



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**

**PROGRAMA DE MAESTRIA EN GESTIÓN DE LA CALIDAD
Y PRODUCTIVIDAD - PROMOCIÓN XII**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TITULO DE MAGISTER EN GESTION DE LA CALIDAD Y
PRODUCTIVIDAD**

TEMA:

**DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA
PHISIQUE WELLNESS CLUB PLAZA DE LAS AMÉRICAS**

AUTOR:

**JORGE ALBERTO DÁVALOS GARCÍA
FRANKLIN MITCHELL ÍÑIGUEZ SARMIENTO**

DIRECTOR:

DR. ING. JOSÉ LUIS PIÑEIRO

SANGOLQUÍ – ECUADOR

2015

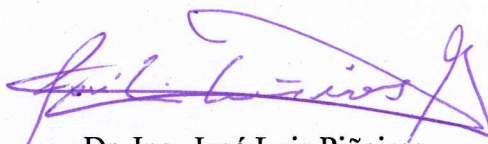
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y VINCULACIÓN CON LA
COLECTIVIDAD****PROGRAMA DE MAESTRIA EN GESTIÓN DE LA CALIDAD Y
PRODUCTIVIDAD - PROMOCIÓN XII****DIRECTOR: Dr. Ing. José Luis Piñeiros.****CERTIFICA:**

Que el proyecto titulado DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA PHISIQUE WELLNESS CLUB PLAZA LAS AMÉRICAS realizado por los señores Jorge Alberto Dávalos García y Franklin Mitchell Iñiguez Sarmiento, ha sido revisado periódicamente y cumple con las normas establecidas por la Universidad de las Fuerzas Armadas.

Debido a que han concluido satisfactoriamente el proyecto, requisito previo a la obtención del título de Magister, recomiendo al autor, publicar el presente trabajo.

El mencionado trabajo consta de (un) documento empastado y (un) disco compacto, el cual contiene los archivos en formato portátil PDF.

Sangolquí, 10 de Abril del 2015



Dr. Ing. José Luis Piñeiros.

DIRECTOR

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y VINCULACIÓN CON LA
COLECTIVIDAD

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD

PROMOCIÓN XII

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

DÁVALOS GARCÍA JORGE ALBERTO

ÍÑIGUEZ SARMIENTO FRANKLIN MITCHELL

DECLARAMOS QUE:

El proyecto de grado denominado "DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA PHISIQUE WELLNES CLUB PLAZA DE LAS AMÉRICAS", ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan a la bibliografía.

Consecuentemente este trabajo es de nuestra autoría.

En virtud de esta declaración nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

Sangolquí Diciembre del 2014.

Dávalos García Jorge Alberto

Íñiguez Sarmiento Franklin Mitchell

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y VINCULACIÓN CON LA
COLECTIVIDAD
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD
PROMOCIÓN XII


AUTORIZACIÓN

Nosotros, Jorge Alberto Dávalos García portador de la cédula de ciudadanía No.060291099-4 y Franklin Mitchell Íñiguez Sarmiento con Cedula de ciudadanía No.010404044-9, autorizamos a la Escuela Politécnica del Ejército, la publicación en la biblioteca virtual, el trabajo "DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA PHISIQUE WELLNES CLUB PLAZA DE LAS AMÉRICAS", cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y autoría.

Sangolquí 15 de Diciembre del 2014


Jorge Alberto Dávalos García

AUTOR


Franklin Mitchell Íñiguez Sarmiento

AUTOR

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo a Dios por darme la salud y energía para terminar el programa, a mi familia por su incondicional apoyo durante las diferentes etapas de mi vida.

Ing. Jorge Alberto Dávalos García

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico a mis padres, Franklin y Dennise que gracias a su apoyo incondicional he logrado cumplir con éste objetivo; a mi esposa Marianita, gracias por compartir conmigo la vida y éste nuevo logro alcanzado, sabiendo que es un paso más en el camino; y por último a mi compañero y amigo Jorge que ha compartido conmigo todo ésta etapa de mucho esfuerzo y dedicación.

Ing. Franklin Mitchell Íñiguez Sarmiento

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a los diferentes docentes de la Escuela Politécnica del Ejército, así como a los docentes del Tecnológico de Monterrey que, generosamente compartieron sus conocimientos con nosotros aportando a nuestro crecimiento académico y laboral.

Agradecemos especialmente al Dr. Ing. José Luis Piñeiros quien dirigió nuestros dos proyectos de grado con total interés y apoyo, además de aportar con sus experiencias a nuestro crecimiento personal y laboral, a la Dra. Amparo Martínez y al Msc. Jorge Rodríguez por su preocupación y apoyo en la culminación de nuestros estudios.

Ing. Jorge Alberto Dávalos G. Ing. Franklin Mitchell Íñiguez S.

ÍNDICE

CERTIFICADO	ii
AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD	iii
AUTORIZACIÓN	iv
DEDICATORIA	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE	viii
RESUMEN	xvii
ABSTRACT	xviii
CAPITULO I.....	1
INTRODUCCION.....	1
1.1 Título	1
1.2 Motivación y contexto.....	1
1.3 Planteamiento del problema.....	2
1.3.1 Descripción del problema.....	2
1.3.2 Preguntas de investigación	3
1.3.3 Justificación e importancia	3
1.4 Objetivo general	3
1.5 Objetivos específicos	3
1.6 Hipótesis	4
1.7 Marco teórico	4
1.8 Metodología de la investigación, recolección y procesamiento de la información	8
1.9 Evaluación de resultados y validación.....	9
CAPITULO 2.....	10

DIAGNÓSTICO Y OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS	10
2.1 Introducción.....	10
CAPITULO 3.....	119
EVALUACIÓN DE RESULTADOS.....	119
CAPITULO 4.....	122
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	122
4.1 Conclusiones.....	122
4.2 Recomendaciones.....	123
BIBLIOGRAFÍA	124

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Manual R01.....	11
Tabla 2 Análisis R 01	11
Tabla 3 Resultados R 01	12
Tabla 4 Optimización R 01.....	12
Tabla 5 Resultados optimización R 01.....	13
Tabla 6. Manual R02.....	14
Tabla 7. Análisis R 02.....	15
Tabla 8. Resultados R 02	15
Tabla 9. Optimización R 02.....	16
Tabla 10. Resultados optimización R 02.....	17
Tabla 11. Manual R 03.....	17
Tabla 12. Análisis R 03.....	18
Tabla 13. Resultados R 03	19
Tabla 14. Manual R 04.....	20
Tabla 15. Análisis R 04.....	21
Tabla 16. Resultados R 04	21
Tabla 17. Optimización R 04.....	22
Tabla 18. Resultados optimización R 04.....	23
Tabla 19. Manual R 05.....	23
Tabla 20. Análisis R 05.....	24
Tabla 21. Resultados R 05	25
Tabla 22. Manual R 06.....	26
Tabla 23 Análisis R 06	27
Tabla 24. Resultados R 06	27
Tabla 25. Optimización R 06.....	28
Tabla 26. Resultados R 06	29
Tabla 27. Manual R 07.....	30
Tabla 28. Análisis R 07	31
Tabla 29. Resultados R 07	31
Tabla 30. Manual R 08.....	32

Tabla 31. Análisis R 08	33
Tabla 32. Resultados R 08	33
Tabla 33. Manual R 09.....	34
Tabla 34. Análisis R 09	35
Tabla 35. Resultados R 09	35
Tabla 36. Manual R 10.....	36
Tabla 37. Análisis R 10	37
Tabla 38. Resultado R 10	38
Tabla 39. Manual V 01	39
Tabla 40. Análisis V 01	39
Tabla 41. Resultados V 01.....	40
Tabla 42. Manual V 02.....	41
Tabla 43. Análisis V 02	42
Tabla 44. V 02.....	42
Tabla 45. Manual V 03.....	43
Tabla 46. Análisis V 03	44
Tabla 47. Resultados V 03.....	44
Tabla 48. Manual V 04.....	45
Tabla 49. Manual V 04.....	49
Tabla 50. Resultados V 04.....	50
Tabla 51. Manual L 01	51
Tabla 52. Análisis L 01	52
Tabla 53. Resultados L 01	53
Tabla 54. Optimización L 01	54
Tabla 55. Resultados Optimización L 01	55
Tabla 56. Manual L 02	56
Tabla 57. Análisis L 02.....	57
Tabla 58. Resultados L 02	57
Tabla 59. Optimización L 02	58
Tabla 60. Resultados R 02	59
Tabla 61. Manual L 03	59
Tabla 62. Análisis L 03.....	62

Tabla 63. Resultados L 03	63
Tabla 64. Optimización L 03	64
Tabla 65. Resultados L 03	65
Tabla 66. L 04	66
Tabla 67. Análisis L 04.....	67
Tabla 68. Resultados L 04	68
Tabla 69. Optimización L 04	69
Tabla 70. Resultados: L 04	70
Tabla 71. Manual E 01	71
Tabla 72. Análisis E 01	71
Tabla 73. Resultados E 01	72
Tabla 74. Optimización E 01	73
Tabla 75. Resultados optimización E 01	73
Tabla 76. Manual E 02.....	74
Tabla 77. Análisis E 02	75
Tabla 78. Resultados E 02.....	75
Tabla 79. Optimización E 03.....	76
Tabla 80. Resultados optimización E 03.....	77
Tabla 81. Manual E 03.....	78
Tabla 82. Análisis E 03	78
Tabla 83. Resultados E 03.....	79
Tabla 84. Optimización E 03.....	80
Tabla 85. Resultados optimización E 03.....	80
Tabla 86. Manual E 04.....	81
Tabla 87. Análisis E 04	82
Tabla 88. Resultados E 04.....	82
Tabla 89. Optimización E 04.....	83
Tabla 90. Resultados Optimización E 04	83
Tabla 91. Manual E 05.....	84
Tabla 92. Análisis E 05	85
Tabla 93. Resultados E 05.....	85
Tabla 94. Optimización E 05.....	86

Tabla 95. Resultados optimización E05.....	87
Tabla 96. Manual E 06.....	88
Tabla 97. Análisis E 06.....	89
Tabla 98. Resultados E 06.....	89
Tabla 99. Optimización E 06.....	90
Tabla 100. Resultados Optimización E 06.....	91
Tabla 101. Manual E 07.....	92
Tabla 102. Análisis E 07.....	94
Tabla 103. Resultados E 07.....	95
Tabla 104. Optimización E 07.....	96
Tabla 105. Resultados optimización E 07.....	97
Tabla 106. Manual E 08.....	98
Tabla 107. Análisis E 08.....	98
Tabla 108. Resultados E 08.....	99
Tabla 109. Optimización E08.....	100
Tabla 110. Resultados optimización E 08.....	100
Tabla 111. Manual E 09.....	101
Tabla 112. Análisis E 09.....	103
Tabla 113. Resultados E 09.....	104
Tabla 114. Optimización E 09.....	105
Tabla 115. Resultados optimización E 09.....	106
Tabla 116. Manual E 10.....	107
Tabla 117. Análisis E 10.....	108
Tabla 118. Resultados E 10.....	108
Tabla 119. Optimización E 10.....	109
Tabla 120. Optimización E 10.....	110
Tabla 121. Manual E 11.....	111
Tabla 122. Análisis E 11.....	112
Tabla 123. Resultados E 11.....	112
Tabla 124. Optimización E 11.....	113
Tabla 125. Resultados E 11.....	114
Tabla 126. Manual E12.....	115

Tabla 127. Análisis E 12	116
Tabla 128. Resultados E 12.....	116
Tabla 129. Optimización E 12.....	117
Tabla 130. Resultados E 12.....	118
Tabla 131. Resumen Recepción.....	119
Tabla 132. Resumen ventas	120
Tabla 133. Resumen Limpieza	120
Tabla 134. Resumen Entrenadores	121

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Método Sistemático de mejora de procesos	6
Figura 2. Organigrama funcional.....	9
Figura 3: R 01	12
Figura 4: Optimización R 01.....	14
Figura 5: R 02	16
Figura 6: Optimización R 02.....	17
Figura 7: R03	20
Figura 8: R 04	22
Figura 9: Optimización R 04.....	23
Figura 10: R 05	26
Figura 11: R 06	28
Figura 12: Optimización R 06.....	29
Figura 13: R 07	32
Figura 14: R 08	34
Figura 15: R 09	36
Figura 16: R 10	38
Figura 17: V 01	40
Figura 18: V 02	43
Figura 19: V 03	45
Figura 20: V 04	51
Figura 21: L 01	53
Figura 22: Optimización L 01	55
Figura 23: L 02.....	58
Figura 24: Optimización L 02	59
Figura 25: L 03.....	63
Figura 26: Optimización L 03	66
Figura 27: L 04.....	68
Figura 28: Optimización L 04	70
Figura 29: E 01	72
Figura 30: Optimización E 01	74

Figura 31: E 02	76
Figura 32: Optimización E 02.....	77
Figura 33: E 03	79
Figura 34: Optimización E 03.....	81
Figura 35: E 04	82
Figura 36: Optimización E 04.....	83
Figura 37: E 05	86
Figura 38: Optimización E 05.....	87
Figura 39: E 06	90
Figura 40: Optimización E 06.....	91
Figura 41: E 07	95
Figura 42: Optimización E 07.....	97
Figura 43: E 08	99
Figura 44: Optimización E 08.....	101
Figura 45: E 09	104
Figura 46: Optimización E09.....	106
Figura 47: E 10	109
Figura 48: Optimización E 10.....	110
Figura 49: E 11	113
Figura 50: Optimización E 11.....	114
Figura 51: E12	117
Figura 52: Optimización E 12.....	118

RESUMEN

Phisque Wellnes Club es una empresa dedicada a la prestación de servicios de Gimnasio, actualmente la empresa se encuentra en etapa de expansión buscando ubicar varios nuevos clubes en la provincia de Pichincha y provincias aledañas, el hecho de no tener un manual de procesos definido dificulta la creación estandarizada de nuevos clubes, por este motivo, a través del presente trabajo se han analizado optimizado y estandarizado los procesos de las diferentes áreas logrando, en algunos casos disminuir los tiempos e incrementar el tiempo de valor agregado contenido en cada uno de ellos, aportando mayor valor a los socios, entre los resultados podemos destacar que, en el área de recepción se incrementó el índice de valor agregado en 2.3, en el área de ventas en 1.61, limpieza 0.42 y entrenadores 1.46. Los resultados son positivos en la medida en que cada uno de los procesos agrega un mayor valor, haciendo más productivas las horas/hombre del personal de las diferentes áreas la gerencia ha apreciado de manera positiva los cambios implementados y los resultados obtenidos, los archivos digitales del presente trabajo son utilizados para la capacitación del personal de las diferentes áreas, una vez implementados y probados se utilizarán para la capacitación del personal de las diferentes áreas de los próximos locales, los procesos estarán sujetos a revisiones periódicas con la finalidad de ajustarlos a nuevas necesidades y tendencias que se presenten en la industria.

CALIDAD

PROCESOS

VALOR AGREGADO

ANÁLISIS

MEJORAMIENTO

ABSTRACT

Phisique Wellness Club is dedicated to the provision of Fitness, now the company is in expansion stage looking to locate several new clubs in Pichincha province and neighboring provinces, the fact of not having a manual process defined hampers standardized creation of new clubs, for this reason, through this work we have analyzed optimized and standardized processes achieving different areas, in some cases reduce the time and increase the time value added content in each of them, providing greater value to partners, the results can be noted that in the reception area index of value added in 2.3, in the area of sales at 1.61, 0.42 cleaning and coaches rose 1.46. The results are positive to the extent that each process adds more value, making it more productive man / hours of personnel from different areas management has positively appreciated the changes implemented and the results obtained, the digital files of this study are used for staff training in different areas, once implemented and tested will be used for the training of the different areas of the next local processes are subject to periodic review in order to adjust to new needs and trends that occur in the industry.

QUALITY

PROCESSES

ADDED VALUE

ANALYSIS

IMPROVEMENT

CAPITULO I

INTRODUCCION.

1.1 Título

Diseño e implementación de Procesos para Phisique Plaza las Américas.

1.2 Motivación y contexto

Actualmente en Ecuador se puede apreciar el incremento del interés de las organizaciones en convertirse en grupos competitivos enfocados a ofrecer productos que cumplan con estándares internacionales y satisfagan las expectativas del consumidor, en este sentido el presente proyecto está enfocado a definir Procesos que aseguren la optimización de recursos y satisfacción del cliente.

Phisique Wellness Club es una empresa privada dedicada a la búsqueda del bienestar de las personas, actualmente cuenta con tres locales, uno ubicado en la Plaza de las Américas, Av. Naciones unidas y República esquina local 33, otro ubicado en el Pent House del Hotel Dann Carlton, República del Salvador e Irlanda y un local ubicado en el Paseo San Francisco en Cumbayá.

La empresa ofrece servicios similares a los de un gimnasio, sin embargo trabaja en base al concepto wellness que abarca más que el acondicionamiento del cuerpo:

“Wellness es el darse cuenta de lo vital que es la satisfacción alcanzada en un estado de auto aceptación. Este agudiza la percepción y la calma mediante la continua superación, la armonía de la mente y la salud física, fomentando una existencia exitosa y el confort. (Club, 2012)

Con la finalidad de cumplir con el compromiso anteriormente citado, la empresa ofrece diversos servicios a sus socios, desde clases grupales enfocadas al mejorar el estilo de vida de las personas, hasta servicios de

entrenamiento personal diseñados para lograr un trabajo totalmente personalizado en el cual los socios alcanzan sus objetivos en un tiempo reducido.

1.3 Planteamiento del problema

1.3.1 Descripción del problema

Actualmente Phisique Wellness Club se encuentra en un importante período de crecimiento ya que el primer trimestre del año inauguró su nuevo local ubicado en Cumbayá en el Centro Comercial Paseo San Francisco, ubicado en la Av. Interoceánica frente a la Universidad San Francisco de Quito, la presencia de tres locales exige la estandarización de sus procesos para operar igualitariamente y ofrecer servicios estándar, de la misma forma el presente trabajo permitirá disminuir los costos, dado que los egresos de los locales estarán normados y se podrá utilizar la ventaja en cuanto a la negociación con proveedores por la compra en mayor volumen, entre los beneficios más importantes podemos mencionar la operación ordenada y efectiva en las diferentes áreas de la organización.

La presente investigación permitirá diseñar procesos que aseguren el uso óptimo de los recursos y garanticen un excelente nivel de atención al cliente, actividad que será documentada en un manual de procesos, el mismo que será utilizado por el personal de cada área asegurando la ejecución de procesos estándar en los tres diferentes locales. El beneficio de la realización del presente trabajo será de gran impacto en la empresa ya que se aplicará en todas las áreas que se desempeñan en el local.

El trabajo es realizable en su totalidad ya que al tener el apoyo de la gerencia la información requerida se obtendrá sin dificultad y la implementación del mismo tendrá el apoyo de las autoridades asegurando su adecuada ejecución.

1.3.2 Preguntas de investigación

La ausencia de procesos impide alcanzar la eficiencia organizacional.

1.3.3 Justificación e importancia

La elaboración de un manual de procesos permitirá que cada uno de los empleados de la organización conozca detalladamente sus funciones, adicionalmente constituirá un medio de consulta para el personal y herramienta de control para los directivos, el diseño y documentación de procesos que cuenten con un enfoque de optimización y atención al cliente permitirá, en gran medida, disminuir los tiempo y gasto de recursos en los diferentes procesos, adicionalmente ofrecerá un esquema claro de operación en las diferentes actividades que realiza la empresa.

La importancia del presente proyecto radica en la oportunidad que representa para el crecimiento de la organización, garantizando un crecimiento ordenado y con enfoque de optimización de recursos y servicio al cliente.

1.4 Objetivo general

Estandarizar e implementar los procesos de la empresa Phisique Wellness Club Plaza de las Américas para alcanzar la eficiencia y eficacia en el servicio.

1.5 Objetivos específicos

1. Levantar información de los procesos actuales para conocer su estado al momento.

2. Analizar el desempeño de los procesos actuales con la finalidad de conocer el índice de valor agregado de los mismos.
3. Optimizar los procesos actuales en función del índice de valor agregado para mejorar el uso de recursos.
4. Definir el cambio en el índice de valor agregado de cada área luego de la optimización para conocer las áreas de mejora.
5. Documentar los procesos optimizados para contar con un manual de procesos.
6. Implementar e manual de procesos para obtener los beneficios descritos en el presente trabajo.

1.6 Hipótesis

La elaboración e implementación de un manual de procesos para Phisique Wellness Club Plaza de las Américas permitirá alcanzar el posicionamiento y sostenibilidad de la organización.

1.7 Marco teórico

¿Qué es la administración por procesos?

“La administración por procesos es la selección de insumos, las operaciones, los flujos de trabajo y los métodos que transforman los insumos en productos.

Proceso es un conjunto de operaciones que transforman materias primas en productos y servicios que soportan la actividad de una empresa, agregando valor para el consumidor/cliente (Bernal, 2000)

Clasificación de los procesos

“**Estratégicos:** procesos destinados a definir y controlar las metas de la empresa, sus políticas y estrategias. Estos procesos son gestionados directamente por la alta dirección en conjunto.

Operativos: procesos destinados a llevar a cabo las acciones que permiten desarrollar las políticas y estrategias definidas para la empresa para dar servicio a los clientes. De estos procesos se encargan los directores funcionales, que deben contar con la cooperación de los otros directores y de sus equipos humanos.

De apoyo: procesos no directamente ligados a las acciones de desarrollo de las políticas, pero cuyo rendimiento influye directamente en el nivel de los procesos operativos.” (Zariategui, 1999)

Diseño del proceso de servicio

“La interacción con el cliente a menudo afecta de forma negativa al desarrollo del proceso.

Pero un servicio, por su misma naturaleza, implica que es necesaria alguna interacción y personalización. Sabiendo que los deseos especiales del cliente tienden a causar estragos en un proceso, cuanto más diseñen los directivos el proceso para acomodarlo a estos requerimientos especiales, más efectivo y eficiente será el proceso” (Render, 2001)

Mejora de procesos

“La experiencia japonesa, sobre todo en los años setenta y ochenta, con sus métodos de trabajo en equipo y la participación de todo su personal en las mejoras empresariales, popularizó las ventajas obtenidas en la revisión y retoque continuo de los procesos empresariales. Kaoru Ishikawa difundió por todo el mundo su modelo de *Método sistemático o científico de mejora de procesos*, basado en el recorrido de una serie de pasos o etapas, desde la detección de un problema o de una posibilidad de mejora (dependiendo de

que el motor sea una serie de defectos detectados, o una nueva posibilidad tecnológica u organizativa), pasando por su estudio en busca de sus causas, de posibles perfeccionamientos o soluciones, la elección de la solución o conjunto de soluciones que parecen idóneas, hasta llegar a su implantación y a la medida de las mejoras conseguidas”.

El diagrama de la figura 1 resume las etapas de este método y sus rasgos más característicos. (Zariategui, 1999)

Método Sistemático de mejora de procesos

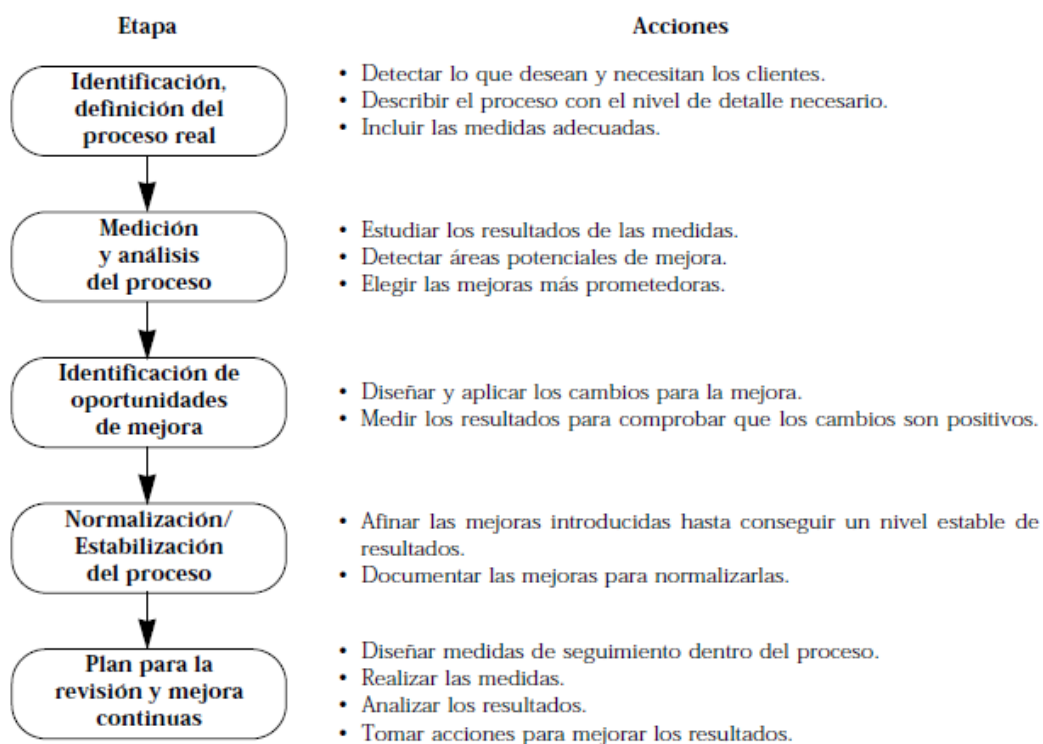


Figura 1: Método Sistemático de mejora de procesos

Fuente: (Zariategui, 1999)

MATRIZ DE VALOR AGREGADO

Es una herramienta que permite analizar cada una de las actividades del proceso a partir de dos dimensiones:

- Agrega o no valor al proceso
- Es o no necesaria en el proceso

Las combinaciones de estas dos dimensiones son:

- • Sí agrega valor y Sí es necesaria.
- • No agrega valor pero Sí es necesaria.
- Sí agrega valor pero No es necesaria.
- No agrega valor y No es necesaria.

Para determinar si una actividad agrega valor al proceso se utiliza el siguiente diagrama, considerando que no todas las actividades que no proveen valor agregado han de ser innecesarias; éstas pueden ser actividades de apoyo, y ser requeridas para hacer más eficaces las funciones de dirección y control, por razones de seguridad o por motivos normativos y de legislación; sin embargo, se deben reducir al mínimo el número de estas actividades. (Federal).

Cuadro 1.
Tabla de valor agregado

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO DEL PROCESO (INICIAL)									
ÁREA:			RECEPCIÓN					PROCESO:	
ELABORADO POR :								CÓDIGO:	
N°	VAC	VAE	P	T	D	C	A	ACTIVIDAD	TIEMPO
4									

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Jorge Dávalos, Franklin Iñiguez

El sistema de gestión y su valor añadido

En primer lugar tenemos los Procesos Operativos, de Apoyo, de Gestión y de Dirección. Su ejecución sistemática obviamente aporte valor.

A continuación tenemos los procesos de Medición – Análisis y Mejora que “cierran el ciclo”; debido a la orientación a proceso de la mejora es por lo que

obtenemos el **valor añadido** del sistema en forma de procesos más fiables (caso de haber tomado acciones correctoras o preventivas) o procesos más eficaces (caso de acciones de mejora continua). Evidentemente, este valor añadido lo recogeremos en futuras ejecuciones de los procesos robustecidos o mejorados. Es claro, que para convertir el coste de implantar y administrar el Sistema de Calidad valor se tiene que cerrar el ciclo mediante procesos de mejora. (Fernández, 2010)

1.8 Metodología de la investigación, recolección y procesamiento de la información

El presente estudio se realizará con metodología inductiva, ya que el estudio a realizarse se enfoca en procesos a nivel de tareas, por lo que claramente es un análisis de un caso particular que se generalizará para otros procesos similares una vez obtenidos los resultados.

Técnicas de investigación

Se utilizarán fuentes primarias para recolectar información actualizada y confiable acerca del problema de investigación, las fuentes primarias serán utilizadas principalmente en la etapa de levantamiento de procesos, en las que se realizan reuniones de trabajo con el personal implicado en cada cargo y, partiendo de la información recolectada en las reuniones se inicia el levantamiento de procesos y la posterior optimización de los mismos.

Las fuentes secundarias aportarán a la investigación analizando datos históricos referentes a los procesos analizados, que permitirán establecer tiempos y Procesos anteriores, además ofrecerán datos que permitan contrastar los cambios propuestos.

1.9 Evaluación de resultados y validación

La evaluación se realizará en función de la disminución del uso de recursos luego de la implementación del manual de procesos en las diferentes áreas, la medición se aplicará a través de indicadores por área y por proceso.

El presente trabajo se realizará en Phisique Wellness Club Plaza de las Américas, para iniciar es necesario mencionar las áreas que existen en dichas instalaciones:



Figura 2. Organigrama funcional

Fuente: Investigación de campo

CAPITULO 2.

DIAGNÓSTICO Y OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS

2.1 Introducción

El presente trabajo se realizó en base a las diferentes áreas con las que cuenta la organización, las mismas que se detallan en el organigrama mostrado anteriormente, las mismas son: recepción, limpieza, entrenadores y ventas, a continuación mostramos el inventario de procesos en el que se detallan por área.



