



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ACADÉMICO DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

TESIS

**“FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN INTEGRAL DEL
GIMNASIO ANGELS GYM MEDIANTE EL SISTEMA XFITNESS
EN LA CIUDAD DE ICA”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
**APLICACIONES INFORMÁTICAS Y DESARROLLO DE
SOFTWARE**

PRESENTADO POR:

JOSELIN ALEXANDRA ESPINO MEDINA

TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TÍTULO DE
INGENIERA DE SISTEMAS

DOCENTE ASESOR:

DR. HERNANDO CAMPOS MARTINEZ
CÓDIGO ORCID N° 0000-0003-4815-2292

CHINCHA, 2021.

DEDICATORIA

A mis padres por el apoyo moral brindado en cada etapa de mi vida.

A mis docentes de la Universidad por sus conocimientos y apoyo durante todo el proceso de estudiante.

A mis amigos que con su humor hicieron este proyecto más simple de realizar.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado.

A la universidad Autónoma de Ica por darme la oportunidad de ser un profesional.

A mis profesores durante toda mi carrera profesional porque todos han aportado con un granito de arena a mi formación.

RESUMEN

El presente proyecto de tesis se llevó a cabo en la empresa Angels GYM, el cual se centró en el proceso de la gestión integral, a través de diversas entrevistas y análisis en la empresa, se detectaron una serie de problemas que frenaban el correcto funcionamiento interno. Los problemas detectados obtenidos de las diferentes áreas de la empresa fueron el excesivo tiempo en los cuadros de caja, generando incomodidades en los clientes, debido a que no pueden comprar nada hasta el término del cuadro. Otro punto crítico fue al momento de generar los Reportes, principalmente de venta se veían limitados y de bajo apoyo a la toma de decisiones comerciales. Esto ocurría debido a que el registro de ventas de servicios (planes), se consumía tiempo por la redundancia de información entre la boleta, carnet, la hoja de Excel, y registros de datos físicos.

La implementación de la herramienta Xfitness, en conjunto con la metodología Surestep, que ésta se concentra en fases desde el Diagnóstico hasta el Diseño, fue de impacto positivo debido a que incluye método modular para los proyectos, lo que permite a GBI usar varios componentes, herramientas y productos para cubrir las necesidades de los clientes. Se pudo determinar en la culminación del proyecto, sobre el impacto que tuvo la solución en la empresa Angels Gym y sus procesos, donde el sistema Xfitness logró fortalecer y potenciar los procesos internos, mostrando una efectividad en todos los miembros que son parte del negocio, puntos clave fue la reducción de tiempos, tanto para el registro como para generación de informes en la empresa, y el centralizar toda la información de ventas, deudas, datos de los miembros del gimnasio, evitando las pérdidas de data y financieras, todo eso sumó a un incremento en la satisfacción de los clientes. Por consiguiente, podemos definir que la implementación de la herramienta Xfitness y el desarrollo del proyecto, impactaron de manera positiva en la institución, demostrándose en la mejora de sus procesos en comparación a cómo eran antes de iniciar el proyecto.

Palabras Clave: Sistema XFitness, Empresa Angels GYM, Procesos operativos y de soporte, Gestión estratégica y comercial.

ABSTRACT

The present thesis project was carried out in the company Angels GYM, which focused on the process of integral management, through various interviews and analysis in the company, they detected a series of problems that slowed the proper internal functioning . The detected problems obtained from the different areas of the company were the excessive time in the cash registers, generating discomfort in the clients, because they can not buy anything until the end of the block. Another critical point was when generating the reports, mainly sales were limited and low support for business decision making. This happened because the record of sales of services (plans), was consumed time by the redundancy of information between the ticket, card, Excel sheet, and physical data records.

The implementation of the Xfitness tool, in conjunction with the Surestep methodology, which focuses on phases from Diagnostic to Design, had a positive impact because it includes a modular method for projects, which allows GBI to use several components, tools and products to meet the needs of customers. It was determined at the end of the project, about the impact that the solution had on the company Angels Gym and its processes, where the Xfitness system was able to strengthen and strengthen the internal processes, showing an effectiveness in all the members that are part of the business, Key points were the reduction of time, both for the registration and generation of reports in the company, and centralizing all the sales information, debts, data of gym members, avoiding data and financial losses, all this added to an increase in customer satisfaction. Therefore, we can define that the implementation of the Xfitness tool and the development of the project, had a positive impact on the institution, demonstrating the improvement of its processes compared to how they were before starting the project.

Keywords: XFitness System, Angels GYM Company, Operational and support processes, Strategic and commercial management.

INTRODUCCIÓN

Actualmente el avance de la tecnología informática y las diversas opciones de soluciones informáticas nos permite tener el beneficio de poder en enviar y recibir información de manera más rápida, en cualquier momento y lugar que uno desee, pero algunas de las empresas en el sector iqueño no aprovechan estas tecnologías originando una desventaja competitiva a nivel tecnológico.

La tecnología esta puesta a disposición de cualquier empresa dispuesta a aprovechar sus beneficios, convirtiéndose así en un gran aliado en la mejora de la gestión empresarial. En el mercado existen muchos software de gestión y siguen creándose y mejorándose constantemente. La implementación del sistema surge como resultado de la necesidad de mejorar el proceso de ventas, debido a que éstos no estaban ofreciendo los resultados necesarios para evaluar el desempeño de las áreas tanto de ventas como de recursos en costos. Analizando la problemática de la empresa, y sus procesos, se evaluó las diversas opciones en relación a la propuesta de solución.

En el presente trabajo, tras una recaudación de información e identificación de la problemática, se ha propuesto la implantación del sistema XFitness para el gimnasio Angels GYM en la ciudad de Ica, con la finalidad de optimizar los principales procesos para una mejora en la gestión empresarial. Se inicia brindando las mejores herramientas para un mayor apoyo a la toma de decisiones. Este sistema sin lugar a dudas aumentaría la calidad de gimnasio, permitiendo tener una mejor gestión y control del gimnasio.

INDICE PRINCIPAL

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT	v
INTRODUCCIÓN.....	vi
INDICE PRINCIPAL	vii
INDICES DE GRAFICOS	x
INDICE DE TABLAS	xii
INDICE DE FICHA DE OBSERVACIÓN	xii
INDICE DE ANEXOS GENERALES.....	xii
1. CAPÍTULO I: ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN	1
1.1. DATOS GENERALES DE LA INSTITUCION.....	2
1.1.1. NOMBRE DE LA INSTITUCION	2
1.1.2. RUBRO O GIRO DEL NEGOCIO.....	2
1.1.3. BREVE HISTORIA.....	2
1.1.4. ORGANIGRAMA ACTUAL	4
1.1.5. DESCRIPCION DE LAS AREAS FUNCIONALES	4
1.1.6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE NEGOCIO	6
1.2. FINES DE LA ORGANIZACIÓN.....	10
1.2.1. VISION	10
1.2.2. MISION	10
1.2.3. VALORES	10
1.2.4. OBJETIVOS ESTRATEGICOS.....	10
1.2.5. UNIDADES ESTRATEGICAS DEL NEGOCIO	10
1.3. ANALISIS EXTERNO.....	11
1.3.1. ANALISIS DEL ENTORNO GENERAL.....	11
1.3.2. ANÁLISIS DEL ENTORNO COMPETITIVO.....	18
1.4. ANALISIS INTERNO.....	2
1.4.1. RECURSOS Y CAPACIDADES.....	2
1.4.2. ANALISIS DE LA CADENA DE VALOR.....	2
1.5. ANÁLISIS ESTRATEGICO	5
1.5.1. ANÁLISIS FODA.....	5
A. Fortalezas	5
B. Oportunidades	5
C. Debilidades.....	5
D. Amenazas	5
1.5.2. MATRIZ FODA.....	6

1.6. PROBLEMÁTICA DE LA EMPRESA	7
1.6.1. PROBLEMÁTICA	9
1.6.2. OBJETIVOS	9
1.7. RESULTADOS ESPERADOS	28
▪ Mayor eficiencia en los reportes emitidos.....	28
▪ Reducción de tiempos en registro de ventas de servicios	28
▪ Reducción de gastos en materiales de control para la ventas.....	28
▪ Reducción de tiempos en cuadros de caja.....	28
2. CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO DEL NEGOCIO Y DEL PROYECTO	30
2.1. MARCO TEORICO DEL NEGOCIO	31
2.1.1. ENTRENAMIENTO FÍSICO	31
2.1.2. VENTAS	31
2.1.3. SERVICIOS	31
2.1.4. PRODUCTOS	31
2.1.5. PROCESO	32
2.1.6. RECEPCIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE	32
2.1.7. REMUNERACIONES	32
2.1.8. VENTAJA COMPETITIVA	32
2.1.9. CONTROL	33
2.1.10. CONTROL EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO	33
2.1.11. IMPORTANCIA DEL CONTROL EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO	34
2.1.12. ANTECEDENTES EN RELACIÓN AL NEGOCIO Y PROPUESTA DE SOLUCIÓN	34
2.2. MARCO TEORICO DEL PROYECTO	37
A. METODOLOGÍA SURE STEP	37
2.2.1. GESTION DEL PROYECTO	40
2.2.2. INGENIERIA DEL PROYECTO	57
2.2.3. SOPORTE DEL PROYECTO	60
3. CAPÍTULO III: INICIO Y PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO	63
3.1. GESTION DEL PROYECTO	64
3.1.1. INICIACION	64
3.1.2. PLANIFICACION	66
3.2. INGENIERIA DEL PROYECTO	74
3.2.1. INICIO	74
A. Fase Diagnóstico	74
B. Fase Análisis	75
C. Fase Diseño	75
D. Fase Desarrollo	75

E. Fase Implementación	75
F. Fase Operación.....	75
3.3. SOPORTE DEL PROYECTO	76
3.3.1. Plan de Gestión de la Configuración	76
3.3.2. Plan de Gestión de Métricas	76
3.3.3. Plan de Gestión de Aseguramiento de Calidad	76
4. CAPÍTULO IV: EJECUCIÓN, MONITOREO Y CONTROL DEL PROYECTO	79
4.1. GESTION DEL PROYECTO	80
4.1.1. EJECUCION	80
4.1.2. SEGUIMIENTO Y CONTROL.....	81
4.2. INGENIERIA DEL PROYECTO.....	83
4.3. SOPORTE DEL PROYECTO	86
5. CAPÍTULO V: CIERRE DEL PROYECTO.....	88
5.1. CIERRE.....	88
5.2. Ingeniería del proyecto	89
5.3. Soporte del proyecto.....	90
6. CAPÍTULO VI: EVALUACIÓN DE RESULTADOS	91
6.1. INDICADORES	92
7. CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	99
7.1. CONCLUSIONES.....	100
7.2. RECOMENDACIONES	101
BIBLIOGRAFIA	102
GLOSARIO.....	103
ANEXOS GENERALES	105
ANEXOS DEL PROYECTO	114

INDICES DE GRAFICOS

Gráfico N° 1 Ubicación de la Empresa	3
Gráfico N° 2 Logo de la Empresa	3
Gráfico N° 3 Organigrama Gimnasio Angels Gym Ica.....	4
Gráfico N° 4 Diagrama EPS del Área Gerencial	5
Gráfico N° 5 Diagrama EPS del Área Comercial y Recepción	5
Gráfico N° 6 Diagrama EPS del Área de Acondicionamiento Físico	6
Gráfico N° 7 Ingreso promedio Mensual Perú 2001-2016	12
Gráfico N° 8 Categoría correspondiente en el NRUS	16
Gráfico N° 9 Gimnasios con Licencia de Funcionamiento	16
Gráfico N° 10 Gimnasios registrados por departamento.....	17
Gráfico N° 11 Área de Influencia del Gimnasio Angels Gym	17
Gráfico N° 12 Análisis de las 5 fuerzas de Porter	18
Gráfico N° 13 Ubicación de Competidores del Gimnasio Angels Gym.....	21
Gráfico N° 14 Grupo de Procesos del PMBOK	41
Gráfico N° 15 Entradas y Salidas del desarrollo del Acta de Constitución del Acta de Constitución.....	43
Gráfico N° 16 Planificar la Gestión del Cronograma: Entradas, Herramientas y Técnicas, y Salidas.....	43
Gráfico N° 17 Planificar la Gestión del Cronograma: Entradas, Herramientas y Técnicas, y Salidas.....	44
Gráfico N° 18 Secuenciar las actividades: Entradas, Herramientas y Técnicas, y Salidas.....	44
Gráfico N° 19 Estimar los recursos de las actividades: Entradas, Herramientas y Técnicas, y Salidas.....	44
Gráfico N° 20 Estimar la duración de las actividades: Entradas, Herramientas y Técnicas, y Salidas.....	45
Gráfico N° 21 Desarrollar el cronograma: Entradas, Herramientas y Técnicas, y Salidas.....	45
Gráfico N° 22 Controlar el cronograma: Entradas, Herramientas y Técnicas, y Salidas.....	46
Gráfico N° 23 Planificar la gestión de los costos: Entradas, Herramientas y Técnicas, y Salidas.....	47
Gráfico N° 24 Estimar los costos: Entradas, Herramientas y Técnicas, y Salidas	47
Gráfico N° 25 Determinar el presupuesto: Entradas, Herramientas y Técnicas, y Salidas.....	48
Gráfico N° 26 Controlar los costos: Entradas, Herramientas y Técnicas, y Salidas	48
Gráfico N° 27 Planificar la gestión de la calidad: Entradas, Herramientas y Técnicas, y Salidas.....	49
Gráfico N° 28 Realizar el aseguramiento de la calidad: Entradas, Herramientas y Técnicas, y Salidas.....	49
Gráfico N° 29 Controlar la calidad: Entradas, Herramientas y Técnicas, y Salidas	50
Gráfico N° 30 Planificar la Gestión de los Recursos Humanos: Entradas, Herramientas y Técnicas, y Salidas	50
Gráfico N° 31 Adquirir el equipo del proyecto: Entradas, Herramientas y Técnicas, y Salidas.....	51
Gráfico N° 32 Desarrollar el equipo del proyecto: Entradas, Herramientas y Técnicas, y Salidas.....	51

Gráfico N° 33 Dirigir el equipo del proyecto: Entradas, Herramientas y Técnicas, y Salidas	52
Gráfico N° 34 Planificar la gestión de las comunicaciones: Entradas, Herramientas y Técnicas, y Salidas	52
Gráfico N° 35 Gestionar las comunicaciones: Entradas, Herramientas y Técnicas, y Salidas	53
Gráfico N° 36 Controlar las comunicaciones: Entradas, Herramientas y Técnicas, y Salidas	53
Gráfico N° 37 Planificar la Gestión de los riesgos: Entradas, Herramientas y Técnicas, y Salidas	54
Gráfico N° 38 Identificar los riesgos: Entradas, Herramientas y Técnicas, y Salidas	54
Gráfico N° 39 Realizar el análisis cualitativo de riesgos: Entradas, Herramientas y Técnicas, y Salidas	55
Gráfico N° 40 Realizar el análisis cuantitativo de riesgos: Entradas, Herramientas y Técnicas, y Salidas	56
Gráfico N° 41 Planificar la respuesta a los riesgos: Entradas, Herramientas y Técnicas, y Salidas	56
Gráfico N° 42 Controlar los riesgos: Entradas, Herramientas y Técnicas, y Salidas	56
Gráfico N° 43 Inicio de sesión	83
Gráfico N° 44 Ventana Principal	83
Gráfico N° 45 Interfaz registro de personas	84
Gráfico N° 46 Interfaz de Registro de Productos	84
Gráfico N° 47 Interfaz de Servicios	84
Gráfico N° 48 Interfaz Módulo Caja	85
Gráfico N° 49 Interfaz Cuentas por Cobrar	86
Gráfico N° 50 Interfaz flujo de Caja	86

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Cuadro comparativo de posición competitiva.....	2
Tabla N° 2 Matriz FODA.....	6
Tabla N° 3 Cuadro de Indicadores.....	28
Tabla N° 4 Eficiencia de reportes antes de la implementación.....	93
Tabla N° 5 Eficiencia de reportes emitidos después de la implementación.....	94
Tabla N° 6 Tiempo de registro de ventas antes del sistema.....	95
Tabla N° 7 Tiempo en registro de venta de servicios después del sistema.....	95
Tabla N° 8 Tiempo consumido en cuadros antes del sistema.....	98
Tabla N° 9 Tiempo consumido en cuadros después del sistema.....	98

INDICE DE FICHA DE OBSERVACIÓN

Ficha de Observación N° 1 Eficiencia de Reportes Emitidos.....	77
Ficha de Observación N° 2 Tiempo de Registro de Ventas.....	77
Ficha de Observación N° 3 Gastos en materiales de control.....	78
Ficha de Observación N° 4 Tiempo empleado en cobros de deudas.....	78

INDICE DE ANEXOS GENERALES

Anexo General N° 1 Diagrama Ishikawa.....	106
Anexo General N° 2 Diagrama Proceso Actual (ASIS) Atención del Cliente.....	107
Anexo General N° 3 SUBPROCESO VENTA DE SERVICIOS.....	108
Anexo General N° 4 SUBPROCESO VENTA DE PRODUCTOS.....	109
Anexo General N° 5 SUBPROCESO DE RECEPCIÓN.....	110
Anexo General N° 6 SUBPROCESO DE REGISTRO DE ASISTENCIAS DE PERSONAL.....	111
Anexo General N° 7 PROCESO DE ABASTECIMIENTO.....	112
Anexo General N° 8 PROCESO DE ACONDICIONAMIENTO DE FISICO.....	113

ÍNDICE DE ANEXOS DEL PROYECTO

Anexo del Proyecto N° 1 Acta de Constitución	115
Anexo del Proyecto N° 2 Check List.....	117
Anexo del Proyecto N° 3 Lista Stakeholders	119
Anexo del Proyecto N° 4 Plan de gestión de proyecto.....	120
Anexo del Proyecto N° 5 Definición del Alcance del proyecto y del producto...	121
Anexo del Proyecto N° 6 Documentación de requerimientos.....	123
Anexo del Proyecto N° 7 Estructura de Desglose de trabajo	126
Anexo del Proyecto N° 8 Diccionario de la Estructura de Desglose de Trabajo	127
Anexo del Proyecto N° 9 Organigrama del proyecto.....	129
Anexo del Proyecto N° 10 Entregables del proyecto	130
Anexo del Proyecto N° 11 Definición de las Actividades.....	132
Anexo del Proyecto N° 12 Hitos del Proyecto.....	135
Anexo del Proyecto N° 13 Cuadro de Responsabilidades de las Tareas.....	136
Anexo del Proyecto N° 14 Cronograma de Actividades.....	139
Anexo del Proyecto N° 15 Línea Base	141
Anexo del Proyecto N° 16 Identificación de recursos	142
Anexo del Proyecto N° 17 Plan de Gestión de costos.....	143
Anexo del Proyecto N° 18 Cuadro de Costos	145
Anexo del Proyecto N° 19 Presupuesto del proyecto	146
Anexo del Proyecto N° 20 Organización	148
Anexo del Proyecto N° 21 Matriz de asignación de responsabilidades.....	149
Anexo del Proyecto N° 22 Plan de Gestión de Recursos Humanos.....	151
Anexo del Proyecto N° 23 Plan de Gestión de los interesados	153
Anexo del Proyecto N° 24 Plan de Comunicaciones	154
Anexo del Proyecto N° 25 Lista de Riesgos.....	156
Anexo del Proyecto N° 26 Identificación, estimación y priorización de riesgos	157
Anexo del Proyecto N° 27 Documentos de Análisis de riesgos de amenazas ...	159
Anexo del Proyecto N° 28 Infraestructura, Herramientas Equipos	160
Anexo del Proyecto N° 29 Plan de la Gestión de las adquisiciones.....	161
Anexo del Proyecto N° 30 Plan de la Gestión de la calidad.....	163
Anexo del Proyecto N° 31 Identificación de estándares y métricas.....	165
Anexo del Proyecto N° 32 Diseño de Formatos de Aseguramiento de calidad..	166
Anexo del Proyecto N° 33 Ejecución	167
Anexo del Proyecto N° 34 Capacitación y evaluación de equipos	168
Anexo del Proyecto N° 35 Acta de reunión de equipo interno	169
Anexo del Proyecto N° 36 Acta de aprobación de entregables	170
Anexo del Proyecto N° 37 Informe del estado extremo.....	172
Anexo del Proyecto N° 38 Solicitud de cambio	173
Anexo del Proyecto N° 39 Constancia de recepción de entregable	174
Anexo del Proyecto N° 40 Lecciones aprendidas.....	175
Anexo del Proyecto N° 41 Acta de Reunión de Cierre	176
Anexo del Proyecto N° 42 Matriz de Indicadores claves de éxito	177
Anexo del Proyecto N° 43 Diagrama AS-IS	178
Anexo del Proyecto N° 44 Diagrama TO-BE.....	179
Anexo del Proyecto N° 45 Plan de Gestión de la configuración.....	180
Anexo del Proyecto N° 46 Aseguramiento de la calidad.....	181
Anexo del Proyecto N° 47 Métricas y evaluación del desempeño	182

1. CAPÍTULO I: ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN

1.1. DATOS GENERALES DE LA INSTITUCION

1.1.1. NOMBRE DE LA INSTITUCION

ANGELS GYM E.I.R.L.

1.1.2. RUBRO O GIRO DEL NEGOCIO

Actividades Deportivas

1.1.3. BREVE HISTORIA

ANGELS GYM E.I.R.L se inició un 23 de Febrero del 2013, con la visión clara de dar el mejor servicio de entrenamiento y salud en la ciudad de Ica, Ángel Valencia Paredes y su esposa Claudia Tirado Rosas, quisieron montar un negocio que les permita mejorar su calidad de vida, y tuvieron la idea de crear un gimnasio ANGELS GYM cuyo objetivo se basa en la mejora de salud física de sus usuarios, el gimnasio está ubicado en la Av. San Martín N° 1101. Con su Lema “Siente la Energía” es una empresa de exigencia de nuestros clientes, gracias al compromiso y la capacidad del grupo de trabajo, contando con capacidad instalada de equipos de entrenamiento según los requerimientos del mercado y demandas de clientes.

El gimnasio ANGELS GYM busca constantemente mantener equipos de buen funcionamiento y técnicas de entrenamiento para así brindar el mejor servicio, buscando la fidelización de nuestros clientes. El modelo de gestión gira en torno a un sólido compromiso con los clientes brindando una experiencia personalizada en su relación con nuestros servicios, brindando una sala de entrenamiento sin aglomeraciones, las clases novedosas y personalizadas, con el apoyo de nuestros trainers. Se busca que nuestros clientes no sientan que es un simple número, recibir una calurosa bienvenida por parte de los responsables y de los compañeros, resaltando la amabilidad a en cada ingreso.

Gráfico N° 1 Ubicación de la Empresa

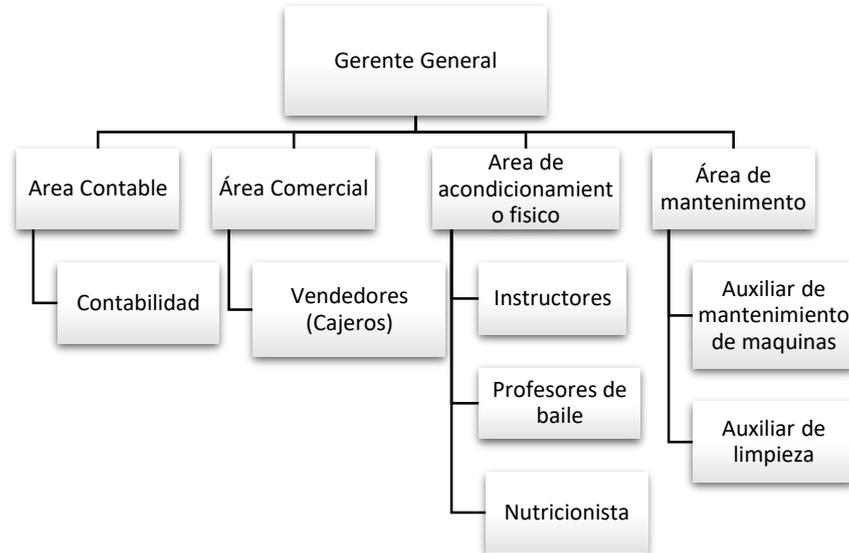
Fuente: <https://www.google.com.pe/maps>

Gráfico N° 2 Logo de la Empresa

1.1.4. ORGANIGRAMA ACTUAL

El organigrama que se muestra a continuación fue diseñado por el Gerente y es un posible bosquejo de la organización actual.

Gráfico N° 3 Organigrama Gimnasio Angels Gym Ica



Fuente: Gerente Angel Valencia, entrevista.

1.1.5. DESCRIPCION DE LAS AREAS FUNCIONALES

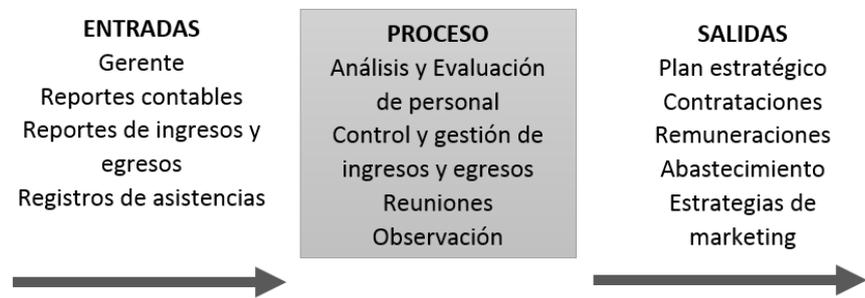
Mediante una serie de entrevistas realizados por el equipo del proyecto se ha recaudado la siguiente información acerca de las unidades de negocio de la empresa, lo cual en esta oportunidad se ha decidido representar por medio de diagramas de entrada y salida, para mayor entendimiento. Las áreas funcionales mencionadas a continuación son las principales dentro del organigrama al tener contacto directo con el cliente.

A. ÁREA GERENCIAL

Esta área representada por los dueños cumple la capacidad de formular tácticas en la línea política y de negocios. Toma cada una de las elecciones inherentes a la operación del comercio, puntos económicos del gimnasio como inversiones, costo de los sueldos, contrataciones, la modalidad de trabajo del mismo, las incorporaciones de nuevos servicios, y sobre la comunicación con el público interno. Tiene como labor recorrer diariamente el gimnasio para la formulación de tácticas de ventas de productos y servicios. Se tiene como funcionalidades comunicarse con los empleados de las superficies para transmitir las indicaciones de trabajo y gestionar

el gimnasio, como de esta forma, además, tomar elecciones inherentes a la operación diaria del gimnasio, como costear sueldos, conceder funciones, mantener el control de a los empleados que realicen su trabajo, impartir directivas, incentivarlos y comunicarse con el público interno (transmitiendo las elecciones tomadas por el dueño). Las labores que desarrolla son las de mercar los insumos, hacer labores bancarias y administrativas, recibir las solicitudes de los empleados, hacer labores de control, impartir directivas elementales para el manejo de las funcionalidades de los empleados y realizar la labor de ventas.

Gráfico N° 4 Diagrama EPS del Área Gerencial



Fuente: Gerente. Entrevista

B. ÁREA COMERCIAL

Está conformada por dos personas las cuales están encargadas de las actividades de recepción de clientes, promueven las ventas y control de caja, brindando información de los servicios y promociones que ofrece a los nuevos y clientes vigentes. Además de ello tienen a su cargo el cuaderno de registro de personal.

Gráfico N° 5 Diagrama EPS del Área Comercial y Recepción



Fuente: Gerente, Personal de recepción. Entrevista

C. ÁREA DE ACONDICIONAMIENTO FÍSICO

Esta área está conformada por los instructores y nutricionista, es el área operativa y donde se basa el enfoque del mejor servicio al cliente.

Gráfico N° 6 Diagrama EPS del Área de Acondicionamiento Físico



Fuente: Gerente, Entrenador José Pereyra. Entrevista

1.1.6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE NEGOCIO

A. Proceso de Atención al Cliente (Apertura y Cierre de Caja)

Este proceso involucra la Apertura y cierre del módulo de atención al cliente y acciones de caja las cuales se realiza dos veces al día uno se inicia a las 6:00 am – 2:00 pm y de 2:00 pm – 10:00 pm.

Se inicia a la apertura del módulo, donde el vendedor realiza un inventario de los productos recibidos y se cerciora que coincida con el cuaderno de stock de productos, si en caso no suceda eso, lo reporta al gerente para que verifique.

Durante el horario de atención el vendedor se encarga de acomodar el lugar y realiza 4 sub procesos que son de venta de servicios, venta de productos, recepción y registro de personal.

Al cierre debe realizar la entrega de caja para lo cual cuenta los productos que han quedado, los anota en el cuaderno y calcula cuando es el dinero que debe tener por la venta de esos productos, cuenta el dinero que tiene en caja y cuadra con el monto de las ventas de servicios (las cuales anota todas en la hoja de Excel de ingresos y egresos). En caso de no coincidir debe revisar si hay un producto que no se ha pagado, para realizar el cobro o anotarlo para dejarlo pendiente al siguiente turno o al otro día.

La apertura de módulo tiene una duración de 10 minutos.

El cierre toma aproximadamente 20 minutos sin pendientes.

(Ver Anexo de la Ingeniería del proyecto de investigación - Diagrama del proceso de Atención al Cliente (ASIS))

B. Subproceso de Venta de Servicios

El proceso de venta de servicios se inicia cuando un cliente solicita informes acerca de los servicios.

El vendedor le brinda la información de los planes actuales, precios y promociones, facilidades de pago para que el cliente tome una la decisión de inscribirse. Si el cliente decida inscribirse, se realiza el pago (completo o parcial), se le emite una boleta por el monto de pago realizado, se registra la venta en la hoja de Excel de Ingresos y Egresos, y se emite un carnet de socio con sus datos, pagos, fecha de inicio y fecha de fin del plan adquirido.

Después el socio pasa por una evaluación inicial donde se recopilan sus medidas y objetivo para orientar sus actividades y se registran en un cuaderno de seguimiento de objetivos custodiado en el módulo de atención al cliente.

Todo este proceso de forma regular toma un tiempo aproximado de 18 minutos (Ver Anexo de la Ingeniería del proyecto de investigación - Diagrama del Sub proceso de venta de Servicios (ASIS))

C. Subproceso de Venta de Productos

El proceso de venta de productos es bastante simple ya que no se registra cada venta, es solo intercambio entre el producto y el dinero del costo del producto en caso de tenerlo en Stock. Este proceso regularmente tiene una duración bastante corta porque no hay registro por cada compra la cual es de 1 minuto (Ver Anexo de la Ingeniería del proyecto de investigación - Diagrama del Sub proceso de venta de Productos (ASIS))

D. Subproceso de Recepción

Cuando un socio ingresa a sus clases éste entrega su carnet de socio como un pase de ingreso, luego el vendedor se encarga de verificar

el carnet para dar seguimiento en caso de vencimiento de planes o pagos parciales. Este procedimiento toma 1 minuto.

Una vez el socio termina sus entrenamientos el vendedor devuelve el carnet.

En casos de que el socio no lleva el carnet se sigue otros procedimientos uno para el de reposición o el otro para pago por clase según el socio decida o simplemente en caso no desee solo se retira.

En caso de reposición, el vendedor recepciona el pago de S/.15.00 por el carnet, emite una boleta y registra el ingreso en la hoja de Excel de Ingresos y Egresos. El vendedor tiene que revisar en su historial de ingresos y egresos (archivado) para verificar los pagos y otros datos que se requieren para el carnet, y se registran en el mismo, luego ese carnet queda en recepción y lo recoge al salir.

En caso de pago por clase el cual tiene el coste de S/.10.00, se entrega una boleta por el pago y se registra en la hoja de Excel de ingresos y egresos. Este procedimiento es más corto tomando un tiempo aproximado de 5 minutos. (Ver Anexo de la Ingeniería del proyecto de investigación - Diagrama del Sub proceso Recepción (ASIS)).

E. Subproceso de registro de Asistencia de Personal

Se inicia cuando ingresa un personal al gimnasio, este pide el cuaderno de registro de asistencia al vendedor, este lo entrega para que anote su hora de ingreso (nombres, hora y firma), el vendedor verifique que marque la hora correspondiente y guarda el cuaderno. La hora de salida del personal sigue el mismo proceso, solicita el cuaderno de registro, escribe su hora de salida, el vendedor verifica y el personal pasa a retirarse. (Ver Anexo de la Ingeniería del proyecto de investigación - Diagrama del Sub proceso de Registro de Personal (ASIS))

F. Proceso de Remuneraciones

Las remuneraciones al personal varían, se realizan semanalmente en caso de los entrenadores y atención al cliente, y diario para los profesores de baile. Los colaboradores solicitan su pago al gerente en los días correspondientes, el cálculo del pago se realiza en coordinación en cumplimiento de horarios acordados con la

verificación del cuaderno de asistencias del personal (nombre y firma). Las remuneraciones se registran por el vendedor como egresos en la hoja de Excel de ingresos y egresos. Este proceso tiene una duración aproximada de 10 minutos.

(Ver Anexo de la Ingeniería del proyecto de investigación - Diagrama del proceso de Asistencia de Personal y Remuneraciones (ASIS))

G. Proceso de abastecimiento

El abastecimiento de los productos se realizan sin fecha determinada de acuerdo a lo que no haya en stock en cualquier momento y se encuentra a cargo del gerente.

Se inicia verificando el stock (el vendedor informa o se observa), se realiza el pedido al vendedor (en la mayoría son de un día para otro).

Para recepcionar se solicita el dinero en caja (el vendedor registra el monto como egreso) y se realiza la verificación y el pago de los productos. Finalmente el vendedor registra las cantidades de cada producto en el cuaderno de stock de productos.

(Ver Anexo de la Ingeniería del proyecto de investigación - Diagrama del proceso de Abastecimiento (ASIS)).

H. Proceso de acondicionamiento

El cliente inicia su entrenamiento solicitando al entrenador que llene la cartilla de entrenamiento, para ello el entrenador revisa los datos físicos del cliente en el cuaderno de datos físicos en recepción, luego llena la cartilla según la necesidad y requerimientos del cliente, después se inicia su entrenamiento. Pasado 15 días, el cliente solicita la renovación de su cartilla para registrar los nuevos entrenamientos, para ello el entrenador toma las nuevas medidas del cliente para poder llenar correctamente la cartilla.

(Ver Anexo de la Ingeniería del proyecto de investigación - Diagrama del proceso de Acondicionamiento Físico (ASIS)).

1.2. FINES DE LA ORGANIZACIÓN

1.2.1. VISION

Ser el gimnasio líder brindando bienestar a nuestros miembros y en general a la población, generando valor a nuestra empresa, a nuestros colaboradores y a nuestra comunidad.

1.2.2. MISION

Mejorar la calidad de vida de nuestra comunidad a través de nuestra filosofía del ejercicio, programas y productos y de inculcar en la vida de las personas de todo Ica el valor de la salud y el ejercicio.

1.2.3. VALORES

- Pasión por el deporte
- Trabajo en equipo
- Confianza en nuestro trabajo y trainers
- Calidad de servicio
- Equidad, trato igualitario a todos nuestros clientes
- Efectividad a la hora de programar entrenamientos a clientes que lo soliciten

1.2.4. OBJETIVOS ESTRATEGICOS

Los objetivos estratégicos se tienen plasmados de forma empírica el dueño de la empresa, en conjunto tanto con el gerente y nuestro equipo de trabajo del proyecto se definió los siguientes objetivos estratégicos.

- Establecer y fortalecer enlaces con otras Instituciones de la localidad.
- Aumento de Alianzas: Promociones conjuntas (familia, pareja, trabajadores, etc.)
- Mayor mantenimiento de los equipos y/o cambios necesarios para una mejor comodidad de nuestros clientes.
- Ofrecer campañas de motivación en mantener una buena salud y estado físico por medio de nuestra página en Facebook.

1.2.5. UNIDADES ESTRATEGICAS DEL NEGOCIO

Todas las áreas resumidas en el bosquejo del organigrama resultan importantes y cada una hace su aporte para el logro de los objetivos de la empresa, sin embargo las áreas encargadas de tomar las decisiones es el área gerencial.

- **Área Gerencial**

Esta área representada por los dueños cumple la capacidad de formular tácticas en la línea política y de negocios. Toma cada una de las elecciones inherentes a la operación del comercio, puntos económicos del gimnasio como inversiones, costo de los sueldos, contrataciones, la modalidad de trabajo de este, las incorporaciones de nuevos servicios, y sobre la comunicación con el público interno. Tiene como labor recorrer diariamente el gimnasio para la formulación de tácticas de ventas de productos y servicios. Se tiene como funcionalidades comunicarse con los empleados de las superficies para transmitir los indicaciones de trabajo y gestionar el gimnasio, como de esta forma, además, tomar elecciones inherentes a la operación diaria del gimnasio, como abonar sueldos, conceder roles, mantener el control de a los empleados que realicen su trabajo, impartir directivas, incentivarlos y comunicarse con el público interno (transmitiendo las elecciones tomadas por el propietario.

1.3. ANALISIS EXTERNO

1.3.1. ANALISIS DEL ENTORNO GENERAL

A. FACTORES ECONOMICOS

Los gimnasios siguen aumentando sus ingresos, las demandas de estos continúan creciendo extendiéndose a cada parte del país. Cada vez son más las personas que se preocupan por su salud y aspecto físico, trayendo consigo mayor demanda en el rubro del deporte. El ejercicio poco a poco se ha ido convirtiendo en una necesidad y las empresas deportivas aprovechan ello para realizar sus inversiones.

“En los últimos años, la actividad física- habitualmente llamada fitness- se convirtió en una tendencia de enorme preponderancia en el planeta, y Perú no podía estar impropio a aquel desarrollo con un potencial bastante enorme, tomando en cuenta que actualmente solo el 2% poblacional peruana acude a un gimnasio”.¹

El desarrollo económico representó cambios de toda clase. En la apariencia social, los individuos han aumentado sus ingresos y ello

¹ Disponible en: <http://andina.pe/agencia/noticia.aspx?id=493776>

les posibilita optar por nuevos productos y servicios, entre ellos asistir a un gimnasio para poder hacer una mejor condición física.”²

La economía de las familias es un indicador para la medición de la capacidad de las personas de pagar una membresía en un gimnasio, esto se debe a que un sueldo bastante bajo influye a que las personas no consideren realizar un pago adicional que no sea sus necesidades básicas. En el siguiente gráfico se puede observar el incremento del ingreso promedio de las personas en la ciudad de Ica.

Gráfico N° 7 Ingreso promedio Mensual Perú 2001-2016

(Soles corrientes)										
Ámbito geográfico	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Total	810.5	893.2	963.9	986.9	1 069.0	1 155.7	1 184.6	1 239.9	1 304.9	1 370.7
Departamento										
Amazonas	542.3	641.9	718.7	806.2	784.1	858.8	826.1	857.3	939.1	995.4
Áncash	623.8	734.0	770.8	869.6	941.1	973.5	1 009.1	1 048.7	1 014.4	1 094.9
Apurímac	432.2	490.1	519.2	634.0	598.2	620.0	778.2	841.6	925.6	889.4
Arequipa	816.5	985.7	1 051.0	1 120.4	1 257.8	1 299.7	1 377.3	1 429.0	1 456.9	1 512.2
Ayacucho	475.9	517.7	576.7	644.7	747.9	750.2	752.2	773.5	904.6	879.5
Cajamarca	472.7	550.1	649.6	724.0	793.4	812.0	835.4	760.5	828.2	806.3
Callao	971.7	1 097.2	1 238.0	1 219.0	1 189.1	1 329.8	1 353.3	1 494.5	1 528.5	1 561.1
Cusco	584.7	650.6	756.5	775.7	888.4	973.6	1 045.1	1 081.2	1 025.6	1 144.6
Huancavelica	380.2	426.1	493.6	560.4	614.1	641.9	684.7	622.1	719.9	733.7
Huánuco	461.1	531.6	572.8	623.0	720.2	848.4	898.4	877.8	923.5	901.5
Ica	704.8	801.7	895.4	924.0	997.0	1 022.9	1 082.3	1 187.1	1 278.1	1 297.3
Junín	679.8	793.5	797.5	795.5	912.7	974.6	1 003.8	1 044.7	1 139.5	1 199.3
La Libertad	819.2	762.9	925.5	889.8	895.5	1 000.9	1 040.4	1 092.4	1 128.9	1 203.8
Lambayeque	590.0	636.5	670.7	707.6	750.4	843.6	835.4	906.0	1 000.0	1 117.1
Provincia de Lima 1/	1 176.7	1 277.5	1 344.8	1 315.9	1 435.2	1 561.6	1 596.9	1 696.8	1 809.9	1 939.9
Región Lima 2/	764.5	839.4	836.7	981.1	965.6	1 084.1	1 017.0	1 073.2	1 185.0	1 181.6
Loreto	664.5	727.4	771.9	863.9	888.1	977.5	945.0	1 038.0	1 107.8	1 062.3
Madre de Dios	1 090.6	1 251.5	1 412.0	1 495.3	1 832.6	1 867.4	1 936.4	1 861.4	1 655.5	1 632.9
Moquegua	1 124.1	1 328.2	1 352.5	1 541.3	1 564.0	1 780.2	1 826.3	1 823.7	1 791.2	1 818.4
Pasco	638.0	747.6	806.4	893.4	896.6	834.8	859.5	866.1	892.4	1 000.8
Piura	550.2	620.5	759.8	742.7	856.6	887.0	890.4	902.4	935.0	952.3
Puno	412.7	465.6	507.5	588.3	631.8	720.7	806.4	879.9	799.5	856.8
San Martín	666.6	774.2	811.1	882.3	993.0	1 032.7	1 001.2	1 038.2	1 098.9	1 079.2

² Disponible en: <http://andina.pe/agencia/noticia.aspx?id=493776>

Tacna	909.6	1 034.6	1 055.0	1 125.5	1 135.5	1 244.0	1 270.5	1 295.2	1 323.2	1 336.6
Tumbes	873.5	783.4	856.2	910.7	1 035.2	1 117.7	1 104.5	1 145.4	1 165.3	1 255.5
Ucayali	758.8	771.8	851.6	825.0	963.3	1 015.3	1 017.5	1 007.7	1 165.7	1 182.6
1/ Comprende los 43 distritos que conforman la provincia de Lima.										
2/ Comprende las provincias de: Barranca, Cajatambo, Canta, Cañete, Huaral, Huarochiri, Huaura, Oyón y Yauyos.										

