

## **RESUMEN**

Phisique 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