

# **ETAPA 1**

---

## ***Investigación diagnóstica e ideación de servicios***

**Candela Arigós - Comunicación Digital - 0116215**  
**Sol Fleischer - Comunicación Digital - 0118035**  
**Delfina Daniel - Comunicación Digital - 0116912**  
**Delfina Alonso - Comunicación Digital - 0118294**

**Service Experience  
Alvaro Ghisolfo  
2024**



## Ejercitación

En esta oportunidad nos embarcaremos en la creación de un **emprendimiento digital**, abordando como eje principal de la materia el diseño de servicios y aplicando los conocimientos adquiridos en materias anteriores sobre experiencia de usuario, marketing y estrategias comerciales.

El objetivo principal es desarrollar un emprendimiento digital que resuelva una necesidad específica de los usuarios, aplicando metodologías de diseño de servicios y estrategias comerciales para su promoción y sostenibilidad en el mercado.

En primer lugar, en equipos de 4 (cuatro) estudiantes, se deberá seleccionar una **práctica social habitual** que involucre un grupo de personas usuarias o clientes y un *staff* institucional, considerando que idealmente se deberá interactuar adquiriendo el servicio en varias oportunidades durante la primera mitad del proyecto. El equipo tomará, al menos 1 (una) vez, el rol de personas usuarias o clientes, haciendo la práctica de **adquirir realmente el servicio** y así poder realizar una **observación y posterior análisis** de las características más relevantes del mismo: iluminación del lugar, comodidad, nivel de higiene y limpieza, tiempo de espera, accesibilidad, calidad de los materiales, temperatura/ambiente general, acústica, decoración y diseño, disponibilidad y variedad de opciones, disponibilidad de información, uso de la tecnología, actividades complementarias existentes, precios, flexibilidad hacia el cliente, amabilidad y trato del personal, cuestiones legales, disponibilidad de ofertas y promociones, aspectos publicitarios, etc. Serán valorados aquellos análisis que incluyan **registros fotográficos y/o audiovisuales**. El trabajo no será simplemente **descriptivo** sino que incluirá también un análisis **valorativo**.

Antes o después de realizar la práctica se recomienda generar un mapa de relevamiento o cualquier tipo de *desk research* que permita tomar conocimiento en profundidad sobre la temática en cuestión.

A continuación se realizará una **investigación etnográfica** para comprender a los usuarios y sus necesidades, con técnicas como, por ejemplo, observaciones participantes, entrevistas en profundidad, *focus groups*, notas de campo, fotografías y grabaciones de video, etc. También se recopilará información por parte de *stakeholders* y *staff* institucional directo e indirecto. Es fundamental adoptar un enfoque empático para comprender todas las miradas y perspectivas.

Trabajaremos con, al menos, 4 (cuatro) **arquetipos de persona** y sus correspondientes **mapas de empatía**: al menos 2 personas usuarias y al menos 2 *stakeholders*.

De esta manera, se identificarán **patrones de comportamiento** (similitudes, diferencias, tendencias, etc.) y se generará un **listado de necesidades** tanto de los usuarios como de la organización institucional relacionados con el problema seleccionado.

Continúa en la página siguiente »

A través de diversas técnicas de definición e ideación a elección (evaluación **FODA**, análisis **PESTEL**, How Might We, *brainstorming*, matriz de esfuerzo/valor, *briefing*, etc.) se desarrollarán **soluciones creativas e innovadoras** para el problema identificado, abordadas a través de un servicio digital. El mismo deberá incluir varios *touchpoints*, plataformas o canales, y puede ser 100% digital o bien involucrar facetas analógicas/físicas, pero necesariamente deberá incluir algún aspecto digital.

Se deberá elaborar un **customer journey map** y un **service blueprint** sobre el recorrido principal del usuario principal, que detallen la experiencia completa del usuario y los procesos internos del servicio.

Se entregará un **informe digital** entre todo el equipo que describa todo el trabajo realizado, abarcando una introducción, un detalle descriptivo y su correspondiente análisis valorativo, y una conclusión hasta el momento. Se deberá detallar cuáles fueron los roles y tareas individuales de cada integrante del equipo a lo largo de todo el trabajo.

Se valorarán aquellos informes que presenten un diseño de la información apropiado (jerarquías, márgenes, tamaños, columnas, etc.) y una estética coherente con la temática abarcada (colores, tipografías, íconos, ilustraciones, fotografías, etc.).

### **Entregables**

- **Informe digital**, tamaño a elección, en 1 (un) único archivo en formato .pdf.

Las tareas individuales deberán ser incorporadas dentro del informe grupal, de modo de que todos los integrantes del equipo deberán realizar exactamente la misma entrega a través de la actividad asignada en Blackboard. Los *links* a los videos y a la encuesta deberán figurar en el informe .pdf, asegurándose previamente de que cualquier persona que tenga el *link* posea permisos de lectura.

### **Fecha de entrega**

**Miércoles 17 de abril de 2024** a las 18.45 hs.

Tolerancia máxima: 15 (quince) minutos después del inicio de la clase.

# Índice

---

<i>Introducción</i>	1
<i>Relevamiento</i>	2
<i>Entrevistas</i>	19
<i>Encuesta</i>	29
<i>Arquetipos</i>	33
<i>Mapas de empatía</i>	37
<i>How Might We</i>	41
<i>Journey map</i>	42
<i>Pain points</i>	43
<i>Service Blueprint</i>	50
<i>Conclusión</i>	52

# Introducción

El servicio que optamos para el desarrollo del Proyecto Integrador son los **gimnasios**.

Definimos gimnasios como aquel establecimiento que cuenta con la infraestructura necesaria para que las personas puedan entrenar, disponiendo de este modo, de máquinas, pesas, colchonetas, entre otros materiales.

Para el desarrollo del proyecto, utilizamos diversas herramientas y metodologías para comprender a fondo las necesidades y expectativas de los usuarios, identificamos puntos de dolor en los procesos existentes con el fin de poder diseñar soluciones que generen valor tanto para los usuarios como para los *stakeholders*.

Nos centramos en la experiencia del usuario desde el primer contacto hasta la finalización del servicio, buscando optimizar cada interacción para crear experiencias coherentes, intuitivas y satisfactorias.

Es importante destacar, que al principio relevamos información de los gimnasios de manera general, comparando 4 gimnasios diferentes para poder visibilizar ventajas y desventajas como también sus diferencias y luego nos centramos en uno en particular: gimnasio del Club Santa Barbara.

## Relevamiento

### ACTORES

MUY RELACIONADO	ALGO RELACIONADO	POCO RELACIONADO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Gym guy*</i></li> <li>• Jugadoras de hockey</li> <li>• Jugadores de fútbol</li> <li>• Preparadores físicos</li> <li>• Entrenadores</li> <li>• Gerente o director del gimnasio.</li> <li>• Profesora de <i>Yoga</i></li> <li>• Profesora de <i>pilates</i></li> <li>• Profesora de <i>zumba</i></li> <li>• Entrenadores de <i>functional</i></li> <li>• Entrenador de <i>"forza"</i></li> <li>• Entrenador de <i>Cross fit</i></li> <li>• Entrenador de <i>spinning</i></li> <li>• Recepcionistas y atención al cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ex <i>gym guys</i></li> <li>• Personas interesadas en gimnasios</li> <li>• Kinesiólogo</li> <li>• Profesionales de la nutrición y dietética.</li> <li>• Fisioterapeutas y masajistas.</li> <li>• Ventas y marketing.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Parientes del <i>gym guy</i></li> <li>• Personal de limpieza</li> <li>• Vendedor de indumentaria</li> <li>• Vendedor de elementos del gimnasio</li> <li>• Personal de mantenimiento</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Amigos de <i>gym guys</i></li> <li>• Vendedores de barritas saludables, proteína (ej: "Whey protein")</li> </ul>

### PRODUCTOS

MUY RELACIONADO	ALGO RELACIONADO	POCO RELACIONADO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Barras de pesas</li> <li>• Bancos de pesas</li> <li>• Máquinas elípticas</li> <li>• Cintas de correr</li> <li>• Bicicletas estáticas</li> <li>• Ropa de fitness</li> <li>• Pesas</li> <li>• Discos</li> <li>• Mancuernas</li> <li>• Elásticos y bandas</li> <li>• Tobilleras con peso</li> <li>• Steps</li> <li>• Colchonetas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Parlante</li> <li>• Botellas</li> <li>• Televisión</li> <li>• Espejos</li> <li>• Toallas</li> <li>• Celulares</li> <li>• Computadora</li> <li>• Dispensador de agua</li> <li>• Aire acondicionado</li> <li>• Lockers</li> <li>• Credenciales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ventilador</li> <li>• Comida</li> <li>• Ojotas</li> <li>• Bolsos</li> <li>• Mochilas</li> <li>• Llaves</li> <li>• Bicicleta/scooter/monopatín</li> </ul>

\****gym guy***: persona que asiste al gimnasio

## Relevamiento

### FRASES

MUY RELACIONADO	ALGO RELACIONADO	POCO RELACIONADO
<ul style="list-style-type: none"><li>• "Hoy toca gym"</li><li>• "Estoy re fuerte"</li><li>• "Levántate, entrena, repite."</li><li>• "No pares"</li><li>• "Tomen agua!"</li><li>• "Dale que se llega al verano!"</li><li>• "Baje x kg!"</li><li>• "Vamos a hacer 5 series de ..."</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hay que tener disciplina</li><li>• Estoy cansado</li><li>• Necesito un personal trainner</li><li>• Me voy a comprar un agua</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ¿Qué haces hoy?</li><li>• ¿Vamos a tomar un café después?</li><li>• ¿Cuántos grados hace?</li><li>• Tremendo el frío que hace afuera</li></ul>

### LUGARES

MUY RELACIONADO	ALGO RELACIONADO	POCO RELACIONADO
<ul style="list-style-type: none"><li>• Zona de calentamiento y estiramiento muscular</li><li>• Zona de máquinas</li><li>• Sala de musculación</li><li>• Salones de baile</li><li>• Sala de yoga</li><li>• Pista de atletismo</li><li>• Pileta de natación</li><li>• Canchas</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Recepción</li><li>• Vestuarios</li><li>• Baños</li><li>• Lockers</li><li>• Patio</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bar/cafetería</li><li>• Kiosko</li></ul>

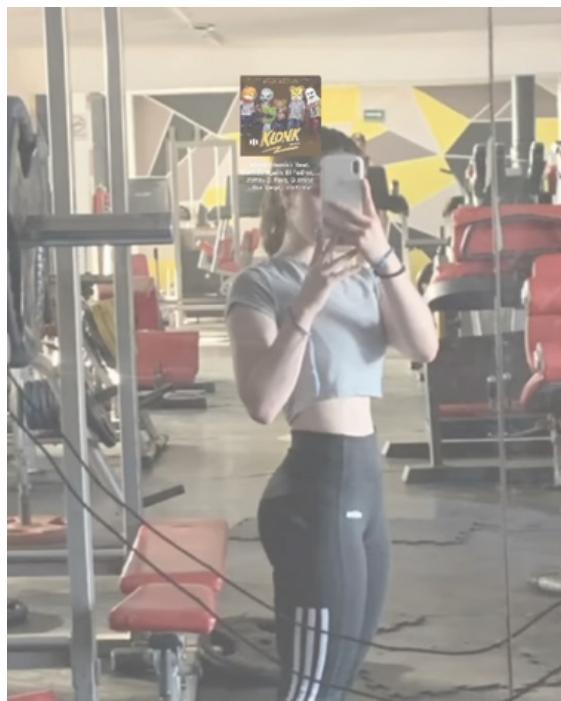
### MARCAS

MUY RELACIONADO	ALGO RELACIONADO	POCO RELACIONADO
<ul style="list-style-type: none"><li>• Nike</li><li>• Adidas</li><li>• Under Armour</li><li>• Puma</li><li>• Decathlon</li><li>• Asics</li><li>• New Balance</li><li>• Reebok</li><li>• Cybex</li><li>• Everlast</li><li>• Technogym</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Getorade</li><li>• Powerade</li><li>• Whey protein</li><li>• ENA (protein bars)</li><li>• Integra</li><li>• Nature Valley</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bose (parlantes ya uriculares)</li><li>• Apple (celulares y auriculares)</li><li>• Stanley (termos)</li><li>• Sony (pantallas)</li><li>• Starbucks (café)</li></ul>

## TIPOS DE GYM GUYS

### MOTIVOS POR LOS QUE EL CLIENTE ELIGE IR AL GIMNASIO

- Apasionados por entrenar y van todos los días
- Los que van por estética o para tener un mejor físico
- Los que van por el verano
- Los que van a socializar y conocer gente
- Los que van a sacarse fotos para las Redes Sociales
- Los que van a tomar clases
- Los que usan solo las máquinas
- Los que van con un personal trainer
- Los que hacen otra actividad como running o natación
- Los que van porque se los indica un médico
- Los que van con su equipo de otro deporte



**MEGATLON**  
RED DE CLUBES

 **SportClub**

**smartfit**

**MIR**  
FITNESS

**fiter**  
FITNESS PARA VOS

**ONFIT**



## OBSERVACIONES

Para el relevamiento de nuestro servicio elegido, tomamos observaciones de 4 gimnasios distintos para luego hacer un análisis y comparación de las características de cada uno.

El primero es el Gimnasio Arcos, un gimnasio ubicado en Belgrano, relativamente grande, bien equipado y moderno.