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática

La mayor demanda de gimnasios cae en personas solteras y jóvenes, ya que son ellas los más interesados en tener mejores condiciones físicas, ya sea por moda, salud, vanidad o incluso por socializar. Esto es observable a simple vista, cuando se pasa por fuera de un gimnasio o se ingresa para observar su ambiente inmediatamente es detectable que la mayor cantidad de asistentes son jóvenes.

“El perfil de las personas es amplio, varía entre los 25 y los 45 años de edad, y un poco más de la mitad son mujeres (el 55%).”³

Los precios de un gimnasio también influyen a la hora de adquirir una membresía, una gran parte de la población requiere un buen lugar y a un buen precio. Los costos de un gimnasio promedio en la ciudad de Ica varía desde S/. 70.00 a S/. 120.00 mensual, lo cual hace ver que no se requiere de una gran inversión mensual para gozar de los beneficios de uno, haciendo esto aún más accesible a la gran mayoría de la población. Sin embargo pueden existir factores que pueden cambiar esto, como la competencia, épocas de baja, o entrada de nuevos competidores como son las grandes cadenas que cada vez se van expandiendo hacia los alrededores de la capital del país. Este entorno competitivo influenciado por las grandes cadenas puede obligar a los gimnasios locales a bajar sus precios afectándolos económicamente. Por el momento en el departamento de Ica aún no se encuentran instaladas ninguna las grandes cadenas como las hay en la ciudad de Lima y otros departamentos.

Los servicios de un gimnasio son requeridos, es una necesidad para todos para tener una buena salud. En la medida que las condiciones

³ Disponible en art.cit.: <https://www.americaeconomia.com/negocios-industrias/industria-del-fitness-y-gimnasios-en-el-peru-logran-ventas-por-us115m-el-2012>

económicas mejoran, hay más posibilidades de que más personas puedan acceder al servicio fitness.

Otras opciones de hacer deporte afectan también la baja de las ventas en un gimnasio. Algunas personas se inclinan por entrenar al aire libre como se ha visto cantidad de personas de todas las edades corriendo hasta Huacachina. También existen entrenamientos web personalizados y son estos los que han quitado clientela a los gimnasios de la ciudad.

La cultura de los individuos perjudica en la demanda de gimnasios. El comercio de los gimnasios viene alcanzando una más grande preferencia en la ciudad y es que no solo comprende el desarrollo de ejercicios o rutinas en máquinas, sino que hablamos de un criterio de vida muchísimo más sano, reacciones saludables, o sea, toda una tendencia de vida que involucra más grandes beneficios para la población.

“La creciente industria del fitness en el Perú tiene relevantes desafíos, entre ellos impulsar la actividad física e fomentar superiores hábitos saludables, debido a que conforme con la Encuesta Demografía Nacional y Salud Familiar 2010 el 16% de las damas en el Perú es obesa y el 35% tiene sobrepeso. Por otro lado, el 40% de los encuestados expresó que hace regularmente una actividad física leve; en lo que el 72% no complementa sus ocupaciones con ejercicio adicional u otra actividad física vigorosa.”⁴

B. FACTORES TECNOLOGICOS

La tecnología y la informática de última generación permiten a los gimnasios gestionar cada vez mejor y de manera más eficaz sus instalaciones y clientes. Hoy en día los gimnasios incluyen diversas herramientas tecnológicas para mejorar sus servicios, caben destacar las maquinas inteligentes, software, páginas web, redes sociales, entre otras. Además que están presentes sistemas de gestión deportivas y administrativas, sistemas biométricos, sistemas a medida, etc.

A la hora de vender un producto al cliente, se trata de ser capaces de brindar el mejor servicio a los clientes aprovechando herramientas tecnológicas. Disponer de información, mejorar la experiencia de usuario y ofrecer programas personalizados deben ser las principales prioridades

⁴ Disponible en: <http://andina.pe/agencia/noticia.aspx?id=493776>

de los gimnasios. En un momento de plena transformación digital de los gimnasios es necesario aprovechar esto, esto hoy en día engloba ya a cualquier centro deportivo que mantenga entre sus objetivos el deseo de generar comunidad y de fidelizar con éxito a sus clientes. No solo las máquinas para gimnasio cuentan con los últimos avances, mejores pantallas o programas de medición, otros entornos que también forman parte de la actividad profesional de gimnasios y centros deportivos han evolucionado, como el marketing a través de las redes sociales, las boletines por correo y los blogs o la atención al cliente a partir de la automatización, las tiendas online, entre otros.

Para ir incrementando la utilización de las tecnologías en los gimnasios tanto por parte de los clientes como de los empleados se requiere de ir introduciendo de a pocos el conocimiento de los mismos, como se muestra en la siguiente nota.

“En el caso de los gimnasios, el informe indica que los recintos tienen que mejorar su gestión relativa a la aplicación satisfactoria de las nuevas tecnologías a sus actividades deportivas. A pesar de que un 42% de los clientes que no utilizan dichas aplicaciones aseguran que no les interesa hacerlo en un entorno cerrado, un 34% no lo hacen porque nadie les ha explicado su uso, según el informe. Pero no son las únicas causas. Un 68% de los usuarios no utilizan sus aplicaciones porque el centro no permite conectarlas al equipamiento deportivo disponible.”⁵

Un buen porcentaje de las personas se encuentran interesadas en la tecnología, la gran mayoría de jóvenes se les hace muy fácil aprender a utilizarlas, esto suma puntos a la hora de integrar la App en este proyecto.

C. FACTORES POLITICOS

Reglamento de edificaciones, norma 320723 contiene norma de materiales y procedimientos citados, para el caso de manipulación de máquinas y construcción donde se incluyen los gimnasios, lo cual norma carga de materiales y procedimientos. Las empresas tienen la obligación

⁵ Disponible en: https://cronicaglobal.elespanol.com/deportes/gimnasios-nuevas-tecnologias-clientela_97106_102.html

de pagar su cuota mensual como contribuyente responsable y esto se realiza según la categoría correspondiente:

Gráfico N° 8 Categoría correspondiente en el NRUS

CATEGORÍA	INGRESOS BRUTOS O ADQUISICIONES MENSUALES	CUOTA MENSUAL EN S/.
1	HASTA S/. 5,000	20
2	MÁS DE S/. 5,000 HASTA S/.8,000	50

Fuente: Orientación SUNAT

Para el funcionamiento de las empresas se requiere por norma obtener la licencia de funcionamientos, donde la empresa cumple con normas establecidas por la municipalidad y al cumplir este puede obtener la licencia. La ley N° 28976 establece el marco jurídico sobre el procedimiento para la obtención de las licencias de funcionamiento.⁶

Gráfico N° 9 Gimnasios con Licencia de Funcionamiento

Departamento	Juegos de casino y máquinas tragaperras				
	Discaldeas	Peñas	Juegos de casino y máquinas tragaperras	Gimnasios	Otro SI
Total	377	185	156	282	640
Amazonas	7	2	-	5	54
Ancaash	16	9	15	34	232
Apurimac	5	5	-	2	9
Arequipa	6	1	6	16	238
Ayacucho	7	4	-	4	66
Cajamarca	46	21	3	3	50
Provi. Const. del Callao	2	-	3	13	639
Cusco	20	6	3	5	143
Huancavelica	5	2	4	-	8
Huánuco	10	1	-	3	238
Ica	10	4	2	11	325
Junín	1	15	4	7	303
La Libertad	16	10	7	7	142
Lambayeque	16	3	1	15	24

FUENTE: Instituto Nacional De Estadística E Informática

D. FACTORES SOCIALES

⁶ Disponible en:

http://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/1147/PLAN_1147_2016_LEY28976.PDF

La sociedad se forma mediante reglas para establecer un orden y organización con ello, los gimnasios en las diferentes localidades del país, registran su empresa para cumplir con ello. En la ciudad de Ica existe un número considerable de gimnasios registrados.

El perfil de las personas es amplio dentro de un gimnasio, varía entre los 25 y los 45 años de edad, y un poco más de la mitad son mujeres (el 55%).

Gráfico N° 10 Gimnasios registrados por departamento

Departamento	Establecimientos de servicios										
	Empresas de alquiler de autos	Empresas de seguridad privada	Entidades financieras y de seguros	Discotecas	Peñas	Juegos de casino y máquinas tragamonedas	Palapuerros y salones spa	Gimnasios	Actividades profesionales	Oficinas administrativas	Otro establecimiento de servicios 3
Total	96	96	4 474	1 886	884	1 622	13 871	1 228	10 280	29 729	3 884
Amazonas	-	-	10	33	17	4	61	6	11	11	2
Áncash	5	19	140	94	20	58	373	70	484	1 378	1
Apurímac	6	-	101	27	40	16	74	13	213	32	15
Arequipe	8	27	367	41	30	25	602	60	722	1 116	12
Ayacucho	2	3	96	35	31	13	188	27	182	119	28
Cajamarca	5	8	85	68	24	22	152	19	188	76	10
Pov. Const. del Callao	3	11	99	24	11	47	814	60	488	3 012	811
Cusco	4	24	197	101	57	25	371	43	473	167	28
Huancavelica	6	1	35	35	15	10	28	5	30	30	3
Huánuco	4	7	45	48	22	37	73	11	36	87	34
Ica	-	46	68	46	17	22	163	34	284	306	18
Jurín	3	9	122	138	39	50	580	40	384	127	-
La Libertad	2	37	146	80	16	74	724	39	385	942	13
Lambayeque	-	1	79	57	9	15	197	52	281	163	37
Lima	11	210	2 171	525	202	413	8 261	569	4 886	20 913	2 417

Fuente: INEI.

E. FACTORES DEMOGRAFICOS

A continuación se muestra mediante un cuadro La influencia que tiene el gimnasio a sus alrededores en un radio de 400 metros. La mayoría de personas eligen gimnasios cercanos a sus hogares para mayor comodidad y ahorro en movilidades.

Gráfico N° 11 Área de Influencia del Gimnasio Angels Gym

Información de Segmento de Mercado

Total Manzanas	Total Viviendas	Total Hogares	Total Población	Rangos de edades						Sexo	
				Primera Infancia (0-5)	Niño (6-11)	Adolescente (12-17)	Joven (18-29)	Adulto (30-59)	Adulto mayor (60 a más)	Hombre	Mujer
65	1631	1786	7046	611	652	634	1467	2559	1123	3287	3759

Fuente: INEI

Sin embargo el ámbito de la empresa no queda allí, ya que tiene un grado de influencia alrededor de la provincia por los costos bastante agradables que ofrece. Existe un gran número de jóvenes de los cuales un grupo

tienen una membresía activa en el gimnasio. Son más los jóvenes que conforman una comunidad deportiva.

1.3.2. ANÁLISIS DEL ENTORNO COMPETITIVO

Para realizar un buen análisis del entorno competitivo del gimnasio ANGELS GYM se utilizara las 5 fuerzas de Porter modelo estratégico elaborado por el ingeniero y profesor Michael Porter de la escuela de negocios de Harvard en el año 1979, lo cual establece un marco para analizar el nivel de competencia dentro de un rubro y poder desarrollar una estrategia de negocio.

Gráfico N° 12 Análisis de las 5 fuerzas de Porter



A. AMENAZA DE NUEVOS COMPETIDORES

La entrada de nuevos competidores en el servicio de entrenamientos genera curiosidades en los clientes por saber qué servicio novedoso traen y que facilidades conllevan estos servicios para su atención, por lo tanto El gimnasio ANGELS GYM debe estar a la vanguardia de las tecnologías nuevas y estrategias de fidelización para no perder a sus clientes. Además se sabe que la primera fuerza competitiva versa sobre la facilidad o dificultad que un nuevo competidor puede experimentar cuando quiere empezar a operar en una industria, aunque esto aplica principalmente a gimnasios locales En la actualidad existen una serie de cadenas de gimnasios que han ido posicionándose en el Perú y

expandiéndose a las regiones algunas de ellos apoderándose del mercado de gimnasios durante los últimos años. Con la mira puesta en las regiones de mayor crecimiento económico cabe presagiar que también tienen la mira puesta en Ica. Como se puede observar las principales cadenas que han ido expandiéndose como lo es Smart Fit y Body Tech.

“Smart Fit planea 'apoderarse' del mercado de gimnasios en Perú con US\$ 15 millones al año. La penetración de los gimnasios en el Perú es menor al 2% y por eso la cadena internacional busca tener locales en Lima y todas las regiones. Indicando también que se proporciona esa oferta de valor de un gimnasio de alta calidad a todos los países a un precio justo e inversión constante en sus locales. A diferencia de las grandes cadenas de gimnasios en el Perú que ofrecen paquetes desde tres meses, Lobato señaló que Smart Fit implementó su plan mensual a S/ 59.90, con el objetivo de darle flexibilidad al consumidor peruano en el uso del servicio.

Lobato indicó que el objetivo de la empresa es tener locales en todas las regiones del Perú y por eso implementa un plan de expansión "bastante agresivo", ya que en cada local se ha invertido alrededor de US\$ 1.5 millones.” La competencia agresiva de estas grandes cadenas debido a la marca y el prestigio que tienen puede afectar seriamente a los gimnasios locales de Ica. Aunque es importante mencionar que tal vez tarde unos años en llegar a Ica las cadenas, es importante para el gimnasio ANGELS GYM no descuidarse si quiere subsistir y aun crecer a través de tiempo

B. PODER DE NEGOCIACION DE LOS CLIENTES

Al ejercer servicios de manera constante a las empresas clientes, éstos pueden ejercer presión constante sobre el tiempo que se llevan las tareas, es por ello que se enfocaran en establecer un precio más en base a la recurrencia del servicio y no la calidad del mismo, esto se puede llegar a un acuerdo, si el servicio si se vuelve permanente, se puede fijar un precio establecido, ya que garantiza la continuidad del trabajo.

C. PODER DE NEGOCIACION DE LOS PROVEEDORES

Normalmente en el sector deportivo los clientes tienen bastante poder de negociación, ya que pagarse un gimnasio no se considera un servicio de primera necesidad y se puede prescindir de él fácilmente. Adicionalmente a ello la competencia y ofertas que se le pueden ofrecer son bastante considerable por los clientes. La mayoría de clientes puede crear negociaciones de precios mencionando las ofertas ofrecidas en otros gimnasios de competencia directa, se ha observado eso ya que siguen abriéndose gimnasios en la ciudad de Ica con el pasar del tiempo.

D. AMENAZA DE ENTRADA DE PRODUCTOS SUSTITUTOS

Cualquier forma de hacer deporte (karate, ciclismo, correr), en instalaciones abiertas o cerradas, de titularidad pública o privada, supone un posible producto sustitutivo.

- Tutoriales y rutinas en YouTube.- Muchas veces las personas solo hacen ejercicio en casa con la ayuda virtual y gratuita mediante videos.
- Ejercicio al aire libre.- Se considera lo más fácil, simple y barato para ponerse en forma. Correr, ciclismo entre otras, son considerados una buena base para ponerse en forma. El problema es que es fácil perder la motivación por hacerlos con el paso de los días, aunque algunos se juntan en grupo y logran mantener la motivación en el tiempo.
- Aplicaciones móviles.- Guías virtuales mediante un celular, se puede tener un entrenador personal que oriente sobre cómo ponerse en forma. Existen variedad de aplicaciones en todos los idiomas, gratuitos y de paga que hace más simple el entrenar en cualquier lugar y hora.

E. LUCHA ENTRE LOS COMPETIDORES DEL MERCADO ACTUAL

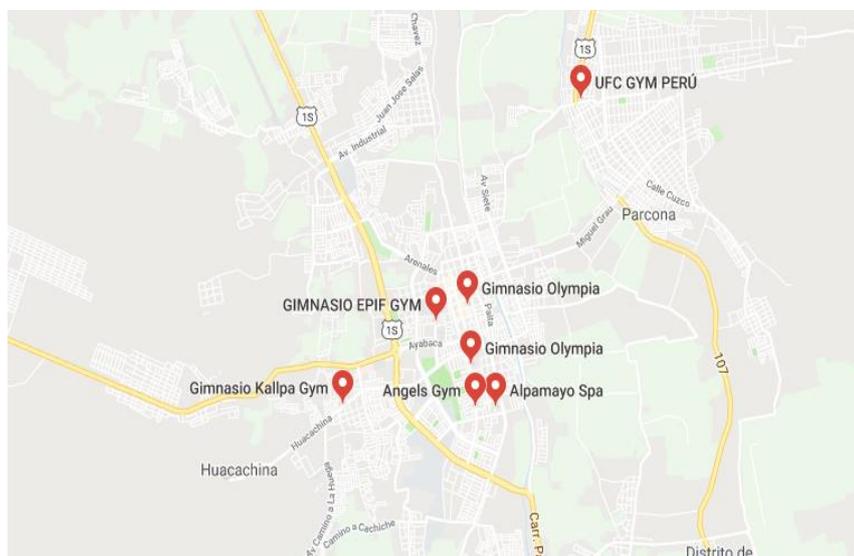
Existen un número considerables de gimnasios en Ica entre los que podemos considerar como competencia directa los siguientes gimnasios:

- Gimnasio Olympia
- Alpamayo Spa
- Royal Force Gym
- Gimnasio Kallpa Gym
- Gimnasio EPIF GYM

Con la competencia hoy en día la rivalidad entre competidores es considerable, las personas se enfrentan a guerras de precios, campañas

publicitarias, promociones y servicios novedosos, todas estas estrategias por parte de nuestros competidores influyen en gran medida a la pérdida de clientes potenciales. La recomendación sería adaptarse a las tendencias en fitness tecnológicas para estar preparados frente a los competidores acompañados de una óptima gestión empresarial. Las nuevas tecnologías han dado paso a una forma de entender la relación entre socio y gimnasio y de enfocar la experiencia de usuario. En la actualidad, ya no solamente es vital contar con un buen equipo de profesionales, servicios de calidad y cuidadas instalaciones, saber adaptarse a la demanda de los clientes, a sus objetivos y necesidades se ha vuelto primordial.

Gráfico N° 13 Ubicación de Competidores del Gimnasio Angels Gym



Fuente: Google Maps

1.3.3. Análisis de la posición Competitiva

El gimnasio ANGELS GYM tiene fuertes competidores uno de ellos es el gimnasio Olympia con dos sucursales uno de ellos ubicado en la Av. San Martín cdra. 12 L-18 San Isidro y Calle Lima 401 segundo piso. El que se encuentra ubicado en la calle San Martín viene a ser el competidor directo del negocio abordado en este proyecto ya que se encuentra mejor localizado, aún más cerca de los centros comerciales, contando con los mismos servicios, aunque con el local más pequeño. Otro competidor directo es el centro Alpamayo Spa en cuanto con un mayor número de servicios aunque con un precio más elevado; el gimnasio ANGELS GYM ha sabido colocarse con el tiempo, encontrándose entre los 3 mejores gimnasios de Ica, juntamente con los mencionados anteriormente.

Tabla N° 1 Cuadro comparativo de posición competitiva

	GIMNASIO ALPAMAYO SPA	GIMNASIO OLYMPIA	GIMNASIO ANGELS GYM
Ambientes	El gimnasio ALPAMAYO SPA cuenta con más ambientes y un poco más amplios que los demás gimnasios en mención, el gimnasio Olympia y ANGELS GYM cuenta con ambientes similares, según cabe mencionar que el local de ANGELS GYM es un poco mayor que el de Olympia ubicado en la misma calle San Martín.		
	Sala de musculación Sala cardiovascular Sala de Spinning Sala de baile Sala de Pilates Sala de calentamiento	Sala de musculación Sala cardiovascular Sala de Spinning Sala de baile	Sala de maquinas Sala crossfit Sala de Cyclin Sala de baile
Equipamientos	Los equipamientos son muy similares si bien no muestra las cantidades de cada uno por falta de acceso a los demás, los equipamientos del gimnasio ANGELS GYM se encuentran en excelentes condiciones ya que cuenta con un personal fijo encargado de velar por la buena condición de todos los equipos.		
	Caminadores Elípticas Escalador Bicicletas Máquinas de musculación Pesas Mancuernas	Caminadores Elípticas Escalador Bicicletas Máquinas de musculación Pesas Mancuernas	Caminadores Elípticas Escalador Bicicletas Máquinas de musculación Pesas Mancuernas

Sucursales	<p>La única empresa que ha logrado expandirse es el gimnasio OLYMPIA contando con dos locales como se muestra, considerando también el tiempo que llevan en el mercado el cuales con 18 años, ha conseguido ampliarse antes que ALPAMAYO SPA habiéndose fundado 5 años antes que el mencionado; sin embargo ANGELS GYM lleva aún 5 años y ha logrado posicionarse junto con ellos.</p>		
	Av. Conde de Nieva 1063 Urb. Luren	Calle Lima 401 Avenida San Martin cdra. 12	AV. SAN MARTIN CDRA 14 "E" 5
Servicios fitness	<p>Los servicios en mención se notan en diferencia por la cantidad, ALPAMAYO SPA al ser un local más grande ofrece una mayor variedad de servicios y diversas clases para sus clientes aunque con un precio más elevado, estos servicios son mencionados en su página web y Facebook.</p>		
	<p>Evaluación Física y Nutricional Plan de Nutrición personalizado (a solicitud) Entrenadores Personales Máquinas modernas Spinning Full body Aeróbicos Baile K. boxing Pilates Gym ball Fit Impact Entrenamiento funcional SHADOW FIGHT</p>	<p>Evaluación Física y Nutricional Plan de Nutrición personalizado (a solicitud) Entrenadores Personales Máquinas modernas Spinning Full body Aeróbicos Baile Zumba Yoga</p>	<p>Evaluación Física y Nutricional Plan de Nutrición personalizado (a solicitud) Entrenadores Personales Máquinas modernas Spinning Full body Aeróbicos Baile Entrenamiento funcional Crossfit Zumba</p>

	TAE BOX		
Servicios Adicionales	Los servicios adicionales son un gran atractivo para el público adulto al permitirle ejercitarse y tener la opción de llevar a sus niños y tenerlos cerca, mencionando también que estos servicios tienen un costo adicional para los clientes al momento de la inscripción. El gimnasio ANGELS GYM hasta el momento no cuenta con servicios adicionales como los otros en competencia.		
	- Entrenamiento Karate para niños	- Entrenamiento para Niños desde 5 años (Antibulling Escolar) - Guardería	
Web	Los gimnasios en competencia cuentan con páginas web en funcionamiento en las cuales tienen actividad constante, observando también que el mayor uso del mismo lo tiene ANGELS GYM esto con el fin de motivar constantemente a sus clientes e invitando personas interesadas en la actividad desarrollada.		
	Página web: http://www.alpamayospa.com.pe/ Facebook: https://www.facebook.com/pg/alpamayospaica/photos/?ref=page_internal	Facebook: https://www.facebook.com/pg/GimnasioOlympia/about/?ref=page_internal	Facebook: https://www.facebook.com/angelsgymperu/
Infraestructura (Ubicación)	El ambiente más grande es el de ALPAMAYO SPA, seguido de ANGELS GYM y por ultimo Olympia que aunque teniendo dos locales no lo deja atrás sobre la infraestructura. Ubicando a Olympia en primer lugar.		
	Infraestructura de tres pisos	(2) Infraestructura de 2 pisos y de 1	Infraestructura de 2 pisos

Horario de atención	Abarcando más tiempo en horarios de atención se encuentra ALPAMAYO SPA, funcionando también los domingos		
	Lunes a Viernes 6:00 am a 10:00 pm Sábados 7:00 am a 3:00 pm Domingo 9:00 am a 1:00 pm	Lunes a Viernes 6:00 am a 10:00 pm Sábados 8:00 am a 9:00 pm	Lunes a Viernes 6:00 am a 10:00 pm Sábados 8:00 am a 8:00 pm
	Los tres gimnasios en cuestión cuentan con cámaras de seguridad en funcionamiento continuo en lugares estratégicos como se muestra líneas abajo.		
Seguridad	Cuenta con cámaras de seguridad en la entrada y salas principales	Cuenta con cámaras de seguridad en la entrada y salas principales	Cuenta con cámaras de seguridad en la entrada y salas principales
Formas de pago	Visa Mastercard Amerinan Express Efectivo	Visa Mastercard Efectivo	Visa Mastercard Efectivo
Costos	Mensual 180 Trimestre 350 Semestre 500	Mensual 160 Trimestre 300 Semestre 450	Mensual 100 Trimestre 250 Semestre 400

1.4. ANALISIS INTERNO

1.4.1. RECURSOS Y CAPACIDADES

A. RECURSOS TANGIBLES

- Terreno
- Máquinas y equipos
- Muebles y útiles
- Equipamiento Computacional

B. RECURSOS INTANGIBLES

- Adaptabilidad por parte de los dueños
- Conocimiento, habilidad por parte de nuestros trainers.
- Calidad de servicio.
- Posicionamiento

C. CAPACIDADES ORGANIZATIVAS

La Marca "ANGELS GYM" tiene un agradable posicionamiento frente al mercado iqueño; sin embargo, cabe mencionar una debilidad la cual es la falta de un documento normativo formal, donde todo depende de 2 persona que es el dueño y la administradora, son los únicos que tienen la organización de la empresa plasmada empíricamente; considerando que sin la presencia de ellos la empresa se paralizaría.

D. RECURSOS INTANGIBLES

Al contar con estos recursos tangibles e intangibles la empresa que ayudan a mejorar la eficiencia, efectividad, viabilidad financiera; y lograr un liderazgo estratégico.

1.4.2. ANALISIS DE LA CADENA DE VALOR

El análisis de la cadena de valor se emplea como un criterio para identificar las capacidades de una empresa a partir de la desagregación de sus actividades. Se trata de ver paso a paso todo el proceso desde que se ingresa a la empresa hasta la salida del cliente, incluyendo todos los servicios que puedan darse. Y para explicar el análisis de la cadena de valor nos basamos en el análisis de Porter, que fue quien propusiera este concepto de cadena de valor. Porter distingue entre actividades primarias y actividades de apoyo. Las actividades primarias a las que se

refiere Porter son aquellas relacionadas con la transformación de los inputs y la relación con el cliente.

A. ACTIVIDADES PRIMARIAS

Logística de entrada: Es aquí donde inicia el proceso del gimnasio, donde se toma los datos personales de los clientes (nombres, teléfono, correo) y datos físicos (medidas, tamaño, fisionomía) para determinar los procedimientos a seguir para el logro de sus objetivos.

Operaciones (Entrenamientos):

Es la puesta en acción de la determinación de los objetivos de los clientes, intervienen las máquinas y trainers. Estos entrenamientos varían de acuerdo a cada cliente los cuales son: baile, baile crossfit, full body, spinning, cardio funcional, entrenamiento de máquinas. Cada cliente ingresa al gimnasio poniéndose en contacto con su entrenador de referencia el cual brinda los pasos a seguir de acuerdo al objetivo del mismo, entonces inicia el entrenamiento.

Logística de salida:

Se deja constancia de asistencia así mismo se brinda consejos particulares a seguir al usuario para el seguimiento de sus objetivos aun fuera del lugar de entrenamiento.

Marketing:

Se realiza la publicidad del gimnasio por medio de volantes, captadores y Facebook, otra forma también son los descuentos en fechas festivas y otras.

Ventas: Se realiza la venta de planes a nuevos clientes, brindándole información respectiva sobre sus beneficios de lo que ha adquirido, horarios y facilidades de pagos en caso ser necesarios.

Post venta:

Se realiza una evaluación mensual a nuestros clientes para evaluar su logro y realizar una retroalimentación en caso ser necesario.

B. ACTIVIDADES SECUNDARIAS

Las actividades de apoyo sustentan las actividades primarias y se apoyan entre sí.

Infraestructura de la empresa:

El local se encuentra equipado con materiales en buen estado y adecuados para los entrenamientos.

Los servicios de limpieza se dan a diario por dos personas de apoyo por la mañana y por la noche.

Se determina la contabilidad (ganancias y/o pérdidas) esto es realizado por el dueño y su asistente de confianza con ello es posible determinar la gestión de inversiones.

Administración de personal:

Es la gestión del personal del gimnasio, es un recurso muy importante y la empresa está comprometida con ellos con el fin de mantener un ambiente agradable que se vea reflejado en la atención a los clientes.

Desarrollo de tecnología:

Es donde se realiza el plan de ejercicios previa evaluación con el fin de lograr resultados en nuestros clientes, así mismo se evalúa cuáles son los mejores productos con mayor demanda para beneficio de ambas partes.

Compras y abastecimiento:

Se trata de mantener productos complementarios a los entrenamientos para brindar una mayor satisfacción a nuestros clientes.

1.5. ANÁLISIS ESTRATEGICO

En este punto en coordinación con el dueño y la administradora se ha realizado un análisis interno de la empresa.

1.5.1. ANÁLISIS FODA

A. Fortalezas

- Posicionamiento.
- Precio de los planes accesibles a la mayoría de la población
- Maquinas en buen estado
- Calidad de servicio
- Personal bien entrenado
- Horarios muy flexibles
- Facilidades de pago.
- Ubicación

B. Oportunidades

- Aparición de nuevos clientes.
- Colocación de campañas de descuentos en días específicos.
- Una mayor cantidad de personas conscientes del cuidado de su salud.
- El mejoramiento en la expectativa de vida de las personas.

C. Debilidades

- Cartera de productos limitados
- Gestión deficiente

D. Amenazas

- Agresiva competencia de cadenas de gimnasios.
- Cambio de hábitos y sustitutos al ejercicio en gimnasio.

1.5.2. MATRIZ FODA

Tabla N° 2 Matriz FODA

	Fortalezas (F)	Debilidades (D)
Oportunidades (O)	<p>Estrategias F – O</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprovechar el contar con personal de calidad para incrementar las ventas de personal trainer. ▪ Fidelizar a los clientes por medio de facilidades de pago y precios accesibles a todo publico ▪ Ofrecer en mostrador las clases de baile para todo publico 	<p>Estrategias D/O</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprovechar la aparición de nuevos clientes y el apoyo tecnológico para incluir una mayor variedad de productos ▪ Utilizar el conocimiento del personal para mejorar la gestión actual.
Amenazas (A)	<p>Estrategias F/A</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Enfrentar la creciente competencia cercana y futura y evitar a verse obligado a bajar costos de servicios y productos aprovechando los precios y su posición frente a sus clientes. 	<p>Estrategias D/A</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minimizar las debilidades con una mejora empresarial combatirá la agresiva competencia que se puede ir suscitando para quitarnos clientes.

1.6. PROBLEMÁTICA DE LA EMPRESA

En este punto describimos todo lo observado durante el desarrollo de las actividades de la empresa intentando plasmar hasta el más mínimo detalle a fin de detectar la problemática real a solucionar en el proyecto. Mediante la observación se ha podido recaudar la siguiente información.

El cierre y entrega de caja interfiere con actividades correspondientes al vendedor, como recepción de clientes (cartillas), registro de entrada y salida de personal, venta de servicios y venta de productos.

Las actividades (conteo de productos, registro de stock de productos, cálculo de productos vendidos, cuadro de ventas de servicios, entrega de caja y emisión de reportes de ventas) que se realizan durante el cierre en muchas ocasiones se ven alteradas y retrasadas por otras funciones correspondientes a la atención al cliente, debido a que, hasta que no haya cuadrado caja no puede ingresar el siguiente turno, tomando la decisión en muchos casos de no vender productos, ni servicios, observándose incomodidades en los clientes.

Durante la venta de los servicios el vendedor sigue una serie de procedimientos (emisión de boleta, registro de la venta en la hoja de Excel, emisión de carnet, registro de medidas en el cuaderno) para la venta de un plan, conduciendo a una gran redundancia de datos de los clientes y uso de mucho material de escritorio.

Reporte de ventas de servicios con datos limitados.- La hoja de Excel de Ingresos y Egresos se considera como Reporte de ventas, teniendo información orientada al monitoreo del flujo de dinero, pero se ve información muy limitada acerca de los clientes y planes vendidos. Ver anexo N° 01 de la sección D -- Información de la empresa.

En muchas ocasiones se observa que el vendedor no revisa la hora de ingreso y salida del personal, para lo cual el empleado tiene la opción de poner horas que no son en su registro, observándose deshonestidad del personal en las marcaciones. La verificación de las horas de registro de ingreso y salida del personal debe ser verificado por el vendedor encargado del cuaderno de registro, sin embargo, no es verificado siempre debido a estar realizando otras funciones.

El carnet de control es el medio principal del manejo de pagos parciales de clientes. El vendedor no verifica todos los carnet durante la recepción generándose un deficiente manejo de estos pagos, ya que en la venta de los servicios se ofrecen facilidades de pago que no tienen márgenes de montos y todo es propio entre la negociación del vendedor y el cliente, todo este encuentra anotado en el carnet, existiendo una Baja verificación del carnet debido a la afluencia de clientes y otras actividades, provocando que el vendedor no revise el carnet de control, ni verifique si hay pagos pendientes o vencimiento de su plan.

El carnet al ser le medio principal de control de asistencias, pagos y otros, se suscitan mucho que en caso de perdido se debe solicitar la reposición del mismo generando tediosos procedimientos para el vendedor. El carnet es el pase del cliente al gimnasio, cuenta con datos como la fecha de inicio y termino del plan adquirido, además de datos de seguimiento de pagos lo cual lo convierte en el medio principal de control de pagos, por ello es imprescindible la conservación de este, en algunos casos el cliente al perder su carnet tiene que solicitar duplicado del mismo, generando tediosos procedimientos para la reposición del carnet, debido a que es necesario buscar en el historial de reporte de ventas de cada día, cada pago realizado por el cliente, además de su fecha de inicio y fin del plan comprado. Además de que tiene un costo de S/.15.00 soles, nada agradable para los clientes. O en caso de que hayan asistido sin el carnet deben pagar S/.10.00 por clase del día. También se registran casos puntuales de clientes que tienen la opción free (permisos para faltar en casos de enfermedad o accidente y que ese tiempo no cuente como parte del plan), también anotado en el carnet mediante un sello, lo cual en caso de ya no tener el carnet, el vendedor debe recordar ese punto o de lo contrario solicitar el cliente vuelva a presentar se certificado de enfermedad o lesión. El seguimiento físico de los clientes se realiza mediante un cuaderno, cada 3 semanas se le renueva la cartilla al cliente y se registran las nuevas medidas al cliente según el objetivo que desee lograr. Se observa que le entrenador no revisa el cuaderno donde se registran las medidas, talla y peso de los socios al llenar la cartilla, ya que considera una pérdida de tiempo, o que a simple vista puede brindar los ejercicios necesarios según lo que le diga el socio en ese momento, llenando la cartilla de entrenamiento sin consultas adicionales. En consecuencia no se tiene un adecuado seguimiento sobre la evolución física de los clientes.

1.6.1. PROBLEMÁTICA

Los problemas detectados se citan a continuación obtenidos de las diferentes áreas de la empresa.

- Excesivo tiempo en cuadros de caja
- Incomodidades de los clientes durante el cuadro de caja, ya que no pueden comprar nada hasta el término del cuadro.
- Reportes de venta limitados y de bajo apoyo a la toma de decisiones comerciales.
- Inadecuado control del tiempo de trabajo del personal.
- Excesivo tiempo en registro de ventas de servicios (planes) por la redundancia de información entre la boleta, carnet, la hoja de Excel, y registros de datos físicos
- Inadecuado control en el seguimiento de los pagos pendientes.
- Inadecuado control sobre vencimiento de planes adquiridos.
- Tiempo excesivo en reposiciones de carnet.
- Incomodidades en cobros de reposición de carnet o cobros por clase, cartilla y justificaciones en casos free.
- Escasa verificación de pagos pendientes en servicios.
- Bajo control sobre la evolución física de los clientes.

1.6.2. OBJETIVOS

A. OBJETIVO GENERAL

Optimizar los procesos operativos y de soporte para fortalecer la gestión y estrategias comerciales en el gimnasio ANGELS GYM mediante el software de gestión XFitness.

B. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Calcular automáticamente ingresos y egresos de caja diariamente.
- Establecer los reportes convenientes para un adecuado seguimiento de la situación actual de la empresa.
- Establecer adecuadamente el registro de asistencias del personal
- Resumir actividades y materiales del proceso de registro de ventas de servicios.
- Disponer de información diaria de pagos pendientes en la venta de planes.
- Establecer nuevos lineamientos para la venta de productos.
- Disponer a tiempo de la información del estado físico a clientes y entrenadores.

1.7. RESULTADOS ESPERADOS

Tabla N° 3 Cuadro de Indicadores

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	RESULTADOS ESPERADOS	INDICADOR	FORMULA	LEYENDA
Optimizar los procesos operativos y de soporte para fortalecer la gestión y estrategias comerciales en el gimnasio ANGELS GYM mediante el sistema de gestión XFitness	GESTION				
	Establecer los reportes convenientes para un adecuado seguimiento de la situación actual de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> Mayor eficiencia en los reportes emitidos 	Eficiencia de reportes emitidos	$\left(\frac{\text{Eficiencia de reportes con sistema}}{\text{Eficiencia de reportes sin el sistema}} \right) X 100 \%$	Cuestionario
	INGENIERÍA				
	Resumir actividades y materiales del proceso de registro de ventas de servicios.	<ul style="list-style-type: none"> Reducción de tiempos en registro de ventas de servicios 	Tiempo en registro de ventas de servicios	$\left(\frac{\text{Tiempo de registro de ventas con sistema}}{\text{Tiempo de registro de ventas sin sistema}} \right) X100\%$	Ficha de observación
		<ul style="list-style-type: none"> Reducción de gastos en materiales de control para la ventas 	Gastos en materiales de control para el control de las ventas	$\left(\frac{\text{Gastos de materiales de control con el sistema}}{\text{Gastos de materiales de control sin sistema}} \right) X100\%$	Ficha de observación
	Calcular automáticamente ingresos y egresos de caja diariamente.	<ul style="list-style-type: none"> Reducción de tiempos en cuadros de caja 	Tiempos en cuadros de caja	$\left(\frac{\text{Tiempo en cuadro de caja con sistema}}{\text{Tiempo en cuadro de caja sin sistema}} \right) X100\%$	Ficha de observación

2. CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO DEL NEGOCIO Y DEL PROYECTO

2.1. MARCO TEORICO DEL NEGOCIO

Aquí analizaremos los conceptos básicos acerca de la empresa con la finalidad de aclarar los puntos claves para una mayor comprensión en el desarrollo del proyecto. Este proyecto se desarrolla en el gimnasio ANGELS GYM, el cual es un centro de entrenamiento general y personalizado, como cualquier gimnasio es necesario pagar un abono para acceder a sus instalaciones y servicios. Gimnasio es un lugar donde se podemos encontrar máquinas de ejercitación y cardiovasculares y donde las personas que compran el servicio acuden a mejorar su estado físico.

2.1.1. ENTRENAMIENTO FÍSICO

La actividad clave de este tipo de negocio es el entrenamiento físico que no es más que actividades donde se practican rutinas de musculación como ejercicio aeróbico, entrenamiento de fuerza muscular, ejercicios de fortalecimiento, ejercicios de equilibrio, flexibilidad y estiramiento.

2.1.2. VENTAS

Como todo negocio la actividad que permite a la empresa seguir creciendo son las ventas, es el punto clave del gimnasio, conformada donde se dan ventas de planes, servicios y productos, y es considerada como un conjunto de actividades clave donde el vendedor tiene la responsabilidad de ofrecer a los clientes opciones a fin de la compra de sus servicios.

2.1.3. SERVICIOS

En este negocio lo que se brinda principalmente es un servicio que brinda beneficios y donde las herramientas que utilizan durante ese servicios no te lo puedes llevar a casa, pero si los resultados de ese servicio. El servicio principal del gimnasio es realizado por los entrenadores los cuales con sus conocimientos ayudan a los clientes al logro de sus objetivos de estado físico.

2.1.4. PRODUCTOS

El gimnasio también realiza venta de productos, el cual es complementario a sus servicios, estos productos el cliente los puede poseer o llevárselo a su casa, a comparación de un servicio este tiene características tangibles,

como tamaño, color, marca, etc. Al igual que un servicio, un producto no existe hasta que no responda a una necesidad, a un deseo.