Tabla 1:
Manual R01


MANUAL DE PROCESOS		
PROCESO:	Encendido y apagado de luces según horario e iluminación	
CÓDIGO:	R 01	
OBJETIVO:	Mantener las instalaciones del club con la luminosidad adecuada.	
DESCRIPCIÓN:	La iluminación del club depende de la hora y estación, al tener un clima variante, el criterio de encendido de luces es el grado de luminosidad de las salas. Por ahorro de energía las luces deben estar apagadas cuando las salas están desocupadas.	
TIEMPO TOTAL	Iluminación (4'30")	
ACTIVIDADES		TIEMPO
1. Iluminación 1.1. Monitorear permanentemente la iluminación de las diferentes salas del Club. 1.2. Encender las luces ubicadas atrás del puesto del recepcionista. 1.3. Encender de acuerdo a las necesidades de luminosidad tomando en cuenta la especificación de cada área. (Indicado en adhesivos sobre el interruptor). Nota. Los interruptores de los pasillos pasando el puente de cristal se encuentran ubicados atrás de la impresora con el detalle en adhesivos de a donde corresponde cada uno.		2' 30' 2'

Tabla 2
Análisis R 01

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO DEL PROCESO (INICIAL)									
ÁREA:		RECEPCIÓN					PROCESO:		Encendido y apagado de luces según horario e iluminación
ELABORADO POR :		JORGE DÁVALOS					CÓDIGO:		R 01
N°	VAC	VAE	P	T	D	C	A	ACTIVIDAD	TIEMPO
1			X					Monitorear permanentemente la iluminación de las diferentes salas del Club.	2'
2			X					Encender las lucen ubicadas atrás del puesto del recepcionista.	30"

Tabla 3
Resultados R 01

RESULTADOS (INICIAL)			
N°	COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
1	VALOR AGREGADO AL CLIENTE	0	0.00
2	VALOR AGREGADO A LA EMPRESA	0	0.00
3	PREPARACIÓN	0.0413	1.00
4	TRANSPORTE	0	0.00
5	DEMORA	0	0.00
6	CONTROL	0	0.00
7	ARCHIVO	0	0.00
8	TOTAL 1 + 2 + 3 + 4 + 5 + 6 + 7	0.0413	1.00
9	TIEMPO DE VALOR AGREGADO 1 + 2	0	
	ÍNDICE DE VALOR AGREGADO 9 / 8	0	

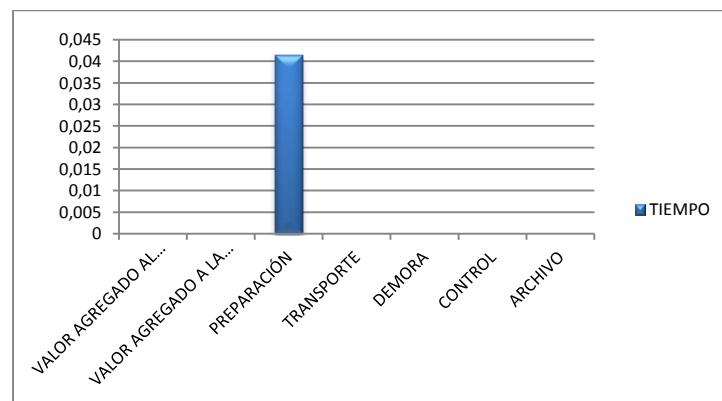


Figura 3: R 01

Tabla 4
Optimización R 01

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO DEL PROCESO (OPTIMIZADO)								
ÁREA:		RECEPCIÓN			PROCESO:		Encendido y apagado de luces según horario e iluminación	
ELABORADO POR :		JORGE DÁVALOS			CÓDIGO:		R 01	
N°	VAC	VAE	P	T	D	C	A	ACTIVIDAD
								TIEMPO

Continua

1			x					Monitorear permanentemente la iluminación de las diferentes salas del Club.	2'
2			x					Encender las lucen ubicadas atrás del puesto del recepcionista.	30"
3	x							Encender de acuerdo a las necesidades de luminosidad tomando en cuenta la especificación de cada área. (Indicado en adhesivos sobre el interruptor).	2'

Tabla 5
Resultados optimización R 01

RESULTADOS (OPTIMIZADO)			
N°	COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
1	VALOR AGREGADO AL CLIENTE	0.033	0.44
2	VALOR AGREGADO A LA EMPRESA		0.00
3	PREPARACIÓN	0.0413	0.56
4	TRANSPORTE	0	0.00
5	DEMORA	0	0.00
6	CONTROL	0	0.00
7	ARCHIVO	0	0.00
8	TOTAL 1 + 2 + 3 + 4 + 5 + 6 + 7	0.0743	1.00
9	TIEMPO DE VALOR AGREGADO 1 + 2	0.033	
	ÍNDICE DE VALOR AGREGADO 9 / 8	0.4441	

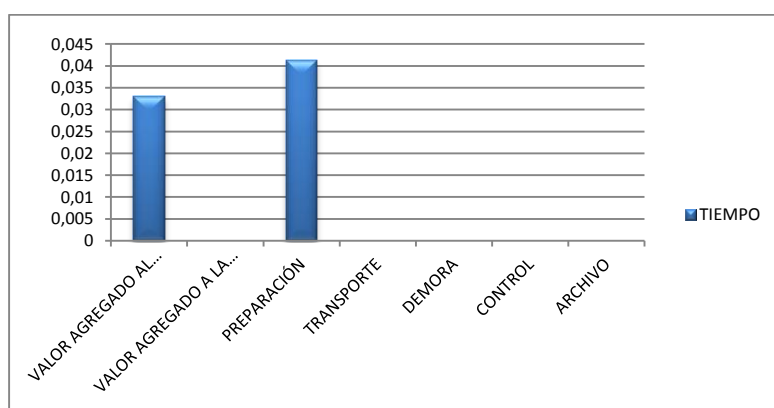


Figura 4: Optimización R 01

Tabla 6.
Manual R02


MANUAL DE PROCESOS		
PROCESO:	Manejo de llamadas telefónicas	
CÓDIGO:	R 02	
OBJETIVO:	Realizar una gestión eficiente en la atención telefónica de cliente interno y externo.	
DESCRIPCIÓN:	Phisique cuenta con una central telefónica capaz de direccionar las llamadas a las diferentes extensiones según el requerimiento, el manejo del mencionado recurso debe ser responsable y eficiente, siendo inaceptable que una llamada sea transferida a varias extensiones.	
TIEMPO TOTAL	Recepción de llamadas cliente externo 13''	
ACTIVIDADES		TIEMPO
1. Recepción de llamadas.		
1.1. Contestar luego de un máximo de dos timbradas.		2''
1.2. Al contestar mencionar: Phisique buenos días/tardes/noches, nombre del recepcionista le saluda, en que puedo ayudarle.		2''
1.3. Direccionar llamada a extensión de vendedores, respetando el orden (un walk in a cada uno).		2''
1.4. Presionar tecla TRANSFER.		1''
1.5. Digitar número de extensión.		2''
1.6. Indicar al asesor que se transferirá una llamada de "INFO"		3''
1.7. Colgar el auricular.		1''

Tabla 7.
Análisis R 02

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO DEL PROCESO (INICIAL)									
ÁREA:		RECEPCIÓN					PROCESO:		Manejo de llamadas telefónicas
ELABORADO POR :		JORGE DÁVALOS					CÓDIGO:		R 02
N°	VAC	VAE	P	T	D	C	A	ACTIVIDAD	TIEMPO
3						x		Direccionar llamada a extensión de vendedores, respetando el orden (un walk in a cada uno).	2"
4					x			Presionar tecla TRANSFER.	1"
5					x			Digitar número de extensión.	2"
6			x					Indicar al asesor que se transferirá una llamada de "INFO"	3"
7					x			Colgar el auricular.	1"

Tabla 8.
Resultados R 02

RESULTADOS (INICIAL)			
N°	COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
1	VALOR AGREGADO AL CLIENTE	0	0.00
2	VALOR AGREGADO A LA EMPRESA	0	0.00
3	PREPARACIÓN	0.00083	0.34
4	TRANSPORTE	0	0.00
5	DEMORA	0.00109	0.44
6	CONTROL	0.00055	0.22
7	ARCHIVO	0	0.00
8	TOTAL 1 + 2 + 3 + 4 + 5 + 6 + 7	0.00247	1.00
9	TIEMPO DE VALOR AGREGADO 1 + 2	0	
	ÍNDICE DE VALOR AGREGADO 9 / 8	0	

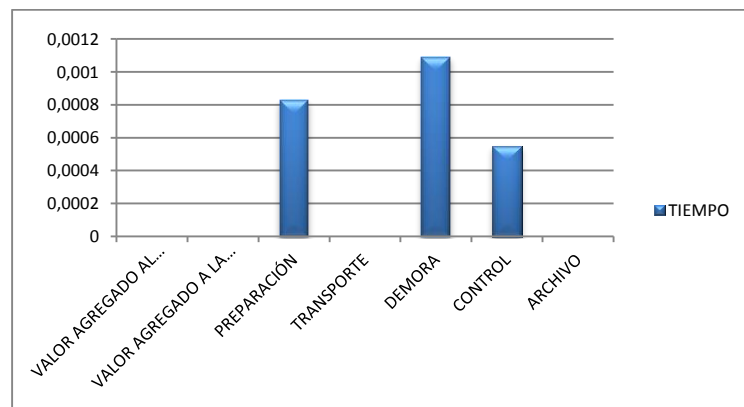


Figura 5: R 02

Tabla 9.
Optimización R 02

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO DEL PROCESO (OPTIMIZADO)									
ÁREA:			RECEPCIÓN				PROCESO:		Manejo de llamadas telefónicas
ELABORADO POR :			JORGE DÁVALOS				CÓDIGO:		R 02
N°	VAC	VAE	P	T	D	C	A	ACTIVIDAD	TIEMPO
1	x							Contestar luego de un máximo de dos timbradas	2"
2		x						Contestar: Phisque buenos días/tardes/noches, nombre del recepcionista le saluda, en qué puedo ayudarle	2"
3						x		Direccionar llamada a extensión de vendedores, respetando el orden (un walk in a cada uno).	2"
4					x			Presionar tecla TRANSFER.	1"
5					x			Digitar número de extensión.	2"
6			x					Indicar al asesor que se transferirá una llamada de "INFO"	3"
7					x			Colgar el auricular.	1"

Tabla 10.
Resultados optimización R 02

RESULTADOS (OPTIMIZADO)			
N°	COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
1	VALOR AGREGADO AL CLIENTE	0.00055	0.22
2	VALOR AGREGADO A LA EMPRESA	0.00055	0.22
3	PREPARACIÓN	0.00083	0.34
4	TRANSPORTE	0	0.00
5	DEMORA	0.00109	0.44
6	CONTROL	0.00055	0.22
7	ARCHIVO	0	0.00
8	TOTAL 1 + 2 + 3 + 4 + 5 + 6 + 7	0.00357	1.45
9	TIEMPO DE VALOR AGREGADO 1 + 2	0.0011	
	ÍNDICE DE VALOR AGREGADO 9 / 8	0.308123249	

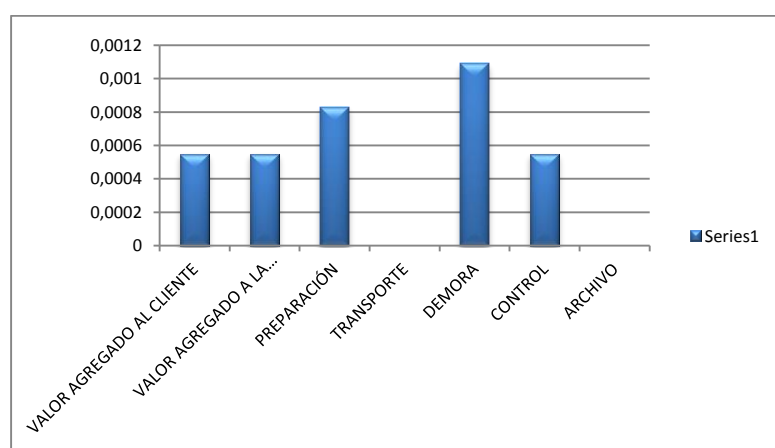



Figura 6: Optimización R 02

Tabla 11.
Manual R 03

MANUAL DE PROCESOS		
PROCESO:	Facturación	
CÓDIGO:	R 03	

Continua 

OBJETIVO:	Entregar facturas con la información completa y correcta por cada una de las ventas realizadas.	
DESCRIPCIÓN:	Con la finalidad de cumplir con las obligaciones tributarias y mantener un adecuado control de inventarios, ventas y consumos se requiere incluir en las facturas todos los datos requeridos por ley.	
TIEMPO TOTAL	Facturación	
ACTIVIDADES		TIEMPO
1. Facturación		47"
1.1. Abrir ícono FACTURA.		1"
1.2. Doble click ícono ms_13phisiquewellnessclub_of_uio		4"
1.3. Ingresar nombre y clave.		5"
1.4. Click en continuar.		1"
1.5. Click signo \$.		1"
1.6. Click Control + N		1"
1.7. En la celda cliente colocar el primer apellido del socio.		10"
1.8. Click en ?		10"
1.9. Elegir el socio		2"
1.10. Doble clic en la celda Vendedor.		1"
1.11. Elegir vendedor.		2"
1.12. Click derecho bajo de DESCRIPCIÓN.		1'
1.13. Click izquierdo en descripción.		3"
1.14. Escribir el nombre del producto		1"
1.15. Digitar Ctrl + F1		1"
1.16. Click izquierdo + ENTER		1"
1.17. En la celda CANTIDAD indicar cantidad de compra		1"

El presente proceso hace referencia al uso del sistema de facturación por lo que no puede ser optimizado.

Tabla 12.
Análisis R 03

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO DEL PROCESO									
ÁREA:		RECEPCIÓN			PROCESO:			Facturación	
ELABORADO POR :		JORGE DÁVALOS			CÓDIGO:			R 03	
N°	VAC	VAE	P	T	D	C	A	ACTIVIDAD	TIEMPO
1							x	Abrir ícono FACTURA.	1"
2							x	Doble click ícono ms_13phisiquewellnessclub_of_uio	4"
3							x	Ingresar nombre y clave.	5"

Continua 

4							x	Click en continuar.	1"
5							x	Click signo \$.	1"
6							x	Click Control + N	1"
7							x	En la celda cliente colocar el primer apellido del socio.	10"
8							x	Click en ?	10"
9							x	Elegir el socio	2'
10							x	Doble clic en la celda Vendedor.	1"
11							x	Elegir vendedor.	2"
12							x	Click derecho bajo de DESCRIPCIÓN.	2"
13							x	Click izquierdo en descripción.	1"
14							x	Escribir el nombre del producto	3"
15							x	Digitar Ctrl + F1	1"
16							x	Click izquierdo + ENTER	1"
17							x	En la celda CANTIDAD indicar cantidad de compra	1"

Tabla 13.
Resultados R 03

RESULTADOS			
N°	COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
1	VALOR AGREGADO AL CLIENTE	0	0.00
2	VALOR AGREGADO A LA EMPRESA	0	0.00
3	PREPARACIÓN	0	0.00
4	TRANSPORTE	0	0.00
5	DEMORA	0	0.00
6	CONTROL	0	0.00
7	ARCHIVO	0.1194	1.00
8	TOTAL 1 + 2 + 3 + 4 + 5 + 6 + 7	0.1194	1.00
9	TIEMPO DE VALOR AGREGADO 1 + 2	0	
	ÍNDICE DE VALOR AGREGADO 9 / 8	0	

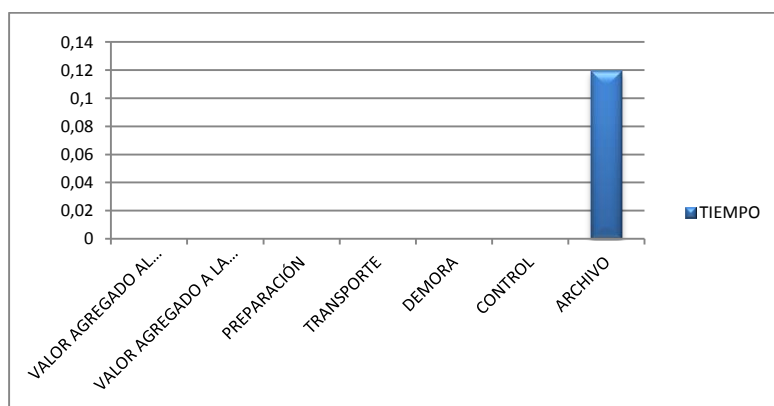



Figura 7: R03

Tabla 14.
Manual R 04

MANUAL DE PROCESOS		
PROCESO:	RECOPIACIÓN DE CIERRES DE CAJA	
CÓDIGO:	04	
OBJETIVO:	Controlar las transacciones realizadas en la empresa, asegurar el cumplimiento de políticas respectivas.	
DESCRIPCIÓN:	Los días lunes y miércoles en el turno de la mañana reúnen los cierres de caja y comprueban que la información este correcta antes de su envío a Delta Montero.	
TIEMPO TOTAL	Recopilación de cierres de caja (53')	
	ACTIVIDADES	TIEMPO
	1. Recopilar los cierres en orden por número de cierre.	5'
	2. Revisar los siguientes detalles:	10'
	2.1. GB adjunto	
	2.2. Números de lote y referencia detallados por Boucher.	
	2.3. Facturas adjuntas según reporte en orden.	
	2.4. Valor de depósito EFECTIVO corresponde a valor de cierre de Caja EFECTIVO detallado en la parte superior dentro de recaudación.	
	3. Solicitar los días miércoles la revisión y firma por parte del Gerente de Local.	20' 8'
	4. Imprimir la hoja del detalle de cajas entregadas para hacer firmar el recibido al mensajero en el momento de la entrega.	3'
	5. Colocar cierres en el piso superior de la papelería para ser retirados por el mensajero de la empresa proveedora de servicios contables.	

Luego de la optimización el proceso incrementó levemente sus tiempos sin embargo cabe recalcar que la falta de una revisión previa concluye en una cantidad mayor de errores en los cierres que hacía necesarias correcciones que alargaban los tiempos del proceso contable.

Tabla 15.
Análisis R 04

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO DEL (INICIAL)										
ÁREA:			RECEPCIÓN					PROCESO:		Recopilación de cierres de caja
ELABORADO POR :			JORGE DÁVALOS					CÓDIGO:		R 04
N°	VAC	VAE	P	T	D	C	A	ACTIVIDAD	TIEMPO	
3			X					Solicitar los días miércoles la revisión y firma por parte del Gerente de Local.	20'	
4						X		Imprimir la hoja del detalle de cajas entregadas para hacer firmar el recibido al mensajero en el momento de la entrega.	8'	
5			X					Colocar cierres en el piso superior de la papelería para ser retirados por el mensajero de la empresa proveedora de servicios contables.	3'	

Tabla 16.
Resultados R 04

RESULTADOS (INICIAL)			
N°	COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
1	VALOR AGREGADO AL CLIENTE	0	0.00
2	VALOR AGREGADO A LA EMPRESA	0	0.00
3	PREPARACIÓN	0.38	0.75
4	TRANSPORTE	0	0.00
5	DEMORA	0	0.00
6	CONTROL	0.13	0.25
7	ARCHIVO	0	0.00
8	TOTAL 1 + 2 + 3 + 4 + 5 + 6 + 7	0.51	1.00
9	TIEMPO DE VALOR AGREGADO 1 + 2	0	
	ÍNDICE DE VALOR AGREGADO 9 / 8	0	

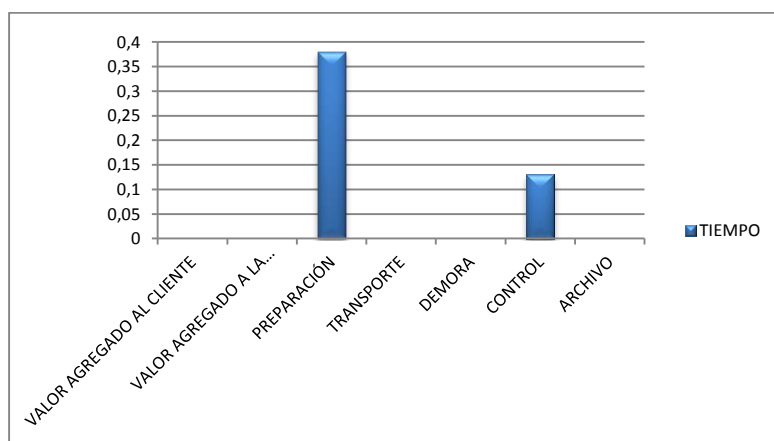


Figura 8: R 04

Tabla 17.
Optimización R 04

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO DEL PROCESO									
ÁREA:		RECEPCIÓN					PROCESO:		Recopilación de cierres de caja
ELABORADO POR :		JORGE DÁVALOS					CÓDIGO:		R 04
N°	VAC	VAE	P	T	D	C	A	ACTIVIDAD	TIEMPO
1			x					Recopilar los cierres en orden por número de cierre.	5'
2						x		Revisar los siguientes detalles	10'
3			x					Solicitar los días miércoles la revisión y firma por parte del Gerente de Local.	20'
4							x	Imprimir la hoja del detalle de cajas entregadas para hacer firmar el recibido al mensajero en el momento de la entrega.	8'
5			x					Colocar cierres en el piso superior de la papelería para ser retirados por el mensajero de la empresa proveedora de servicios contables.	3'

Tabla 18.
Resultados optimización R 04

RESULTADOS			
N°	COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
1	VALOR AGREGADO AL CLIENTE	0	0.00
2	VALOR AGREGADO A LA EMPRESA	0	0.00
3	PREPARACIÓN	0.46	0.61
4	TRANSPORTE	0	0.00
5	DEMORA	0	0.00
6	CONTROL	0.3	0.39
7	ARCHIVO	0	0.00
8	TOTAL 1 + 2 + 3 + 4 + 5 + 6 + 7	0.76	1.00
9	TIEMPO DE VALOR AGREGADO 1 + 2	0	
	ÍNDICE DE VALOR AGREGADO 9 / 8	0	

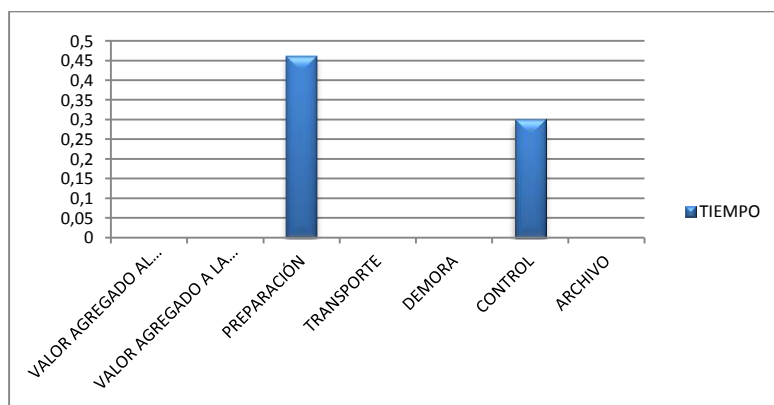



Figura 9: Optimización R 04

Tabla 19.
Manual R 05

MANUAL DE PROCESOS		
PROCESO:	Manejo de inventario interno.	

Continua 

CÓDIGO:	R 05	
OBJETIVO:	Realizar un control eficiente de los productos que se venden en el bar del Club para evitar los robos y falta de producto.	
DESCRIPCIÓN:	Cada recepcionista al finalizar su labor debe inventariar todo lo que vendió durante su turno con la finalidad de llevar un registro de los productos y anticiparse a la escases de los mismo.	
TIEMPO TOTAL	Manejo de inventario interno (20'50")	
ACTIVIDADES		TIEMPO
1. Abrir el ícono factura		3"
2. Doble click ícono ms_13phisiquewellnessclub_of_uio		2"
3. Ingresar nombre y clave.		20"
4. Click en "reportes" (parte superior izquierda)		2"
5. Click en "facturación"		2"
6. Click en "resumen de ventas por producto"		2"
7. Click en la opción "sí"		2"
8. Confirmar que la fecha sea correcta		3"
9. En la celda PERÍODO (primera celda), colocar la hora en la que inicia el turno.		5"
10. En la celda PERÍODO (segunda celda), colocar la hora en la que se ha terminado el turno.		5"
11. Presionar Ctrl + A		1"
12. Aparece el total que se vendió en el turno.		1"
13. Abrir formato " REPORTE INVENTARIO "		1"
14. Registrar en la columna "venta" las cantidades de los productos que se vendieron durante el turno.		1"
15. Verificar el saldo con el recepcionista del siguiente turno.		10'
16. Enviar reporte al Gerente del Local.		10'

El presente proceso no sufrió ninguna modificación.

Tabla 20.
Análisis R 05

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO DEL PROCESO										
ÁREA:			RECEPCIÓN				PROCESO:			Manejo de inventario interno
ELABORADO POR :			JORGE DÁVALOS				CÓDIGO:			R 05
N°	VAC	VAE	P	T	D	C	A	ACTIVIDAD		TIEMPO
1			x					Abrir el ícono factura		3"

Continua 

2			x					Doble click ícono ms_13phisiquewellnessclub_of_uio	2"
3			x					Ingresar nombre y clave.	20"
4							x	Click en "reportes" (parte superior izquierda)	2"
5							x	Click en "facturación"	2"
6							x	Click en "resumen de ventas por producto"	2"
7							x	Click en la opción "sí"	2"
8							x	Confirmar que la fecha sea correcta	3"
9							x	En la celda PERÍODO (primera celda), colocar la hora en la que inicia el turno.	5"
10							x	10. En la celda PERÍODO (segunda celda), colocar la hora en la que se ha terminado el turno.	5"
11			x					Presionar Ctrl + A	1"
12							x	12. Aparece el total que se vendió en el turno.	1"
13			x					Abrir formato "REPORTE INVENTARIO"	1"
14							x	Registrar en la columna "venta" las cantidades de los productos que se vendieron durante el turno.	1"
15							x	Verificar el saldo con el recepcionista del siguiente turno.	10'
16							x	Enviar reporte al Gerente del Local.	10'

Tabla 21.
Resultados R 05

RESULTADOS			
N°	COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
1	VALOR AGREGADO AL CLIENTE	0	0.00
2	VALOR AGREGADO A LA EMPRESA	0	0.00
3	PREPARACIÓN	0.0075	0.02
4	TRANSPORTE	0	0.00
5	DEMORA	0	0.00
6	CONTROL	0.3341	0.96
7	ARCHIVO	0.0055	0.02
8	TOTAL 1 + 2 + 3 + 4 + 5 + 6 + 7	0.3471	1.00
9	TIEMPO DE VALOR AGREGADO 1 + 2	0	
	ÍNDICE DE VALOR AGREGADO 9 / 8	0	

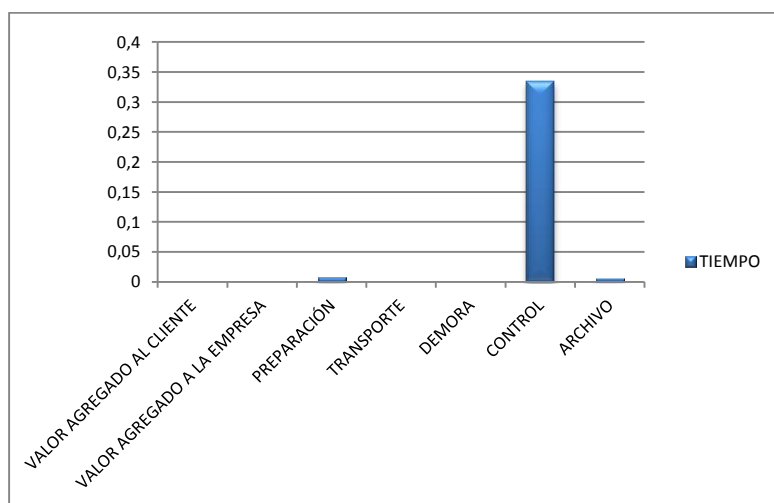



Figura 10: R 05

Tabla 22.
Manual R 06

MANUAL DE PROCESOS		
PROCESO:	Manejo de facturas proveedores	
CÓDIGO:	R 06	
OBJETIVO:	Reportar las facturas entregadas por los proveedores de forma organizada con la finalidad de mantener el control de consumos	
DESCRIPCIÓN:	La recepción de facturas es en un Proceso importante ya que a través de este se constata legalmente la recepción de pedidos y se mantiene un control claro y documentado de las adquisiciones del local, además de ser un Proceso clave para el desarrollo adecuado del proceso contable.	
TIEMPO TOTAL	Manejo de facturas proveedores (11'30'')	
	ACTIVIDADES	TIEMPO

Continua 

1. Recibir las facturas en cuanto los proveedores las entregan hasta el 26 de cada mes.	1'
2. Revisar los siguientes detalles: 2.1. Fecha de la factura (debe ser la correspondiente al día de entrega) 2.2. Razón social debe ser MULTICENTRO S.A. 2.3. Cantidad que recibe.	5'
3. Validar factura de proveedor. 3.1. Sellar factura original. 3.2. Firmar. 3.3. Colocar fecha de recepción. 3.4. Entregar Copia a proveedor.	5'
4. Archivar factura en carpeta membretada FACTURAS, ubicada en el piso inferior de la papelería de recepción.	30"

Tabla 23
Análisis R 06

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO DEL PROCESO (INICIAL)										
ÁREA:			RECEPCIÓN					PROCESO:		Manejo de facturas de proveedores
ELABORADO POR :			JORGE DÁVALOS					CÓDIGO:		R 06
N°	VAC	VAE	P	T	D	C	A	ACTIVIDAD		TIEMPO
1			x					Recibir las facturas en cuanto los proveedores las entregan hasta el 26 de cada mes.		1'
3						x		Validar factura de proveedor.		5'
4							x	Archivar factura en carpeta membretada FACTURAS, ubicada en el piso inferior de la papelería de recepción.		30"

Tabla 24.
Resultados R 06

RESULTADOS (INICIAL)			
N°	COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
1	VALOR AGREGADO AL CLIENTE	0	0.00

Continua 

2	VALOR AGREGADO A LA EMPRESA	0	0.00
3	PREPARACIÓN	0.01	0.38
4	TRANSPORTE	0	0.00
5	DEMORA	0	0.00
6	CONTROL	0.008	0.31
7	ARCHIVO	0.008	0.31
8	TOTAL 1 + 2 + 3 + 4 + 5 + 6 + 7	0.026	1.00
9	TIEMPO DE VALOR AGREGADO 1 + 2	0	
	ÍNDICE DE VALOR AGREGADO 9 / 8	0	

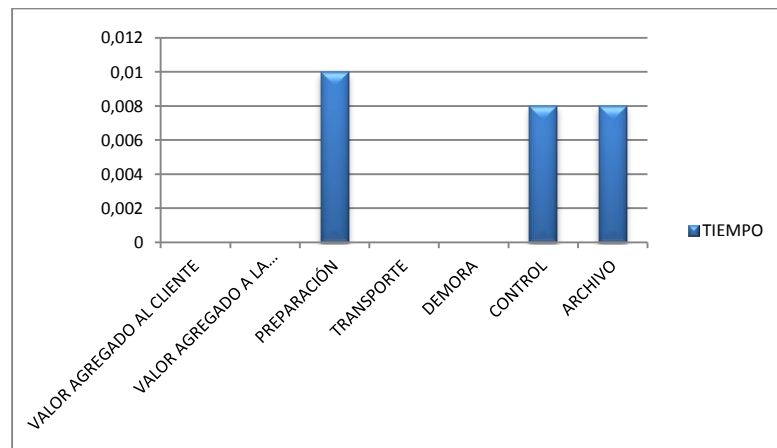


Figura 11: R 06

Tabla 25.
Optimización R 06

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO DEL PROCESO (OPTIMIZADO)										
ÁREA:			RECEPCIÓN				PROCESO:			Manejo de facturas de proveedores
ELABORADO POR :			JORGE DÁVALOS				CÓDIGO:			R 06
N°	VAC	VAE	P	T	D	C	A	ACTIVIDAD		TIEMPO
1			x					Recibir las facturas en cuanto los proveedores las entregan hasta el 26 de cada mes.		1'
2		x						Revisar los siguientes detalles		5'

Continua →

3						x		Validar factura de proveedor.	5'
4							x	Archivar factura en carpeta membretada FACTURAS, ubicada en el piso inferior de la papelera de recepción.	30"

Tabla 26.
Resultados R 06

RESULTADOS (OPTIMIZADO)			
N°	COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
1	VALOR AGREGADO AL CLIENTE	0.008	0.31
2	VALOR AGREGADO A LA EMPRESA	0	0.00
3	PREPARACIÓN	0.01	0.38
4	TRANSPORTE	0	0.00
5	DEMORA	0	0.00
6	CONTROL	0.008	0.31
7	ARCHIVO	0.008	0.31
8	TOTAL 1 + 2 + 3 + 4 + 5 + 6 + 7	0.034	1.31
9	TIEMPO DE VALOR AGREGADO 1 + 2	0.008	
	ÍNDICE DE VALOR AGREGADO 9 / 8	0.2353	

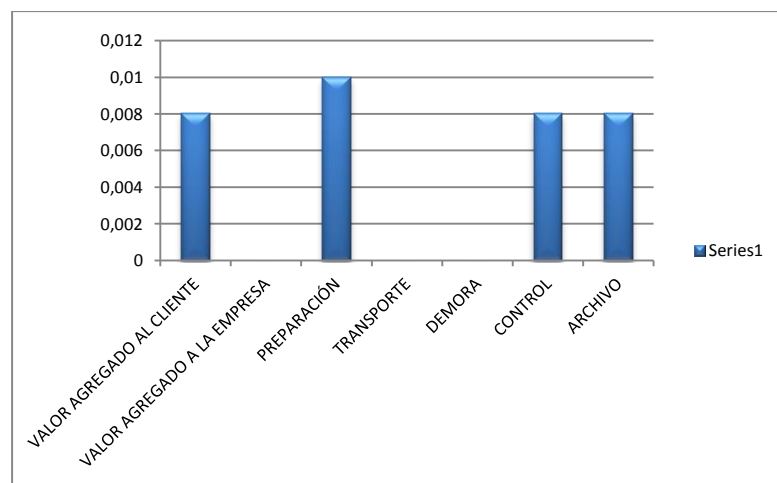



Figura 12: Optimización R 06

Tabla 27.
Manual R 07

MANUAL DE PROCESOS		
PROCESO:	Control y cuidado de recursos de la empresa	
CÓDIGO:	R 07	
OBJETIVO:	Aportar activamente al control y cuidado de los recursos de la empresa.	
DESCRIPCIÓN:	El recepcionista se encuentra en un punto estratégico desde el cual puede observar el ingreso, salida y flujo de personas por lo cual debe aportar al cuidado de las instalaciones y sus accesorios.	
TIEMPO TOTAL	Ronda 12'	
ACTIVIDADES		TIEMPO
1. Ronda inicial 1.1. Llegar el local antes 10 minutos antes de la hora de apertura. 1.2. Observar brevemente TODAS las áreas del club. 1.3. Reportar novedades al personal del área correspondiente y dar seguimiento. 1.4. Registrar novedades en el CUADERNO DE NOVEDADES ubicado en recepción. 1.5. En caso de existir un tema urgente que no pueda ser resuelto comunicarse con el gerente de local.		10' 5' 2'
2. Ronda intermedia 2.1. Realizar una ronda breve por el área de pesas y cardio en el siguiente lapso horario: mañana 10:00 a 12:00 y tarde de 16:00 a 17:00. 2.2. Reportar novedades al personal del área correspondiente y dar seguimiento. 2.3. Registrar novedades en el CUADERNO DE NOVEDADES ubicado en recepción. 2.4. En caso de existir un tema urgente que no pueda ser resuelto comunicarse con el gerente de local.		10' 5' 2'
3. Ronda final 3.1. Realizar una ronda de TODAS las áreas del local revisando que todo esté en orden para entregar el turno o cerrar el local. 3.2. Reportar novedades al personal del área correspondiente y dar seguimiento. 3.3. Registrar novedades en el CUADERNO DE NOVEDADES ubicado en recepción. 3.4. En caso de existir un tema urgente que no pueda ser resuelto comunicarse con el gerente de local.		10' 5' 2'
Nota: Turno de la mañana realiza la ronda una vez llegado su reemplazo. Turno de la noche cierra el local y realiza ronda.		

