso principal, hall entrada, accesos a oficinas, salones para el desarrollo de actividades, almacén, servicios higiénicos y cuarto de sistema eléctrico.

La construcción cuenta con cimientos estructurales, columnas portantes de amarre y vigas de concreto armado, muros de drywall, puertas y ventanas de vidrio templado y carpintería de aluminio.

IDENTIFICACION DE RIESGOS POTENCIALES

Durante las labores de mantenimiento y limpieza que se realizan en el Centro de formación, se utilizan materiales de limpieza, (clasificación 9 en materiales peligrosos), pinturas en acabados, (clasificación 2 en materiales peligrosos, líquidos inflamables y combustibles), alfombras, cortinas y protectores solares que cuentan con aplicación de material retardante de fuego indicado en los certificados correspondientes, falsos techos **de fibra mineral, etc., por tal motivo** existe riesgo de incendio que requiere de extintores y colaboradores entrenados para su uso, con la finalidad de controlar a tiempo un incendio incipiente, ello no excluye la constante y permanente supervisión preventiva que debe realizarse a fin de detectar condiciones inseguras en las diferentes áreas.

Durante las actividades de trabajo, clases, mantenimiento y/o limpieza en las diferentes lugares del Centro de desarrollo físico experiencial The Little Gym existe la posibilidad de ocurrencia siguiente:

- a. Contusiones y laceraciones.
- b. Politraumatismos ocasionados por caídas en el mismo nivel.
- c. Politraumatismos ocasionados por caídas de personas a distinto nivel.
- d. Quemaduras.
- e. Incendios
- f. Incidentes con materiales peligrosos misceláneos (limpieza)
- g. Energías peligrosas (electricidad, ruido y vibraciones).

IV. MEDIOS DE PREVENCIÓN Y EQUIPOS DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS (ACTIVOS)

A.- El Centro de desarrollo físico experiencial The Little Gym cuenta con los elementos que a continuación se detallan.

EQUIPOS DE PRIMERA LÍNEA:

Se cuenta con 06 extintores portátiles de PQS de 05 kilos cada uno, 01 extintor portátil de PQS de 02 kilos cada uno y 01 extintor portátil de CO2 de 05 libras cada uno. El certificado de extintores se anexa al presente expediente.

EQUIPOS DE SEGUNDA LÍNEA:

El Centro de desarrollo físico experiencial The Little Gym cuenta con un sistema de detectores de humo y un panel de alarmas distribuidos estratégicamente en toda la instalación. (El certificado se anexa al presente expediente).

SISTEMA DE DETECCIÓN Y ALARMA:

El sistema está integrado por estaciones manuales de incendio, luces estroboscópicas, detectores de humo, al tablero general.

Valoración:

En tal sentido, y considerado estos recursos se hacen imprescindibles el diseño y desarrollo de planes de emergencias con una organización, que detalle las funciones básicas para cierto personal seleccionado, así como procedimientos generales para todos los ocupantes de la instalación.

V. TIPOS DE EMERGENCIA

Se considera que en el Centro de desarrollo físico experiencial The Little Gym, se pueden presentar los siguientes tipos de eventos:

1. Incendios estructurales.
2. Incendios en sistemas eléctricos.
3. Accidentes y emergencias médicas.

4. Derrame de materiales peligrosos misceláneos (limpieza)
5. Corte de energía, programado y no programado.
6. Sismos.

VI. NIVELES DE EMERGENCIA

Considerando que las condiciones y riesgos existentes en el Centro de desarrollo físico experiencial The Little Gym pueden generar eventos o siniestros que nos lleven a una situación de emergencia de diferentes niveles, se requiere definir una clasificación del evento donde se desarrolle un plan que considere una estructura de comando flexible que permite expandirse y contraerse, de acuerdo al tamaño de la emergencia y la necesidad de recursos.

Para poder establecer cuándo y cómo se considera una emergencia en función a su tamaño, se han definido, inicialmente, tipos de emergencia y una clasificación predeterminada en función al tamaño de la misma. Para los casos críticos no contemplados en este capítulo, se deberán considerar los criterios que el Coordinador General determine, siguiendo la política del centro de formación, sus lineamientos en seguridad y espíritu de preservar la vida humana sobre todas las cosas.

Las emergencias pueden presentarse de diversas formas, de acuerdo al cuadro adjunto:

TIPOS DE EMERGENCIA

<u>De origen natural</u>	<u>Inducidos por el hombre</u>	<u>Político/laborales</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Sismos • Huaycos • Deslizamientos • Heladas 	<ul style="list-style-type: none"> • Incendios • Fuga de gases • Materiales peligrosos • Urgencias médicas <p><u>Operaciones</u></p> <p>Corte de servicios básicos (luz agua, telefonía)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conmoción Civil • Terrorismo • Vandalismo • Sabotaje • Huelgas

De acuerdo a la magnitud de la emergencia y de las consecuencias que pueda generar, es necesario establecer el impacto en cada nivel que permita determinar la responsabilidad y acciones de respuesta de la organización.

En tal sentido, se presenta un cuadro que define los niveles que una emergencia o situaciones que se pueden presentar para la aplicabilidad del presente plan.

CLASIFICACIÓN DE EMERGENCIAS	
NIVEL	DESCRIPCIÓN
BAJO NIVEL I	La emergencia puede ser controlada localmente por personal de seguridad. Pueden observarse heridos leves, la necesidad de utilizar un extintor (por incendio incipiente), es indispensable investigar el accidente. La situación es manejada totalmente por el Coordinador General. <i>No es necesario activar apoyo externo y/o brigadas de seguridad.</i>
MEDIO NIVEL II	La emergencia debe ser controlada con apoyo de las brigadas de seguridad. Pueden observarse heridos leves y/o de consideración, incendio, afectación de las operaciones. El Presidente del Comité de Defensa Civil se constituye como el coordinador general de la emergencia. Debe notificarse al Cuerpo de Bomberos y/o a la Policía Nacional. Queda a criterio del Coordinador General solicitar apoyo de personal o equipos de otra institución. Es necesario informar inmediatamente a las autoridades e investigar posteriormente el incidente.
ALTO NIVEL III	La emergencia requiere la participación total de la organización de emergencia. La comunicación con el apoyo externo (Rol de Llamadas) es inmediata y automática. Se podría observar más de un herido grave, fatalidades, explosiones, incendios estructurales, gran generación de humo, detención de las operaciones, condiciones críticas. Se requiere participación directa del Coordinador General, liderando totalmente el Plan de Contingencia. Se requerirá el soporte de Ingenieros, asesores legales y de imagen para las decisiones de la Gerencia de The Little Gym.

VII. ORGANIZACIÓN

1. INTRODUCCIÓN

Cualquier emergencia ocurrida en el Centro de desarrollo físico experiencial The Little Gym será notificada por el colaborador presente en el lugar. El colaborador que detecte la condición de riesgo deberá catalogar el evento de acuerdo con la “CLASIFICACION DE EMERGENCIAS” descrita en el capítulo anterior, y comunicárselo al Coordinador General.

En caso que el colaborador no esté en la capacidad de clasificar el tipo de emergencia, su reporte (al coordinador general) deberá de consignar la mayor cantidad de datos posible a fin de describir el escenario de emergencia, para permitir una clasificación adecuada. Ninguno de estos reportes impide la activación inicial de una estación manual de incendios, al detectar el incidente.

De acuerdo al nivel de emergencia clasificado, la organización de emergencias puede responder a través de una estructura flexible y con capacidad de expandirse en función a la magnitud de la emergencia. En este sentido, así como se clasifican las emergencias en tres niveles (Nivel I, II, III) de acuerdo con su magnitud, también la estructura de comando se plantea en tres niveles de respuesta, que se denominan de igual forma:

- EMERGENCIA NIVEL I
- EMERGENCIA NIVEL II
- EMERGENCIA NIVEL III

Nota: El Organigrama de Respuesta del Centro de desarrollo físico experiencial The Little Gym es modular, su estructura permite expandirse o contraerse, de acuerdo a la magnitud del evento, el volumen de recursos necesarios, alcances de las consecuencias y número de organizaciones involucradas.

A continuación, procedemos a describir de forma general cada una de ellas:

EMERGENCIA NIVEL I (Emergencia de Bajo Potencial de Peligro)

Se trata de una emergencia pequeña, que puede complicarse en caso de no actuar adecuadamente y es controlada por el personal de seguridad y mantenimiento con los medios disponibles a su alcance. El Coordinador General supervisa las acciones y realiza una investigación y reporte final.

En ésta situación **no** se movilizan a las brigadas de seguridad, pero puede requerirse apoyo para reacondicionamiento del lugar afectado e inclusive disponerse de personal adicional contratado para desarrollar trabajos menores de reacondicionamiento.

El Coordinador General es el responsable y debe realizar una investigación del incidente.

EMERGENCIA NIVEL II (Emergencia de Mediano Potencial de Peligro)

En caso de una emergencia clasificada como **Nivel II**, el organigrama de respuesta se activará implementando los cargos y responsabilidades detallados en el Anexo A. Las funciones de cada puesto, se presentan en este capítulo.

El organigrama puede implementar cargos y responsabilidades adicionales que el Coordinador General defina y crea necesarios de activar para el control de la emergencia; sin que esto necesariamente cambie de Nivel (esto es que de Nivel II pase a Nivel III).

De igual forma, debe quedar claro que en caso que el Coordinador General lo estime necesario por cambio de condiciones y/o riesgo de la emergencia, puede re-clasificar la emergencia y pasar formalmente a un Nivel

III. En este sentido, este organigrama tiene la particularidad de poder expandirse del Nivel II al Nivel III, manteniendo la responsabilidad del desempeño operacional, asegurando que se conserve la justa proporción entre los recursos disponibles y el tamaño de la emergencia.

EMERGENCIA NIVEL III (Emergencia de Alto riesgo y peligro)

Para una emergencia clasificada **Nivel III**, la participación de la organización de emergencias es total. Generalmente constituye un evento con posibilidad de generar fatalidades, grandes pérdidas de activos de la empresa y detención de las operaciones.

El organigrama para una Emergencia Nivel III se muestra en el Anexo B y detalla las responsabilidades y cargos que como mínimo se activarán para la respuesta. Las funciones se detallan en los párrafos siguientes.