2.1.5. PROCESO

Un proceso es una serie de procedimientos con una secuencia lógica, las cuales tienen la finalidad de lograr un resultado, sea la creación o mejora de un producto o servicio. Los procesos del gimnasio van orientados al logro de metas de ventas y logros físicos de clientes.

2.1.6. RECEPCIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

La recepción concierne un conjunto de actividades donde se establece una relación directa con el cliente, con la finalidad de atender dudas, brindar informes y vender sus servicios. Todo esto se realiza basándose en políticas institucionales de acuerdo a cada institución.

2.1.7. REMUNERACIONES

Son los pagos en dinero que el empleador hace al trabajador a cambio de sus servicios. Dentro de ellas se encuentran, entre otros:

El sueldo: estipendio fijo, en dinero, pagado por períodos iguales estipulados en el contrato, que recibe el trabajador por la prestación de sus servicios. El sobresueldo: la remuneración de horas extraordinarias de trabajo. La comisión: porcentaje sobre el precio de las ventas o compras, o sobre el monto de otras operaciones, que el empleador efectúa con la colaboración del trabajador. Esta debe estar estipulada en el contrato.

La participación: proporción en las utilidades de un negocio determinado o de una empresa sólo de una o más secciones o sucursales de la misma. Esta se establece de común acuerdo en el contrato individual o colectivo de trabajo. La gratificación: monto de dinero que le corresponde al trabajador en función de las utilidades de la empresa.⁷

2.1.8. VENTAJA COMPETITIVA

Una ventaja competitiva es cualquier característica de una empresa, país o persona que la diferencia de otras colocándole en una posición relativa superior para competir. Es decir, cualquier atributo que la haga más competitiva que las demás.

⁷ Disponible en: <https://www.nodo50.org/sindpitagoras/REMUNERACIONES.htm>

Estos atributos son innumerables, pero podemos citar como ejemplo el acceso ventajoso a recursos naturales (como minerales de alto grado o fuentes de energía de bajo coste), mano de obra altamente calificada, ubicación geográfica o barreras de entrada altas, que se pueden potenciar si tenemos un producto difícilmente imitable o contamos con una gran marca. La facilidad para acceder a las nuevas tecnologías también puede considerarse otro atributo de ventaja competitiva. Por ejemplo, los países soleados tienen ventaja competitiva para generar energía solar.

Sin embargo, estos atributos suelen ser complicados de mantener en el largo plazo. Por ello, las empresas buscan encontrar nuevas ventajas competitivas y potenciarlas que ya tienen para posicionarse mejor que sus competidores. Esto puede lograrse ofreciendo a sus clientes un mayor valor de sus productos o servicios.

2.1.9. CONTROL

El control es la función administrativa por medio de la cual se evalúa el rendimiento. Es un mecanismo preventivo y correctivo adoptado por la administración de una dependencia o entidad que permite la oportuna detección y corrección de desviaciones, ineficiencias o incongruencias en el curso de la formulación, instrumentación, ejecución y evaluación de las acciones, con el propósito de procurar el cumplimiento de la normatividad que las rige, y las estrategias, políticas, objetivos, metas y asignación de recursos.

2.1.10. CONTROL EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO

El control es la función administrativa por medio de la cual se evalúa el rendimiento. El control es un elemento del proceso administrativo que incluye todas las actividades que se emprenden para garantizar que las operaciones reales coincidan con las operaciones planificadas.

Cuando hablamos de la labor administrativa, se nos hace obligatorio tocar el tema del control. El control es una función administrativa, es decir es una labor gerencial básica, que puede ser considerada como una de las más importantes para una óptima labor gerencial.

2.1.11. IMPORTANCIA DEL CONTROL EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO

El control se enfoca en evaluar y corregir el desempeño de las actividades de los subordinados para asegurar que los objetivos y planes de la organización se están llevando a cabo. De aquí puede deducirse la gran importancia que tiene el control, pues es solo a través de esta función que lograremos precisar si lo realizado se ajusta a lo planeado y en caso de existir desviaciones, identificar los responsables y corregir dichos errores.

2.1.12. ANTECEDENTES EN RELACIÓN AL NEGOCIO Y PROPUESTA DE SOLUCIÓN

1. Título: "INFLUENCIA DE UN SISTEMA INFORMÁTICO PARA EL PROCESO DE VENTAS EN EL GIMNASIO CORSARIO GYM"

Año de aplicación: 2015

Autor(a). GALLARDAY MANRIQUE, ANGEL LENIS

Resumen:

La averiguación comprendió el análisis del proceso de ventas, el cual se creó en el gimnasio CORSARIO GYM. Este proceso se realizaba de manera manual; y a fin de establecer la predominación del sistema informático en dicho proceso se consideró los 2 indicadores de todo proceso de ventas tomados en funcionalidad del volumen de ventas, dichos fueron el volumen de ventas por producto y el volumen de ventas por consumidores. El tipo de averiguación ha sido de tipo aplicada y el diseño ha sido empírico, se evaluó el proceso de manera clásico en el pre-test y después se evaluó el proceso con el sistema informático en el post-test. La muestra del primer indicador ha sido 23 productos que fueron comprados en el gimnasio CORSARIO GYM y del segundo indicador ha sido de 80 consumidores que compraron en el gimnasio CORSARIO GYM. Se usó la ficha de registro destinados a registrar el volumen de ventas en el proceso clásico y el volumen de ventas con el sistema informático. En la averiguación se concluyó que sin la utilización del sistema informático el promedio del volumen de ventas por producto en el proceso de ventas ha sido de S/. 1,809.74 y con la utilización del sistema informático ha sido de S/. 5,313.70, y sin la utilización del sistema informático el promedio del volumen de ventas por comprador en el proceso de ventas ha sido de S/. 534.33 y con la

utilización del sistema informático ha sido de S/. 1,545.69. Con dichos resultados al final se concluyó existente predominación positiva de un sistema informático en el proceso de ventas en el gimnasio CORSARIO GYM.

2. Título: “IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN EN EL PROCESO DE ASIGNACIÓN DE RUTINAS EN EL GIMNASIO HEALTHFIT GYM HUANCAYO”

Año de aplicación: 2014

Autor(a). OLÓRTEGUI LEÓN, TONY TEODORICO

Resumen:

El tema que trata la presente tesis: “Implementación de un Sistema de Información para Automatizar el Proceso de Asignación de Rutinas en los Gimnasios de Huancayo”, se inicia con una breve descripción de la organización, el proceso de asignación de rutinas y las operaciones en el que está involucrado. Asimismo la aplicación de un Sistema de Información que será desarrollado con el uso de la metodología RUP que consta de cuatro etapas iniciación, elaboración, construcción y transición. Fase de iniciación: esta fase tiene como propósito definir y acordar al alcance del sistema con los patrocinadores, identificando los riesgos asociados al proyecto, proponer una visión muy general de la arquitectura de software. Fase de elaboración: se selecciona los casos de uso que permiten definir la arquitectura base del sistema, se realiza la especificación de los casos de uso seleccionados y se diseñan los prototipos. Fase de construcción: el propósito de esta fase es de completar la funcionalidad del sistema, para ello se deben clarificar los requisitos pendientes, administrar los cambios de acuerdo a las evaluaciones realizados por los usuarios y se realizan las mejoras para el proyecto. Fase de transición: El Propósito de la fase es asegurar que el software esté disponible para los usuarios finales, corregir los errores encontrados en las pruebas de aceptación, capacitar a los usuarios finales, corregir los errores encontrados en las pruebas de aceptación, capacitar a los usuarios y proveer el soporte técnico necesario.

3. **Título:** “Sistema de información para almacenamiento y creación de rutinas físicas para los usuarios del gimnasio GymSport Fusagasugá”

Año de aplicación: 2015

Autor(a). Elizabeth Cruz Burgos

Resumen:

Este plan, resultado de la tarea desarrollada por el conjunto laboral, mediante los Instructores del SENA, busca una iniciativa de cambio, en primer lugar para los sistemas de información en el campo programación de programa, implementando los conocimientos adquiridos para desarrollar un sistema de información que cumpla los requerimientos específicos del comprador, como por ejemplo el funcionamiento de información, la privacidad en los datos y además de esto que permitan la utilización de novedosas tecnologías en las organizaciones.

Esta averiguación aborda los esfuerzos que emergen en el proceso de aprendizaje, y recomienda tener estrictamente primordiales las bases teóricas al principio del curso para lograr conseguir un funcionamiento cómodo destacado finalmente del mismo.

Este plan no busca únicamente abordar las bases teóricas, sino que involucra abordar una problemática presente, como lo es la utilización de un sistema de información en una organización (en esta situación un Gimnasio) para optimizar sus procesos, y que por medio del estudio y de la observación se establezcan los criterios básicos para llevar a cabo el sistema de información, acorde las necesidades del comercio. Para la recolección de información se han realizado entrevistas y encuestas para conocer tanto el razonamiento del cliente en el asunto, y como este desarrolla el control de almacenamiento de información y como de igual manera hace buen uso de ella en pro de su comercio (Gimnasio); en este plan se demostrará el valor de que un comercio compañía o microempresa tenga implementado un óptimo sistema de información.

2.2. MARCO TEORICO DEL PROYECTO

A. METODOLOGÍA SURE STEP

En este punto vamos a tocar todas las definiciones que están involucradas en el desarrollo del proyecto para una mayor comprensión y claridad de los conceptos.

Primero definiremos conceptos de optimización de procesos.

Optimizar

Optimizar quiere decir buscar mejores resultados, más eficacia o mayor eficiencia en el desempeño de alguna tarea.

Se dice que se ha optimizado algo (una actividad, un método, un proceso, un sistema, etc.) cuando se han efectuado modificaciones en la fórmula usual de proceder y se han obtenido resultados que están por encima de lo regular o lo esperado. En este sentido, optimizar es realizar una mejor gestión de nuestros recursos en función del objetivo que perseguimos.⁸

Optimización de procesos

Si se hace correctamente traerá a su negocio la reducción de tiempo, costos y errores en un proceso, lo que lleva a mejores resultados de negocio.

Propósito

Es reducir o eliminar la pérdida de tiempo y recursos, gastos innecesarios, obstáculos y errores.

Pasos para lograrlo

Identificar

Identificar los procesos que generan mayores gastos o que están causando el descontento de los clientes o incluso provocando estrés en los empleados.

Realizar preguntas como:

¿Cuál es el objetivo final de este proceso? ¿Cuál debe ser el resultado?

⁸ Disponible en: <https://www.significados.com/optimizar/>

¿Dónde comienza el proceso y dónde termina?

¿Qué actividades son parte del proceso y lo llevan para adelante?

¿Qué departamentos y funcionarios están involucrados?

¿Qué información viaja entre los pasos?

Tenga en cuenta que nos preguntamos cuál es el proceso y no cómo lo hacemos.

Examinar

Este es el instante de mapear el proceso, con la inquietud de cómo los pasos se hacen, cómo fluye el proceso, como parte de la mejora de procesos. Pregúntese a él mismo y a su equipo las próximas cuestiones:

¿Hay una mejor manera de llevar a cabo este proceso?

¿Cómo se conduce exactamente este proceso?

¿Cuánto papel (por ejemplo), se utiliza en este proceso?

¿Dónde se paraliza el proceso?

Es fundamental tener una perspectiva micro y macro. Cada detalle es fundamental, a partir de la manera cómo se redacta un correspondencia electrónico, hasta la percepción de lo cual desea el comprador.

Implementar

Luego de conocer el proceso en detalle e detectar las maneras de cambio y la necesidad de mejoras, es el instante de implementar el proceso de una forma nueva. Esta es una sección delicada de la mejora de procesos.

Es determinante como para las metas del proceso como para la mejora de dichos, que todos adopten el nuevo proceso a partir del inicio y apliquen todos los cambios que presentan.

De esta forma tenemos la posibilidad de verificar los resultados, obtener información y ver si las mejoras fueron positivas o no.

Puede pasar que el proceso no culmine como estaba previsto, que los accesorios no se acostumbren, que la aplicación no se haya hecho de

manera correcta. En tales casos, se necesita empezar el proceso otra vez.

Automatizar

Insistir en los mismos errores y esperar resultados diferentes, es la receta del fracaso. Repetir y aumentar las prácticas exitosas, es la clave para prosperar.

Automatice los procesos que han sido probados y aprobados, distribúyalos por la empresa y vea los resultados en la reducción de gastos, la prevención de errores, la disminución de desperdicios y una mayor productividad.

Monitorear

A lo largo de todo el proceso de lo cual es la mejora de procesos, controle, supervise y controle.

Luego de la automatización, seguramente usted encontrará nuevos puntos de vista de optimización y obstáculos a ser superados. Identifíquelos, repiense el proceso, impleméntelo y automatícelo. Vea aquí cómo mantener el control de los procesos.

Como en cualquier proceso de administración de procesos, este es un plan repetitivo. Si se hace sólo una vez, no va a dar resoluciones para su organización.

Si se añade en la cultura de la organización, traerá la satisfacción del comprador, la felicidad de los empleados, el incremento de las ganancias y el corte de desechos, todo ello en niveles jamás observados antes.⁹

B. SISTEMA XFITNESSS

DEFINICIÓN

Es un sistema que posibilita el control de ingreso de los miembros del gimnasio e instructores, bloqueando a los individuos con pagos

⁹ heflo.com [Internet], 2015-2018, Disponible en: <https://www.heflo.com/es/blog/automatizacion-procesos/que-es-optimizacion-procesos/>

atrasados. Además, posee un sistema de administración financiera básico de gimnasios.

Principales características

- Registro de Estudiantes, Instructores y cualquier otro tipo de individuos relacionadas con el gimnasio.
- Administración de las Cuentas por Recibir, Cuentas por Abonar y generación de informes de Flujo de Caja.
- Módulo de los Clientes incluido en los controles financieros del sistema, posibilita mantener el control de la venta de artículos en el gimnasio, y de la misma forma que alimentos, camisetas, energéticos, etc.
- Módulo de los Clientes incluido en los controles financieros del sistema, posibilita mantener el control de la venta de artículos en el gimnasio, y de la misma forma que alimentos, camisetas, energéticos.
- Viable producir fichas de anamnesis, con historial del integrante, producir hoja de inscripción personalizada.
- Programar envíos automáticos de e-mails para miembros con mensualidad retrasados o que no realizan accesos a terminados días.
- • Exportación de Reportes: Los reportes tienen la posibilidad de ser exportados para los formatos: PDF, Microsoft XPS, Html, MHT Web, Text File, Rich Text File, Word, Excel, CSV, DBF, XML, BMP, GIF, JPEG, PNG, TIF, Windows Metafile;
- Idiomas: Portugués, Inglés y Español.
- Cliente / Servidor. Sólo la base de datos necesita ser SQL Server Express (previo a la instalación).

2.2.1. GESTION DEL PROYECTO

- **GUÍA DEL PMBOK:**

En este punto se detalla información y conceptos basada en la metodología de gestión de proyectos basada en el pmbok. "...La guía del pmbok da pautas para la dirección de proyectos particulares y define conceptos involucrados con la dirección de proyectos. Explica

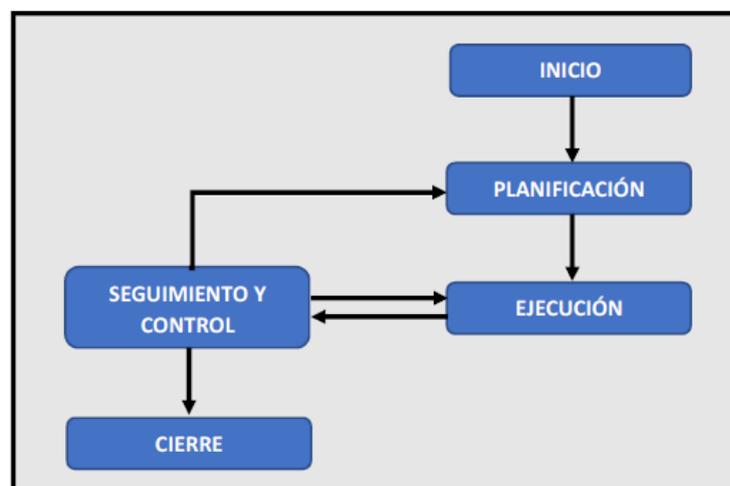
asimismo el periodo de vida de la dirección de proyectos y los procesos involucrados, así como el periodo de vida del plan. “Un plan es un esfuerzo temporal que se desarrolla para producir un producto, servicio o resultado exclusivo. La naturaleza temporal de los proyectos involucra que un plan tiene un inicio y un final definidos”. Este plan va a tener su fin al logro de los resultados esperados y tiene una duración de 5 meses. El periodo de vida de un plan es la serie de etapas por las que atraviesa un plan a partir de su inicio hasta su cierre. Las etapas son principalmente secuenciales y sus nombres y números se determinan en funcionalidad de las necesidades de administración y control de la organización u empresas que participan en el plan, la naturaleza propia del plan y su área de aplicación.

- **FASES DE LA METODOLOGÍA PMBOK**

El ciclo de vida del proyecto es el conjunto de fases en las que se organiza el proyecto desde su inicio hasta su cierre. Cada fase es un conjunto de actividades del proyecto relacionadas entre sí y que, en general, finaliza con la entrega de un producto parcial o completo. El ciclo de vida del proyecto generalmente define:

- Qué trabajo técnico se debe realizar en cada fase
- Cuándo se deben generar los productos en cada fase y cómo se revisa, verifica y valida cada producto entregable
- Quién está involucrado en cada fase
- Cómo controlar y aprobar cada fase.

Gráfico N° 14 Grupo de Procesos del PMBOK



Fuente: Guía del PMBOK 5ta Edición

- **FACTORES CLAVE EN UN PROYECTO DE IMPLANTACIÓN**

Implicación temprana y participación de todos los interesados

Se debería realizar un trabajo de campo, como podría ser un sondeo interno por medio de formularios y entrevistas, implicando a todos a partir del inicio finalmente del plan, dándole voz a los entrevistados. De esta forma se pretenden conceptualizar los puntos de vista fuertes de la organización, así como recabar datos sobre el efecto y las fortalezas de la fijación del ERP.

Definir las necesidades de la organización

Lo primero que debemos considerar es que cada organización tiene unas necesidades diversas, y que el ERP y su parametrización dependerán de estas necesidades. Por esto, como un ERP no es una solución “tipo” y las resoluciones válidas para otras empresas tienen la posibilidad de no ser válidas para la nuestra.

La aceptación general de los beneficios del despliegue del ERP

Se trata de fomentar la visión de que la solución sea “bien común” para la empresa. Confianza en que la implantación del sistema, a pesar de los inconvenientes al inicio, traerá mejoras en sus procesos.

Apoyo de la Alta Dirección

Muchas organizaciones no logran implementar sus sistemas ERP ya que lo ven como otro proyecto más de IT. Por este motivo es esencial que la alta dirección se pronuncie de forma firme e inequívoca para el éxito del proyecto. En este sentido, el Project Manager debe ser respetado por la organización, para asegurar el papel de líder durante la ejecución, el reconocimiento del equipo del proyecto, y la autoridad a ojos de los empleados.

Comunicación como clave de éxito

La comunicación con los accesorios del plan y los otros empleados de la compañía es un componente clave. Se tienen que declarar

internamente noticias sobre el plan, generar informes de progresos con los logros, etc.¹⁰

- **REPRESENTACIÓN POR ÁREAS DE CONOCIMIENTO**

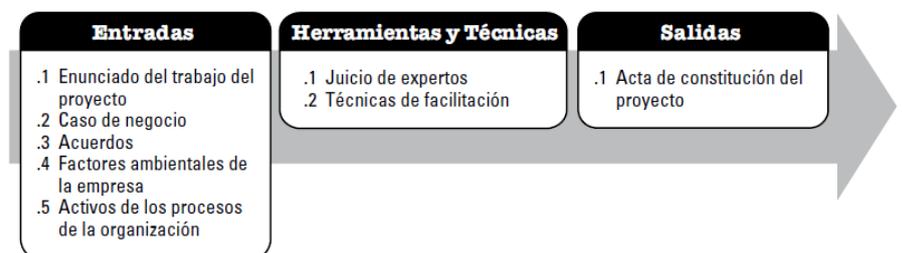
Las áreas de conocimiento definidas en el PMBOK® son:

Gestión de Integración del Proyecto – Procesos requeridos para integrar todas las actividades, documentos y recursos del proyecto.

- **GESTION DEL ALCANCE DEL PROYECTO:**

Iniciamos con la elaboración del documento por parte del equipo del proyecto, el cual describe los requisitos iniciales que satisfacen las necesidades y expectativas de los interesados de forma concisa y entendible y donde el patrocinador autoriza la iniciación de manera formal quedando aprobado.

Gráfico N° 15 Entradas y Salidas del desarrollo del Acta de Constitución del Acta de Constitución



Fuente: Guía PMBOK 5ta Edición, pág. 66.

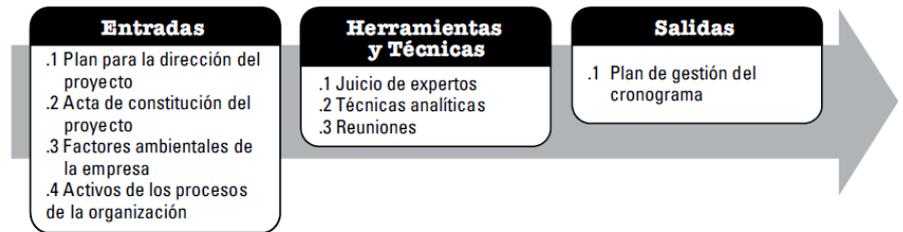
- **GESTION DEL TIEMPO DEL PROYECTO:**

Procesos requeridos para asegurar que el proyecto es finalizado a tiempo.

a) Planificar la Gestión de Cronograma

Gráfico N° 16 Planificar la Gestión del Cronograma: Entradas, Herramientas y Técnicas, y Salidas

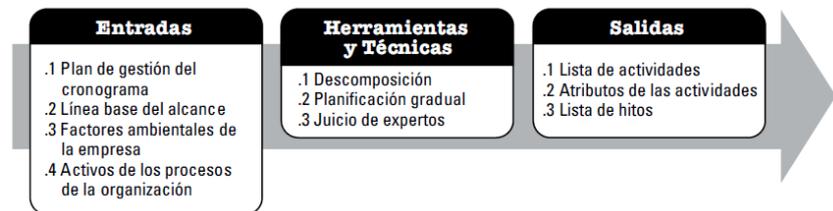
¹⁰ 5 Factores Clave en un proyecto de implantación ERP, © 2016 OBS, Barcelona, Disponible en: <https://www.obs-edu.com/int/blog-investigacion/project-management/5-factores-clave-en-un-proyecto-de-implantacion-erp>



(Fuente: Guía PMBOK 5ta Edición, pág. 136)

b) Definir las Actividades

Gráfico N° 17 Planificar la Gestión del Cronograma: Entradas, Herramientas y Técnicas, y Salidas

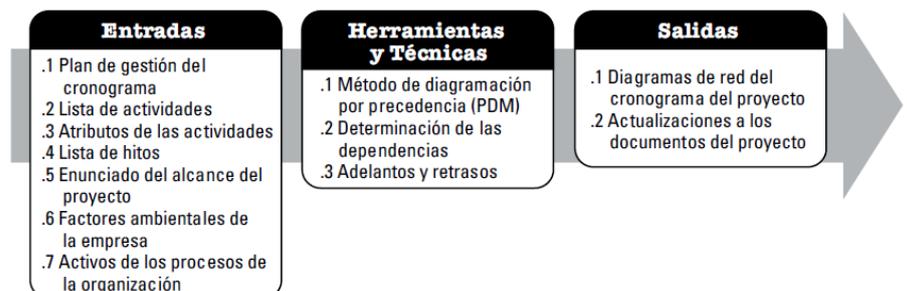


(Fuente: Guía PMBOK 5ta Edición, pág. 149)

c) Secuenciar las Actividades

Consiste en identificar y documentar las relaciones entre las actividades del proyecto.

Gráfico N° 18 Secuenciar las actividades: Entradas, Herramientas y Técnicas, y Salidas

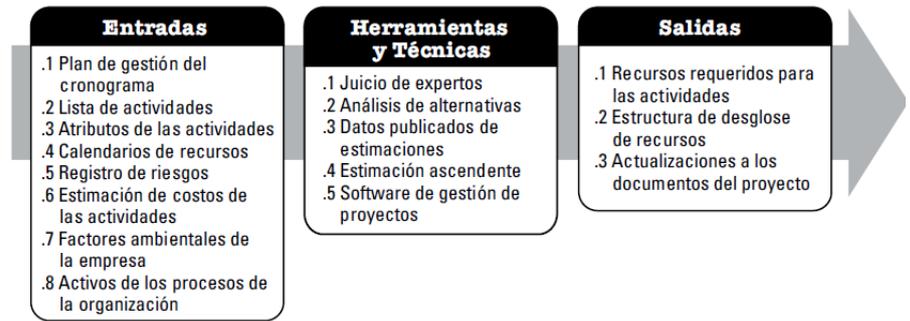


(Fuente: Guía PMBOK 5ta Edición, pág. 153)

d) Estimar los Recursos de las Actividades

Está estrechamente coordinado con el proceso Estimar los Costos

Gráfico N° 19 Estimar los recursos de las actividades: Entradas, Herramientas y Técnicas, y Salidas

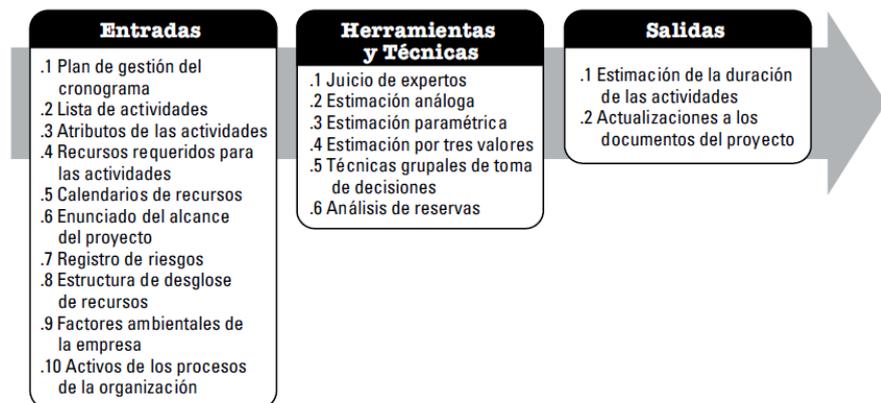


(Fuente: Guía PMBOK 5ta Edición, pág. 153)

e) Estimar la Duración de las Actividades

Es el proceso de realizar una estimación de la cantidad de períodos de trabajo necesarios para finalizar las actividades individuales con los recursos estimados.

Gráfico N° 20 Estimar la duración de las actividades: Entradas, Herramientas y Técnicas, y Salidas

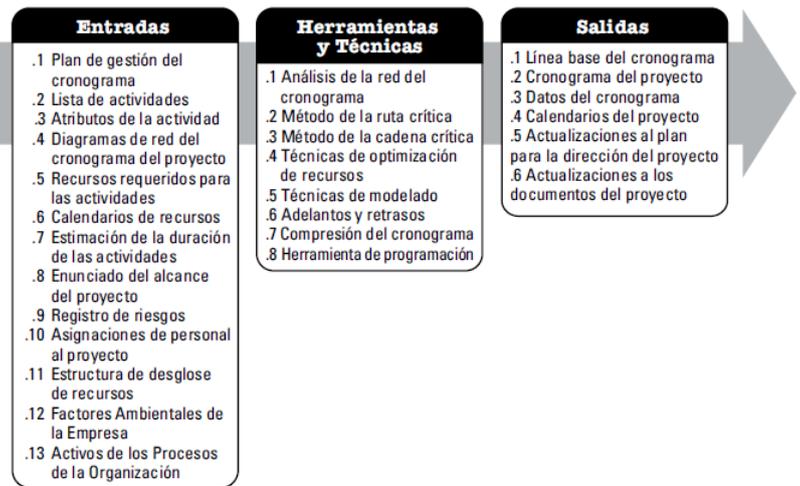


(Fuente: Guía PMBOK 5ta Edición, pág. 153)

f) Desarrollar el Cronograma

Este proceso es que al integrar ocupaciones del cronograma, duraciones, recursos, disponibilidad de los recursos e interrelaciones lógicas en la herramienta de programación, ésta produce un modelo de programación con fechas planificadas para terminar las ocupaciones.

Gráfico N° 21 Desarrollar el cronograma: Entradas, Herramientas y Técnicas, y Salidas

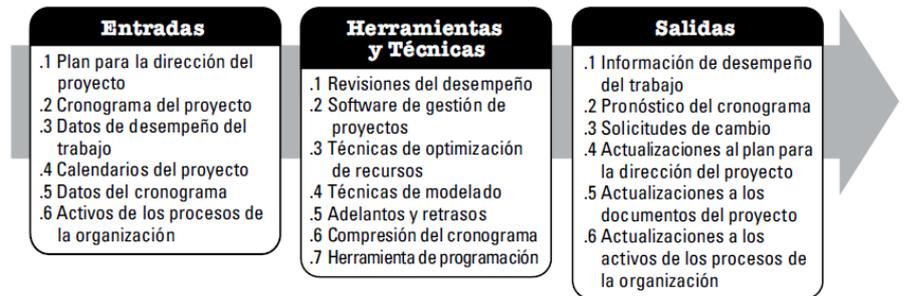


(Fuente: Guía PMBOK 5ta Edición, pág. 173)

g) Controlar el Cronograma

Es el proceso de monitorear el estado de las ocupaciones del plan para actualizar el progreso del mismo y gestionar los cambios de la línea base del cronograma con el objeto de consumir el proyecto.

Gráfico N° 22 Controlar el cronograma: Entradas, Herramientas y Técnicas, y Salidas



(Fuente: Guía PMBOK 5ta Edición, pág. 185)

○ GESTION DE LOS COSTOS DEL PROYECTO:

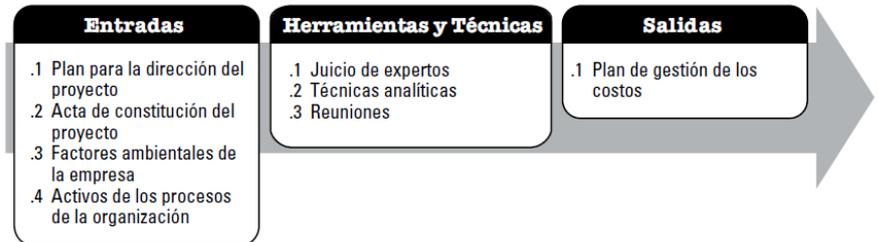
Incluye los procesos relacionados con planificar, estimar, presupuestar, financiar, obtener financiamiento, gestionar y controlar los costos de modo que se complete el proyecto dentro del presupuesto aprobado.

a. Planificar la gestión de costos

Es el proceso que establece las políticas, los procedimientos y la documentación necesarios para

planificar, gestionar, ejecutar el gasto y controlar los costos del proyecto.¹¹

Gráfico N° 23 Planificar la gestión de los costos: Entradas, Herramientas y Técnicas, y Salidas

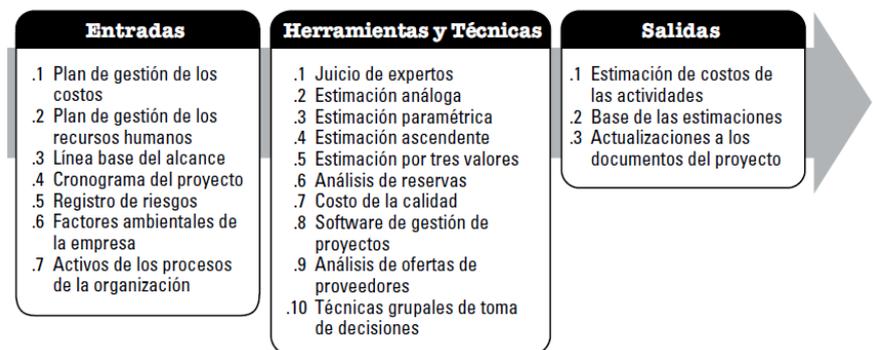


(Fuente: Guía PMBOK 5ta Edición, pág. 195)

b. Estimar los costos

Es el proceso que se basa en desarrollar una aproximación de los recursos financieros necesarios para terminar las ocupaciones del plan.¹²

Gráfico N° 24 Estimar los costos: Entradas, Herramientas y Técnicas, y Salidas



(Fuente: Guía PMBOK 5ta Edición, pág. 200)

c. Determinar el presupuesto

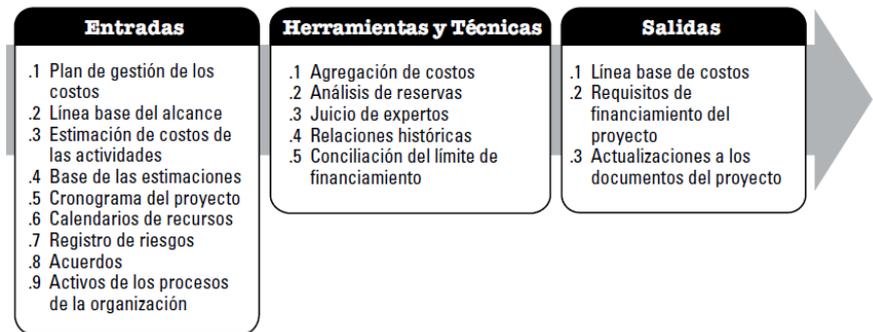
Es el proceso que se apoya en sumar los precios estimados de las ocupaciones personales o de los paquetes de trabajo para entablar una línea base de precio autorizada.¹³

¹¹ 2013 Project Management Institute. Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos (*Guía del PMBOK®*) — Quinta edición, pág. 193

¹² 2013 Project Management Institute. Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos (*Guía del PMBOK®*) — Quinta edición, pág. 193

¹³ 2013 Project Management Institute. Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos (*Guía del PMBOK®*) — Quinta edición, pág. 193

Gráfico N° 25 Determinar el presupuesto: Entradas, Herramientas y Técnicas, y Salidas

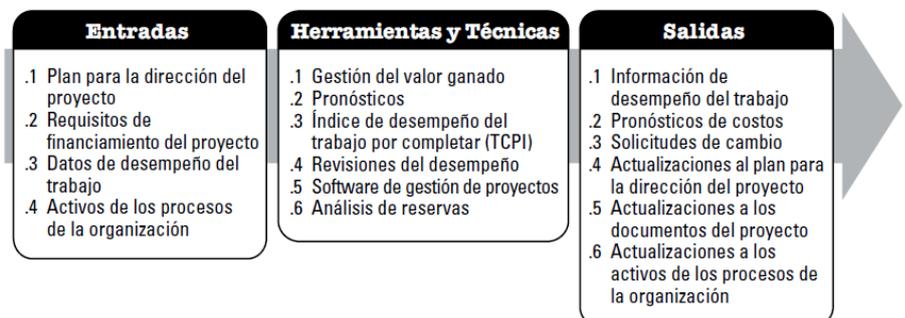


(Fuente: Guía PMBOK 5ta Edición, pág. 208)

d. Controlar los costos

Es el proceso de monitorear el estado del proyecto para actualizar los costos de este y gestionar posibles cambios a la línea base de costos.¹⁴

Gráfico N° 26 Controlar los costos: Entradas, Herramientas y Técnicas, y Salidas



(Fuente: Guía PMBOK 5ta Edición, pág. 215)

○ GESTION DE CALIDAD DEL PROYECTO:

Incluye procesos requeridos para asegurar que el proyecto cumpla los requerimientos y necesidades por los cuales inició.

a. Planificar la gestión de la calidad:

Es el proceso de detectar los requisitos y/o estándares de calidad para el plan y sus entregables, así como de

¹⁴ 2013 Project Management Institute. Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos (*Guía del PMBOK®*) — Quinta edición, pág. 193

documentar cómo el plan demostrará el cumplimiento con los mismos.