El presente proceso fue implementado, anteriormente no existía un control al respecto.

Tabla 28.
Análisis R 07

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO DEL PROCESO										
ÁREA:		RECEPCIÓN						PROCESO:		Control y cuidado de los recursos de la empresa
ELABORADO POR :		JORGE DÁVALOS						CÓDIGO:		R 07
N°	VAC	VAE	P	T	D	C	A	ACTIVIDAD	TIEMPO	
1						x		Observar brevemente TODAS las áreas del club.	10'	
2					x			Reportar novedades al personal del área correspondiente y dar seguimiento.	5'	
3							x	Registrar novedades en el CUADERNO DE NOVEDADES ubicado en recepción.	2'	

Tabla 29.
Resultados R 07

RESULTADOS			
N°	COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
1	VALOR AGREGADO AL CLIENTE	0	0.00
2	VALOR AGREGADO A LA EMPRESA	0	0.00
3	PREPARACIÓN	0	0.00
4	TRANSPORTE	0	0.00
5	DEMORA	0.08	0.29
6	CONTROL	0.16	0.59
7	ARCHIVO	0.033	0.12
8	TOTAL 1 + 2 + 3 + 4 + 5 + 6 + 7	0.273	1.00
9	TIEMPO DE VALOR AGREGADO 1 + 2	0	
	ÍNDICE DE VALOR AGREGADO 9 / 8	0	

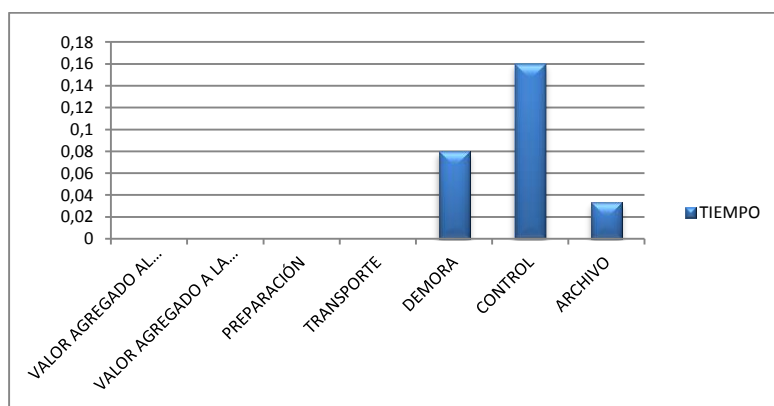


Figura 13: R 07

Tabla 30.
Manual R 08

MANUAL DE PROCESOS		<i>Phisique</i> wellness club
PROCESO:	Información de horarios	
CÓDIGO:	R 08	
OBJETIVO:	Ofrecer información oportuna por vía telefónica y en persona a los socios interesados.	
DESCRIPCIÓN:	Los horarios de clases grupales deben ser comunicados a los socios que lo requieran, por vía telefónica o personalmente en recepción.	
TIEMPO TOTAL	Información de horarios (6')	
	ACTIVIDADES	TIEMPO
	1. Escuchar solicitud de información.	
	2. Observar Horario publicado en recepción y publicación de la clase del sábado ubicada en el corcho en el pasillo de la sala Tatami y en hablador acrílico ubicado en la barra del Juice Bar.	3' 1'
	3. Dar explicación de la clase grupal, sugerencia de clases similares y horas.	1' 1'
	4. Indicar que clase se dictará el día sábado.	

El proceso se realizaba aleatoriamente, dependiendo del recepcionista, al implementar el proceso se agrega valor para el cliente al entregar información oportuna respecto a las clases grupales que son uno de los mayores atractivos de la empresa.

Tabla 31.
Análisis R 08

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO DEL PROCESO											
ÁREA:			RECEPCIÓN					PROCESO:			Información de horarios
ELABORADO POR :			JORGE DÁVALOS					CÓDIGO:			R 08
N°	VAC	VAE	P	T	D	C	A	ACTIVIDAD			TIEMPO
1			x					Escuchar solicitud de información.			3'
2			x					Observar Horario publicado en recepción y publicación de la clase del sábado ubicada en el corcho en el pasillo de la sala Tatami y en hablador acrílico ubicado en la barra del Juice Bar..			1'
3	X							Dar explicación de la clase grupal, sugerencia de clases similares y horas.			1'
4	X							Indicar que clase se dictará el día sábado.			1'

Tabla 32.
Resultados R 08

RESULTADOS			
N°	COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
1	VALOR AGREGADO AL CLIENTE	0.033	0.33
2	VALOR AGREGADO A LA EMPRESA	0	0.00
3	PREPARACIÓN	0.066	0.67
4	TRANSPORTE	0	0.00
5	DEMORA	0	0.00
6	CONTROL	0	0.00
7	ARCHIVO	0	0.00
8	TOTAL 1 + 2 + 3 + 4 + 5 + 6 + 7	0.099	1.00
9	TIEMPO DE VALOR AGREGADO 1 + 2	0.033	
	ÍNDICE DE VALOR AGREGADO 9 / 8	0.3333	

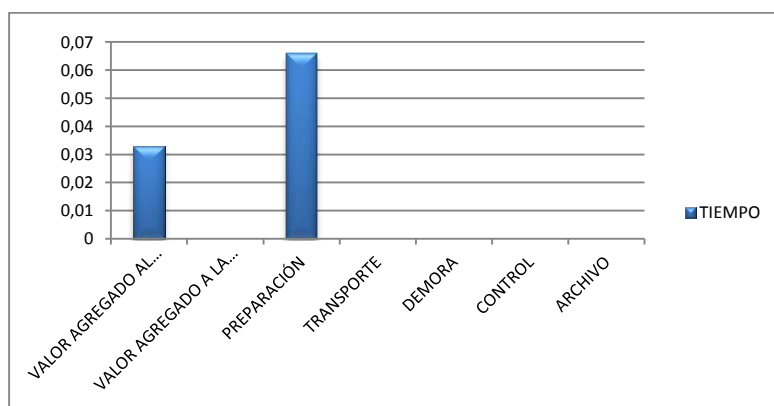



Figura 14: R 08

Tabla 33.
Manual R 09

MANUAL DE PROCESOS		
PROCESO:	Direccionamiento de personas	
CÓDIGO:	R 09	
OBJETIVO:	Direccionar a las personas sin tomar tiempos mayores a los necesarios.	
DESCRIPCIÓN:	Las personas que llegan a Phisique tienen varios tipos de requerimientos, al llegar por la ubicación se acercan inicialmente a recepción, en donde se les ofrece información, soluciona dudas o se re direcciona dependiendo de la necesidad de la persona.	
TIEMPO TOTAL	Direccionamiento de personas (8')	
ACTIVIDADES		TIEMPO
1. Saludar al socio por su nombre.		2"
2. Preguntar "¿en qué le puedo ayudar?".		1"
3. En caso de requerir información sobre el Gimnasio.		1'
3.1. Llamar a la extensión del vendedor correspondiente según REPORTE DE WALK IN		1'
3.2. Solicitar y digitar datos requeridos en reporte.		2'
3.3. Introducir al vendedor "Nombre del asesor va a satisfacer todas sus inquietudes, ha sido un gusto atenderle"		2'

Continua



4. En caso de presentar una queja.	
4.1. Solución	
4.1.1. Solventar la queja amablemente	3'
4.1.2. Enviar un correo informativo al gerente de local indicando el detalle del suceso.	2'
4.2. Referencia (no resolución por falta de conocimiento).	
4.2.1. Preguntar a la persona "quién es su asesor de servicio".	1'
4.2.2. Enviar un mail al asesor respectivo copiado al gerente de local.	2'
5. En caso de ser un requerimiento urgente comunicarse por vía telefónica con el gerente de local.	2'

El proceso se realizaba anteriormente de manera indeterminada y aleatoria.

Tabla 34.
Análisis R 09

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO DEL PROCESO										
ÁREA:			RECEPCIÓN					PROCESO:		Direccionamiento de personas
ELABORADO POR :			JORGE DÁVALOS					CÓDIGO:		R 09
N°	VAC	VAE	P	T	D	C	A	ACTIVIDAD	TIEMPO	
1	x							Saludar al socio por su nombre	1'	
2	x							Preguntar "¿en qué le puedo ayudar?".	2'	
3	x							Solucionar situación según caso	5'	

Tabla 35.
Resultados R 09

RESULTADOS			
N°	COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
1	VALOR AGREGADO AL CLIENTE	0.133	1.00
2	VALOR AGREGADO A LA EMPRESA	0	0.00
3	PREPARACIÓN	0	0.00

Continúa 

4	TRANSPORTE	0	0.00
5	DEMORA	0	0.00
6	CONTROL	0	0.00
7	ARCHIVO	0	0.00
8	TOTAL 1 + 2 + 3 + 4 + 5 + 6 + 7	0.133	1.00
9	TIEMPO DE VALOR AGREGADO 1 + 2	0.133	
	ÍNDICE DE VALOR AGREGADO 9 / 8	1	

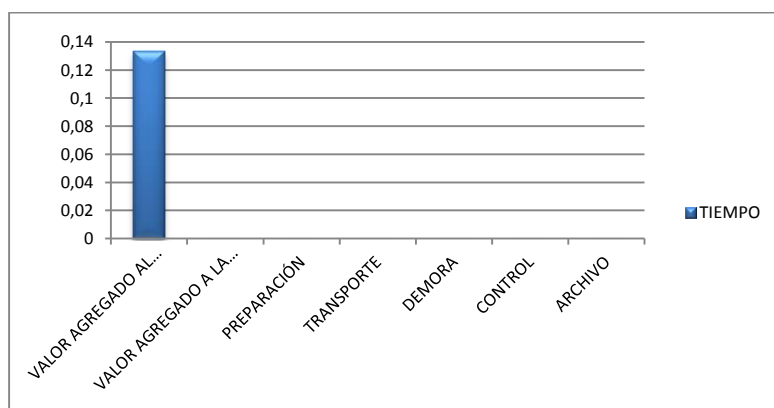



Figura 15: R 09

Tabla 36.
Manual R 10

MANUAL DE PROCESOS		
PROCESO:	Recepción, documentación y envío de documentos entregados en local	
CÓDIGO:	R 10	
OBJETIVO:	Entregar la correspondencia recibida a la persona indicada en el tiempo óptimo.	
DESCRIPCIÓN:	La correspondencia es entregada en los tres locales de Phisique, es necesario reenviar la documentación a matriz o a al destinatario mediante mensajería interna.	

Continúa 

TIEMPO TOTAL	Recepción, documentación y envío (16'10")	
ACTIVIDADES		TIEMPO
1.	Recibir la correspondencia.	2'
2.	Enlistar los documentos recibidos en el FORMATO VALIJA.	10'
3.	Copiar el FORMATO VALIJA.	1'
4.	Archivar copia en Carpeta Valija.	2'
5.	Entregar adjuntos en orden de lista al Gerente de local para revisión y firma.	10'
6.	Colocar documentos e impresión de formato valija firmado en el compartimento superior de la bandeja de Recepción.	1'
7.	Confirmar retiro por parte de mensajero Phisque.	1'

El proceso se realizaba anteriormente de la misma forma, solamente se implementó el uso de la papelera, no se realiza el comparativo debido a que el índice de valor agregado no varía.

Tabla 37.
Análisis R 10

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO DEL PROCESO									
ÁREA:		RECEPCIÓN					PROCESO:		Recepción, documentación y envío de documentos entregados en local
ELABORADO POR :		JORGE DÁVALOS					CÓDIGO:		R 10
N°	VAC	VAE	P	T	D	C	A	ACTIVIDAD	TIEMPO
1			x					Recibir la correspondencia.	2'
2							x	Enlistar los documentos recibidos en el FORMATO VALIJA.	10'
3							x	Copiar el FORMATO VALIJA.	1'
4							x	Archivar copia en Carpeta Valija.	2'
5							x	Entregar adjuntos en orden de lista al Gerente de local para revisión y firma.	10'
6							x	Colocar documentos e impresión de formato valija firmado en el compartimento superior de la bandeja de Recepción.	1'
7						x		Confirmar retiro por parte de mensajero Phisque.	1'

Tabla 38.
Resultado R 10

RESULTADOS			
N°	COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
1	VALOR AGREGADO AL CLIENTE	0	0.00
2	VALOR AGREGADO A LA EMPRESA	0	0.00
3	PREPARACIÓN	0.03	0.07
4	TRANSPORTE	0	0.00
5	DEMORA	0	0.00
6	CONTROL	0.016	0.04
7	ARCHIVO	0.4	0.90
8	TOTAL 1 + 2 + 3 + 4 + 5 + 6 + 7	0.446	1.00
9	TIEMPO DE VALOR AGREGADO 1 + 2	0	
	ÍNDICE DE VALOR AGREGADO 9 / 8	0	

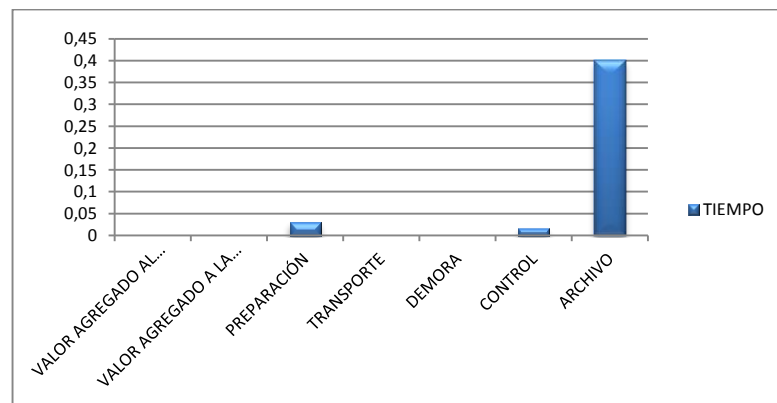



Figura 16: R 10

Tabla 39.
Manual V 01

MANUAL DE PROCESOS		
PROCESO:	Buscar nuevos clientes para el Club	
CÓDIGO:	V 01	
OBJETIVO:	Cumplir las metas establecidas buscando clientes potenciales para el Club.	
DESCRIPCIÓN:	Cada asesor de ventas tiene la obligación de buscar nuevos clientes, promocionando el Club y visitando empresas con la finalidad de cumplir las metas establecidas e incrementar las ventas.	
TIEMPO:	330'	
ACTIVIDADES		TIEMPO
1. Visitar empresas. (previo a cita).		
1.1. Buscar empresas prospecto a través del internet.		60'
1.2. Ofrecer beneficios con presentación en diapositivas oficial.		120'
1.3. Realizar seguimiento telefónico o personal de acuerdo a las necesidades.		20'
1.4. Negociar condiciones.		60'
1.5. Cerrar la venta.		90'

Antes del proceso, la venta corporativa no estaba definida.

Tabla 40.
Análisis V 01

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO DEL PROCESO									
ÁREA:		RECEPCIÓN					PROCESO:		Buscar nuevos clientes para el club
ELABORADO POR :		JORGE DÁVALOS					CÓDIGO:		V 01
N°	VAC	VAE	P	T	D	C	A	ACTIVIDAD	TIEMPO
1		X						Buscar empresas prospecto a través del internet.	60

Continúa 

2			X					Ofrecer beneficios con presentación en diapositivas oficial.	120
3	X							Realizar seguimiento telefónico o personal de acuerdo a las necesidades.	20
4			X					Negociar condiciones.	60
5		X						Cerrar la venta.	90

Tabla 41.
Resultados V 01

RESULTADOS			
N°	COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
1	VALOR AGREGADO AL CLIENTE	0.33	0.06
2	VALOR AGREGADO A LA EMPRESA	2.5	0.43
3	PREPARACIÓN	3	0.51
4	TRANSPORTE	0	0.00
5	DEMORA	0	0.00
6	CONTROL	0	0.00
7	ARCHIVO	0	0.00
8	TOTAL 1 + 2 + 3 + 4 + 5 + 6 + 7	5.83	1.00
9	TIEMPO DE VALOR AGREGADO 1 + 2	2.83	
	ÍNDICE DE VALOR AGREGADO 9 / 8	0.4854	

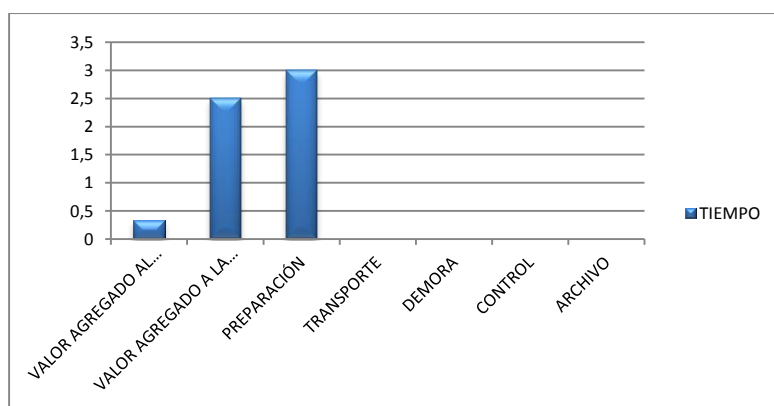



Figura 17: V 01

Tabla 42.
Manual V 02

MANUAL DE PROCESOS		
PROCESO:	Recepción de llamadas	
CÓDIGO:	V 02	
OBJETIVO:	Dar información o solucionar los problemas de clientes o de socios del Club.	
DESCRIPCIÓN:	Cada asesor de ventas tiene el deber de atender todas las llamadas que se realicen al Club en busca de información o dar información con la finalidad de ofrecer un buen servicio.	
TIEMPO TOTAL	Llamar a clientes nuevos (2'23'')	
ACTIVIDADES		TIEMPO
1. Llamadas clientes nuevos		
1.1. Presentarse con el cliente.		10''
1.1.1. Al saludar mencionar: Buenos días/tardes/noches, nombre del vendedor le saluda, en que puedo ayudarle.		
1.2. Preguntar si ha sido socio antes.		5''
1.2.1. Si la respuesta es sí, preguntar por qué dejó de venir al Club.		
1.2.2. Si la respuesta es no, preguntar porque escogió Phisique como opción		
1.3. Informar de todos los beneficios que posee Phisique según necesidad.		1'
1.3.1. Instalaciones		
1.3.2. Máquinas		
1.3.3. Clases grupales		
1.3.4. Entrenamientos		
1.3.5. Cita nutricional		
1.3.6. Ficha de entrenamiento		
1.4. Indicar precios oficiales de las membrecías. (vigentes en la guía comercial)		20''
1.5. Mencionar promociones. (si es necesario)		10''
1.6. Establecer una cita para que conozca el Club.		
1.7. Receptar datos personales.		30''
1.7.1. Nombre y apellido		
1.7.2. Teléfonos		
1.7.3. Email		
1.8. Recordar el nombre del asesor que lo atendió.		5''

El presente proceso se realizaba aleatoriamente antes de su documentación.

Tabla 43.
Análisis V 02

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO DEL PROCESO										
ÁREA:		RECEPCIÓN						PROCESO:		Recepción de llamadas
ELABORADO POR :		JORGE DÁVALOS						CÓDIGO:		V 02
N°	VAC	VAE	P	T	D	C	A	ACTIVIDAD	TIEMPO	
1	X							Presentarse con el cliente.	10"	
2			X					Preguntar si ha sido socio antes.	5"	
3		X						Informar de todos los beneficios que posee Phisque según necesidad.	1'	
4			X					Indicar precios oficiales de las membrecías. (vigentes en la guía comercial)	20"	
5	X							Mencionar promociones. (si es necesario)	10"	
6		X						Establecer una cita para que conozca el Club.	10"	
7							X	Receptar datos personales.	30"	
8			X					Recordar el nombre del asesor que lo atendió.	5"	

Tabla 44.
V 02

RESULTADOS			
N°	COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
1	VALOR AGREGADO AL CLIENTE	0.0055	0.13
2	VALOR AGREGADO A LA EMPRESA	0.019	0.46
3	PREPARACIÓN	0.0083	0.20
4	TRANSPORTE	0	0.00
5	DEMORA	0	0.00
6	CONTROL	0	0.00
7	ARCHIVO	0.0083	0.20
8	TOTAL 1 + 2 + 3 + 4 + 5 + 6 + 7	0.0411	1.00
9	TIEMPO DE VALOR AGREGADO 1 + 2	0.0245	
	ÍNDICE DE VALOR AGREGADO 9 / 8	0.5961	

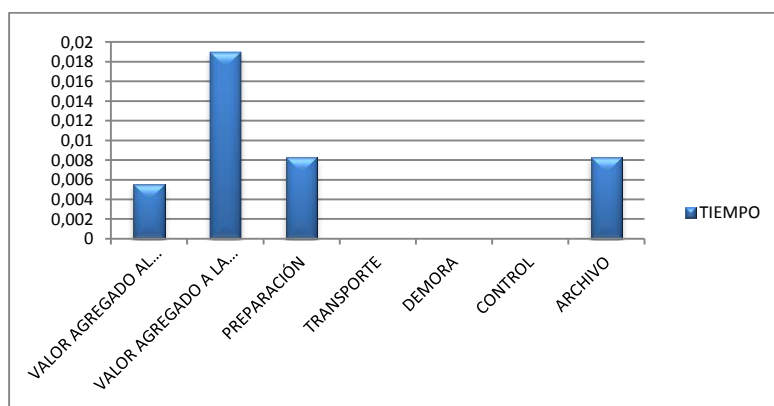



Figura 18: V 02

Tabla 45.
Manual V 03

MANUAL DE PROCESOS		
PROCESO:	Atención a los cliente Walk in.	
CÓDIGO:	V 03	
OBJETIVO:	Dar una buena impresión del Club para incrementar las ventas.	
DESCRIPCIÓN:	Al momento que entre un cliente al gimnasio el vendedor debe atenderlo inmediatamente y proporcionarle información acerca del Club, así como también hacerle conocer las instalaciones con la finalidad de causar una gran impresión e incrementar las ventas.	
TIEMPO TOTAL	Atención los clientes Walk in (11'35")	
TAREAS		TIEMPO
1. Presentarse con el cliente.		
1.1. Al saludar mencionar: Buenos días/tardes/noches, nombre del vendedor le saluda, en que puedo ayudarle.		5'' 2'
2. Indagar en los objetivos y necesidades del cliente.		
2.1. <u>Seguir guion de ventas.</u>		10'
3. Realizar el tour personalizado acorde a las necesidades del cliente por las instalaciones del Club. (enfatar en los beneficios)		
3.1. Enfatizar en el logro de sus objetivos.		5'
4. Indicar tipos de membrecía.		
4.1. Costos		
4.2. Beneficios		
4.3. Promociones (en el caso que existiese una en ese momento)		10'
5. Negociación		
5.1. Negociar precios.		2'
6. Acuerdo		

El presente proceso no contaba con un esquema estructurado.

Tabla 46.
Análisis V 03

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO DEL PROCESO									
ÁREA:		RECEPCIÓN					PROCESO:		Atención a los clientes Walk in
ELABORADO POR :		JORGE DÁVALOS					CÓDIGO:		V 03
N°	VAC	VAE	P	T	D	C	A	ACTIVIDAD	TIEMPO
1			X					Presentarse con el cliente	5"
2	X							Indagar en los objetivos y necesidades del cliente	2'
4	X							Realizar el tour personalizado acorde a las necesidades del cliente por las instalaciones del Club. (enfatar en los beneficios)	10'
5			X					Indicar tipos de membrecía.	5'
6			X					Negociación	10'
7		X						Acuerdo	2'

Tabla 47.
Resultados V 03

RESULTADOS			
N°	COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
1	VALOR AGREGADO AL CLIENTE	0.2	0.41
2	VALOR AGREGADO A LA EMPRESA	0.033	0.07
3	PREPARACIÓN	0.2513	0.52
4	TRANSPORTE	0	0.00
5	DEMORA	0	0.00
6	CONTROL	0	0.00
7	ARCHIVO	0	0.00
8	TOTAL 1 + 2 + 3 + 4 + 5 + 6 + 7	0.4843	1.00
9	TIEMPO DE VALOR AGREGADO 1 + 2	0.233	
	ÍNDICE DE VALOR AGREGADO 9 / 8	0.4811	

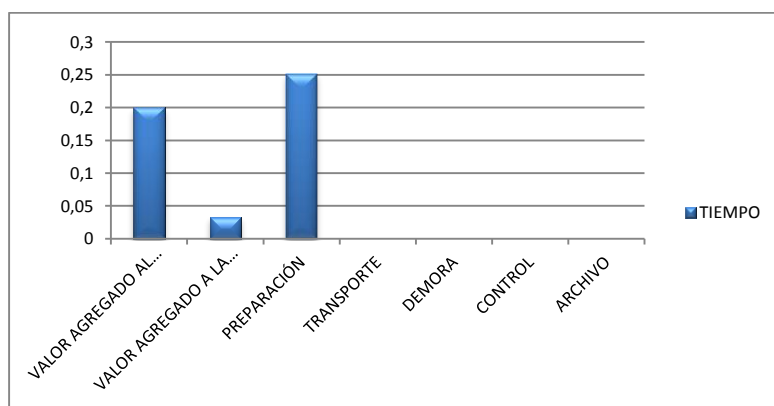



Figura 19: V 03

Tabla 48.
Manual V 04

MANUAL DE PROCESOS		
PROCESO:	Elaboración del convenio de membresía.	
CÓDIGO:	V 04	
OBJETIVO:	Evitar errores y confusiones al momento de elaborar la membresía.	
DESCRIPCIÓN:	Cada vendedor tiene la responsabilidad de llenar de forma correcta el convenio de membresía con la finalidad de evitar confusiones y descuadres al momento del cobro de membresía.	
TIEMPO TOTAL	Elaboración del convenio de membresía (6'19'')	
TAREAS		TIEMPO
1. Tomar accesorios y documentos necesarios. 1.1. En caso de ser membresía fija: 1.1.1. Llevar las dos hojas de convenio, revisando el número de convenio correspondiente que se encuentra en la última carpeta de convenios archivados. 1.1.1.1. Tachar el número que se encuentra en la carpeta de convenios archivados. 1.1.1.2. Anotar el número en la parte superior derecha de la primera hoja de membresía. 1.1.2. Llevar un certificado de membresía. 1.1.3. Llevar carpeta de convenios. 1.2. En caso de ser otro tipo de membresía:		30''

Continua 

<p>1.2.1.Llevar las dos hojas de convenio, revisando el número de convenio correspondiente que se encuentra en la última carpeta de convenios archivados.</p> <p>1.2.1.1. Tachar el número que se encuentra en la carpeta de convenios archivados.</p> <p>1.2.1.2. Anotar el número en la parte superior derecha de la primera hoja de membrecía.</p> <p>1.2.2.Llevar carpeta de convenios.</p> <p>2. Entregar al cliente la primera hoja de membrecía para que llene sus datos personales en la parte inferior de la hoja. (indicarle que escriba todo con mayúsculas)</p> <p>2.1. Dos nombres</p> <p>2.2. Dos apellidos</p> <p>2.3. Cédula o pasaporte</p> <p>2.4. Fecha de nacimiento. (dd/mm/aaaa)</p> <p>2.5. Sexo.(señalar con un visto)</p> <p>2.6. Profesión</p> <p>2.7. Dirección domiciliaria. (incluyendo número de casa)</p> <p>2.8. Teléfonos. (convencional y celular)</p> <p>2.9. Lugar de trabajo. (nombre de empresa)</p> <p>2.10. Teléfono del lugar de trabajo.</p> <p>2.11. Dirección de trabajo</p> <p>2.12. Nacionalidad</p> <p>2.13. Estado Civil</p> <p>2.14. E-mail.</p> <p>2.15. Nombre de emergencia.</p> <p>2.16. Teléfono de emergencia. (celular)</p> <p>3. Llenar la segunda hoja de membrecía.</p> <p>3.1. Servicio adquirido. (poner un visto según corresponda)</p> <p>3.1.1.Membrecía fija poner visto en:</p> <p>3.1.1.1. Inscripción general de membrecía permanente.</p> <p>3.1.1.2. Mantenimiento.</p> <p>3.1.2.Renovaciones membrecía fija poner visto en:</p> <p>3.1.2.1. Renovación.</p> <p>3.1.3.Otro tipo de membrecía poner visto en:</p> <p>3.1.3.1. Inscripción general de membrecía temporal.</p> <p>3.1.3.2. Mantenimiento.</p> <p>3.2. Formas de pago. (poner un visto según corresponda)</p> <p>3.2.1.Tarjeta de crédito. (señalar con un visto y llenar)</p> <p>3.2.1.1. En "Nº" escribir el nombre de la tarjeta. (EJ: VISA/DINERS/etc)</p> <p>3.2.1.2. En "EMPRESA EMISORA TARJETA DE CRÉDITO" escribir el nombre del banco a cual pertenece la tarjeta.</p>	<p>10'</p> <p>2'</p>
--	----------------------