Para la implementación de este nivel de Organigrama, será necesario implementar un Puesto de Comando

– PC, en donde se ubique el coordinador general y sus asesores, de manera que la emergencia pueda ser administrada con las facilidades de comunicación mínimas para coordinar las acciones, directivas, recursos, personal, planes de acción y rehabilitación necesarias.

Este tipo de emergencia puede requerir de horas y el procedimiento de reacondicionamiento podría tomar varios días, en tal sentido, es necesario que esta estructura cuente con la elaboración de un plan de acción, seguimiento del mismo y guardias rotativas que aseguren una respuesta de la administración del Centro de desarrollo físico experiencial The Little Gym las 24 horas del día.

2. ASPECTOS GENERALES

- 2.1 Durante una emergencia todos los Jefes de las brigadas y brigadistas del Centro de desarrollo físico experiencial The Little Gym deben estar identificados (cascos, brazaletes o chalecos) y comunicados a través de radios o teléfonos.

- 2.2 El Coordinador General es el encargado de difundir el plan, actualizarlo según necesidad y coordinar el entrenamiento que deberán recibir los colaboradores considerados en la organización de emergencia.

- 2.3 El personal de seguridad y jefes de brigas deberán de mantener el equipo de seguridad mínimo para facilitar acciones de control en incidentes de baja magnitud y apoyo durante un proceso de evacuación, (chalecos, megáfonos, lista de colaboradores por áreas, tablilla, lapiceros, botiquín portátil y linternas).
- 2.4 Los colaboradores que no están asignados a una brigada o sin cargo específico en el comité de defensa civil se mantendrá atento y disponible para las necesidades de la organización, atendiendo las instrucciones mínimas de seguridad impartidas para casos de emergencia y/o con las órdenes que emita el responsable del control de la emergencia.
- 2.5 En caso la emergencia se desarrolle durante la noche o en feriados, los niveles y funciones de actuación, deberán adecuarse al máximo permisible de acuerdo a la disponibilidad de colaboradores y efectivos de vigilancia, con tendencia a regularizarse conforme se vaya integrando los Comités de emergencia, jefes de brigada y/o alta dirección, a quienes corresponda notificarlos según el plan de llamadas de emergencia.
- 2.6 Los colaboradores no involucrados directamente en la organización de emergencia, deberán retirarse de la zona de emergencia. Tan solo permanecerán en las inmediaciones del área involucrada los colaboradores de la organización de emergencia con responsabilidad directa en las acciones de control y apoyo, (Brigadistas). En cuanto al área afectada, no estará permitido el ingreso a personas o proveedores no autorizados mientras el presidente del comité de defensa civil no indique que la emergencia ha concluido y se puede reanudar las operaciones, para ello puede hacer uso de megáfonos, voz, radio, etc. Toda emergencia generará un cierre total de las puertas de acceso peatonal del edificio, las mismas que se encuentran a cargo de la empresa de seguridad.

- 2.7 La Institución como ya lo hemos descrito cuenta con un sistema de detección y alarma sonora, visual, totalmente automatizados (luces estroboscópicas y sirena de seguridad).
- 2.8 La empresa de seguridad es responsable de la seguridad perimétrica y acceso al instituto en caso de una emergencia.

3. FUNCIONES PRINCIPALES

3.1 Coordinador General:

Titular : Presidente del Comité de

Defensa Civil Alterno : Asistente

Administrativo

- Durante la emergencia es la máxima autoridad. Maneja y evalúa la situación en caso de una emergencia de nivel medio o alto.
- En casos extremos (Nivel Alto), es el encargado de desarrollar la estrategia a seguir para el adecuado, seguro y rápido control de una emergencia.
- Es la única persona con autorización para dar información a externos (Prensa, Policía Nacional del Perú, Fiscal, Seguro, otros), o autoriza la información para tal fin.
- Es el encargado de dar la indicación de evacuación de las instalaciones, salvo peligro inminente.
- Es el encargado de coordinar con el personal responsable de las instituciones de apoyo externo a través de la secretaria del comité de emergencia.

4. PERFIL Y COMPOSICIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE EMERGENCIA

Los integrantes de la organización requieren de determinadas características personales que permitan el adecuado desarrollo del plan, así nos aseguramos una respuesta idónea en caso ocurriera alguna situación de emergencia donde sea necesario una capacidad de reacción inmediata, toma de decisiones adecuadas, capacidad de análisis, capacidad de organización y evaluación de lo que está aconteciendo, manejo adecuado de recursos, entre otros.

Máxima Autoridad de la Organización de Emergencia:

Es el responsable máximo de la organización, tiene un perfil más directivo y como características principales tenemos capacidad de liderazgo y organización, muestra mayor interés por el planteamiento de la estrategia, dirige las operaciones de seguridad y prevención, capacidad de análisis y manejo emocional, denotando seguridad y profesionalismo en todo momento.

Jefe de Brigada y colaboradores de la Brigada de Evacuación:

Tiene amplio sentido de responsabilidad en el cumplimiento de sus labores, ser capaz de asumir responsabilidades de control, de operaciones y prevención, debiendo tener un sentido desarrollado de la cultura de seguridad. Deberá ser capaz de llevar a cabo tareas de evacuación que requieren la serenidad, orientación y constante supervisión al momento de presentarse un evento. Deben ser personas que den el soporte psicológico y emocional que ayude al resto de personas a llevar a cabo la evacuación en forma serena y ordenada.

Jefe de Brigada y colaboradores de la Brigada Contra Incendios:

Deberán ser personas aptas para llevar a cabo todas las labores de respuesta una vez que se active la alarma de incendios, siendo capaces de manejar adecuadamente los equipos que sirven para combatir incendios como el caso de extintores y mangueras contra incendio. Esta brigada deberá estar conformada por personas de las diferentes áreas y deben conocer perfectamente la ubicación de todos los equipos que se requieran para la emergencia.

Jefe de Brigada y colaboradores de Brigada de Primeros Auxilios:

Será la persona capaz de llevar a cabo todas las labores de evacuación ante la presencia de una amenaza en las instalaciones, así como responder ante cualquier accidente o lesión que pudiera sufrir cualquier trabajador en el sector donde labora, esta persona deberá mostrar liderazgo, control, decisión y criterio

para llevar a cabo sus funciones.

5. FUNCIONES DE LOS INTEGRANTES DE LA ORGANIZACIÓN

A. PRESIDENTE DEL COMITÉ DE DEFENSA CIVIL

FUNCIONES ANTES DE LA EMERGENCIA:

1. Verifica el desarrollo del programa de entrenamiento en actividades de control de emergencias y de difusión del Plan de contingencias entre los colaboradores.
2. Verifica el cumplimiento de los simulacros programados utilizados para poner a prueba el Plan.
3. Verifica que el plan sea revisado y actualizado, extraordinariamente cuando se produzcan cambios importantes de la organización o instalaciones.
4. Verifica el estricto cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo de las instalaciones y equipo de respuesta de emergencia.
5. Recaba información sobre necesidades de equipo y materiales de respuesta de emergencia para considerar los recursos necesarios en los presupuestos anuales de la administración del edificio.

FUNCIONES DURANTE LA EMERGENCIA:

1. Se constituye en el coordinador general del plan.
2. Obtiene información inmediata de la emergencia y dispone dar las alarmas necesarias para atender la emergencia.
3. Se mantiene en comunicación y coordinación con la gerencia y directores brindando la información acerca del evento y su evolución.
4. Desarrolla la estrategia a seguir para el adecuado, seguro y rápido control de la contingencia de acuerdo al nivel que se presente (Emergencias Niveles II y III).

5. Es el único funcionario autorizado para disponer la entrega de información al exterior (prensa, familiares de colaboradores, seguros, etc.).
6. De ser necesario podrá disponer que algún funcionario se encargue de dar la información inicial y momentánea a las autoridades y medios de prensa.
7. Verifica inmediatamente si se ha procedido a convocar a las entidades de apoyo externo y dispone la inmediata coordinación con ellos.
8. En tanto sea posible, se mantiene físicamente en el puesto comando, de ser necesario dispone que el puesto comando se traslade a otra ubicación.
9. Cautelar que los pasos y procedimientos se sigan de acuerdo al Plan de Contingencias y que estos se cumplan.
10. Decidir la necesidad de evacuación de la edificación.
11. Determina las necesidades de apoyo en el lugar para las tareas asignadas.

FUNCIONES DESPUÉS DE LA EMERGENCIA:

1. Coordina las acciones necesarias para que se efectúen las labores necesarias a fin de restablecer la operatividad del área.
2. Coordina y se reúne con toda la organización a fin de disponer lo necesario para rehabilitar las áreas afectadas.
3. Si la emergencia fuera de un nivel II o III se contactará con la presidencia del directorio a fin de recibir la ayuda necesaria.

B. JEFE DE OPERACIONES DE EMERGENCIAS**FUNCIONES ANTES DE LA EMERGENCIA:**

1. Verifica el cumplimiento de los programas de entrenamiento en técnicas de control de emergencias.
2. Verifica el cumplimiento de los programas de inspección y mantenimiento rutinario y preventivo de las instalaciones y equipo contra incendio y rescate, primeros auxilios, materiales peligrosos.
3. El Jefe de Operaciones de Emergencia es el alterno del presidente del comité de defensa civil, debe ejecutar el plan y pone en ejecución todas las decisiones que el presidente del comité de defensa civil decida, dirige las emergencias desde el punto de vista operativo.
4. Formula y controla el cumplimiento del programa anual de entrenamiento en técnicas de contra incendio, primeros auxilios y evacuación.
5. Formula y propone el programa anual de simulacros de evacuación.
6. Formula y verifica el protocolo de inspección y mantenimiento del equipo de respuesta de emergencia.
7. Introduce en el Plan de Contingencias las modificaciones que resulten de la realización de simulacros, emergencias reales o del análisis periódico que realice la organización de emergencia, verificando que todos los ejemplares del Plan modificado lleguen a los usuarios y se realice la capacitación de ser necesario.
8. Acopia durante el año, la información sobre la necesidad de nuevos equipos y materiales de respuesta a emergencias. Esta información la pondrá en consideración del presidente del comité de defensa civil a fin de implementarla.

