

Industrias Ariova

Gimnasio El Planeta Juliaca



Docente:

Mg. Esteban Tocto Cano
integrantes:

Cristhian Edy Llanque Tipo
71617709

Guver Leon Ccori Ccoarite
71054406

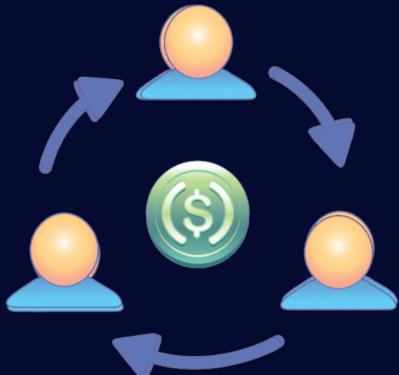
Brayner Anibal Mamani
Calcina 71873423

Gary Fernando Yunganina
Mamani 73435697

Descripción de la empresa

Gimnasio El Planeta Juliaca es un centro de acondicionamiento físico ubicado en Juliaca, Perú, que ofrece una variedad de servicios orientados a mejorar la salud y el bienestar de sus clientes. La empresa se enfoca en proporcionar experiencias personalizadas y flexibles para diferentes tipos de usuarios, desde aquellos que buscan una opción de entrenamiento casual hasta quienes desean programas intensivos de nutrición y rehabilitación.

El gimnasio se destaca por ofrecer no solo entrenamientos personalizados, sino también clases grupales, planes nutricionales, y acceso a instalaciones de relajación como sauna y spa. Esto lo convierte en un espacio integral para el cuidado físico y mental de sus miembros, posicionándose como un referente local en la industria del fitness.



Misión y Visión de la empresa



Misión

La misión de Gimnasio El Planeta Juliaca es ofrecer un espacio integral y accesible que fomente el bienestar físico, mental y emocional de sus clientes a través de programas personalizados y servicios innovadores. Con un equipo de profesionales comprometidos, buscamos impactar positivamente la vida de cada persona que decide confiar en nosotros para mejorar su calidad de vida.

Visión

Ser reconocidos como el gimnasio líder en Juliaca y la región, ofreciendo servicios de fitness y bienestar de alta calidad que satisfagan las diversas necesidades de nuestros clientes. Nos esforzamos por convertirnos en un centro de referencia en salud integral, promoviendo un estilo de vida activo y equilibrado para toda la comunidad.

3

Matriz de Productos – Clientes

Nro.	Producto / Servicio	Cliente(s) que Recibe(n) el Producto o Servicio	Expectativas del Cliente (QUE, COMO)	Área que Entrega el Producto o Servicio	Otras Áreas Participantes
1	Membresía Mensual	Adultos jóvenes, adultos mayores	Acceso ilimitado al gimnasio, uso de equipos de cardio y pesas, vestuarios (CÓMO: facilidad de acceso, limpieza, mantenimiento de equipos)	Recepción y atención al cliente	Mantenimiento, limpieza
2	Entrenamiento Personalizado	Adultos jóvenes, adultos mayores, personas en rehabilitación	Programas de entrenamiento adaptados a las necesidades individuales, monitoreo del progreso (CÓMO: sesiones presenciales con seguimiento personalizado)	Entrenadores personales	Coordinación de entrenadores, servicio al cliente
3	Clases Grupales (Yoga, Pilates, Spinning)	Adultos jóvenes, adultos mayores, adolescentes	Clases dirigidas, variedad de horarios, instructores capacitados (CÓMO: ambiente motivador, horarios accesibles, técnicas seguras)	Instructores de clases grupales	Recursos humanos, recepción
4	Plan Nutricional Personalizado	Personas que buscan pérdida de peso, atletas	Consultas con nutricionistas, planes de alimentación personalizados (CÓMO: reuniones periódicas, seguimiento de progreso)	Nutrición y dietética	Marketing, servicio al cliente
5	Acceso a Sauna y Sp	Miembros premium, visitantes ocasionales	Relajación, servicios de spa (CÓMO: ambiente tranquilo, atención personalizada)	Área de bienestar y spa	Mantenimiento, recursos humanos
6	Evaluación Física Inicial	Nuevos miembros, personas en programas de rehabilitación	Evaluación de condición física, recomendaciones para ejercicios (CÓMO: evaluación profesional, informes detallados, recomendaciones específicas)	Entrenadores y fisioterapeutas	Recepción, coordinación de entrenadores