<p>3.2.1.3. En "CADUCA" y "CÓDIGO DE SEGURIDAD" dejar vacío por seguridad del socio.</p> <p>3.2.1.4. Poner un visto si es:</p> <p>3.2.1.4.1. Corriente</p> <p>3.2.1.4.2. Diferido a. (3/6/12 meses)</p> <p>3.2.1.4.3. Con intereses de 6 a 12 meses y sin intereses con 3 meses.</p> <p>3.2.2. Cheque. (señalar con un visto y llenar)</p> <p>3.2.2.1. Banco emisor</p> <p>3.2.2.2. N° de cuenta</p> <p>3.2.2.3. N° de cheque</p> <p>3.2.3. Efectivo</p> <p>3.2.3.1. Señalar con un visto la opción "efectivo"</p> <p>3.3. Con cualquier forma de pago:</p> <p>3.3.1. Escribir el número de factura.</p> <p>3.3.2. En "MONTO" poner el valor de membrecía completa sin tomar en cuenta el IVA.</p> <p>3.3.3. En "DCTO" poner el valor monetario del descuento no el porcentaje.</p> <p>3.3.4. En "SUBTOTAL" se pone el valor resultante del monto – el descuento.</p> <p>3.3.5. En "I.V.A" calcular el 12% del subtotal y ponerlo en valor numérico.</p> <p>3.3.6. En "TOTAL" poner el valor resultante entre el subtotal + I.V.A</p> <p>3.3.7. En "INTERÉS TARJETA" poner el valor según corresponda.</p> <p>3.3.7.1. Diferido 3 meses no hay interés.</p> <p>3.3.7.2. Diferido 6 meses calcular al porcentaje de interés vigente de la tarjeta del total.</p> <p>3.3.7.3. Diferido 12 meses calcular al porcentaje de interés vigente de la tarjeta del total.</p> <p>3.3.8. En "GRAN TOTAL" poner el valor resultante entre el total + interés tarjeta (si el pago fue con tarjeta) sino se pone el valor del total.</p> <p>3.3.8.1. NOTA: Para llenar ésta parte nos ayudamos del Boucher o de la factura.</p> <p>3.4. Artículo 32.-</p> <p>3.4.1. Poner la fecha en números dd/mm/aaaa</p> <p>3.4.2. Escribir e número de factura</p> <p>3.4.3. Escribir el número de convenio</p> <p>3.4.4. Poner de nuevo la fecha dd/mes en letras/aaaa</p> <p>3.4.5. En "ELABORADO POR" escribir un nombre y un apellido de la persona que elaboró el convenio.</p> <p>3.4.6. En "EL CLUB" firmar el asesor que realizó la venta.</p> <p>3.4.7. Indicar al socio que debe firmar dos veces en la parte que dice "SOCIO"</p>	
--	--

4. Preguntar al socio cuando desea iniciar su membresía (hasta 60 días a partir del pago).	1'
5. Llenar en la primera hoja la parte superior. 5.1. Llenar la fecha de inicio y la fecha de vencimiento, tomando en cuenta que la fecha de vencimiento será un día antes del cumplimiento de la membresía.	5'
EJ: membresía 12 meses: fecha de inicio 15/06/2013 fecha de vencimiento 14/06/2014	
5.2. En "TIPO DE MEMBRECÍA" poner un visto según corresponda: 5.2.1. Permanente anual – WIFIJA 5.2.2. Temporal anual – WITEMP 5.2.3. Anual Fin de Semana – WIFD 5.2.4. Temporal semestral – SEMESTRAL 5.2.5. Anual tarde – WITARD 5.2.6. "OTRA" especificar tipo de membresía debajo de la opción.	
5.3. En caso de ser membresía fija 5.3.1. Abajo de "FECHA DE VENCIMIENTO" escribir el número de certificado de membresía fija. (EJ: CM= 1234) 5.3.2. En "CÓDIGO DE MEMBRECÍA N°" escribir el número de Keytag entregado por el recepcionista según el número de membresía.	
6. Desprender las hojas originales de las copias	
7. Escribir en la parte posterior de la primera hoja original lo siguiente 7.1. Dos nombres y dos apellidos del socio 7.2. Vigencia de membresía en números. (total meses) 7.3. Fecha de inicio y fecha de vencimiento. (dd/mes en letras/aaaa) 7.4. Vigencia de membresía en números. (total meses) 7.5. Tiempo de congelamiento por vacaciones. (total días)	2'' 2'
8. Solicitar firmar en la factura al socio	
9. Llenar el certificado de membresía fija. (en caso de ser membresía fija) 9.1. Dos nombres y dos apellidos del socio. 9.2. Cédula o pasaporte 9.3. Dirección del domicilio 9.4. Fecha. (EJ: Quito, 18 de Junio, 2013)	1' 1'
10. Sacar copias 10.1. Membrecía fija. (misma hoja) 10.1.1. Certificado de membresía 10.1.2. Cédula o pasaporte del socio. 10.1.3. Factura 10.1.4. Boucher (si el pago se realizó con tarjeta) 10.2. Otro tipo de membresía: 10.2.1. Cédula o pasaporte del socio. 10.2.2. Factura	3'

10.2.3. Boucher (si el pago se realizó con tarjeta)		
11. Entregar al socio		
11.1.	Copias del convenio. (hojas rosadas)	2'
11.2.	Certificado de membrecía fija. (en el caso de ser membrecía fija)	
11.3.	Factura original.	
11.4.	Copia del Boucher. (en el caso de que el pago haya sido con tarjeta)	
11.5.	Keytag	1'
12. Entregar en recepción		
12.1.	Boucher original firmado.	
12.2.	Dos copias de la factura.	
13. El asesor se quedará con:		
13.1.	Hojas originales del convenio.	
13.2.	Copias de los documentos del socio.	1'
14. Adjuntar las dos hojas de convenio y la copia de los documentos del socio con una grapa.		
15. Colocar las dos hojas de convenio y la copia de los documentos en la parte superior de la papelera que se encuentra en la oficina para que el recepcionista pueda ingresar el convenio al sistema.		1'
GLOSARIO:	Keytag: tarjeta de identificación según tipo de membrecía.	

El presente proceso se llevaba a cabo, su documentación permite el llenado estándar del convenio de membrecía.

Tabla 49.
Manual V 04

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO DEL PROCESO										
ÁREA:		RECEPCIÓN				PROCESO:			Elaboración del convenio de membrecía	
ELABORADO POR :		JORGE DÁVALOS				CÓDIGO:			V 04	
N°	VAC	VAE	P	T	D	C	A	ACTIVIDAD		TIEMPO
1								Tomar accesorios y documentos necesarios		30"
2								Entregar al cliente la primera hoja de membrecía para que llene sus datos personales en la parte inferior de la hoja. (indicarle que escriba todo con mayúsculas)		10'

Continua 

3								Llenar la segunda hoja de membrecía	2'
4								Preguntar al socio cuando desea iniciar su membrecía (hasta 60 días a partir del pago).	1'
5								Llenar en la primera hoja la parte superior	5'
6								Desprender las hojas originales de las copias	2"
7								Escribir en la parte posterior de la primera hoja original lo siguiente	2'
8								Solicitar firmar en la factura al socio	1'
9								Llenar el certificado de membrecía fija. (en caso de ser membrecía fija)	1'
10								Sacar copias	3'
11								Entregar al socio	2'
12								Entregar en recepción	1'
13								Adjuntar las dos hojas de convenio y la copia de los documentos del socio con una grapa.	1'
14								Colocar las dos hojas de convenio y la copia de los documentos en la parte superior de la papelería que se encuentra en la oficina para que el recepcionista pueda ingresar el convenio al sistema.	1'

Tabla 50.
Resultados V 04

RESULTADOS			
N°	COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
1	VALOR AGREGADO AL CLIENTE	0.033	0.07
2	VALOR AGREGADO A LA EMPRESA	0	0.00
3	PREPARACIÓN	0.2255	0.45
4	TRANSPORTE	0	0.00
5	DEMORA	0	0.00
6	CONTROL	0.0166	0.03
7	ARCHIVO	0.23	0.46
8	TOTAL 1 + 2 + 3 + 4 + 5 + 6 + 7	0.5051	1.00
9	TIEMPO DE VALOR AGREGADO 1 + 2	0.033	
	ÍNDICE DE VALOR AGREGADO 9 / 8	0.0653	

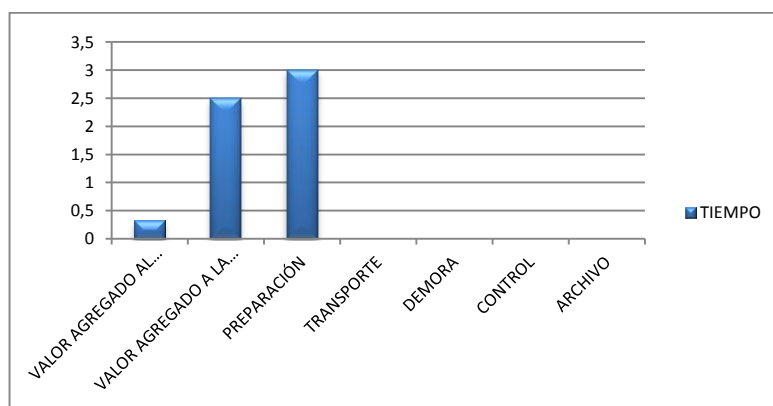



Figura 20: V 04

Tabla 51.
Manual L 01

MANUAL DE PROCESOS		
PROCESO:	Barrer y trapear las instalaciones del club.	
CÓDIGO:	L 01	
OBJETIVO:	Evitar accidentes manteniendo los pisos de todas las salas del Club siempre limpios y secos.	
DESCRIPCIÓN:	Cada empleado de limpieza debe barrer y trapear periódicamente los pisos de todas las salas de entrenamiento del Club con la finalidad de evitar accidentes y dar una buena imagen al socio.	
TIEMPO TOTAL	Barrer las diferentes áreas (36'20'') Trapear las diferentes áreas (44'20'')	
TAREAS		TIEMPO
1. Coger la escoba del armario (área de limpieza) que se encuentra a la entrada del baño.		20''
1.1. Barrer la zona de pesas.		2'
1.2. Barrer la zona de cardio (área de las caminadoras).		4'
1.3. Barrer la zona de fitness grupal.		5'
1.4. Barrer la sala de Cycling.		2'
1.5. Barrer la sala tatami.		2'
1.6. Barrer baños.		4'
1.7. Barrer zona de vestidores.		5'
1.8. Barrer zona de oficinas		12'
2. Coger el trapeador y el desinfectante del armario (área de limpieza) que se encuentra a la entrada del baño.		20''
		4'

Continua 

2.1. En caso de que no exista desinfectante en el área de limpieza solicitar a la persona encargada del Juice Bar para que proporcione desinfectante.	2' 4' 6'
2.2. Trapear la zona de pesas.	5'
2.3. Trapear la zona de cardio (área de las caminadoras).	5'
2.4. Trapear la sala de fitness grupal.	5'
2.5. Trapear la sala de Cycling.	5'
2.6. Trapear la sala tatami.	8'
2.7. Trapear baños	
2.8. Trapear zona de vestidores.	
2.9. Trapear zona de oficinas.	

Tabla 52.
Análisis L 01

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO DEL PROCESO (Inicial)											
ÁREA:			LIMPIEZA					PROCESO:	Barrer y Trapear las instalaciones del Club.		
ELABORADO POR :			FRANKLIN INIGUEZ					CÓDIGO:	L - 01		
Nº	VAC	VAE	P	T	D	C	A	ACTIVIDAD	TIEMPO		
1			x					1. Coger la escoba del armario (área de limpieza) que se encuentra a la entrada del baño.	20''		
2		x						1.1. Barrer la zona de pesas.	2'		
3		x						1.2. Barrer la zona de cardio (área de las caminadoras).	4'		
4		x						1.3. Barrer la sala de fitness grupal.	5'		
5		x						1.4. Barrer la sala de Cycling.	2'		
6		x						1.5. Barrer la sala tatami.	2'		
7		x						1.6. Barrer baños.	4'		
8		x						1.7. Barrer zona de vestidores.	5'		
9		x						1.8. Barrer zona de oficinas	12'		
10			x					2. Coger el trapeador y el desinfectante del armario (área de limpieza) que se encuentra a la entrada del baño.	20''		
11							x	2.1. En caso de que no exista desinfectante en el área de limpieza solicitar a la persona encargada del Juice Bar para que proporcione desinfectante.	4'		
12		x						2.2. Trapear la zona de pesas.	2'		
13		x						2.3. Trapear la zona de cardio (área de las caminadoras).	4'		
14		x						2.4. Trapear la sala de fitness grupal.	6'		
15		x						2.5. Trapear la sala de Cycling.	5'		
16		x						2.6. Trapear la sala tatami.	5'		
17		x						2.7. Trapear baños	5'		
18		x						2.8. Trapear zona de vestidores.	5'		
19		x						2.9. Trapear zona de oficinas	8'		

Tabla 53.
Resultados L 01

RESULTADOS (Inicial)			
Nº	COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
1	VALOR AGREGADO AL CLIENTE	0	0,00
2	VALOR AGREGADO A LA EMPRESA	1,433	0,95
3	PREPARACIÓN	0,0111	0,01
4	TRANSPORTE	0	0,00
5	DEMORA	0	0,00
6	CONTROL	0,0666	0,04
7	ARCHIVO	0	0,00
8	TOTAL 1 + 2 + 3 + 4 + 5 + 6 + 7	1,5107	1,00
9	TIEMPO DE VALOR AGREGADO 1 + 2	1,433	
	ÍNDICE DE VALOR AGREGADO 9 / 8	0,94856689	

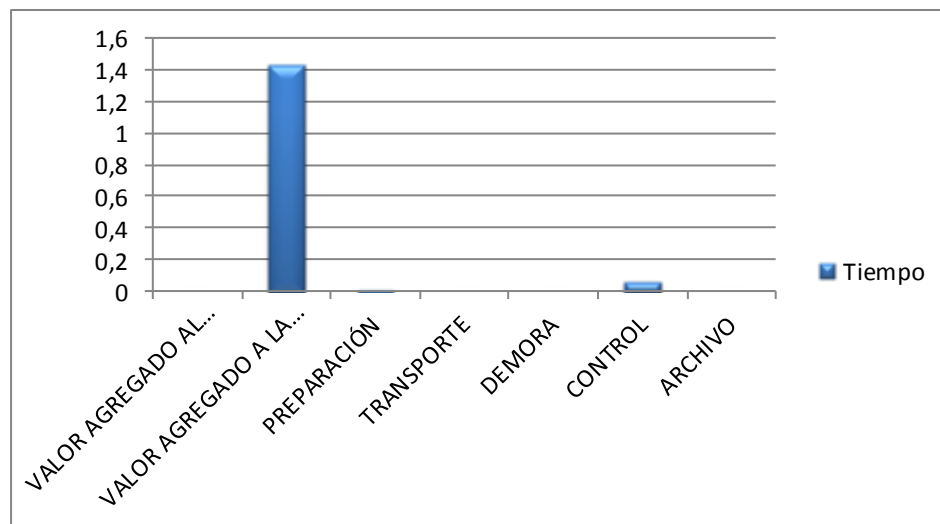


Figura 21: L 01

Tabla 54.
Optimización L 01

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO DEL PROCESO										
ÁREA:		LIMPIEZA						PROCESO:	Barrer y Trapear las instalaciones del Club.	
ELABORADO POR :		FRANKLIN ÍÑIGUEZ						CÓDIGO:	L - 01	
Nº	VAC	VAE	P	T	D	C	A	ACTIVIDAD	TIEMPO	
1			x					1. Coger la escoba del armario (área de limpieza) que se encuentra a la entrada del baño.	20"	
2		x						1.1. Barrer la zona de pesas.	2'	
3		x						1.2. Barrer la zona de cardio (área de las caminadoras).	4'	
4		x						1.3. Barrer la sala de fitness grupal.	5'	
5		x						1.4. Barrer la sala de Cycling.	2'	
6		x						1.5. Barrer la sala tatami.	2'	
7		x						1.6. Barrer baños.	4'	
8		x						1.7. Barrer zona de vestidores.	5'	
9		x						1.8. Barrer zona de oficinas	12'	
10			x					2. Coger el trapeador y el desinfectante del armario (área de limpieza) que se encuentra a la entrada del baño.	20"	
11		x						2.1. En caso de que no exista desinfectante en el área de limpieza solicitar a la persona encargada del Juice Bar para que proporcione desinfectante.	4'	
12		x						2.2. Trapear la zona de pesas.	2'	
13		x						2.3. Trapear la zona de cardio (área de las caminadoras).	4'	
14		x						2.4. Trapear la sala de fitness grupal.	6'	
15		x						2.5. Trapear la sala de Cycling.	5'	
16		x						2.6. Trapear la sala tatami.	5'	
17		x						2.7. Trapear baños	5'	
18		x						2.8. Trapear zona de vestidores.	5'	
19		x						2.9. Trapear zona de oficinas	8'	

Tabla 55.
Resultados Optimización L 01

RESULTADOS			
N°	COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
1	VALOR AGREGADO AL CLIENTE	0	0,00
2	VALOR AGREGADO A LA EMPRESA	1,499	0,99
3	PREPARACIÓN	0,0111	0,01
4	TRANSPORTE	0	0,00
5	DEMORA	0	0,00
6	CONTROL	0	0,00
7	ARCHIVO	0	0,00
8	TOTAL 1 + 2 + 3 + 4 + 5 + 6 + 7	1,5101	1,00
9	TIEMPO DE VALOR AGREGADO 1 + 2	1,499	
	ÍNDICE DE VALOR AGREGADO 9 / 8	0,992649493	

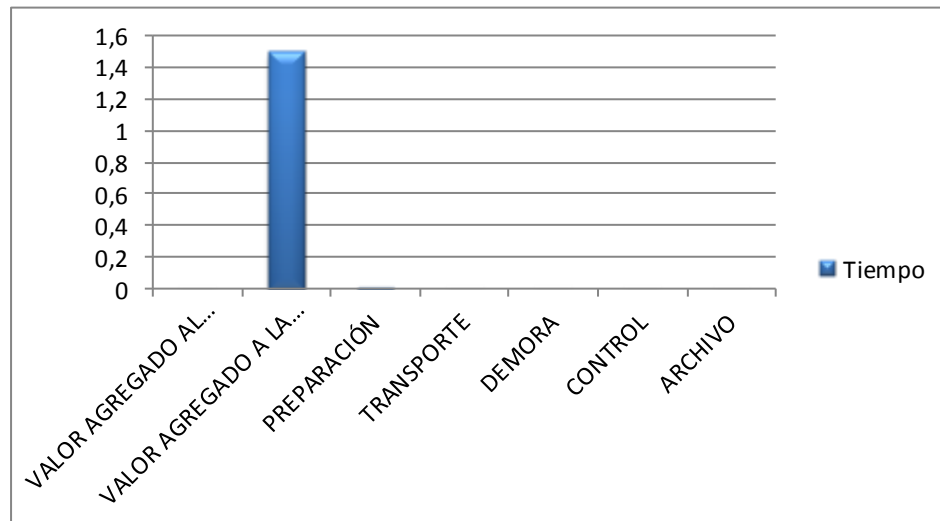


Figura 22: Optimización L 01

Tabla 56.
Manual L 02


MANUAL DE PROCESOS		
PROCESO:	Desinfectar máquinas, colchonetas y pesas.	
CÓDIGO:	L 02	
OBJETIVO:	Evitar la acumulación de bacterias manteniendo las máquinas, colchonetas y pesas desinfectadas.	
DESCRIPCIÓN:	Cada empleado de limpieza debe desinfectar periódicamente las máquinas colchonetas y pesas con la finalidad de evitar la existencia de bacterias.	
TIEMPO TOTAL	Desinfectar máquinas, colchonetas y pesas (3h26'30'')	
TAREAS		TIEMPO
1. Coger el desinfectante que se encuentra en las oficinas de vendedores.		1'
2. Tomar un trapo del área de limpieza y proceder a desinfectar.		30''
2.1. Máquinas de cardio		45'
2.2. Bicicletas en la sala cycling		45'
2.3. Pesas		45'
2.4. Colchonetas		50'
2.5. Fit ball		10'
2.6. Fitness circle		5'
2.7. Over Ball		5'

Tabla 57.
Análisis L 02

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO DEL PROCESO (Inicial)										
ÁREA:		LIMPIEZA					PROCESO:	Desinfectar máquinas, colchonetas y pesas.		
ELABORADO POR:		FRANKLIN ÑIGUEZ					CÓDIGO:	L - 02		
Nº	VAC	VAE	P	T	D	C	A	ACTIVIDAD	TIEMPO	
1			x					1. Coger el desinfectante que se encuentra en las oficinas de vendedores.	1'	
2				x				2. Tomar un trapo del área de limpieza y proceder a desinfectar.	30"	
3		x						2.1. Máquinas de cardio	45'	
4		x						2.2. Bicicletas en la sala cycling	45'	
5		x						2.3. Pesas	45'	
6		x						2.4. Colchonetas	50'	
7		x						2.5. Fit ball	10'	
8		x						2.6. Fitness circle	5'	
9		x						2.7. Over Ball	5'	

Tabla 58.
Resultados L 02

RESULTADOS (Inicial)			
Nº	COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
1	VALOR AGREGADO AL CLIENTE	0	0,00
2	VALOR AGREGADO A LA EMPRESA	3,416	0,99
3	PREPARACIÓN	0,0166	0,00
4	TRANSPORTE	0,00833	0,00
5	DEMORA	0	0,00
6	CONTROL	0	0,00
7	ARCHIVO	0	0,00
8	TOTAL 1 + 2 + 3 + 4 + 5 + 6 + 7	3,44093	1,00
9	TIEMPO DE VALOR AGREGADO 1 + 2	3,416	
	ÍNDICE DE VALOR AGREGADO 9 / 8	0,992754866	

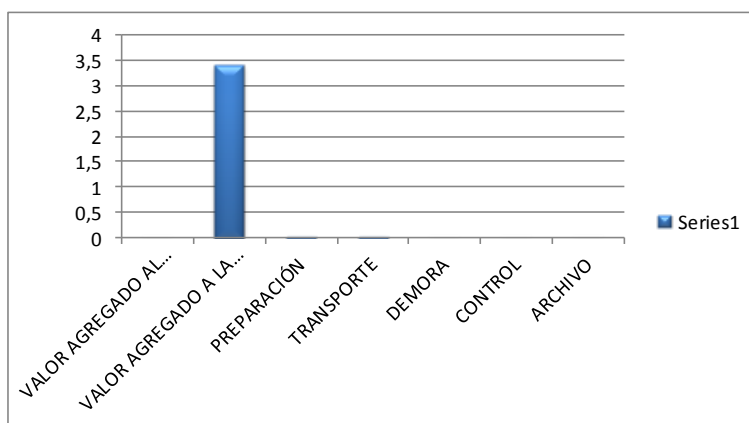


Figura 23: L 02

Tabla 59.
Optimización L 02

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO DEL PROCESO											
ÁREA:			LIMPIEZA					PROCESO:	Desinfectar máquinas, colchonetas y pesas.		
ELABORADO POR :			FRANKLIN INIGUEZ					CÓDIGO:	L - 02		
Nº	VAC	VAE	P	T	D	C	A	ACTIVIDAD		TIEMPO	
1			x					1. Coger el desinfectante que se encuentra en las oficinas de vendedores.		1'	
2				x				2. Tomar un trapo del área de limpieza y proceder a desinfectar.		30''	
3		x						2.1. Máquinas de cardio		45'	
4		x						2.2. Bicicletas en la sala cycling		45'	
5		x						2.3. Pesas		45'	
6		x						2.4. Colchonetas		50'	
7		x						2.5. Fit ball		10'	
8		x						2.6. Fitness circle		5'	
9		x						2.7. Over Ball		5'	

Tabla 60.
Resultados R 02

RESULTADOS			
N°	COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
1	VALOR AGREGADO AL CLIENTE	0	0,00
2	VALOR AGREGADO A LA EMPRESA	3,416	0,99
3	PREPARACIÓN	0,0166	0,00
4	TRANSPORTE	0,00833	0,00
5	DEMORA	0	0,00
6	CONTROL	0	0,00
7	ARCHIVO	0	0,00
8	TOTAL 1 + 2 + 3 + 4 + 5 + 6 + 7	3,44093	1,00
9	TIEMPO DE VALOR AGREGADO 1 + 2	3,416	
	ÍNDICE DE VALOR AGREGADO 9 / 8	0,992754866	

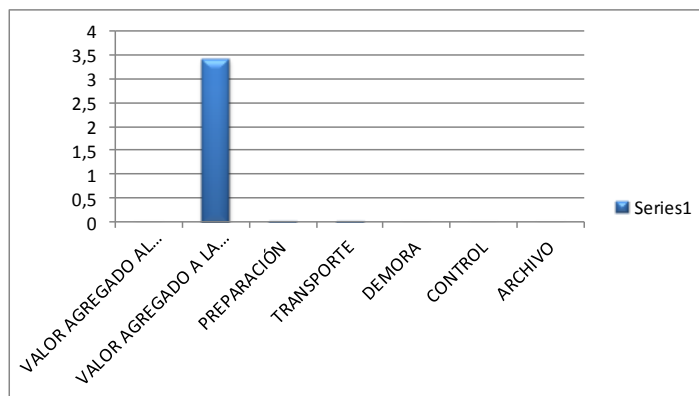



Figura 24: Optimización L 02

Tabla 61.
Manual L 03

MANUAL DE PROCESOS		
PROCESO:	Lavar toallas.	
CÓDIGO:	L 03	

Continua 

OBJETIVO:	Evitar reclamos de parte de los socios manteniendo las toallas siempre limpias y en su lugar.	
DESCRIPCIÓN:	El empleado de limpieza tiene la obligación de lavar periódicamente las toallas del Club con la finalidad de mantener siempre toallas limpias	
TIEMPO TOTAL	Lavar toallas (1h10'37")	
	TAREAS	TIEMPO
	1. Revisar el stock de toallas	
	2. Pedir la llave de la bodega en recepción.	10'
	3. Recoger en la tina que se encuentra en cada baño todas las toallas sucias tanto de hombres como de mujeres.	30"
	4. Tomar el ascensor y bajar hasta el subsuelo de la Plaza donde se encuentra la bodega.	3'
	5. Abrir la bodega y proceder a contar cuantas piezas hay en la tina para lavar.	3'
	5.1. Una toalla de cuerpo es una pieza.	
	5.2. Dos toallas de pies es una pieza.	5'
	5.3. Cuatro toallas de cuello es una pieza.	
	6. Coger la tasa milimetrada que se encuentra al lado izquierdo de la lavadora.	
	7. Abrir la lavadora y proceder a poner el jabón. (la cantidad de jabón va a depender del espesor y la cantidad de toallas a lavar).	1'
	7.1. Espesor jabón (aguado)	30"
	7.1.1. De 1 a 12 piezas poner 120 ml de jabón.	
	7.1.2. De 13 a 24 piezas poner 150 ml de jabón.	
	7.2. Espesor jabón (medio)	
	7.2.1. De 1 a 12 piezas poner 100 ml de jabón.	
	7.2.2. De 13 a 24 piezas poner 130 ml de jabón.	
	7.3. Espesor jabón (alto)	
	7.3.1. De 1 a 12 piezas poner 75 ml de jabón.	
	7.3.2. De 13 a 24 piezas poner 100 ml de jabón.	
	8. Poner las toallas dentro de la lavadora acomodando en orden alrededor de las paredes de la misma hasta máximo 24 piezas.	
	9. Agregar el suavizante en el depósito de la lavadora. (la cantidad de suavizante va a depender del número de toallas)	2'
	9.1. De 1 a 12 piezas poner 75 ml de suavizante.	
	9.2. De 13 a 24 piezas poner 100 ml de suavizante.	30"
	10. Cerrar la tapa de la lavadora.	
	11. Ubicar el monitor de la lavadora donde se encuentran las perillas.	
	12. Sincronizar las perillas de acuerdo a la cantidad de toallas que se encuentre dentro de la lavadora.	1"
	12.1. Tamaño carga:	1"
	12.1.1. Poner en la opción "MÍNIMO" de 1 a 6 piezas.	5"
	12.1.2. Poner en la opción "MEDIANO" de 7 a 12 piezas.	