Gráfico N° 27 Planificar la gestión de la calidad: Entradas, Herramientas y Técnicas, y Salidas

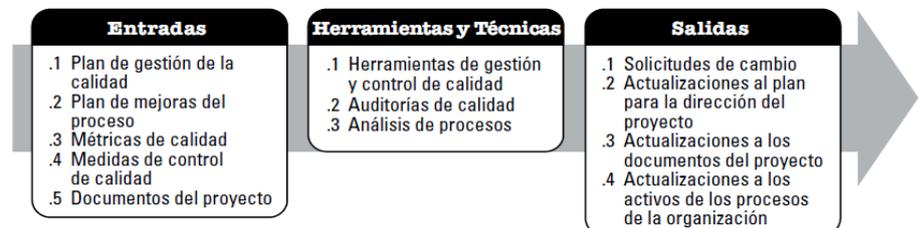


(Fuente: Guía PMBOK 5ta Edición, pág. 232)

b. Realizar el aseguramiento de calidad:

Es el proceso que se basa en auditar los requisitos de calidad y los resultados de las mediciones de control de calidad, para asegurar que se utilicen las normas de calidad y las definiciones operacionales primordiales.¹⁵

Gráfico N° 28 Realizar el aseguramiento de la calidad: Entradas, Herramientas y Técnicas, y Salidas



(Fuente: Guía PMBOK 5ta Edición, pág. 243)

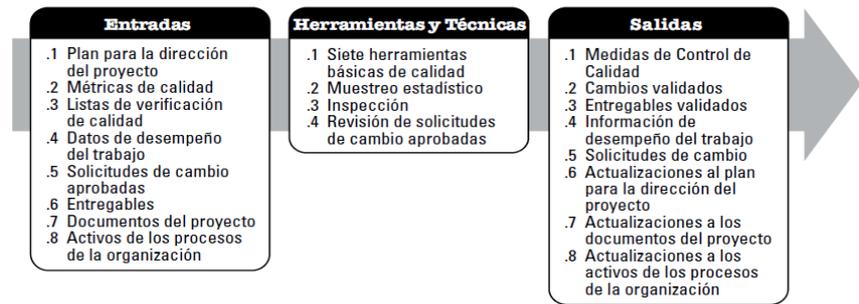
c. Controlar la calidad:

Se monitorea y se registran los resultados de la ejecución de las ocupaciones de control de calidad, con el propósito de evaluar el funcionamiento y recomendar los cambios necesarios.¹⁶

¹⁵ 2013 Project Management Institute. Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK®) — Quinta edición, pág. 227

¹⁶ 2013 Project Management Institute. Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK®) — Quinta edición, pág. 227

Gráfico N° 29 Controlar la calidad: Entradas, Herramientas y Técnicas, y Salidas



(Fuente: Guía PMBOK 5ta Edición, pág. 249)

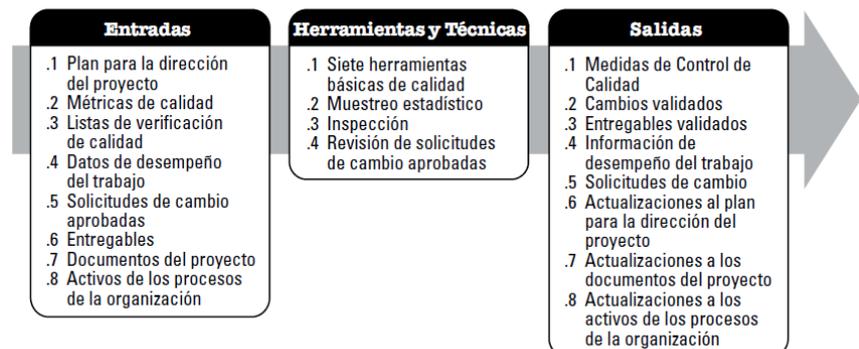
○ **GESTION DE LOS RECURSOS HUMANOS DEL PROYECTO:**

Incluyen los procesos requeridos para administrar eficientemente la gente que participa en el proyecto.

a) Planificar la gestión de los recursos humanos

El proceso de detectar y documentar los papeles en un plan, las responsabilidades, las capacidades requeridas y las colaboraciones de comunicación, así como de generar una estrategia para la administración de personal.¹⁷

Gráfico N° 30 Planificar la Gestión de los Recursos Humanos: Entradas, Herramientas y Técnicas, y Salidas



(Fuente: Guía PMBOK 5ta Edición, pág. 258)

b) Adquirir el equipo del proyecto

¹⁷ 2013 Project Management Institute. Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK®) — Quinta edición, pág. 255

El proceso de confirmar la disponibilidad de los recursos humanos y conseguir el equipo necesario para completar las actividades del proyecto.¹⁸

Gráfico N° 31 Adquirir el equipo del proyecto: Entradas, Herramientas y Técnicas, y Salidas



(Fuente: Guía PMBOK 5ta Edición, pág. 267)

c) Desarrollar el equipo del proyecto

El proceso de mejorar las competencias, la interacción entre los miembros del equipo y el ambiente general del equipo para lograr un mejor desempeño del proyecto.¹⁹

Gráfico N° 32 Desarrollar el equipo del proyecto: Entradas, Herramientas y Técnicas, y Salidas



(Fuente: Guía PMBOK 5ta Edición, pág. 273)

d) Dirigir el equipo del proyecto

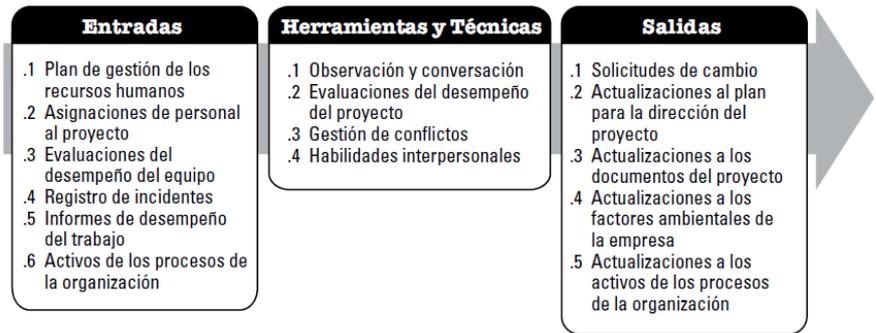
El proceso de realizar el seguimiento del desempeño de los miembros del equipo, proporcionar retroalimentación, resolver problemas y gestionar cambios a fin de optimizar el desempeño del proyecto.²⁰

¹⁸ 2013 Project Management Institute. Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK®) — Quinta edición, pág. 255

¹⁹ 2013 Project Management Institute. Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK®) — Quinta edición, pág. 255

²⁰ 2013 Project Management Institute. Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK®) — Quinta edición, pág. 255

Gráfico N° 33 Dirigir el equipo del proyecto: Entradas, Herramientas y Técnicas, y Salidas



(Fuente: Guía PMBOK 5ta Edición, pág. 279)

○ **GESTION DE LAS COMUNICACIONES DEL PROYECTO:**

Son procesos requeridos para asegurar la generación, distribución, almacenamiento y disposición última de toda la información del proyecto, a tiempo y de forma adecuada.

a) Planificar la gestión de las comunicaciones

El proceso de desarrollar un enfoque y un plan adecuados para las comunicaciones del proyecto sobre los requisitos de información y de los activos de la organización disponibles²¹

Gráfico N° 34 Planificar la gestión de las comunicaciones: Entradas, Herramientas y Técnicas, y Salidas



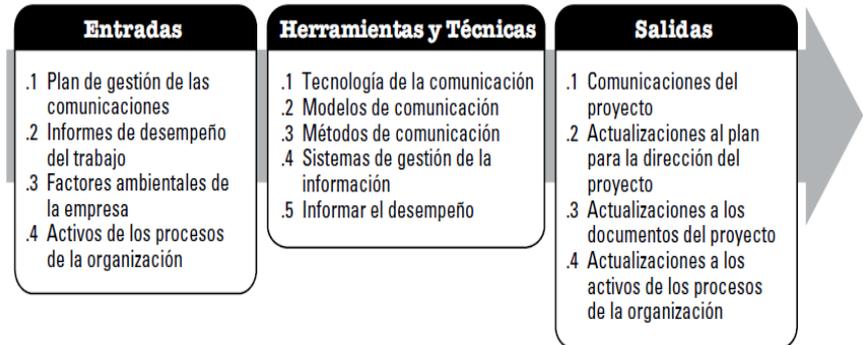
(Fuente: Guía PMBOK 5ta Edición, pág. 289)

b) Gestionar las comunicaciones

²¹ 2013 Project Management Institute. Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK®) — Quinta edición, pág. 287

El proceso de crear, recopilar, distribuir, almacenar, recuperar y realizar la disposición final de la información del proyecto de acuerdo con el plan de gestión de las comunicaciones.²²

Gráfico N° 35 Gestionar las comunicaciones: Entradas, Herramientas y Técnicas, y Salidas

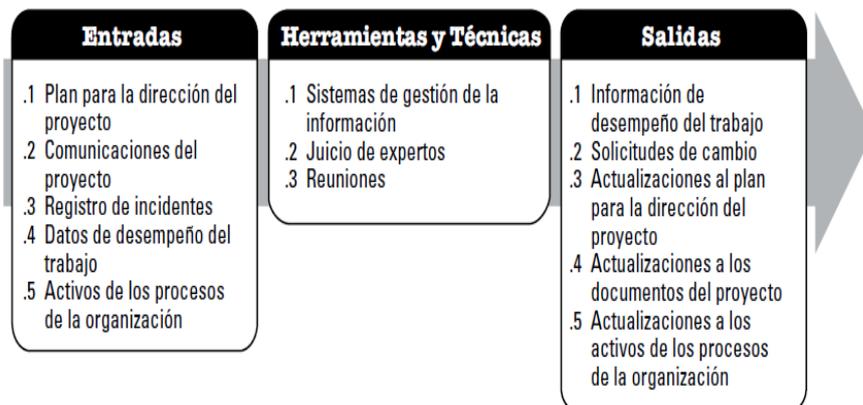


(Fuente: Guía PMBOK 5ta Edición, pág. 297)

c) Controlar las comunicaciones

El proceso de monitorear y mantener el control de las comunicaciones durante todo el periodo de vida del plan para garantizar las necesidades de información de los interesados del plan.²³

Gráfico N° 36 Controlar las comunicaciones: Entradas, Herramientas y Técnicas, y Salidas



(Fuente: Guía PMBOK 5ta Edición, pág. 303)

²² 2013 Project Management Institute. Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK®) — Quinta edición, pág. 287

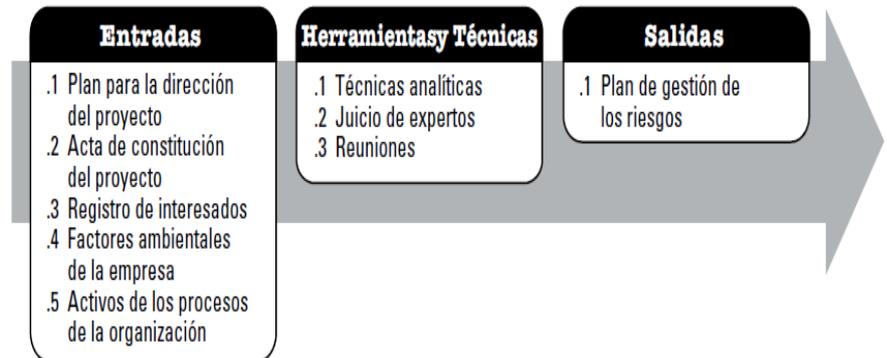
²³ 2013 Project Management Institute. Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK®) — Quinta edición, pág. 287

- **GESTION DE RIESGOS DEL PROYECTO:** Son procesos requeridos para identificar, analizar y responder efectivamente a los riesgos del proyecto.

a) Planificar la gestión de los riesgos

El proceso de definir cómo realizar las actividades de gestión de riesgos de un proyecto.²⁴

Gráfico N° 37 Planificar la Gestión de los riesgos: Entradas, Herramientas y Técnicas, y Salidas



(Fuente: Guía PMBOK 5ta Edición, pág. 313)

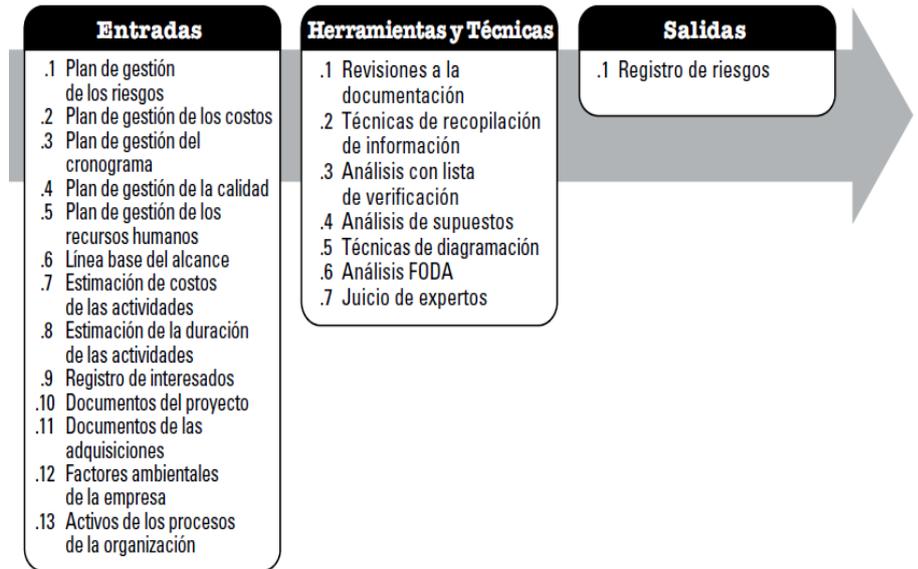
b) Identificar los riesgos

El proceso de determinar los riesgos que pueden afectar al proyecto y documentar sus características.²⁵

Gráfico N° 38 Identificar los riesgos: Entradas, Herramientas y Técnicas, y Salidas

²⁴ 2013 Project Management Institute. Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK®) — Quinta edición, pág. 309

²⁵ 2013 Project Management Institute. Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK®) — Quinta edición, pág. 309

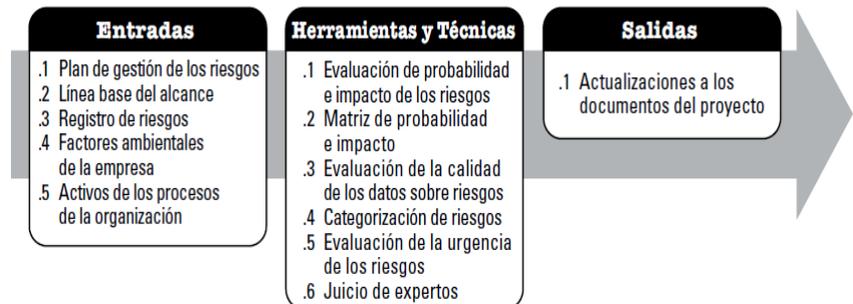


(Fuente: Guía PMBOK 5ta Edición, pág. 319)

c) Realizar el análisis cualitativo de riesgos

El proceso de priorizar riesgos para análisis o acción posterior, evaluando y combinando la probabilidad de ocurrencia e impacto de dichos riesgos.²⁶

Gráfico N° 39 Realizar el análisis cualitativo de riesgos: Entradas, Herramientas y Técnicas, y Salidas



(Fuente: Guía PMBOK 5ta Edición, pág. 328)

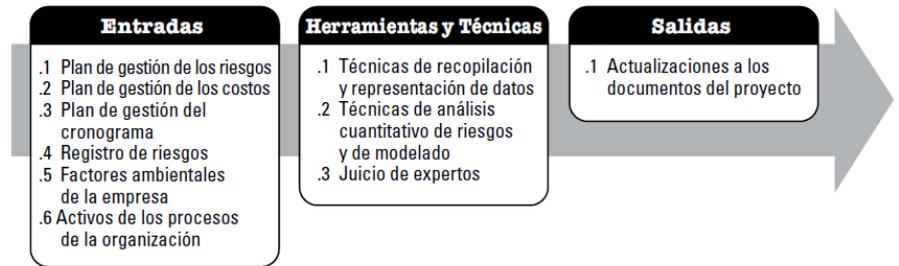
d) Realizar el análisis cuantitativo de los riesgos

El proceso de analizar numéricamente el efecto de los riesgos identificados sobre los objetivos generales del proyecto.²⁷

²⁶ 2013 Project Management Institute. Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK®) — Quinta edición, pág. 309

²⁷ 2013 Project Management Institute. Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK®) — Quinta edición, pág. 309

Gráfico N° 40 Realizar el análisis cuantitativo de riesgos: Entradas, Herramientas y Técnicas, y Salidas

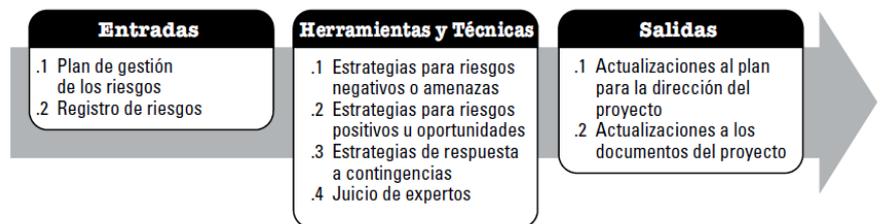


(Fuente: Guía PMBOK 5ta Edición, pág. 334)

e) Planificar la respuesta a los riesgos

El proceso de desarrollar opciones y acciones para mejorar las oportunidades y reducir las amenazas a los objetivos del proyecto.²⁸

Gráfico N° 41 Planificar la respuesta a los riesgos: Entradas, Herramientas y Técnicas, y Salidas



(Fuente: Guía PMBOK 5ta Edición, pág. 342)

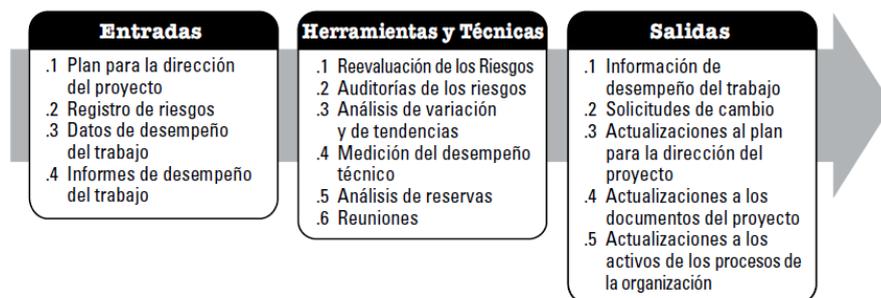
f) Controlar los riesgos

Dar seguimiento a los riesgos identificados, monitorear los riesgos residuales, identificar nuevos riesgos y evaluar la efectividad del proceso de gestión de los riesgos a través del proyecto.²⁹

Gráfico N° 42 Controlar los riesgos: Entradas, Herramientas y Técnicas, y Salidas

²⁸ 2013 Project Management Institute. Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK®) — Quinta edición, pág. 309

²⁹ 2013 Project Management Institute. Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK®) — Quinta edición, pág. 309



(Fuente: Guía PMBOK 5ta Edición, pág. 349)

2.2.2. INGENIERIA DEL PROYECTO

Para la optimización de procesos del gimnasio ANGELS GYM se realizara la implantación del software de gestión XFitness, para ello se está utilizando la metodología SURE STEP.

A. METODOLOGIA SURE STEP

Sure Step es la metodología de Microsoft para la utilización de proyectos Microsoft Dynamics CRM como ERPs. Engloba a partir de la etapa de diagnóstico (aun una vez que estamos en la fase de venta) hasta toda la ejecución y post-operación (mantenimiento).

Sure Step ofrece una batería de superiores prácticas y recursos que tenemos la posibilidad de usar para regir mejor todo el periodo de vida de nuestros propios proyectos, reduciendo peligros, precios y contribuyendo al triunfo de los proyectos y consecuente satisfacción de nuestros propios consumidores.

B. TIPOS DE PROYECTO QUE APLICA LA METODOLOGÍA SURE STEP

Ofrece distintos sabores de proyectos, permitiéndonos aplicar y adoptar elementos de la metodología según el tamaño y complejidad de los mismos.

Aplica tanto para proyectos de gran tamaño, como medianos, pequeños, ágiles, proyectos de migración de versión y proyectos de optimización de versiones existentes.

C. METODOLOGIA SURE STEP EN LA IMPLANTACIÓN

Las empresas de consultoría podrían aplicar su propia metodología de implementación adquirida en proyectos anteriores, y no hay problema con eso, y se podría satisfacer a sus clientes, y la consultoría iría mejorando su propia metodología.

Por otro lado hay una metodología de implementación desarrollada por organizaciones experimentadas donde la información y los datos se van acumulando de empresas con experiencia y que ayudan a obtener las mejores prácticas y lecciones aprendidas de proyectos anteriores. Esta empresa es Microsoft, la cual obtiene todo su conocimiento de los miles de partners e instalaciones hechas en todo el mundo.

D. BENEFICIOS DE LA METODOLOGIA SURE STEP

- **Enfoque único**
Con la herramienta Sure Step tendremos la garantía de que estamos usando el mismo enfoque que otras personas relacionadas en el plan para conducir hacia una utilización exitosa con el comprador.
- **Productividad**
Impulsa la productividad al conceder un enfoque consistente y un grupo estándar de herramientas y plantillas que ayudan a garantizar que los proyectos de los consumidores sean completados de forma eficiente, agregando valor empresarial inmediato que promoverá la satisfacción del cliente.
- **Versatilidad**
Consigue una metodología consistente con herramientas de administración de proyectos, pudiendo aprovechar las superiores prácticas de la industria que le van a permitir desplegar de forma más eficiente la probabilidad de migrar, configurar y actualizar las resoluciones de Microsoft Dynamics.
- **Visión global**
Sure Step puede contribuir a los usuarios a aumentar sus implementaciones famosas, reducir la utilización del tiempo y mejorar las ganancias por medio de el cierre de más ofertas con la cartera de consumidores. Los aliados y usuarios que adopten plenamente esto, estarán en superiores condiciones para realizar

implementaciones con los consumidores a tiempo dentro del marco presupuestario y las especificaciones reales.

➤ **Riesgos menores**

Durante la ejecución y la administración de recursos, los accesorios de trabajo que tenga ingreso a Sure Step va a poder estar al tanto de cada una de las noticias de modo semanal para no padecer ningún problema imprevisible. La gestión de incidencias y peligros se hace consistentemente durante todo el plan y se conserva al equipo reportado y atento semanalmente.

E. ETAPAS DE LA METODOLOGIA SURE STEP

Etapa de Diagnóstico

- Recopilación de información para elaborar propuesta de implementación de proyecto.
- Definir el alcance, objetivos y acuerdos de ventas.
- Aprobación de propuesta y negociación comercial para iniciar la implementación de proyecto.

Etapa de Análisis

- Identificar objetivos, actividades previas y posteriores asociadas a los aceleradores de decisiones de Microsoft Dynamics Sure Step y la fase de diagnóstico.
- Especificar escenario y tipo de proyecto de Microsoft Dynamics Sure Step apropiado a las actividades claves relacionadas.
- Identificar procesos de Sure Step y actividades clave así como entregables asociados a cada proceso.
- Identificar documentación de Sure Step apropiada al tamaño del proyecto.
- Establecer requerimientos de negocio, recopilación y documentación de requisitos funcionales.

Etapa de Diseño

Definición y configuración de diseño de solución basados en los requerimientos de negocio identificados en la Etapa de Análisis, los cuales pueden incluir el diseño de personalización específica y necesaria que satisfaga procesos particulares del negocio.

Etapa de Desarrollo

Crear y probar los componentes del sistema definidos en la Etapa de Diseño, incluyendo desarrollo de personalizaciones, integraciones e interfaces y procesos específicos de importación o migración de datos.

Etapa de Implementación

Unir los esfuerzos del equipo del proyecto para lograr una correcta transición a la solución Microsoft Dynamics, llevando a cabo el entrenamiento a usuarios finales, las prueba de rendimiento de sistema y pruebas de procesos del negocio para lograr la aceptación del usuario.

Etapa de Operación

Definir actividades para cierre de proyecto, ofrecer soporte técnico posterior a la producción, y hacer la transición de la solución y los conocimientos del cliente.

2.2.3. SOPORTE DEL PROYECTO**A. Herramientas de recolección de datos**

Las herramientas utilizadas en este proyecto nos brindan información de la empresa y son muy variadas de acuerdo a la necesidad de recolección de datos.

B. Fuentes de información

Son todos aquellos medios de los cuales procede la información, que satisfacen las necesidades de conocimiento de una situación o problema presentado, que posteriormente será utilizado para lograr los objetivos esperados.

C. Métodos de recolección de datos**La Encuesta**

Se denomina encuesta al conjunto de preguntas especialmente diseñadas y pensadas para ser dirigidas a una muestra de población, que se considera por determinadas circunstancias funcionales al

trabajo, representativa de esa población, con el objetivo de conocer la opinión de la gente sobre determinadas cuestiones corrientes y porque no también para medir la temperatura de la gente acerca de algún hecho específico que se sucede en una comunidad determinada y que despierta especial atención entre la opinión pública y que capaz requiere de la realización de una encuesta para conocer más a fondo cuál es la sensación de la gente y así proceder.

Tipos de encuesta

- Encuestas personales: Tipo de encuesta que se realiza cara a cara, como si se tratara de una entrevista. Las ventajas principales con las que cuenta es que la persona puede explicar su respuesta y por lo tanto, se recibe más información.
- Encuestas descriptivas: Este tipo de encuesta busca documentar o reflejar las condiciones, conductas o actitudes presentes en un ambiente o situación. Por lo tanto, su objetivo principal es describir el momento actual en el que se encuentra una determinada población o un grupo de individuos.
- Encuesta de respuesta abierta: Este tipo de encuesta otorga al usuario una mayor libertad para explicar lo que responda, haciendo posible profundizar en lo que quiere decir. Incluso permite tener en cuenta actitudes o factores que habrían pasado desapercibidos dentro de una encuesta cerrada.
- Encuesta de respuesta cerrada: Normalmente se realizan mediante test, donde el usuario solamente tendrá que marcar una de las respuestas, sin necesidad de explicar por qué ha elegido esa. La ventaja de este tipo de encuesta es que permite un mayor control y generalización de los resultados.

La Observación

La observación directa del fenómeno en análisis es una técnica bastante objetiva de recolección; con ella puede obtenerse información aunque no existía el quiero de proporcionarla y es libre de la capacidad y autenticidad de los individuos a aprender; por otro lado, como los hechos se estudian sin intermediarios, se evitan distorsiones de los mismos, no obstante, debería cuidarse el entrenamiento del observador, para que la observación tenga validez científica.

Tipos de Observación

- Observación Organizada: Se observan los hechos estableciendo de antemano qué puntos se han de aprender.
- Observación no organizada: Se basa en recoger y anotar todos los hechos que sucedan en definido instante sin tener guía alguna de lo cual se va a mirar.

La Entrevista

Las entrevistas se usan para recabar información en forma verbal, por medio de cuestiones que ofrece el analista. Quienes responden tienen la posibilidad de ser gerentes o empleados, los cuales son usuarios recientes del sistema que existe, usuarios potenciales del sistema postulado o esos que proporcionarán datos o van a ser dañados por la aplicación iniciativa. El analista puede entrevistar al personal en forma personal o en conjuntos ciertos analistas prefieren este procedimiento a las demás técnicas que se estudiarán posteriormente.

Tipos de Entrevista

- Estructurada: cuando el entrevistador elabora una lista de preguntas las cuales plantea siempre en igual orden (existe un formulario preparado).
- Semiestructurada: en la que el entrevistador tiene libertad de hacer preguntas adicionales
- No estructuradas o abierta: en la que el entrevistador tiene una guía general con temas específicos y toda la flexibilidad para manejarlas, se manejan varios tipos de preguntas, generales, para ejemplificar, de estructura o estructurales y de contraste.

Consideraciones de la Entrevista

- El contacto inicial entre el encuestador y el encuestado: debe existir una relación cordial y agradable al solicitar la información.
- La manera de formular las preguntas: deben evitarse los tecnicismos.
- Evitar cambiar la pregunta y sugerir respuestas

3. CAPÍTULO III: INICIO Y PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO

3.1. GESTION DEL PROYECTO

Para la iniciación del proyecto se tienen procesos tales como la elaboración del Acta de constitución la cual oficialmente demarcó los compromisos de ambas partes tanto del equipo de trabajo como del Sponsor del proyecto, la identificación de los interesados los cuales fueron de gran utilidad para recabar información, así como ayudar a medir el avance del proyecto. También se describen los procesos de planificación abarcando las áreas de conocimiento las cuales permitieron pautar el trabajo que se desarrolló.

3.1.1.INICIACION

Para poder iniciar el proyecto y acceder libremente a la información que maneja la empresa se tuvo que solicitar a la dirección de escuela de la universidad una carta presentación con la finalidad de desarrollar de manera correcta este proyecto de investigación, dicha carta fue recepcionado, firmada y aprobada por el dueño del gimnasio el Sr. Ángel Valencia Paredes.

Se efectuaron los acuerdos pactados con el gimnasio, previamente se hizo la presentación de los formatos correspondientes a esta etapa entre ellas el Acta de Constitución en donde se detalla cómo será el desarrollo del proyecto.

A. ACTA DE CONSTITUCION DEL PROYECTO

El Acta de Constitución del Proyecto es el primer documento que se genera, es preliminar y de alto nivel (resultados). Esta no define todo el proyecto con total detalle, esto se va realizando conforme avanza el proyecto. Este documento resume las necesidades de la empresa ofreciendo una alternativa solución donde el Sponsor toma la decisión de dar el visto bueno y poder dar inicio a la realización del proyecto. Esto con el fin de tener un documento formal y aun acuerdo entre el Dueño o encargado de la empresa y el Jefe del proyecto.

Lo que se pretende con el Acta de Constitución en primer lugar se busca evitar malentendidos. Lo que no se escribe, lo que no conste en el Acta de Constitución del Proyecto da lugar a malentendidos durante todo el ciclo de vida del Proyecto.

a) OBJETIVO DEL ACTA DE CONSTITUCION

El objetivo principal es la de establecer un compromiso formal entre el Sponsor y el Gerente del proyecto, y así proceder con las siguientes fases del proyecto. El Acta proporciona al Gerente del Proyecto la autoridad necesaria para iniciar el proyecto, así mismo que se conceda la autoridad para disponer de los recursos adecuados para dirigir y ejecutar el Proyecto.

b) DESCRIPCION DEL ACTA DE CONSTITUCION

La estructura del acta de constitución como documento no es fija depende de cada proyecto, aunque si bien existe una estructura recomendada, para este proyecto se tienen los puntos citados a continuación:

- Nombre del proyecto.- Se muestra la finalidad concreta del proyecto.
- Necesidades del proyecto.- El importante que el proyecto debe de servir a los intereses estratégicos, misión y visión de la empresa, para ello se ha realizado un análisis previo de la empresa para observar sus debilidades, carencias y orientar así el proyecto.
- Objetivo del proyecto y justificación.- De acuerdo a las necesidades obtenidas se puede dar pie a plantear el objetivo general del proyecto cubriendo los problemas y necesidades de la empresa. Además se muestra de forma resumida el porqué del proyecto, justificando el desarrollo y en forma general la viabilidad del mismo.
- Requisitos de alto nivel.- Incluyen requerimientos del producto como sus especificaciones técnicas. Incluye los requerimientos del Proyecto asociados a la forma de hacer el trabajo, la metodología empleada en el Proyecto, la cultura de la empresa donde se realiza el Proyecto, etc.
- Límites, Supuestos y Restricciones.- Como todo proyecto este tiene algunas restricciones de información, seguridad, tiempos y costos. Los cuales se describen en forma general ya que es importante y necesario considerarlos. El gimnasio ha determinado límites de tiempo y costos.

- Riesgos de Alto Nivel del Proyecto.- Para cada riesgo identificado en el Proyecto es importante definir la causa raíz del riesgo y su posible impacto en el Proyecto.
- Hitos del proyecto.- El proyecto está conformado por fases las cuales a su vez se conforman de actividades, a esto se le llama hitos los cuales tienen una fecha de realización para lograr un adecuado desarrollo del proyecto. Tanto como guía y como restricción de tiempos.
- Presupuesto.- Vienen a ser los fondos generales asignados al proyecto y las expectativas sobre el coste. Se indican los costes directos de cada una de las fases y de la globalidad del proyecto, donde tendremos: Costes directos, coste de la dirección del proyecto y del equipo de gestión del proyecto, costes adicionales y reserva de contingencia
- Objetivos medibles y Criterios de éxito del proyecto.- Se indica la satisfacción del cliente mediante encuestas y cierre formal de proyecto y elaboramos una definición del resultado, que obtendremos con la ejecución del Proyecto.
- Aprobaciones.- La forma en conformidad entre el Sponsor y el Jefe del proyecto.

3.1.2. PLANIFICACION

En esta etapa se evaluarán los recursos del gimnasio ANGELS GYM, las tendencias del mercado, los factores competitivos; se adopta una visión panorámica del entorno de la organización. Se fijarán un conjunto de objetivos con un fin específico los cuales debemos lograr para alcanzar las metas de la organización. Para lograr estos objetivos se realizará un plan de acción en el cual se especificarán las acciones que han de llevarse a cabo y su marco temporal.

A. INTEGRACION – PLAN DE GESTION DEL PROYECTO

Se incluyen los procesos utilizados día a día para asegurar que los elementos del proyecto están siendo correctamente coordinados. Se entregará el acta de constitución donde formalmente se autorizará el proyecto y se incluye trabajar con los interesados del proyecto. Luego se coordinará el alcance del proyecto junto con los interesados del proyecto, especialmente los usuarios del servicio y se ejecutarán los planes de gestión de tiempo, costos, calidad, RRHH, comunicaciones, riesgos, adquisiciones, interesados y riesgos.

B. ALCANCE – PLAN DE GESTION DE ALCANCE

Se llevarán a cabo distintas actividades para garantizar el cumplimiento de las tareas necesarias para lograr los objetivos del proyecto

a) ALCANCE DEL PRODUCTO

El producto del proyecto es el software de gestión XFitness, el cual automatizara los procesos de ventas de servicios y productos, reservación de clases, además de atender procesos de soporte que son el manejo de asistencias de personal e inventarios y gastos, todo esto se mostrará mediante un dashboard y reportes básicos y avanzados, la cual mantendrá al gerente al día con información en tiempo real para una óptima toma de decisiones comerciales que es lo que más le interesa.

b) ALCANCE DEL PROYECTO

Para lograr que nuestro proyecto sea óptimo debemos analizar mediante reuniones de equipo el acta de constitución del Proyecto y la documentación de requisitos del proyecto. Esto es muy importante, puesto que debemos refrescar un conocimiento profundo del Proyecto y de lo que se espera de él.

i. ENTREGABLES

Los entregables o salidas de esta planificación viene a ser el Plan de Gestión del Alcance los cuales a su vez dan como resultado información para elaborar el EDT y el diccionario del EDT, así mismo se genera también el Plan de Gestión de Requisitos los cuales contienen las actividades asociadas al cumplimiento de los mismos y su priorización. El entregable final es el producto, el software de gestión XFitness y App de clientes, además de una serie de videos tutoriales uso de la herramienta.

ii. EDT

Este documento cuenta con una serie de etapas basadas en el producto y como metodología de calidad se utilizó Sure Step, la cual mediante en un diagrama se detalla cada una de las etapas y sus actividades correspondientes a cada fase con su respectivo orden.

iii. DICCIONARIO DE LA EDT

Este es un documento de apoyo que proporciona información detallada sobre los entregables, actividades y programación de los componentes del proyecto. En el proyecto desarrollado al gimnasio ANGELS GYM en la etapa de planificación se tendrá que realizar los documentos requeridos para demostrar a los sponsor la justificación de nuestro proyecto, una vez aceptado se tendrá que planificar las actividades a realizar para lograr los objetivos del proyecto. Estas actividades son obtener la aprobación del cliente para poder llevar a cabo nuestro proyecto, obtener toda la información necesaria de nuestro cliente para poder desarrollar de manera óptima los entregables del proyecto.

iv. MATRIZ DE TRAZABILIDAD DE REQUERIMIENTOS

Esta matriz está representado por un cuadro donde se enumeran las etapas y actividades para el cumplimiento de los requisitos del producto y aseguramiento de la calidad.

C. TIEMPO – PLAN DE GESTION DE TIEMPO

Aquí se desarrollarán actividades necesarias para asegurar que el proyecto se ejecute en el plazo establecido y que los resultados estén a disposición del cliente.

a) CRONOGRAMA DEL PROYECTO

Para elaborar el cronograma del proyecto fue necesario tomar en consideración los puntos citados en el acta de constitución donde se indica la fecha de inicio y fin. Así mismo mediante las etapas del proyecto se tomaron una serie de actividades delimitadas por fechas, para ello se incluyeron los procesos requeridos para asegurar la terminación del proyecto a tiempo. Este cronograma se creó utilizando un método de estimación de tiempos, dirigido por todas las personas que intervienen en el proyecto, para monitorear el progreso del proyecto y evitar que en la marcha ocurran imprevistos que afecten no solo el cronograma sino el presupuesto y el alcance. Nuestro cronograma está elaborado en MS Project 2013.

b) HITOS DEL PROYECTO

Los hitos del proyecto se han ido elaborando con conjunto con el Sponsor del proyecto y concluir en que existen 5 hitos con la fecha estimada en que pensamos cumplirlos, y que luego en la ejecución compararemos con la fecha real. Estos hitos son los que le interesan al comité de directores que revisa el avance del proyecto. Gracias a los hitos podremos monitorear la ejecución del proyecto.

c) GESTION DE CAMBIO EN EL CRONOGRAMA

Si ocurriera alguna variación en el cronograma ya establecido, esto puede mostrar que el proyecto tendrá una demora en su fecha de culminación planificada. Se tendrá que evaluar las opciones disponibles para volver a encaminar el proyecto. Este esfuerzo puede incluir el uso de recursos adicionales y puede tener un impacto en el presupuesto del proyecto.

D. COSTO – PLAN DE GESTION DE COSTOS

Se determinó que las tareas se lleven a cabo dentro de los rangos económicos impuestos en el presupuesto del proyecto, así como los recursos asignados para las actividades correspondientes.

a) CUADRO DE COSTO

Se desarrolló una aproximación de los costos de los recursos necesarios para completar cada actividad del cronograma establecido. Luego se sumaron los costos estimados de las actividades del cronograma para establecer el costo total del proyecto.

Estas cantidades serán sumadas a los costos por fases del proyecto y se obtiene el costo total del proyecto, documento que se encuentra adjunto en el anexo N° 19 – PRESUPUESTO del proyecto de investigación.

b) FORMA DE PAGO

La forma de pago es el atributo que precisa la forma en la que se realizará el pago de la operación. En nuestro caso se ha llegado al acuerdo que la forma de pago solo será en efectivo y al finalizar el proyecto desarrollado.

c) GESTION DE CAMBIO DE COSTOS

Los costos de cambio afectan la estrategia de las empresas y, muchas veces, las mismas estrategias se orientan a generarlos. Aquí se analizan los principales efectos de la existencia de distintos tipos de costos de cambio tomando en consideración la restricción de cambio en costos citadas en el acta de constitución.

E. CALIDAD – PLAN DE GESTION DE CALIDAD

Actividades que aseguran que nuestro proyecto satisface los requisitos del gimnasio bajo los cuales deben generarse los resultados.

a) ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

Para asegurar la calidad de nuestro sistema web que brindará soporte a la solución del problema encontrado que dio inicio a todo este proyecto, se demostraran prototipos de funcionamiento del software por parte del proveedor del producto.

b) CONTROL DE CALIDAD

Como hemos descrito anteriormente para asegurar la calidad tenemos que evaluar el funcionamiento del producto, esto a través de las pruebas que se le harán al sistema a fin de brindar al mayor adaptabilidad a las necesidades de la empresa y obtener un producto final óptimo.

F. RECURSOS HUMANOS – PLAN DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS

Para poder lograr los objetivos y entregar resultados favorables al gimnasio ANGELS GYM, se necesitó de la colaboración de todo el personal implicado en la empresa para que contribuyan a una gestión adecuada incrementando la productividad de la empresa.

a) DESARROLLAR EL PLAN DE RECURSOS HUMANOS

Al igual que el organigrama del gimnasio ANGELS GYM ya se ha representado en capítulos anteriores, también el proyecto que estamos desarrollando tiene un organigrama, el cual está integrado por los sponsor del proyecto, el dueño del gimnasio y los interesados. El gerente del proyecto Joselin Alexandra Espino

Medina y el asesor del proyecto. Ver formato 09 del Anexos del Proyecto de Investigación.

b) ADQUIRIR EQUIPO DE PROYECTO

El rol de los sponsor es la de defender el proyecto, así como también apoyar con los recursos. En el gimnasio ANGELS GYM el gerente Ángel Paredes Valencia acepto la responsabilidad de algún problema extendido que tenga el gerente del proyecto, así como también firmo los documentos de iniciación del proyecto. A lo largo del ciclo de vida del proyecto venimos siendo asesorados para lograr desarrollar el proyecto sin complicaciones en el tiempo y presupuesto establecido.

G. COMUNICACIONES – PLAN DE GESTION DE COMUNICACIONES

Se incluyen todos los procesos requeridos para asegurar la apropiada y oportuna generación, recolección, distribución y destino final de la información del proyecto. La comunicación entre los implicados en el proyecto siempre ha sido en forma directa y personal, y para comunicar los avances del proyecto también nos apoyamos en material audiovisual y escrito para un mejor entendimiento.

a) DIRECCIÓN DE STAKEHOLDERS

Está representado por un cuadro donde se identifican a los principales interesados del proyecto, destacando datos personales y profesionales.

b) MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Los medios utilizados para la comunicación entre el gerente del proyecto y los sponsor con respecto a los avances del proyecto desarrollado en el gimnasio ANGELS GYM son a través de medios audiovisuales y escritos, los cuales sirven para entender mejor los avances tanto de la documentación del proyecto como del sistema propuesto.

H. RIESGOS – PLAN DE GESTION DE RIESGOS

El Plan de Gestión de riesgos del gimnasio ANGELS GYM tiene por objetivo orientar las acciones de prevención, reducción y preparación de la comunidad del gimnasio, a través del plan de riesgos que desarrolla el gerente del proyecto, quien determina

las acciones para reducir los efectos que pueda ocasionar algún inconveniente durante el proyecto.

a) FUENTES DE RIESGOS

Para determinar las fuentes de riesgos de nuestro proyecto se debe tener en consideración que estas fuentes incluyen desde la Gestión de proyecto, aspectos internos de la empresa y externos a este. De la gestión de proyecto se pueden suscitar desde problemas con los miembros del equipo, baja comprensión del proyecto, prioridades en conflicto o falta de organización.

La fuente de riesgos internos para nuestro proyecto está en el mismo gimnasio ya que el análisis para iniciar el proyecto se dio de esta adaptación y toda la información recaudada en al cual nos basamos salió de la misma.

La fuente de riesgos externos se puede dar desde desastres naturales, vandalismo, entre otros.

b) MATRIZ DE DESCOMPOSICIÓN DE RIESGOS

Para elaborar la matriz se tiene que considerar que los riesgos negativos se consideran amenazas y los riesgos con impacto positivo se consideran oportunidades.

Para elaborar la matriz será necesario identificar el máximo posible número de riesgos para nuestro proyecto. Para ello nos deberemos reunir con los stakeholders que nos puedan aportar la mayor información y analizar el posible origen de los riesgos.

Después de la identificación de los riesgos, se debe hacer un análisis cualitativo y cuantitativo de los mismos para poder clasificarlos de mayor a menor importancia en nuestra Matriz de Riesgos. Una vez analizada la probabilidad y el impacto de los riesgos del proyecto, procedemos a cumplimentar la Matriz de Riesgos.

c) CATEGORÍAS, CRITERIOS PARA PRIORIZAR Y LEVANTAR LOS RIESGOS

A continuación damos unos criterios para priorizar los riesgos:
Tiempo de ejecución. En algunos casos es requisito indispensable que los proyectos finalicen antes de una fecha determinada. Dada esta situación, se atenderá al proyecto según el cronograma determinado, salvo en casos externos o riesgos suscitados donde no se pueda llevar a cabo la continuación del proyecto.

d) ESTRATEGIAS PARA LA RESPUESTA DE LOS RIESGOS

Son para mejorar las oportunidades y reducir las amenazas a los objetivos del Proyecto, introduciendo recursos y actividades en el presupuesto, el cronograma y el plan para la dirección del Proyecto, según se requiera.

e) IDENTIFICACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE RIESGOS

Este paso se llevará a cabo por medio de una identificación, se detectan aquellos riesgos residuales no identificados con anterioridad. También se intenta asegurar el adecuado desarrollo del plan de riesgo y se evalúa la efectividad en cuanto a la administración del riesgo.

I. ADQUISICIONES – PLAN DE GESTION DE ADQUISICIONES

En nuestro proyecto fuera del producto no se adquirió productos ni servicios adicionales

a. RECURSOS ADQUIRIDOS

El software de gestión XFitness y App fue el producto que se compró a una empresa tercera de la ciudad de Lima.

b. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE ADQUISICIONES

Los productos adquiridos durante el ciclo del proyecto que se desarrolla para el gimnasio ANGELS GYM serán documentados y controlados por el gerente del proyecto a fin de que se les den el mejor uso posible para el proyecto.

J. INTERESADOS – PLAN DE GESTION DE INTERESADOS

Para lograr el cumplimiento de los requerimientos del proyecto se estableció una relación entre el equipo del proyecto y los interesados a fin de satisfacer las necesidades de la empresa.