FUNCIONES DURANTE LA EMERGENCIA:

1. Se ubica físicamente en el área del siniestro, evitando salvo necesidad imperiosa, participar directamente en las acciones de control.
2. Coordina la intervención y las acciones que deberán realizar las Brigadas en el área que les corresponda.
3. Coordina la intervención de las entidades de apoyo externo si es necesaria su participación.
4. Decide la continuidad de las operaciones en conjunto con el presidente del comité de defensa civil principalmente en las áreas no involucradas.
5. Ordena, cuando sea necesario, la evacuación de colaboradores, de equipos y/o bienes necesarios.
6. Asigna tareas específicas a los Jefes de las Brigadas Contra Incendio, Primeros Auxilios y Evacuación.
7. Informa al presidente del comité de defensa civil los problemas logísticos que surjan durante el control de las emergencias.
8. Reasigna o libera las brigadas cuando se completen las operaciones que les fueran asignadas.
9. Controla y supervisa la seguridad de los colaboradores que actúan en el control de la emergencia.
10. Mantiene informado al presidente del comité de defensa civil en todos los Niveles de Emergencia.

FUNCIONES DESPUÉS DE LA EMERGENCIA:

1. Coordina y dirige las acciones de rehabilitación necesarias a fin de continuar con las operaciones.
2. Vela por la seguridad del área donde se encuentre los colaboradores realizando la rehabilitación.
3. Dirige las acciones necesarias a fin de reponer los equipos utilizados para controlar la emergencia y que estos estén nuevamente en sus lugares para cualquier otra contingencia.

C. JEFE DE BRIGADA CONTRA INCENDIO

FUNCIONES ANTES DE LA EMERGENCIA:

1. El Jefe de la brigada contra incendio es el facilitador del desarrollo del programa de entrenamiento de los colaboradores brigadistas, y es el alterno del jefe de operaciones en caso necesario.
2. En coordinación con el jefe de seguridad, se elaborará un programa de supervisión y control del equipo contra incendio de su sector. El resultado de la inspección debe registrarse en el formato correspondiente. Las condiciones sub estándar que pudieran encontrarse serán informadas al Jefe de Operaciones y al presidente del comité de defensa civil para su modificación.
3. El Jefe de Brigada verificará la ubicación y presencia de sus brigadistas, así como recibirá cualquier reporte si es que alguno de ellos no se encuentra en buenas condiciones físicas para desempeñar su función.
4. Verifica que el personal de su brigada lleve en lugar visible los distintivos que se distribuyan para tal fin.

FUNCIONES DURANTE LA EMERGENCIA:

1. Pone en ejecución con los colaboradores las acciones que disponga el jefe de operaciones y las ejecuta como una tarea puntual y específica.
2. Lidera y verifica que su personal cumpla con las operaciones de control del siniestro (procedimientos y métodos establecidos) en forma correcta, inmediata y segura.
3. Vela por la seguridad de los colaboradores de su brigada.
4. Redirige las actividades de la brigada según se requiera.
5. Determina las necesidades de apoyo en coordinación con el jefe de operaciones.
6. Solicita recursos adicionales al jefe de operaciones según se requiera.
7. Mantiene informado al jefe de operaciones sobre la situación, condiciones cambiantes, progresos y reportes de excepción.

8. Evalúa permanentemente la efectividad de las acciones de control.

FUNCIONES DESPUÉS DE LA EMERGENCIA:

1. En la etapa de rehabilitación colaborarán en el control, permanencia o evacuación del personal al exterior.
2. Dirige las acciones de rehabilitación y reacondicionamiento en caso el fuego hubiere ocasionado daño a las instalaciones.
3. Informa al Jefe de Operaciones acerca de la necesidad de reponer los equipos de emergencia que fueron utilizados, con la finalidad de que sean repuestos inmediatamente.
4. Maneja los inventarios y verifica que los equipos se encuentren completos posteriormente a la emergencia.

D. BRIGADISTAS CONTRA INCENDIO

FUNCIONES ANTES DE LA EMERGENCIA:

1. Se mantienen informados de las condiciones de peligro o anormales de operación del área de trabajo.
2. Se mantienen informados de la ejecución de trabajos especiales que acarreen un riesgo.
3. Se mantienen informados de las responsabilidades que les asigna el plan de contingencias.
4. Si presentaran problemas de salud que les pudieran impedir actuar en caso de emergencia, informarán al jefe de brigada y el tiempo de duración.
5. Al iniciarse el turno cada integrante de la brigada inspecciona su equipo de protección personal para emergencias.
6. Por indicación del jefe de brigada o el jefe de operaciones deberán colaborar con la inspección y mantenimiento rutinario del equipo contra incendio.
7. Se capacitarán en el uso de mangueras, extintores y accesorios contra

incendios a fin de estar expeditos para cualquier contingencia.

FUNCIONES DURANTE LA EMERGENCIA:

1. Ponen en práctica las acciones dispuestas por el jefe de brigada contra incendios del área a la que pertenecen.
2. Mantienen informados al jefe de brigada sobre el desarrollo de la emergencia.
3. Cuando se requiera y sea posible, colaboran con la brigada de primeros auxilios y evacuación.
4. Aplican los conocimientos adecuados de control y extinción de incendios, así como los de evacuación.
5. Utilizan en forma apropiada y segura los extintores.
6. Protegen las vías de salida y evacuación.
7. Evalúan constantemente la efectividad de los medios utilizados para controlar la emergencia sugiriendo al jefe de brigada las acciones adicionales necesarias.
8. Informan las situaciones de peligro que surjan durante el control de la emergencia.

FUNCIONES DESPUES DE LA EMERGENCIA:

1. En la etapa de la rehabilitación colaborarán en el control, permanencia o evacuación del personal al exterior.
2. Ayudarán en las acciones de rehabilitación y reacondicionamiento en caso el fuego hubiere ocasionado daño a las instalaciones.
3. Dirigen los trabajos de remoción de escombros y reacondicionamiento del área afectada.
4. Aportan los informes necesarios a fin de determinar las causas de la emergencia, con la finalidad de establecer los correctivos necesarios y que no se vuelva a producir.

5. Realizan el mantenimiento externo y limpieza de los extintores ubicados en el área de su competencia.
6. Colaboran con terceros o contratistas a fin de que estos realicen sus labores en condiciones seguras.
7. Colaboran en la toma de inventarios de equipos de emergencia.

E. JEFE DE BRIGADA DE PRIMEROS AUXILIOS

FUNCIONES ANTES DE LA EMERGENCIA:

1. Controla los equipos e insumos médicos para los primeros auxilios.
2. Vigila y controla el correcto uso del botiquín de primeros auxilios.
3. Solicita las necesidades de insumos y equipos necesarios para la brigada de primeros auxilios.
4. Controla que se lleve a cabo y se efectúe el programa de capacitación respectivo respecto al área de su competencia.
5. Solicita las necesidades de capacitación.
6. Reporta los incidentes y accidentes referentes a emergencias médicas.
7. Mantiene actualizado el directorio de las entidades de ayuda externa, ambulancias, seguros privados, hospitales, clínicas.
8. Verifica la ubicación de cada uno de los brigadistas y que utilicen los distintivos correspondientes.
9. Cautela el cumplimiento del programa de capacitación.
10. Maneja los inventarios y lista de equipos e insumos médicos o de primeros auxilios, a fin de descartar los vencidos, los que hubiera que reponer, y en caso necesario los que se tuviera que implementar para un mejor desempeño de la brigada.

FUNCIONES DURANTE LA EMERGENCIA:

1. Dirige a los brigadistas de primeros auxilios para la aplicación del soporte básico de vida a las víctimas de cualquier emergencia.
2. En los casos en que hubiera tres o más lesionados graves, ordena que se establezca un área de triaje para iniciar las labores de clasificación de pacientes.
3. Reporta al jefe de operaciones la cantidad de heridos y la atención que están recibiendo éstos por parte de sus brigadistas.
4. Es el encargado de administrar la lista de heridos, consignando hospitales y clínicas hacia donde han sido trasladados, así como un reporte general del estado de cada uno al momento del traslado.
5. Es el responsable de dirigir la evacuación de los pacientes de las instalaciones hacia el área de triaje.
6. En emergencias prolongadas verifica la condición física de los integrantes de la organización de emergencia que actúan ante el siniestro. Dispone que quienes lo requieran, tomen períodos de descanso.
7. Verifica las condiciones en que se provee de hidratación y alimentos a los integrantes de la organización de emergencia.
8. Verifica que el colaborador de su área lleve en lugar visible el distintivo correspondiente
9. Tiene a su cargo el botiquín y los insumos médicos.
10. Verifica la existencia y estado de los implementos y materiales para triaje, en caso de más víctimas.

FUNCIONES DESPUÉS DE LA EMERGENCIA:

1. Identifica que personas puedan requerir ayuda médica o especializada para que sean atendidas.
2. Mantiene alerta a la Brigada o un grupo de ellos a fin de que esté listo en caso de que suceda cualquier accidente durante las labores de rehabilitación y reacondicionamiento.

3. Verifica que los equipos utilizados nuevamente se pongan en su lugar o sean reemplazados, para lo cual coordinará con el Jefe de Operaciones haciendo la solicitud respectiva.
4. Coordina y colabora con las demás brigadas los trabajos de rehabilitación.

F. BRIGADISTAS DE PRIMEROS AUXILIOS

FUNCIONES ANTES DE LA EMERGENCIA:

1. Participan en todas las actividades de capacitación de primeros auxilios que se programen.
2. Se mantienen en buena condición física para poder responder con eficiencia en las emergencias que se presenten.
3. Emiten observaciones y sugerencias para optimizar el servicio de la brigada de primeros auxilios.

FUNCIONES DURANTE LA EMERGENCIA:

1. Son los responsables de acudir al llamado y convocatoria del jefe de la brigada de primeros auxilios y prestar la atención debida en caso de emergencia.
2. Deberán realizar el traslado de las víctimas a la zona designada para su atención.
3. Durante las emergencias actuarán coordinadamente con los brigadistas de incendios y evacuación a fin de apoyar en la localización y traslado de víctimas.
4. Deberán dar el soporte de vida necesario a cualquier trabajador que sufra un accidente.
5. Deberán evaluar, atender y trasladar adecuadamente a las víctimas sin agravar las lesiones que presentan.

FUNCIONES DESPUES DE LA EMERGENCIA:

1. Apoyar en la correcta utilización de los equipos e insumos, así como su reposición en caso de que sean usados.
2. Apoyar en la rehabilitación de las zonas afectadas.
3. Permanecer alerta ante cualquier accidente que se pudiera producir en la etapa de rehabilitación y reacondicionamiento.
4. Apoyar y atender a terceros o clientes que participan en el reacondicionamiento de las áreas afectadas en caso de cualquier accidente.