<p>12.1.3. Poner en la opción “GRANDE” de 13 a 18 piezas.</p> <p>12.1.4. Poner en la opción “MÁXIMO” de 19 a 24 piezas.</p> <p>12.2. Temperatura:</p> <p>12.2.1. Mantener siempre en la opción “TIBIA”.</p> <p>12.3. Enjuague adicional:</p> <p>12.3.1. Si no se agrega suavizante poner en la opción “NO”</p> <p>12.3.2. Si se agrega suavizante poner en la opción “SI” que se encuentra al lado izquierdo.</p> <p>12.4. Ciclos de lavado:</p> <p>12.4.1. Mantener siempre en la opción “LIGERO”.</p> <p>13. Presionar el botón “INICIO” para comenzar el ciclo de lavado.</p> <p>NOTA: El ciclo de lavado se demora aproximadamente 55’</p> <p>14. En caso de querer detener el ciclo de lavado, presionar el botón inicio/pausa</p> <p>15. Presionar el botón inicio/pausa para reiniciar el ciclo de lavado.</p> <p>16. Una vez que se haya terminado el ciclo, se encenderá la luz “LISTO”</p> <p>17. Sacar de inmediato las toallas para obtener mejores resultados.</p>	<p>2”</p>
---	-----------

Tabla 62.
Análisis L 03

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO DEL PROCESO (Inicial)										
ÁREA:		LIMPIEZA						PROCESO:	Lavar toallas.	
ELABORADO POR :		FRANKLIN INIGUEZ						CÓDIGO:	L - 03	
N°	VAC	VAE	P	T	D	C	A	ACTIVIDAD	TIEMPO	
1	x							1. Revisar el stock de toallas	10'	
2			x					2. Pedir la llave de la bodega en recepción.	30"	
3						x		3. Recoger en la tina que se encuentra en cada baño todas las toallas sucias tanto de hombres como de mujeres.	3'	
4				x				4. Tomar el ascensor y bajar hasta el subsuelo de la Plaza donde se encuentra la bodega.	3'	
5			x					5. Abrir la bodega y proceder a contar cuantas piezas hay en la tina para lavar.	5'	
6								5.1. Una toalla de cuerpo es una pieza.		
7								5.2. Dos toallas de pies es una pieza.		
8								5.3. Cuatro toallas de cuello es una pieza.		
9			x					6. Coger la tasa milimetrada que se encuentra al lado izquierdo de la lavadora.	1'	
10			x					7. Abrir la lavadora y proceder a poner el jabón. (la cantidad de jabón va a depender del espesor y la cantidad de toallas a lavar).	30"	
11								7.1. Espesor jabón (aguado)		
12								7.1.1. De 1 a 12 piezas poner 120 ml de jabón.		
13								7.1.2. De 13 a 24 piezas poner 150 ml de jabón.		
14								7.2. Espesor jabón (medio)		
15								7.2.1. De 1 a 12 piezas poner 100 ml de jabón.		
16								7.2.2. De 13 a 24 piezas poner 130 ml de jabón.		
17								7.3. Espesor jabón (alto)		
18								7.3.1. De 1 a 12 piezas poner 75 ml de jabón.		
19								7.3.2. De 13 a 24 piezas poner 100 ml de jabón.		
20			x					8. Poner las toallas dentro de la lavadora acomodando en orden alrededor de las paredes de la misma hasta máximo 24 piezas.	2'	
21			x					9. Agregar el suavizante en el depósito de la lavadora. (la cantidad de suavizante va a depender del número de toallas)	30"	
22								9.1. De 1 a 12 piezas poner 75 ml de suavizante.		
23								9.2. De 13 a 24 piezas poner 100 ml de suavizante.		
24			x					10. Cerrar la tapa de la lavadora.	1"	
25						x		11. Ubicar el monitor de la lavadora donde se encuentran las perillas.	1"	
26						x		12. Sincronizar las perillas de acuerdo a la cantidad de toallas que se encuentre dentro de la lavadora.	5"	

Tabla 63.
Resultados L 03

RESULTADOS (Inicial)			
N°	COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
1	VALOR AGREGADO AL CLIENTE	0,1666	0,39
2	VALOR AGREGADO A LA EMPRESA	0	0,00
3	PREPARACIÓN	0,1586	0,37
4	TRANSPORTE	0,05	0,12
5	DEMORA	0	0,00
6	CONTROL	0,0517	0,12
7	ARCHIVO	0	0,00
8	TOTAL 1 + 2 + 3 + 4 + 5 + 6 + 7	0,4269	1,00
9	TIEMPO DE VALOR AGREGADO 1 + 2	0,1666	
	ÍNDICE DE VALOR AGREGADO 9 / 8	0,390255329	

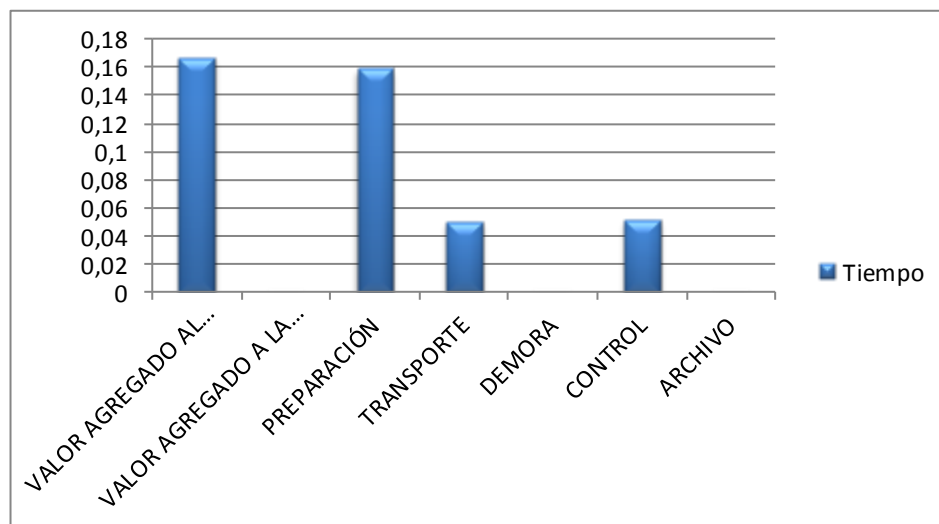


Figura 25: L 03

Tabla 64.
Optimización L 03

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO DEL PROCESO										
ÁREA:		LIMPIEZA						PROCESO:	Lavar toallas.	
ELABORADO POR :		FRANKLIN IÑIGUEZ						CÓDIGO:	L - 03	
Nº	VAC	VAE	P	T	D	C	A	ACTIVIDAD	TIEMPO	
1	x							1. Revisar el stock de toallas	10'	
2		x	x					2. Pedir la llave de la bodega en recepción.	30''	
3		x				x		3. Recoger en la tina que se encuentra en cada baño todas las toallas sucias tanto de hombres como de mujeres.	3'	
4		x		x				4. Tomar el ascensor y bajar hasta el subsuelo de la Plaza donde se encuentra la bodega.	3'	
5		x	x					5. Abrir la bodega y proceder a contar cuantas piezas hay en la tina para lavar.	5'	
6								5.1. Una toalla de cuerpo es una pieza.		
7								5.2. Dos toallas de pies es una pieza.		
8								5.3. Cuatro toallas de cuello es una pieza.		
9		x	x					6. Coger la tasa milimetrada que se encuentra al lado izquierdo de la lavadora.	1'	
10		x	x					7. Abrir la lavadora y proceder a poner el jabón. (la cantidad de jabón va a depender del espesor y la cantidad de toallas a lavar).	30''	
11								7.1. Espesor jabón (aguado)		
12								7.1.1. De 1 a 12 piezas poner 120 ml de jabón.		
13								7.1.2. De 13 a 24 piezas poner 150 ml de jabón.		
14								7.2. Espesor jabón (medio)		
15								7.2.1. De 1 a 12 piezas poner 100 ml de jabón.		
16								7.2.2. De 13 a 24 piezas poner 130 ml de jabón.		
17								7.3. Espesor jabón (alto)		
18								7.3.1. De 1 a 12 piezas poner 75 ml de jabón.		
19								7.3.2. De 13 a 24 piezas poner 100 ml de jabón.		
20		x	x					8. Poner las toallas dentro de la lavadora acomodando en orden alrededor de las paredes de la misma hasta máximo 24 piezas.	2'	
21		x	x					9. Agregar el suavizante en el depósito de la lavadora. (la cantidad de suavizante va a depender del número de toallas)	30''	
22								9.1. De 1 a 12 piezas poner 75 ml de suavizante.		
23								9.2. De 13 a 24 piezas poner 100 ml de suavizante.		
24		x	x					10. Cerrar la tapa de la lavadora.	1''	
25		x				x		11. Ubicar el monitor de la lavadora donde se encuentran las perillas.	1''	
26		x				x		12. Sincronizar las perillas de acuerdo a la cantidad de toallas que se encuentre dentro de la lavadora.	5''	
27								12.1. Tamaño carga:		
28								12.1.1. Poner en la opción "MÍNIMO" de 1 a 6 piezas.		
29								12.1.2. Poner en la opción "MEDIANO" de 7 a 12 piezas.		

Continua 

30							12.1.3. Poner en la opción "GRANDE" de 13 a 18 piezas.	
31							12.1.4. Poner en la opción "MÁXIMO" de 19 a 24 piezas.	
32							12.2. Temperatura:	
33							12.2.1. Mantener siempre en la opción "TIBIA".	
34							12.3. Enjuague adicional:	
35							12.3.1. Si no se agrega suavizante poner en la opción "NO"	
36							12.3.2. Si se agrega suavizante poner en la opción "SI" que se encuentra al lado izquierdo.	
37							12.4. Ciclos de lavado:	
38							12.4.1. Mantener siempre en la opción "LIGERO".	
39						x	13. Presionar el botón "INICIO" para comenzar el ciclo de lavado.	2"
40							NOTA: El ciclo de lavado se demora aproximadamente 55'	

Tabla 65.
Resultados L 03

RESULTADOS			
Nº	COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
1	VALOR AGREGADO AL CLIENTE	0,1666	0,24
2	VALOR AGREGADO A LA EMPRESA	0,26	0,38
3	PREPARACIÓN	0,1586	0,23
4	TRANSPORTE	0,05	0,07
5	DEMORA	0	0,00
6	CONTROL	0,0522	0,08
7	ARCHIVO	0	0,00
8	TOTAL 1 + 2 + 3 + 4 + 5 + 6 + 7	0,6874	1,00
9	TIEMPO DE VALOR AGREGADO 1 + 2	0,4266	
	ÍNDICE DE VALOR AGREGADO 9 / 8	0,62059936	

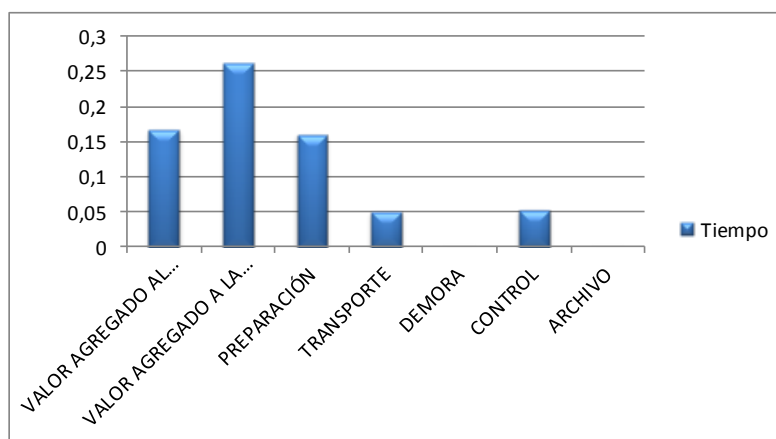



Figura 26: Optimización L 03

Tabla 66.
L 04

MANUAL DE PROCESOS		
PROCESO:	Secar toallas.	
CÓDIGO:	L 04	
OBJETIVO:	Evitar dañar las toallas secándolas inmediatamente al término del ciclo de lavado.	
DESCRIPCIÓN:	Cada empleado de limpieza al momento de sacar las toallas de la lavadora tiene la obligación de meter las toallas inmediatamente a la secadora con la finalidad de evitar pérdida de tiempo y desabastecimiento de las mismas en el Club.	
TIEMPO TOTAL	Secar hasta 12 toallas (1h16') y desde 13 hasta 24 toallas (1h31')	
TAREAS		TIEMPO
1. Sacar las toallas mojadas de la lavadora una vez que se haya prendido la luz de la opción "LISTO" en la parte inferior derecha del monitor de la lavadora.		1'
2. Abrir la puerta de la secadora.		4"
3. Meter en orden las toallas a la secadora.		1'
4. Una vez que todas las toallas estén dentro de la secadora, asegurarse de cerrar bien la puerta de la misma.		2"
5. Ubicar la perilla de tiempos que se encuentra en la parte superior de la secadora.		3"
		2"

Continua 

6. Girar de forma horaria la perilla. (cada número indica el tiempo en minutos).	40'
7. El tiempo de secado va a depender de la cantidad de toallas a secar.	55'
7.1. De 1 a 12 piezas girar hasta el número 40.	2''
7.2. De 13 a 24 piezas girar hasta el número 55.	4'
8. Presionar el botón "inicio" para iniciar el secado de toallas.	10'
9. Al finalizar el ciclo de secado, sacar las toallas en una tina.	
10. Doblar las toallas, clasificándolas por su tamaño	
10.1. Toallas de cuerpo	
10.2. Toallas de pies	5'
10.3. Toallas de cuello	2'
11. Ponerlas en la tina y subirlas al club.	
12. Acomodar las toallas en los anaqueles que se encuentran en cada baño.	

Tabla 67.
Análisis L 04

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO DEL PROCESO (Inicial)											
ÁREA:			LIMPIEZA					PROCESO:	Secar Toallas.		
ELABORADO POR:			FRANKLIN INIGUEZ					CÓDIGO:	L - 04		
Nº	VAC	VAE	P	T	D	C	A	ACTIVIDAD			TIEMPO
1			x					1. Sacar las toallas mojadas de la lavadora una vez que se haya prendido la luz de la opción "LISTO" en la parte inferior derecha del monitor de la lavadora.			1'
2			x					2. Abrir la puerta de la secadora.			4''
3				x				3. Meter en orden las toallas a la secadora.			1'
4			x					4. Una vez que todas las toallas estén dentro de la secadora, asegurarse de cerrar bien la puerta de la misma.			2''
5			x					5. Ubicar la perilla de tiempos que se encuentra en la parte superior de la secadora.			3''
6						x		6. Girar de forma horaria la perilla. (cada número indica el tiempo en minutos).			2''
7								7. El tiempo de secado va a depender de la cantidad de toallas a secar.			
8						x		7.1. De 1 a 12 piezas girar hasta el número 40.			40'
9						x		7.2. De 13 a 24 piezas girar hasta el número 55.			55'
10			x					8. Presionar el botón "inicio" para iniciar el secado de toallas.			2''
11			x					9. Al finalizar el ciclo de secado, sacar las toallas en una tina.			4'

Tabla 68.
Resultados L 04

RESULTADOS (Inicial)			
N°	COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
1	VALOR AGREGADO AL CLIENTE	0	0,00
2	VALOR AGREGADO A LA EMPRESA	0	0,00
3	PREPARACIÓN	0,0863	0,05
4	TRANSPORTE	0,0011	0,00
5	DEMORA	0	0,00
6	CONTROL	1,5838	0,95
7	ARCHIVO	0	0,00
8	TOTAL 1 + 2 + 3 + 4 + 5 + 6 + 7	1,6712	1,00
9	TIEMPO DE VALOR AGREGADO 1 + 2	0	
	ÍNDICE DE VALOR AGREGADO 9 / 8	0	

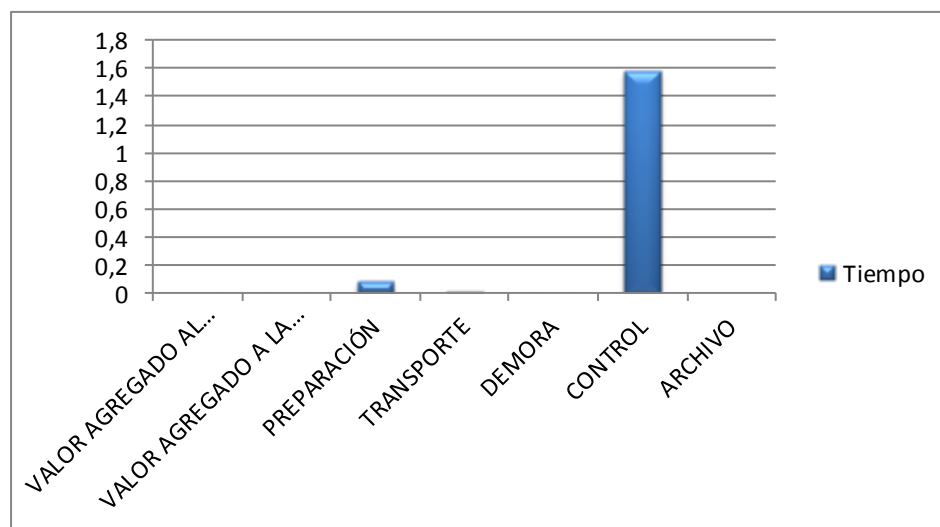


Figura 27: L 04

Tabla 69.
Optimización L 04

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO DEL PROCESO											
ÁREA:		LIMPIEZA						PROCESO:	Secar Toallas.		
ELABORADO POR :		FRANKLIN ÑIGUEZ						CÓDIGO:	L - 04		
Nº	VAC	VAE	P	T	D	C	A	ACTIVIDAD			TIEMPO
1			x					1. Sacar las toallas mojadas de la lavadora una vez que se haya prendido la luz de la opción "LISTO" en la parte inferior derecha del monitor de la lavadora.			1'
2			x					2. Abrir la puerta de la secadora.			4"
3				x				3. Meter en orden las toallas a la secadora.			1'
4			x					4. Una vez que todas las toallas estén dentro de la secadora, asegurarse de cerrar bien la puerta de la misma.			2"
5			x					5. Ubicar la perilla de tiempos que se encuentra en la parte superior de la secadora.			3"
6							x	6. Girar de forma horaria la perilla. (cada número indica el tiempo en minutos).			2"
7								7. El tiempo de secado va a depender de la cantidad de toallas a secar.			
8							x	7.1. De 1 a 12 piezas girar hasta el número 40.			40'
9							x	7.2. De 13 a 24 piezas girar hasta el número 55.			55'
10			x					8. Presionar el botón "inicio" para iniciar el secado de toallas.			2"
11			x					9. Al finalizar el ciclo de secado, sacar las toallas en una tina.			4'
12	x							10. Doblar las toallas, clasificándolas por su tamaño			10'
13								10.1.Toallas de cuerpo			
14								10.2.Toallas de pies			
15								10.3.Toallas de cuello			
16	x							11. Ponerlas en la tina y subirlas al club.			5'
17	x							12. Acomodar las toallas en los anaqueles que se encuentran en cada baño.			2'

Tabla 70.
Resultados: L 04

RESULTADOS			
Nº	COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
1	VALOR AGREGADO AL CLIENTE	0,2833	0,14
2	VALOR AGREGADO A LA EMPRESA	0	0,00
3	PREPARACIÓN	0,0863	0,04
4	TRANSPORTE	0,0011	0,00
5	DEMORA	0	0,00
6	CONTROL	1,5838	0,81
7	ARCHIVO	0	0,00
8	TOTAL 1 + 2 + 3 + 4 + 5 + 6 + 7	1,9545	1,00
9	TIEMPO DE VALOR AGREGADO 1 + 2	0,2833	
	ÍNDICE DE VALOR AGREGADO 9 / 8	0,144947557	

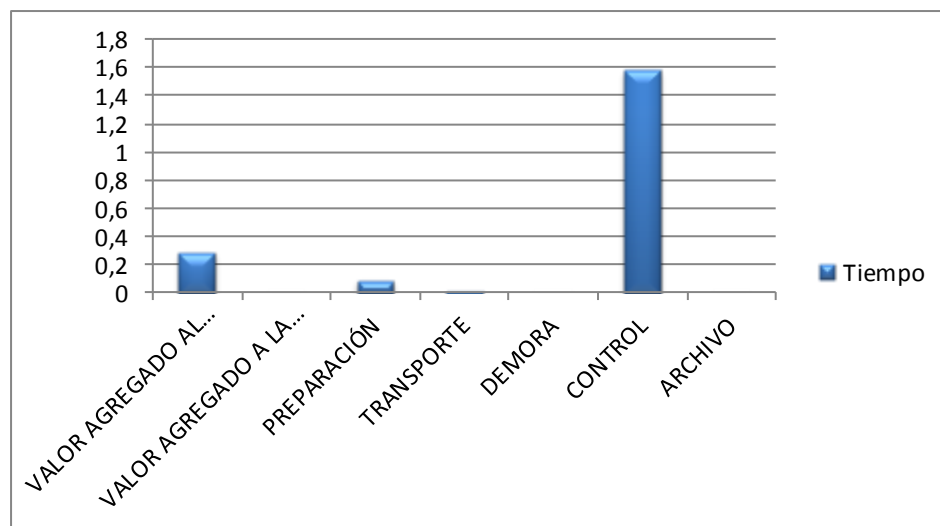


Figura 28: Optimización L 04

Tabla 71.
Manual E 01


MANUAL DE PROCESOS		
PROCESO:	Ubicar la bicicleta afuera del club.	
CÓDIGO:	E 01	
OBJETIVO:	Mantener la bicicleta visible para promocionarla fuera de las instalaciones del club.	
DESCRIPCIÓN:	Phisique Club promociona productos de empresas aliadas, en este sentido contamos con una bicicleta TREK, la misma que se ubica en la parte exterior del ingreso al club por lo que debe ser colocada afuera al abrir las instalaciones y guardarla al finalizar la jornada.	
TIEMPO TOTAL	Ubicar la bicicleta afuera del club (3'20")	
TAREAS		TIEMPO
1. Tomar la bicicleta que se encuentra al frente de la recepción.		1'
2. Llevarla hasta la salida de la recepción.		1'
3. Ubicarla en la grada de madera al lado izquierdo del ingreso bajo el poster de TREK.		1'
4. Verificar que la bicicleta tenga todas sus partes (sistemas de cambios, frenos, asiento, seguro del asiento y rodillo de soporte en la rueda posterior).		20"

Tabla 72.
Análisis E 01

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO DEL PROCESO (Inicial)										
ÁREA:		RECEPCIÓN				PROCESO:	Ubicar la bicicleta afuera del Club.			
ELABORADO POR:		FRANKLIN ÍÑIGUEZ				CÓDIGO:	E - 01			
Nº	VAC	VAE	P	T	D	C	A	ACTIVIDAD	TIEMPO	
1			x					1. Tomar la bicicleta que se encuentra al frente de la recepción.	1'	
2				x				2. Llevarla hasta la salida de la recepción.	1'	
3			x					3. Ubicarla en la grada de madera al lado izquierdo del ingreso bajo el poster de TREK.	1'	

Tabla 73.
Resultados E 01

RESULTADOS (Inicial)			
N°	COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
1	VALOR AGREGADO AL CLIENTE	0	0,00
2	VALOR AGREGADO A LA EMPRESA	0	0,00
3	PREPARACIÓN	0,0333	0,67
4	TRANSPORTE	0,0166	0,33
5	DEMORA	0	0,00
6	CONTROL	0	0,00
7	ARCHIVO	0	0,00
8	TOTAL 1 + 2 + 3 + 4 + 5 + 6 + 7	0,0499	1,00
9	TIEMPO DE VALOR AGREGADO 1 + 2	0	
	ÍNDICE DE VALOR AGREGADO 9 / 8	0	

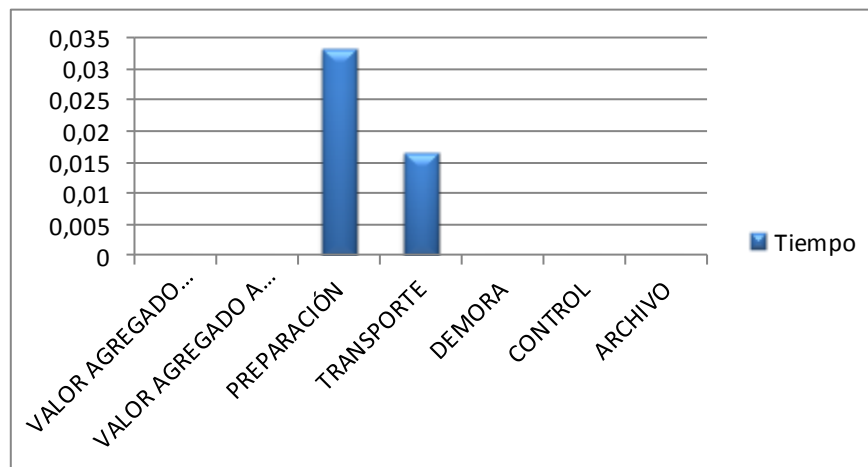


Figura 29: E 01

Tabla 74.
Optimización E 01

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO DEL PROCESO											
ÁREA:		RECEPCIÓN					PROCESO:		Ubicar la bicicleta afuera del Club.		
ELABORADO POR:		FRANKLIN IÑIGUEZ					CÓDIGO:		E - 01		
Nº	VAC	VAE	P	T	D	C	A	ACTIVIDAD		TIEMPO	
1			x					1. Tomar la bicicleta que se encuentra al frente de la recepción.		1'	
2				x				2. Llevarla hasta la salida de la recepción.		1'	
3			x					3. Ubicarla en la grada de madera al lado izquierdo del ingreso bajo el poster de TREK.		1'	
4	x						x	4. Verificar que la bicicleta tenga todas sus partes (sistemas de cambios, frenos, asiento, seguro del asiento y rodillo de soporte en la rueda posterior).		20"	

Tabla 75.
Resultados optimización E 01

RESULTADOS			
Nº	COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
1	VALOR AGREGADO AL CLIENTE	0,0055	0,09
2	VALOR AGREGADO A LA EMPRESA	0	0,00
3	PREPARACIÓN	0,0333	0,55
4	TRANSPORTE	0,0166	0,27
5	DEMORA	0	0,00
6	CONTROL	0,0055	0,09
7	ARCHIVO	0	0,00
8	TOTAL 1 + 2 + 3 + 4 + 5 + 6 + 7	0,0609	1,00
9	TIEMPO DE VALOR AGREGADO 1 + 2	0,0055	
	ÍNDICE DE VALOR AGREGADO 9 / 8	0,09031	

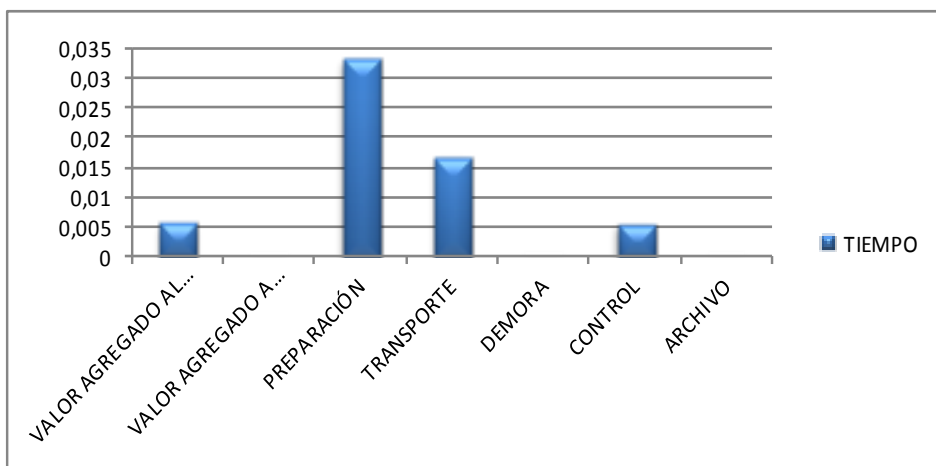



Figura 30: Optimización E 01

Tabla 76.
Manual E 02

MANUAL DE PROCESOS		
PROCESO:	Encender los equipos cardiovasculares.	
CÓDIGO:	E 02	
OBJETIVO:	Encender los equipos cardiovasculares para su adecuada utilización, previa a la llegada de los socios.	
DESCRIPCIÓN:	Phisique Club cuenta con equipos de entrenamiento technogym con monitores de frecuencia cardiovascular que permiten optimizar el entrenamiento, el equipo debe ser manejado por personal capacitado, motivo por el cual el entrenador debe llegar 10 minutos antes de la hora de apertura.	
TIEMPO TOTAL	Encender los equipos cardiovasculares (55'') por equipo	

Continua 

TAREA	TIEMPO
1. Verificar que el cable del equipo se encuentre conectado.	10"
1.1. Si se encuentra desconectado	
1.1.1. Ubicarse en la parte inferior de la máquina. 1.1.2. Conectar el cable en el enchufe correspondiente.	
2. Localizar el botón de encendido ubicado en la parte inferior	10"
3. Presionar el botón "ENCENDIDO" representado con I	10"
4. Verificar que se encienda la pantalla o Display del equipo.	15"
4.1. Si no funciona adecuadamente 4.1.1. Reportar en el cuaderno de registro.	

Tabla 77.
Análisis E 02

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO DEL PROCESO (Inicial)										
ÁREA:			ENTRENADORES					PROCESO:	Encender los equipos cardiovasculares.	
ELABORADO POR:			FRANKLIN ÑIGUEZ					CÓDIGO:	E - 02	
Nº	VAC	VAE	P	T	D	C	A	ACTIVIDAD	TIEMPO	
1		x	x					1. Verificar que el cable del equipo se encuentre conectado.	10"	
2			x					1.1. Si se encuentra desconectado		
3				x				1.1.1. Ubicarse en la parte inferior de la máquina.		
4						x		1.1.2. Conectar el cable en el enchufe correspondiente.		
5			x					2. Localizar el botón de encendido ubicado en la parte inferior	10"	
6			x					3. Presionar el botón "ENCENDIDO" representado con I	10"	
7							x	4. Reportar en el cuaderno de registro.	15"	

Tabla 78.
Resultados E 02

RESULTADOS (Inicial)			
Nº	COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
1	VALOR AGREGADO AL CLIENTE	0	0,00
2	VALOR AGREGADO A LA EMPRESA	0,00277	0,18
3	PREPARACIÓN	0,00833	0,55
4	TRANSPORTE	0	0,00
5	DEMORA	0	0,00
6	CONTROL	0	0,00
7	ARCHIVO	0,00416	0,27
8	TOTAL 1 + 2 + 3 + 4 + 5 + 6 + 7	0,01526	1,00
9	TIEMPO DE VALOR AGREGADO 1 + 2	0,00277	
	ÍNDICE DE VALOR AGREGADO 9 / 8	0,181520315	

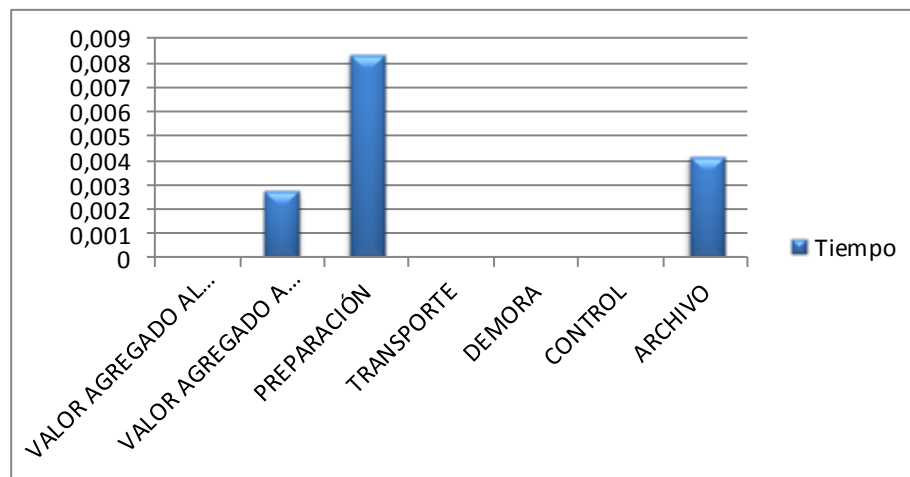


Figura 31: E 02

Tabla 79.
Optimización E 03

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO DEL PROCESO									
ÁREA:		ENTRENADORES			PROCESO:		Encender los equipos cardiovasculares.		
ELABORADO POR:		FRANKLIN IÑIGUEZ			CÓDIGO:		E - 02		
Nº	VAC	VAE	P	T	D	C	A	ACTIVIDAD	TIEMPO
1		x	x					1. Verificar que el cable del equipo se encuentre conectado.	10"
2			x					1.1. Si se encuentra desconectado	
3				x				1.1.1. Ubicarse en la parte inferior de la máquina.	
4						x		1.1.2. Conectar el cable en el enchufe correspondiente.	
5			x					2. Localizar el botón de encendido ubicado en la parte inferior	10"
6			x					3. Presionar el botón "ENCENDIDO" representado con I	10"
7	x						x	4. Verificar que se encienda la pantalla o Display del equipo.	10"
8							x	4.1. Si no funciona adecuadamente	15"
9							x	4.1.1. Reportar en el cuaderno de registro.	