# Gimnasio Arcos

## FICHA TÉCNICA

**Ubicación:** Arcos 2646 (Mirabilia) entre Roosevelt y Ugarte, Belgrano CABA

**MT2:** 30mt2 (solo espacio del gimnasio)

**Requisitos:** Mayores de 16 años

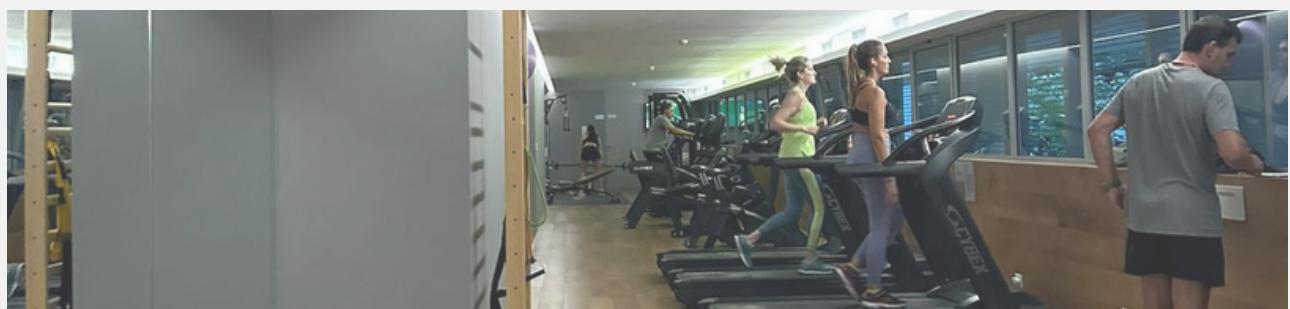
**Horarios:** Todos los días - 07:00 a 23:00hs

**Cantidad de clientes:** Aproximadamente 100 personas

**Redes sociales/contacto:** No tiene redes sociales.  
Contacto: Humboldt 1550 → Piso 6º 605, Ciudad de Buenos Aires  
+ 54.11.4843.1818  
[info@mirabilia.com.ar](mailto:info@mirabilia.com.ar)

**Áreas:** Espacio de máquinas de última generación  
Espacio de estiramiento/yoga  
Espacio de pesas  
Televisores y parlantes  
Vestuarios y baños

**Actividades:** Este gimnasio no cuenta con actividades programadas, ni clases de ningún tipo.





Muy bueno      Bueno      Malo

Para poder valorar cada uno de los ítems que conforman el gimnasio, decidimos separarlos en 3 categorías:

**Muy bueno:** Cumple a la perfección, sin nada para mejorar

**Bueno:** Cumple, pero se puede mejorar

**Malo:** No cumple con lo esperado

## Gimnasio Arcos

### OBSERVACIONES por Sol

#### ILUMINACIÓN

La iluminación es muy cálida, hace el lugar muy confortable y le da una buena ambientación



#### COMODIDAD

El gimnasio es muy cómodo y tranquilo, muy bien equipado, muy limpio y todo súper ordenado.



#### NIVEL DE HIGIENE Y LIMPIEZA

La limpieza es muy buena. Las colchonetas las desinfectan siempre que se terminan de usar y no hay feos olores



#### CALIDAD DEL EQUIPAMIENTO

Todas las maquinas y equipamiento son de primera generación y estan en muy buen estado



#### DECORACIÓN Y DISEÑO

La decoración es muy moderna ya que es un gimnasio bastante nuevo y estan bien distribuidos los espacios



#### VARIEDAD DE OPCIONES

Es un gimnasio chico, por lo que no cuenta con una gran variedad de opciones ni de actividades extra



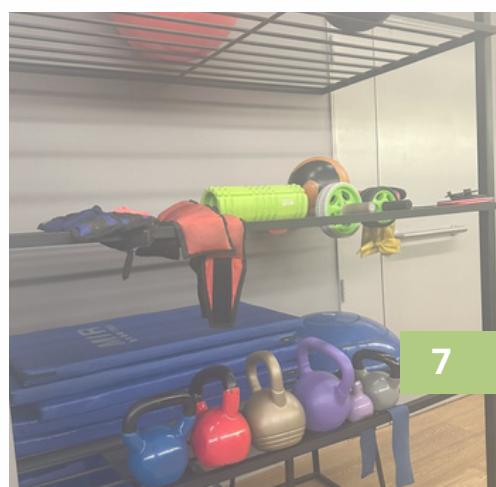
<b>DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN</b>	No hay mucha información disponible sobre el gimnasio, tampoco tiene redes sociales ni una web con información	
<b>FLEXIBILIDAD HACIA EL CLIENTE</b>	La flexibilidad está todo el tiempo, desde la buena onda del staff hasta en la flexibilidad horaria (de 7 a 11 de la noche)	
<b>ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS EXISTENTES</b>	No hay actividades complementarias	
<b>AMABILIDAD Y TRATO DEL PERSONAL</b>	El personal es muy amable, no invaden la actividad de cada uno y estan disponibles ante cualquier necesidad	
<b>MÚSICA</b>	En cuanto a la música, hay parlantes conectados a dos televisores, uno en cada punta del gimnasio. El control está a disposición de las personas, así que, cada uno puede usarlo y abrir youtube/spotify para poner música o también dejar la tele de fondo	

### **CONCLUSIÓN:**

El gimnasio es muy cómodo y tranquilo, muy bien equipado, muy limpio y todo súper ordenado. Está abierto desde temprano hasta las 11 de la noche y la hora con mayor cantidad de gente suele ser desde las 18:00 hs. Tiene máquinas de todo tipo y todo el equipamiento necesario para hacer ejercicios. También tiene televisores, parlantes y ventanas, lo que hace mucho más agradable la experiencia de hacer ejercicio con vista hacia el exterior.

Al ser un gimnasio chico, no tiene mucho personal ni actividades por fuera, sino que cada uno hace la suya. No hay actividades grupales ni se estimula mucho la interacción entre los gymguys.

Es un gimnasio ideal para aquellos que quieren estar tranquilos y entrenar sin distracciones. Algo que podría mejorar es pensar en espacios o actividades para hacer de forma grupal.



**MÁS FOTOS DEL GIMNASIO ARCOS:**



# Club Santa Bárbara

## FICHA TÉCNICA

**Ubicación:** Marcos Paz N°2131, Troncos del Talar, Gral Pacheco (CP: 1617)

**MT2:** 30/40mt2 (solo espacio del gimnasio sin contar vestuarios)

**Requisito:** Mayores de 15 años

**Horario:** Lunes a viernes - 07:00 a 23:00hs  
Sábados - 09:00 a 19:00. Domingos - 10:00 a 14:00hs

Forza: Consultas e inscripción: Salvador - 15 5730 9809

Yoga: Consultas e inscripción: Soledad - 15 5706 6898

Stretching: Con turno por Sistema de Reservas

Zumba: Con turno por Sistema de Reservas

Total Gym: Con turno por Sistema de Reservas

**Socios:** +2800 socios activos

**Contacto:** atencional socio@clubsantabarbara.com.ar  
4+54 11 4101 - 7700  
<https://clubstabarbara.com/wp/>  
IG: @clubsantabarbarbara



# Club Santa Bárbara

## OBSERVACIONES por Cande

### ILUMINACIÓN

La iluminación tanto del gimnasio como del vestuario es muy buena. La del gimnasio es luz cálida mientras que la del vestuario fría.



Al contener un ventanal que cubre todo el exterior del gimnasio, en el día, la iluminación es totalmente natural (si el día es lindo) sin necesidad de gastar luces, pero ya a la noche se encienden.

### COMODIDAD

El gimnasio del club resulta muy cómodo al ser muy amplio. Todos los elementos/máquinas del gimnasio tienen una estructura organizacional. Todas las cintas por un lado, las pesas en otro y así con los demás lo cual resulta muy cómodo al realizar la actividad.



Una ventaja es que al encontrarse en un club, uno puede ir afuera (al pasto) a hacer actividades aeróbicas o por ejemplo abdominales, de esta manera podes tener “tu espacio” sobre todo en las “horas pico” en donde el gimnasio se llena.

### Objetos personales

Cuando el *gymguy* llega al gimnasio, tiene un estante especial para dejar las llaves del auto, teléfono u otro objeto personal. También cuenta con perchas para poder dejar camperas y buzos. Una desventaja es que el estante no cuenta con ningún tipo de seguridad lo cual los objetos podrías perderse con facilidad.

### NIVEL DE HIGIENE Y LIMPIEZA

El espacio del gimnasio (pisos, paredes, etc) es limpio ya que cuenta con personal de limpieza que se encarga de barrer, pasar el trapo todos los días para mantener limpieza e higiene.



El gimnasio cuenta con alcohol en gel en distintas ubicaciones para limpiarse las manos.

En cuanto a los materiales del gimnasio, como por ejemplo pesas, discos, barras; suelen estar “engrasados” ya que estan hechos de un material que con la transpiración genera suciedad, lo cual genera cierta disconformidad para el *gymbro*.

#### **CALIDAD DEL EQUIPAMIENTO**

El gimnasio se encuentra muy bien equipado, hay una gran variedad de máquinas y materiales que uno puede utilizar de muy buena calidad. En el caso de que algún material se rompa o pierda, se reclama al encargado del gimnasio y se repone dicho material.



#### **DECORACIÓN Y DISEÑO**

El gimnasio no cuenta con una estética moderna, pero si acorde al club en sí. Paredes blancas en donde se colocan carteles explicando como entrenar ciertos músculos u otro información acerca de las actividades deportivas (horarios, clases, etc)



#### **VARIEDAD DE OPCIONES**

Una gran ventaja del gimnasio del club es la variedad de opciones que tiene. No solo en la diversidad de máquinas y materiales propios del gimnasio sino de la gran variedad de clases que ofrece. Algunas de ellas son: Yoga, Spinning, Total Gym, Forza, entre otras.



#### **DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN**

A pesar de que los horarios del gimnasio, tanto de apertura como de cierra en semana y en los fines de semana, se encuentran disponibles tanto en sus redes como en carteles en el club, no es clara la información acerca de las clases que ofrece. Por ejemplo, para inscribirse a Yoga, uno tiene que unirse a un grupo de whatsapp que solo te agregan si conoces algún contacto que se encuentre actualmente en el mismo.



#### **FLEXIBILIDAD HACIA EL CLIENTE**

La flexibilidad horaria es muy amplia (de 7am a 11pm) de modo que el gymbro puede ir en cualquier momento del día, ajustándose a sus horarios.  
Los encargados del gimnasio y todo el staff es muy buena onda.



#### **ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS EXISTENTES**

YOGA - SPINNING - FORZA - TOTAL GYM - STRETCHING



#### **AMABILIDAD Y TRATO DEL PERSONAL**

Personal muy amable siempre dispuesto a ayudar al gymbro y que el mismo tenga una buena experiencia.



#### **MÚSICA**

El gimnasio cuenta con tres parlantes. En el momento solo anda uno solo con lo cual el sonido va disminuyendo a medida que uno se aleja del parlante.  
En cuanto a la playlist, cuaquiera puede conectarse. Esto a veces genera disconformidad para algunas personas ya que el género música es muy personal



# Club Santa Bárbara

## OBSERVACIONES por Cande

El gimnasio, ubicado en Tigre, forma parte de el Club Santa Barbara.

El gimnasio tiene una gran amplitud, cubriendo los 40mt2.

Como observaciones del gimnasio, el mismo cuenta con una gran variedad de elementos y máquinas para trabajar todo tipo de músculos.

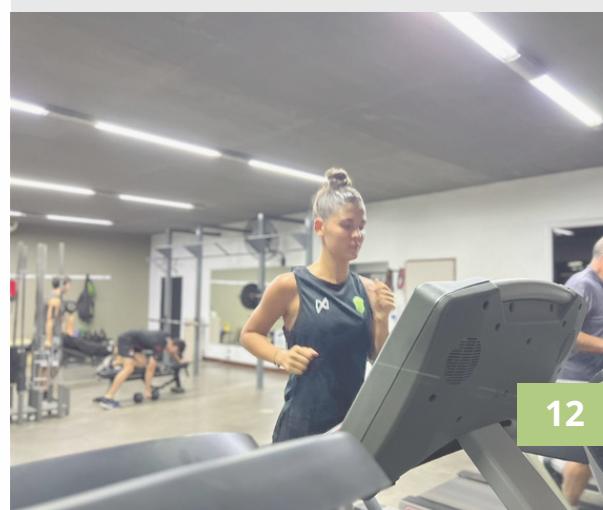
Cuenta con grandes ventanales que dan al exterior lo cual ayuda a que la iluminación sea óptima y es un gran incentivo a la hora de entrenar ya que psicológicamente estar encerrado no genera motivación.

Por otra parte, tiene gran flexibilidad horaria; abriendo sus puertas a las 07:00hs (sobre todo para aquellos que trabajan y quieren ir temprano) y cierra a las 23:00hs. Siempre cuenta con un preparador físico el cual ayuda a resolver inquietudes sobre ejercicios, prepara planes específicos entre otras cosas lo cual es fundamental para que los *gym guys* se sientan acompañados en todo momento.

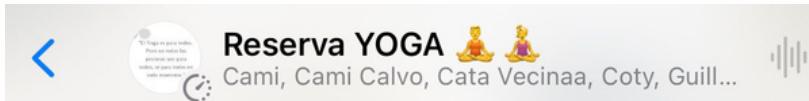
Entre las 17:00hs hasta las 19:00 es el horario "pico" en donde mas personas asisten al gimnasio (con un aproximado de 40 personas). El problema que surge es que al haber mas personas, la demanda por los elementos es más grande por lo que puede suceder que haya máquinas que estén ocupadas.

Al entrar al salón, la persona se encuentra con un estante para guardar las llaves del auto, teléfono o cualquier objeto personal. El problema es que este estante no es cerrado por lo que la pertenencia colocada no se encuentra 100% segura. Además, hay perchas para colgar abrigos.