Se sabe que los interesados siempre van afectar positiva y negativamente el proyecto, debido a ello se establece un plan para lograr una adecuada participación de los mismos para el éxito del proyecto. Los interesados son registrados en un cuadro, y para ello se ha identificado puntos clave para esta gestión donde encontramos el impacto del proyecto sobre los interesados, las reglas de interrelación y requisitos de comunicación.

a) INTERESADOS DEL PROYECTO

En el formato 2 de los Anexos del proyecto se mencionan a los interesados de proyecto con sus datos respectivos de contacto.

b) EQUIPOS DE TRABAJO DEL PROYECTO

El proyecto desarrollado para el gimnasio ANGELS GYM es llevado a cabo por el gerente de proyecto Joselin Alexandra Espino Medina, quien informa de los avances del proyecto según los hitos definidos al Patrocinador.

c) REUNIONES DEL PROYECTO

Las reuniones del gerente del proyecto con los interesados del proyecto se dan cada vez que se logra culminar uno de los hitos del proyecto en la fecha estimada. Pueden surgir otras reuniones entre estas fechas en algunos casos en los que surjan algunas dudas sobre la marcha del proyecto, esto a fin de resolverlas en la brevedad posible sin que afecte a la fecha estimada.

3.2. INGENIERIA DEL PROYECTO

El proyecto basado en la adaptación de un software web se ha determinado el uso de la metodología Sure Step, la cual sugiere una serie de fases donde se ha ido desarrollando la elección y adaptación del producto elegido.

3.2.1. INICIO

A. Fase Diagnóstico

Se consultó al dueño del gimnasio para poder ingresar al centro y poder conversar con los trabajadores, clientes y el mismo dueño con la finalidad de conocer el funcionamiento actual e identificar problemas que se suscitan en la actualidad.

En esta fase se emplearon métodos y herramientas tales como:

- Cuestionarios
- Entrevistas
- Observación

Una vez obtenida la información de los procesos clave se procedió a modelar la situación actual de los procesos del gimnasio ANGELS GYM mediante diagramas AS-IS.

B. Fase Análisis

Una vez terminada la fase de diagnóstico, se toman las decisiones sobre cómo se implementan las mejoras en los procesos con ciertas deficiencias por lo cual se elabora el diagrama TO-BE. Se da a conocer el proyecto al dueño del gimnasio y se generan los documentos necesarios para la aceptación del proyecto y de los entregables para todos los stakeholders, alcance y requerimientos del producto y se presenta también el plan de costo del producto, cronograma y matriz de responsabilidades del proyecto.

C. Fase Diseño

Luego de haber concluido la fase de análisis se pone en marcha la interpretación de instrucciones creadas durante la fase de análisis para gestionar el flujo desde el principio del proceso hasta su finalización. Se realizan las implantaciones tecnológicas necesarias de la herramienta, se entrena al personal y se documenta los resultados para generar conocimiento.

D. Fase Desarrollo

Se procede con la medición del rendimiento del proceso para las posibles mejoras. Una vez implantado el sistema el docente tendrá la capacidad de obtener información de los interesados que estén en al tanto de las actividades o reuniones indicadas por el aplicativo, saber si los comunicados fueron captados o no y la cantidad de interesados que lo vieron y dieron su conformidad.

E. Fase Implementación

Se procede con el seguimiento y revisión del rendimiento del proceso. Se analizan los resultados, se comparan con los resultados previamente obtenidos, se crea una lista de riesgos del proyecto, informes de estado y solicitudes de cambios en caso se requiera.

F. Fase Operación

Con los datos obtenidos y las lecciones aprendidas elaboradas en la fase de implementación se utilizarán con la finalidad de realizar

mejoras con base de mejorar las falencias que ocurrieron en los procesos lo que nos permitirá realizar mejoras en los puntos críticos identificados, luego de esto se elaboran todos los documentos que sean necesarios para el correcto cierre del proyecto tales como:

- Acta de reunión de cierre del proyecto
- Certificado de conformidad
- Los resultados del producto a implementar

3.3. SOPORTE DEL PROYECTO

Para las etapas de iniciación y planificación se desarrollaron los siguientes indicadores, los cuales demostrarán a través de instrumentos de medición los efectos que tendrá nuestro proyecto en los resultados.

3.3.1. Plan de Gestión de la Configuración

El objetivo de la métrica es mostrar el objetivo principal del proyecto, la cual es gestionar correctamente el gimnasio Angels Gym en base a la eficiencia y registro de la información referente a las ventas, membresías de participantes mediante la solución propuesta.

3.3.2. Plan de Gestión de Métricas

En este proyecto se deberá llegar a ejecutar con todos los requisitos de calidad, el cual estima que se acabará en la fecha ya definida, con el presupuesto estimado en un inicio. De igual forma se deberá cumplir con los requerimientos del Patrocinador del Proyecto.

3.3.3. Plan de Gestión de Aseguramiento de Calidad

Indicador 1: Eficiencia de Reportes emitidos

Resultados Esperados: Mayor eficiencia de reportes emitidos

Instrumento: Cuestionario

Fórmula:
$$\left(\frac{\text{Eficiencia de reportes despues} - \text{Eficiencia de Resportes antes}}{\text{Eficicencia de reportes despues}} \right) X 100 \%$$

Con este indicador se podrá medir el porcentaje incrementado en la cantidad de reportes a diferencia con el método anterior.

Ficha de Observación N° 1 Eficiencia de Reportes Emitidos

Cuestionario sobre la efectividad de reportes emitidos					
Nombres:					
Fecha:			Hora:		
Marque con una X la opción que considera adecuada a la pregunta, donde el mínimo es 1 y el máximo es 5					
Preguntas	Valoración				
	1	2	3	4	5
Valore la exactitud en la información de los reportes					
Valore la rapidez en la emisión de reporte					
Valore la usabilidad de los reportes					

Indicador 2: Tiempo en registro de ventas de servicios

Resultado esperado: Reducción de tiempos en registro de ventas de servicios

Instrumento: Ficha de observación

$$\text{Fórmula: } \left(1 - \frac{\text{Tiempo de registro de ventas despues}}{\text{Tiempo de registro de ventas antes}}\right) X 100\%$$

Con este indicador se podrá medir el tiempo que tarda el personal del gimnasio en registrar una venta, ya que actualmente el registro se realiza siguiendo una serie de actividades tediosas asegurando la información, para lo cual se toma mucho tiempo.

Ficha de Observación N° 2 Tiempo de Registro de Ventas

# Actividad	Actividades	Tiempo promedio
1		
2		
3		
4		
TOTAL		

Indicador 3: Gastos en materiales de control para el control de las ventas

Resultado esperado: Reducción de gastos en materiales de control en las ventas

Instrumento: Ficha de observación

$$\text{Fórmula: } \left(1 - \frac{\text{Gastos de materiales de control con el sistema}}{\text{Gastos de materiales de control actual}}\right) \times 100\%$$

Con este indicador podremos medir si el cliente pudo reducir sus gastos en materiales de control para las ventas considerando actualmente la herramienta a adaptar.

Ficha de Observación N° 3 Gastos en materiales de control

#	Materiales	Costo
1		
2		
3		
TOTAL		

Indicador 4: Tiempo empleado en cuadros de caja

Resultado esperado: Reducción de tiempos en cuadros de caja

Instrumento: Ficha de observación

Instrumento: Ficha de observación

$$\text{Formula: } \left(1 - \frac{\text{Tiempo en cuadro de caja despues}}{\text{Tiempo en cuadro de caja actual}}\right) \times 100\%$$

Con este indicador podremos demostrar que las actividades que conforman el proceso de cobro de deudas del gimnasio se pueden reducir por medio de reportes diarios, esta disminución del tiempo es de suma importancia en servicios de atención al cliente.

Ficha de Observación N° 4 Tiempo empleado en cobros de deudas

# Actividad	Actividades	Tiempo promedio
1		
2		
3		
4		
TOTAL		

4. CAPÍTULO IV: EJECUCIÓN, MONITOREO Y CONTROL DEL PROYECTO

4.1. GESTION DEL PROYECTO

En este punto la gestión de proyectos tiene como finalidad principal la ejecución, el seguimiento y control de las actividades y de los recursos humanos y materiales que intervienen en el desarrollo del sistema propuesto para nuestro cliente, el gimnasio ANGELS GYM. Como consecuencia de este control es posible conocer en todo momento qué problemas se producen y resolverlos o paliarlos de manera inmediata.

4.1.1. EJECUCION

En esta etapa se realiza la implementación del proyecto tomando en cuenta las actividades de la metodología Sure Step mencionados en la planificación llevada a cabo previamente.

A partir de la cuarta etapa se lleva a cabo la configuración y funcionalidades de los módulos del software y de la app móvil para los clientes. Como en el sistema web se manejan diferentes operaciones de ventas, inventarios, gastos y registro de asistencias de personal, estos pasos están a cargo del equipo del proyecto y se debe poner énfasis en la comunicación para tomar decisiones lo más rápido posible en caso de que surjan problemas.

Además, se organizan regularmente reuniones para administrar el equipo del proyecto, es decir discutir regularmente el progreso del proyecto y determinar las prioridades.

A. Cronograma actualizado

Según lo planificado en el cronograma del plan, hasta la fecha que estamos no se dio ninguna alteración debido a que se ha respetado las fechas indicadas en cada actividad planificada por el Project Manager. El Patrocinador no ha notificado incidencia alguna hasta la fecha.

B. Cuadro de costos actualizado

A partir del cuadro de precios realizado en la Planeación del Plan, no se vio variación alguna en las ocupaciones así sea por, precio o por pago de personal; por lo cual hasta actualmente el cuadro de precios de se ha actualizado, puesto que no merece alteración alguna.

C. EDT actualizado

El Project Manager ha revisado el WBS y no se ha dado ninguna modificación hasta la fecha.

D. Matriz de trazabilidad de requerimientos actualizado

Se han conservados las propiedades de los requerimientos funcionales y no funcionales del sistema.

E. Actas de reunión de equipo

Se tendrá que agregar finalmente del archivo el certificado de junta de equipo interno por la cual se deja constancia que el plan se se encuentre pudiendo satisfactoriamente.

4.1.2. SEGUIMIENTO Y CONTROL

Este punto tiene como objetivo fundamental la vigilancia de todas las actividades de adaptación del sistema propuesto. Es una de las labores más importantes en todo el desarrollo de nuestro sistema, ya que un adecuado control hace posible evitar desviaciones en costos y plazos, o al menos detectarlas cuanto antes.

Para poder ejercer un correcto seguimiento y control del proyecto es necesario que dediquemos todo el tiempo que sea preciso a vigilar el estado de cada una de las tareas que se están desarrollando, prestando especial interés a aquellas que están sufriendo algún retraso. Si se llegara a detectar cualquier desviación hay que analizar las causas para poder efectuar las correcciones oportunas y recuperar el tiempo perdido. Es necesario llevar el seguimiento y control de un proyecto desde la asignación de las tareas hasta su aceptación interna por parte del equipo de proyecto. Las tareas propias del Seguimiento y Control del proyecto se realizan a medida que se ejecutan las distintas tareas de los procesos de del desarrollo del proyecto.

Asignación detallada de tareas

El objetivo de esta actividad es la asignación de tareas a los miembros del equipo de proyecto, documentando los datos necesarios para su control posterior. Este paso es importante ya que determina que todas las tareas siguientes tengan personal asignado para su desarrollo.

Comunicación al equipo del proyecto

El Líder de Plan informo a los miembros del equipo de las propiedades del plan a desarrollar, realizando particular hincapié en propiedades particulares como estándares de desarrollo diferentes de los comunes.

Seguimiento de tareas

En esta actividad se revisará con todos los causantes de las labores cuál es su estado en el instante del seguimiento, su evolución previsible y los inconvenientes que permanecen encontrando para su desarrollo, así como la fecha real del principio, la era empleado hasta entonces en su ejecución, apreciación del tiempo que queda para terminarla y inconvenientes o incidencias encontradas.

Aprobación de la solución

Es necesario que el Comité de Seguimiento esté de acuerdo con los costes que el cambio va a ocasionar y con la dilatación que se producirá en los plazos de entrega. El comité de seguimiento puede aprobar o rechazar la petición y ésta debe ser archivada.

Estimación del esfuerzo y planificación de la solución

A partir de la solución aprobada para la petición de cambio, es necesario hacer una estimación del esfuerzo requerido para llevarla a cabo.

Cuando se pide un cambio, se pueden dar las siguientes circunstancias:

Finalización de la tarea

El miembro del equipo del proyecto al que se le ha asignado al desarrollo de una tarea es quien está en disposición de darla por concluida, reflejando en la ficha de asignación de tarea la fecha de finalización y el esfuerzo real empleado.

El Jefe de Proyecto, deberá comprobar que la tarea ha finalizado correctamente, firmando la ficha de asignación de tareas con los datos relativos a su finalización.

Actualización de la planificación

A medida que se van finalizando las tareas y una vez que son comprobadas habrá que actualizar la planificación, ya que puede que se hayan producido desviaciones sobre la planificación prevista. Además se preparará una previsión de lo que puede ocurrir en el futuro al considerar la nueva situación, y se elaborará un informe de seguimiento que recoja

todo lo relacionado con la situación actual del proyecto y las previsiones para el siguiente periodo.

Reuniones de seguimiento

Las reuniones de seguimiento poseen sitio entre el Líder y los equipamientos del Plan o entre el Líder de Plan y el Comprador.

Su finalidad es exponer la datos sobre la marcha del plan y aprender las probables desviaciones e incidencias, tomando elecciones o adquiriendo compromisos para establecer y hacer las actividades apropiadas que resuelvan dichas desviaciones o incidencias.

Aceptación

La aprobación interna se apoya en la verificación por los equipamientos del plan del cumplimiento de las especificaciones de un grupo de labores. Este es un paso anterior a la asentimiento por parte del comprador, interno o externo, que debería irse reiterando mientras se completan las ocupaciones de un proceso de la metodología susceptible de ser aceptado externamente.

4.2. INGENIERIA DEL PROYECTO

Definido en el marco teórico, se aplicó la herramienta en los procesos definidos y administrativos realizados en el gimnasio Angels GYM.

A. Sistema XFitness

Gráfico N° 43 Inicio de sesión

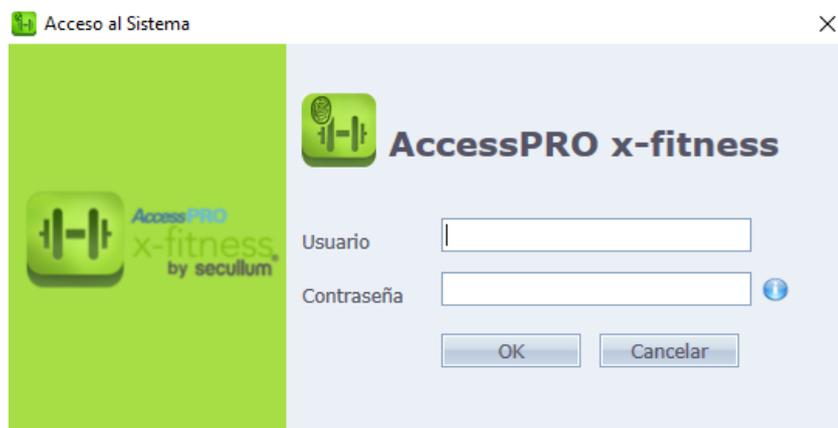
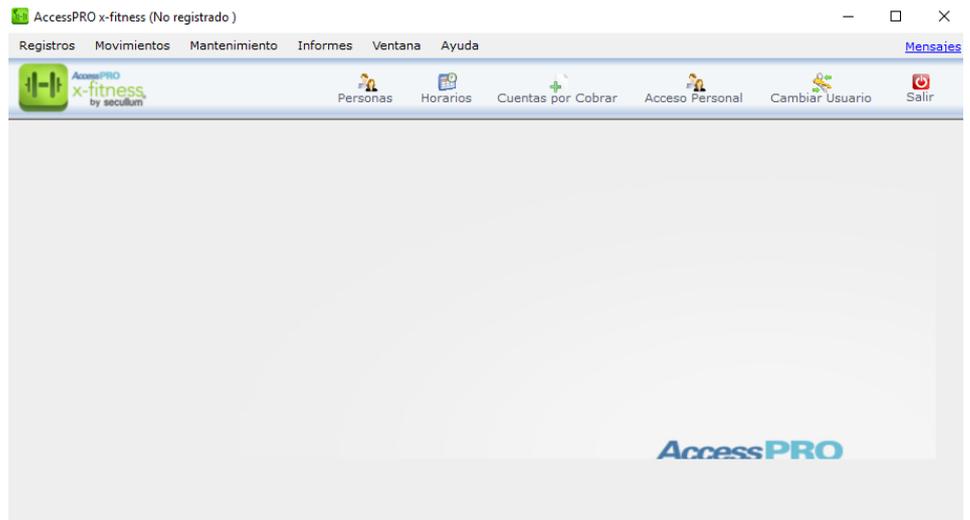


Gráfico N° 44 Ventana Principal



a. MODULO VENTAS

Gráfico N° 45 Interfaz registro de personas

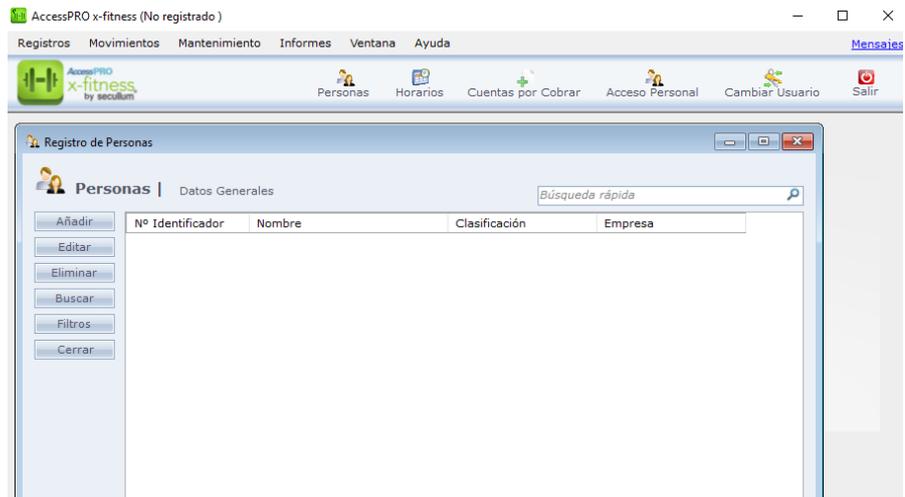


Gráfico N° 46 Interfaz de Registro de Productos

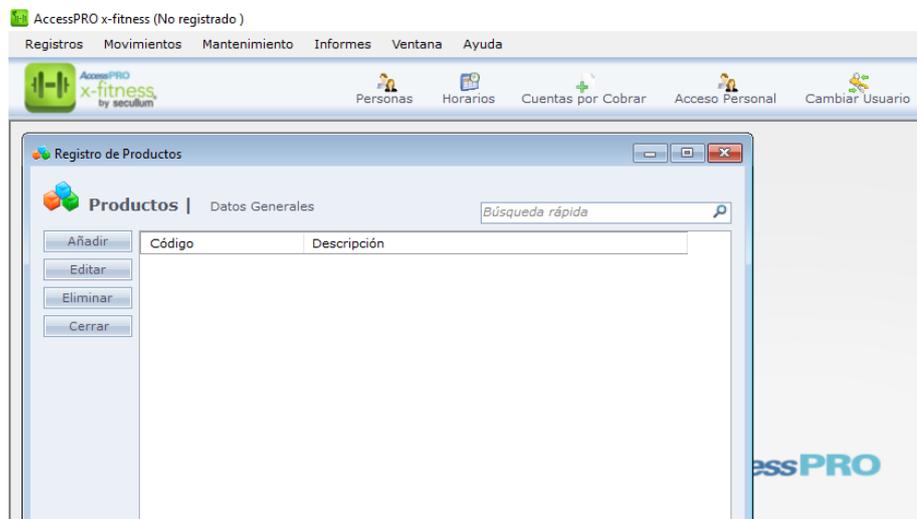
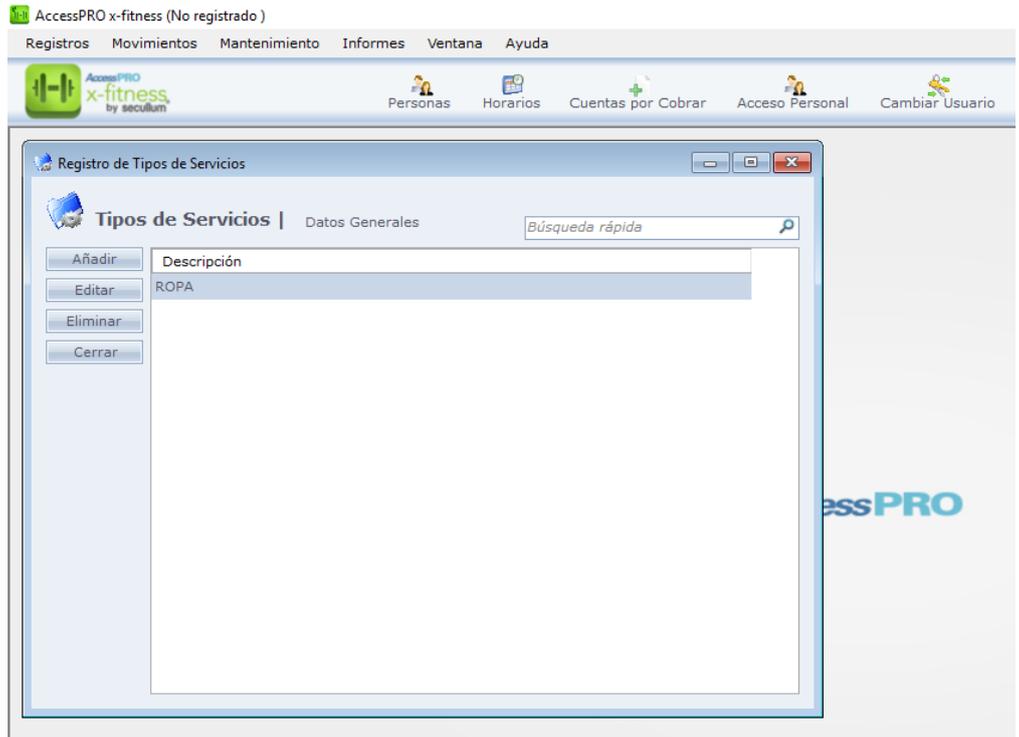


Gráfico N° 47 Interfaz de Servicios



Módulo que permite el registro tanto de las personas que consumen servicios dentro del gimnasio, así como también el ingreso de los productos y los tipos de servicio que se brindan.

b. MÓDULO CAJA

Gráfico N° 48 Interfaz Módulo Caja



c. MÓDULO REPORTES

Módulo que nos permite generar los reportes referentes a toda la información centralizada en la empresa, sean como las cuentas pendientes de membresía por alumno, el cual puede ser impreso, como el mantenimiento del flujo de caja.

Gráfico N° 49 Interfaz Cuentas por Cobrar

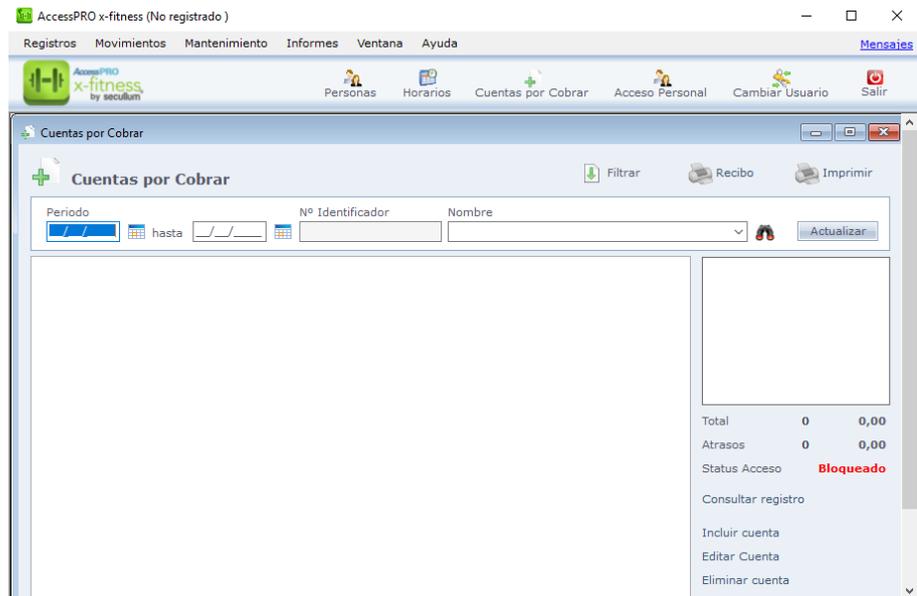
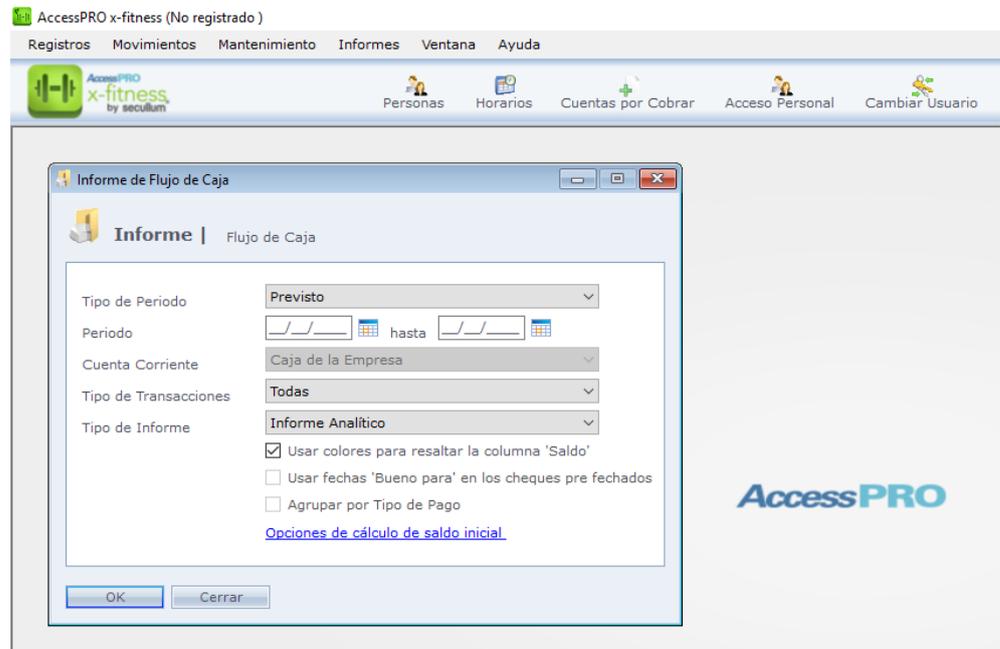


Gráfico N° 50 Interfaz flujo de Caja



4.3. SOPORTE DEL PROYECTO

Se han podido verificar en las diferentes fases de la ejecución del proyecto presentado, el empleo y utilización de diversas tareas e hitos que han formado parte de los requerimientos, que han favorecido y permitido la ejecución de diversas tareas. Se han constituido en una base de soporte de vital importancia conducentes a la conclusión del proyecto dentro de los objetivos trazados en la iniciación. Entre los factores vitales de éxito del proyecto, es necesario destacar que se deben agregar los estudios e seleccionados y clasificados como herramientas de soporte. Dichas acciones han inducido también al desarrollo de actividades que permitan comprobar los aspectos logrados en índices y métricas de calidad, presupuesto del proyecto, que son objetivos de éxito claves. La gestión del alcance ejecuta en el presente proyecto y en esta etapa, de vital importancia, debido a que se encarga de dirigir sobre los factores que se ejecutan las respectivas variaciones en el alcance del proyecto.

5. CAPÍTULO V: CIERRE DEL PROYECTO

5.1. CIERRE

A. Lecciones aprendidas

Se llevó a cabo la documentación de todas las lecciones aprendidas recopiladas a lo largo del ciclo de vida del proyecto, principalmente para tener una línea base de mejoramiento de procesos en un futuro.

B. Acta de reunión de Cierre

Se tomó todos los cumplimientos en cuenta, realizados en el acta de reunión donde se muestran los resultados del proyecto, objetivos, métricas y posibles observaciones. De igual manera, los recursos que fueron utilizados, dando por finalizado y formalmente el proyecto.

C. Certificado de conformidad

Se llevó a cabo toda la documentación sobre los requerimientos cumplidos y los entregables a cumplir, así mismo, los principales logros que se obtuvieron a lo largo del ciclo de vida del proyecto y los múltiples Beneficiarios del mismo.

5.2. Ingeniería del proyecto

En el apartado de ingeniería de proyecto, se utilizó de soporte para la solución implementada en el presente proyecto, la metodología Sure Step, que se clasifica en 6 fases: En primer lugar se encuentra el Diagnóstico: que dentro aún del ciclo de la venta, en esta fase se registrar y detallan los procesos de negocio, requerimientos y se desarrollan actividades (decision accelerators) orientadas a presentarle al cliente una propuesta detallada, alineada a sus necesidades. Seguido de la fase del Análisis: aprobado el SOW y confirmado el proyecto, el propósito de esta fase es el levantamiento detallado de requerimientos y refinamiento del plan de trabajo. En el Diseño se definen la estrategia, entregables, tareas y actividades enmarcados todos en el plan de implementación y configuración. El Desarrollo es la fase de la ejecución de todas las estrategias, entregables, tareas y actividades definidas en el plan de implementación y configuración. Incluye la migración de datos y las baterías de pruebas relacionadas a cada uno de los componentes del proceso.

En la Implementación es una fase que se capacita a los usuarios según los roles asignados y se implementa el proceso de traslado de las versiones de

prueba (UAT) hacia las versiones de producción. Finalmente, la fase de Operaciones engloba que una vez finalizada la fase de puesta en producción del sistema, se brinda soporte post-producción cerrándose formalmente el proyecto y se establecen políticas de soporte y mantenimiento

Las recomendaciones que se obtienen en éste apartado de ingeniería es que la misma metodología puede ser potenciada con el uso de herramientas como ARIS apoyado en el rediseño de procesos. En éste último caso, se sugiere implementarlo si el proyecto es amplio y se necesitará un mayor conjunto de herramientas para lograr los objetivos propuestos en el proyecto.

5.3. Soporte del proyecto

En ésta etapa del proyecto se comprendió que para poder reunir y clasificar información real y de principal importancia el uso de herramientas de apoyo, que fueron definidos inicialmente en el primer capítulo. A través de diversas herramientas como los cuestionarios, entrevistas, fueron indispensables para medir el resultado esperado. A cada indicador se le otorgó una fórmula definida para así obtener el diferencial respecto antes y después de la implementación. Para los indicadores de gestión se crearon múltiples plantillas conformadas con el objetivo de medir la generación de informes y resultados referentes a los procesos llevados a cabo antes y después de la implementación del sistema. En los indicadores de ingeniería se generó plantillas en las cuales se contaban con fichas de medición de tiempos de registro de ventas, eficiencia en la generación de reportes, entre otros. Para los indicadores de soporte se crearon plantillas en las cuales se contaban con encuestas para la contrastación de la calidad del proceso en relación a la satisfacción del cliente antes y después de la implementación.

6. CAPÍTULO VI: EVALUACIÓN DE RESULTADOS

6.1. INDICADORES

6.1.1. EFICIENCIA DE REPORTES EMITIDOS

Fórmula:

$$\left(\frac{\text{Eficiencia de reportes sin sistema}}{\text{Eficiencia de reportes con sistema}} \right) \times 100\%$$

En esta etapa se implementó los cuestionarios a los usuarios con el acceso de los reportes del sistema

Cuadro N° 1 Cuestionario sobre la efectividad antes del sistema

Cuestionario sobre la efectividad de reportes emitidos (ANTES DEL SISTEMA)					
Nombres: Ángel Valencia paredes					
Fecha: 28/03/2018			Hora: 05:00 pm		
Marque con una X la opción que considera adecuada a la pregunta, donde el mínimo es 1 y el máximo es 5					
Preguntas	Valoración				
	1	2	3	4	5
Valore la exactitud en la información de los reportes		X			
Valore la rapidez en la emisión de reporte			X		
Valore la usabilidad de los reportes	X				

Cuestionario sobre la efectividad de reportes emitidos (ANTES DEL SISTEMA)					
Nombres: Claudia Tirado Rosas					
Fecha: 28/03/2018			Hora: 05:00 pm		
Marque con una X la opción que considera adecuada a la pregunta, donde el mínimo es 1 y el máximo es 5					
Preguntas	Valoración				
	1	2	3	4	5
Valore la exactitud en la información de los reportes	X				
Valore la rapidez en la emisión de reporte		X			
Valore la usabilidad de los reportes		X			

Cuadro N° 2 Cuestionario sobre la efectividad después del sistema

Cuestionario sobre la efectividad de reportes emitidos (DESPUES DEL SISTEMA)					
Nombres: Ángel Valencia Paredes					
Fecha: 30/05/2018			Hora: 05:00 pm		
Marque con una X la opción que considera adecuada a la pregunta, donde el mínimo es 1 y el máximo es 5					
Preguntas	Valoración				
	1	2	3	4	5
Valore la exactitud en la información de los reportes				X	
Valore la rapidez en la emisión de reporte				X	
Valore la usabilidad de los reportes					X

Cuestionario sobre la efectividad de reportes emitidos (DESPUES DEL SISTEMA)					
Nombres: Claudia Tirado Rosas					
Fecha: 30/05/2018			Hora: 05:00 pm		
Marque con una X la opción que considera adecuada a la pregunta, donde el mínimo es 1 y el máximo es 5					
Preguntas	Valoración				
	1	2	3	4	5
Valore la exactitud en la información de los reportes					X
Valore la rapidez en la emisión de reporte				X	
Valore la usabilidad de los reportes					X

Tabla N° 4 Eficiencia de reportes antes de la implementación

Tabla Resumen: Eficiencia de reportes emitidos antes			
	N° Encuestados	Puntaje	Porcentaje
28/03 al 30/03			
Miércoles	2	11	37%
Jueves	2	10	34%
Viernes	2	10	34%
		Promedio	35%

Tabla N° 5 Eficiencia de reportes emitidos después de la implementación

Tabla Resumen: Eficiencia de reportes emitidos después			
30/05 al 05/06	N° Encuestados	Puntaje	Porcentaje
Miércoles	2	27	90%
Jueves	2	26	87%
Viernes	2	28	93%
Lunes	2	28	93%
Martes	2	28	93%
		Promedio	91%

Se incrementó un 56% la eficiencia de los reportes según los usuarios administradores del sistema.

6.1.2. TIEMPO EN REGISTRO DE VENTAS DE SERVICIOS

Se implementó Fichas de registro para medir los tiempos empleados en el registro de venta antes y después del sistema.

Fórmula:

$$\left(\frac{\text{Tiempo de registro de ventas con sistema}}{\text{Tiempo de registro de ventas sin sistema}} \right) \times 100\%$$

Cuadro N° 3 Registro de tiempo de ventas de servicios antes del sistema

Fecha: 29/03/2018		Hora: 10:30 am
Pasos	Actividades antes del sistema	Tiempo (min)
2	Emitir la boleta de venta	2
3	Registrar la venta en la hoja de Excel	4
4	Emitir el carnet de control	5
5	Registro de información física	8
Tiempo promedio		19

Fecha: 29/03/2018		Hora: 7:15 pm
Pasos	Actividades antes del sistema	Tiempo (min)
2	Emitir la boleta de venta	2
3	Registrar la venta en la hoja de Excel	4
4	Emitir el carnet de control	5
5	Registro de información física	9
Tiempo promedio		20

Fecha: 30/03/2018		Hora: 9:15 am
Pasos	Actividades antes del sistema	Tiempo (min)
2	Emitir la boleta de venta	2
3	Registrar la venta en la hoja de Excel	4
4	Emitir el carnet de control	4
5	Registro de información física	8
Tiempo promedio		18

Cuadro N° 4 Cuestionario sobre la efectividad después del sistema

Fecha: 30/05/2018		Hora: 10:15 am
Pasos	Actividades después del sistema	Tiempo (min)
1	Registrar la venta en el sistema	4
2	Registro de información física en el sistema	6
Tiempo promedio		10

Fecha: 31/05/2018		Hora: 5:25 pm
Pasos	Actividades después del sistema	Tiempo (min)
1	Registrar la venta en el sistema	3
2	Registro de información física en el sistema	6
Tiempo promedio		9

Fecha: 02/06/2018		Hora: 7:30 pm
Pasos	Actividades después del sistema	Tiempo (min)
1	Registrar la venta en el sistema	3
2	Registro de información física en el sistema	6
Tiempo promedio		9

Tabla N° 6 Tiempo de registro de ventas antes del sistema

Tabla Resumen	
Tiempo de registro de ventas antes del sistema	
Medición	Tiempo
1	19
2	20
3	18
Tiempo promedio	19

Tabla N° 7 Tiempo en registro de venta de servicios después del sistema

Tabla Resumen	
Tiempo de registro de ventas después del sistema	
Medición	Tiempo
1	10
2	9
3	9
Tiempo promedio	9

Aplicando la formula correspondiente al indicador determinamos que se ha reducido en un 52% el tiempo empleado en el registro de ventas.

6.1.3. GASTOS EN MATERIALES PARA EL CONTROL DE VENTAS

Indica el tiempo que se ejecutan los procesos de mantenimiento, una vez que se recibe las solicitudes del mismo.

Fórmula:

$$\left(\frac{\text{Gastos de materiales de control con el sistema}}{\text{Gastos de materiales de control sin sistema}} \right) \times 100\%$$

Cuadro N° 5 Gastos de control de ventas antes de la implementación del sistema

Fecha: 02/04/2018 - 28/04/2018		
#	Gastos de control de ventas antes del sistema	Costo
1	Gastos en Carnet	45
2	Gastos en útiles	30
	Tiempo promedio	75

Cuadro N° 6 Gastos de control de ventas después de la implementación del sistema

Fecha: 01/05/2018 - 26/05/2018		
#	Gastos de control de ventas después del sistema	Costo
1	Gastos en útiles	10
	Tiempo promedio	10

De las 2 tablas elaboradas una antes y la otra después de nuestra propuesta, podemos observar que hubo una reducción de gastos en las herramientas de control de ventas, ya que reemplazando en la formula principal se pudo reducir los gastos de S/75.00 a S/10.00 mensuales es decir un 87%.

6.1.4. TIEMPOS EN CUADRES DE CAJA

Con este indicador podremos demostrar que las actividades que conforman el proceso de cuadro de caja se puede reducir por medio del reporte de ingresos y salidas de caja que emite el sistema, evitando realizar la serie de actividades cotidianas que quitan tiempo y provoca errores.

Fórmula:

$$\left(\frac{\text{Tiempo en cuadro de caja con sistema}}{\text{Tiempo en cuadro de caja sin sistema}} \right) \times 100\%$$

Cuadro N° 7 Cuestionario sobre tiempos en cuadros antes del sistema

Fecha: 29/03/2018		Hora: 02:00 am	
Pasos	Actividades antes del sistema	Tiempo (min)	
1	Contar productos en stock	5	
2	Registrar stock de productos	2	
3	Calculo de ventas (servicios y productos)	8	
4	Contabilizar el dinero en caja	5	
5	Entrega y recepción de caja	7	
		Tiempo promedio	27

Fecha: 30/03/2018		Hora: 10:00 pm	
Pasos	Actividades antes del sistema	Tiempo (min)	
1	Contar productos en stock	6	
2	Registrar stock de productos	2	
3	Calculo de ventas (servicios y productos)	7	
4	Contabilizar el dinero en caja	6	
5	Entrega y recepción de caja	9	
		Tiempo promedio	28

Fecha: 02/04/2018		Hora: 10:00 pm	
Pasos	Actividades antes del sistema	Tiempo (min)	
1	Contar productos en stock	7	
2	Registrar stock de productos	2	
3	Calculo de ventas (servicios y productos)	8	
4	Contabilizar el dinero en caja	7	
5	Entrega y recepción de caja	8	
		Tiempo promedio	32

Cuadro N° 8 Cuestionario sobre tiempos en cuadros después del sistema

Fecha: 04/06/2018		Hora: 02:00 pm
Pasos	Actividades después del sistema	Tiempo (min)
1	Consultar en el sistema ingresos y egresos del día	2
2	Contabilizar el dinero en caja	5
3	Entrega y recepción de caja	5
Tiempo promedio		12

Fecha: 05/06/2018		Hora: 10:00 pm
Pasos	Actividades después del sistema	Tiempo (min)
1	Consultar en el sistema ingresos y egresos del día	1
2	Contabilizar el dinero en caja	4
3	Entrega y recepción de caja	5
Tiempo promedio		10

Fecha: 07/06/2018		Hora: 10:00 pm
Pasos	Actividades después del sistema	Tiempo (min)
1	Consultar en el sistema ingresos y egresos del día	1
2	Contabilizar el dinero en caja	5
3	Entrega y recepción de caja	4
Tiempo promedio		10

Tabla N° 8 Tiempo consumido en cuadros antes del sistema

Tabla Resumen	
Tiempo de cuadro de caja antes del sistema	
Medición	Tiempo
1	27
2	28
3	32
Tiempo promedio	29

Tabla N° 9 Tiempo consumido en cuadros después del sistema

Tabla Resumen	
Tiempo de cuadro de caja después del sistema	
Medición	Tiempo
1	12
2	10
3	10
Tiempo promedio	11

Aplicando la formula correspondiente al indicador determinamos que se ha reducido en un 62% el tiempo empleado en el cuadro de caja.