G. JEFE DE BRIGADA DE EVACUACIÓN**FUNCIONES ANTES DE LA EMERGENCIA:**

1. Deberá coordinar con todas las áreas y demás jefes de brigada todas las acciones pertinentes a fin de mantener constantemente libres y debidamente señalizadas las rutas de evacuación.
2. Deberá realizar las acciones pertinentes a fin de mantener debidamente señalizados los puntos de reunión para los casos de evacuación.
3. Coordinar con el jefe de operaciones a fin de detectar cualquier obstáculo en las rutas de evacuación a fin de que inmediatamente se tomen las medidas pertinentes y se proceda a dejar libres las mismas.
4. Verificar que todas las áreas tengan las listas del personal presente al día, para los casos de evacuación.
5. Deberá coordinar con el jefe de operaciones y el coordinador general un lugar determinado donde deban encontrarse las listas de personal (actualizadas) para ser utilizadas en los puntos de reunión al finalizar la evacuación (esta debe incluir terceros y visitantes).
6. Debe mantener clasificados y registrados todos los bienes o documentos importantes que en caso necesario tengan que ser evacuados.

FUNCIONES DURANTE LA EMERGENCIA:

1. Reporta directamente al Jefe de Operaciones manteniéndolo informado sobre lo relacionado con la evacuación de las instalaciones. Deberá portar un celular y/o un radio de comunicaciones.
2. Es responsable de recaudar las listas del personal de trabajadores por parte de los brigadistas luego que estos hayan tomado la lista de presente en los puntos de reunión.
3. Verifica que los responsables de cada punto de reunión (personal de su brigada) se ubiquen inmediatamente en el área pre-establecida, para dirigir a los evacuantes hacia los lugares de concentración.
4. Recibe los reportes e información de los brigadistas de alguna persona ausente en el punto de reunión a fin de coordinar con el jefe de operaciones las labores de localización.
5. Dirige todas las acciones de evacuación parcial o total de las instalaciones.
6. Coordinará con los demás jefes de brigada cualquier acción importante donde se requiera apoyo.

FUNCIONES DESPUÉS DE LA EMERGENCIA:

1. Participa en las acciones de rehabilitación, de control, seguridad y evacuación.
2. Rehabilita nuevamente las listas usadas para la verificación de los trabajadores y visitantes para cualquier otra emergencia.
3. Deberá mantener un control estricto de contratistas y terceros que realicen labores de rehabilitación y ser considerados dentro de la lista de presentes, en caso se sucediera otra emergencia.
4. Recorrer toda la instalación luego del evento y verificar que las rutas de evacuación sigan estando operativas, caso contrario solicitar al Jefe de Operaciones y Coordinador General tomar las medidas correctivas del caso.

H. **BRIGADISTAS DE EVACUACIÓN**

FUNCIONES ANTES DE LA EMERGENCIA:

1. Conocer perfectamente las rutas de salida y evacuación, así como los puntos de reunión externos.
2. Establecer y señalar la prioridad de los archivos, máquinas, muebles, enseres y otros para su evacuación, coordinando con los responsables de su tenencia o manejo.
3. Conducir, orientar y supervisar las evacuaciones que se hagan de los diferentes ambientes.
4. Establecer las áreas de seguridad para muebles y enseres en un lugar tal que no interfieran con las áreas de seguridad.
5. Coordinar sus funciones con las brigadas de incendios y primeros auxilios.

FUNCIONES DURANTE LA EMERGENCIA:

1. Recibir órdenes e indicaciones del jefe de brigada de evacuación y salvamento.
2. Dirigir y ayudar a evacuar a los presentes a los puntos designados de reunión.
3. Ayudar emocionalmente y psicológicamente a los evacuantes.
4. Controlar las crisis que pudieran afectar a los evacuantes.
5. Coordinar con las brigadas de incendios y primeros auxilios todo lo que fuere pertinente.
6. En caso de incendio la brigada ejecutara maniobras inmediatas de retiro de muebles, equipo de cómputo, material valioso, dentro del nivel de seguridad que la emergencia lo permita.

FUNCIONES DESPUÉS DE LA EMERGENCIA:

1. En la fase de rehabilitación participan en las acciones de control, seguridad y evacuación.

2. Identificar qué personas puedan requerir ayuda médica o especializada para que sean atendidas.
3. Apoyar en la remoción de escombros y el salvamento de equipo y documentos importantes.

6. SISTEMA DE NOTIFICACION

Este punto detalla, los pasos, funciones y responsabilidades de todos los involucrados en el proceso de reportar una emergencia, clasificar, coordinar recursos, y activar la implementación de la organización de emergencia, dependiendo del nivel de emergencia Tipo I, II o III.

6.1. Inicio del Reporte

Al producir un accidente, incendio o emergencia que afecte las operaciones, es responsabilidad del:

- Colaborador de The Little Gym
- Colaborador de la empresa de seguridad
- Cliente o Proveedor
- Contratista
- Visitante

Reportar de inmediato utilizando el pulsador de alarma, teléfono fijo/celular o a viva voz a la zona de recepción o seguridad o al centro de control del Centro de formación.

La persona que reporta debe de considerar los siguientes datos:

- Nombre Completo (Identificarse).
- Clasificar la emergencia o reportar el evento (indicar que pasa).
- Lugar de la emergencia (indicar un punto de referencia).
- Describir la escena del incidente (se aprecian señales, heridos, fuego, área comprometida, áreas expuestas cercanas a la emergencia, en caso de incendios, peligro de propagación, etc.).

- Reportar las presencias de heridos, posibles atrapados o colaboradores en el área,

Adicionalmente podrá considerar:

- Solicitar recursos (Brigadas de seguridad, apoyo externo, herramientas y equipos, etc.).
- Capacidad de iluminación en el área (si es un ambiente cerrado o noche).
- Vías de acceso (detallar por donde es mejor llegar a la emergencia).

6.1.1 Forma de Reporte al Apoyo Externo

- La comunicación con el apoyo externo se realizará de acuerdo al "Rol de Llamadas de Emergencia" (Anexo C) y lo realizará el Administrador de Sede en primera instancia.
- La información proporcionada a las entidades de apoyo externo (especialmente al Cuerpo de Bomberos en caso de incendios o emergencias médicas) debe ser exacta y detallada, debiéndose considerar los siguientes datos de acuerdo a las circunstancias, tipo de área, nombre del edificio, numeración del piso involucrado, así como los sistemas existentes.

Información Mínima sobre:

Detalle de la emergencia	<u>Indicar que está sucediendo</u> <u>Incendio.</u>
Dirección	Indicar la dirección exacta, indicar referencias.
Personas atrapadas	Indicar si hay personas atrapadas en el piso del incendio o presencia de heridos.
Teléfono	Informar desde que número telefónico está realizando la llamada de solicitud de apoyo. Seguir sus instrucciones.

Información Adicional (circunstancial)

Equipos de Seguridad	Cuenta con Extintores C.I. Panel de Alarmas detectores de humo.
Organización	Informar que el Instituto cuenta con brigadas entrenadas que están iniciando el control de la emergencia

- En caso de una emergencia de incendio o accidente, sólo deberán ingresar a las instalaciones el personal del Cuerpo de Bomberos, el servicio de ambulancia en cuanto sea necesario, los miembros de otras instituciones (policías uniformados, Municipalidad, Defensa Civil) deberán tener autorización expresa del presidente del comité de defensa civil para intervenir.
- Nota: Debe tomarse en cuenta coordinar siempre con el oficial al mando de las unidades del Cuerpo de Bomberos, de la Policía, de Serenazgo o de cualquier otra institución que se haga presente.

7. FUNCIONES ESPECÍFICAS

7.1 Colaborador

- En caso de detectar o ser avisado del inicio de una emergencia deberá rápidamente solicitar la mayor cantidad de información posible, clasificando la emergencia y de acuerdo a eso notificar de inmediato al Coordinador General, a través de los medios disponibles (teléfono, radio, alarma, a viva voz, etc.). Inmediatamente después deberá de cumplir con el “Rol de Llamadas de Emergencia” ver Anexo D.
- Informará inmediatamente después sobre los hechos al Presidente del Comité de Defensa Civil del Centro de formación, comunicándole sobre todos los detalles, hasta el momento conocidos.
- Durante una emergencia, se restringirá el ingreso al Centro de formación, así como todas las llamadas y atenciones que no sean propias del control de la emergencia.
- En caso de una evacuación dispondrá que los documentos de identidad (los que son canjeados por fotochecks) de los visitantes sean retirados a la puerta principal y sean llevados al punto de reunión para devolver los pases entregados y descartar faltantes dentro del edificio.

Brigadistas de evacuación asignados al “Punto de Reunión”

- En caso de generarse una evacuación, el efectivo (Brigada de Evacuación y Primeros Auxilios) deberá ubicarse en los lugares pre-establecidos (entre las salidas y la zona segura), a fin de guiar a los evacuantes hacia los “Puntos de Reunión” pre-designado.
- Tiene a disposición copias de los nombres de los colaboradores. Esta lista debe estar siempre disponible en la recepción de seguridad cerca de los puntos de reunión y actualizada.

- Es importante que se motive a los evacuantes a reunirse por áreas para que el responsable de cada zona realice la verificación de presentes con facilidad y orden. Caso contrario, se deberá recomendar, inducir y/o asignar a un responsable del grupo de personas.
- Responsable por zona para que realice la verificación de presentes, asegurándole levantar una copia de la lista de evacuantes.
- De no existir una copia de la lista del personal, el responsable designado en el momento, levantara una lista simple consignando: Nombres y Apellidos de los presentes.
- De confirmarse algún ausente o alteración de los procedimientos por parte de los evacuantes, se lo comunicará inmediatamente al encargado de evacuación del Centro de desarrollo físico experiencial The Little Gym y este a su vez al Coordinador General, quien coordinará las acciones de búsqueda y rescate necesarias a cargo de personal especializado externo.
- Es importante para la tranquilidad de los evacuados mantenerlos informados sobre las acciones que la organización de emergencia está desarrollando para controlarla.