Otra observación que encontré es que hay tres parlantes, pero solo funciona uno y cualquiera tiene acceso a poner música, a veces surgen "peleas" por quien conecta su teléfono.



En gimnasio ofrece a los *gymguys* diferentes clases grupales con horarios específicos como por ejemplo Spinning, Total gym, Yoga entre otros. Estas clases cuentan con cupos limitados. Para poder inscribirse a las clases, cada entrenador arma un grupo de *whatsapp* y se van poniendo en lista.



### **¿Cómo funciona el grupo de whatsapp?**

El grupo de *whatsapp* se va pasando de boca en boca.

Se termina armando una comunidad que funciona de manera “independiente” del gimnasio lo cual no esta tan bueno porque el acceso a la información es limitada. Ya que, al ser el único medio de comunicación, quien no se encuentra dentro del grupo de *whatsapp* no tiene acceso a dicha información.

Existen *un montón de inquietudes para aquella persona que quiere incorporarse a la clase*

¿Con quién me comunico para arrancar yoga?

¿En qué parte del club se da la clase?

¿Necesito matt?

¿Cómo hago para sumarme al grupo de *whatsapp*?

Entre otras inquietudes

### **Qué contenido se comparte en el grupo**

Una vez en el grupo, el contenido que se comparte es informativo, acerca de horarios, materiales para llevar a la clase, en el caso de que llueva si se suspende o no (ya que es una actividad al aire libre)

Además, por medio del grupo es que se arma la lista de quienes pueden asistir a la clase ya que el cupo es limitado. La lista se renueva todos los días y los integrantes del mismo están atentos para poder anotarse en la lista y no quedarse afuera.

Además, por medio del grupo, se realizan programas afuera de la clase en sí, como por ejemplo, comidas de fin de año.



# Gimnasio Palermo

## FICHA TÉCNICA

**Ubicación:** Libertador 2424. Entre Bulnes y Ruggeri, Palermo CABA

**MT2:** Aproximadamente 30mt2

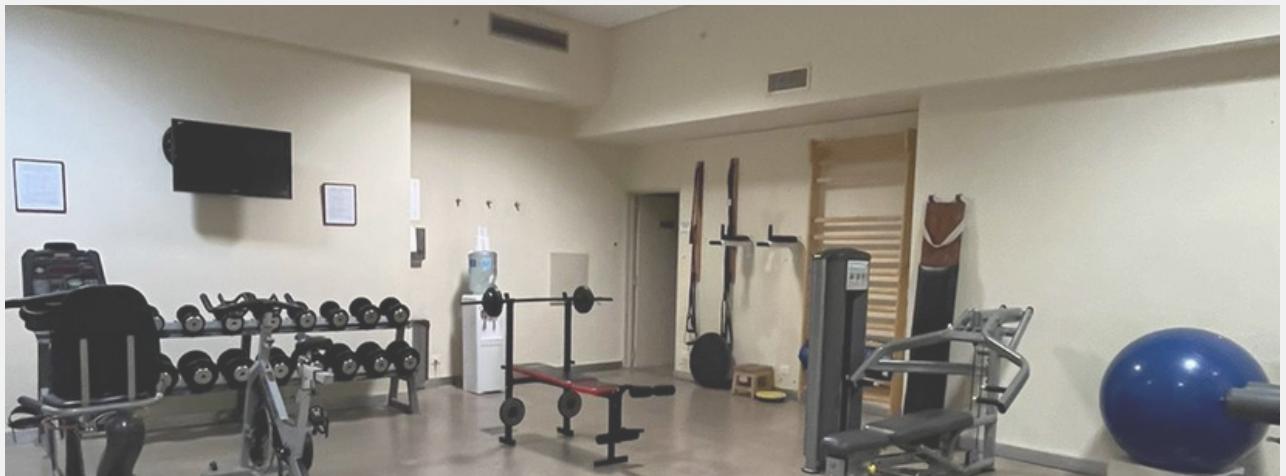
**Requisitos:** Únicamente para propietarios del edificio

**Horarios:** Todos los días - 07:00 a 22:00hs

**Cantidad de clientes:** 60 personas aproximadamente

**Redes sociales/contacto:**

**Actividades:** Variedad de máquinas y elementos del gimnasio para utilizar



# Gimnasio Palermo

## OBSERVACIONES por Delfi

### ILUMINACIÓN

Es muy buena, tiene variedad de luces para utilizar que iluminan todos los sectores del gimnasio.



### COMODIDAD

El gimnasio es cómodo para varias personas pero no entran más de 15 a la vez por un tema de espacio y cantidad de máquinas y materiales.



### NIVEL DE HIGIENE Y LIMPIEZA

El nivel es muy bueno, el gimnasio se limpia todos los días y las máquinas y el lugar están siempre limpios como también el baño y el vestuario.



### TIEMPO DE ESPERA

En este gimnasio no suele haber tiempo de espera para entrar. Lo único que tiene como tiempo máximo de uso, es la cinta para caminar y/ correr ya que hay solo dos. Es por esto que si una persona quiere utilizarla pero hay otra en ella, debe esperar hasta que se cumpla el tiempo máximo y así poder acceder a la misma..



### ACCESIBILIDAD

El ingreso al gimnasio está permitido solamente para los propietarios De la Torre. Al mismo se entra con una tarjeta y su horario de disponibilidad es de 7:00 a 22:00 hs todos los días de la semana.



### CALIDAD DE LOS MATERIALES

La calidad de la mayoría de los materiales es muy buena a excepción de las tobilleras con peso, ya que están viejas y se debreían cambiar.



### TEMPERATURA/ AMBIENTE GENERAL

La temperatura del lugar es correcta, tiene dos aires acondicionados para el que quiera encenderlos.



### DECORACIÓN Y DISEÑO

Este gimnasio posee espejos, luces grandes en el techo y lo que tiene agregado son casilleros para que los propietarios que estén allí puedan guardar sus pertenencias.



### DISPONIBILIDAD Y VARIEDAD DE OPCIONES

Este gimnasio tiene varias máquinas para utilizar pero en la mayoría de ellas hay una sola de cada una. También tiene variedad bancos para realizar ejercicios, colchonetas, pelotas, pesas, discos, una balanza, un dispensador de agua, entre otros. También tiene dos televisores para aquellos que quieran ver y/o escuchar.



**MÁS FOTOS DEL GIMNASIO PALERMO:**



# Gimnasio GAN

## FICHA TÉCNICA

**Ubicación:** Av. Cordoba 3573, Buenos Aires, Argentina.

**MT2:** Aproximadamente 30mt2

**Requisitos:** Mayores de 18 años - abonar la cuota

**Horarios:** Lunes a Sábado - 08:00 a 13:00hs 16:00 a 21:00hs

**Cantidad de clientes:** 20 personas aproximadamente

**Redes sociales/contacto:** @gan.ft

**Actividades:** Funcional training // Cross funcional



# Gimnasio GAN

## OBSERVACIONES por Delfi.A

<b>ILUMINACIÓN</b>	De día tiene una buena entrada de luz solar, gracias a su puerta de vidrio principal que a su vez es suplementada acorde al espacio con 12 placas de luz led cálida en el centro del techo.	
<b>COMODIDAD</b>	Tiene un lugar no muy espacioso, si está en su capacidad máxima se vuelve muy incomoda la experiencia de la clase. Tiene una buena organización de los materiales.	
<b>NIVEL DE HIGIENE Y LIMPIEZA</b>	Se tiene muy cuidada la limpieza del lugar, tienen disponibles productos de limpieza para que cada uno higienice de cada elemento luego de su uso.	
<b>TIEMPO DE ESPERA</b>	Las clases siempre comienzan a tiempo así que el tiempo de espera suele ser nulo. Como la dinámica es solo de una clases, no se genera espera con el uso de elementos.	
<b>ACCESIBILIDAD</b>	El ingreso al gimnasio está sobre la calle, cada uno puede acceder por sus propios medios directamente al salón de clases. Lo que no se vuelve muy accesible es el baño ya que si llegas antes y queres ir al mismo tenes que cruzar por todo el lugar donde esta transcurriendo la clase.	
<b>CALIDAD DE LOS MATERIALES</b>	Tiene una muy buena calidad de materiales, van adquiriendo nuevos con bastante frecuencia, eso hace que nunca se lleguen a desgastar por completo y te brinden una buena experiencia.	
<b>TEMPERATURA/AMBIENTE GENERAL</b>	Siempre tiene una temperatura correcta, tiene un aire acondicionado y 4 ventiladores que permiten cambiar el aire y que el ambiente este acorde todo el tiempo.	
<b>DECORACIÓN Y DISEÑO</b>	Este es el punto mas bajo de este gimnasio, no se le da mucha importancia. Utilizan pisos de goma para mayor comodidad en las clases que le da una estética bastante rústica y sus paredes y techo están pintados de negro. Se puede mejorar mucho.	
<b>DISPONIBILIDAD Y VARIEDAD DE OPCIONES</b>	No hay variedad de opciones en cuanto a las clases ya que el lugar no esta pensado de esa forma. Hay una clase por hora que la dicta un profesor y eso es todo lo que brindan. Tienen amplitud horaria.	

# Entrevistas

## "CHARLANDO CON CANDE"

Con el fin de obtener datos **cualitativos** que nos ayuden a encontrar problemáticas o debilidades en el gimnasio del Club Santa Barbara, se realizaron entrevistas a actores que consumen y que forman parte del servicio. Las entrevistas realizadas por Cande no fueron formales sino que por el contrario se buscó generar "charlas" descontracturadas. En algunos casos, se optó por dar aviso al entrevistado que se le estaba entrevistando, y en otros se filtró la conversación ya que creímos conveniente que "una conversación casual" podría derivar a respuestas espontáneas enriquecedoras.



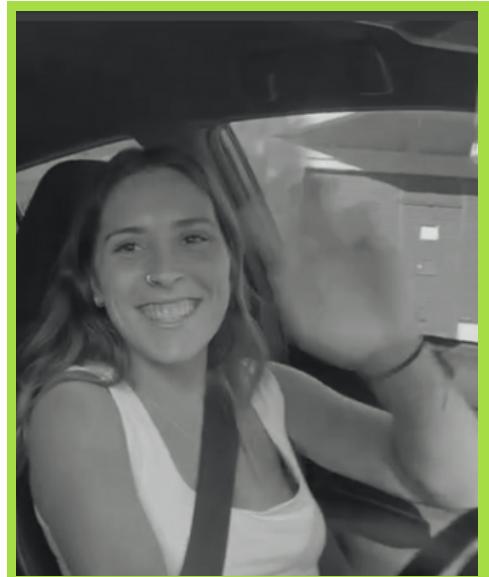
*Cala Campero*

**Edad:** 21 años

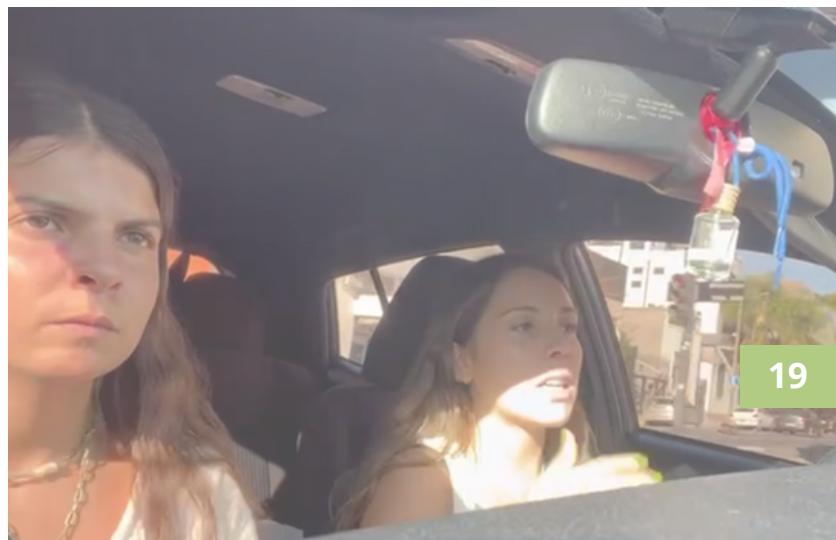
**Ocupación:** Estudiante de Comunicación Digital en la UP

**Hobbie:** Hockey, pintar, bailar

**Gym:** Club Santa Barbara



[Ver entrevista](#)



### **Sobre rutinas, máquinas y entrenamientos...**

"Me gustaría tener los ejercicios y las rutinas más al alcance de la mano"

"Hay máquinas que no uso porque no se como usarlas. Nunca alguien me explicó como usarlas. Es más, tienen algunos carteles pero para mi no terminan de ser muy claros en como usarlas y no me animo preguntarle a nadie. De hecho, trato de mirar a la otra persona con vergüenza osea miro la otra persona con vergüenza para usarla"

"Bueno, por ejemplo yo hago kinesiología en un gimnasio aparte, en donde hay una pantalla enorme en donde ponen el entrenamiento del día, entonces cada persona puede ver el entrenamiento"

### **"Si podrías conectar tu música en el parlante del gimnasio, la pondrías? ¿o no porque te da vergüenza?"**

"No, re conectaría mi teléfono. Muchas veces hay tecno y yo no me familiarizo con el tecno. De hecho me gusta más tipo cumbia para entrenar"

"Me gustaría que haya horarios de música. No se, se sabe que de 8 a 9 hay tecno.. que de 7 a 8 hay cumbia"

### **Acerca del formulario que completan las jugadoras de hockey del club luego de ir al gimnasio a hacer la parte física**

"Me parece re tedioso tener que responder siempre las mismas preguntas del mismo formulario. Tener que poner siempre mi nombre y apellido, las horas entrenadas y todo eso".