Tabla 80.
Resultados optimización E 03

RESULTADOS			
Nº	COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
1	VALOR AGREGADO AL CLIENTE	0,00277	0,13
2	VALOR AGREGADO A LA EMPRESA	0,00277	0,13
3	PREPARACIÓN	0,00833	0,40
4	TRANSPORTE	0	0,00
5	DEMORA	0	0,00
6	CONTROL	0,00277	0,13
7	ARCHIVO	0,00416	0,20
8	TOTAL 1 + 2 + 3 + 4 + 5 + 6 + 7	0,0208	1,00
9	TIEMPO DE VALOR AGREGADO 1 + 2	0,00554	
	ÍNDICE DE VALOR AGREGADO 9 / 8	0,266346	

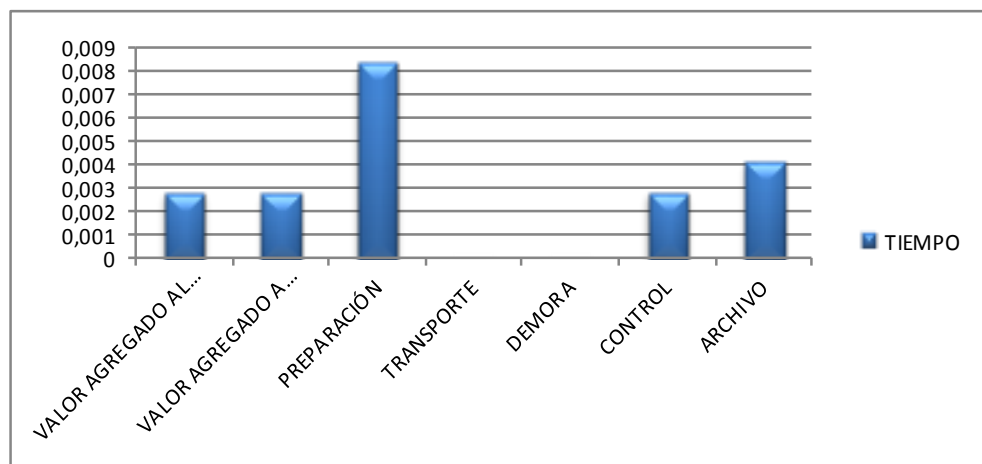


Figura 32: Optimización E 02

Tabla 81.
Manual E 03


MANUAL DE PROCESOS		
PROCESO:	Apagar los equipos cardiovasculares.	
CÓDIGO:	E 03	
OBJETIVO:	Apagar los equipos cardiovasculares para al finalizar la jornada para evitar gastos de recursos, riesgos de incendios y prolongar la vida útil de los mismos.	
DESCRIPCIÓN:	Phisique Club cuenta con equipos de entrenamiento technogym con monitores de frecuencia cardiovascular que permiten optimizar el entrenamiento, es importante apagar los equipos al terminar la jornada con la finalidad de prolongar la vida útil del mismo y mantener un uso responsable del equipo.	
TIEMPO TOTAL	Apagar equipos cardiovasculares (25'') por equipo.	
TAREA		TIEMPO
1. Verificar que el equipo se encuentre encendido.		10''
2. Presionar el botón "APAGADO" representado O.		10''
3. Verificar que se apague el Display del equipo.		5''

Tabla 82.
Análisis E 03

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO DEL PROCESO (Inicial)									
ÁREA:		ENTRENADORES			PROCESO:		Apagar los equipos cardiovasculares.		
ELABORADO POR:		FRANKLIN INIGUEZ			CÓDIGO:		E - 03		
Nº	VAC	VAE	P	T	D	C	A	ACTIVIDAD	TIEMPO
1			x					1. Verificar que el equipo se encuentre encendido.	10''
2			x					2. Presionar el botón "APAGADO" representado O.	10''

Tabla 83.
Resultados E 03

RESULTADOS (Inicial)			
Nº	COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
1	VALOR AGREGADO AL CLIENTE	0	0,00
2	VALOR AGREGADO A LA EMPRESA	0	0,00
3	PREPARACIÓN	0,00555	1,00
4	TRANSPORTE	0	0,00
5	DEMORA	0	0,00
6	CONTROL	0	0,00
7	ARCHIVO	0	0,00
8	TOTAL 1 + 2 + 3 + 4 + 5 + 6 + 7	0,00555	1,00
9	TIEMPO DE VALOR AGREGADO 1 + 2	0	
	ÍNDICE DE VALOR AGREGADO 9 / 8	0	

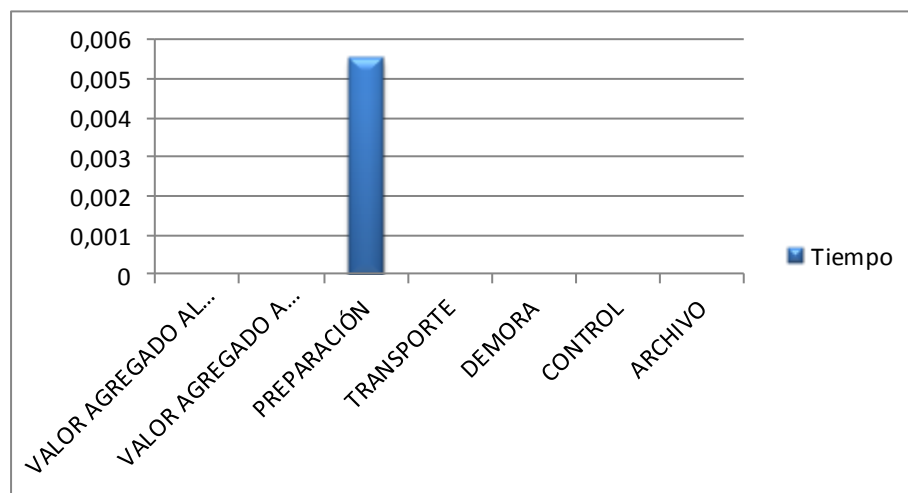


Figura 33: E 03

Tabla 84.
Optimización E 03

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO DEL PROCESO									
ÁREA:		ENTRENADORES			PROCESO:		Apagar los equipos cardiovasculares.		
ELABORADO POR :		FRANKLIN IÑIGUEZ			CÓDIGO:		E - 03		
Nº	VAC	VAE	P	T	D	C	A	ACTIVIDAD	TIEMPO
1			x					1. Verificar que el equipo se encuentre encendido.	10"
2			x					2. Presionar el botón "APAGADO" representado O.	10"
3						x		3. Verificar que se apague el Display del equipo.	5"

Tabla 85.
Resultados optimización E 03

RESULTADOS			
Nº	COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
1	VALOR AGREGADO AL CLIENTE	0	0,00
2	VALOR AGREGADO A LA EMPRESA	0	0,00
3	PREPARACIÓN	0,0056	0,80
4	TRANSPORTE	0	0,00
5	DEMORA	0	0,00
6	CONTROL	0,0014	0,20
7	ARCHIVO	0	0,00
8	TOTAL 1 + 2 + 3 + 4 + 5 + 6 + 7	0,0069	1,00
9	TIEMPO DE VALOR AGREGADO 1 + 2	0	
	ÍNDICE DE VALOR AGREGADO 9 / 8	0	

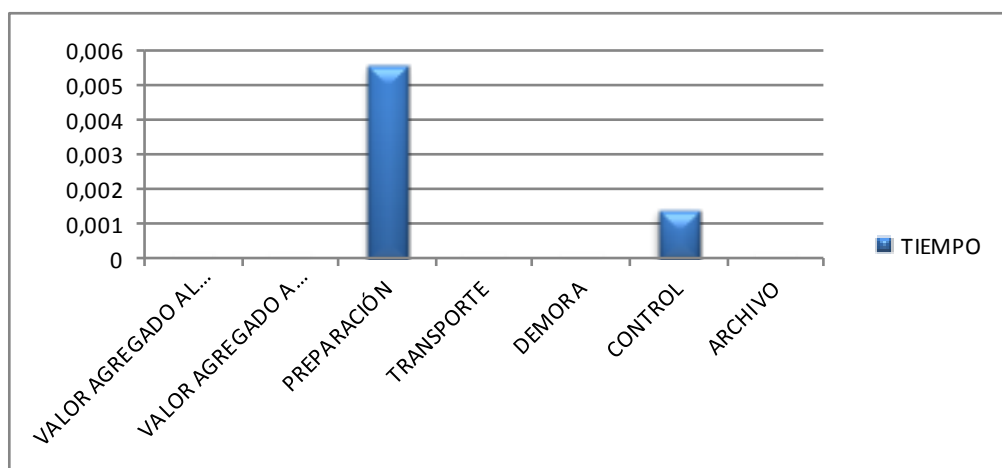


Figura 34: Optimización E 03

Tabla 86.
Manual E 04


MANUAL DE PROCESOS		
PROCESO:	Abrir las ventanas para mantener una adecuada ventilación de las instalaciones.	
CÓDIGO:	E 04	
OBJETIVO:	Mantener todas las ventanas abiertas durante los horarios de atención del Club según las condiciones del clima, con la finalidad de que existe ventilación adecuada.	
DESCRIPCIÓN:	Phisque cuenta con un sistema completo de aire acondicionado y extracción sin embargo es indispensable que, adicionalmente se abran las ventanas existentes para facilitar el flujo de aire.	
TIEMPO TOTAL	Abrir las ventanas de las instalaciones (10')	
TAREA		TIEMPO
1. Abrir las ventanas de la zona de pesas.		2'
2. Abrir las ventanas de la zona de cardio (área de las caminadoras).		2'
3. Abrir las ventanas de la sala de fitness grupal.		2'
4. Abrir las ventanas de la sala de Cycling.		2'
5. Abrir las ventanas de la sala tatami.		2'

Tabla 87.
Análisis E 04

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO DEL PROCESO (Inicial)									
ÁREA:		ENTRENADORES			PROCESO:		Abrir las ventanas para mantener una adecuada ventilación de las instalaciones.		
ELABORADO POR:		FRANKLIN IÑIGUEZ			CÓDIGO:		E - 04		
Nº	VAC	VAE	P	T	D	C	A	ACTIVIDAD	TIEMPO
1	x		x					1. Abrir las ventanas de la zona de pesas.	2'
2	x		x					2. Abrir las ventanas de la zona de cardio (área de las caminadoras).	2'
3	x		x					3. Abrir las ventanas de la sala de fitness grupal.	2'
4	x		x					4. Abrir las ventanas de la sala de Cycling.	2'
5	x		x					5. Abrir las ventanas de la sala tatami.	2'

Tabla 88.
Resultados E 04

RESULTADOS (Inicial)			
Nº	COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
1	VALOR AGREGADO AL CLIENTE	0,1666	0,50
2	VALOR AGREGADO A LA EMPRESA	0	0,00
3	PREPARACIÓN	0,1666	0,50
4	TRANSPORTE	0	0,00
5	DEMORA	0	0,00
6	CONTROL	0	0,00
7	ARCHIVO	0	0,00
8	TOTAL 1 + 2 + 3 + 4 + 5 + 6 + 7	0,3332	1,00
9	TIEMPO DE VALOR AGREGADO 1 + 2	0,1666	
	ÍNDICE DE VALOR AGREGADO 9 / 8	0,5	

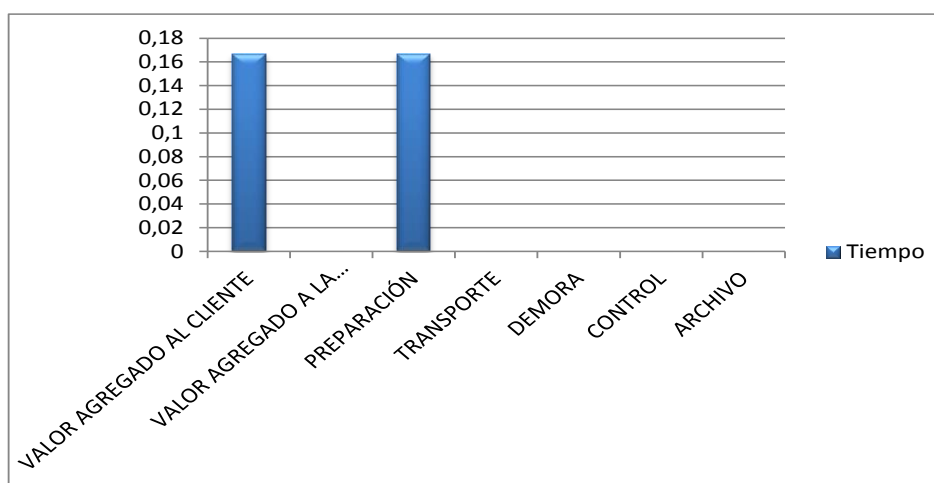


Figura 35: E 04

Tabla 89.
Optimización E 04

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO DEL PROCESO											
ÁREA:		ENTRENADORES			PROCESO:		Abrir las ventanas para mantener una adecuada ventilación de las instalaciones.				
ELABORADO POR:		FRANKLIN ÑIGUEZ			CÓDIGO:		E - 04				
Nº	VAC	VAE	P	T	D	C	A	ACTIVIDAD			TIEMPO
1	x		x					1. Abrir las ventanas de la zona de pesas.			2'
2	x		x					2. Abrir las ventanas de la zona de cardio (área de las caminadoras).			2'
3	x		x					3. Abrir las ventanas de la sala de fitness grupal.			2'
4	x		x					4. Abrir las ventanas de la sala de Cycling.			2'
5	x		x					5. Abrir las ventanas de la sala tatami.			2'

Tabla 90.
Resultados Optimización E 04

RESULTADOS			
Nº	COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
1	VALOR AGREGADO AL CLIENTE	0,1666	0,50
2	VALOR AGREGADO A LA EMPRESA	0	0,00
3	PREPARACIÓN	0,1666	0,50
4	TRANSPORTE	0	0,00
5	DEMORA	0	0,00
6	CONTROL	0	0,00
7	ARCHIVO	0	0,00
8	TOTAL 1 + 2 + 3 + 4 + 5 + 6 + 7	0,3332	1,00
9	TIEMPO DE VALOR AGREGADO 1 + 2	0,1666	
	ÍNDICE DE VALOR AGREGADO 9 / 8	0,5	

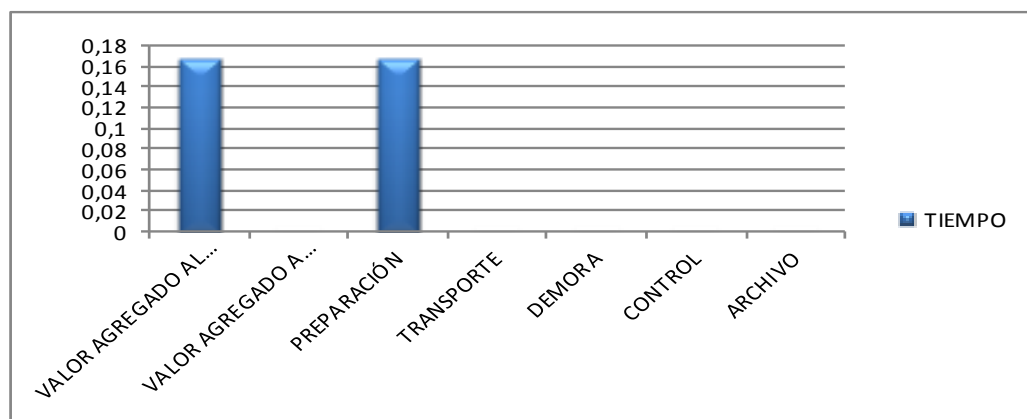


Figura 36: Optimización E 04

Tabla 91.
Manual E 05


MANUAL DE PROCESOS		
PROCESO:	Mantener todos los discos, barras y mancuernas en orden por peso.	
CÓDIGO:	E 05	
OBJETIVO:	Evitar accidentes y mantener una buena imagen, conservar organizada toda el área de trabajo colocando todos los equipos en su lugar.	
DESCRIPCIÓN:	Si bien cada uno de los socios debe colocar los accesorios utilizados en su lugar, cada entrenador es responsable de que la sala de pesas se encuentre en orden, en caso de existir más de un entrenador en un mismo horario, la responsabilidad es compartida.	
TIEMPO TOTAL	Mantener todos los discos, barras y mancuernas en orden (8'30")	
TAREA		TIEMPO
1. Revisar frecuentemente que los objetos y materiales de trabajo se encuentran en orden.		1'30'
2. Asegurar la limpieza y orden de las diferentes áreas de trabajo.		
2.1. Entrenador		
2.1.1. Ordenar mancuernas por peso, en orden ascendente de izquierda a derecha.		2'
2.1.2. Ordenar los discos en el mueble destinado para ello, colocando en cada soporte discos del mismo peso.		1'
2.1.3. Ordenar barras en los soportes destinados para ello, ubicados cerca del mueble contenedor e mancuernas.		1'
2.2. Solicitar al personal de limpieza en los siguientes casos.		
2.2.1. Limpieza de pisos.		1'
2.2.2. Limpieza de máquinas.		1'
2.2.3. Abastecimiento de vasos en los dispensadores.		1'

Tabla 92.
Análisis E 05

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO DEL PROCESO (Inicial)										
ÁREA:		ENTRENADORES				PROCESO:	Mantener todos los discos, barras y mancuernas en orden de peso.			
ELABORADO POR:		FRANKLIN ÑIGUEZ				CÓDIGO:	E - 05			
Nº	VAC	VAE	P	T	D	C	A	ACTIVIDAD		TIEMPO
1		x	x					1. Revisar frecuentemente que los objetos y materiales de trabajo se encuentran en orden.		1'30"
2		x	x					2. Asegurar la limpieza y orden de las diferentes áreas de trabajo.		
3								2.1. Entrenador		
4	x						x	2.1.1. Ordenar mancuernas por peso, en orden ascendente de izquierda a derecha.		2'
5	x						x	2.1.2. Ordenar los discos en el mueble destinado para ello, colocando en cada soporte discos del mismo peso.		1'
6	x						x	2.1.3. Ordenar barras en los soportes destinados para ello, ubicados cerca del mueble contenedor e mancuernas.		1'

Tabla 93.
Resultados E 05

RESULTADOS (Inicial)			
Nº	COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
1	VALOR AGREGADO AL CLIENTE	0,0666	0,36
2	VALOR AGREGADO A LA EMPRESA	0,025	0,14
3	PREPARACIÓN	0,025	0,14
4	TRANSPORTE	0	0,00
5	DEMORA	0	0,00
6	CONTROL	0,0666	0,36
7	ARCHIVO	0	0,00
8	TOTAL 1 + 2 + 3 + 4 + 5 + 6 + 7	0,1832	1,00
9	TIEMPO DE VALOR AGREGADO 1 + 2	0,0916	
	ÍNDICE DE VALOR AGREGADO 9 / 8	0,5	

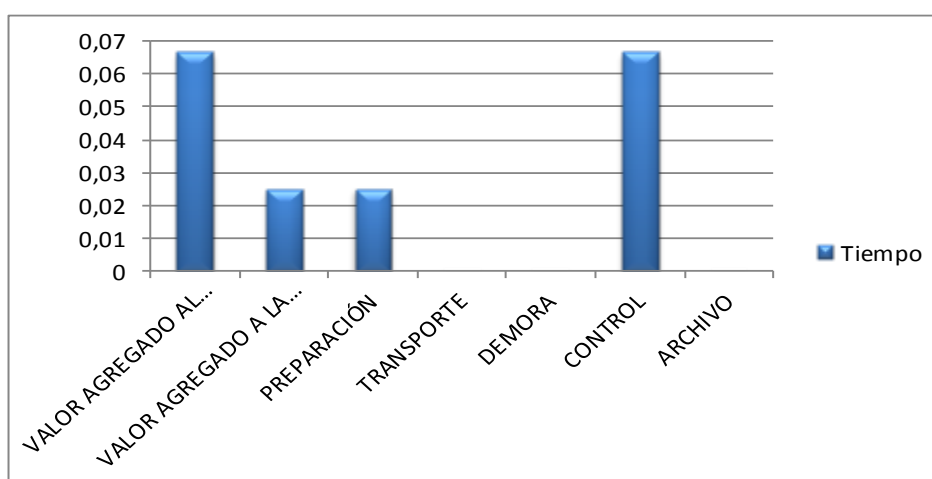


Figura 37: E 05

Tabla 94.
Optimización E 05

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO DEL PROCESO									
ÁREA:		ENTRENADORES				PROCESO:		Mantener todos los discos, barras y mancuernas en orden de peso	
ELABORADO POR:		FRANKLIN INIGUEZ				CÓDIGO:		E - 05	
Nº	VAC	VAE	P	T	D	C	A	ACTIVIDAD	TIEMPO
1		x	x					1. Revisar frecuentemente que los objetos y materiales de trabajo se encuentran en orden.	1'30"
2		x	x					2. Asegurar la limpieza y orden de las diferentes áreas de trabajo.	
3								2.1. Entrenador	
4	x						x	2.1.1. Ordenar mancuernas por peso, en orden ascendente de izquierda a derecha.	2'
5	x						x	2.1.2. Ordenar los discos en el mueble destinado para ello, colocando en cada soporte discos del mismo peso.	1'
6	x						x	2.1.3. Ordenar barras en los soportes destinados para ello, ubicados cerca del mueble contenedor e mancuernas.	1'
7								2.2. Solicitar al personal de limpieza en los siguientes casos.	
8		x						2.2.1. Limpieza de pisos.	1'
9		x						2.2.2. Limpieza de máquinas.	1'
10		x						2.2.3. Abastecimiento de vasos en los dispensadores.	1'

Tabla 95.
Resultados optimización E05

RESULTADOS			
Nº	COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
1	VALOR AGREGADO AL CLIENTE	0,0666	0,29
2	VALOR AGREGADO A LA EMPRESA	0,075	0,32
3	PREPARACIÓN	0,025	0,11
4	TRANSPORTE	0	0,00
5	DEMORA	0	0,00
6	CONTROL	0,0666	0,29
7	ARCHIVO	0	0,00
8	TOTAL 1 + 2 + 3 + 4 + 5 + 6 + 7	0,2332	1,00
9	TIEMPO DE VALOR AGREGADO 1 + 2	0,1416	
	ÍNDICE DE VALOR AGREGADO 9 / 8	0,6072	

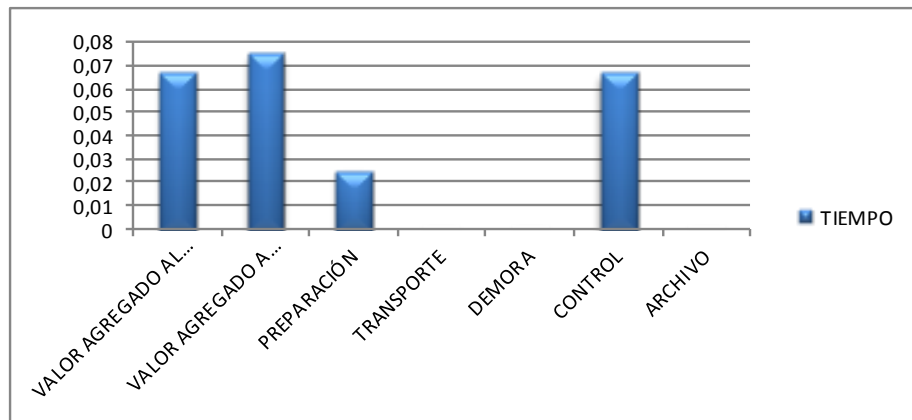


Figura 38: Optimización E 05

Tabla 96.
Manual E 06


MANUAL DE PROCESOS		
PROCESO:	Verificar que los accesorios de entrenamiento estén completos.	
CÓDIGO:	E 06	
OBJETIVO:	Revisar 2 veces durante el turno que todos los accesorios de entrenamiento estén completos para evitar pérdidas.	
DESCRIPCIÓN:	Cada uno de los entrenadores deberá responsabilizarse siempre de que los accesorios de entrenamiento estén en su lugar.	
TIEMPO TOTAL	Verificar que los accesorios de entrenamiento estén completos (5')	
TAREA		TIEMPO
1. Revisar que los cinturones estén completos (6 en total)		30"
2. Verificar que los mosquetones estén completos (10 en total)		30"
3. Verificar que los seguros estén completos (10 en total)		30"
4. Seguros para las barras		30"
5. Tobilleras con argolla		30"
6. Tobilleras con peso incorporado		30"
7. Xcerball		30"
8. Fitball		30"
9. Colchonetas		30"
10. Ligas		30"

Tabla 97.
Análisis E 06

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO DEL PROCESO (Inicial)											
ÁREA:		ENTRENADORES					PROCESO:	Verificar que los accesorios de entrenamiento estén completos.			
ELABORADO POR:		FRANKLIN IÑIGUEZ					CÓDIGO:	E - 06			
N°	VAC	VAE	P	T	D	C	A	ACTIVIDAD		TIEMPO	
1	x		x					1. Revisar que los cinturones estén completos (6 en total)		30''	
2	x		x					2. Verificar que los mosquetones estén completos (10 en total)		30''	
3	x		x					3. Verificar que los seguros estén completos (10 en total)		30''	
4	x		x					4. Seguros para las barras		30''	
5	x		x					5. Tobilleras con argolla		30''	
6	x		x					6. Tobilleras con peso incorporado		30''	
7	x		x					7. Xcerball		30''	
8	x		x					8. Fitball		30''	
9	x		x					9. Colchonetas		30''	
10	x		x					10. Ligas		30''	

Tabla 98.
Resultados E 06

RESULTADOS (Inicial)			
N°	COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
1	VALOR AGREGADO AL CLIENTE	0,0833	0,50
2	VALOR AGREGADO A LA EMPRESA	0	0,00
3	PREPARACIÓN	0,0833	0,50
4	TRANSPORTE	0	0,00
5	DEMORA	0	0,00
6	CONTROL	0	0,00
7	ARCHIVO	0	0,00
8	TOTAL 1 + 2 + 3 + 4 + 5 + 6 + 7	0,1666	1,00
9	TIEMPO DE VALOR AGREGADO 1 + 2	0,0833	
	ÍNDICE DE VALOR AGREGADO 9 / 8	0,5	

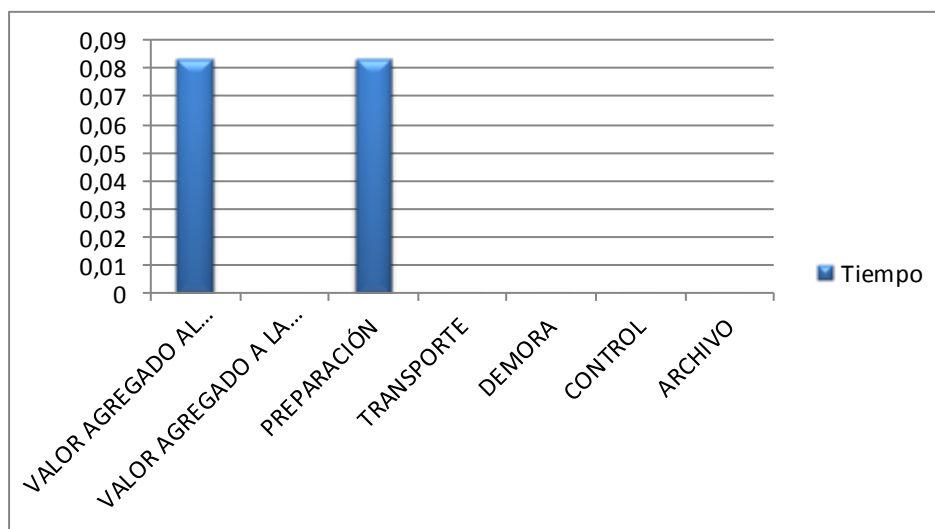


Figura 39: E 06

Tabla 99.
Optimización E 06

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO DEL PROCESO									
ÁREA:		ENTRENADORES			PROCESO:		Verificar que los accesorios de entrenamiento estén completos.		
ELABORADO POR:		FRANKLIN ÑIGUEZ			CÓDIGO:		E - 06		
Nº	VAC	VAE	P	T	D	C	A	ACTIVIDAD	TIEMPO
1	x		x					1. Revisar que los cinturones estén completos (6 en total)	30"
2	x		x					2. Verificar que los mosquetones estén completos (10 en total)	30"
3	x		x					3. Verificar que los seguros estén completos (10 en total)	30"
4	x		x					4. Seguros para las barras	30"
5	x		x					5. Tobilleras con argolla	30"
6	x		x					6. Tobilleras con peso incorporado	30"
7	x		x					7. Xcerball	30"
8	x		x					8. Fitball	30"
9	x		x					9. Colchonetas	30"
10	x		x					10. Ligas	30"

Tabla 100.
Resultados Optimización E 06

RESULTADOS			
Nº	COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
1	VALOR AGREGADO AL CLIENTE	0,0833	0,50
2	VALOR AGREGADO A LA EMPRESA	0	0,00
3	PREPARACIÓN	0,0833	0,50
4	TRANSPORTE	0	0,00
5	DEMORA	0	0,00
6	CONTROL	0	0,00
7	ARCHIVO	0	0,00
8	TOTAL 1 + 2 + 3 + 4 + 5 + 6 + 7	0,1666	1,00
9	TIEMPO DE VALOR AGREGADO 1 + 2	0,0833	
	ÍNDICE DE VALOR AGREGADO 9 / 8	0,5	

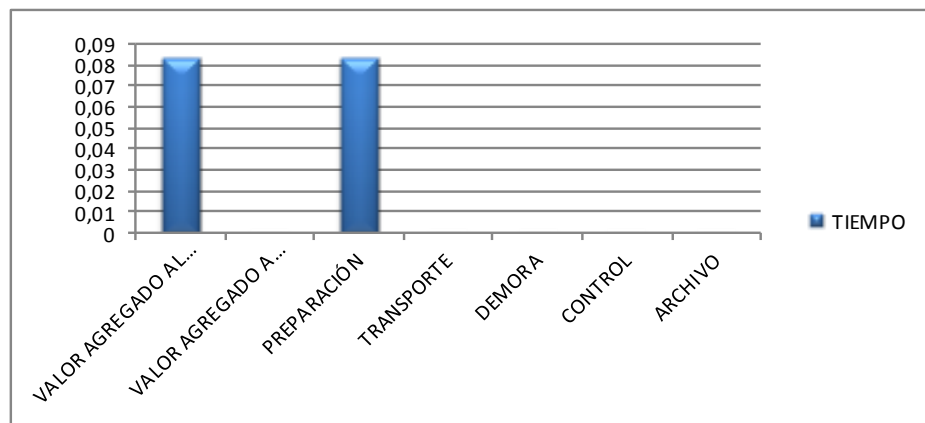



Figura 40: Optimización E 06

Tabla 101.
Manual E 07

MANUAL DE PROCESOS		
PROCESO:	Tomar la frecuencia cardiovascular del socio	
CÓDIGO:	E 07	
OBJETIVO:	Revisar las pulsaciones por minuto de cada socio con la finalidad de conocer su frecuencia cardiaca, verificar su capacidad para realizar cualquier actividad física y elaborar los programas de entrenamiento científicamente.	
DESCRIPCIÓN:	Phisique cuenta con equipos especializados para todo tipo de ejercicios y a demás equipos que miden las pulsaciones por minuto a sus clientes, las cuales se colocan a nivel del plexo siendo responsabilidad del entrenador realizarlo en la primera semana de trabajo del nuevo socio y en la renovación de una rutina.	
TIEMPO TOTAL	Tomar la frecuencia cardiovascular (15'30") Ingresar datos en la computadora (3'13")	
TAREA		TIEMPO
1. Tomar frecuencia cardiovascular:		1'
1.1. Recibir al socio		1'
1.2. Explicar cómo debe humedecer los contactos de cada extremo.		30"
1.3. Colocar la banda aproximadamente a 5 dedos sobre el ombligo.		5' a 10'
1.4. Recostar a la persona en una colchoneta de 5 a 10 minutos sin realizar ninguna actividad para que su frecuencia cardiaca baje al mínimo.		3'
1.5. Utilizando un monitor de frecuencia cardíaca, sincronizar con la banda y verificar las pulsaciones por minuto del socio.		
2. Ingresar los datos en la computadora		30"
2.1. Acercarse a la computadora ubicada en el escritorio de entrenadores (sala de pesas)		20"
2.2. Doble click izquierdo en el ícono "ADAPTACIÓN" que se encuentra en el escritorio.		
2.3. Doble click izquierdo en el archivo excel " CARDIO ".		1"
2.4. Elegir una hoja de cálculo dependiendo las capacidades deportivas de cada socio.		10"
2.4.1. Normal		
2.4.2. Avanzados		10"

Continua 

2.5. Ingresar los siguientes datos según las particularidades del socio.	5"
2.5.1. Nombre: Un nombre y dos apellidos.	5"
2.5.2. Edad: edad en números	5"
2.5.3. Sexo: Colocar la inicial M para Mujeres y H para hombres.	5"
2.5.4. Frecuencia cardiaca: en números.	
2.6. Imprimir la hoja.	5"
2.6.1. Ubicarse en el ícono Windows en la parte superior izquierda del archivo Excel.	
2.6.2. En la opción IMPRIMIR seleccionar la opción IMPRIMIR.	10"
2.6.3. Comprobar que la impresora seleccionada sea Samsung SCX – 472x Series.	
2.6.3.1 En caso de ser la impresora seleccionada	2"
2.6.3.1.1 Click en el botón aceptar de la parte inferior derecha del cuadro.	2"
2.6.3.2 En caso de no estar seleccionada la impresora Samsung SCX – 472x Series.	2"
2.6.3.2.1 Ubicarse en la celda NOMBRE:	2"
2.6.3.2.2 Seleccionar la impresora Samsung SCX – 472x Series.	
2.6.3.2.3 Click en el botón aceptar de la parte inferior derecha del cuadro.	1"
	10"
	1'
2.7. Colocar en una carpeta de color rojo la hoja de cálculo de la frecuencia cardiaca.	1'
2.7. Colocar el nombre y apellido del socio en un sticker adhesivo.	
2.8. Indicar que deben guardar la carpeta en un archivador.	1'
2.8.1. Hombres	
2.8.1.1. Indicar que el archivador se encuentra en la sala de entrenamiento.	
2.8.2. Mujeres	
2.8.2.1 Indicar que el archivador se encuentra cerca de la Sala Tatami.	