VIII. PROCEDIMIENTOS GENERALES EN CASO DE INCENDIO (para colaboradores en general)

AVISAR	<p>Cuando se detecta un incendio, actuar de inmediato y sin perder la calma, dando aviso activando la estación manual de incendios y/o por anexo al área de seguridad, por radio de comunicaciones y/o solicitar ayuda a viva voz.</p> <p>"Al recibir la indicación y lugar de origen del fuego, iniciará el plan para casos de incendio, alertando por radio, alarma o a viva voz al personal de la brigada".</p>
EVACUAR A TERCEROS	<p>Una alarma o aviso de incendio, indica que solamente el personal de la brigada deberá movilizarse al área involucrada. El resto del personal se mantendrá a una distancia prudencial, en alerta a las indicaciones que se transmitirán por el sistema de perifoneo, megáfono u otro medio.</p> <p>"La brigada se constituirá al lugar de la emergencia e iniciará las acciones básicas correspondientes, es decir, informar al jefe de operaciones sobre la magnitud del siniestro, priorizar las acciones de rescate, iniciar o mantener el uso de extintores, siendo conscientes de la capacitación y de acuerdo a las indicaciones del Jefe. En el caso eventual de propagarse un incendio, la organización de emergencia iniciará los procedimientos de evacuación del área comprometida".</p>
EXTINGUIR	<p>Usar el equipo extintor apropiado si es que se tiene conocimiento de cómo operarlo. Si no se está entrenado en el uso de extintores, abandonar el área, avisando a los ocupantes cercanos.</p>

NOTA:

Una vez concluida la emergencia de incendio, se notificará al personal en general, a fin de restablecer inmediatamente las operaciones de cada unidad de negocios o área, si las condiciones de seguridad física lo ameritan.

IX. PROCEDIMIENTOS GENERALES EN CASO SISMO (para colaboradores en general)

PROTEGERSE	Mantener la calma y controlar el pánico. Durante el movimiento protegerse, ubicarse cerca de una columna y/o señal de "Zona Segura", caja de escaleras, caja de ascensores.
PRECAUCIÓN	Recordar que un sismo produce ruido intenso, caída de artefactos eléctricos, falso techos, estantes. Alejarse de las ventanas y puertas de vidrio (vidrio templado) u objetos que puedan generar heridas. Mantenerse listo para evacuar.
AYUDAR	Mantener la calma y orientar al personal visitante que está atendiendo.
EVACUAR	Pasado un SISMO INTENSO la evacuación es AUTOMÁTICA , no esperar necesariamente por alarmas o sirenas. Utilizar las RUTAS de SALIDA para abandonar el edificio hacia los "Puntos de Reunión Externos".

IMPORTANTE:

- En caso de generarse heridos leves, colabore con su atención evacuándolos al final de todos los ocupantes del piso. En caso de generarse heridos graves, informe y solicite ayuda a los brigadistas con conocimientos de primeros auxilios.
- El personal en general colaborará en pasar lista inmediatamente a fin de verificar algún faltante; para ello se utilizará la lista de personal ubicado en lugares pre-establecidos (garita y recepción de seguridad). Los Brigadistas efectuarán la revisión de presentes.

X. PROCEDIMIENTOS GENERALES EN CASO DE EVACUACIÓN (para personal en general)

La evacuación después de un sismo es automática y sin necesidad de alarma, sin embargo, una evacuación parcial (interior) o total (exterior) en cualquiera otra emergencia: Incendio, atentado, amenaza de bomba, etc., se realizará solamente cuando el presidente del Comité de Defensa Civil lo autorice, a excepción que el siniestro tenga tal magnitud que comprometa la integridad física de los colaboradores.

Al recibir la indicación de la necesidad de evacuación, se debe cumplir con los siguientes pasos:

PREPARARSE PRE EVACUACION	Los colaboradores deben tomar sus enseres personales y documentos importantes para la empresa (sí la circunstancia lo permite). Previamente se debe guardar toda la papelería, cerrar cajones de escritorios y archivos (sin llave) en lo posible desconectar máquinas, artefactos o herramientas eléctricas a su cargo antes de abandonar su área.
EVACUE EN ORDEN	Dada la orden de evacuación, la movilización hacia el punto de reunión asignado comenzará en orden, a paso vivo, sin correr, sin gritar. Deberá mantenerse la calma y obedecer las instrucciones del de los responsables de la evacuación.
APOYE A OTROS	Obedecer la voz de mando de quien conduzca la evacuación. NO empujarse ni dar indicaciones o realizar comentarios que puedan ocasionar incertidumbre, confusión y temor al resto de colaboradores.

NOTAS:

- La persona más cercana a una puerta deberá abrirla y guiará a los compañeros hacia la salida.
- Es necesario mantener la calma y evitar ser presa del pánico.
- Se debe caminar con cuidado, teniendo en cuenta que podrán encontrar algunos objetos en el camino u otros pueden caerse, asimismo en caso se esté usando zapatos con tacones tener mayor cuidado, evitando resbalarse o alguna lesión.
- En caso alguna persona se caiga, es importante que quienes se encuentren más próximos ayuden a que trate de levantarse rápidamente, así salvaguarda su vida y

no genera obstrucción en las rutas de salida.

- Al llegar al punto de reunión, se procede a verificar que todas las personas hayan evacuado.
- De encontrarse visitantes, se les debe indicar la ruta de evacuación y el protocolo.
- Ocupantes discapacitados y/o heridos deberán evacuar al final.

Procedimiento para determinar la cantidad de personas que evacuan el Centro de desarrollo físico experiencial The Little Gym

ANTES DE LA EMERGENCIA. -

- Mantener listados actualizados de colaboradores en los siguientes puntos:
- Verificar rutas de salida, pasadizos de tránsito, escaleras de evacuación, zonas de reunión externas.
- Mantener identificada la señalización de los puntos de reunión externos.
- Reconocer alarmas de emergencia

DURANTE LA EMERGENCIA. -

- Al generarse una emergencia del tipo que pueda ocurrir y que se disponga la evacuación de los colaboradores, visitas y/o contratistas deberán utilizar las rutas de evacuación indicadas en los planos de seguridad, dependiendo del lugar en que se encuentren.
- El desplazamiento al punto de reunión designado debe ser a paso vivo
- No correr, no gritar.
- Permanecer alerta a indicaciones
- En el punto de reunión final los brigadistas de Evacuación con los listados de colaboradores, deben efectuar el conteo de colaboradores, visitas y/o proveedores, debiendo reportar al jefe de la Brigada de evacuación quien a su vez reportara al Puesto Comando donde se encuentra el Presidente del Comité de Defensa Civil.
- Los listados de control deben quedar como evidencia del accionar de la brigada de evacuación.
- Colaboradores de Seguridad y mantenimiento deberán verificar las instalaciones

evaluando las condiciones de seguridad del edificio y también la posibilidad de que algún colaborador, visita y/o contratista que por algún motivo no haya evacuado, una vez hecha la revisión se deberá reportar al Puesto Comando donde se ubica el Presidente del Comité de Defensa Civil.

- No olvidar sus enseres u objetos personales celulares, billeteras, carteras, llaves de la casa y vehículo, sacos, chompas, casacas.

DESPUES DE LA EMERGENCIA. -

- En el punto de reunión final, mantener la calma.
- Prestar mucha atención al llamado del listado
- Al revisar los listados de colaboradores, efectuar el conteo correspondiente y reportarlo al Presidente del Comité de defensa Civil, quien a su vez con los reportes recibidos determinará la cantidad de personas que han evacuado las instalaciones del edificio.
- Mantenerse alerta en todo momento, debemos recordar que en caso de sismos se pueden generar replicas o sismos post evento, ser conscientes que en caso de un sismo importante seremos autónomos ya que la ayuda en caso de ser necesario podrá demandar mucho mayor tiempo de lo normal.
- Esperar indicaciones para retorno a las actividades de trabajo.

XI. PROCEDIMIENTOS GENERALES PARA LOS CONTRATISTAS Y PROVEEDORES PREDESIGNADOS

En este apartado detallaremos las condiciones y requerimientos que Centro de desarrollo físico experiencial The Little Gym requiere de contratistas y proveedores para ejecutar y controlar los trabajos de reparación durante y/o después de una emergencia. La política y alcances de estos procedimientos deben socializarse previamente entre la gerencia y los proveedores, así todos los involucrados están enterados de lo requerido en cuanto a equipos, recursos, tiempos de respuesta, etc. en caso ocurriera alguna emergencia.

Asimismo, aquí tenemos una serie de servicios que podrían ser necesarios ante la ocurrencia de algún incidente, durante las 24 horas. La gerencia junto al líder de mantenimiento, son los responsables de revisar y estimar las necesidades finales, lo que dará como resultado que se analicen las propuestas de los proveedores eligiendo a la mejor opción para la atención en casos de emergencia

Seguridad	Reforzamiento perimetral, control de acceso, disponibles a los pocos minutos de iniciada la emergencia.
Limpieza y mantenimiento	Rehabilitación, aniegos, limpieza de escombros, pintura.
Ventanas y lunas	Rompimientos y caídas, daño parcial y limpieza. Reposición al menor tiempo posible.
Pintores	Reacondicionamiento de exteriores e interiores.
Electricista	Cableado, arreglo de cajas, re iluminación de zona afectada.
Obras civiles	Reconstrucción de muros, paredes y techos. Gasfitería. Colocación de paneles de madera temporales.
Asesores legales	Asistente a la Gerencia en situaciones legales y policiales.
Computación	Reposición de equipos de cómputo.
Bróker de seguros	Asistente a la Gerencia
Cerrajero	Facilidad de apertura y/o cierre de chapas dañadas.

- Los contratistas deben asegurar mantener actualizados los contactos de emergencia que pueda brindar soporte, este servicio debe estar disponible todos los días del año, de esta manera el Centro de desarrollo físico experiencial The Little Gym tendrá la certeza que de ser requerido será atendido de manera oportuna.
- En un tiempo prudencial el contratista debe realizar las coordinaciones necesarias para emitir una respuesta inicial, e informar al funcionario los resultados y plan de acción.
- En el plazo más breve, la persona asignada por el proveedor deberá confirmar de manera telefónica, por correo o personalmente al funcionario la asistencia de su empresa, con el detalle de los equipos que empleará, el número de personas que intervendrán, tiempo de llegada al local afectado.
- Los colaboradores de la empresa contratista deberán cumplir con todos los estándares requeridos tanto para la identificación como para la seguridad y salud en el trabajo.

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

El programa propuesto debe contemplar una gama de capacitaciones dirigida a los colaboradores según el nivel de respuesta. Cada capacitación, según el nivel de especialización, debe contar con un número mínimo de horas y número de veces en que debe darse. El cuadro siguiente consigna la totalidad de capacitaciones programadas y las veces que debe llevarse para la organización de emergencias del I Centro de desarrollo físico experiencial The Little Gym.

PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACION					
Nombre del Curso	Número de Brigadas	Horas de cada Curso	Frecuencia anual de Repetición	Horas totales de cursos	Límite participantes (x curso)
Uso y Manejo de Extintores	2	2	1	2	08
Contra Incendios	2	2	1	2	08
Organización de Emergencia		2	1	2	Todos los colaboradores
Primeros Auxilios Básicos	3	3	1	3	08
Simulacros de evacuación	Todos los colaboradores	2	1	-	Todos los colaboradores

Nota:

Para la ejecución de los simulacros debemos seguir el plan y procedimiento, detallado en el presente documento. La fecha estará definida de acuerdo las coordinaciones con los participantes.

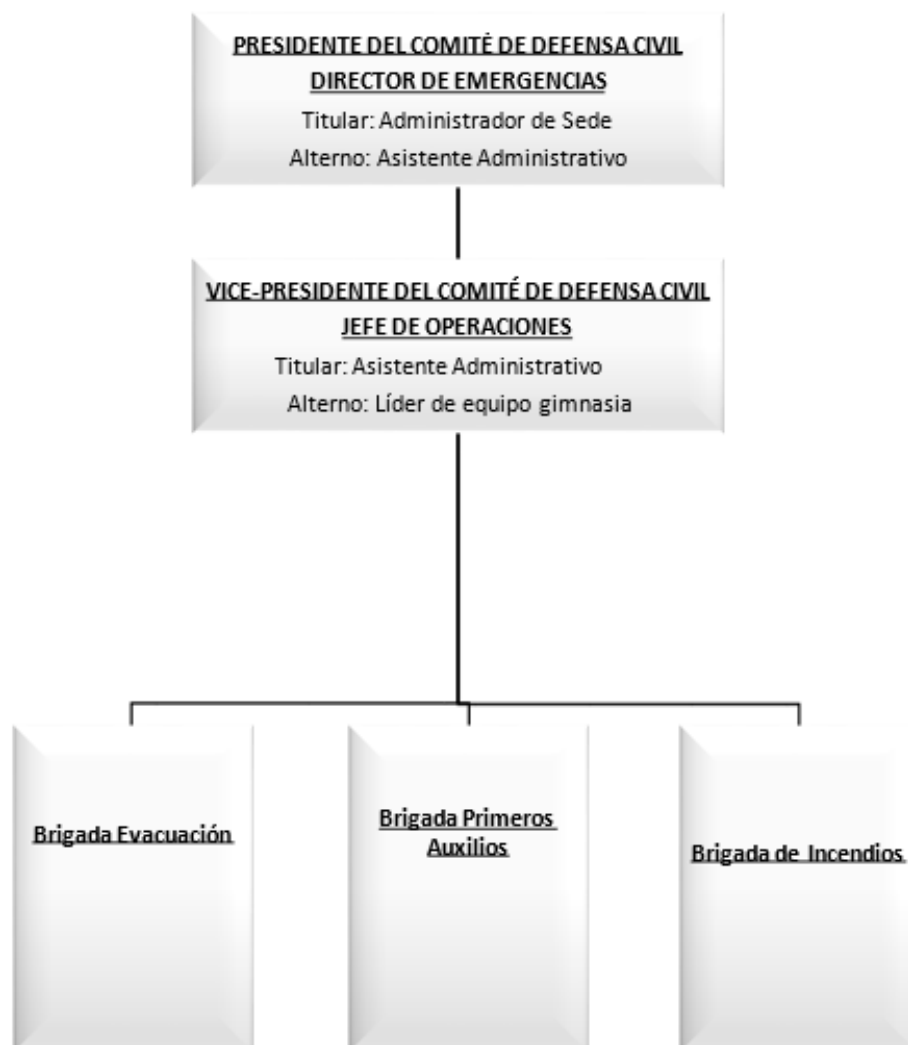
Este programa agendará los simulacros que ejecute INDECI durante el año – 2018-2019

PROGRAMA DE SIMULACROS NACIONALES INDECI – 2018

Año	N°	Denominación	Ámbito	Tipo	Fecha	Hora	
2018	1	1.a	Simulacro Nacional por sismo seguido de Tsunami	Litoral Peruano	Diurno	Jueves 31/05/2018	10:00
		1.b	Simulacro Nacional por sismo seguido de Fenómenos de Geodinámica Externa	Interior del País			
	2	Simulacro Multipeligro en el interior del país (Escenarios con mayor potencialidad de impacto y/o recurrencia)	Interior del País	Vespertino	Martes 17/07/2018	15:00	
	3	3.a	Simulacro Nacional por sismo seguido de Tsunami	Litoral Peruano	Nocturno	Viernes 12/10/2018	20:00
		3.b	Simulacro Nacional por sismo seguido de Fenómenos de Geodinámica Externa	Interior del País			
	4	Simulacro Nacional por Sismo seguido de Tsunami	Litoral Peruano	Vespertino	Lunes 05/11/2018	15:00	

RELACIÓN DE ANEXOS

ANEXO A	ORGANIGRAMA RESPUESTA A EMERGENCIAS
ANEXO B	BOTIQUÍN SHOCK TRAUMA
ANEXO C	ROL DE LLAMADAS DE EMERGENCIA
ANEXO D	FORMATO DE HOJA DE REVISIONES
ANEXO E	PROCEDIMIENTOS DE RESPUESTA A EMERGENCIAS
ANEXO F	FORMATO DE REGISTRO AMENAZA DE BOMBA
ANEXO G	PROGRAMA DE INSPECCIÓN Y MANTENIMIENTO DE SEÑALES
ANEXO H	MSDS del GLP
ANEXO I	PROCEDIMIENTO EN CASO DE FUGA DE GLP

ANEXO A - ORGANIGRAMA RESPUESTA A EMERGENCIAS

ANEXO B - BOTIQUIN DE PRIMEROS AUXILIOS

ANEXO C - BOTIQUIN DE PRIMEROS AUXILIOS OFICINA				
Contenidos	Uso	Cantidad	precio	total
Libreta de Anotaciones	Evaluación inicial	1	25	25
Manual de Primeros Auxilios	Evaluación inicial	1	30	30
Guantes de látex (Pares)	Bioseguridad	5	14	70
Mascarilla de Bioseguridad	Bioseguridad	5	50	250
Mascarillas Face Shield de RCP	Barrera de protección para maniobra de RCP	1	10	10
Lentes de Seguridad	Bioseguridad	2	4.5	9
Envase de Bioseguridad	Disposición de desechos	1	12	12
Tensiómetro	Presión Arterial	1	95	95
Estetoscopio	Auscultación	1	125	125
Termómetro	Temperatura	1	40	40
Tijera Paramédico	Corte para acceso de evaluación	1	15	15
Linterna	Verificación de pupilas	3	25	75
Esparadrapo Hipo alérgico	Fiación	2	12	24
Curitas	Heridas Menores	50	10	500
Gasas Estériles 10x10 cm	Heridas / Hemorragias	5	1.5	7.5
Gasas Estériles 9x8 cm	Heridas / Hemorragias	5	1.5	7.5
Gasas Estériles 7x7cm	Heridas / Hemorragias	5	1.5	7.5
Gasas Estériles 4x4 cm	Heridas / Hemorragias	5	1.5	7.5
Apósitos Estériles de 8x8 cm	Heridas / Hemorragias	5	25	125
Apósitos Estériles 10x20 cm	Heridas / Hemorragias	2	30	60
Dióxido de Zinc Gel	Contusiones	1	2.5	2.5
Parches Oculares	Protección de Heridas en Ojo	2	52	104
Vendas de Gasa 4x5	Protección quemaduras	2	3.5	7
Alcohol Solución 120ml.	Desinfectante Antiséptico en solución	1	12	12
Yodo Povidona solución 10% 60ml	Limpieza de Heridas	2	18	36
Vendas 8x5 yardas	Hemorragias / Inmovilización	2	25	50
Vendas 6x5 yardas	Hemorragias / Inmovilización	2	25	50
Vendas 4x5 yardas	Hemorragias / Inmovilización	2	18	36
Vendas 2x5 yardas	Hemorragias / Inmovilización	2	15	30
Manta Térmica	Protección y Transporte	1	35	35
Sam Spl int	Inmovilización	2	50	100
Collarín Cervical	Inmovilización	1	45	45
Wáter jel / Jelonet	Quemaduras	1	40	40
Venda Triangular (Cabestrillo)	Inmovilización miembro superior	1	35	35
TOTAL				2078

NOTA: Este material debe mantenerse en un maletín señalizado del tipo mochila para fácil transporte. * Material con que deberá contar el tóxico y mantener disponible en un ambiente adecuado dispuesto por la organización y de conocimiento del comité de seguridad en defensa civil. (Botiquín General).

ANEXO C – DIRECTORIO DE LLAMADAS DE EMERGENCIA

DEFENSA CIVIL	
Emergencia	115
CUERPO DE BOMBEROS	
Central de Emergencias	116 (01)222-0222
Cía de BBP Cosmopolita N°11-San Borja	(01)224-1853
POLICIA NACIONAL DEL PERU	
Emergencia	105
Comisaria PNP San Borja	(01)225-5181
Serenazgo San Borja	(01)631-1000
Escuadrón de Emergencia	(01)482-8888
Dirección de Investigación Criminal - DIRINCRI	(01)518-1200 (01)431-4461 (01)431-7280
Dirección de Prevención de Robos de Vehículos - DIPROVE	(01)328-0351
Unidad de Desactivación de Explosivos - UDEX	(01)481-5118
HOSPITALES / CLINICAS	
Centro de Salud San Borja	(01)475-2908
Instituto Nacional de Salud del Niño	(01)240-0600
Clínica SANNA	(01)635-5000
Clínica San Gabriel	(01)614-2222 (01)614-2200
Clínica Internacional	(01)619-6161
Clínica Vesalio	(01)618-9999
AMBULANCIAS	
Cruz Roja	(01)268-8109
Alerta Medica	(01)225-4040
SAMU	106
DEPENDENCIAS MUNICIPALES	
Serenazgo San Borja	(01)631-1000
Agua	
SEDAPAL	(01)317-8000
Electricidad	
LUZ DEL SUR	(01)617-5000

ANEXO D - FORMATO DE HOJA DE REVISIONES

Aprobado por:			
Revisión:			
Fecha:			
Propósito:			
Descripción del Cambio:			
Tipo de Cambio:	Anexo	A	
	Modificación	M	
	Eliminación	I	

ANEXO E - PRE (Procedimientos de Respuesta a Emergencias)

Los PRE's constituyen un documento que desarrolla las actividades específicas de control que las brigadas de respuesta deberán de adoptar en forma prioritaria, utilizando los recursos disponibles para mitigar una emergencia ocurrida en la empresa.