"Estaría bueno entrar a una aplicación "tuc tuc tuc" y listo"

### **Acerca de los tests físicos que nos hace el entrenador de gimnasio con el fin de evaluar: resistencia, fuerza de brazos y de piernas etc y ver los avances a fin de año**

"Además lo escriben en un papel (el resultado de la evaluación), anda a saber donde quedó ese papel. Ni la persona que lo escribió debe saber si existe o no ese papel. Osea, debe de haber registro pero nosotras no nos enteramos de lo que va pasando".

### **Comentario sobre complemento del gimnasio**

"Estaría bueno encontrar consejo de nutricionista"

# Entrevistas

## "CHARLANDO CON CANDE" - MALE



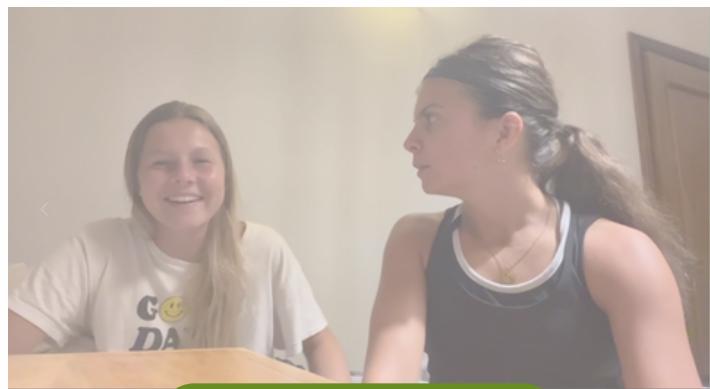
*Malena Arigós*

**Edad:** 17 años

**Ocupación:** Estudiante - Colegio Pilgrims College

**Hobbie:** Hockey, Correr, Tejer

**Gym:** Club Santa Barbara



[Ver entrevista](#)

### **Sobre rutinas, máquinas y entrenamientos...**

*"Sí, siento que el gimnasio del club esta bueno, esta buenísimo, es amplio tiene muchas máquinas y espacio y tienen lugar al aire libre"*

*"Le pido a mi entrenador físico una rutina para hacer"*

*"El día que no esta mi instructor y le tengo que pedir ayuda a alguien que no conozco... y sí, me da vergüenza"*

*"Hay muchísima gente a la tarde, está todo el mundo. Generalmente todos los tinchos"*

*"Quizás hay gente que va con sus amigos, como que hacen rutina entre ellos y como que no te dejan lugar para las máquinas"*

*"Yo siendo yo, si me animo a preguntar sobre las máquinas pero quizá hay una amiga que viene conmigo que sí le da vergüenza y tengo que ser yo la que pregunta"*

### **Sobre la música que se escucha en el gym**

"mmmm mas o menos. Como que algunas canciones me gustan pero otras me la bajan"

"Obvio que no me animaría (conectar su teléfono al parlante) pero me encantaría"

"Estaría bueno lo de la playlist compartida"

### **Acerca del formulario que completan las jugadoras de hockey del club luego de ir al gimnasio a hacer la parte física**

"Me cansa responder siempre las mismas preguntas"

### **Acerca de los tests físicos que nos hace el entrenador de gimnasio con el fin de evaluar: resistencia, fuerza de brazos y de piernas etc y ver los avances a fin de año**

"Osea no es tanto tan preciso. No vi mi progreso en todo el año sino que nos mando un mensaje tipo "progresaron" a fin de año, pero nada mas. No hay nada exacto en si"

### **Sobre como anotarte en Yoga**

"No tengo ni idea. Tendría que ir al club y preguntar al club pero la verdad no tengo idea".

### **¿Sabías que es con cupos limitados?**

No

### **Acerca de posibles estudios**

"Estaría bueno el estudio de cuanto músculo tengo, grasa, etc"  
(antropometría)

### **¿Te gustaría que se pueda registrar el peso y vos poder ver avances?**

"Uhh si estaría bueno"

# Entrevistas

## "CHARLANDO CON CANDE" - SANTI



Santiago Arigós

**Edad:** 23 años

**Ocupación:** Estudiante de Ingeniería Civil en la UBA

**Hobbie:** Tennis, Correr, Rugby

**Gym:** Club Santa Barbara



[Ver entrevista](#)

### **Sobre rutinas, máquinas y entrenamientos...**

"Ya cuando llego (al gym) se lo que tengo que hacer".

"Me lleva mas o menos una hora y media aprox"

"Voy solo para poder llegar y hacer los ejercicios porque si voy con gente me quedo charlando" "Tengo el día muy estructurado"

"Pero me ha pasado que gente mas grande que tiene su instructor que no le da bola y se queda en una misma máquina todo el día"

"Si no se hacer un ejercicio le pregunto a los que están ahí en el gym"

"Hay buena cantidad de máquinas. El lugar es medio chico y no entrarías mas máquinas de las que hay"

### **Sobre la música que se escucha en el gym**

*"La música del gimnasio es buena. Es, digamos, música "arriba" para entrenar. "Yo soy mas de escuchar música tranquila para entrenar por eso a veces choca con la del gimnasio"*

*Algún día que no pude ir el viernes y fui el sábado que hay menos gente, enchufe mi teléfono (al parlante) pero no, por lo general escucho lo mío (con auriculares)*

### **"Armarías, por ejemplo, una playlist compartida?"**

*"No tanto porque cada uno va más en la suya"*

*"Spotify hoy en día te deja armar una playlist que es solo por el dia donde la gente se une y va añadiendo a la cola"*

## **Entrevistas**

### **"CHARLANDO CON CANDE" - LEAN**



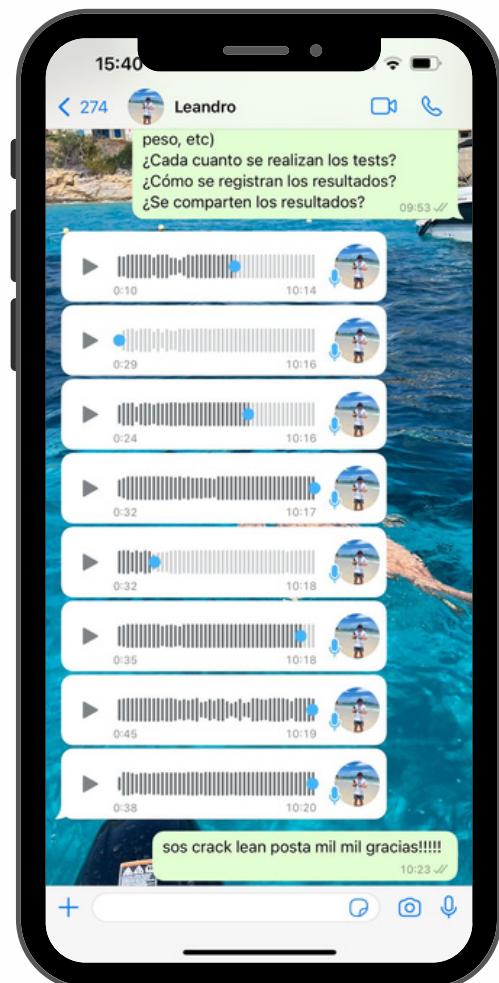
*Leandro Gazzola*

**Edad:** 31 años

**Ocupación:** Coordinador de "Fuerza" CSB

**Hobbie:** Gym, Tomar mate, leer

**Gym:** Club Santa Barbara



**¿Cuál es el horario pico del gimnasio?**

"Yo justo trabajo en los horarios pico que son a la tarde noche entre las 18hs hasta las 21hs. Suele haber 30 personas aprox"

**¿Suele haber problemas en que alguien quiera usar una maquina pero la esta usando otra persona?**

"Ha pasado, pero la verdad que muy poco. Han habido problemas pero hay buena onda con eso"

**¿Quién se encarga de la música del gimnasio? ¿Les piden de cambiar la música? ¿Bancarías una playlist compartida?**

"De la música nos encargamos nosotros. Ahora hace uno días nos trajeron una notebook, la conectamos al parlante con bluetooth. A veces, los socios, te piden y nada, si lo vemos apropiado no hay drama"  
"La playlist compartida seria una buena idea"

**¿Te hacen muchas preguntas sobre rutinas para hacer? ¿Te pasa que le nombrás un ejercicio y la persona no sabe a que te referís y se lo tenés que explicar?**

"¿Que si nos hacen muchas preguntas? Sí, obvio.  
"No tengo drama en mostrar los ejercicios cuando me preguntan"

**En cuanto a parte física en Hockey**

**¿Te es tedioso tener que mandar todos los entrenamiento que completen el Google Forms?**

**¿Los resultados los pasas manualmente a una planilla?**

"No se me hace tedioso es bastante fácil. Aunque dejo pineado el google forms al chat de wpp lo vuelvo a reenviar porque sino nadie se acuerda y nadie respondería. Después yo todos los datos los vuelco a un word y a un Excel todos los días después del entrenamiento"

**Sobre los tests físicos (BIP, salto, flexión, peso, etc)**

**¿Cada cuanto se realizan los tests?**

**¿Cómo se registran los resultados?**

**¿Se comparten los resultados?**

"Los testeо los hacemos a principio de año, a mitad de año y a fin de año. Los resultados emm ¿como se registran? Lo vuelco, si también, a un Excel. Y los resultados los comarto con el coordinador físico de hockey que es el Tano y cada tanto hacemos reunión para ver avances"

# Entrevistas

## "CHARLANDO CON CANDE" - LUKI



*Lucas Fangar*

**Edad:** 45 años

**Ocupación:** Coordinador gym del CSB y encargado de sala de musculación y personal trainer

**Hobbie:** Andar en bicicleta

**Gym:** Club Santa Barbara



### **¿Cuál es el horario pico del gimnasio?**

"El horario más concurrido es de 17 a 21 horas"

"En horarios picos hay alrededor de 30 a 40 personas o más"

### **¿Suele haber problemas en que alguien quiera usar una máquina pero la está usando otra persona?**

"Problemas por el uso de las máquinas no hay si no lo que hay es congestiónamiento en las máquinas a veces ahí hay que esperar para utilizarlas"

### **¿Quién se encarga de la música del gimnasio? ¿Les piden de cambiar la música?**

#### **¿Bancarías una playlist compartida?**

"nos encargamos nosotros de la música tenemos una computadora que se conecta al equipo de música y de ahí reproducimos todo el día"

### **¿Te hacen muchas preguntas sobre rutinas para hacer? ¿Te pasa que le nombras un ejercicio y la persona no sabe a que te referís y se lo tenés que explicar?**

"Si todos los días hay personas nuevas que vienen en busca de rutinas."

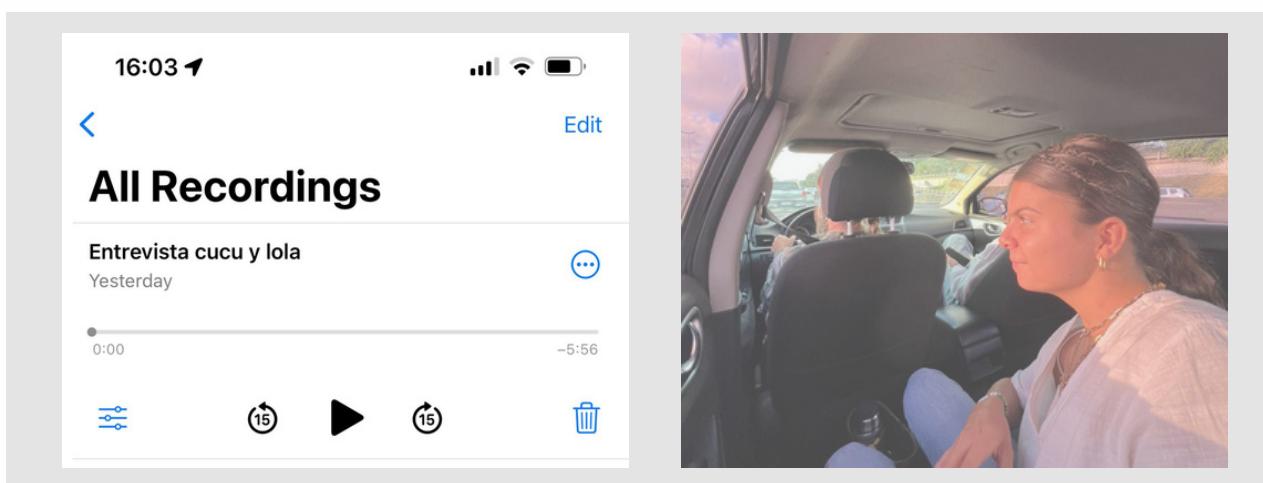
"Si preguntan mucho en cuanto a los nombres de ejercicios que no saben cómo se hace, porque además hay ejercicios que tienen distintas formas de llamarse por eso pregunta"

# Entrevistas

## "CHARLANDO CON CANDE" - CUCU Y LOLA

*En este entrevista no se le dió aviso a las entrevistadas que se las estaba grabando. Se optó por comenzar la conversación de manera casual para que las respuestas sean sinceras sin buscar pensar detenidamente en la respuesta. (mientras tanto la conversación era filtrada a través de una nota de voz)*

Contexto: Pool yendo a la facultad



16:03 16:03  
Edit  
**All Recordings**  
Entrevista cucu y lola  
Yesterday  
0:00 - 5:56  
More options (three dots) | Rewind (15s) | Play (15s) | Delete

*A continuación, frases destacadas luego de escuchar el audio nuevamente.*

"En horario pico se llena"

"Hay gente egoísta. Te juro, y a mi me da vergüenza ir decirle

"Disculpame" y mas siendo un chabón que esta re armado y yo que estoy yendo a levantar 10kg jaja"