Tabla 102.
Análisis E 07

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO DEL PROCESO (Inicial)											
ÁREA:		ENTRENADORES						PROCESO:	Tomar la frecuencia cardiovascular del socio.		
ELABORADO POR:		FRANKLIN ÑIGUEZ						CÓDIGO:	E - 07		
Nº	VAC	VAE	P	T	D	C	A	ACTIVIDAD			TIEMPO
1								1. Tomar frecuencia cardiovascular:			
2	x							1.1. Recibir al socio			1'
3		x						1.2. Explicar cómo debe humedecer los contactos de cada extremo.			1'
4	x							1.3. Colocar la banda aproximadamente a 5 dedos sobre el ombligo.			30''
5	x							1.4. Recostar a la persona en una colchoneta de 5 a 10 minutos sin realizar ninguna actividad para que su frecuencia cardíaca baje al mínimo.			5' a 10'
6		x						1.5. Utilizando un monitor de frecuencia cardíaca, sincronizar con la banda y verificar las pulsaciones por minuto del socio.			3'
7								2. Ingresar los datos en la computadora			
8				x				2.1. Acercarse a la computadora ubicada en el escritorio de entrenadores (sala de pesas)			30''
9			x					2.2. Doble click izquierdo en el icono "ADAPTACIÓN" que se encuentra en el escritorio.			
10			x					2.3. Doble click izquierdo en el archivo excel "CARDIO".			20''
11		x				x		2.4. Elegir una hoja de cálculo dependiendo las capacidades deportivas de cada socio.			
12		x				x		2.4.1. Normal			1''
13		x				x		2.4.2. Avanzados			10''
14		x						2.5. Ingresar los siguientes datos según las particularidades del socio.			
15		x				x		2.5.1. Nombre: Un nombre y dos apellidos.			10''
16		x				x		2.5.2. Edad: edad en números			5''
17		x				x		2.5.3. Sexo: Colocar la inicial M para Mujeres y H para hombres.			5''
18		x				x		2.5.4. Frecuencia cardíaca: en números.			5''
19								2.6. Imprimir la hoja.			
20		x	x					2.6.1. Ubicarse en el icono Windows en la parte superior izquierda del archivo Excel.			5''
21		x	x					2.6.2. En la opción IMPRIMIR seleccionar la opción IMPRIMIR.			5''
22		x	x					2.6.3. Comprobar que la impresora seleccionada sea Samsung SCX – 472x Series.			
23		x						2.6.3.1 En caso de ser la impresora seleccionada			10''
24		x	x					2.6.3.1.1 Click en el botón aceptar de la parte inferior derecha del cuadro.			
25		x	x					2.6.3.2 En caso de no estar seleccionada la impresora Samsung SCX – 472x Series.			
26		x	x					2.6.3.2.1 Ubicarse en la celda NOMBRE:			2''
27		x	x					2.6.3.2.2 Seleccionar la impresora Samsung SCX – 472x Series.			2''
28		x	x					2.6.3.2.3 Click en el botón aceptar de la parte inferior derecha del cuadro.			2''

Tabla 103.
Resultados E 07

RESULTADOS (Inicial)			
N°	COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
1	VALOR AGREGADO AL CLIENTE	0,1083	0,45
2	VALOR AGREGADO A LA EMPRESA	0,0976	0,40
3	PREPARACIÓN	0,02166	0,09
4	TRANSPORTE	0	0,00
5	DEMORA	0	0,00
6	CONTROL	0,0155	0,06
7	ARCHIVO	0	0,00
8	TOTAL 1 + 2 + 3 + 4 + 5 + 6 + 7	0,24306	1,00
9	TIEMPO DE VALOR AGREGADO 1 + 2	0,2059	
	ÍNDICE DE VALOR AGREGADO 9 / 8	0,847115938	

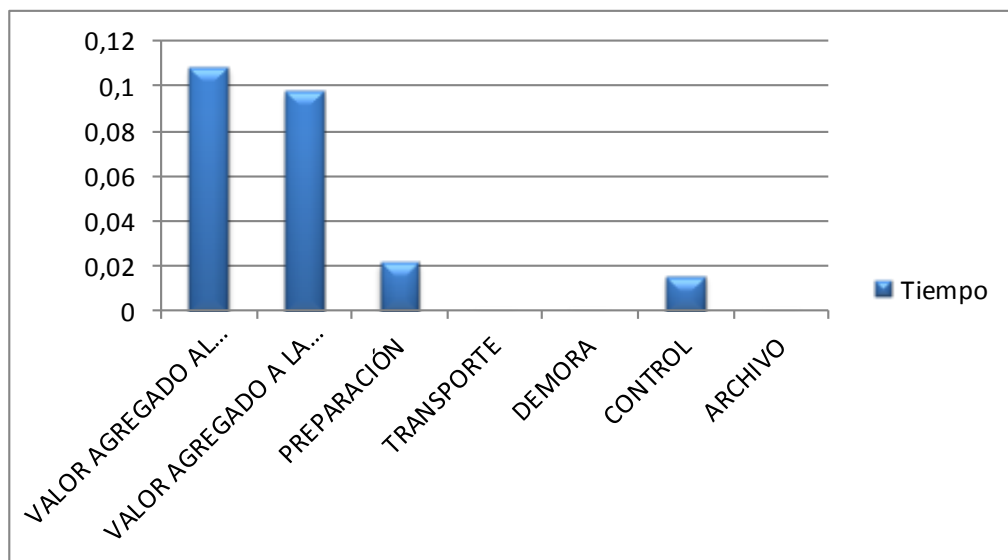


Figura 41: E 07

Tabla 104.
Optimización E 07

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO DEL PROCESO										
ÁREA:		ENTRENADORES						PROCESO:	Tomar la frecuencia cardiovascular del socio.	
ELABORADO POR :		FRANKLIN INIGUEZ						CÓDIGO:	E - 07	
Nº	VAC	VAE	P	T	D	C	A	ACTIVIDAD	TIEMPO	
1								1. Tomar frecuencia cardiovascular:		
2	x							1.1. Recibir al socio	1'	
3		x						1.2. Explicar cómo debe humedecer los contactos de cada extremo.	1'	
4	x							1.3. Colocar la banda aproximadamente a 5 dedos sobre el ombligo.	30''	
5	x							1.4. Recostar a la persona en una colchoneta de 5 a 10 minutos sin realizar ninguna actividad para que su frecuencia cardíaca baje al mínimo.	5' a 10'	
6		x						1.5. Utilizando un monitor de frecuencia cardíaca, sincronizar con la banda y verificar las pulsaciones por minuto del socio.	3'	
7										
8								2. Ingresar los datos en la computadora		
9		x		x				2.1. Acercarse a la computadora ubicada en el escritorio de entrenadores (sala de pesas)	30''	
10		x	x					2.2. Doble click izquierdo en el icono "ADAPTACIÓN" que se encuentra en el escritorio.		
11		x	x					2.3. Doble click izquierdo en el archivo excel "CARDIO".	20''	
12		x				x		2.4. Elegir una hoja de cálculo dependiendo las capacidades deportivas de cada socio.		
13		x				x		2.4.1. Normal	1''	
14		x				x		2.4.2. Avanzados	10''	
15		x						2.5. Ingresar los siguientes datos según las particularidades del socio.		
16		x				x		2.5.1. Nombre: Un nombre y dos apellidos.	10''	
17		x				x		2.5.2. Edad: edad en números	5''	
18		x				x		2.5.3. Sexo: Colocar la inicial M para Mujeres y H para hombres.	5''	
19		x				x		2.5.4. Frecuencia cardíaca: en números.	5''	
20								2.6. Imprimir la hoja.		
21		x	x					2.6.1. Ubicarse en el icono Windows en la parte superior izquierda del archivo Excel.	5''	
22		x	x					2.6.2. En la opción IMPRIMIR seleccionar la opción IMPRIMIR.	5''	
23		x	x					2.6.3. Comprobar que la impresora seleccionada sea Samsung SCX – 472x Series.		
24		x						2.6.3.1 En caso de ser la impresora seleccionada	10''	
25		x	x					2.6.3.1.1 Click en el botón aceptar de la parte inferior derecha del cuadro.		
26		x	x					2.6.3.2 En caso de no estar seleccionada la impresora Samsung SCX – 472x Series.	2''	
27		x	x					2.6.3.2.1 Ubicarse en la celda NOMBRE:	2''	
28		x	x					2.6.3.2.2 Seleccionar la impresora Samsung SCX – 472x Series.	2''	
29		x	x					2.6.3.2.3 Click en el botón aceptar de la parte inferior derecha del cuadro.	2''	
30	x							2.7. Colocar en una carpeta de color rojo la hoja de cálculo de la frecuencia cardíaca.	1''	
31	x							2.7. Colocar el nombre y apellido del socio en un sticker adhesivo.	10''	
32	x							2.8. Indicar que deben guardar la carpeta en un archivador.	1'	
33								2.8.1. Hombres		
34	x							2.8.1.1. Indicar que el archivador se encuentra en la sala de entrenamiento.	1'	
35	x							2.8.2 Mujeres		
36	x							2.8.2.1 Indicar que el archivador se encuentra cerca de la Sala Tatami.	1'	

Tabla 105.
Resultados optimización E 07

RESULTADOS			
N°	COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
1	VALOR AGREGADO AL CLIENTE	0,163	0,55
2	VALOR AGREGADO A LA EMPRESA	0,0976	0,33
3	PREPARACIÓN	0,02166	0,07
4	TRANSPORTE	0	0,00
5	DEMORA	0	0,00
6	CONTROL	0,015	0,05
7	ARCHIVO	0	0,00
8	TOTAL 1 + 2 + 3 + 4 + 5 + 6 + 7	0,29726	1,00
9	TIEMPO DE VALOR AGREGADO 1 + 2	0,2606	
	ÍNDICE DE VALOR AGREGADO 9 / 8	0,876673619	

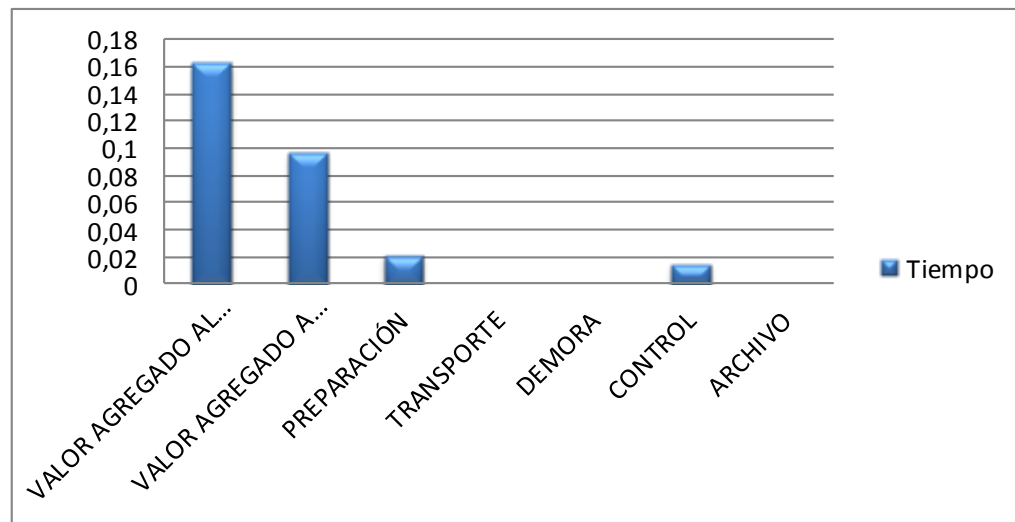


Figura 42: Optimización E 07

Tabla 106.
Manual E 08

MANUAL DE PROCESOS		
PROCESO:	Analizar la condición fisiológica del socio.	
CÓDIGO:	E 08	
OBJETIVO:	Garantizar la seguridad biomecánica del organismo de cada socio.	
DESCRIPCIÓN:	En base al desarrollo físico realizado en la rutina de adaptación se mide la cantidad de peso, la técnica de resistencia y la reacción fisiológica de cada socio dependiendo de las capacidades de su somatotipo para realizar una adecuada rutina de trabajo.	
TIEMPO TOTAL	Analizar el somatotipo (3') Realizar la rutina de trabajo (3días)	
TAREA		TIEMPO
1. Analizar el somatotipo del socio.		3'
1.1. Endomorfo		
1.2. Mesomorfo		
1.3. Ectomorfo		
2. Realizar la rutina de trabajo de acuerdo a las capacidades del socio.		3 días

Tabla 107.
Análisis E 08

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO DEL PROCESO (Inicial)											
ÁREA:		ENTRENADORES					PROCESO:	Analizar la condición fisiológica del socio.			
ELABORADO POR:		FRANKLIN INIGUEZ					CÓDIGO:	E 08			
Nº	VAC	VAE	P	T	D	C	A	ACTIVIDAD			TIEMPO
1	x							1. Analizar el somatotipo del socio.			3'
2	x							1.1. Endomorfo			
3	x							1.2. Mesomorfo			
4	x							1.3. Ectomorfo			

Tabla 108.
Resultados E 08

RESULTADOS (Inicial)			
N°	COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
1	VALOR AGREGADO AL CLIENTE	0,05	1,00
2	VALOR AGREGADO A LA EMPRESA	0	0,00
3	PREPARACIÓN	0	0,00
4	TRANSPORTE	0	0,00
5	DEMORA	0	0,00
6	CONTROL	0	0,00
7	ARCHIVO	0	0,00
8	TOTAL 1 + 2 + 3 + 4 + 5 + 6 + 7	0,05	1,00
9	TIEMPO DE VALOR AGREGADO 1 + 2	0,05	
	ÍNDICE DE VALOR AGREGADO 9 / 8	1	

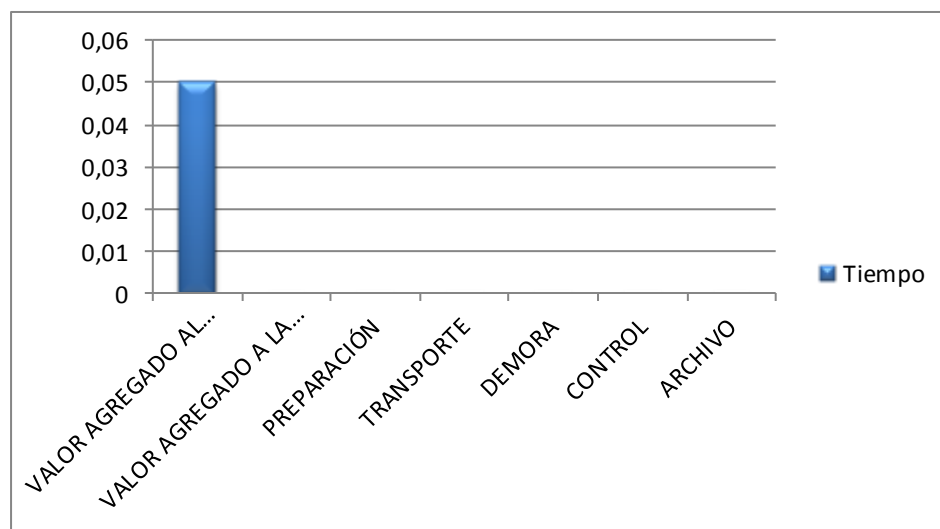


Figura 43: E 08

Tabla 109.
Optimización E08

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO DEL PROCESO											
ÁREA:			ENTRENADORES					PROCESO:			Analizar la condición fisiológica del socio.
ELABORADO POR:			FRANKLIN IÑIGUEZ					CÓDIGO:			E 08
Nº	VAC	VAE	P	T	D	C	A	ACTIVIDAD			TIEMPO
1	x							1. Analizar el somatotipo del socio.			3'
2	x							1.1. Endomorfo			
3	x							1.2. Mesomorfo			
4	x							1.3. Ectomorfo			

Tabla 110.
Resultados optimización E 08

RESULTADOS			
Nº	COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
1	VALOR AGREGADO AL CLIENTE	0,05	1,00
2	VALOR AGREGADO A LA EMPRESA	0	0,00
3	PREPARACIÓN	0	0,00
4	TRANSPORTE	0	0,00
5	DEMORA	0	0,00
6	CONTROL	0	0,00
7	ARCHIVO	0	0,00
8	TOTAL 1 + 2 + 3 + 4 + 5 + 6 + 7	0,05	1,00
9	TIEMPO DE VALOR AGREGADO 1 + 2	0,05	
	ÍNDICE DE VALOR AGREGADO 9 / 8	1	

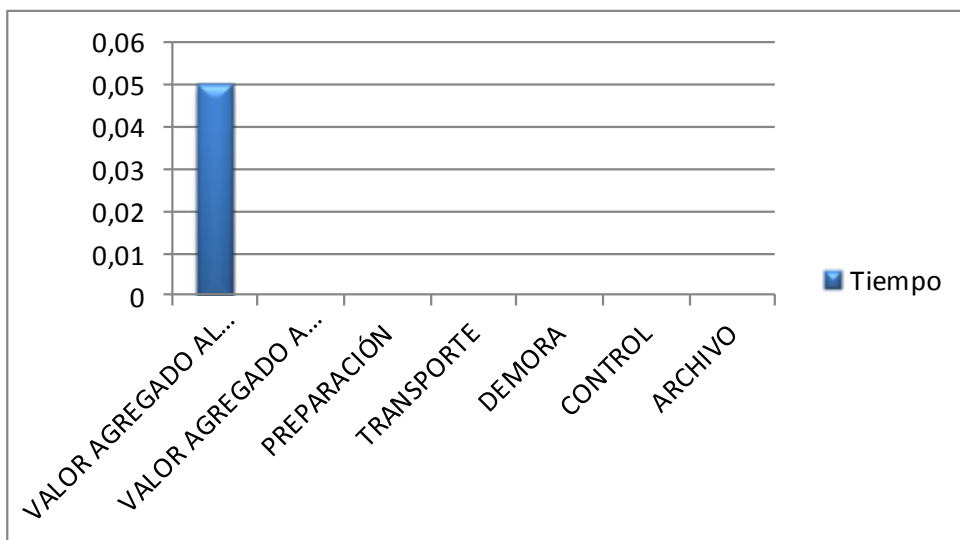



Figura 44: Optimización E 08

Tabla 111.
Manual E 09

MANUAL DE PROCESOS		
PROCESO:	Elaborar la rutina y ficha de adaptación del socio	
CÓDIGO:	E 09	
OBJETIVO:	Desarrollar una rutina de adaptación para las primeras semanas de entrenamiento antes de realizar la ficha del socio.	
DESCRIPCIÓN:	Los entrenadores del club deben realizar la rutina de adaptación para los nuevos socios de acuerdo a las condiciones y necesidades del socio y realizar la ficha de adaptación.	
TIEMPO TOTAL	Elaborar la rutina de adaptación del socio (15días 8'37")	
TAREA		TIEMPO
1. Ingresar los datos en la computadora		10"
1.1. Doble click izquierdo en el ícono "ADAPTACIÓN" que se encuentra en el escritorio.		5"
1.2. Doble click izquierdo en el documento " ADAPTACIÓN ANATÓMICA ".		5"
1.3. Ingresar los datos en las respectivas celdas.		5"
1.3.1.Nombre del socio.		5'

Continua 

1.3.2.Nombre del entrenador.	
2. Realizar rutina de adaptación de acuerdo a las condiciones y necesidades del socio.	3"
3. Imprimir la hoja de rutina de adaptación.	3"
3.1.1.Ubicarse en el ícono Windows en la parte superior izquierda del archivo Excel.	2"
3.1.2.En la opción IMPRIMIR seleccionar la opción IMPRIMIR.	2"
3.1.3.Comprobar que la impresora seleccionada sea Samsung SCX – 472x Series.	
3.1.4.En caso de ser la impresora seleccionada	1"
3.1.4.1. Click en el botón aceptar de la parte inferior derecha del cuadro.	2"
3.1.4.2. Click en el botón cancelar de la parte inferior izquierda del cuadro.	1"
3.1.5.En caso de no estar seleccionada la impresora Samsung SCX – 472x Series.	
3.1.5.1. Ubicarse en la celda NOMBRE:	1'
3.1.5.2. Seleccionar la impresora Samsung SCX – 472x Series.	1'
3.1.5.3. Click en el botón aceptar de la parte inferior derecha del cuadro.	1'
4. Colocar en la carpeta de color rojo donde se encuentra la hoja de cálculo de frecuencia cardiaca del socio.	1'
5. Indicar que deben guardar la carpeta en un archivador.	5d
5.1.1.Hombres	
5.1.1.1. Indicar que el archivador se encuentra en la sala de entrenamiento.	
5.1.2.Mujeres	1'
5.1.2.1. Indicar que el archivador se encuentra cerca de la Sala Tatami.	10
6. Explicar ejecución de la rutina (tomar en cuenta oxigenación, hidratación y tiempos de descanso entre series).	
7. Indicaciones generales:	
7.1. Sugerir una rutina de estiramiento antes y después de hacer ejercicio.	
7.2. Describir el posicionamiento adecuado para realizar cada ejercicio.	

Tabla 112.
Análisis E 09

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO DEL PROCESO (Inicial)										
ÁREA:			ENTRENADORES				PROCESO:		Elaborar la rutina y ficha de adaptación del socio.	
ELABORADO POR :			FRANKLIN IÑIGUEZ				CÓDIGO:		E - 09	
Nº	VAC	VAE	P	T	D	C	A	ACTIVIDAD	TIEMPO	
1								1. Ingresar los datos en la computadora		
2			x					1.1. Doble click izquierdo en el ícono "ADAPTACIÓN" que se encuentra en el escritorio.	10"	
3			x					1.1. Doble click izquierdo en el documento "ADAPTACIÓN ANATÓMICA".	5"	
4								1.2. Ingresar los datos en las respectivas celdas.		
5							x	1.2.1. Nombre del socio.	5"	
6							x	1.2.2. Nombre del entrenador.	5"	
7	x							2. Realizar rutina de adaptación de acuerdo a las condiciones y necesidades del socio.	5'	
8								3. Imprimir la hoja de rutina de adaptación.		
9			x					3.1.1. Ubicarse en el ícono Windows en la parte superior izquierda del archivo Excel.	3"	
10			x					3.1.2. En la opción IMPRIMIR seleccionar la opción IMPRIMIR.	3"	
11			x					3.1.3. Comprobar que la impresora seleccionada sea Samsung SCX – 472x Series.	2"	
12								3.1.4. En caso de ser la impresora seleccionada		
13			x					3.1.4.1. Click en el botón aceptar de la parte inferior derecha del cuadro.	2"	
14								3.1.5. En caso de no estar seleccionada la impresora Samsung SCX – 472x Series.		
15			x					3.1.5.1. Ubicarse en la celda NOMBRE:	1"	
16			x					3.1.5.2. Seleccionar la impresora Samsung SCX – 472x Series.	2"	
17			x					3.1.5.3. Click en el botón aceptar de la parte inferior derecha del cuadro.	1"	
18			x					4. Colocar en la carpeta de color rojo donde se encuentra la hoja de cálculo de frecuencia cardiaca del socio.	1'	
19							x	5. Indicar que deben guardar la carpeta en un archivador.		
20								5.1.1. Hombres	1'	
21							x	5.1.1.1. Indicar que el archivador se encuentra en la sala de entrenamiento.		
22								5.1.2. Mujeres	1'	
23							x	5.1.2.1. Indicar que el archivador se encuentra cerca de la Sala Tatami.	1'	
24	x							6. Explicar ejecución de la rutina (tomar en cuenta oxigenación, hidratación y tiempos de descanso entre series).	5d	
25								7. Indicaciones generales:		
26	x							7.1. Sugerir una rutina de estiramiento antes y después de hacer ejercicio.	1'	
27	x							7.2. Describir el posicionamiento adecuado para realizar cada ejercicio.	10d	

Tabla 113.
Resultados E 09

RESULTADOS (Inicial)			
N°	COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
1	VALOR AGREGADO AL CLIENTE	0,1	0,57
2	VALOR AGREGADO A LA EMPRESA	0	0,00
3	PREPARACIÓN	0,024	0,14
4	TRANSPORTE	0	0,00
5	DEMORA	0	0,00
6	CONTROL	0	0,00
7	ARCHIVO	0,052	0,30
8	TOTAL 1 + 2 + 3 + 4 + 5 + 6 + 7	0,176	1,00
9	TIEMPO DE VALOR AGREGADO 1 + 2	0,1	
	ÍNDICE DE VALOR AGREGADO 9 / 8	0,568181818	

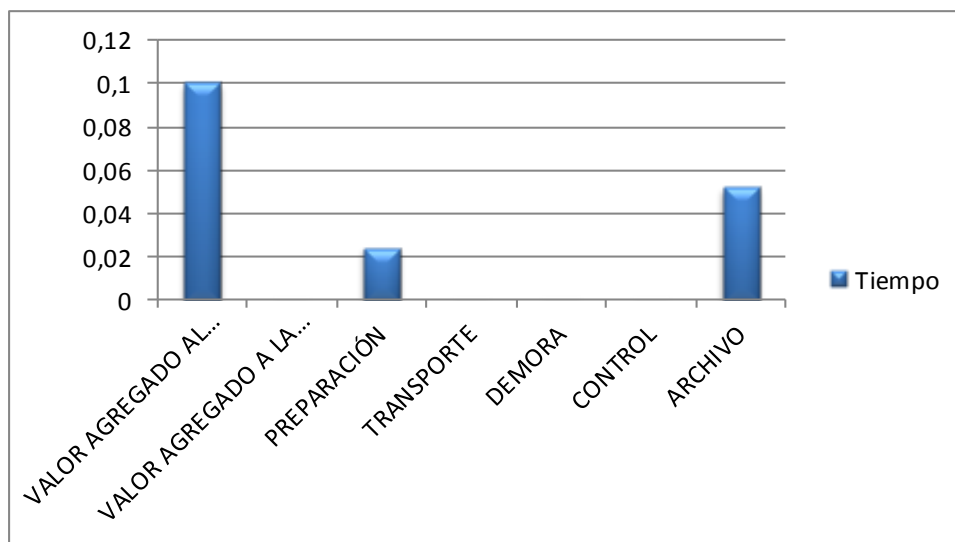


Figura 45: E 09

Tabla 114.
Optimización E 09

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO DEL PROCESO										
ÁREA:		ENTRENADORES					PROCESO:		Elaborar la rutina y ficha de adaptación del socio.	
ELABORADO POR:		FRANKLIN INIGUEZ					CÓDIGO:		E - 09	
Nº	VAC	VAE	P	T	D	C	A	ACTIVIDAD		TIEMPO
1								1. Ingresar los datos en la computadora		
2			x					1.1. Doble click izquierdo en el ícono "ADAPTACIÓN" que se encuentra en el escritorio.		10"
3			x					1.1. Doble click izquierdo en el documento "ADAPTACIÓN ANATÓMICA".		5"
4								1.2. Ingresar los datos en las respectivas celdas.		
5							x	1.2.1. Nombre del socio.		5"
6							x	1.2.2. Nombre del entrenador.		5"
7	x							2. Realizar rutina de adaptación de acuerdo a las condiciones y necesidades del socio.		5'
8								3. Imprimir la hoja de rutina de adaptación.		
9			x					3.1.1. Ubicarse en el ícono Windows en la parte superior izquierda del archivo Excel.		3"
10			x					3.1.2. En la opción IMPRIMIR seleccionar la opción IMPRIMIR.		3"
11			x					3.1.3. Comprobar que la impresora seleccionada sea Samsung SCX – 472x Series.		2"
12								3.1.4. En caso de ser la impresora seleccionada		
13			x					3.1.4.1. Click en el botón aceptar de la parte inferior derecha del cuadro.		2"
14								3.1.5. En caso de no estar seleccionada la impresora Samsung SCX – 472x Series.		
15			x					3.1.5.1. Ubicarse en la celda NOMBRE:		1"
16			x					3.1.5.2. Seleccionar la impresora Samsung SCX – 472x Series.		2"
17			x					3.1.5.3. Click en el botón aceptar de la parte inferior derecha del cuadro.		1"
18			x					4. Colocar en la carpeta de color rojo donde se encuentra la hoja de cálculo de frecuencia cardiaca del socio.		1'
19							x	5. Indicar que deben guardar la carpeta en un archivador.		
20								5.1.1. Hombres		1'
21							x	5.1.1.1. Indicar que el archivador se encuentra en la sala de entrenamiento.		
22								5.1.2. Mujeres		1'
23							x	5.1.2.1. Indicar que el archivador se encuentra cerca de la Sala Tatami.		1'
24	x							6. Explicar ejecución de la rutina (tomar en cuenta oxigenación, hidratación y tiempos de descanso entre series).		5d
25								7. Indicaciones generales:		
26	x							7.1. Sugerir una rutina de estiramiento antes y después de hacer ejercicio.		1'
27	x							7.2. Describir el posicionamiento adecuado para realizar cada ejercicio.		10d

Tabla 115.
Resultados optimización E 09

RESULTADOS			
N°	COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
1	VALOR AGREGADO AL CLIENTE	0,1	0,57
2	VALOR AGREGADO A LA EMPRESA	0	0,00
3	PREPARACIÓN	0,024	0,14
4	TRANSPORTE	0	0,00
5	DEMORA	0	0,00
6	CONTROL	0	0,00
7	ARCHIVO	0,052	0,30
8	TOTAL 1 + 2 + 3 + 4 + 5 + 6 + 7	0,176	1,00
9	TIEMPO DE VALOR AGREGADO 1 + 2	0,1	
	ÍNDICE DE VALOR AGREGADO 9 / 8	0,568181818	