**7. CAPÍTULO VII:
CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES**

7.1. CONCLUSIONES

7.1.1. Conclusión General

Se pudo determinar en la culminación del proyecto, sobre el impacto que tuvo la solución en la empresa Angels Gym y sus procesos, donde el sistema Xfitness logró fortalecer y potenciar los procesos internos, mostrando una efectividad en todos los miembros que son parte del negocio, puntos clave fue la reducción de tiempos, tanto para el registro como para generación de informes en la empresa, y el centralizar toda la información de ventas, deudas, datos de los miembros del gimnasio, evitando las pérdidas de data y financieras, todo eso sumó a un incremento en la satisfacción de los clientes. Por consiguiente, podemos definir que la implementación de la herramienta Xfitness y el desarrollo del proyecto, impactaron de manera positiva en la institución, demostrándose en la mejora de sus procesos en comparación a cómo eran antes de iniciar el proyecto.

7.1.2. Conclusiones Específicas

- El seguimiento a la situación actual de la empresa era en base al procesamiento de la información que se almacenaba, ordenándose en reportes, es por ello que se plasmó en un índice de eficiencia al momento de generar los reportes, midiéndose a través de encuestas a los usuarios, donde inicialmente el promedio era de un 35%, se incrementó en un 56% después de la implementación.
- El proceso de ventas abarca desde actividades como emisión de boletas, registro de esa información tanto en hojas de excel y en registros físicos, es por ello que aproximadamente consumía 20 minutos, implementado la herramienta, éste valor se redujo en un 52%, obteniendo 9 minutos en registrar toda la información referente a ventas utilizando la herramienta.
- Otro indicador es referente al costo que llevaba el control de ventas, donde en el proceso tradicional el monto de carnés y útiles de oficina ascendía en un total aproximado de S/. 75.00 mensual, saldo que fue reducido al implementar la solución en un 87%.
- Se tomó en cuenta también el tiempo que tomaba el cuadro de caja, registrando los ingresos y egresos de las actividades cotidianas en la empresa, al implantar la herramienta, no sólo se redujo el tiempo, sino adicional, el margen de error que se obtenía sin usar el sistema, que fue un 62%.

7.2. RECOMENDACIONES

- Las áreas del conocimiento que ofrece la guía del PMBOK permiten gestionar múltiples aspectos que no se consideran al querer iniciar un proyecto, lo cual la guía permite documentar y gestionar correctamente.
- Se debe capacitar a los miembros del negocio de manera continua, con el objetivo de que puedan aprovechar al máximo las funcionalidades del sistema, y mejorar el manejo y gestión de la información de la empresa.
- Mantener comunicación con la empresa y sus miembros, así , si existe duda o solicitar ayuda sobre algún tema, se pueda resolver, en beneficio de la productividad de la institución.
- Definir los roles en la empresa, así mismo, la manipulación de los empleados hacia con el sistema, esto con la medida de resguardar los datos confidenciales, principalmente para evitar una pérdida de los mismos, lo cual deben plantearse medidas de resguardamiento de información (backup).

BIBLIOGRAFIA

- 5 Factores Clave en un proyecto de implantación ERP, © 2016 OBS, Barcelona, Disponible en: <https://www.obs-edu.com/int/blog-investigacion/project-management/5-factores-clave-en-un-proyecto-de-implantacion-erp>
- apen.es [Internet], CARLOS FERNÁNDEZ, Disponible en: <https://apen.es/2016/06/20/diferencias-entre-software-de-gestion-y-erp/>
- Beneficios de implementar bajo la metodología Sure Step, 05.08.2016, Disponible en: <http://artwaresolution.com/beneficios-implementar-la-metodologia-sure-step/>
- Casos de éxito | Gerentes que ya se sirven de la tecnología, Disponible en: <https://trainingym.com/content/testimonio-gerentes-fitness-tecnologia/>
- El mercado de los gimnasios tiene un potencial muy grande en Perú (Feb 2018), Disponible en: <http://andina.pe/agencia/noticia.aspx?id=493776>
- GUÍA DE LOS FUNDAMENTOS PARA LA DIRECCIÓN DE PROYECTOS. Quinta edición, ©2013 Project Management Institute, Inc.
- heflo.com [Internet], 2015-2018, Disponible en: <https://www.heflo.com/es/blog/automatizacion-procesos/que-es-optimizacion-procesos/>
- Industria del fitness y gimnasios en el Perú logran ventas por US\$115M el 2012 (2013), Disponible en art.cit.: <https://www.americaeconomia.com/negocios-industrias/industria-del-fitness-y-gimnasios-en-el-peru-logran-ventas-por-us115m-el-2012>
- La guía PMBOK, GESTIÓN DE LA INTEGRACIÓN DEL PROYECTO. Disponible en: <https://uacm123.weebly.com/7-getioacuten-de-la-integracioacuten-del-proyecto.html>
- Los gimnasios recurren a las nuevas tecnologías para ganar clientela, 02.11.2017, Disponible en: https://cronicaglobal.elespanol.com/deportes/gimnasios-nuevas-tecnologias-clientela_97106_102.html
- Sistema de Gestión Xfitness En <https://www.syscom.mx/producto/XFITNESS-ACCESSPRO-76864.html>
- Recolección de datos, Luis Alberto Bautista Delgado, Disponible en: <http://data-collection-and-reports.blogspot.pe/>

GLOSARIO

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Accesibilidad	Probabilidad de ingreso a los contenidos por cualquiera independientemente de sus habilidades físicas. A grado visual está definida, entre otras cosas, por la medida de los textos y botones y por el contraste que dichos recursos poseen con el fondo. Una app accesible además se refiere a una idónea programación del código que posibilita, ejemplificando, que los contenidos logren ser interpretados por complementos para ciegos.
Aplicación	Cualquier programa que corra en un sistema operativo y que realice una funcionalidad específica para un cliente. Ejemplificando, procesadores de palabras, bases de datos, agendas electrónicas, etc.
App	Es el nombre usado comúnmente para referirse a las aplicaciones, que surge de acortar el vocablo inglés application. Es una pieza de software que se ejecuta en teléfonos móviles y tabletas y, como te habrás dado cuenta, es el objeto de estudio de este libro. Si aún no entiendes lo que es una app te recomendamos leer este libro con más atención.
Archivo	Archivo es el equivalente a "file", en inglés. Es data que ha sido codificada para ser manipulada por una computadora. Los archivos de computadora pueden ser guardados en CD-ROM, DVD, disco duro o cualquier otro medio de almacenamiento.
Backup	Réplica de estabilidad. Se hace para prevenir una viable pérdida de información.
Celular	Teléfono móvil. El cliente se comunica con un transmisor subjetivamente cercano. Desde ahí (y por medio de antenas) los datos viajan de una unidad de transmisión a otra hasta llegar a destino. La amplitud de cobertura de cada transmisor se denomina celda (cell). De ahí el nombre.

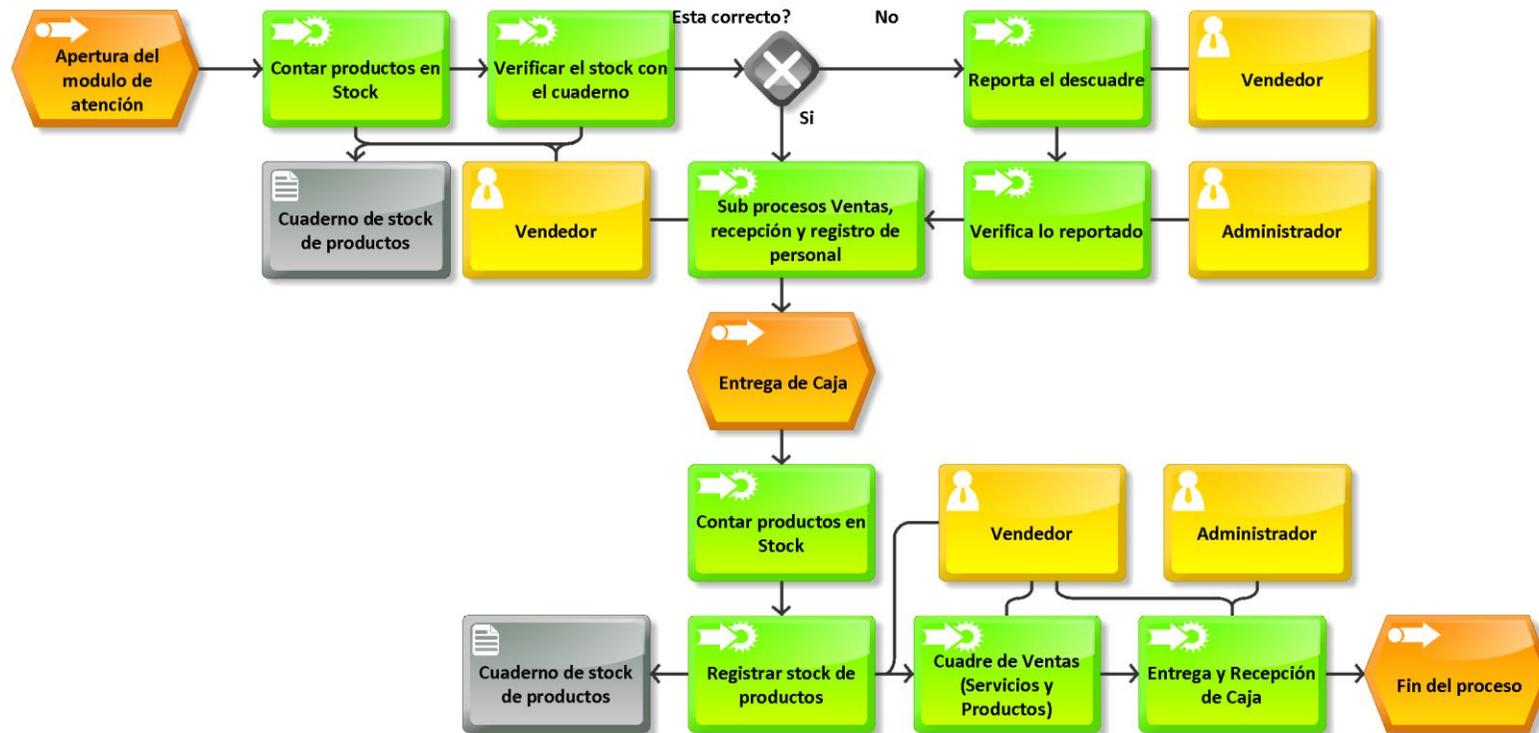
Cliente/servidor	Éste término define la interacción entre 2 programas de computación en el que uno, el comprador, solicita un servicio al otro, el servidor, que sacia el pedido
Directorio	Grupo de archivos relacionados entre sí que se guardan bajo un nombre.
Impresora	Dispositivo periférico que reproduce textos e imágenes en papel. Los primordiales tipos son: de matriz de puntos de vista, de chorro de tinta y láser..
Internet	Red de redes. Sistema mundial de redes de pcs interconectadas. Ha sido concebida a finales de los años 60 por el Departamento de Custodia de USA; más claramente, por la ARPA. Se la llamó primero ARPAnet y ha sido pensada para consumir funcionalidades de indagación. Su uso se popularizó desde la construcción de la WorldWideWeb. En la actualidad es un lugar público usado por millones de individuos internacionalmente como instrumento de comunicación e información.
Memoria caché	Pequeña cantidad de memoria de alta velocidad que incrementa el rendimiento de la computadora almacenando datos temporalmente.
Sistema de Gestión XFitness	Sistema que posibilita el control de ingreso de los miembros del gimnasio e instructores, bloqueando a los individuos con pagos atrasados. Además tiene un sistema de gestión financiera primordial de gimnasios.
Usabilidad	En su sentido más extenso, está relacionada con la efectividad y eficiencia de la interfaz de una aplicación para permitir a un cliente definido hacer una labor o consumir un objetivo. La usabilidad no puede analizarse de manera aislada, debido a que está asociada con un entorno especial y un cliente específico; por consiguiente, está de manera directa vinculada a la vivencia de cliente.
Usuario	El cliente es quien ejecuta colaboraciones con la aplicación por medio de su interfaz. Es el foco del denominado «diseño centrado en el usuario» que tiene como eje sus necesidades, para plantear resoluciones que resuelvan los inconvenientes, tomando en cuenta sus emociones y expectativas.

ANEXOS GENERALES

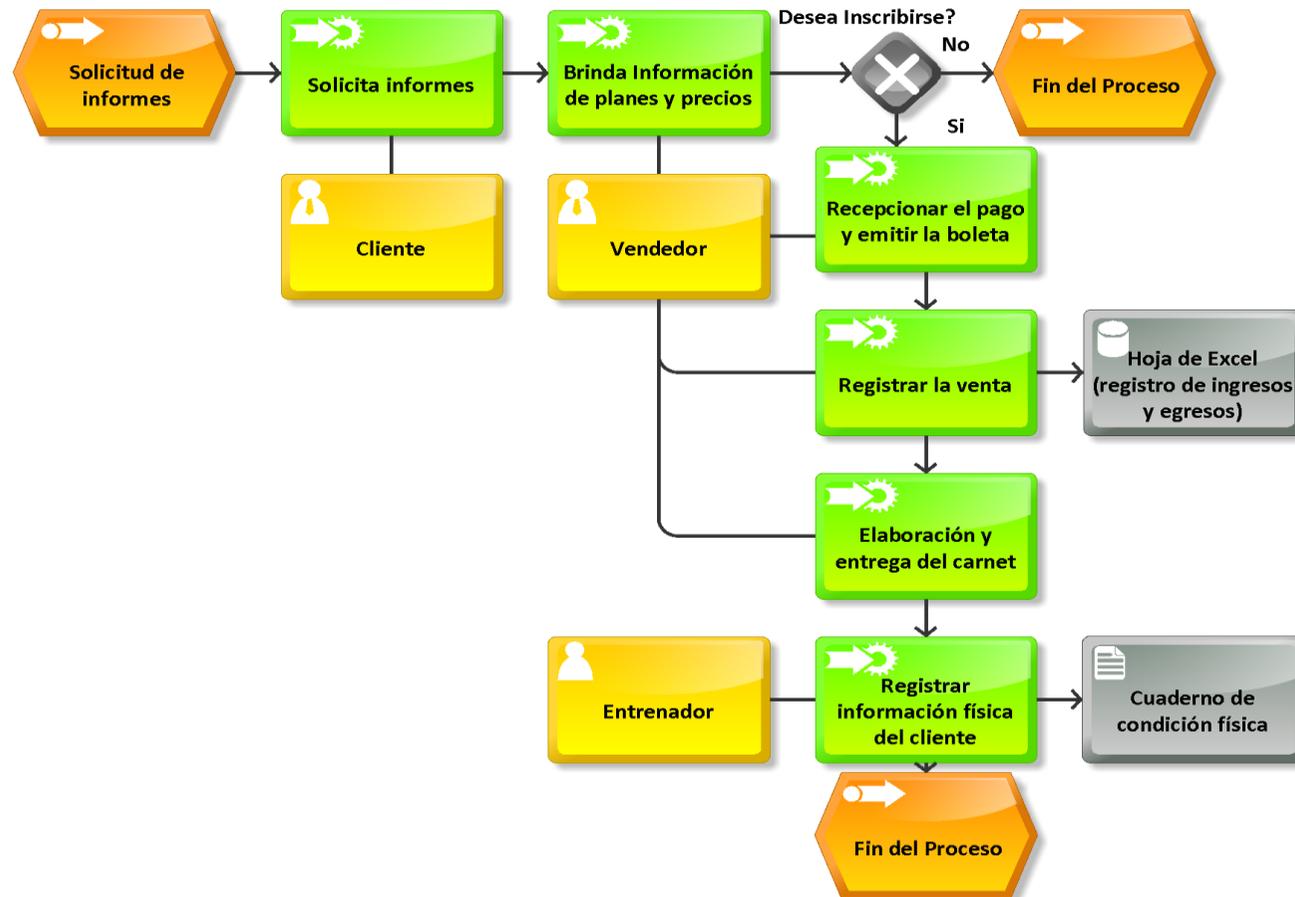
Anexo General N° 1 Diagrama Ishikawa

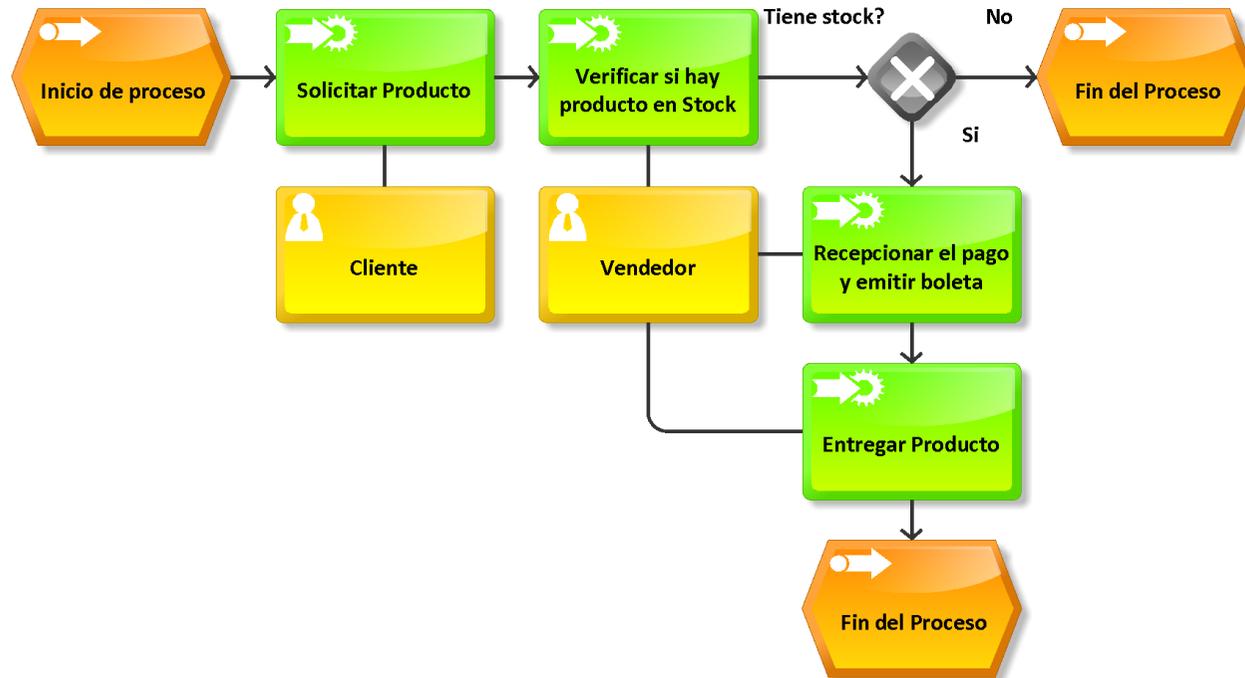


Anexo General N° 2 Diagrama Proceso Actual (ASIS) Atención del Cliente

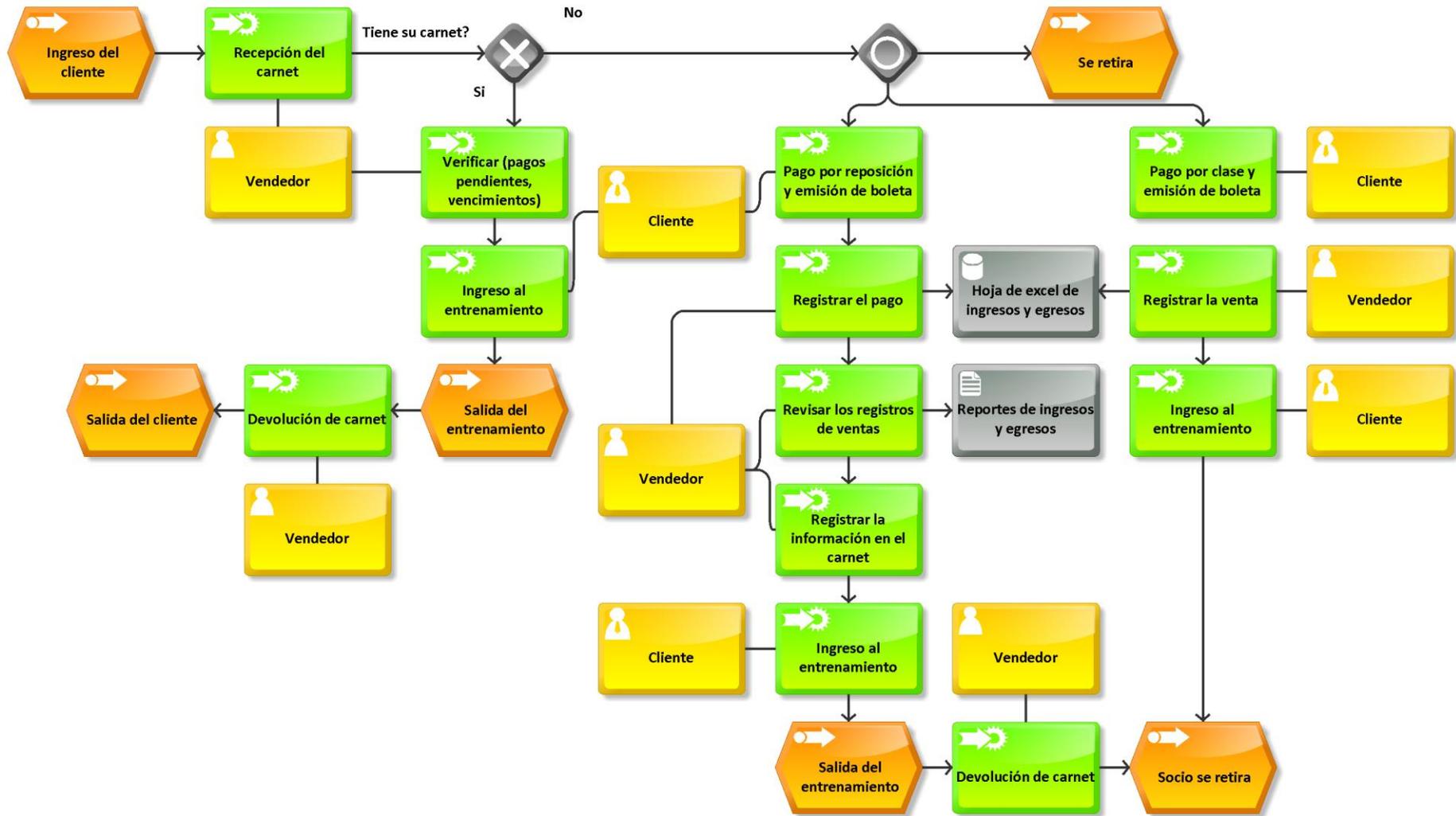


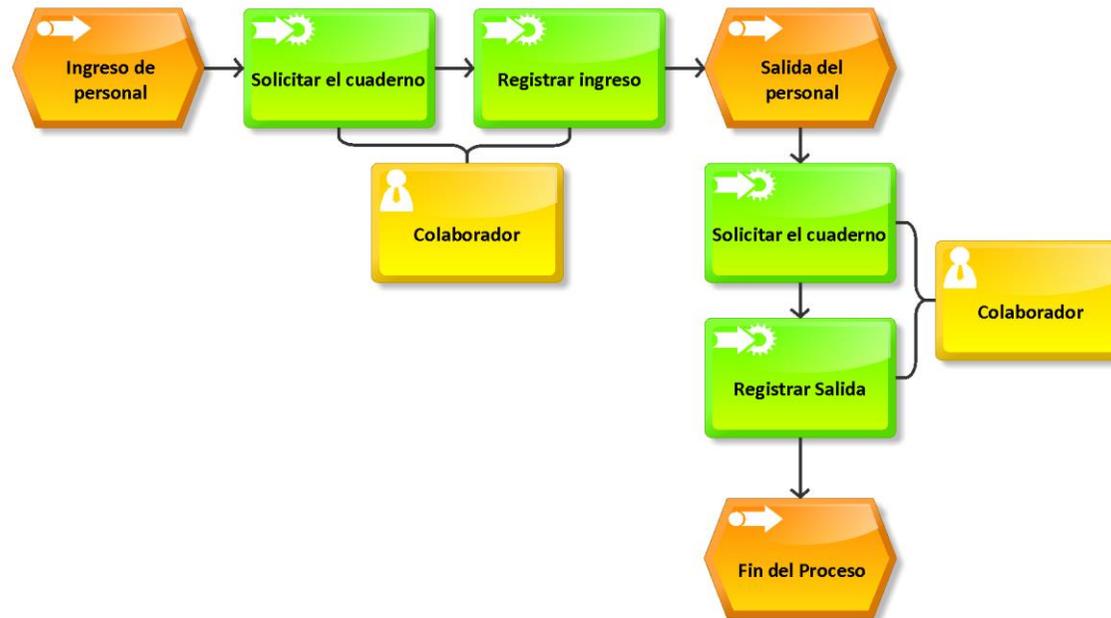
Anexo General N° 3 SUBPROCESO VENTA DE SERVICIOS

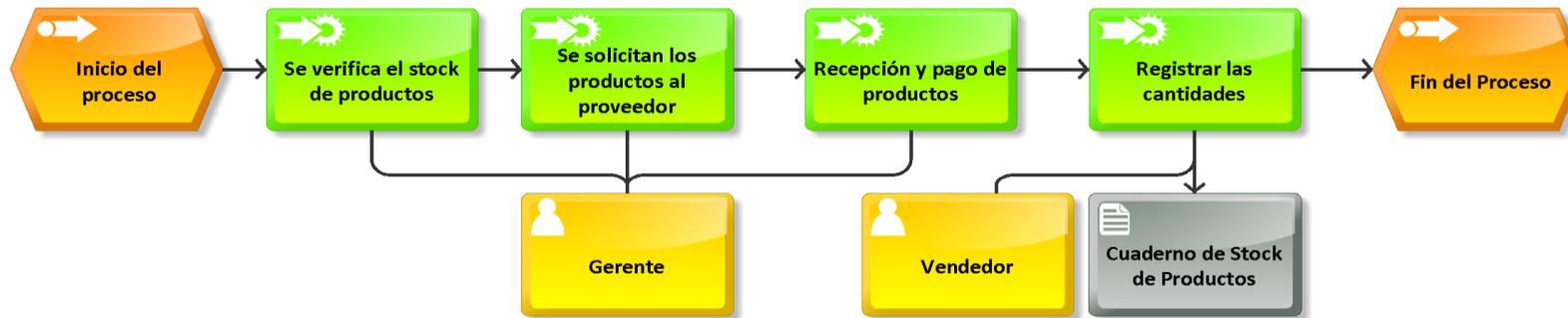


Anexo General N° 4 SUBPROCESO VENTA DE PRODUCTOS

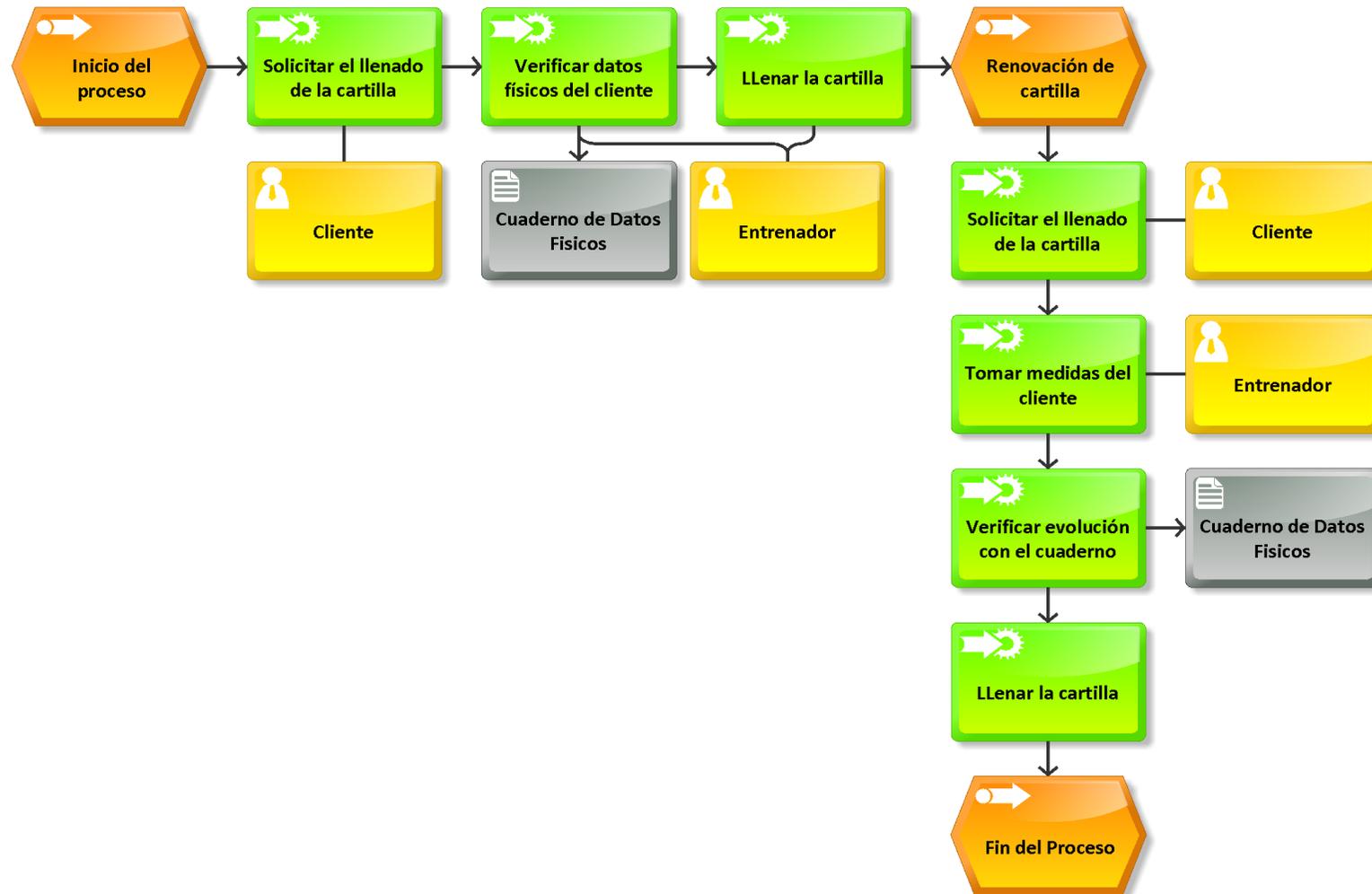
Anexo General N° 5 SUBPROCESO DE RECEPCIÓN



Anexo General N° 6 SUBPROCESO DE REGISTRO DE ASISTENCIAS DE PERSONAL

Anexo General N° 7 PROCESO DE ABASTECIMIENTO

Anexo General N° 8 PROCESO DE ACONDICIONAMIENTO DE FISICO



ANEXOS DEL PROYECTO

Anexo del Proyecto N° 1 Acta de Constitución

ACTA DE CONSTITUCIÓN

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN INTEGRAL DEL GIMNASIO ANGELS GYM MEDIANTE EL SISTEMA XFITNESS EN LA CIUDAD DE ICA	GESTANGELSGYM
DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO:	
<p>El presente proyecto tiene como objetivo aplicar una solución tecnológica al proceso de gestión en ventas, clientes y servicios dentro de la empresa Angels GYM en la ciudad de Ica.</p> <p>Las necesidades del proyecto nacen de las necesidades de la empresa los cuales van ligadas a sus objetivos estratégicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ PRODUCTIVIDAD: Estas se derivan de sus propios objetivos, que están centrados en sobrevivir, además de obtener las máximas ganancias con los mínimos recursos. ▪ RETENCION DE CLIENTES: El tema de fidelizar a los clientes actualmente se ha relegado, es muy baja la consecución de clientes a través de tiempo, para ello se requieren de estrategias que permitan tener una mayor cantidad de retención de clientes. ▪ MANEJO DE PERSONAL: Otra también es la de controlar y gestionar a su personal adecuadamente. ▪ APOYO PARA LA TOMA DE DECISIONES: Algunas herramientas le permite al gerente observar la situación actual de la empresa con la finalidad de actuar en consecuencias y estar a la vanguardia de la competencia. 	
DEFINICIÓN DEL PRODUCTO DEL PROYECTO:	
<p>La herramienta Xfitness es un software que permite el control de acceso de los miembros del gimnasio e instructores, bloqueando a las personas con pagos atrasados. Posee un sistema de administración financiera básico de gimnasios. Las principales funcionalidades son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro de Alumnos, Instructores y cualquier otro tipo de personas involucradas con el gimnasio. • Gestión de las Cuentas por Recibir, Cuentas por Pagar y generación de informes de Flujo de Caja. • Módulo de los Consumidores integrado en los controles financieros del sistema, permite controlar la comercialización de artículos en el gimnasio, y tal como alimentos, camisetas, energéticos <p>La metodología a implementar es la Metodología SureStep, creada por Microsoft y diseñada para la implementación de Proyectos, pertenece la línea de implantaciones en cascada, pero que por la repetición de las fases de diseño y desarrollo, tiene como principal ventaja el Control de la eficiencia y éxito del proyecto, independientemente del tipo, local o global, apoyándose en una correcta documentación y homogénea del proceso que la aplica.</p>	
DEFINICIÓN DE REQUISITOS DEL PROYECTO:	
<p>Del Proyecto:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se requiere de total colaboración de los interesados del proyecto ✓ No aumentar significativamente los costos durante el desarrollo del proyecto. 	

- ✓ Satisfacer las necesidades de la empresa en todas las etapas
- ✓ Reflejar las demandas operacionales de la empresa.
- ✓ El proyecto debe brindar valor agregado a la empresa y contribuir en el aumento de la rentabilidad.
- ✓ No se deberá paralizar la producción diaria del gimnasio en ningún momento.
- ✓ Se deben cumplir los contratos de servicios respetando el pago y el tiempo pactados

Del Producto:

- ✓ Que sea fácil de manejar
- ✓ Que permita moldearlo a las necesidades de la empresa.
- ✓ Que muestre reportes claros y permita imprimirlos
- ✓ Internet no mayor a 8 MB
- ✓ Uso de una computadora o laptop i5
- ✓ Personal capacitado para el uso de la herramienta

OBJETIVOS DEL PROYECTO:		
CONCEPTO	OBJETIVOS	CRITERIO DE ÉXITO
1. ALCANCE	Cubrir los requerimientos establecidos por los interesados. Cumplir con el cronograma de actividades del Proyecto. Cumplir con las especificaciones definidas Cumplir con el presupuesto destinado al proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Disminuir los tiempos • Incrementar la productividad • Satisfacción por parte de la empresa
2. TIEMPO	Culminar el proyecto en el plazo definido.	Que se cumpla dentro del tiempo establecido
3. COSTO	Concluir con el presupuesto destinado al proyecto S/. 4,500.00	Que el proyecto exista un un retorno de la inversión

FINALIDAD DEL PROYECTO:
<p>El propósito de este proyecto se rige en la mejora de la gestión integral del gimnasio ANGELS GYM, para fortalecer su posición competitiva y comercial. Esto se va a llevar a cabo mediante la utilización del software de gestión Sistema XFitness.</p> <p>La empresa ANGELS GYM es consciente del crecimiento de este rubro en el mercado y por consiguiente está de acuerdo en incorporar la tecnología como apoyo a sus procesos y así mejorar sus procesos para hacer una diferenciación en el mercado.</p>

DESIGNACIÓN DEL PROJECT MANAGER DEL PROYECTO.		
NOMBRE	Joselin Espino	NIVELES DE AUTORIDAD
REPORTA A	Angel Valencia Paredes	Sponsor

SPONSOR QUE AUTORIZA EL PROYECTO.			
NOMBRE	EMPRESA	CARGO	FECHA
Angel Valencia Paredes	Gimnasio Angels GYM	Administrador de la Organización	07/01/2017

Anexo del Proyecto N° 2 Check List

CHECKLIST DE PRESENTACIÓN PARA REUNIÓN DE KICK OFF

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN INTEGRAL DEL GIMNASIO ANGELS GYM MEDIANTE EL SISTEMA XFITNESS EN LA CIUDAD DE ICA	GESTANGELSGYM

CONTENIDO DE LA PRESENTACIÓN KICK OFF	REALIZADO A SATISFACCIÓN (SI / NO)	OBSERVACIONES
OBJETIVO DE LA PRESENTACIÓN DEFINIDO	SI	--
CONTENIDO DE LA PRESENTACIÓN O AGENDA ESTABLECIDA	SI	--
DEFINICIÓN DEL PROYECTO (¿QUÉ, QUIÉN, CÓMO, CUÁNDO, DÓNDE?)	SI	--
DEFINICIÓN DEL PRODUCTO DEL PROYECTO (DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO DEL PROYECTO, SERVICIO O CAPACIDAD FINAL A GENERAR)	SI	--
PRINCIPALES <u>STAKEHOLDERS</u> DEL PROYECTO (CLASIFICADOS COMO SPONSOR, COMITÉ DE CONTROL DE CAMBIOS, PROJECT MANAGER, EQUIPO DE GESTIÓN DE PROYECTOS, CLIENTE, OTROS <u>STAKEHOLDERS</u>)	SI	--
NECESIDADES DEL NEGOCIO A SATISFACER	SI	--
FINALIDAD DEL PROYECTO (FIN ÚLTIMO, PROPÓSITO GENERAL, U OBJETIVO DE NIVEL SUPERIOR POR EL CUAL SE EJECUTA EL PROYECTO, ENLACE CON PORTAFOLIOS, PROGRAMAS O ESTRATEGIAS DE LA ORGANIZACIÓN)	SI	--
EXCLUSIONES CONOCIDAS DEL PROYECTO (QUE ES LO QUE NO ABORDARÁ EL PROYECTO)	SI	--
LÍNEA BASE DEL TIEMPO (CRONOGRAMA DE HITOS, TIEMPO NETO ESTIMADO, RESERVA DE CONTINGENCIA, Y RESERVA DE GESTIÓN)	SI	SE COMUNICÓ QUE EL TIEMPO ESTABLECIDO PUEDE VERSE AFECTADO Y POR LO TANTO PUEDE VARIAR MÍNIMAMENTE.
LÍNEA BASE DEL COSTO (PRESUPUESTO TOTAL, POR FASES, POR PERIODOS DE TIEMPO, POR TIPO DE RECURSO, RESERVA DE CONTINGENCIA, Y RESERVA DE GESTIÓN)	SI	--
ORGANIGRAMA DEL PROYECTO	SI	--
MATRIZ DE CALIDAD DEL PROYECTO	SI	--
MATRIZ DE COMUNICACIONES DEL PROYECTO	SI	--
PRINCIPALES RIESGOS DEL PROYECTO Y RESPUESTAS PLANIFICADAS	SI	--
MATRIZ DE ADQUISICIONES DEL PROYECTO	SI	--
SISTEMA DE CONTROL DE CAMBIOS		--

Anexo del Proyecto N° 3 Lista Stakeholders

LISTA DE STAKEHOLDERS
- POR ROL GENERAL EN EL PROYECTO -

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN INTEGRAL DEL GIMNASIO ANGELS GYM MEDIANTE EL SISTEMA XFITNESS EN LA CIUDAD DE ICA	GESTANGELSGYM

NOMBRE	PUESTO	ROL	INFORMACIÓN DE CONTACTO	REQUERIMIENTOS PRIMORDIALES	ESPECTATIVAS PRINCIPALES	INFLUENCIA	FASE DE MAYOR INTERES
JOSELIN ESPINO MEDINA	PROJECT MANAGER	Jefe de proyecto	Cel. 991517137	Analizar y recopilar la información para la correcta implementación del proyecto	Logro del objetivo del proyecto	Fuente	Todo el proyecto
ANGEL VALENCIA	SPONSOR	Sponsor	Cel. 956105109	Brindar ayuda en la recopilación de información por parte del Project manager	Logro del objetivo del proyecto	Fuente	Fase de implantación y Operación

Anexo del Proyecto N° 4 Plan de gestión de proyecto

PLAN DE GESTIÓN DE PROYECTO

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN INTEGRAL DEL GIMNASIO ANGELS GYM MEDIANTE EL SISTEMA XFITNESS EN LA CIUDAD DE ICA	GESTANGELSGYM

CICLO DE VIDA DEL PROYECTO Y ENFOQUE MULTIFASE: DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL CICLO DE VIDA DEL PROYECTO Y LAS CONSIDERACIONES DE ENFOQUE MULTIFASE (CUANDO LOS RESULTADOS DEL FIN DE UNA FASE INFLUYEN O DECIDEN EL INICIO O CANCELACIÓN DE LA FASE SUBSECUENTE O DEL PROYECTO COMPLETO).			
CICLO DE VIDA DEL PROYECTO		ENFOQUES MULTIFASE	
FASE DEL PROYECTO (2º NIVEL DEL WBS)	ENTREGABLE PRINCIPAL DE LA FASE	CONSIDERACIONES PARA LA INICIACIÓN DE ESTA FASE	CONSIDERACIONES PARA EL CIERRE DE ESTA FASE
1.0 Inicio	Project Charter Scope Statement Stakeholders	La información recopilada en esta etapa es fundamental, para ello se necesita una reunión semanal con el patrocinador del proyecto.	Verificación de cumplimiento de entregables
2.0 Planificación	Plan de dirección de proyecto EDT Cronograma Presupuesto Riesgos del proyecto Diseño gráfico Prototipo	La planificación es la base para un mayor impacto en el resultado del proyecto; para ello se requiere una reunión cada dos semanas para la elaboración de los formatos de planificación.	Verificación de cumplimiento de entregables
3.0 Ejecución	Prototipo final Informe de pruebas de correcciones Informe de calidad	Durante la ejecución se requiere el apoyo del personal responsable del uso del sistema. Además de ello los requisitos deben estar disponibles	Verificación de cumplimiento de entregables
4.0 Control	Evaluación de cumplimiento de indicadores de éxito	El equipo del proyecto debe trabajar para verificar el cumplimiento de los indicadores planteados durante la planificación	Verificación de cumplimiento de entregables
5.0 Cierre	Acta de cierre de proyecto		Verificación de cumplimiento de entregables

Anexo del Proyecto N° 5 Definición del Alcance del proyecto y del producto

PLAN DE GESTIÓN DE ALCANCE

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN INTEGRAL DEL GIMNASIO ANGELS GYM MEDIANTE EL SISTEMA XFITNESS EN LA CIUDAD DE ICA	GESTANGELSGYM

OBJETIVOS DEL PROYECTO

El gimnasio ANGELS GYM requiere mayor eficiencia en sus procesos operativos de gestión, eliminando procedimientos innecesarios y brindando un servicio de calidad para sus clientes, con la finalidad de optimizar sus ingresos.