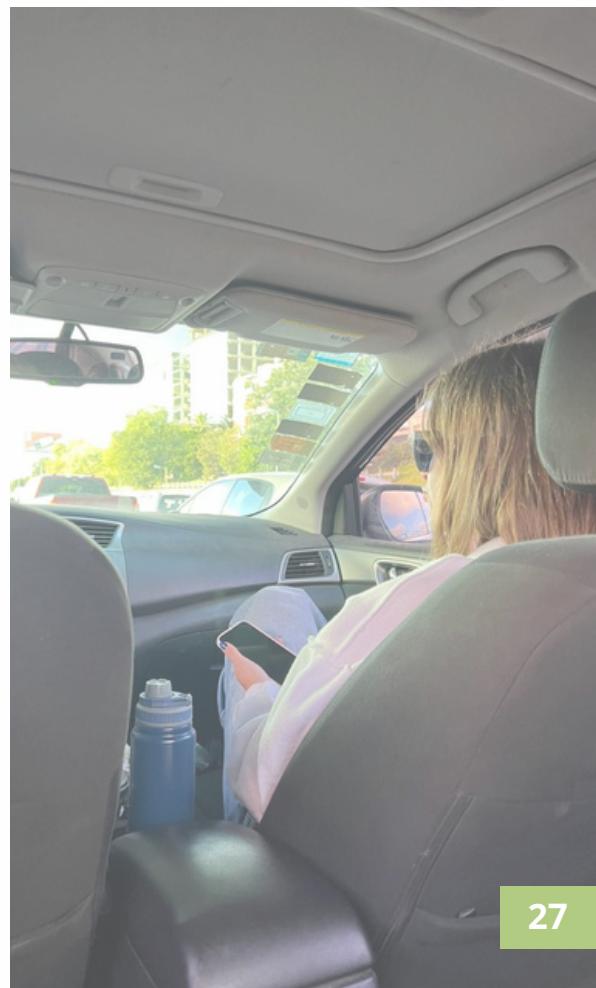
"Pero de la nada veo que están con el celular, o también son viejos, que descansan con el celular "Flaco no ves que son las siete de la tarde y hay ochenta personas en el gimnasio, movete!!!!"

"Ni en pedo pregunto como usar la maquina, son todos pibes."

Cuando voy, voy afuera agarro los materiales así nadie me ve"

"Me gustaría que haya videos que muestren que es cada cosa, que tenga muchas rutinas, tal vez para ganar musculo, para bajar de peso, o ambos, o otra para hockey, para futbol. Que tenga distintas rutinas armada y que te muestre, en dibujito ponele, lo que tenes que hacer. Creo que eso te sirve para la timidez"

"Odio llenar el google forms de lean"



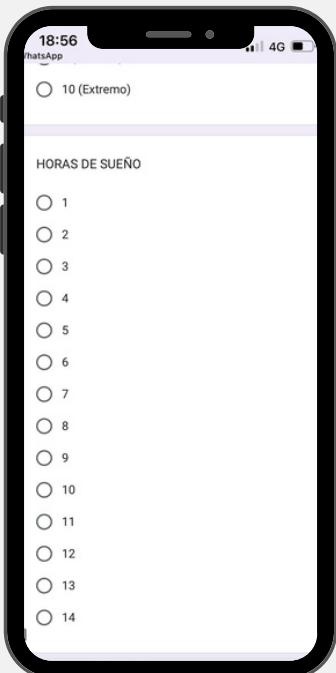
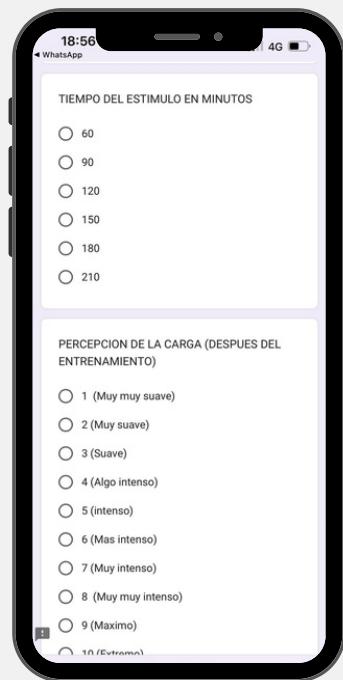
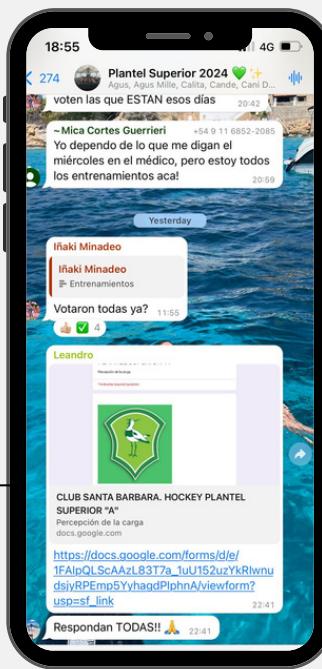
# \*Sobre el google forms



En las entrevistas se tocaron temáticas que solo comprenden aquellas personas que forman parte del equipo de hockey del club y realizan actividades físicas en el gimnasio. A continuación, se detalla en que consiste este google forms del cual se habla.

Luego de cada entrenamiento (lunes, martes, jueves y sábados) el preparador físico de las jugadoras de hockey, manda un recordatorio por el grupo de Whatsapp del equipo para que completen el formulario.

El formulario tiene el fin de evaluar el rendimiento de la jugadora en cada entrenamiento. Se completan datos como el tiempo estimulado en minutos, horas de sueño, percepción de la carga, entre otros.



Grupo de Whatsapp donde se manda el formulario y el recordatorio para que lo completen "Respondan TODAS" "Votaron todas ya??"

Siempre se debe completar manualmente la fecha del dia y la jugadora que completa el forms

# Encuesta

Para conocer con mayor profundidad a nuestros usuarios y con el fin de obtener datos cuantitativos para sustentar nuestro relevamiento sobre los gimnasios con datos precisos, y en base a esto encontrar una problemática a resolver o una necesidad específica, realizamos una encuesta a través de Google Forms con la que obtuvimos **46 respuestas**.

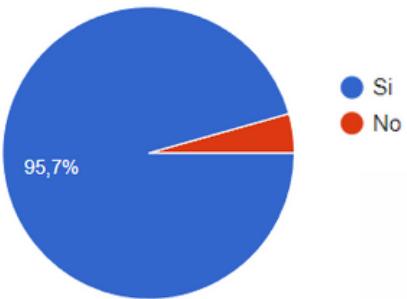
Para hacer las preguntas de la encuesta tomamos 3 ejes principales

- La música del gimnasio
- La rotación de las máquinas
- Funciones que puede tener una app del gimnasio como un registro personalizado, entre otras.

## RESULTADOS ENCUESTA

[Ver encuesta](#)

### ¿Vas al gimnasio?



### ¿A qué gimnasio vas?



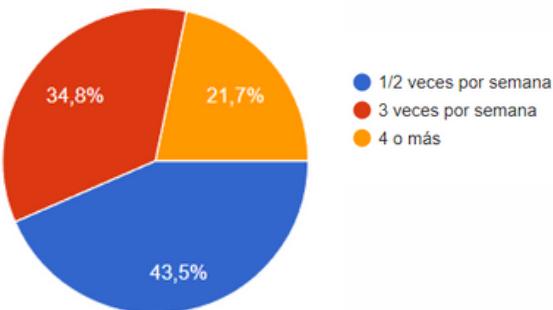
Club Santa Bárbara (8,7%)

El de mi casa (4,7%)

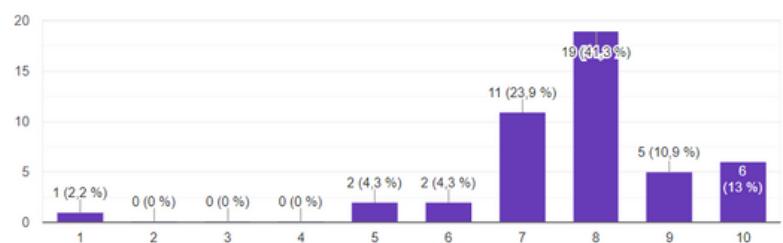
Megaton (4,3%)

Sport Club (4,3%)

### ¿Con que frecuencia vas?



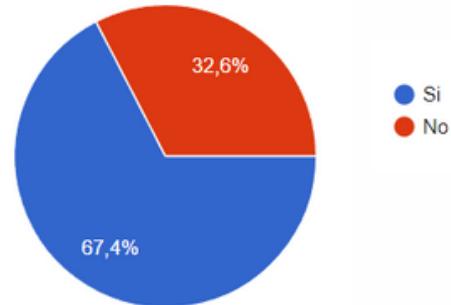
### Del 1 al 10, ¿Cómo crees que funcionan los espacios de tu gimnasio? (maquinas, clases, etc.)



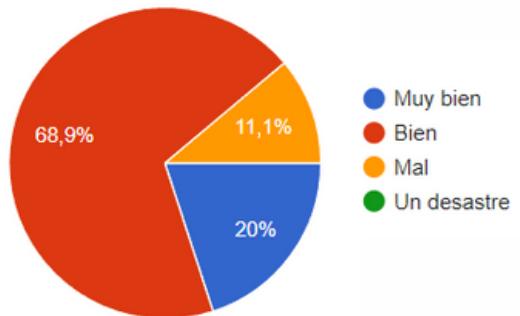
*¿Qué tan importante te resulta la música que se escucha en el gimnasio?*



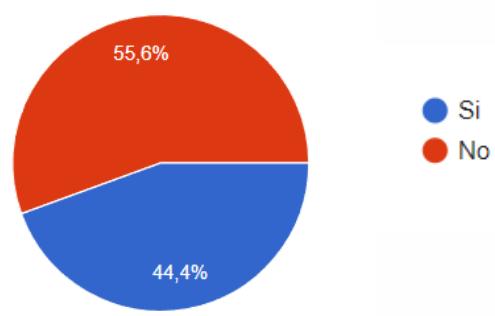
*¿Te gustaría poder controlar y elegir la música?*



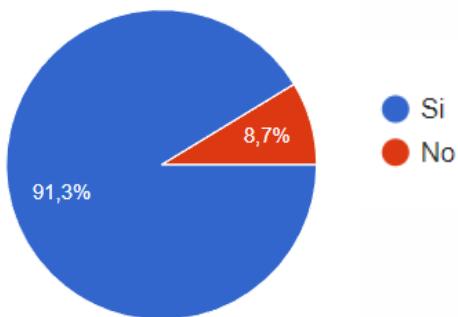
*¿Cómo funciona la rotación de las máquinas?*



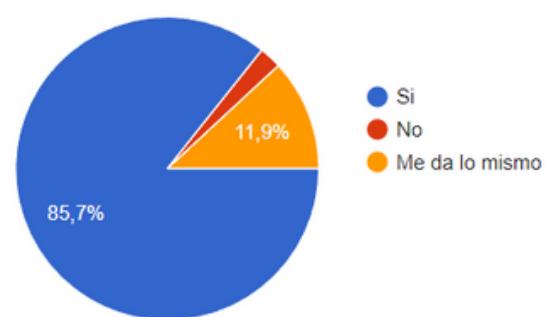
*¿Te suele pasar que tenés que esperar mucho tiempo para poder usar una máquina?*



*¿Crees que sería útil una app del gimnasio?*



*Si respondiste que sí, ¿Te interesaría poder llevar un registro de tu peso, alimentación y rutinas a través de la app?*



## **¿Cuál es un punto débil o de mejora que encontrás en tu gimnasio?**

- *El espacio*
- *Hacen falta máquinas*
- *Bienestar mental y físico*
- *Máquinas viejas*
- *Espacio entre las máquinas*
- *La cantidad de gente que se acumula en horas determinadas*
- *La verdad que estoy re contenta con el gym porque le están metiendo a full con lo que los clientes queremos, por ahora no le he encontrado algo negativo porque van mejorando en cosas que quizá hasta no son necesarias pero suma a la experiencia. Ejemplo: clases en días especiales, propuestas más que ver con el cuidado del cuerpo (nutrición, postura, etc).*
- *El espacio es un poco reducido pero se puede entrenar bien, y le agregaría alguna que otra máquina mas*
- *Necesito q tenga aire acondicionado y mas trampolines buenos en power jump*
- *El punto débil es cuando se llena de gente no hay espacio. Una mejora es que lo agranden ya que tienen el espacio suficiente!*
- *Espacio acotado. Todos pegados*
- *Horarios con mucha gente*
- *Muchas veces esta lleno y no hay espacio para hacer lo que quiero o no hay materiales*
- *Hay mucha gente a las horas que voy. Y algunas maquinas solo estan una o dos veces.*
- *Pocas maquinas y espacio para la cantidad de gente que va*
- *Agilizar con las máquinas lo más posible*

## **¿Qué otras cosas te gustaría que resuelva la app?**

- *Plan personalizado*
- *Que tan lleno está el gimnasio, para saber antes de ir*
- *Poder registrar el agua q tomo durante el dia - que, en base a mi rutina, me diga que clase de ejercicios tengo que hacer cada día q le aviso que voy al gimnasio*
- *Informar de la cantidad de gente presente en cada horario*
- *Saber cuanta gente hay en el horario que quiero ir! Rutinas prácticas para hacer sin personal*
- *En mi caso el gym tiene una app donde podes controlar distintas cosas, desde la rutinas que hay en general o las que te arman personalizadas, como también llevar tu progreso.*
- *Tiempo de sueño, es un factor muy importante, también puede ser un registro aproximado de las calorías gastadas por día o por sesiones de entrenamiento.*
- *Sport club tiene una app , tiene beneficios con marcas , eso está muy copado*
- *Mi gimnasio ya tiene app y aparecen las clases con los horarios y está bueno*
- *Por ejemplo, que en la app hayan turnos para ir al gym así no se llena tanto, por lo tanto, las máquinas no van a estar tan ocupadas y habrá mas espacio para todos.*
- *Alternativas de ejercicios, sugerencias, patrones de energía/humor/fuerza*
- *Hacer encuesta de si hay gente presente a la hora que quiero ir, para saber si voy o espero.*
- *Turnos capaz, para que no este siempre lleno, clases disponibles aparte del gym, novedades*