El desarrollo de un PRE se basa principalmente en los riesgos con mayor probabilidad de ocurrencia y en aquellos riesgos de baja probabilidad, pero que puedan ocasionar una gran pérdida de propiedades, vidas humanas, afectación a la imagen y medio ambiente.

Los PRE's una vez desarrollados por escrito, con participación directa del administrador del centro empresarial, serán anexados al Plan de Contingencia, difundidos a todos los responsables de la Organización y entrenado con las brigada y personas involucrados. Los PRE's deberán de respetar un formato simple, numerado que resuma los siguientes aspectos:

- 1) Área, Instalación o Equipo Afectado.
- 2) Descripción de la emergencia.
- 3) Acciones Operativas de Control.
- 4) Acciones en la atención de la Emergencia.
- 5) Equipos facilidades o insumos médicos requeridos.
- 6) Observaciones y precauciones especiales.
- 7) Recomendaciones.
- 8) Preparado por y Fecha.

ANEXO F - PROTOCOLO PARA REGISTRAR UNA AMENAZA TELEFÓNICA DE BOMBA

Fecha.....	Hora de llamada.....
Empresa, entidad, etc.....	
Teléfono por el que se recibió la llamada	¿Está en la guía?.....
	¿Es privado?
¿Preguntaban por alguien en concreto?	
¿Quién ha recibido la llamada?	
Palabras exactas del interlocutor.....	
¿Cuándo hará explosión?	
¿Dónde está el artefacto?	
¿Qué aspecto tiene el artefacto?	
¿Se especificó el lugar? (calle, puerta, ventana, etc.).....	

¿Por qué puso la bomba?.....		
¿Está en funcionamiento?		
¿Por qué llama por teléfono?		
¿Cómo puede uno librarse de la explosión?		
¿Quién es usted?		
Hombre.....	Mujer.....	Niño.....
Edad estimada.....	Defecto en el habla.....	
Acento.....		Otras.....

RUIDOS DE AMBIENTE

Música.....	Niños.....	Avión.....	Conversación.....
Tráfico.....	Otros.....	Mecanografía.....	Maquinaria.....

ANEXO G - PROGRAMA DE INSPECCIÓN Y MANTENIMIENTO DE SEÑALES DE SEGURIDAD

Se desarrollará de acuerdo al cronograma siguiente dividiéndolo en tres rubros: evacuación, incendios, señalización especial, el reporte deberá ser entregado al jefe de operaciones a fin de coordinar las acciones necesarias en caso de renovación, reinstalación, cambio y/o reubicación.

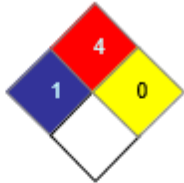




EVACUACIÓN							
N°	MES	SALIDA DERECHA	SALIDA IZQUIERDA	ZONA DE SEGURIDAD	SALIDA	N° DE PISO	OBSERVACIONES
1	ENERO						
2	MARZO						
3	MAYO						
4	JULIO						
5	SEPTIEMBRE						
6	NOVIEMBRE						

INCENDIOS							
N°	MES	EXTINTOR	GABINETE CONTRA INCENDIOS	ESTACION MANUAL DE INCENDIOS	CONTROL DE PUERTAS	PUERTA CONTRA INCENDIO	OBSERVACIONES
1	ENERO						
2	MARZO						
3	MAYO						
4	JULIO						
5	SEPTIEMBRE						
6	NOVIEMBRE						



SEÑALIZACIÓN ESPECIAL							
N°	MES	RIESGO ELECTRICO	ASCENSORES	NUMERACION DE PISO	NUMERACION DE EXTINTORES	BOTIQUÍN	OBSERVACIONES
1	ENERO						
2	MARZO						
3	MAYO						
4	JULIO						
5	SEPTIEMBRE						
6	NOVIEMBRE						

Gas Licuado de Petróleo (GLP)**NUMERO: 100**

1. Nombre de la Cía. :	3. Fórmula	4. Código	6. Simbología NFPA
-------------------------------	-------------------	------------------	-------------------------------------

	Propano C ₃ H ₈ (45%) Butano C ₄ H ₁₀ (55%)	UN 1075	
2. Teléfonos de Emergencia :	5. Clasificación UN :		
Departamento de Medio Ambiente:	Clase n° 2 Gases		
Almacén General:			
7. Estado y aspecto físico :		8. Propiedades Particulares :	
Gas incoloro, inodoro (por lo general)		El GLP es altamente explosivo, ataca algunas clases de plásticos, cauchos y revestimientos.	
9. Equipo de Protección Personal (E.P.P.)			
<ul style="list-style-type: none"> o Mameluco impermeable. o Respirador o máscara de cara completa con cartucho especialmente para evitar el CO. o Guantes de goma. 		<ul style="list-style-type: none"> o Casco protector plástico. o Botas de goma impermeable. o Lentes protectores a prueba de salpicaduras, con protectores laterales. 	
10. En caso de Accidente :			
Riesgo	Acciones		
 FUGAS	<ul style="list-style-type: none"> o Evaluar el riesgo del accidente e informar al Supervisor. o Restringir el acceso a personas que no tengan el EPP adecuado. o Eliminar todas las fuentes de ignición. o Cortar el flujo de gas, en el caso de que la fuga fuera en las tuberías. o Si la fuga fuera en el Tanque, eliminar toda fuente de ignición. o Usar agua en forma de rocío para reducir los vapores. o Ventilar la zona de la fuga. o Suministrar primeros auxilios a los accidentados. 		
 FUEGO	<ul style="list-style-type: none"> o Evaluar el riesgo del accidente, identificando el origen de la fuga e informar al Supervisor. o Aplicar agua fría a los lados del contenedor que está expuesto a las flamas. o Mantenerse alejado de los extremos del tanque ¡Hay presencia de CO! o Si el incendio es grande, utilizar soportes fijos para mangueras, si esto es imposible, retirarse del área y dejar que arda. o Retirarse inmediatamente, en caso del sonido elevado, del dispositivo de seguridad de ventilación o decoloración del tanque debido al incendio. o En incendios pequeños, combatir el fuego con espuma, polvo químico seco, CO₂, utilizando el E.P.P. adecuado. o ¡Advertencia! Mantenerse de espaldas contra el viento. o Suministrar primeros auxilios a los accidentados. 		
SI OCURRE ESTO	HAGA ESTO		
			



<p>EXPOSICION INTOXICACIÓN</p> 	 <p>PRIMEROS AUXILIOS</p>
	<p><u>Inhalación:</u> Trasladar a la persona donde haya aire puro. En caso de paro respiratorio, emplear el método de reanimación cardiopulmonar (RCP). Mantener al paciente abrigado y acostado. Avisar al médico.</p> <p><u>Exposición de la piel:</u> Si la piel se pone en contacto con GLP líquido, lavarla inmediatamente con agua. Quitarse la ropa impregnada de GLP. Si todavía quedan irritaciones conseguir atención medica de inmediato.</p> <p><u>Exposición de los ojos:</u> Si entra GLP líquido en los ojos, lavarlos inmediatamente con abundante agua fría, levantando ocasionalmente los párpados inferiores y superiores.</p> <p><u>En caso de quemaduras:</u> En caso de quemaduras por congelación, descongele las partes con agua. Mantener a la víctima en reposo y con temperatura corporal normal.</p>
<p>ADVERTENCIAS ESPECIALES: Un fuego de GLP puede desprender gases, vapores tóxicos como el monóxido de carbono y explosionar. ¡Las condiciones que contribuyen a la inestabilidad del GLP es el Calor!</p>	
<p>INCOMPATIBILIDAD CON OTROS PRODUCTOS: El contacto con los agentes oxidantes fuertes puede causar incendios y explosiones.</p>	

ANEXO I.- PROCEDIMIENTO ANTE FUGA DE GLP QUE HACER EN CASO DE FUGA DE GAS

1. Mantenga la calma, comunique a su compañero, que pida apoyo a las brigadas contra incendios y llame de inmediato a los BOMBEROS al 116.
2. Evacue a las personas del área comprometida, tratando de no provocar pánico.
3. Si la cocina es alimentada por un cilindro o tanque estacionario, cierre rápidamente la llave de alimentación, cierre también las llaves del artefacto de la cocina.
4. Apague rápidamente todo el fuego cerca o alrededor si lo hubiera.
5. Por ninguna razón produzca fuego o chispa que active el gas.
6. Ventile inmediatamente el ambiente en que se encuentre la fuga de gas, abra puertas y ventanas.
7. No use por ningún motivo ese cilindro, llévelo a lugar abierto (calle, patio, etc.). Si es un tanque cierre la llave general hasta su chequeo posterior.
8. Llame a su distribuidor para que le cambie el balón defectuoso o inspeccione el tanque y sus cañerías.
9. No reanudar las actividades de cocina, hasta que el área se encuentre

despejado de gas o siga las recomendaciones de los bomberos.

QUÉ HACER EN CASO DE FUGA DE GAS CON INCENDIO

1. Mantenga la calma, comuníquese a su compañero, que pida apoyo a las brigadas contra incendios y llame de inmediato a los BOMBEROS al 116.
2. Evacúe a las personas del área comprometida, tratando de no provocar pánico.
3. Trate de cortar o cerrar la salida de gas en el cilindro chico (10 kg.), cierre la llave de la válvula en el cilindro grande (45 kg.), corte la llave general en tanques estacionarios.
4. En caso no sea posible para el fluido de gas y hay fuego, NO TRATE DE APAGARLO, es mejor quemar el gas que dejarlo acumularse en el exterior, por lo que el riesgo sería mucho mayor si esto sucediera, en lo posible riegue con agua el cuerpo del cilindro a fin de enfriarlo.
5. Tampoco saque o retire el regulador colocado en el cilindro chico, este constituye su mejor riesgo.
6. Si el fuego amenaza con quemar algún mueble y/o material combustible cercano, trate de retirarlo con la seguridad del caso. De estar quemando algún objeto, SE PROCEDERÁ A UTILIZAR LOS EXTINTORES NECESARIOS, sobre los objetos incendiados procurando no sofocar la llama sobre el balón de gas, salvo que tengamos condiciones seguras, que permitan puedan controlar inmediatamente la fuga resultante.
7. Si no está seguro de lo que va a hacer, mantenga la calma, e inicie una evacuación inmediata, hasta la llegada de los bomberos.