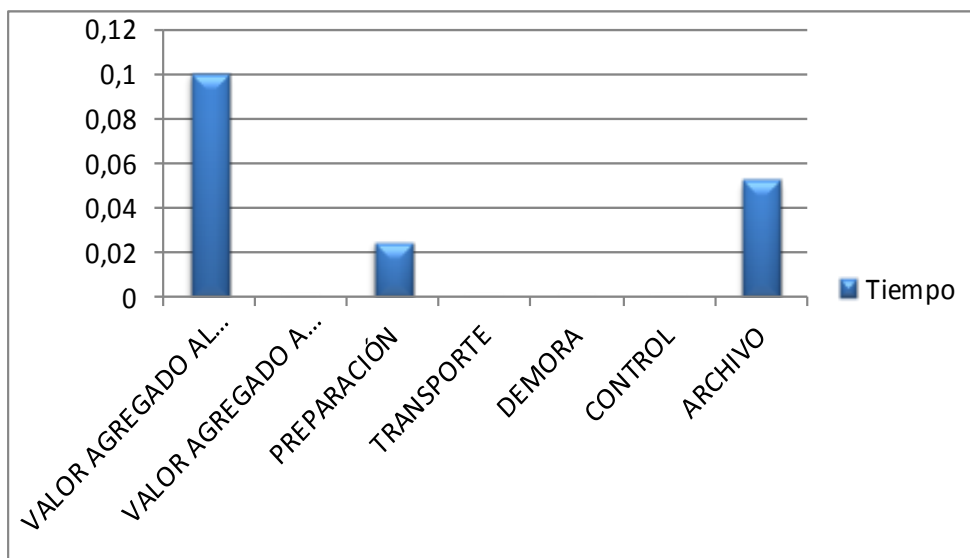


Figura 46: Optimización E09

Tabla 116.
Manual E 10


MANUAL DE PROCESOS		
PROCESO:	Elaborar la ficha de entrenamiento del socio.	
CÓDIGO:	E 10	
OBJETIVO:	Evitar accidentes y confusiones llenando de forma adecuada la ficha de entrenamiento de cada socio.	
DESCRIPCIÓN:	Cada entrenador tiene la responsabilidad de llenar de forma adecuada la ficha de entrenamiento y entregarla en el menor tiempo posible con la finalidad de salvaguardar la salud del socio y evitar reclamos.	
TIEMPO TOTAL	Elaborar la ficha de entrenamiento del socio (1h 36'45")	
TAREA		TIEMPO
1. Abrir el archivo de Excel " CARDIO " para empezar a elaborar la ficha de entrenamiento.		10"
2. La celda "MEMBRECÍA" dejar vacío.		0"
3. En "FICHA DE ENTRENAMIENTO" lo llena la nutricionista.		30'
4. En "OBJETIVO" escribir el objetivo personal del socio.		1'
5. Llenar el cuadro "TIPO DE PROGRAMA" de acuerdo a las necesidades del socio.		10"
6. Llenar el cuadro con las celdas de colores con los datos del formato " CARDIO ".		20"
7. En "PROGRAMA DE MUSCULACIÓN" llenar de acuerdo a los objetivos personales, necesidades y condiciones del socio.		1h
8. En la tabla "EJERCICIOS" llenar de acuerdo a los objetivos del socio.		5"
8.1. En la columna "ejercicio" poner la numeración de la máquina.		5'
9. En "OBSERVACIONES DEL ENTRENADOR" escribir recomendaciones generales para evitar lesiones y fatiga al socio.		5'

Tabla 117.
Análisis E 10

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO DEL PROCESO (Inicial)										
ÁREA:			ENTRENADORES					PROCESO:	Elaborar la ficha de entrenamiento del socio.	
ELABORADO POR:			FRANKLIN ÑIGUEZ					CÓDIGO:	E - 10	
Nº	VAC	VAE	P	T	D	C	A	ACTIVIDAD	TIEMPO	
1			x					1. <u>Abrir el archivo de Excel "CARDIO" para empezar a elaborar la ficha de entrenamiento.</u>	10"	
2			x					2. La celda "MEMBRECÍA" dejar vacío.	0"	
3						x		3. En "FICHA DE ENTRENAMIENTO" lo llena la nutricionista.	30'	
4							x	4. En "OBJETIVO" escribir el objetivo personal del socio.	1'	
5			x					5. Llenar el cuadro "TIPO DE PROGRAMA" de acuerdo a las necesidades del socio.	10"	
6			x					6. <u>Llenar el cuadro con las celdas de colores con los datos del formato "CARDIO"</u>	20"	
7			x					7. En "PROGRAMA DE MUSCULACIÓN" llenar de acuerdo a los objetivos personales, necesidades y condiciones del socio.	1h	

Tabla 118.
Resultados E 10

RESULTADOS (Inicial)			
Nº	COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
1	VALOR AGREGADO AL CLIENTE	0	0,00
2	VALOR AGREGADO A LA EMPRESA	0	0,00
3	PREPARACIÓN	1,0112	0,66
4	TRANSPORTE	0	0,00
5	DEMORA	0	0,00
6	CONTROL	0,5	0,33
7	ARCHIVO	0,0166	0,01
8	TOTAL 1 + 2 + 3 + 4 + 5 + 6 + 7	1,5278	1,00
9	TIEMPO DE VALOR AGREGADO 1 + 2	0	
	ÍNDICE DE VALOR AGREGADO 9 / 8	0	

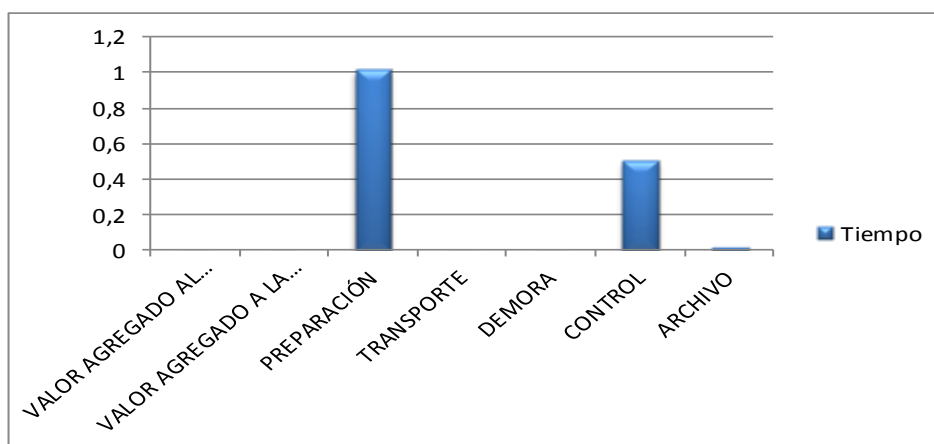


Figura 47: E 10

Tabla 119.
Optimización E 10

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO DEL PROCESO										
ÁREA:		ENTRENADORES				PROCESO:		Elaborar la ficha de entrenamiento del socio.		
ELABORADO POR :		FRANKLIN ÑIGUEZ				CÓDIGO:		E - 10		
N°	VAC	VAE	P	T	D	C	A	ACTIVIDAD		TIEMPO
1			x					1. <u>Abrir el archivo de Excel "CARDIO" para empezar a elaborar la ficha de entrenamiento.</u>		10"
2			x					2. La celda "MEMBRECÍA" dejar vacío.		0"
3						x		3. En "FICHA DE ENTRENAMIENTO" lo llena la nutricionista.		30'
4							x	4. En "OBJETIVO" escribir el objetivo personal del socio.		1'
5			x					5. Llenar el cuadro "TIPO DE PROGRAMA" de acuerdo a las necesidades del socio.		10"
6			x					6. <u>Llenar el cuadro con las celdas de colores con los datos del formato "CARDIO"</u>		20"
7			x					7. En "PROGRAMA DE MUSCULACIÓN" llenar de acuerdo a los objetivos personales, necesidades y condiciones del socio.		1h
8								8. En la tabla "EJERCICIOS" llenar de acuerdo a los objetivos del socio.		
9			x					8.1. En la columna "ejercicio" poner la numeración de la máquina.		5"
10	x							9. En "OBSERVACIONES DEL ENTRENADOR" escribir recomendaciones generales para evitar lesiones y fatiga al socio.		5'

Tabla 120.
Optimización E 10

RESULTADOS			
Nº	COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
1	VALOR AGREGADO AL CLIENTE	0,0833	0,05
2	VALOR AGREGADO A LA EMPRESA	0	0,00
3	PREPARACIÓN	1,0125	0,63
4	TRANSPORTE	0	0,00
5	DEMORA	0	0,00
6	CONTROL	0,5	0,31
7	ARCHIVO	0,0166	0,01
8	TOTAL 1 + 2 + 3 + 4 + 5 + 6 + 7	1,6124	1,00
9	TIEMPO DE VALOR AGREGADO 1 + 2	0,0833	
	ÍNDICE DE VALOR AGREGADO 9 / 8	0,051662119	

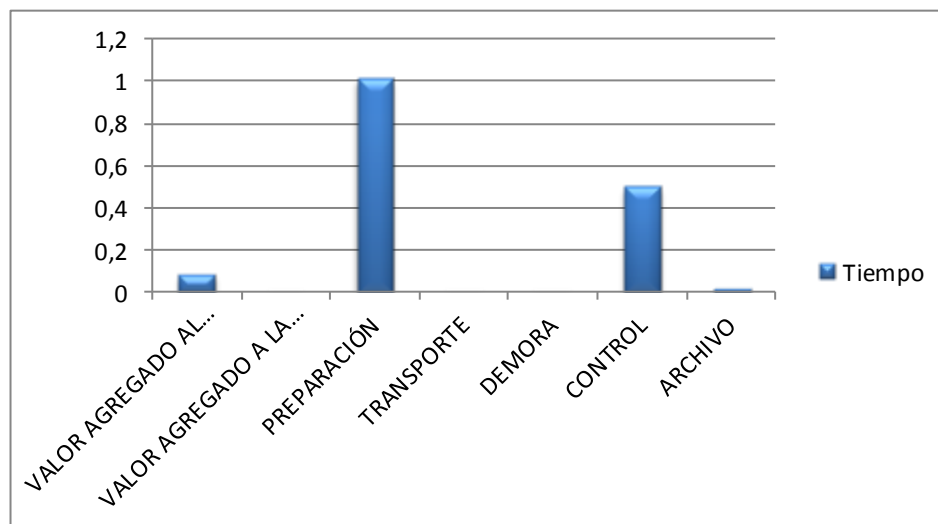


Figura 48: Optimización E 10

Tabla 121.
Manual E 11


MANUAL DE PROCESOS		
PROCESO:	Registrar en el cuaderno las novedades que se presentan diariamente.	
CÓDIGO:	E 11	
OBJETIVO:	Informar al Gerente del Local las novedades de cualquier tipo con el fin de garantizar un buen servicio.	
DESCRIPCIÓN:	Cada uno de los entrenadores deberá escribir en un cuaderno las novedades que se presenten durante su turno de trabajo y dejarlo en recepción para que el Gerente del local las solucione.	
TIEMPO TOTAL	Registrar en el cuaderno las novedades (14'20")	
TAREA		TIEMPO
1. Acercarse a recepción y coger el cuaderno.		1'
2. Poner la fecha en la parte superior de la hoja.		30"
3. Escribir las novedades que se presenten.		1'
4. Anotar cuantos mosquetones, seguros, cinturones, barras y cojines quedan en el Club.		30"
5. Poner el nombre y la firma al final de la hoja.		5'
6. Dejar el cuaderno en recepción.		20"
7. En caso de existir un tema urgente que no pueda ser resuelto comunicarse con el gerente de local.		1'
		5'

Tabla 122.
Análisis E 11

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO DEL PROCESO (Inicial)											
ÁREA:			ENTRENADORES					PROCESO:	Registrar en el cuaderno las novedades que se presenten diariamente		
ELABORADO POR :			FRANKLIN IÑIGUEZ					CÓDIGO:	E - 11		
Nº	VAC	VAE	P	T	D	C	A	ACTIVIDAD		TIEMPO	
1			x					1. Acercarse a recepción y coger el cuaderno.		1'	
2			x					2. Poner la fecha en la parte superior de la hoja.		30''	
3						x		3. Escribir las novedades que se presenten.		1'30''	
4						x		4. Anotar cuantos mosquetones, seguros, cinturones, barras y cojines quedan en el Club.		5'	
5						x		5. Poner el nombre y la firma al final de la hoja.		20''	
6							x	6. Dejar el cuaderno en recepción.		1'	

Tabla 123.
Resultados E 11

RESULTADOS (Inicial)			
Nº	COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
1	VALOR AGREGADO AL CLIENTE	0	0,00
2	VALOR AGREGADO A LA EMPRESA	0	0,00
3	PREPARACIÓN	0,0086	0,06
4	TRANSPORTE	0	0,00
5	DEMORA	0	0,00
6	CONTROL	0,113	0,82
7	ARCHIVO	0,0166	0,12
8	TOTAL 1 + 2 + 3 + 4 + 5 + 6 + 7	0,1382	1,00
9	TIEMPO DE VALOR AGREGADO 1 + 2	0	
	ÍNDICE DE VALOR AGREGADO 9 / 8	0	

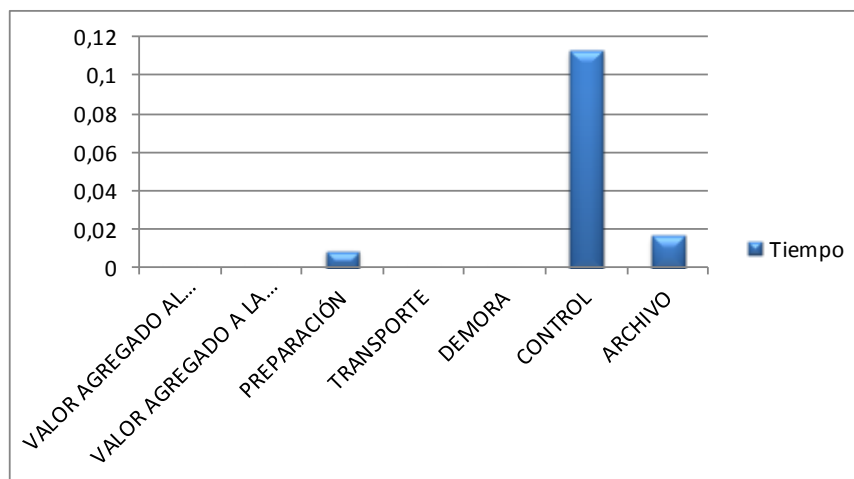


Figura 49: E 11

Tabla 124.
Optimización E 11

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO DEL PROCESO										
ÁREA:		ENTRENADORES				PROCESO:	Registrar en el cuaderno las novedades que se presenten diariamente			
ELABORADO POR :		FRANKLIN ÑIGUEZ				CÓDIGO:	E - 11			
Nº	VAC	VAE	P	T	D	C	A	ACTIVIDAD	TIEMPO	
1			x					1. Acercarse a recepción y coger el cuaderno.	1'	
2			x					2. Poner la fecha en la parte superior de la hoja.	30''	
3						x		3. Escribir las novedades que se presenten.	1'30''	
4						x		4. Anotar cuantos mosquetones, seguros, cinturones, barras y cojines quedan en el Club.	5'	
5						x		5. Poner el nombre y la firma al final de la hoja.	20''	
6							x	6. Dejar el cuaderno en recepción.	1'	
7		x						7. En caso de existir un tema urgente que no pueda ser resuelto comunicarse con el gerente de local.	5'	

Tabla 125.
Resultados E 11

RESULTADOS			
N°	COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
1	VALOR AGREGADO AL CLIENTE	0	0,00
2	VALOR AGREGADO A LA EMPRESA	0,0833	0,38
3	PREPARACIÓN	0,0086	0,04
4	TRANSPORTE	0	0,00
5	DEMORA	0	0,00
6	CONTROL	0,113	0,51
7	ARCHIVO	0,0166	0,07
8	TOTAL 1 + 2 + 3 + 4 + 5 + 6 + 7	0,2215	1,00
9	TIEMPO DE VALOR AGREGADO 1 + 2	0,0833	
	ÍNDICE DE VALOR AGREGADO 9 / 8	0,376072235	

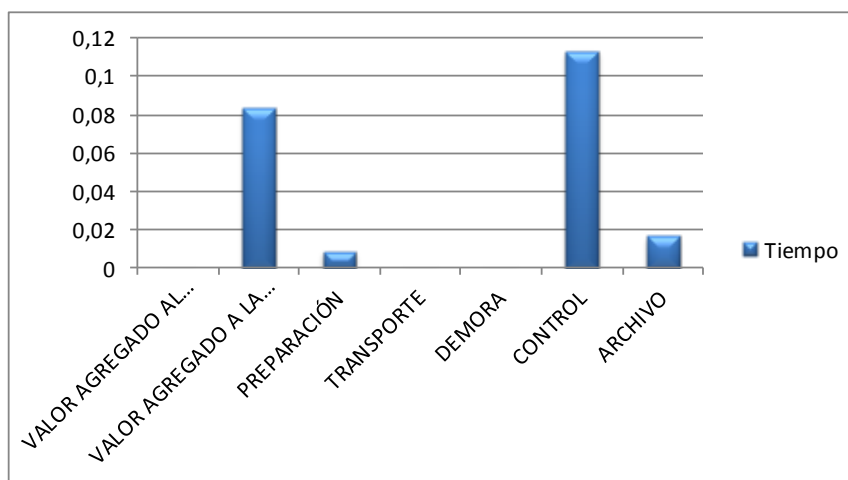


Figura 50: Optimización E 11

Tabla 126.
Manual E12


MANUAL DE PROCESOS		
PROCESO:	Envío de reporte de elaboración de rutinas.	
CÓDIGO:	E 12	
OBJETIVO:	Registrar las rutinas que realiza cada entrenador con la finalidad de tener un control de su trabajo.	
DESCRIPCIÓN:	Cada entrenador debe registrar las rutinas que va a elaborar con la finalidad de tener un control más específico de su trabajo, siendo responsabilidad del entrenador entregar las rutinas a tiempo a cada uno de sus socios.	
TIEMPO TOTAL	Envío de reporte de elaboración de rutinas (51’) Envío de reporte de elaboración de rutinas (5’51’)	
TAREA		TIEMPO
1. Ingresar los datos en la computadora <ul style="list-style-type: none"> 1.1. Doble click izquierdo en el ícono “ADAPTACIÓN” que se encuentra en el escritorio. 1.2. Doble click izquierdo en el documento “CONTROL DE EVALUACIONES”. 1.3. Ingresar los datos en las respectivas celdas. <ul style="list-style-type: none"> 1.3.1. Nombre: un nombre y dos apellidos 1.3.2. Fecha de recepción: en números el día, mes y año. 1.3.3. Fecha de entrega: en números el día, mes y año. 1.3.4. Estado: una vez entregado la rutina poner en la celda la palabra “OK”. 1.3.5. Coach: nombre del entrenador que elabora la rutina. 1.3.6. Observaciones: en caso de que el socio tenga alguna dolencia física o ya tenga una edad avanzada. 		10” 5” 10” 5” 5” 1” 5” 10”
2. TURNO EL FIN DE SEMANA: <ul style="list-style-type: none"> 2.1. Enviar un mail cada domingo al Gerente del Local adjunto el documento “CONTROL DE EVALUACIONES”. 		5’

Tabla 127.
Análisis E 12

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO DEL PROCESO (Inicial)										
ÁREA:		ENTRENADORES					PROCESO:	Envío de reporte de elaboración de rutinas.		
ELABORADO POR:		FRANKLIN IÑIGUEZ					CÓDIGO:	E - 12		
Nº	VAC	VAE	P	T	D	C	A	ACTIVIDAD	TIEMPO	
1								1. Ingresar los datos en la computadora		
2			x					1.1. Doble click izquierdo en el ícono "ADAPTACIÓN" que se encuentra en el escritorio.	10"	
3			x					1.2. Doble click izquierdo en el documento "CONTROL DE EVALUACIONES".	5"	
4								1.3. Ingresar los datos en las respectivas celdas.		
5						x		1.3.1. Nombre: un nombre y dos apellidos	10"	
6						x		1.3.2. Fecha de recepción: en números el día, mes y año.	5"	
7						x		1.3.3. Fecha de entrega: en números el día, mes y año.	5"	
8			x					1.3.4. Estado: una vez entregado la rutina poner en la celda la palabra "OK".	1"	
9			x					1.3.5. Coach: nombre del entrenador que elabora la rutina.	5"	
10	x							1.3.6. Observaciones: en caso de que el socio tenga alguna dolencia física o ya tenga una edad avanzada.	10"	

Tabla 128.
Resultados E 12

RESULTADOS (Inicial)			
Nº	COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
1	VALOR AGREGADO AL CLIENTE	0,00277	0,20
2	VALOR AGREGADO A LA EMPRESA	0	0,00
3	PREPARACIÓN	0,00583	0,43
4	TRANSPORTE	0	0,00
5	DEMORA	0	0,00
6	CONTROL	0,005	0,37
7	ARCHIVO	0	0,00
8	TOTAL 1 + 2 + 3 + 4 + 5 + 6 + 7	0,0136	1,00
9	TIEMPO DE VALOR AGREGADO 1 + 2	0,00277	
	ÍNDICE DE VALOR AGREGADO 9 / 8	0,203676471	

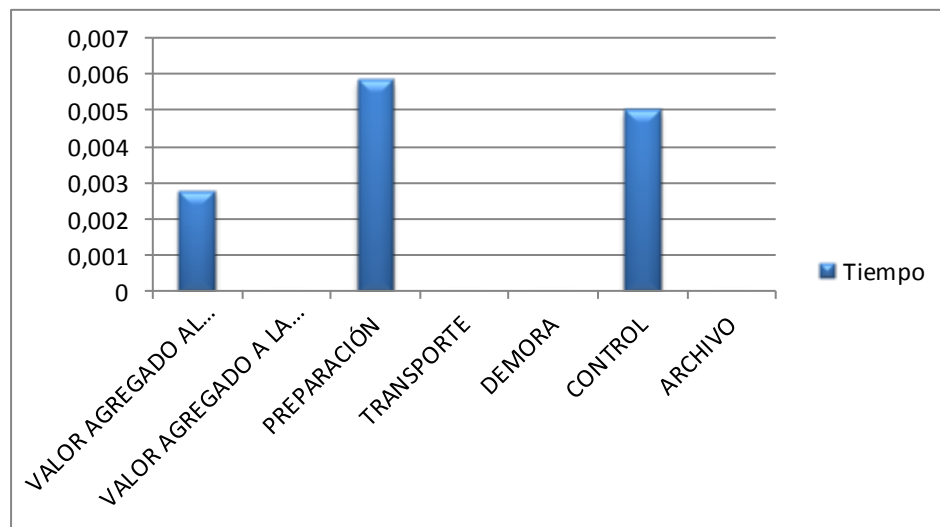


Figura 51: E12

Tabla 129.
Optimización E 12

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO DEL PROCESO											
ÁREA:			ENTRENADORES					PROCESO:	Envío de reporte de elaboración de rutinas.		
ELABORADO POR :			FRANKLIN INIGUEZ					CÓDIGO:	E - 12		
Nº	VAC	VAE	P	T	D	C	A	ACTIVIDAD			TIEMPO
1								1. Ingresar los datos en la computadora			
2			x					1.1. Doble click izquierdo en el ícono "ADAPTACIÓN" que se encuentra en el escritorio.			10"
3			x					1.2. Doble click izquierdo en el documento "CONTROL DE EVALUACIONES".			5"
4								1.3. Ingresar los datos en las respectivas celdas.			
5	x						x	1.3.1. Nombre: un nombre y dos apellidos			10"
6	x						x	1.3.2. Fecha de recepción: en números el día, mes y año.			5"
7	x						x	1.3.3. Fecha de entrega: en números el día, mes y año.			5"
8	x		x					1.3.4. Estado: una vez entregado la rutina poner en la celda la palabra "OK".			1"
9	x		x					1.3.5. Coach: nombre del entrenador que elabora la rutina.			5"
10	x							1.3.6. Observaciones: en caso de que el socio tenga alguna dolencia física o ya tenga una edad avanzada.			10"
11								2. TURNO EL FIN DE SEMANA:			
12	x						x	2.1. Enviar un mail cada domingo al Gerente del Local adjunto el documento "CONTROL DE EVALUACIONES".			5'

Tabla 130.
Resultados E 12

RESULTADOS			
Nº	COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
1	VALOR AGREGADO AL CLIENTE	0,093	0,50
2	VALOR AGREGADO A LA EMPRESA	0	0,00
3	PREPARACIÓN	0,00583	0,03
4	TRANSPORTE	0	0,00
5	DEMORA	0	0,00
6	CONTROL	0,0888	0,47
7	ARCHIVO	0	0,00
8	TOTAL 1 + 2 + 3 + 4 + 5 + 6 + 7	0,18763	1,00
9	TIEMPO DE VALOR AGREGADO 1 + 2	0,093	
	ÍNDICE DE VALOR AGREGADO 9 / 8	0,495656345	

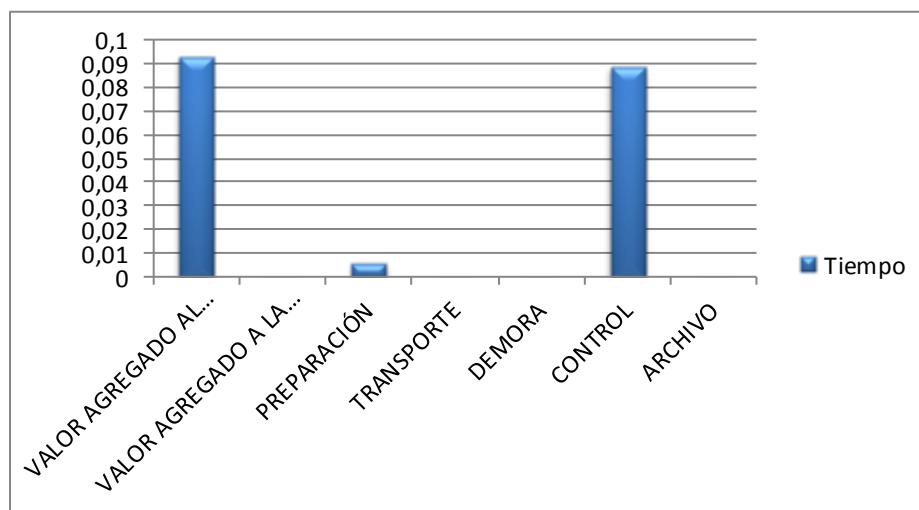


Figura 52: Optimización E 12

CAPITULO 3.

EVALUACIÓN DE RESULTADOS.

Luego del levantamiento de proceso se puede apreciar el primer beneficio que consiste en la documentación de los mismos, el hecho de contar con Procesos codificados y documentados permite su implementación estandarizada.

Posterior a la documentación de los procesos se realizó un análisis de los mismos buscando su optimización en función del valor que estos agregan a la empresa o al cliente, los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Recepción.

Tabla 131.
Resumen Recepción

RECEPCIÓN		
CÓDIGO	INICIAL	OPTIMIZADO
R 01	0	0.441
R 02	0	0.3
R 03	0	0
R 04	0	0
R 05	0	0
R 06	0	0.23
R 07	0	0
R 08	0	0.33
R 09	0	1
R 10	0	0
TOTAL	0	2.301

El valor agregado añadido a los procesos luego de la optimización llegó a 2.301, generando más valor para el cliente y la empresa y contando con procesos estandarizados y documentados.

Ventas.

Tabla 132.
Resumen ventas

VENTAS		
CÓDIGO	INICIAL	OPTIMIZADO
V 01	0	0.48
V 02	0	0.59
V 03	0	0.48
V 04	0	0.06
TOTAL	0	1.61

Los Procesos del área de ventas no se encontraban definidos, los mismos fueron documentados y se aplican con el personal de ventas.

La implementación de procesos definidos enfocados a la gestión de ventas permite un desempeño ordenado de este departamento y el control de su gestión.

Actualmente la empresa cuenta con un equipo de ventas que oscila entre 4 y 6 personas.

Limpieza.

Tabla 133.
Resumen Limpieza

LIMPIEZA		
CÓDIGO	INICIAL	OPTIMIZADO
L 01	0.94	0.99
L 02	0.99	0.99
L 03	0.39	0.62
L 04	0	0.14
TOTAL	2.32	2.74
		0.42

Luego de la optimización en el área se logró incrementar el valor agregado en un 0.42, y se estandarizó el proceso de lavado y secado de toallas que

anteriormente no se realizaba bajo directrices definidas, este factor permite controlar el uso de recursos utilizados en las actividades mencionadas.

Entrenadores.

Tabla 134.
Resumen Entrenadores

ENTRENADORES		
CÓDIGO	INICIAL	OPTIMIZADO
E 01	0	0.09
E 02	0.18	0.26
E 03	0	0
E 04	0.5	0.5
E 05	0.5	0.6
E 06	0.5	0.5
E 07	0.84	0.87
E 08	1	1
E 09	0.56	0.56
E 10	0	0.5
E 11	0	0.37
E 12	0.2	0.49
TOTAL	4.28	5.74
		1.46

El incremento en el valor agregado de entrenadores se logró en un 1.46, siendo un valor significativo en el área, cabe recalcar que los entrenadores juegan un papel fundamental en la fidelización de los socios, haciendo un papel fundamental en los índices de renovación de los mismos.

CAPITULO 4.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

Se ha realizado el levantamiento de los procesos actuales cuantificando el porcentaje en el que agregan valor en una tabla individual por cada proceso.

Se analizó el proceso buscando las áreas mejorables tomando en cuenta el porcentaje en el que los mismos agregan valor.

Los procesos fueron optimizados en función del índice de valor agregado, generando un incremento de 1.61 en el área de ventas, 0.42 en el área de limpieza y 1.46 en el área de entrenadores generando una mejora importante sobre el índice inicial.

Posterior al análisis de los procesos se realizó la optimización, la misma que fue documentada en el presente documento, por motivos de análisis el manual de proceso, incluyendo su respectiva codificación se encuentra integrado en el cuerpo de la tesis, para su implementación el documento cuenta solo con los procesos a manera de manual.

El manual de procesos que consta en el presente documento es llevado a cabo por las diferentes áreas en la empresa, se encontró un nivel de resistencia al cambio medio, el mismo que fue superado.

4.2 Recomendaciones

Luego de la implementación del presente trabajo se recomienda continuar con el mejoramiento continuo buscando la optimización constante del desempeño de los procesos a través de la modernización y evaluación constante de los mismos.

Se recomienda el seguimiento de los procesos implementados con la finalidad de que los mismos tengan continuidad y se mantenga la estandarización de actividades.

Es necesario que el presente manual de procesos sea incluido en los planes de inducción y capacitación de las diferentes áreas de la organización.

Se recomienda la impresión del manual y colocación en determinado espacio al alcance del personal como herramienta de consulta.

En caso de creación de nuevas áreas operativas, es adecuado que se elabora un manual para cada una de ellas y se lo consolide con el presente trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

- Bernal, C. A. (2000). *Metodología de la Investigación para Administración y Economía*. Santa Fé de Bogotá: Pearson Educación de Colombia.
- Club, P. W. (04 de 2012). *Phisique Wellnes Club*. Recuperado el 04 de 11 de 2012, de Phisique Wellnes Club: http://www.phisiquewellnessclub.com/quienes_somos.asp
- ESPE. (s.f.). Recuperado el 5 de Enero de 2014, de <http://ugi.espe.edu.ec/html/lineas.html>
- Federal, G. (s.f.). *portal.funcionpublica.gob.mx/*. Recuperado el 20 de abril de 2014, de portal.funcionpublica.gob.mx/: <http://portal.funcionpublica.gob.mx/>
- Fernández, J. A. (2010). *Gestión por Procesos*. Madrid: ESIC.
- Gutierrez, M. S. (2009). <http://www.mideplan.go.cr/>. Recuperado el 01 de 05 de 2013, de <http://www.mideplan.go.cr/>: <http://documentos.mideplan.go.cr/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/5d4b8d59-d008-407c-bf52-00be6de79e80/guia-levantamiento-procesos-2009.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Methods, I. D. (05 de 01 de 2012). <http://www.idef.com>. Recuperado el 05 de 01 de 2012, de <http://www.idef.com>: <http://www.idef.com/IDEF0.htm>
- Piñeiros, J. L. (2010). *Gestión de Producción*. Quito: EDIESPE.
- Render, J. H. (2001). *Dirección de la producción. Decisiones Estratégicas*. Madrid: Prentice Hall.

Zariategui, J. R. (1999). *Dialnet*. Recuperado el 10 de 11 de 2012, de Dialnet:
<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=140164>