# **Conclusiones**

## **PROBLEMÁTICAS ENCONTRADAS**

- El gimnasio resulta chico en horarios pico (18:00hs a 21:00hs)/ falta de control de personas en los horarios/ falta de organización
- Los gymguys tienen incertidumbre sobre la funcionalidad de ciertas máquinas
- El tiempo de espera en las máquinas (muchas personas se quedan en las maquinas usando el teléfono)
- Mala música/ problemas con la elección de la música
- El acceso a los grupos de las diferentes actividades (ej: yoga)
- Falta de comprensión de rutinas de ejercicios
- Falta de contenido audiovisual de los ejercicios/como se ajustan las maquinas
- Falta de registro digital de quien entra y sale del gimnasio
- Falta de propuestas del cuidado del cuerpo y un seguimiento personal
- Sentirse intimidados por los demás
- Vergüenza de preguntar a alguien como se use x cosa/ donde encontrar x material

### ***Sobre las jugadoras de hockey que van al gym:***

- Les resulta tedioso completar los mismos datos en el google forms
- Se desconoce los resultados del test

# Arquetipo 1



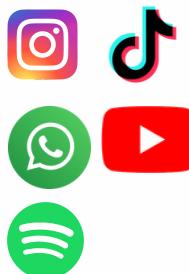
## Bio

*Josefina es una estudiante de Marketing de 22 años. Vive con su familia en Tigre, Buenos Aires. Tiene un hermano y un perro. En su actividad diaria está el deporte, Josefina es gran jugadora de hockey del Club Santa Barbara.*

## Habilidades

- Jugar al hockey
- Idiomas (Español, Ingles)
- Manejo de programas

## Redes



## Marcas



# Josefina Bianchi

## Motivaciones

- Terminar la carrera con un buen promedio
- Ascender en el Club (hockey)
- Que la pongan de titular
- Conocer nuevas personas
- Juntarse con sus amigas a almorzar
- Desarrollarse en el mundo laboral

## Frustraciones

- Perder un partido de hockey
- Que la bajen a intermedia
- Que algo no le salga como esperaba
- No entender las rutinas que le manda el entrenador físico de hockey, para hacer en el gym

## Hobbies

- Jugar al Hockey
- Pasar tiempo con amigas
- Escuchar música
- Ver youtube

## Dispositivos

- Celular (IOS)
- Computadora
- Auriculares inalámbricos (Airpods)

## Personalidad

CREATIVA



RESPONSABLE



PROACTIVA



PREDISPUESTA



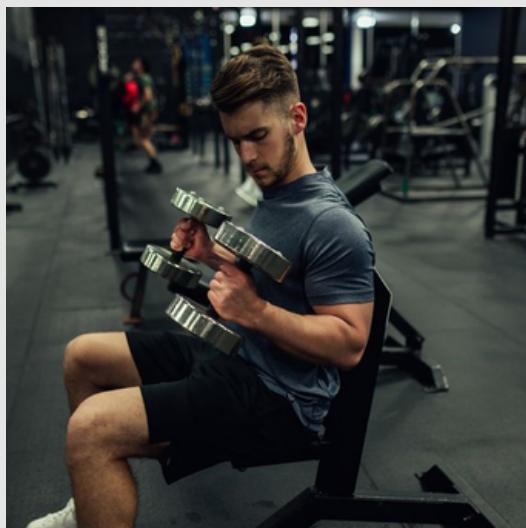
SOCIAL



PACIENTE



# Arquetipo2



## Bio

Julián es contador, tiene 26 años y vive en Recoleta, Buenos Aires. Estudió Economía en la UBA y se recibió a sus 24 años. Trabaja full time todos los días de la semana, pero también le da mucha prioridad a su físico y a llevar un estilo de vida saludable. Entre sus actividades diarias está el trabajo, entrenar, pasear a su perro y cocinar. Es de boca, fanático del fútbol y le gusta mucho la música tecno.

## Habilidades

- Saber mucho de economía
- Hablar bien inglés
- Cocinar recetas saludables
- Ser muy organizado
- Bueno para los deportes

## Redes



## Marcas



# Julián Diaz

## Motivaciones

- Mantener una buena posición económica
- Poder crecer profesionalmente
- Viajar
- Salir de fiesta
- Tener un buen físico
- Conocer gente nueva

## Frustraciones

- No rendir al máximo en el gimnasio
- Tener que quedarse horas extra en el trabajo
- Compararse con otros en las redes sociales
- Que pierda boca

## Hobbies

- Entrenar
- Mirar streamers/youtube
- Juntarse con amigos
- Salir a correr con su perro

## Dispositivos

- Celular (IOS)
- Computadora
- Auriculares inalámbricos (Airpods)

## Personalidad

### CREATIVO



### RESPONSABLE



### PROACTIVO



### PREDISPUESTO



### SOCIALE



### PACIENTE



# Arquetipo3



## Bio

Tomás es profe de educación física y personal trainer y tiene 35 años. Vive con su familia en San Fernando, Buenos Aires lugar donde también trabaja.

## Habilidades

- Motivación
- Comunicación fluida
- Creatividad en sus programas
- Hace el mejor asado

## Redes



## Marcas



# Tomás Ortega

## Motivaciones

- Pasar tiempo con su familia
- Ayudar a sus alumnos a alcanzar sus objetivos
- Correr un triatlón
- Tener libertad y flexibilidad en su día a día

## Frustraciones

- Manejar el estrés y la carga del trabajo
- No poder equilibrar su vida profesional con su vida personal y familiar
- Preocupación por mantener actualizado su trabajo en tendencias y técnicas de entrenamiento

## Hobbies

- Cocinar
- Leer libros de psicología
- Hacer deportes extremos
- Jugar al tenis

## Dispositivos

- Reloj
- Celular (IOS)
- IPad

## Personalidad

### CREATIVO



### RESPONSABLE



### PROACTIVO



### PREDISPUESTO



### SOCIALE



### PACIENTE



# Arquetipo 4



## Bio

Fer tiene 58 años, vive en Troncos del Talar, Tigre y trabaja como guardia de seguridad en el Club Santa Barbara hace 11 años. Esta casado y tiene un hijo. Le gusta mucho su trabajo y le encanta quedarse charlando con quienes lo saludan. Siempre con una sonrisa y con un chiste bajo la manga.

## Habilidades

- Recordar nombres
- Bueno arreglando cosas (bicicletas por ejemplo)
- Deportes

## Redes



## Marcas



# Fernando Ortelli

## Motivaciones

- Completar una carrera de grado
- Llegar a fin de mes
- Poder llevar de vacaciones a su familia
- Que los del club sepan quien es y ser recordado

## Frustraciones

- No poder llamar a la persona por su nombre
- No llegar a fin de mes
- Quedarse dormido en el trabajo
- Que haya mucha inflación
- Que boca pierda
- Que una persona no socia ingrese al club y se le arme problema

## Hobbies

- Jugar al fútbol
- Jugar a las cartas
- Pasear al perro

## Dispositivos

- Celular (Android)
- Computadora

## Personalidad

### CREATIVO



### RESPONSABLE



### PROACTIVO



### PREDISPUESTO



### SOCIABLE



### PACIENTE



# Mapa de empatía

## ¿Qué piensa y siente?

- Emoción por jugar los partidos
- Estrategias para superar a sus rivales
- Orgullo por representar a su equipo
- Ganas de derrotar al equipo contrario
- Llevar una vida saludable ayuda a prosperar en el hockey
- Cree en el esfuerzo para alcanzar metas
- Cree firmemente en la importancia de un título universitario

## ¿Qué escucha?

- Sigue a muchas influencers en las redes sociales
- Escucha música reggaeton
- Escucha podcast sobre cómo cuidarse física y mentalmente
- Escucha a sus amigas

## ¿Qué ve?

- Partidos de Hockey
- Accesorios
- Ropa deportiva
- Series y películas en Netflix



## ¿Qué dice y hace?

- Hace hockey, yoga y corre
- Lee libros de deporte y bienestar físico
- Estudia Marketing
- Ahorra dinero
- Viaja en familia y con amigas
- Comparte momentos con su familia y sus amigos

## ¿Qué esfuerzos hace?

- Se preocupa mucho por rendir bien en los partidos
- Le preocupa estar bien físicamente
- Quiere dar lo mejor de ella en su carrera
- Le dedica mucho tiempo a su familia y amigos
- Es muy autoexigente y se frustra cuando le va mal tanto en el deporte como en sus estudios

## ¿Qué resultados obtiene?

- Disfrutar del deporte
- Rendir bien en los partidos
- Mantenerse saludable
- Tener éxito en los estudios
- Descansar y pasar tiempo con sus seres queridos

# Mapa de empatía

## ¿Qué piensa y siente?

- Piensa en comprar comida para cocinar
- Piensa en su perro, que lo tiene que alimentar y pasear
- Piensa en los planes del fin de semana con sus amigos
- Piensa en cómo va a pagar las cuentas y hacer los trámites
- Piensa en terminar de trabajar a tiempo para llegar a entrenar
- Se siente cansado de la rutina

## ¿Qué escucha?

- Youtube
- Música techno
- A su familia y amigos
- A sus jefes y colegas de trabajo
- A su entrenador
- Las noticias/periodismo deportivo

## ¿Qué ve?

- Fútbol
- Youtube
- Netflix
- Reels en Instagram y TikTok
- Noticias



## ¿Qué dice y hace?

- Entrena
- Mira partidos de fútbol
- Sale de fiesta
- Hace juntadas con amigos
- Trabaja
- Lee, se mantiene informado
- Pasa mucho tiempo con su perro
- Le gusta interactuar en redes

## ¿Qué esfuerzos hace?

- Entrena mucho y come bien
- Se preocupa por estar bien vestido
- Trabaja mucho para pagar las cuentas
- Intenta organizarse lo mejor posible para rendir mejor en el entrenamiento

## ¿Qué resultados obtiene?

- Bienestar físico
- Pasar tiempo de calidad con amigos y familia
- Tener el dinero suficiente para hacer lo que le gusta
- Llevar una buena calidad de vida

# Mapa de empatía

## ¿Qué piensa y siente?

- Piensa las rutinas para sus alumnos
- Piensa Estrategias para acordarse de como están físicamente sus alumnos
- Siente ganas de entrenar todos los días
- Cree que es muy importante comer saludable y entrenar

## ¿Qué escucha?

- Podcast de personal trainers conocidos
- Escucha musica technon
- Escucha las recomendaciones de su coach deportivo

## ¿Qué ve?

- Partidos de fútbol
- Ropa deportiva
- Ideas en redes sociales para sus rutinas
- Videos de ejercicios físicos
- Películas y documentales en netflix



## ¿Qué dice y hace?

- Entrena de lunes a viernes musculación y cardio
- Lee el diario
- Lee libros de personal trainers y health coach
- Ahorra dinero para viajar
- Pasa tiempo con familia y amigos
- Comparte muchos momentos con su novia
- Estudia nuevas rutinas

## ¿Qué esfuerzos hace?

- Se preocupa por hacer buenas rutinas a sus alumnos
- Quiere estar bien físicamente
- Quiere dar lo mejor de el en su trabajo y en lo personal

## ¿Qué resultados obtiene?

- Disfruta de su entrenamiento semanal
- Sus alumnos están contentos con sus rutinas
- Esta en muy buen estado físico
- Disfruta de los fines de semana

# Mapa de empatía

## ¿Qué piensa y siente?

- Orgulloso de ser el guardia de seguridad del Club Santa Barbara
- Siente que la vida es más linda si se sonríe y tiene buen trato con las personas
- Cree que llevar bien el uniforme es muy importante
- Cree firmemente trabajar duro y ser de inspiración para su hijo

## ¿Qué escucha?

- Radio
- A su familia
- Atiende culaquier consulta sobre el ingreso del club

## ¿Qué ve?

- Partidos de fútbol
- Netflix y Flow
- Atento a todo quien ingresa al club
- Observa las cámaras de seguridad



## ¿Qué dice y hace?

- Comenzó su carrera de turno noche en Periodismo Deportivo en la UBA
- Registra quienes ingresan al club
- Lleva a su hijo al colegio antes de ir a trabajar
- En su tiempo libre busca jugar con su hijo al fútbol

## ¿Qué esfuerzos hace?

- Se preocupa mucho por rendir bien laboralmente
- Tener una actitud optimista y afectiva hacia los socios del club
- Atento a quienes ingresan
- Se preocupa por tener limpio el uniforme y con un corte de pelo prolijio
- Se esfuerza por llegar bien a fin de mes

## ¿Qué resultados obtiene?

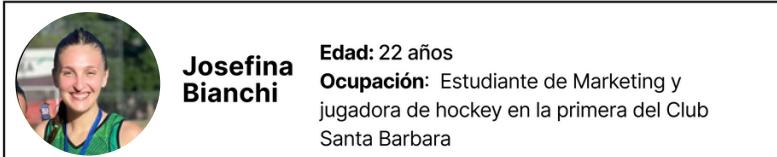
- Ser querido por los socios
- Rendir bien en el trabajo
- Su hijo aspira a trabajar igual de duro que él