Matriz de procesos con los Productos-Clientes

Nro.	Producto / Servicio	Cliente(s) que Recibe(n) el Producto o Servicio	Proceso que Entrega el Producto o Servicio	Otros Proceso que Elaboran el Producto o Servicio	Otros Procesos Necesarios
1	Membresía Mensual	Adultos jóvenes, adultos mayores	Gestión de membresías	Registro del interesado, creación de perfil y apertura de cuenta	Control de acceso, gestión de pagos y renovaciones, Definición de Servicios y Política de Precios, Gestión de la Experiencia del Cliente
2	Entrenamiento Personalizado	Adultos jóvenes, adultos mayores, personas en rehabilitación	Diseño y entrega de programas de entrenamiento personalizados	Evaluación de necesidades, diseño de programas, seguimiento de progreso	Coordinación de entrenadores, seguimiento de entrenamientos, Gestión del Personal, Gestión de la Experiencia del Cliente
3	Clases Grupales (Yoga, Pilates, Spinning)	Adultos jóvenes, adultos mayores, adolescentes	Organización y ejecución de clases grupales	Planificación de horarios de clases, asignación de instructores	Gestión de personal, gestión de espacios, reservas, Gestión de Recursos y Mantenimiento
4	Plan Nutricional Personalizado	Personas que buscan pérdida de peso, atletas	Elaboración y seguimiento de planes nutricionales	Consulta inicial de nutrición, diseño de plan, revisión de progreso	Promoción de servicios de nutrición, agendamiento de consultas, Gestión de la Experiencia del Cliente
5	Acceso a Sauna y Spa	Miembros premium, visitantes ocasionales	Gestión de servicios de spa y bienestar	Mantenimiento de instalaciones	Atención al cliente, reservas, Gestión de Recursos y Mantenimiento
6	Visitas Flexibles	Personas que buscan una opción flexible de asistencia (visitas ocasionales)	Gestión de visitas y acceso temporal	Registro de visitas, validación de acceso, cobro por visitas	Control de acceso, atención en disponibilidad, Gestión de Ingresos y Costos



Clientes y Grupos de Interés

Satisfacción de los Clientes del Gimnasio

PROCESOS ESTRATEGICOS

E01. Definición de Servicios y Política de Precios

- E01.1. Análisis de la Competencia y Mercado:
- E01.2. Diseño de Paquetes de Servicios

E02. Gestión de la Experiencia del Cliente

- E02.1. Medición de Satisfacción del Cliente
- E02.2. Implementación de Mejoras

E03. Gestión de Recursos y Mantenimiento

- E03.1. Programación de Mantenimiento Preventivo
- E03.2. Supervisión de Recursos Críticos

E04 .Gestión de Ingresos y Costos

- E04.1. Monitoreo de Ingresos
- E04.2. Control de Costos Operativos

PROCESOS MISIONALES

M01 Gestión de Membresías

- M01.1. Registro de Nuevos Miembros y Renovaciones
- M01.2. Seguimiento y Control de Membresías Activas
- M01.3. Gestión de Beneficios y Promociones para Miembros
- M01.4. Atención y Resolución de Incidencias Relacionadas con Membresías

M02. Entrenamiento Personalizado

- M02.1. Evaluación Inicial del Cliente
- M02.2. Diseño y Ejecución del Plan de Entrenamiento

M03. Clases Grupales (Yoga, Pilates, Spinning)

- M03.1. Planificación de Horarios y Asignación de Instructoras
- M03.2. Control de Asistencia y Participación

M04. Plan Nutricional Personalizado

- M04.1. Evaluación Nutricional del Cliente
- M04.2. Diseño del Plan Nutricional

M05. Acceso a Sauna y Spa

- M05.1. Control de Reservas
- M05.2. Monitoreo de la Disponibilidad y Mantenimiento

M06. Gestión de Visitas Flexibles

- M06.1. Registro de Visitantes Ocasionales
- M06.2. Cobro por Servicios Adicionales

PROCESOS DE SOPORTE

S01. Gestión de Instalaciones y Mantenimiento

- S01.1. Monitoreo del Estado de las Instalaciones
- S01.2. Mantenimiento Correctivo

S02. Gestión del Personal

- S02.1. Reclutamiento y Selección de Personal:
- S02.2. Capacitación y Desarrollo del Personal

S03. Gestión de Tecnología y Sistemas de Información

- S03.1. Mantenimiento de los Sistemas de Gestión
- S03.2. Seguridad de la Información

S04. Administración Financiera

- S04.1. Control de Ingresos y Egresos
- S04.2. Auditoría y Evaluación Financiera

GRACIAS