Esto se debe a:

El proceso de atención al cliente general algunos inconvenientes con otras actividades, más que todo en el tema de cuadros de caja y reposiciones de carnet.

DESCRIPCION DEL PRODUCTO

Se implantara un software de gestión Xfitness,, acompañado de módulo de clientes para fortalecer la posición comercial del gimnasio. Con el cual se puede controlar de manera integral los procesos operativos del gimnasio emitiendo reportes de gestión para el apoyo a la toma de decisiones.

ENTREGABLES DEL PROYECTO

Principales entregables del producto	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Definición de la problemática y alcance del producto. ✓ Documentación del análisis del Sistema. ✓ Desarrollo de los siguientes Módulos. <ul style="list-style-type: none"> • Manual técnico del Sistema. • Manual de usuario. • Informe de pruebas y errores. • Plan de puesta en Marcha. • Informe de Soporte.
Gestión del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Acta de constitución del proyecto ✓ Plan de gestión del proyecto ✓ Plan de gestión del alcance ✓ Diccionario de la estructura de desglose del trabajo ✓ Cronograma del proyecto ✓ Plan de gestión de costos ✓ Plan de gestión de calidad ✓ Plan de gestión de riesgos ✓ Plan de gestión de comunicaciones ✓ Plan de gestión de adquisiciones ✓ Aceptación final del proyecto

ALCANCE

Incorporar el sistema de Gestión XFitness en el gimnasio ANGELS GYM permitirá

- ✓ Integrar la información de ventas y seguimiento físico
- ✓ Llevar un control permanente de la información de la empresa.

RESTRICCIONES DEL PROYECTO

El costo inicial del proyecto es de S/.4, 500 el cual no debe excederse. Con pagos mensuales a partir del 4 mes de S/ 305.00
 El plazo del desarrollo del proyecto debe estar dentro de los 4 meses el cual deberá ser entregado en la fecha fijada en el contrato realizado por ambas partes.
 Al entregarse el proyecto, este ya debe estar operando sin falla alguna dentro de la empresa.

APROBACIONES

Joselin Alexandra Espino Medina
Gerente del Proyecto

Ángel Valencia Paredes
Gerente de la empresa

Anexo del Proyecto N° 6 Documentación de requerimientos

REQUERIMIENTOS

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN INTEGRAL DEL GIMNASIO ANGELS GYM MEDIANTE EL SISTEMA XFITNESS EN LA CIUDAD DE ICA	GESTANGELSGYM

NECESIDAD DEL NEGOCIO U OPORTUNIDAD A APROVECHAR:

PRODUCTIVIDAD: Estas se derivan de sus propios objetivos, que están centrados en sobrevivir, además de obtener las máximas ganancias con los mínimos recursos.

RETENCION DE CLIENTES: El tema de fidelizar a los clientes actualmente se ha relegado, es muy baja la consecución de clientes a través de tiempo, para ello se requieren de estrategias que permitan tener una mayor cantidad de retención de clientes.

MANEJO DE PERSONAL: Otra también es la de contar y gestionar a su personal adecuadamente.

MAYORES HERRAMIENTAS DE APOYO PARA LA TOMA DE DECISIONES: Esto le permite al gerente observar la situación actual de la empresa con la finalidad de actuar en consecuencias y estar a la vanguardia de la competencia.

OBJETIVOS DEL NEGOCIO Y DEL PROYECTO:

Aparición de nuevos clientes

Una mayor cantidad de personas conscientes del cuidado de su salud.

El mejoramiento en la expectativa de vida de las personas.

REQUISITOS FUNCIONALES

Descripciones de los requerimientos de acceso

- ✓ El sistema controlará el acceso y lo permitirá solamente a usuarios autorizados. Los usuarios deben ingresar al sistema con un nombre de usuario y contraseña. Solo el dueño debe tener control total del sistema, datos y configuraciones. En caso de los vendedores, deben tener únicamente las opciones de punto de venta habilitadas.

Los entrenadores, solo han de tener acceso a aquellos datos que tengan que ver con los clientes que solicitan su servicio como entrenador personal.

Descripción de los requerimientos de ingreso de datos al sistema

- ✓ Se deberá configurar como datos obligatorios: Nombres, celular, correo electrónico.
- ✓ Se permitirán datos no obligatorios en registro de clientes en caso el cliente no desee brindar más información.
- ✓ El sistema permitirá configurar los siguientes módulos: Ambientes o salas, Disciplinas ofrecidas, Planes, métodos de pago, Campos de clientes.
- ✓ El sistema permitirá registrar ventas de membresías con pagos parciales.

Descripción de los flujos de trabajo realizados por el sistema.

- ✓ El sistema debe permitir la regulación de pagos pendientes, así como mostrar que clientes tengan cuentas por pagar.
- ✓ El sistema enviará un correo electrónico cuando se registre alguna de las siguientes transacciones: Venta de membresías, aviso de membresías por vencer, aviso de pagos pendientes.
- ✓ Al recepcionar un pedido de algún proveedor se deberá ingresar todos los productos con su precio comprado.
- ✓ El sistema reconocerá automáticamente el cliente con membresías obtenidas anteriormente.

Descripción de los reportes del sistema.

- ✓ El sistema debe poder emitir los siguientes reportes como mínimo:
 - Estado de flujos de efectivo diarios, semanales y mensuales (ingresos y egresos)
 - Cuentas por cobrar para casos de facilidades de pago
 - Ingresos de acuerdo a los parámetros de membresías y productos.

Descripción de requerimientos funcionales de interfaz gráfica

- ✓ El campo de monto acepta únicamente valores numéricos con dos decimales.
- ✓ El campo fecha de transacción acepta únicamente fechas anteriores al día de hoy (día actual).
- ✓ El campo nombre acepta caracteres alfabéticos únicamente.
- ✓ El campo dirección acepta caracteres alfabéticos, numéricos y especiales.

REQUISITOS NO FUNCIONALES**Eficiencia**

- ✓ El sistema debe ser capaz de procesar las transacciones de forma rápida.
- ✓ Toda funcionalidad del sistema y transacción de negocio debe responder al usuario en menos de 10 segundos.
- ✓ El sistema debe ser capaz de operar adecuadamente con varios usuarios con sesiones concurrentes.
- ✓ Los datos modificados en la base de datos deben ser actualizados para todos los usuarios que acceden en menos de 5 segundos.

Seguridad lógica y de datos

- ✓ Los permisos de acceso al sistema podrán ser cambiados solamente por el administrador de acceso a datos.
- ✓ El nuevo sistema debe desarrollarse aplicando patrones y recomendaciones de programación que incrementen la seguridad de datos.
- ✓ Todos los sistemas deben ser respaldados con un servidor adecuado
- ✓ Si se identifican ataques de seguridad o brecha del sistema, el mismo no continuará operando hasta ser desbloqueado por un administrador de seguridad.

Usabilidad

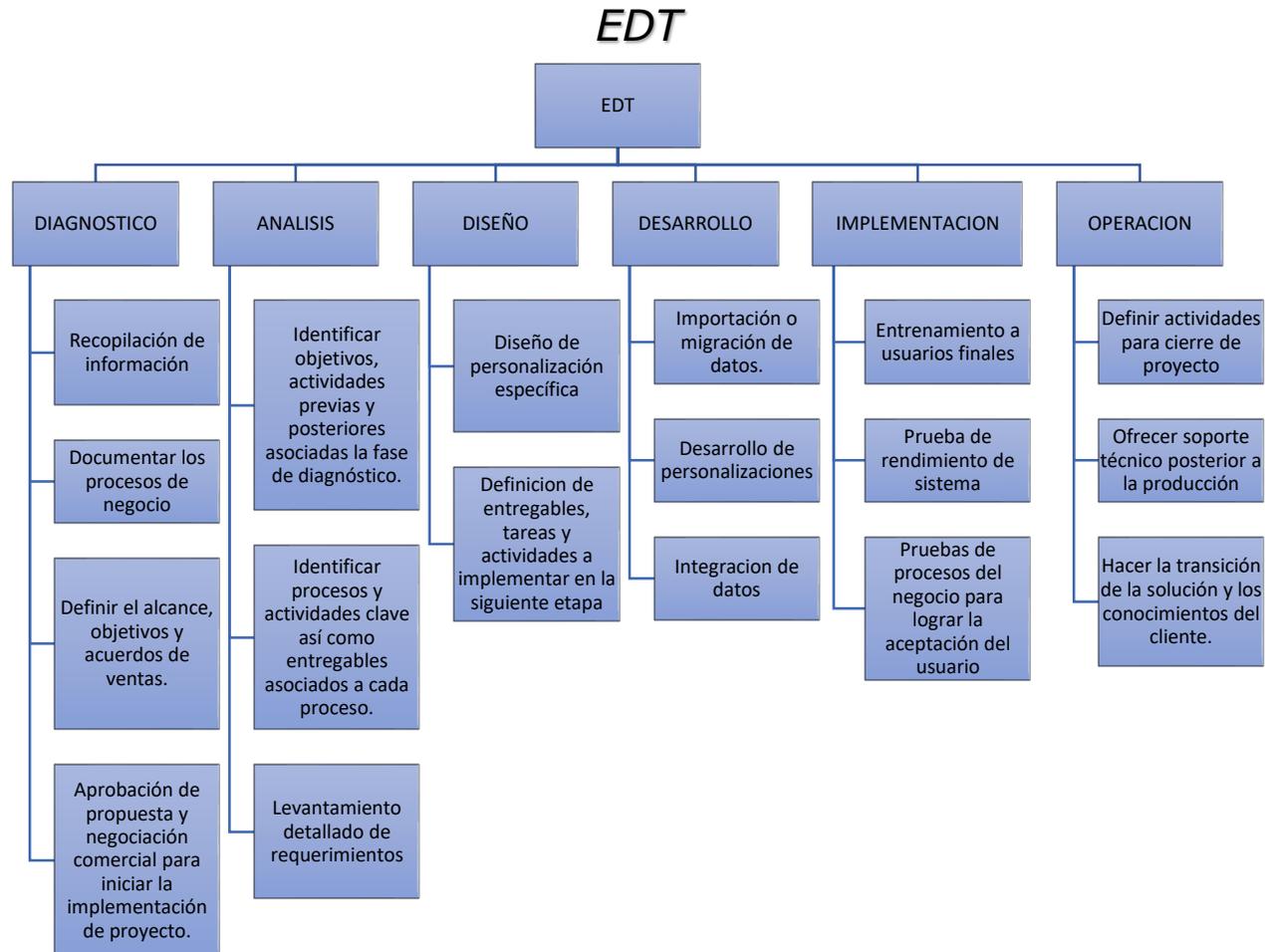
- ✓ El tiempo de aprendizaje del sistema por un usuario deberá ser menor a 48 horas.
- ✓ La tasa de errores cometidos por el usuario deberá ser menor del 1% de las transacciones totales ejecutadas en el sistema.
- ✓ El sistema debe contar con manuales de usuario estructurados adecuadamente.
- ✓ El sistema debe proporcionar mensajes de error que sean informativos y orientados a usuario final.
- ✓ El sistema debe contar con un módulo de ayuda en línea.
- ✓ El sistema debe poseer interfaces gráficas bien formadas.

✓

REQUISITOS DE CALIDAD

La implantación del sistema debe estar guiado por una metodología reconocida con el fin de asegurar la calidad del sistema. La metodología que se va utilizar es SURE STEP. Esta metodología va a regir las actividades a realizar para el correcto desarrollo de la implantación del software.

Anexo del Proyecto N° 7 Estructura de Desglose de trabajo



Anexo del Proyecto Nº 8 Diccionario de la Estructura de Desglose de Trabajo

DICCIONARIO WBS (simplificado)

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN INTEGRAL DEL GIMNASIO ANGELS GYM MEDIANTE EL SISTEMA XFITNESS EN LA CIUDAD DE ICA	GESTANGELSGYM

ESPECIFICACIÓN DE PAQUETES DE TRABAJO DEL WBS		
INICIO:	1.1 ESTUDIO DEL PMBOK	El análisis y estudio de la guía del PMBOK es fundamental, porque gracias a ella podremos adquirir todo el conocimiento necesario para la creación y gestión del proyecto a desarrollar.
	1.2 ALCANCE PRELIMINAR	Determinar y mejorar los tiempos estimados de costos y tiempo para mejorar las utilidades de la empresa logrando eficacia en el proceso.
	1.3 PROJECT CHARTER	El desarrollo del Project charter es la declaración del alcance, los objetivos y los interesados en un proyecto; aquí proporcionaremos una delimitación preliminar de las funciones y responsabilidades, exponiéndose los objetivos del proyecto, identifica las principales partes interesadas, y define la autoridad del director del proyecto.
PLANIFICACIÓN:	2.1 LISTADO HITOS	La elaboración del listado de los hitos es importante para saber cómo está progresando el desarrollo del proyecto, los hitos con eventos de duración cero, solo validan o señalan el avance del proyecto.
	2.2 DEFINICION ACTIVIDADES	Definir el conjunto de actividades nos ayudara a saber el conjunto de labores que debemos de desempeñar para alcanzar los objetivos que nos hemos trazado para realizar nuestro proyecto.
	2.3 ASIGNACIÓN DE RECURSOS	Distribuir eficientemente los recursos para obtener la máxima productividad deseada definida por la combinación de los activo minimizando los costos del proyecto.

	2.4 CLASIFICACION DE RIESGOS	Corresponde a identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas establecidas en el proyecto. Analizar el efecto posible de los riesgos, su importancia, de probabilidad y decidir las acciones a tomar para administrar los riesgos.
EJECUCIÓN:	3.1 PROYECTO TECNICO	Realizar el conjunto de diseños, esquemas, etc. Para definir la adaptación del sistema MP Software para establecer el objetivo propuesto desde punto de vista técnico, funcional o normativo.
CONTROL	4.1 SEGUIMIEN. PLANIFICAC	Es importante realizar el control del seguimiento de la planificación porque es donde vamos a percibir si se están realizando todas las fases y procedimientos establecidos en la planificación.
	4.2 ASEGURAM. CALIDAD	Garantizar la calidad del cliente e incrementar la calidad del desarrollo de los procesos para los usuarios ya que este es vital importancia para el éxito de la empresa.
	4.3 REUNIONES CON CLIENTE	Estipular reuniones con clientes es importante ya que mediante ellas se pueden intercambiar propuestas de mejora para el rendimiento del proyecto, informar los avances y logros del proyecto.
CIERRE	5.1 EXPOSICION FINAL	La exposición final es donde mostrar todo el desarrollo y ejecución del proyecto, comparativas y logros respectivos.
	5.2 PREPARAC, DOCUM.	Es la recopilación de toda la información del desarrollo del proyecto.

Anexo del Proyecto N° 9 Organigrama del proyecto

ORGANIGRAMA DEL PROYECTO

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN INTEGRAL DEL GIMNASIO ANGELS GYM MEDIANTE EL SISTEMA XFITNESS EN LA CIUDAD DE ICA	GESTANGELSGYM



Anexo del Proyecto N° 10 Entregables del proyecto

RELACIÓN DE ENTREGABLES

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN INTEGRAL DEL GIMNASIO ANGELS GYM MEDIANTE EL SISTEMA XFITNESS EN LA CIUDAD DE ICA	GESTANGELSGYM

ENTREGABLE	DESCRIPCION
Acta de constitución del proyecto	Es el primer documento que describe y autoriza formalmente un proyecto, proporciona una descripción de alto nivel del proyecto, de las características del producto y de los requisitos de aprobación del proyecto. Es el documento que autoriza formalmente el inicio del proyecto para gestionar los recursos que necesita el proyecto.
Plan de gestión del alcance	Documento donde se describen los objetivos del proyecto.
Plan de gestión de tiempo	Incluye los procesos requeridos para administrar la finalización del proyecto en la fecha establecida.
Estructura de desglose de trabajo -EDT	Documento en el cual se define la composición jerárquica de las actividades que serán ejecutadas por el equipo del proyecto.
Cronograma de actividades	Es el documento donde se mencionan las actividades y el tiempo que se emplea en cada una de ellas durante el desarrollo del proyecto.
Presupuesto del proyecto	Es el documento donde se definen las actividades a realizar a lo largo del proyecto con sus estimaciones monetarias.
Manual de usuario	Es el documento que tiene como único propósito instruir al usuario (personal de la empresa cliente), su elaboración debe ser muy bien detallada mediante capturas de pantallas acerca del funcionamiento del sistema.
Plan de gestión de costos	Incluye los procesos relacionados para planificar, presupuestar, estimar, financiar, y controlar los costos del proyecto dentro del presupuesto acordado.
Planificación de la calidad	Es el documento en el cual se definen los procesos y actividades de la organización ejecutora que establecen las políticas de calidad, los objetivos y las responsabilidades para que el proyecto funcione eficientemente.

Plan de comunicaciones	Es el documento donde se fija un plan para la comunicación del equipo de proyecto de acuerdo a las necesidades de información.
Plan de adquisiciones	Es el documento que tiene que ver con la búsqueda de subcontratistas y proveedores, pues la decisión de adquirir sus servicios en condiciones que favorezcan al proyecto, afecta positivamente o negativamente el cronograma y presupuesto del proyecto.
Sistema de Gestión	Permitirá la automatización de procesos operativos del gimnasio
Certificado de conformidad	Es un documento de reconocimiento de la conformidad del proyecto al término de ello.

Anexo del Proyecto N° 11 Definición de las Actividades

DEFINICIÓN DE LAS ACTIVIDADES

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN INTEGRAL DEL GIMNASIO ANGELS GYM MEDIANTE EL SISTEMA XFITNESS EN LA CIUDAD DE ICA	GESTANGELSGYM

Paquete de trabajo		Actividades del Paquete de Trabajo	
Nº actividad	Nombre	Nombre de la actividad	Definición de la actividad
1	Inicio	Elaboración del acta de constitución	Consiste en realizar toda la documentación respecto a la definición del proyecto, problemática de la empresa, cronogramas.
		Elaboración de la presentación del lanzamiento del proyecto	Es la actividad que certifica todo el trabajo que se va a realizar, así también como todos los entregables que deben realizarse durante todo el proyecto.
		Elaboración de la identificación de interesados	Esta actividad consiste en poder identificar a todos los involucrados directos con el proyecto a realizar.
2	Planificación	Elaboración plan de gestión de alcance	Esta actividad consiste en la recopilación de los requisitos, definir el alcance del proyecto y el producto.
		Elaboración del plan de gestión de tiempo	Esta actividad consiste en poder administrar bien los tiempos establecidos para el desarrollo del proyecto, así mismo la entrega de este y de todos lo entregables en las fechas acordadas
		Elaboración del plan de gestión de costo	Esta actividad consiste en poder planificar, presupuestar, financiar y controlar los costos establecidos para el desarrollo del proyecto.
		Elaboración del plan de gestión de calidad	Consiste en establecer los objetivos y responsabilidades para que el proyecto funcione eficientemente.

		Elaboración plan de gestión de recursos humanos	Esta actividad consiste en Poder adquirir a las personas que integraran el equipo del proyecto, poder dirigir este equipo, así mismo designarle las responsabilidades a cada miembro del equipo del proyecto.
		Elaboración del plan de gestión de comunicaciones	Esta actividad consiste en poder desarrollar un plan estratégico para poder establecer las comunicaciones entre todos los miembros del equipo, con la empresa durante el desarrollo del proyecto con motivo de las necesidades que tendrán los interesados.
		Elaboración del plan de gestión de riesgos	Conjunto coherente y ordenado de estrategias, programas y proyectos, que se formula para orientar las actividades de reducción de riesgos, los preparativos para la atención de emergencias y la recuperación en caso de desastre.
		Elaboración del plan de gestión de adquisiciones	Es la actividad donde se desarrolla la búsqueda de subcontratistas y proveedores, pues la decisión de adquirir sus servicios en condiciones que favorezcan al proyecto, afecta positivamente o negativamente el cronograma y presupuesto del proyecto.
		Elaboración plan de gestión de los interesados	Esta actividad consiste en poder identificar a las personas y organizaciones interesadas para lograr una participación en la toma de decisiones para la realización del proyecto.
3	Ejecución del proyecto	Elaboración inicio de ejecución del proyecto	Esta actividad consiste en poder realizar analizar todos aquellos procesos de negocio de la empresa, así mismo la realización de entrevistas.

		Implementación de diagramas	Esta actividad consiste en la elaboración el analisis.
		Diseño e implementación del sistema	Esta actividad consiste en la implementacin del sistema
		Realización de la capacitación del equipo interno	Esta actividad consiste en la realización de las capacitaciones respectiva al personal, con el fin de que puedan interactuar de manera correcta con el sistema propuesto.
4	Seguimiento y control	Realización del seguimiento y el control del proyecto	Esta actividad consiste en: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar el control del seguimiento de riesgos ▪ Realizar el informe de la supervisión del trabajo ▪ Realizar control integral de cambios ▪ Realizar la verificación del alcance ▪ Realizar control del alcance ▪ Realizar control del cronograma de entregables ▪ Realizar control de costos ▪ Realizar control de calidad
5	Cierre	Realizar el cierre del proyecto	Esta actividad consiste en: <ul style="list-style-type: none"> •La realización del documento de las lecciones aprendidas •Hacer el acta de reunión de cierre •Realizar el documento que certifique la conformidad del proyecto.

Anexo del Proyecto N° 12 Hitos del Proyecto

HITOS DEL PROYECTO

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN INTEGRAL DEL GIMNASIO ANGELS GYM MEDIANTE EL SISTEMA XFITNESS EN LA CIUDAD DE ICA	GESTANGELSGYM

Id	Nombre	Descripción	Fecha entrega
H-1	Recaudar información de la empresa	Se analiza la empresa y sus procesos en el día a día, de tal manera que el equipo de proyecto entienda el funcionamiento de ella.	15/03/2018
H-2	Analizar la información con el equipo de proyecto	Al contar con toda la información el equipo de proyecto se reúne para analizar y elaborar un plan de trabajo	15/04/2018
H-3	Aplicación del sistema de gestión	Aplicar el sistema web para automatizar los procesos operativos y de soporte del gimnasio ANGELS GYM para optimizar sus procesos de marketing	15/05/2018
H-4	Capacitación de los usuarios	Se dictan capacitaciones del uso del sistema a los empleados que lo manejarán diariamente.	20/05/2016
H-5	Pruebas del sistema propuesto	Se realizan todo tipo de operaciones con el nuevo sistema para encontrar algún posible error y darle solución en la brevedad posible.	10/06/2018
H-6	Documentación del proyecto	Se hace entrega del manual de usuario y técnico al cliente.	20/06/2018

Anexo del Proyecto N° 13 Cuadro de Responsabilidades de las Tareas

DESCRIPCIÓN DE ROLES

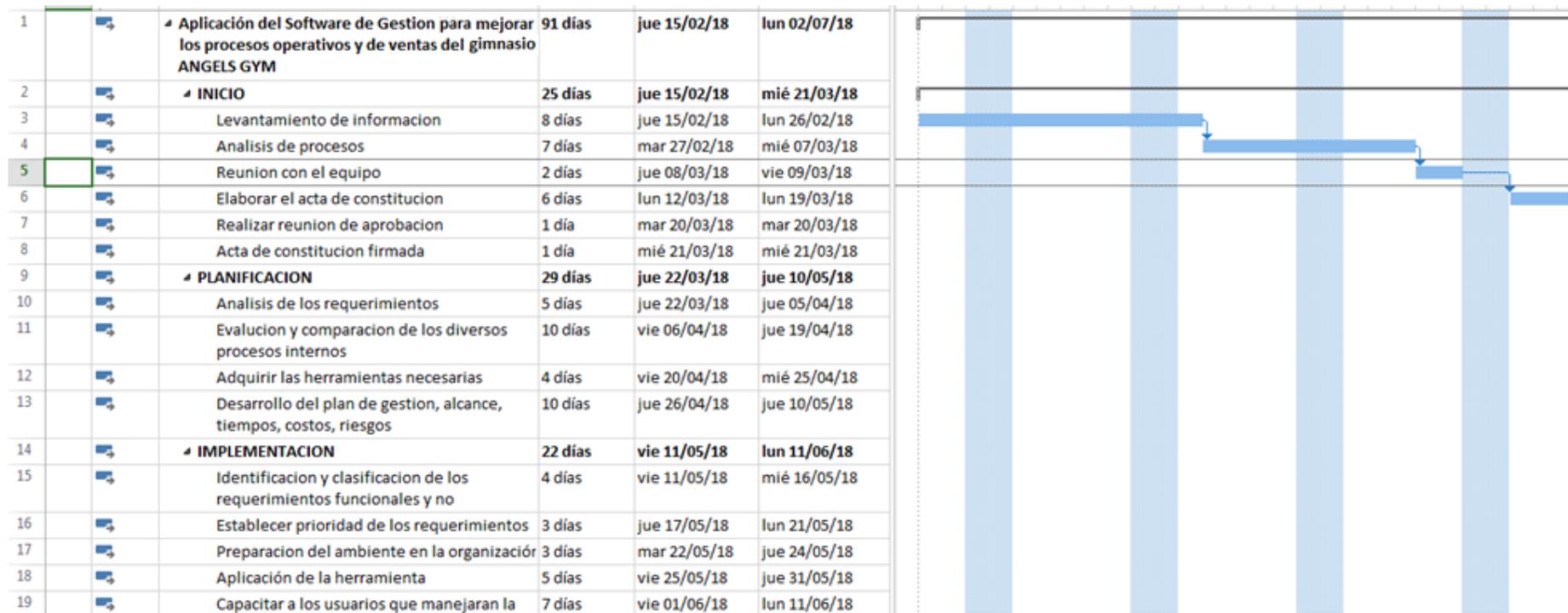
NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN INTEGRAL DEL GIMNASIO ANGELS GYM MEDIANTE EL SISTEMA XFITNESS EN LA CIUDAD DE ICA	GESTANGELSGYM

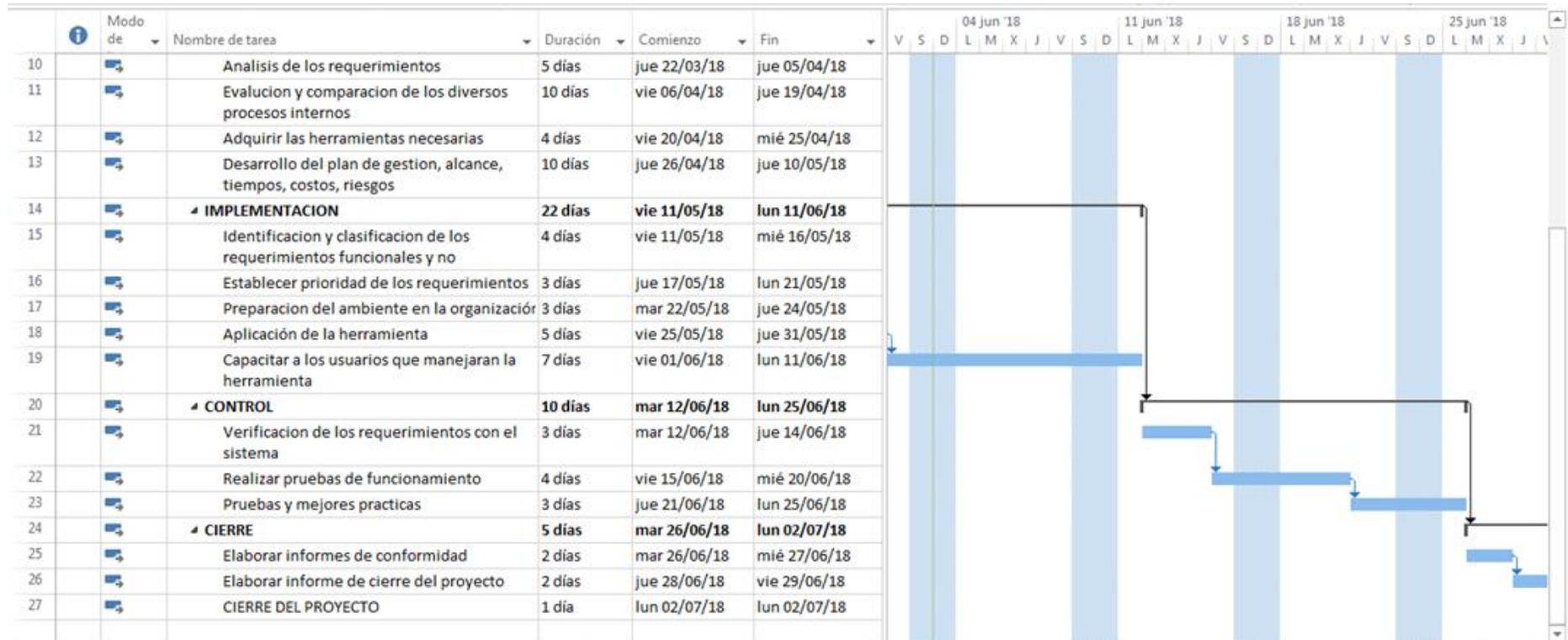
Nombre del Rol	
SPONSOR	
Objetivos del Rol:	
Es el patrocinador principal del proyecto, es decir la persona más interesada en que se cumpla todo lo propuesto por parte del equipo de proyecto. Es quien verifica la calidad y veracidad de los avances del proyecto y de la entrega final.	
Responsabilidades:	
<input type="checkbox"/> Aprobar el desarrollo del proyecto <input type="checkbox"/> Aprobar la entrega de todos los entregables <input type="checkbox"/> Aprobar el cierre del proyecto	
Funciones:	
<input type="checkbox"/> Iniciar el proyecto. <input type="checkbox"/> Brindar la información pedida al equipo de proyecto <input type="checkbox"/> Aprobar la planificación del proyecto. <input type="checkbox"/> Cerrar el proyecto. <input type="checkbox"/> Gestionar el control de cambios del proyecto. <input type="checkbox"/> Ayudar en la solución de problemas que se puedan dar durante el desarrollo del proyecto.	
Niveles de Autoridad:	
<input type="checkbox"/> Decide sobre los entregables del producto <input type="checkbox"/> Decide sobre planes y programas del proyecto	
Supervisar a:	
<input type="checkbox"/> Jefe de Proyecto	
Requisitos del Rol:	
Conocimientos:	Todos los procesos que realiza la empresa.
Experiencia:	Tener el tiempo suficiente en el cargo como para conocer los distintos procesos de la empresa.

Nombre del Rol	
GERENTE DEL PROYECTO	
Objetivos del Rol:	
Es el líder del proyecto, es quien delega funciones al equipo de trabajo. Es la persona que tiene contacto directo con el sponsor y con quien deberá cumplir todos los objetivos fijados, con todas las necesidades requeridas por la empresa.	
Responsabilidades:	
<input type="checkbox"/> Elabora el Plan de Proyecto. <input type="checkbox"/> Elaborar todos los entregables requeridos <input type="checkbox"/> Elabora el Informe de Estado del Proyecto. <input type="checkbox"/> Elabora el Informe de Cierre del Proyecto.	
Funciones:	
<input type="checkbox"/> Planificar el proyecto. <input type="checkbox"/> Ayudar al Sponsor a iniciar el proyecto. <input type="checkbox"/> Organizar reuniones con el equipo de proyecto. <input type="checkbox"/> Ejecutar el proyecto. <input type="checkbox"/> Controlar el proyecto. <input type="checkbox"/> Cerrar el proyecto. <input type="checkbox"/> Ayudar a Gestionar el Control de Cambios del proyecto. <input type="checkbox"/> Solucionar problemas y superar los obstáculos del proyecto.	
Niveles de Autoridad:	
<input type="checkbox"/> Designa las tareas a los miembros del grupo <input type="checkbox"/> Decide sobre la programación detallada de los recursos humanos y materiales asignados al proyecto. <input type="checkbox"/> Decide sobre la información y los entregables del proyecto. <input type="checkbox"/> Decide sobre los proveedores y contratos del proyecto, siempre y cuando no excedan lo presupuestado.	
Supervisar a:	
<input type="checkbox"/> Todos los miembros del equipo de proyecto	
Requisitos del Rol:	
Conocimientos:	<input type="checkbox"/> Gestión de proyectos según la guía de PMBOOK <input type="checkbox"/> Ms Project <input type="checkbox"/> Programación
Habilidades:	<input type="checkbox"/> Liderazgo <input type="checkbox"/> Comunicación <input type="checkbox"/> Negociación <input type="checkbox"/> Solución de conflictos <input type="checkbox"/> Sencillez <input type="checkbox"/> Saber escuchar
Experiencia:	<input type="checkbox"/> Gestión de proyectos según la guía de PMBOOK <input type="checkbox"/> Ms Project <input type="checkbox"/> Programación

Nombre del Rol	
EQUIPO DEL PROYECTO	
Objetivos del Rol:	
Son las personas que trabajan mano a mano con el gerente del proyecto, realizan las tareas delegadas por el jefe de proyecto con el fin de desarrollar de manera eficiente el sistema propuesto para entregarlo en el tiempo establecido.	
Responsabilidades:	
<input type="checkbox"/> Poder adquirir información y listar los requerimientos funcionales del proyecto <input type="checkbox"/> Diseño de la interfaz de usuario. <input type="checkbox"/> Elaborar cronograma de actividades. <input type="checkbox"/> Elaborar el cronograma de pruebas del proyecto. <input type="checkbox"/> Apoyar en la instalación del sistema en la empresa.	
Funciones:	
Poder verificar y aprobar los entregables del desarrollo del proyecto, para dar inicio a la siguiente fase.	
Niveles de Autoridad:	
<input type="checkbox"/> Decide sobre planes y programas del proyecto	
Reportar a:	
Gerente del proyecto	
Requisitos del Rol:	
Conocimientos:	<input type="checkbox"/> Gestión de proyectos según la guía de PMBOOK <input type="checkbox"/> Ms Project <input type="checkbox"/> Programación
Habilidades:	<input type="checkbox"/> Comunicación <input type="checkbox"/> Solución de conflictos
Experiencia:	<input type="checkbox"/> Gestión de proyecto según la guía de PMBOOK <input type="checkbox"/> Ms Project <input type="checkbox"/> Programación

Anexo del Proyecto N° 14 Cronograma de Actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES



Anexo del Proyecto Nº 15 Línea Base

LÍNEA BASE

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN INTEGRAL DEL GIMNASIO ANGELS GYM MEDIANTE EL SISTEMA XFITNESS EN LA CIUDAD DE ICA	GESTANGELSGYM

ENTREGABLE	ESTÁNDAR DE CALIDAD APLICABLE	ACTIVIDADES DE PREVENCIÓN	ACTIVIDADES DE CONTROL
1.1. Plan de Proyecto.	PMI.		Aprobación
1.2 Definición de los Stakeholders.	PMI		Aprobación
1.3 Inicio	PMI		Aprobación
2.1. Planificación del Proyecto	Contrato		Revisión
3.1 Asignación de Recursos	Normas Adquisición Materiales y Equipos empresa.		Aprobación Jefe Proyecto.
3.2 Ejecución del Proyecto.	Normas sobre tercerización empresa.		Aprobación Jefe Proyecto.
4.1 Pruebas de funcionamiento.	Normas sobre funcionamiento empresa.		Aprobación Jefe Proyecto (empresa)
4.2 Pruebas de Ejecucion.	Normas sobre funcionamiento empresa.		Aprobación Jefe Proyecto (empresa).
5.1 Informes de desempeño	Formatos Informe Empresa Angels GYM	Revisión de Modelos de formatos.	Aprobación Empresa Angels GYM
5.2 Informes de actividad	Formatos Informe Empresa Angels GYM	Revisión de Modelos de formatos.	Aprobación Empresa Angels GYM
5.3 Cierre de Adquisiciones	Formatos Informe Empresa Angels GYM	Revisión de Modelos de formatos.	Aprobación Empresa Angels GYM

Anexo del Proyecto N° 16 Identificación de recursos

ESTIMACIÓN DE RECURSOS Y DURACIONES

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN INTEGRAL DEL GIMNASIO ANGELS GYM MEDIANTE EL SISTEMA XFITNESS EN LA CIUDAD DE ICA	GESTANGELSGYM

ENTREGABLE	ACTIVIDAD	TIPO DE RECURSO: PERSONAL				
		NOMBRE DE RECURSO	TRABAJO (HR - HOM)	DURACIÓN (HRS)	SUPUESTOS Y BASES DE ESTIMACIÓN	FORMA DE CÁLCULO
Acta de constitucion	Reunión con el Sponsor	Sponsor Project M.	2	2		
	Elaborar Acta de constitución	Project M.	2	2		
	Revisar Acta de constitución	Sponsor	2	2		
Lanzamiento del proyecto (Kick Off)	Reunión con el sponsor	Sponsor Project M.	1	1		
	Elaborar	Project M.	1	1		
Elaboración del EDT	Elaborar el EDT	Project M.	1	1		
	Elaborar el diccionario EDT	Project M.	2	2		
Presupuesto del Proyecto	Estimar los costos de las actividades	Project M.	2	2		
	Elaborar presupuesto	Project M.	2	2		
Informes del proyecto	Elaborar los informes	Project M.	1	1		
Reunión entre sesiones	Realizar reuniones semanales	Project M.	1	1		
Cierre del proyecto	Elaborar informe final del cierre del proyecto	Project M.	2	2		

Anexo del Proyecto N° 17 Plan de Gestión de costos

PLAN DE GESTIÓN DE COSTOS

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN INTEGRAL DEL GIMNASIO ANGELS GYM MEDIANTE EL SISTEMA XFITNESS EN LA CIUDAD DE ICA	GESTANGELSGYM

PROCESOS DE GESTIÓN DE COSTOS	
PROCESO DE GESTIÓN DE COSTOS	DESCRIPCIÓN
Estimación de costos	La estimación de costos lo realizara el gerente del proyecto, esta deberá estar bien detallada de manera simple y concisa para presentarla al sponsor. Culminada esta parte se procederá a la elaboración y preparación del presupuesto de costo. Quedando así fijado en un documento donde todos los interesados en el desarrollo del proyecto estén de acuerdo.
Preparación de prepuesto de costos	En esta etapa se realizara la elaboración del presupuesto, el gerente del proyecto deberá elaborar el acta de donde estén establecidos todos los costos inmersos en el desarrollo del proyecto. Dentro de esto deberá establecer boletas de compra o recibos por honorarios todo esto deberá ser adjuntado en la documentación oficial de todo el proyecto. El único autorizado para generar alguna compra será el gerente del proyecto dicha compra deberá de estar bien sustentada.
Control de costos	Durante el desarrollo del proyecto el gerente del proyecto deberá realizar continuas auditorias para el control de los costos. Cada vez que se realice la auditoria se deberá elaborar un documento donde estará detallado todo lo encontrado (costos) y si es conforme o de lo contrario se deberá encontrar la deficiencia y dar solución inmediata.
FORMATO DE GESTIÓN DE COSTOS:	
Plan de gestión de costos	Documento que informa la planificación para la gestión del costo del proyecto.
Línea base del costo	Línea base del costo del proyecto, sin incluir las reservas de contingencia.
Costeo del proyecto	Este informe detalla los costos a nivel de las actividades de cada entregable, según el tipo de recurso que participe.
Presupuesto por fase y Entregable	El formato de Presupuesto por Fase y Entregable informa los costos del proyecto,

	divididos por Fases, y cada fase dividido en entregables.
Presupuesto por fase y por tipo de recurso	El formato de presupuesto por fase y por tipo de recurso informa los costos del proyecto divididos por fases, y cada fase en los 3 tipos de recursos (personal, materiales, maquinaria).
Presupuesto por semana	El formato presupuesto por semana informa los costes del proyecto por semana y los costes acumulados por semana.
Presupuesto en el Tiempo	El formato Presupuesto en el Tiempo (Curva S) muestra la gráfica del valor ganado del proyecto en un periodo de tiempo.
SISTEMA DE CONTROL DE TIEMPOS	
Cada responsable de equipo del proyecto emite un reporte semanal informando los entregables realizados y el porcentaje de avance. El Jefe de proyecto se encarga de compactar la información del equipo del proyecto en el Cronograma. Actualizando el proyecto según el reporte del equipo.	
SISTEMA DE CONTROL DE COSTOS	
El coste del proyecto puede tener una variación de +/- 5 % del total planeado, si como resultado de la planificación del proyecto estos márgenes son superados se necesitará emitir una solicitud de cambio, la cual deberá ser revisada y aprobada por el gerente del proyecto y el sponsor.	
SISTEMA DE CONTROL DE CAMBIO DE COSTOS	
<p>El sponsor y el gerente del proyecto son los responsables de evaluar, aprobar o rechazar las propuestas de cambios. Se aprobarán automáticamente aquellos cambios de emergencia que potencialmente puedan impedir la normal ejecución del proyecto</p> <p>Los documentos que serán afectados o utilizados en el Control de Cambios de Costos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de Cambios. - Acta de reunión de coordinación del proyecto. - Plan del Proyecto (planificación de todos los planes que sean afectados). 	