# **How Might We...**

*¿Cómo podríamos mejorar el servicio del gimnasio Club Santa Barbara y lograr una experiencia superadora, tanto para el usuario como para el empleado, a través de la implementación de nuevos productos digitales?*

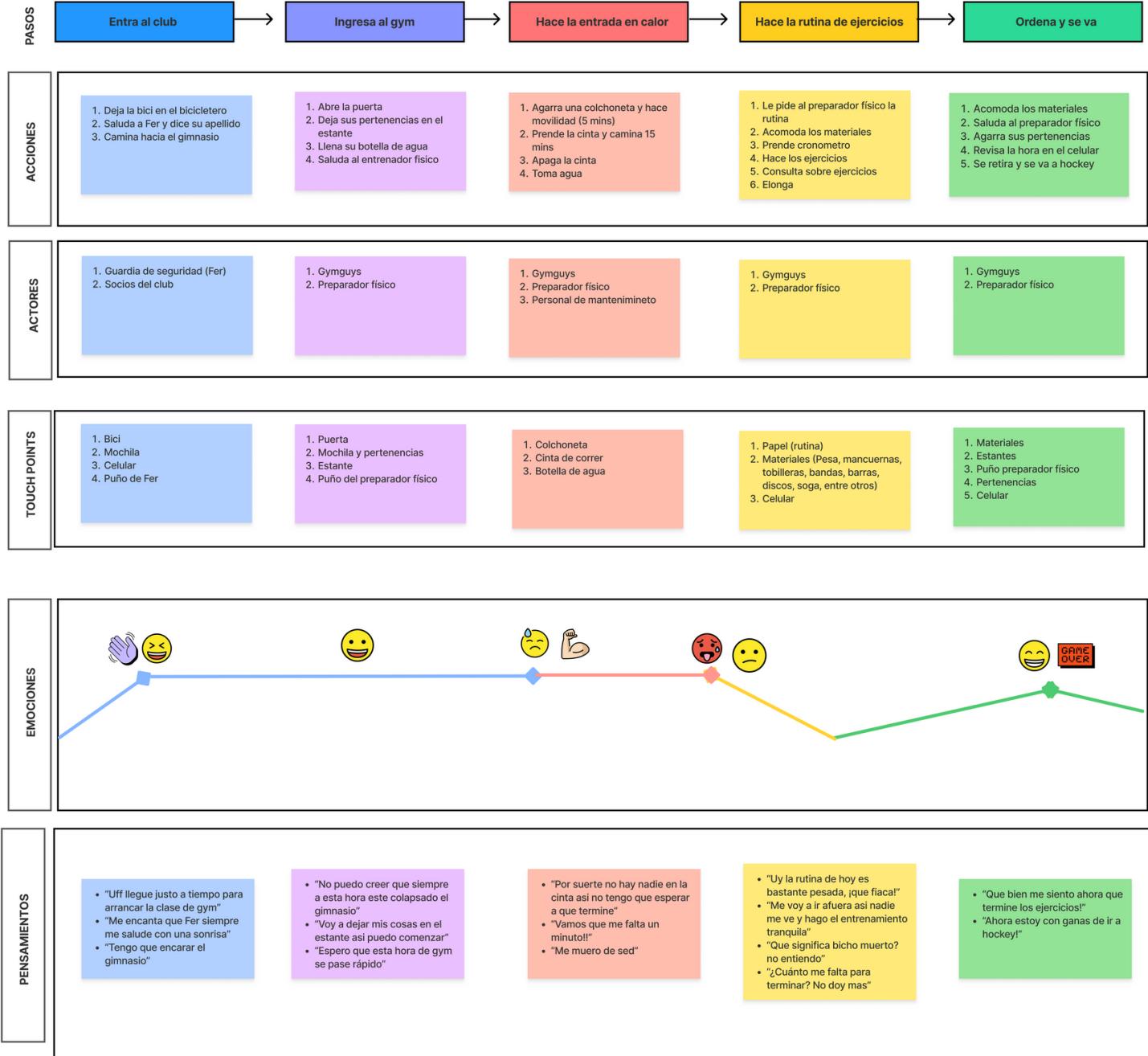
# Journey Map

## ARQUETIPO 1

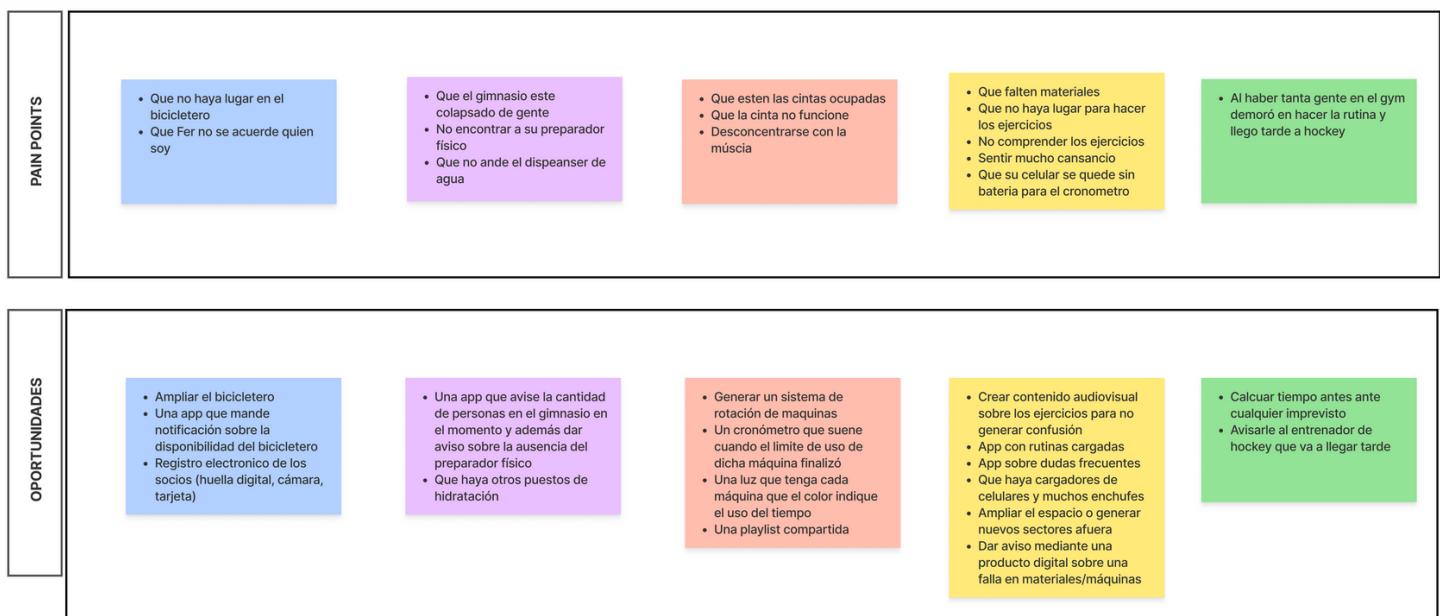


**Escenario:** Josefina Bianchi llega al Club Santa Barbara a las 18:00 hs, sabe que tiene nada más una hora para hacer el entrenamiento físico en el gimnasio porque a las 19:00 tiene hockey

**Situación:** Josefina tiene que realizar su hora de gimnasio antes de ir a hockey



# Journey Map



## Pain Points de los stakeholders

### GUARDIA SEGURIDAD

- Que una persona no socia ingrese al club
- No recordar el nombre de alguien
- Que las cámaras no funcionen
- Llegar tarde al trabajo

### PREPARADOR FÍSICO

- Que el gym este colapsado
- No poder asistir a todos los *gymguys* a la vez
- Mandar el formulario físico a las jugadoras de hockey cada entrenamiento
- Tener que anotar a mano todos los tests de las jugadoras de hockey (BIP, fuerza, salto, entre otros)
- Ocuparse de la música
- Dos personas le piden música al mismo tiempo
- No tener impresa la rutina para poder darle a cada persona que quiera
- Si se tiene que faltar o irse antes por alguna razón y que no haya reemplazo
- Que haya materiales rotos
- Que no entiendan sus rutinas (nombres de ejercicios)
- Falta de legibilidad

# Propuesta

## Falta de registro de socios + Incertidumbre sobre cantidad total de usuarios presentes

**Registro digital a través de la app (QR) y notificación sobre usuarios presentes o ausentes (total de personas en el gym)**

Para solucionar la problemática de registro de socios y la falta de conocimientos sobre la cantidad de personas presentes en el gimnasio se desarrollará por un lado un registro digital **Face Id** para la entrada del club y por otro lado un registro digital a través de un QR que se obtiene mediante la app para poder dar presente en el gimnasio.

El **Face Id** ayudará a que el **guardia de seguridad** del club tenga un registro completo de que todos los que ingresan al club sean socios y que no se le pase ninguno sin darse cuenta. Además hará que el mismo no se frustre cuando no se acuerda el apellido de un socio ya que el **Face Id** deja visible los datos del ingresante.

Una vez que los socios ingresan al club, aquellos que vayan al gimnasio deberán registrarse en la entrada del mismo con un QR que se encuentra visible en la APP del gym. Una vez escaneado se desbloqueará la puerta.

Este registro beneficia tanto a los **preparadores físicos** como a los **gymguys** ya que ambos tendrán el registro exacto de la cantidad de personas presentes en el gimnasio y quienes. Esto logrará que el usuario pueda decidir en base a la cantidad de personas que hay, si va o no.



Cabe destacar que una vez que el usuario escanea el QR al ingresar el gymguy, se dejará visible en la aplicación que el mismo se encuentra presente (con un circulo verde) y al retirarse se volverá a escanear para desactivar el presente y que figure ausente (circulo rojo). La APP cuenta con tecnología avanzada; base de datos y conocimientos sobre todos los usuarios (como por ejemplo personas con las que mas interacción tuvo, día de cumpleaños, entre otros) por lo tanto la misma app notificará al usuario cuando un contacto cercano se encuentra presente en el gimnasio invitándolo a que vaya, siéndole de incentivo para el usuario:

“¡Cande! Sol Fleischer esta en el gym ¿Por qué no la acompañas?”

## TECNOLOGÍAS

**Face Id**  
**App (QR)**



# Propuesta

**Mala experiencia de usuario en el completado de google forms para las jugadoras de hockey + Falta de digitalización de los tests físicos**

## Sección “deportes” integrado en la APP

Hay un problema que afecta a un actor muy específico del Club Santa Bárbara: **Las jugadoras de hockey.**

Hoy en día, las jugadoras deben completar un *google forms* en cuanto a la parte física de hockey (gym) todos los días de entrenamiento (lunes, martes, jueves y sábados). Este mismo resulta tedioso tanto para las **jugadoras** como para el **preparador físico**.

A través de la App buscamos integrar el formulario de modo que hayan datos que las jugadoras actualmente deben completar de manera manual que se puedan automatizar, como el nombre y apellido y la fecha del día.

Además, al registrarse todos los datos en la App (como el nivel de intensidad del entrenamiento o las horas de sueño) los mismos se podrían diagramar en gráficos para que el usuario logre visibilizar el historial de rendimiento.



Esto beneficiaría también al preparador físico ya que no tendría que mandar todos los días el formulario y el recordatorio de manera manual.

La App, además, notificaría al usuario en el caso de que se haya olvidado de completar el formulario.

*Integrar google forms a la APP*

Lo mismo sucede con los tests físicos que se realizan tanto a principio como a mitad y fin de año. Como se nombró en el relevamiento de las problemáticas, hoy en día estos tests de rendimiento (Resistencia, peso, salto en largo, etc) se completan de manera manual y los usuarios no tienen acceso a dichos avances. Mediante la App, este registro se digitalizaría y los usuarios podrían ver si mejoraron o no.

Estos datos se encontrarían en la sección “Deportes” de la app en donde se encontrarán los nombres y apellidos de los usuarios y cada uno tendrá sus resultados con acceso a los gráficos con el historial de rendimiento.

## TECNOLOGÍAS

### App (Sección deportes)



## **Máquinas ocupadas en horarios pico**

**Luz que indica si la máquina esta habilitada (verde/rojo)**

**Cronómetro visible sobre el tiempo restante del usuario en la máquina y en una pantalla**

Para resolver la problemática de las máquinas que suelen colapsar de gente en los horarios pico (de 17 a 21hs. aproximadamente) planteamos un sistema de señalización que se va a agregar a las máquinas, con **una luz que cambia de color dependiendo de si la máquina está en uso o si está ocupada.**

Cuando una persona la pone en funcionamiento, la luz se pondrá de color **ROJO (ocupado)**  
Cuando la persona finaliza de usar la máquina y se apaga, la luz se pondrá de color **VERDE (libre)**

Este sistema es automático y ayudará a los **gymguys** a saber cuántas maquinas hay libres (como en el estacionamiento de un shopping) y que puedan organizar mejor su rutina de ejercicios.

Por otro lado, además de saber si las máquinas están ocupadas o no, es importante para los **gymguys** saber cuánto tiempo lleva de uso cada máquina y el tiempo restante que le queda. Para eso, cada máquina va a contar con un cronómetro el cual el usuario define el tiempo total de uso y va a correr para abajo (por ejemplo selecciona 30 minutos). Ese cronómetro se va a ver proyectado en una pantalla donde van a figurar todas las máquinas y el tiempo de cada una, para que todos los **gymguys** puedan saber que máquinas están libres, cuales ocupadas y si están ocupadas, cuánto tiempo les queda para poder usarlas.

También, se pondrá un cartel físico con el tiempo de uso máximo de cada una de las maquinas, para que todos los **gymguys** están enterados de este y no generan un uso excesivo de ellas.