ANEXO: PROYECCION DE VENTAS**Cuadro Resumen de proyección:**

	2019	2020	2021	2022	2023
Mercado Meta	12242	12487	12487	12736	12991
Participación de Mercado	3%	5%	8%	15%	20%
Mercado Real (Número de niños)	367	624	999	1910	2598
Porcentaje de fidelización esperada	25%	35%	45%	52%	60%
Número de Servicios/Productos adquiridos	551	1061	1898	3897	5716

A continuación, calculo por mes y al año, de cada servicio:

INGRESOS POR SERVICIOS DE CLASES

	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio		Julio	
	0	0	0	0	21	9450	26	11820	28	12720	33	14520	33	14520
Servicios	Cantidad	Monto s/.	Cantidad	Monto s/.	Cantidad	Monto s/.	Cantidad	Monto s/.	Cantidad	Monto s/.	Cantidad	Monto s/.	Cantidad	Monto s/.
Bugs (de 4 a 10 meses)														
- 1 vez x semana	0	0	0	S/.	4	1800	4	1800	4	1800	4	1800	4	1800
- 2 veces x semana	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Birds (de 10 a 19 meses)														
- 1 vez x semana	0	0	0	0	3	1350	4	1800	4	1800	4	1800	4	1800
- 2 veces x semana	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Beasts (de 19 meses a 2.5 años)														
- 1 vez x semana	0	0	0	0	4	1800	4	1800	4	1800	4	1800	4	1800
- 2 veces x semana	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Super Beasts (de 2.5 a 3 años)														
- 1 vez x semana	0	0	0	0	3	1350	3	1350	4	1800	4	1800	4	1800
- 2 veces x semana	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Funny Bugs (de 3 a 4 años)														
- 1 vez x semana	0	0	0	0	3	1350	3	1350	4	1800	4	1800	4	1800
- 2 veces x semana	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Giggle Worms (de 4 a 5 años)														
- 1 vez x semana	0	0	0	0	4	1800	4	1800	4	1800	4	1800	4	1800
- 2 veces x semana	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sport Skills (de 3 a 6 años)														
- 1 vez x semana	0	0	0	0	0	0	4	1920	4	1920	4	1920	4	1920
Danza (de 3 a 6 años)														
- 1 vez x semana	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Karate (de 4 a 6 años)														
- 1 vez x semana	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Flips (de 6 a 12 años)														
- 1 vez x semana	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
- 2 veces x semana	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Danza (de 6 a 12 años)														
- 1 vez x semana	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Karate (de 6 a 12 años)														
- 1 vez x semana	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	1800	5	1800
Fiesta Regular	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Super Fiesta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Summer Camp (enero-febrero)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Winter Camp (julio)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

OTROS INGRESOS

	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio		Julio		
	5	200	8	S/.	320.00	22	2700	31	4360	40	6280	52	8580	54	8140
Servicios	Cantidad	Monto s/.	Cantidad	Monto s/.	Cantidad	Monto s/.	Cantidad	Monto s/.	Cantidad	Monto s/.	Cantidad	Monto s/.	Cantidad	Monto s/.	
Membresia	0	0	0	S/.	-	7	2100	12	S/.	3,600.00	18	5400	25	7500	
Clase Modelo	5	S/.	200.00	8	S/.	320	15	600	19	760	22	880	27	1080	

INGRESOS POR SERVICIOS

	Agosto		Setiembre		Octubre		Noviembre		Diciembre		Año 2019	
	40	23550	48	24410	81	40470	107	56450	134	76660	551	284570
Servicios	Cantidad	Monto \$l.	Cantidad	Monto	Cantidad	Monto \$l.	Cantidad	Monto \$l.	Cantidad	Monto \$l.	Cantidad	Monto \$l.
Bugs (de 4 a 10 meses)												
- 1 vez x semana	4	1800	4	1800	8	3600	8	3600	12	5400	56	25200
- 2 veces x semana	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Birds (de 10 a 19 meses)												
- 1 vez x semana	4	1800	4	1800	8	3600	10	4500	10	4500	55	24750
- 2 veces x semana	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Beasts (de 19 meses a 2.5 años)												
- 1 vez x semana	5	2250	5	2250	8	3600	8	3600	8	3600	54	24300
- 2 veces x semana	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Super Beasts (de 2.5 a 3 años)												
- 1 vez x semana	4	1800	4	1800	5	2250	5	2250	8	3600	44	19800
- 2 veces x semana	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Funny Bugs (de 3 a 4 años)												
- 1 vez x semana	4	#####	4	1800	4	1800	8	3600	8	3600	46	20700
- 2 veces x semana	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Giggle Worms (de 4 a 5 años)												
- 1 vez x semana	4	1800	4	1800	8	3600	8	3600	12	5400	56	25200
- 2 veces x semana	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sport Skills (de 3 a 6 años)												
- 1 vez x semana	4	1920	5	2400	5	2400	10	4800	12	5760	52	24960
Danza (de 3 a 6 años)												
- 1 vez x semana	0	0	0	0	5	2400	7	3360	10	4800	22	10560
Karate (de 4 a 6 años)												
- 1 vez x semana	0	0	0	0	0	0	8	3840	12	5760	20	9600
Flips (de 6 a 12 años)												
- 1 vez x semana	0	0	0	0	5	1800	8	2880	12	4320	25	9000
- 2 veces x semana	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Danza (de 6 a 12 años)												
- 1 vez x semana	0	0	8	2880	10	3600	12	4320	12	4320	42	15120
Karate (de 6 a 12 años)												
- 1 vez x semana	8	2880	8	2880	12	4320	10	3600	10	3600	58	20880
Fiesta Regular	3	7500	2	5000	3	7500	4	10000	6	15000	18	45000
Super Fiesta	0	0	0	0	0	0	1	2500	2	7000	3	9500
Summer Camp (enero-febrero)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Winter Camp (julio)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

OTROS INGRESOS

367

	Agosto		Setiembre		Octubre		Noviembre		Diciembre		Año 2019	
	64	10100	73	12020	73	12800	73	13320	79	14080	574	\$l. 92,900.00
Servicios	Cantidad	Monto \$l.	Cantidad	Monto	Cantidad	Monto \$l.	Cantidad	Monto \$l.	Cantidad	Monto \$l.	Cantidad	Monto \$l.
Membresía	29	8700	35	10500	38	11400	40	12000	42	12600	220	\$l. 80,700.00
Clase Modelo	35	1400	38	1520	35	1400	33	1320	37	1480	300	\$l. 12,200.00

INGRESOS POR SERVICIOS										
	Año 2019		Año 2020		Año 2021		Año 2022		Año 2023	
	551	284570	1061	779100	1898	1204310	3897	2712790	5716	3838390
Servicios	Cantidad	Monto \$f.	Cantidad	Monto \$f.	Cantidad	Monto \$f.	Cantidad	Monto \$f.	Cantidad	Monto \$f.
Bugs (de 4 a 10 meses)										
- 1 vez x semana	56	25200	60	27000	90	40500	185	83250	355	159750
- 2 veces x semana	0	0	20	13600	45	30600	95	64600	175	119000
Birds (de 10 a 19 meses)										
- 1 vez x semana	55	24750	50	22500	75	33750	128	57600	328	147600
- 2 veces x semana	0	0	25	17000	34	23120	125	85000	250	170000
Beasts (de 19 meses a 2.5 años)										
- 1 vez x semana	54	24300	65	29250	90	40500	150	67500	285	128250
- 2 veces x semana	0	0	25	17000	57	38760	125	85000	215	146200
Super Beasts (de 2.5 a 3 años)										
- 1 vez x semana	44	19800	77	34650	85	38250	152	68400	245	110250
- 2 veces x semana	0	0	25	17000	55	37400	122	82960	178	121040
Funny Bugs (de 3 a 4 años)										
- 1 vez x semana	46	20700	72	32400	115	51750	254	114300	366	164700
- 2 veces x semana	0	0	30	20400	55	37400	95	64600	154	104720
Giggle Worms (de 4 a 5 años)										
- 1 vez x semana	56	25200	70	31500	110	49500	200	90000	298	134100
- 2 veces x semana	0	0	22	14960	62	42160	118	80240	167	113560
Sport Skills (de 3 a 6 años)										
- 1 vez x semana	52	24960	75	36000	94	45120	172	82560	225	108000
Danza (de 3 a 6 años)										
- 1 vez x semana	22	10560	42	20160	88	42240	280	134400	388	186240
Karate (de 4 a 6 años)										
- 1 vez x semana	20	9600	45	21600	110	52800	255	122400	320	153600
Flips (de 6 a 12 años)										
- 1 vez x semana	25	9000	38	13680	97	34920	330	118800	400	144000
- 2 veces x semana	0	0	20	11200	80	44800	175	98000	225	126000
Danza (de 6 a 12 años)										
- 1 vez x semana	42	15120	85	30600	198	71280	278	100080	315	113400
Karate (de 6 a 12 años)										
- 1 vez x semana	58	20880	85	30600	211	75960	285	102600	368	132480
Fiesta Regular	18	45000	75	187500	85	212500	225	562500	281	702500
Super Fiesta	3	9500	25	87500	22	77000	98	343000	128	448000
Summer Camp (enero-febrero)	0	0	15	36750	20	49000	25	61250	25	61250
Winter Camp (julio)	0	0	15	26250	20	35000	25	43750	25	43750
OTROS INGRESOS	367		624		999		1910		2598	
	Año 2019		Año 2020		Año 2021		Año 2022		Año 2023	
	574	\$f. 92,900.00	707	108100	1070	158500	1583	242200	2183	327820
Servicios	Cantidad	Monto \$f.	Cantidad	Monto \$f.	Cantidad	Monto \$f.	Cantidad	Monto \$f.	Cantidad	Monto \$f.
Membresía	220	\$f. 80,700.00	307	92100	445	133500	688	206400	925	277500
Clase Modelo	300	\$f. 12,200.00	400	16000	625	25000	895	35800	1258	50320