Los actores que se ven involucrados en esta solución son todos los **gymguys y los entrenadores físicos**, ya que para ellos es importante tener un registro de los movimientos en el gimnasio

## **TECNOLOGÍAS**

**Luces**

**Cronómetro en cada máquina**

**Pantalla**

## **Incertidumbre sobre cómo se hace un ejercicio + Vergüenza de preguntar como se usa / dónde encontrar x material**

**Una sección de la app “Multimedia” con tutoriales / videos explicativos de los ejercicios**

**Pantallas que pasen los videos**

Otra problemática muy frecuente que tienen los **gymguys** al hacer sus rutinas es la incertidumbre o la falta de comprensión de como se hace un ejercicio o como se utiliza alguna máquina. También la vergüenza de tener que preguntarle a alguien como hacerlo o pedir ayuda. Por eso, para resolver esto planteamos una sección dentro de app con contenido audiovisual tipo tutorial / videos explicativos sobre ejercicios, el uso correcto de las máquinas, entre otras cosas.

Algunos ejemplos son:

- Motion Graphics
- Tutoriales cortos
- Los profesores explicando un ejercicio / dando tips

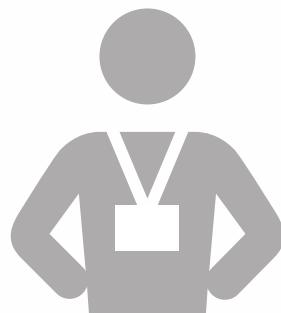
A su vez, estos videos se van a proyectar en las pantallas del gimnasio, para que los **gymguys** puedan verlos y les sirva de ayuda a la hora de hacer los ejercicios.

Por otro lado, en algunas ocasiones los **gymguys** (principalmente los que son más nuevos en el gimnasio) tienen alguna duda, pero no urgente, que le quieren hacer a un **entrenador**, o también quieren pedir una rutina específica y no se animan. Esto puede ser porque son nuevos, porque no conocen a los **entrenadores** o no saben sus nombres. Por eso, en la misma sección de la app, van a figurar los **entrenadores / preparadores físicos** con su nombre, foto, y datos de contacto (correo electrónico y wpp) para que uno los pueda contactar desde la app y mantener un vínculo más cercano con ellos.

Otro recurso más sencillo y muy útil para que los **gymguys** puedan reconocer a sus entrenadores y acordarse fácilmente sus nombres, es que cada entrenador utilice en su remera o como collar una credencial con su nombre.



**TECNOLOGÍAS**  
**App**  
**Pantallas**



# Propuesta

## Falta de propuesta de seguimiento personal físico

Una sección de la app “Estado físico” donde cuando uno se registra pueda ingresar sus datos en cuanto a la salud y estado físico en el que está

Para solucionar la problemática de la falta de un seguimiento físico en el gimnasio, se propone realizar dentro de la app una sección donde se ingresen los datos de cómo está físicamente el usuario.

Esta sección de “Estado físico” ayudará a que el **gymguy** y el **preparador físico** del club, tengan un registro completo de todos los usuarios que acuden al gimnasio y cómo están físicamente. En esta sección, se completarán los datos del usuario en cuanto al peso, la altura, los pasos que realiza en el día, cómo es su alimentación, la cantidad de agua que toma en el día, la frecuencia con la que hace deporte, entre otros.

Dicha sección, le permitirá tanto al **gymguy** como al **preparador físico** a tener al alcance cómo está su salud y su estado físico. Así, esto agiliza el proceso de personalización que tiene el profesor con cada alumno.

Cada vez que el usuario quiera actualizar sus datos lo podrá realizar sin problema a través de esta app. En esta sección se presentarán para completar los datos haciendo click en cada uno de los íconos que desea actualizar. Como su peso, el deporte que realizó en el día, como también qué alimentación está llevando últimamente.

Al finalizar cada semana, la app le avisará al usuario cómo está llevando su estado físico y si tendrá cosas para mejorar



Peso actual



Deporte



Alimentación

# Propuesta

## Dificultad para elegir la música del gimnasio

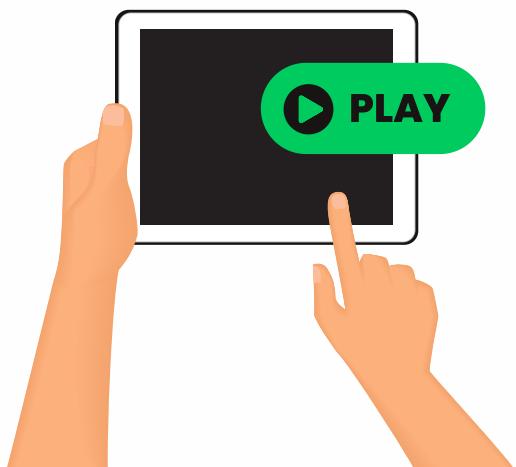
Una sección de la app donde todos los miembros del gimnasio puedan acceder a un playlist colaborativa.

La música juega un papel fundamental en la experiencia de los usuarios de un gimnasio. Una selección musical adecuada puede mejorar el rendimiento, la motivación y el estado de ánimo de los **gymguys**. Sin embargo, la gestión de la música en este gimnasio, es una tarea que trae problemas, especialmente porque todos los usuarios buscan personalizar un poco más su experiencia.

Para solucionar la problemática relacionada con la música dentro del gimnasio, se propone sumar una Tablet donde se pueda generar una playlist colaborativa a través de Spotify cerca de la entrada del gimnasio (lugar que estará señalizado con carteles para que sea de fácil alcance). La ubicación será un punto clave, ya que en ese sector se busca incentivar tanto a los **gymguys** como los **preparadores físicos** a ser participes de la elección musical al horario que asisten y al hacerlo al comienzo hace que luego se puedan olvidar de ese tema y así tengan una mejor experiencia.

### Beneficios:

- Fomentará un ambiente más inclusivo y participativo en el gimnasio.
- Permitirá a los miembros personalizar su experiencia musical según sus preferencias.
- Contribuirá a crear una atmósfera motivadora y energética durante los entrenamientos.
- Promoverá la interacción entre los miembros y fortalecerá la comunidad del gimnasio.



## TECNOLOGÍAS

### App

# Service Blueprint

## ARQUETIPO 1



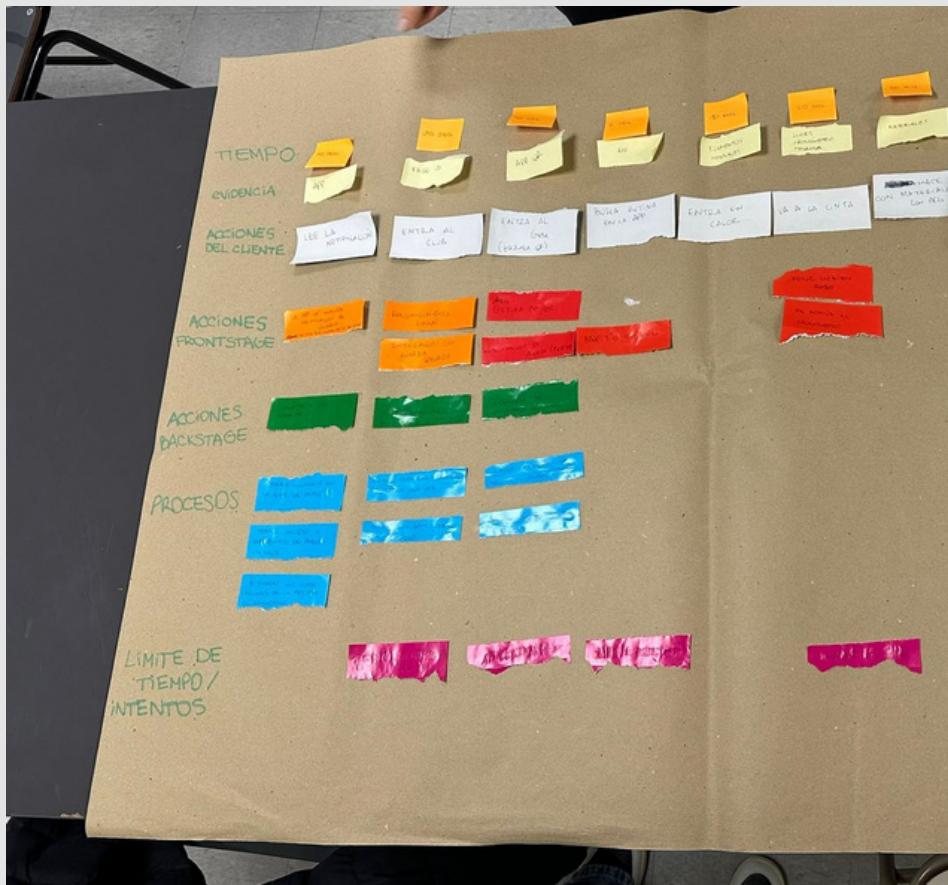
**Josefina  
Bianchi**

**Edad:** 22 años

**Ocupación:** Estudiante de Marketing y jugadora de hockey en la primera del Club Santa Barbara

**Escenario:** Josefina Bianchi recibe una notificación de la app del gym que su amiga, Sofía, está en el gimnasio. Josefina decide ir y hacer una rutina

**Situación:** Josefina recibe la notificación y va al gym.



**Primer planteo de Blueprint  
hecho en clase**

**Miércoles 10-04-2024**

# Service Blueprint

## BLUEPRINT FINAL

## ENLACE

### ARQUETIPO 1



**Josefina Bianchi**

**Edad:** 22 años

**Ocupación:** Estudiante de Marketing y jugadora de hockey en la primera del Club Santa Barbara

**Escenario:** Josefina Bianchi recibe una notificación de la app del gym que su amiga, Sofía, está en el gimnasio. Josefina decide ir y hacer una rutina

**Situación:** Josefina recibe la notificación y va al gym.

TIEMPO	10 seg	30 seg	20 seg	2 seg	10 min	20 min	30 min	10 min	30 seg	5 min
EVIDENCIA	App	Face ID	App QR	App	Datos, Materiales	Luces Cronómetro Maquina	Materiales	Materiales	App QR	App sección deportes
ACCIONES DEL CLIENTE	Lee la notificación	Entra al club	Entra al gym (escanea QR)	Busca rutina en la app	Entra en calor	Va a la cinta	Hace ej con materiales con peso	Elonga	Sale del gym (escanea QR)	Completa el forms
<hr/>										
ACCIONES FRONTSTAGE	La app le manda notificación a usuario le dice que Clara está en el gym	Reconocimiento facial	Lectura de QR	Muestra contenido	Pone luz en rojo		Lectura de QR		Abre form desde la app	
	Interacción con guardia de seguridad	Habilitación de acceso. Abre puerta			Se activa el cronómetro		Habilitación de salida. Abre puerta			
<hr/>										
ACCIONES BACKSTAGE	Conecta a dos personas	Identificar cara en base de datos	Identificar QR en base de datos	Buscar rutina solicitada por el usuario	Stakeholder acomoda los materiales	Prender máquinas y TV	Stakeholder acomoda los materiales	Stakeholder acomoda los materiales	Identificar QR en base de datos	Revisa que las respuestas estén completas para enviar
				Prender aire, luces y música						
<hr/>										
PROCESOS	Tener usuarios en base de datos	Haber realizado registro facial en administración	Registro del usuario en la app	Tener cargadas las rutinas	Luz conectada a la cinta		QR generado en la app	Recopilación de datos de usuarios para generar estadísticas de historial de rendimiento		
	Acceso a contactos de ambos usuarios		Generar QR	Separar videos por categorías y palabras clave	Cronómetro sincronizado con la pantalla			Base de datos con usuarios que hayan completado el forms		
	Notificaciones activadas de la app en el celular									
<hr/>										
LIMITE DE TIEMPO/INTENTOS	Hasta 3 intentos hasta 5 segundos	Hasta 3 intentos Hasta 5 segundos	Hasta 2 segundos	Hasta 30 minutos			Hasta 3 intentos Hasta 5 segundos	Hasta 30 minutos		

# Conclusión

Como conclusión de la primera etapa del desarrollo de nuestro proyecto, pudimos encontrar distintos puntos de dolor que tienen los usuarios y *stakeholders* de los gimnasios a la hora de utilizar el servicio que este brinda. Nos enfocamos en el gimnasio del Club Santa Bárbara y para eso nos fue clave empatizar con el usuario de este gimnasio en específico: que cosas hace, que le interesa, que quiere hacer en el gimnasio y que cosas de su experiencia se pueden mejorar.

Planteamos distintas problemáticas y soluciones posibles, tanto físicas como digitales. Finalmente decidimos que nuestro producto principal digital y los distintos touchpoints que va a tener el usuario van a ser a través de una app, donde vamos a brindarle al usuario herramientas digitales para mejorar su experiencia. Algunos ejemplos son:

- Un QR para el ingreso y salida
- Notificaciones para motivar al usuario a que vaya al gimnasio
- Conectar al usuario con sus contactos
- Una sección de contenido multimedia para que pueda acceder a nuevas rutinas/conocer ejercicios nuevos
- Tener una conexión con los entrenadores y preparadores físicos
- Tener historial de rendimiento (sobre todo jugadoras de hockey)

También nos fue de gran ayuda realizar un *customer journey map* y un *service blueprint* para comprender como es el recorrido que hace el usuario desde que entra al club hasta que sale, planteando un escenario específico. Esto nos permitió tener una comprensión más profunda de cada punto de contacto del usuario, acciones de los empleados y procesos de soporte involucrados y principalmente, nos permitió encontrar oportunidades para mejorar el diseño del servicio.