Anexo del Proyecto N° 18 Cuadro de Costos

Cuadro de Costos

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN INTEGRAL DEL GIMNASIO ANGELS GYM MEDIANTE EL SISTEMA XFITNESS EN LA CIUDAD DE ICA	GESTANGELSGYM

RECURSO	CANTIDAD	MESES	COSTO MENSUAL	TOTAL
JEFE DE PROYECTO	1	5	-	2,000.00
COSTO PRODUCTO	1	3	305.00	915.00
COSTOS COMPLEMENTARIOS				1585
			TOTAL	2,915,000

Fecha de compra y pago	Responsable	TIPO DE RECURSO: CONSUMIBLES				
		Nombre del recurso	Unidades	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Al inicio del proyecto	Gerente del proyecto	Compra de útiles de escritorio	-	7	S/. -	S/. 200.00
Durante desarrollo del proyecto		Gastos de representación	-	-	S/. -	S/. 100.00

Fecha de compra y pago	Responsable	TIPO DE RECURSO: MAQUINAS O NO CONSUMIBLES				
		Nombre del recurso	Unidades	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Al inicio del proyecto	Gerente del proyecto	Imprevistos y contingencia	-	-	S/. -	S/. 1,000.00
Durante desarrollo del proyecto		Capacitación del personal	-	1	S/. 250.00	S/. 250.00

Anexo del Proyecto N° 19 Presupuesto del proyecto

PRESUPUESTO DEL PROYECTO

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN INTEGRAL DEL GIMNASIO ANGELS GYM MEDIANTE EL SISTEMA XFITNESS EN LA CIUDAD DE ICA	GESTANGELSGYM

PROYECTO	FASE	ENTREGABLE	MONTO S/.		
FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN INTEGRAL DEL GIMNASIO ANGELS GYM MEDIANTE EL SISTEMA XFITNESS EN LA CIUDAD DE ICA	1.0 Inicio	1.1 Acta de constitución	S/.50.00		
		1.2 Presentación del lanzamiento del proyecto	S/.50.00		
		1.3 Identificación de los interesados	S/.50.00		
		Total Fase			S/150.00
	2.0 Planificación	2.1 Gestión de alcance	S/. 100.00		
		2.2 Gestión de tiempo	S/. 100.00		
		2.3 Gestión de costo	S/. 100.00		
		2.4 Gestión de calidad	S/. 100.00		
		2.5 Gestión de RRHH	S/. 100.00		
		2.6 Gestión de comunicaciones	S/. 100.00		
		2.7 Gestión de riesgos	S/. 100.00		
		2.8 Gestión de adquisiciones	S/. 100.00		
		2.9 Gestión de interesados	S/. 100.00		
		Total Fase			S/900.00
	3.0 Ejecución	3.1 Inicio de Ejecución	S/.1000.00		
		3.2 Diagramas de procesos de negocio	S/.100.00		
		3.7 Aprobación de entregables	S/ 400.00		

			Tota fase	S/. 1500.00	
4.0 Seguimient o y control	4.1 Informe de control de trabajo	S/.100.00			
	4.2 Control integral de cambios	S/.100.00			
	4.3 Control del alcance	S/.100.00			
	4.4 Control del cronograma	S/.100.00			
	4.5 Control de costos	S/.100.00			
	4.6 Control de calidad	S/.100.00			
	4.7 Control de riesgos	S/.100.00			
	4.8 Control de adquisiciones	S/.100.00			
			Total Fase	S/. 800.00	
5.0 Cierre	5.1 Acta de reunión de cierre	S/.50.00			
	5.2 Certificación de conformidad	S/.50.00			
	5.3 Capacitación	S/.50.00			
			Total Fase	S/. 150.00	
Total fases					S/.3,500.00
Reserva de contingencia					S/.500.00
Reserva de gestión					S/.500.00
Presupuesto del proyecto					S/.4,500.00

Anexo del Proyecto N° 20 Organización

DIRECTORIO DEL EQUIPO DE PROYECTO

ROL / PERSONA	DATOS PERSONALES		DATOS EMPRESA	
Sponsor	NOMBRES Y APELLIDOS	ANGEL VALENCIA PAREDES	NOMBRE	ANGELS GYM
	DIRECCIÓN	Av. SAN MARTIN N° 110	ÁREA	ADMINISTRACIÓN
	CELULAR	956 105 109	TELÉFONO	956 105 109
	CORREO PERSONAL	ANGELVALENCIA@HOTMAIL.COM	CORREO EMPRESA	ANGELSGYMICAA@HOTMAIL.COM
Gerente del Proyecto	NOMBRES Y APELLIDOS	JOSELIN ALEXANDRA ESPINO MEDINA	NOMBRE	-
	DIRECCIÓN	Urb. Santa Margarita A-19	ÁREA	-
	TELÉFONO	956645874	CARGO	-
	CORREO PERSONAL	JOSELIN.ESPINO971@GMAIL.COM	CORREO EMPRESA	-

Anexo del Proyecto N° 21 Matriz de asignación de responsabilidades

MATRIZ DE ASIGNACIÓN DE RESPONSABILIDADES (RAM)

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN INTEGRAL DEL GIMNASIO ANGELS GYM MEDIANTE EL SISTEMA XFITNESS EN LA CIUDAD DE ICA	GESTANGELSGYM

ENTREGABLES	ROLES/PERSONAS		
	SP	PM	EP
1. INICIACIÓN	V	A	
1.1 ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL PROYECTO		R	P
1.2 PRESENTACIÓN DE LANZAMIENTO DEL PROYECTO		R	P
1.3 IDENTIFICACIÓN DE LOS INTERESADOS		R	
2. PLANIFICACIÓN	V	A	
2.1 PLANES DE GESTIÓN DEL PROYECTO	V	A	
2.1.1 PLAN DE GESTIÓN DE ALCANCE	V	A	
2.1.1.1 RECOPIRAR REQUISITOS		R	P
2.1.1.2 CREAR EDT		R	P
2.1.1.3 DICCIONARIO EDT		R	P
2.1.2 PLAN DE GESTIÓN DEL TIEMPO	V	A	
2.1.2.1 CRONOGRAMA DEL PROYECTO		R	P
2.1.2.2 HITOS DEL PROYECTO		R	P
2.1.2.3 GESTIÓN DE CAMBIO DE CRONOGRAMA		R	P
2.1.3 PLAN DE GESTIÓN DEL COSTO	V	A	
2.1.3.1 CUADRO DE COSTOS		R	P
2.1.3.2 FORMA DE PAGO		R	P
2.1.3.3 GESTIÓN DE CAMBIO DE COSTOS		R	P
2.1.3.3 GESTIÓN DE CAMBIO DE COSTOS			
2.1.4 PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD	V	A	
2.1.4.1 ASEGURAMIENTO DE CALIDAD		R	P
2.1.4.2 CONTROL DE CALIDAD		R	P
2.1.5 PLAN DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS	V	A	
2.1.5.1 ORGANIGRAMA DEL PROYECTO		R	P
2.1.5.2 ROLES Y RESPONSABILIDADES		R	P
2.1.5.3 MATRIZ DE ASIGNACIÓN DE RESPONSABILIDADES		R	P
2.1.6 PLAN DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES	V	R	P
2.1.6.1 DIRECTORIO DE STAKEHOLDERS		R	P
2.1.6.2 MEDIOS DE COMUNICACIÓN		R	P
2.1.7 PLAN DE GESTIÓN DE RIESGOS	V	A	
2.1.7.1 IDENTIFICACION DE RIESGOS		R	P

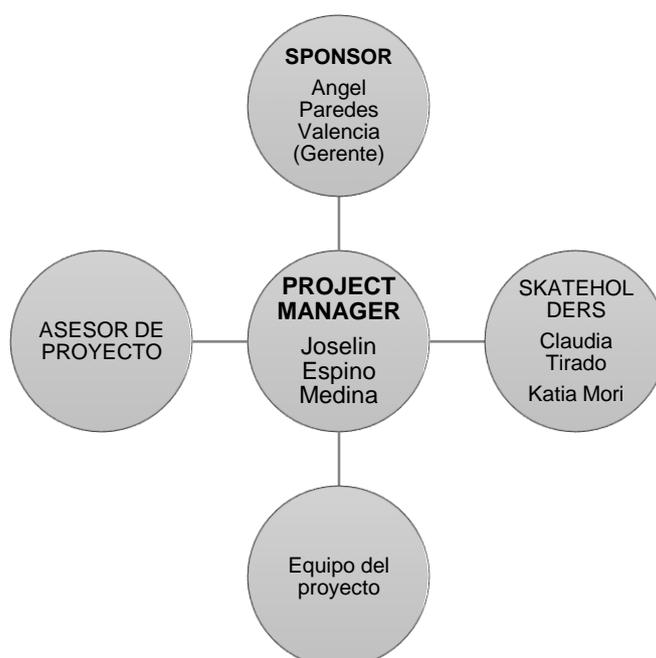
2.1.7.2 ESTRATEGIA PARA RESPUESTA DE RIESGOS		R	P
2.1.7.3 IDENTIFICACIÓN , SEGUIMIENTO Y CONTROL DE RIESGOS		R	P
2.1.8 PLAN DE GESTIÓN DE ADQUISICIONES	V	A	P
2.1.8.1 RECURSOS ADQUIRIDOS		R	P
2.1.8.2 SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS ADQUISICIONES		R	P
2.1.9 PLAN DE GESTIÓN DE LOS INTERESADOS	V	A	P
2.1.9.1 INTERESADOS DEL PROYECTO		R	P
2.1.9.2 EQUIPOS DE TRABAJO DEL PROYECTO		R	P
2.1.9.3 REUNIONES DEL PROYECTO		R	P
3 EJECUCIÓN	V	A	
3.1 INICIO DE EJECUCION DEL PROYECTO		R	P
3.2 CAPACITACIÓN DEL EQUIPO INTERNO		R	P
3.3 ACTA DE APROBACIÓN DE ENTREGABLES		R	P
4 SEGUIMIENTO Y CONTROL	V	A	
4.1 INFORME DE ESTADO EXTERNO		R	P
4.2 SOLICITUD DE CAMBIO		R	P
4.3 CONSTANCIA DE RECEPCIÓN DE ENTREGABLE		R	P
5 CIERRE	V	A	
5.1 LECCIONES APRENDIDAS		R	P
5.2 ACTA DE REUNIÓN DE CIERRE		R	P
5.3 CERTIFICADO DE CONFORMIDAD		R	P

LEYENDA	CODIGOS DE ROLES
R = RESPONSABLE	SP=SPONSOR DEL PROYECTO
P = PARTICIPA	PM= PROJECT MANAGER
V = REVISA	AP=ANALISTA
A = APRUEBA	P= PROGRAMADOR

Anexo del Proyecto N° 22 Plan de Gestión de Recursos Humanos

PLAN DE RECURSOS HUMANOS

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN INTEGRAL DEL GIMNASIO ANGELS GYM MEDIANTE EL SISTEMA XFITNESS EN LA CIUDAD DE ICA	GESTANGELSGYM

ORGANIGRAMA DEL PROYECTO**ROLES Y RESPONSABILIDADES: ESPECIFICAR LA MATRIZ DE ASIGNACIONES DE RESPONSABILIDADES (RAM).****PROJECT MANAGER****OBJETIVO:**

Es el encargado de diseñar, organizar y principalmente es el encargado a la toma de decisiones.

RESPONSABILIDADES:

Iniciar el proyecto

Mantener la comunicación entre los dueños y el equipo

Dirigir y controlar las actividades del proyecto

Distribuir de forma correcta los recursos

Buscar soluciones a los posibles problemas o inconvenientes que se pueden encontrar en el proyecto

FUNCIONES: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Asistir a las sesiones con los clientes ▪ Iniciar el proyecto ▪ Monitorear y revisar el trabajo grupal ▪ Monitorear las actividades del proyecto ▪ Asignar los recursos para el proyecto ▪ Toma de las decisiones 			
ANALISTA DEL PROYECTO			
OBJETIVO: Es el encargado de analizar el flujo de información del proyecto elegido RESPONSABILIDADES: Elaborar los diseños de los planes de gestión Determinar los requerimientos Interactuar con los clientes mediante entrevistas			
FUNCIONES: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Apoyar el Project manager ▪ Planear el proyecto ▪ Solucionar los errores o fallas del proyecto ▪ Desarrollar el proyecto 			
CRITERIOS DE LIBERACIÓN DEL PERSONAL DEL PROYECTO:			
<i>ROL</i>	<i>CRITERIO DE LIBERACIÓN</i>	<i>¿CÓMO?</i>	<i>DESTINO DE ASIGNACIÓN</i>
Sponsor	A la finalización del proyecto		
Líder del proyecto	A la finalización del proyecto	Comunicación del Sponsor	
Analista del proyecto	A la finalización del proyecto	Comunicación del líder	

Anexo del Proyecto N° 23 Plan de Gestión de los interesados

PLAN DE GESTIÓN DE LOS INTERESADOS

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN INTEGRAL DEL GIMNASIO ANGELS GYM MEDIANTE EL SISTEMA XFITNESS EN LA CIUDAD DE ICA	GESTANGELSGYM

INTERESADOS			
Interesado:	Interés en el Proyecto:	Evaluación del Impacto:	Estrategia Potencial para ganar soporte o reducir obstáculos:
Gerente General	Aquel que el proyecto se ejecute con éxito y seleccionar una sistema que cumpla con los requerimientos del proceso.	ALTO	Revisar continuamente sobre el desempeño del Proyecto de acuerdo al Cronograma establecido. Emplear los recursos necesarios.
Gerente del Proyecto	Aque que lleva a cabo con éxito con el tiempo, costo y calidad establecidos.	ALTO	Gestionar adecuadamente el Proyecto para lograr el éxito. Adquirir recursos necesarios por parte del Patrocinador.
INTERESADOS EXTERNOS DEL PROYECTO:			
Interesado:	Interés en el Proyecto:	Evaluación del Impacto:	Estrategia Potencial para ganar soporte o reducir obstáculos:
Clientes / Empresa.	Que el Proyecto logre generar facilidades para adquirir los abarroses.	ALTO	-

Anexo del Proyecto N° 24 Plan de Comunicaciones

PLAN DE COMUNICACIÓN

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN INTEGRAL DEL GIMNASIO ANGELS GYM MEDIANTE EL SISTEMA XFITNESS EN LA CIUDAD DE ICA	GESTANGELSGYM

COMUNICACIÓN DEL PROYECTO:								
Matriz de comunicaciones								
PROCEDIMIENTO PARA TRATAR POLÉMICAS:								
<p>En esta parte se definirán los métodos o estrategias que se realizarán para que todos los participantes del proyecto estén en continua comunicación para garantizar un excelente trabajo en equipo y que se eviten malos entendidos y futuros contratiempos. Y sobre todo para que cada participante del proyecto tenga bien definido cuáles son sus obligaciones.</p> <p>Las polémicas serán presentadas de acuerdo a la observación y el diálogo de una persona o un grupo que serán los encargados de informar formalmente.</p> <p>Las polémicas serán archivadas de acuerdo en un formato especial que está asignado para poder controlar ordenadamente.</p>								
Código	Observador	Descripción	Involucrado	Alternativa	Solución	Responsable	Fecha	Resultado
<p>El archivo será revisado semanalmente para poder resolver las observaciones propósito de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Determinar las soluciones correctas para que no afecte el avance del proyecto. ✓ Programar las soluciones hasta una fecha exacta para ser resueltas. ✓ Revisar si la solución fue aplicada como al principio de la reunión, si no funciona la solución se tendrá que determinar otra solución correcta. <p>Si la polémica no se puede resolver se tendrá que hacer una evaluación, y por una solución, se tendrá que seguir los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se tendrán que reunir todos los involucrados en el proyecto para solucionar el problema. ✓ Se tratará de resolver en conjunto con los involucrados del proyecto gerente del proyecto. ✓ Se hace una reunión con el comité de cambio con la finalidad de encontrar solución al problema, como se crea conveniente. 								
PROCEDIMIENTO PARA ACTUALIZAR EL PLAN DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES:								
<p>La revisión se hará cada vez que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se presente una solicitud de cambio aprobada que impacte el plan de desarrollo del proyecto. • Si el sponsor presenta una nueva lista de requerimientos. • Que algún miembro del equipo del proyecto se retire. • Que surjan cambios en las asignaciones de personas o roles del proyecto. • Hay quejas, sugerencias, comentarios o evidencias de requerimientos de información no satisfechos. • Que el personal del proyecto se resista a implantar las mejoras definidas. 								
INFORMAR EL RENDIMIENTO:								

El rendimiento será informado cada semana con el propósito de controlar el desarrollo del proyecto, el cual será informado jerárquicamente, de la siguiente manera:

- El equipo de trabajo tendrá que informar al gerente del proyecto acerca del avance semanal del mismo con el propósito de garantizar la conformidad del trabajo.
- El gerente del proyecto tendrá que sacar las conclusiones y observar si lo informado por el equipo de trabajo se está desarrollando de acuerdo al cronograma de tiempo establecido al principio.
- El gerente del proyecto tendrá que entregar un informe básico al sponsor del estado del proyecto que se está realizando.
- El sponsor recibirá el informe para constatar si está de acuerdo a lo pactado, caso contrario tendrá que presentar su queja.

GESTIONAR A LOS INTERESADOS:

Se trabaja en conjunto con los interesados para satisfacer sus necesidades y solucionar los problemas conforme se presenten, mediante las entradas de:

- Registro de los interesados.
- Estrategia de gestión de los interesados.
- Plan para la dirección del proyecto.
- Registro de incidentes.
- Registro de cambios.

Y la gestión de salida será de acuerdo de:

- Informes de desempeño y resumen de la información de los resultados comparando con lo planeado.
- Actualización de los activos, mediante formatos y las causas de los incidentes
- Solicitud de cambio de acuerdo al desempeño futuro del proyecto.

Anexo del Proyecto N° 25 Lista de Riesgos

Lista de Riesgo

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN INTEGRAL DEL GIMNASIO ANGELS GYM MEDIANTE EL SISTEMA XFITNESS EN LA CIUDAD DE ICA	GESTANGELSGYM

RIESGO	DESCRIPCION DEL RIESGO	IMPACTO (1-5)	PRIORIDAD	CONSECUENCIAS	PLAN DE CONTINGENCIA
01	Que un miembro del equipo del proyecto se retire en plena realización del proyecto	3	Media	Que haya retraso en la entrega del proyecto	Reservar currículum de personal competente
02	Resistencia al cambio por parte del personal de la institución	3	Media	Que no se lleve a cabo de la mejor manera el desarrollo del proyecto	Capacitar al personal que va interactuar con el sistema
03	Que se recorte el presupuesto del proyecto	4	Alta	Perdida del personal	Reducción de calidad de algunos servicios
04	Infraestructura tecnológica inadecuada para la implementación del sistema	5	Alta	Que el sistema no funcione al 100%	Verificar que la infraestructura tecnológica cumpla con las características para que el sistema se pueda utilizar sin deficiencias

Anexo del Proyecto N° 26 Identificación, estimación y priorización de riesgos

Identificación, estimación y priorización de riesgos

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN INTEGRAL DEL GIMNASIO ANGELS GYM MEDIANTE EL SISTEMA XFITNESS EN LA CIUDAD DE ICA	GESTANGELSGYM

PROBABILIDAD	VALOR NUMÉRICO	IMPACTO	VALOR NUMÉRICO
Muy Probable	0,10	Muy Bajo	0,05
Relativamente Probable	0,30	Bajo	0,10
Probable	0,50	Moderado	0,20
Muy Probable	0,70	Alto	0,40
Case Certera	0,90	Muy Alto	0,80

TIPO DE RIESGO	PROBABILIDAD POR IMPACTO
Muy Alto	Mayor que 0,50
Alto	Menor a 0,50
Moderado	Menor a 0,30
Bajo	Menor a 0,10
Muy Bajo	Menor a 0,05

CÓDIGO DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CAUSA RAÍZ	TRIGGER	ENTREGABLES AFECTADOS	ESTIMACIÓN DE PROBAILIDAD	OBJETIVOS AFECTADO	ESTIMACIÓN DE IMPACTO	PROB. X IMPACTO	TIPO DE RIESGOS
R01	Oposición de los trabajadores a la nueva forma de trabajo	Falta de conocimiento en las plataformas tecnológicas.	No considerarlo como stakeHolder	Implementación	0,7	Alcance			Alto
						Tiempo	0,3	0,21	
						Costo	0,3	0,21	
						Calidad			

						Total probabilidad por impacto		0,42	
R02	Baja satisfacción del cliente con respecto al avance del proyecto	Incumplimiento de los requerimientos iniciales	Resultados de las encuestas.	Proyecto Completo	0,3	Alcance			Moderado
						Tiempo			
						Costo	0,1	0,03	
						Calidad	0,4	0,12	
						Total probabilidad por impacto		0,15	
R03	Solicitud adicionales no contemplados en el alcance	Identificación de los nuevos entregables	Conversaciones o consultas informales, resultado de las encuestas	Proyecto Completo	0,2	Alcance	0,2	0,4	Moderado
						Tiempo	0,2	0,4	
						Costo	0,2	0,4	
						Calidad			
						Total probabilidad por impacto		0,12	
R04	Manuales de configuración y sistema para los operadores con contenido insuficiente para la elaboración de las pruebas	Falta de Instrucciones para el pase a producción	Conversaciones con el operador de producción	Manual del sistema	0,2	Alcance			Moderado
						Tiempo	0,5	0,1	
						Costo	0,5	0,1	
						Calidad	0,5	0,1	
						Total probabilidad por impacto		0,3	

Anexo del Proyecto N° 27 Documentos de Análisis de riesgos de amenazas

DOCUMENTO DE ANALISIS DE RIESGOS DEL PROYECTO

METODOLOGÍA DE ANÁLISIS DE RIESGOS			
PROCESO	DESCRIPCIÓN	HERRAMIENTAS	FUENTES DE INFORMACIÓN
Planificación de gestión de riesgos	Elaborar el plan de gestión de riesgos.	La guía de fundamentos para la gestión de proyectos (PMBOK)	Sponsor y usuarios. El equipo de trabajo
Identificación de los riesgos	Identificar que riesgos pueden afectar el proyecto y documentar sus características.	Checklist de riesgos	Sponsor y usuarios. El equipo de trabajo
Análisis de los riesgos	Evaluar la probabilidad e impacto.	Definición de la probabilidad impacto	Sponsor y usuarios. El equipo de trabajo
Seguimiento y control de riesgos	Verificar y supervisar la ejecución de respuestas a los riesgos. Verificar la aparición de nuevos riesgos	-	Sponsor y usuarios. El equipo de trabajo
PRIORIDAD DE LA GESTIÓN DE RIESGOS			
PROCESO	MOMENTO DE EJECUCIÓN	ENTREGABLES DEL WBS	PRIORIDAD DE EJECUCIÓN
Planificación de gestión de riesgos	Al principio del proyecto	Plan de proyecto	De acuerdo al cronograma
Identificación de los riesgos	Al principio del proyecto. El cada reunión de equipo de proyecto	Plan de proyecto Reunión de coordinación semanal	De acuerdo al cronograma
Análisis de los riesgos	Al principio del proyecto. El cada reunión de equipo de proyecto	Plan de proyecto Reunión de coordinación semanal	De acuerdo al cronograma
Planificación de las respuestas a los riesgos	Al principio del proyecto. El cada reunión de equipo de proyecto	Plan de proyecto Reunión de coordinación semanal	De acuerdo al cronograma
Seguimiento y control de riesgos	Al principio del proyecto. El cada reunión de equipo de proyecto	Reunión de coordinación semanal	De acuerdo al cronograma
FORMATOS DE LA GESTIÓN DE RIESGOS			
Planificación de gestión de riesgos	Plan de gestión de riesgos		
Identificación de riesgos	Identificación y evaluación de riesgos		
Análisis de riesgos	Identificación y evaluación de riesgos		
Planificación de respuesta a riesgos	Plan de respuesta a riesgos		
Seguimiento y control de riesgos	Informe de monitoreo de riesgos. Solicitud de cambios. Acción correctiva.		

Anexo del Proyecto N° 28 Infraestructura, Herramientas Equipos

INFRAESTRUCTURA, HERRAMIENTAS Y EQUIPOS

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN INTEGRAL DEL GIMNASIO ANGELS GYM MEDIANTE EL SISTEMA XFITNESS EN LA CIUDAD DE ICA	GESTANGELSGYM

INFRAESTRUCTURA:

La institución debe definir, suministrar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad a los requerimientos del producto, en lo que incluye:

- Infraestructura disponible para las Instalaciones.
- Equipos con acceso a internet.

EQUIPOS Y HERRAMIENTAS INTANGIBLES:

Estos recursos tecnológicos representan una parte imprescindible para la empresa, lo cual se convierte en un aliado clave para la realización de todo tipo de tareas.

Los recursos que se deben implementar son:

- Equipos PC para la implementación del sistema
- Herramientas para la generación de resguardo de la información
- Sistema de Bases de datos (para el almacenamiento digital de los datos)

MATERIALES:

Los materiales adecuados son los necesarios para que se pueda trabajar de una forma apropiada en la empresa se necesitan en primer lugar un ambiente que se pueda ubicar el sistema, que sería el área de recepción y contabilidad.

ACCESORIOS:

Se considera como accesorios los gastos de entrega en la adquisición de recursos tecnológicos tangibles como Impresoras y herramientas para generar el backup de información. Esto se define por parte del proveedor de servicios de recursos tecnológicos previa conversación.

SERVICIOS:

Los servicios necesarios a fin de satisfacer las necesidades de la empresa son:

- Servicio de Internet
- Servicio de Telefonía Fija y Telefonía Móvil.
- Servicio de Energía Eléctrica

Anexo del Proyecto N° 29 Plan de la Gestión de las adquisiciones

PLAN DE GESTIÓN DE ADQUISICIONES

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN INTEGRAL DEL GIMNASIO ANGELS GYM MEDIANTE EL SISTEMA XFITNESS EN LA CIUDAD DE ICA	GESTANGELSGYM

PLANIFICAR LAS ADQUISICIONES DEL PROYECTO.

Para la planificación de las adquisiciones, se ha identificado lo siguiente:

- ✓ Lista de posibles proveedores
- ✓ Revisión de las cotizaciones de los proveedores
- ✓ Evaluación y Selección del proveedor.
- ✓ Negociación con el proveedor, mejorar la propuesta y detalles del servicio, mediante reuniones y correos electrónicos.
- ✓ Confirmación del servicio con el proveedor
- ✓ Firma del contrato.

EFFECTUAR LOS PROCEDIMIENTOS DE ADQUISICION.

Para la adquisición de bienes, se obtiene lo siguiente:

- ✓ La redacción deberá ser revisada por el gerente del proyecto y el sponsor.
- ✓ La conformidad será de ambas partes
- ✓ Tras alguna falla, se redactara un plan de recuperación para solucionar la misma.

ADMINISTRAR LAS ADQUISICIONES.

Para la administración de adquisiciones, se ha identificado lo siguiente:

- ✓ Revisar y analizar periódicamente en cada reunión los riesgos de las adquisiciones del proyecto.
- ✓ Revisa y analizar periódicamente y/o cada reunión al proveedor en la entrega de los bienes.
- ✓ Analizar las premisas, supuestos y restricciones del proyecto que puedan afectar el plan de adquisiciones.

RESTRICCIONES Y SUPUESTOS.

Las restricciones y/o supuestos que han sido identificadas en la elaboración de la gestión de adquisiciones son:

- ✓ Solicitudes de cambio en el presupuesto del proyecto, debido a las modificaciones realizadas.

RIESGOS Y RESPUESTAS.

Cambio de normativa o política dentro de la institución.

- ✓ Infraestructura tecnológica inadecuada.
- ✓ Incompatibilidad entre las herramientas utilizadas para el desarrollo del proyecto.
- ✓ Resistencia al cambio.
- ✓ Falta de colaboración por parte de los integrantes de la organización.
- ✓ No existe documentación solicitada.
- ✓ Falta de conocimiento.
- ✓ Perdida o cambio de algunos integrantes del proyecto.

CERRAR LAS ADQUISICIONES

- ✓ Conformidad y verificación de entregables.
- ✓ Conformidad en ambas partes.
- ✓ Eficiencia y comodidad por parte de equipo de trabajo.
- ✓ Auditoria de las adquisiciones.

APROBACIONES

Joselin Alexandra Espino Medina
Gerente del Proyecto

Ángel Valencia Paredes
Gerente de la empresa

Anexo del Proyecto N° 30 Plan de la Gestión de la calidad

PLAN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN INTEGRAL DEL GIMNASIO ANGELS GYM MEDIANTE EL SISTEMA XFITNESS EN LA CIUDAD DE ICA	GESTANGELSGYM

POLÍTICA DE CALIDAD DEL PROYECTO

En el presente proyecto se deben de cumplir con los requisitos de calidad, es decir concluir el proyecto dentro del tiempo y presupuesto establecido al inicio del desarrollo del proyecto, también debe de cumplir con los requisitos de calidad de la empresa cliente que en este caso es el gimnasio ANGELS GYM, es decir obtener nivel de satisfacción de ambas partes.

PLAN DE MEJORAS DE PROCESOS

Para poder mejorar los procesos que se vean convenientes se tendrá que seguir los siguientes pasos:

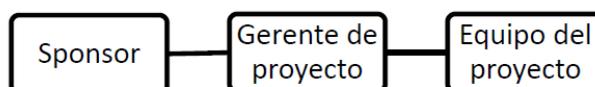
- ✓ Determinar el proceso a mejorar.
- ✓ Determinar la oportunidad de mejora.
- ✓ Observar y analizar la información del proceso.
- ✓ Definir los cambios en los procesos.
- ✓ Revisar si los cambios realizados han sido efectivos.

ROLES PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD

ROL	OBJETIVO, FUNCIONES, NIVELES, REQUISITOS Y HABILIDADES
Sponsor	Responsable ejecutivo y final por la calidad del proyecto. Revisar, aprobar, y tomar acciones correctivas para mejorar la calidad. Reportara al directorio. Supervisara al gerente del proyecto Requiere tener conocimientos previos de gestión en general. Tener la habilidad de liderazgo, comunicación, motivación y solución de conflictos.
Gerente del Proyecto	Su objetico es gestionar operativamente la calidad. Se encargara de revisar estándares, revisar entregables, aceptar entregables o disponer su reproceso, deliberar para generar acciones correctivas, aplicar acciones correctivas. El nivel de autoridad es de exigir cumplimiento de los entregables en las fechas establecidas al equipo de proyecto. Reportar al sponsor.

	Supervisar al equipo de proyecto. Tener conocimientos de gestión de proyectos. Tener la habilidad de liderazgo, comunicación, motivación y solución de conflictos.
Equipo de proyecto	Su objetivo es de elaborar los entregables con la calidad requerida. La función es de elaborar los entregables. Su nivel de autoridad es de aplicar los recursos que se le han asignado para desarrollar los entregables del proyecto. Reporta al gerente del proyecto.

ORGANIZACIÓN PARA LA CALIDAD DEL PROYECTO



PROCESOS DE GESTIÓN DE CALIDAD

ENFOQUE DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	El aseguramiento de calidad se hará monitoreando continuamente el estado del trabajo, los resultados del control de calidad. De esta manera se descubrirá cualquier necesidad de auditoria de procesos, o de mejora de procesos Los resultados se formalizarán como solicitudes de cambio y/o acciones correctivas/preventivas Asimismo se verificará que dichas solicitudes de cambio, y/o acciones correctivas/preventivas se hayan ejecutado y hayan sido efectivas.
ENFOQUE DE CONTROL DE LA CALIDAD	El control de calidad se ejecutara revisando los entregables para ver si están conformes o no. Los entregables que han sido reprocesados se volverán a revisar para verificar si se han vuelto conformes Para las deficiencias detectadas se analizara las causas raíces de los defectos para eliminar las fuentes del error, los resultados y conclusiones se formalizarán como solicitudes de cambio y/o acciones correctivas/preventivas.
ENFOQUE DE MEJORA DE PROCESOS	Cada vez que se requiera mejorar un proceso se seguirá lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Delimitar el proceso ✓ Determinar la oportunidad de mejora ✓ Tomar información sobre el proceso ✓ Analizar la información del proceso ✓ Definir las acciones correctivas para mejorar el proceso ✓ Aplicar las acciones correctivas ✓ Verificar si las acciones correctivas han sido efectivas

Anexo del Proyecto N° 31 Identificación de estándares y métricas

Identificación de Métricas

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN INTEGRAL DEL GIMNASIO ANGELS GYM MEDIANTE EL SISTEMA XFITNESS EN LA CIUDAD DE ICA	GESTANGELSGYM

MÉTRICA DE:			
PRODUCTO		PROYECTO	X
FACTOR DE CALIDAD RELEVANTE:			
Performance del Proyecto			
DEFINICIÓN DEL FACTOR DE CALIDAD:			
El desarrollo del proyecto se define con el cumplimiento tiempo y presupuesto del proyecto. Lo cual delimitara el margen de beneficio que ha sido calculado para el gimnasio			
PROPÓSITO DE LA MÉTRICA:			
El objetivo es medir el nivel de cumplimiento de las especificaciones técnicas planteadas por el cliente y que de no cumplirse, pueda llevar a las medidas correctivas adecuadas y oportunas.			
DEFINICIÓN OPERACIONAL:			
El Project Manager es el encargado de efectuar los cambios del cronograma del proyecto y del rediseño del presupuesto para el proyecto			
MÉTODO DE MEDICIÓN:			
El método de medición para la calidad del proyecto será la constante auditoria y pruebas integrales durante el desarrollo del proyecto.			
RESULTADO DESEADO:			
El resultado deseado es que al entregar el proyecto concluido la empresa cliente se sienta satisfecha con el proyecto			
ENLACE CON OBJETIVOS ORGANIZACIONALES:			
El objetivo fundamental es satisfacer las especificaciones y por ende la calidad del producto del cliente. Lo cual está alineado con la política comercial de la empresa ejecutora.			
RESPONSABLE DEL FACTOR DE CALIDAD:			
Es responsabilidad del Project Manager requerir la ejecución y los resultados de las mediciones a los encargados de la supervisión de las instalaciones y puesta en funcionamiento. Por ende, también recae responsabilidad en los supervisores de instalación del sistema.			

Anexo del Proyecto N° 32 Diseño de Formatos de Aseguramiento de calidad

DISEÑOS FORMATOS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN INTEGRAL DEL GIMNASIO ANGELS GYM MEDIANTE EL SISTEMA XFITNESS EN LA CIUDAD DE ICA	GESTANGELSGYM

CHECKLIST ETAPA DE DEFINICIÓN DEL PROYECTO	REALIZADO A SATISFACCIÓN (SI /NO)	OBSERVACIONES
INICIACIÓN	SI	--
PLANIFICACIÓN	SI	--
EJECUCIÓN	SI	--
CONTROL Y SEGUIMIENTO	SI	--
CIERRE	NO	En proceso de Realización

CHECKLIST ETAPA DE ANÁLISIS DEL PROYECTOS DE SISTEMA DE INFORMACIÓN	REALIZADO A SATISFACCIÓN (SI /NO)	OBSERVACIONES
IDENTIFICACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA, OPORTUNIDADES Y NECESIDADES	SI	--
DETERMINAR LOS REQUERIMIENTOS	SI	--
ANÁLISIS DE LAS NECESIDADES	SI	--
IMPLEMENTACION DEL SISTEMA	SI	--
PRUEBAS DE CAPACIDAD	SI	--
PRUEBAS Y MANTENIMIENTO	NO	En proceso de Realización
IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN	NO	En proceso de Realización

Anexo del Proyecto N° 33 Ejecución

EJECUCIÓN

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN INTEGRAL DEL GIMNASIO ANGELS GYM MEDIANTE EL SISTEMA XFITNESS EN LA CIUDAD DE ICA	GESTANGELSGYM

Ejecución del proyecto que avances se han realizado hasta el momento.		
Entregables a presentar:	Presentado	Aprobado Por:
Los 47 formatos establecidos en la iniciación proyecto, documentados y terminados respectivamente.	Sí	Gerente del proyecto
La planificación de tiempo y duración de las actividades a realizar.	Sí	Gerente del proyecto
Cronograma de tiempo de desarrollo del proyecto.	Sí	Gerente del proyecto
Diagrama de procesos actual y proceso propuesto (AS-IS y TO-BE)	Sí	Gerente del proyecto
Gerente del Proyecto	Sponsor	

Anexo del Proyecto N° 34 Capacitación y evaluación de equipos

CAPACITACIÓN Y EVALUACIÓN DE EQUIPOS

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN INTEGRAL DEL GIMNASIO ANGELS GYM MEDIANTE EL SISTEMA XFITNESS EN LA CIUDAD DE ICA	GESTANGELSGYM

DESCRIPCIÓN	CALIFICACION				
	1 (NUNCA)	2 (POCO)	3 (MEDIANAME NTE)	4 (HABITAU LM ENTE)	5 (SIEMPRE)
1. Calidad de trabajo: domina los temas del área de la cual es responsable, comprendiendo la esencia de los aspectos complejos para transformarlos en soluciones prácticas, y operables para la organización.	0	0	2	1	1
2. Capacidad para aprender: asimila nueva información y la aplica eficientemente, relacionando la incorporación de esquemas a su repertorio de conductas habituales.	0	0	2	2	0
3. Habilidad analítica (análisis de prioridad, criterio lógico, sentido común): lleva a cabo un análisis lógico, identificando los problemas, y reconociendo la información significativa para la organización.	0	1	1	1	2
4. Empatía organizacional: reconoce los atributos y las modificaciones de la organización, comprendiendo e interpretando las relaciones de poder dentro de ésta.	0	1	1	1	2
5. Orientación a los resultados: encamina sus actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes para satisfacer las necesidades del cliente, superar a los competidores, o mejorar la organización.	0	1	2	1	0
FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA					
FORTALEZAS DE MEJORA			OPORTUNIDADES DE MEJORA		
Resulta muy valioso el aporte de diversas ideas y conocimientos que hace falta a la organización.			Implementar un(os) estándares de calidad en la ejecución de sus proyectos		
Ofrece habilidad para identificar los problemas del área donde se desarrollan. Es consiente de la importancia de la información en la organización.			Mejorar las relaciones con la red de contactos interno y externo de la empresa.		
Identifica adecuadamente y oportunamente las actividades que le han sido asignadas en su tarea.			Mostrar mayor adaptabilidad al cambio por parte del equipo de trabajo.		

ACTA DE REUNIÓN DE EQUIPO INTERNO

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN INTEGRAL DEL GIMNASIO ANGELS GYM MEDIANTE EL SISTEMA XFITNESS EN LA CIUDAD DE ICA	GESTANGELSGYM

Competencias

Las competencias están asociadas con las actitudes, habilidades, y otras características personal que impactan de una a otra parte importante del rendimiento en el trabajo, se puede medir con estándares aceptados, desarrollándose a través del entrenamiento y desarrollo.

Miembros del equipo del proyecto

Joselin Espino – Gerente del proyecto

Temas de capacitación y dirigidos a:

Manejo y gestión de proyectos	Manejo de la Herramienta	Rediseño de procesos.
Capacitador: Gerente del proyecto. Dirigido a : Diseñador Analista	Capacitador: Analista Dirigido a: Gerente del proyecto Analista	Capacitador: Esp. en procesos Dirigido a: Gerente del proyecto Analista.

Resultados Obtenidos en la capacitación temas:

Temas	Resultados obtenidos	Leyenda
Manejo y gestión de proyectos	B	Bueno (B)
Selección de la Herramienta	B	Malo (M)
Ejecución	B	Regular (R)

Anexo del Proyecto N° 36 Acta de aprobación de entregables

ACTA DE APROBACIÓN DE ENTREGABLES

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN INTEGRAL DEL GIMNASIO ANGELS GYM MEDIANTE EL SISTEMA XFITNESS EN LA CIUDAD DE ICA	GESTANGELSGYM

FASE	ENTREGABLE	ACEPTACIÓN SI O		OBSERVACIONES
		SI	NO	
Inicio	Acta de constitución del proyecto	Si		
	Presentación de lanzamiento del proyecto (Kickoff)	Si		
	Identificación de los interesados	Si		
Planificación	Plan de gestión del proyecto	Si		
	Definición del alcance del proyecto y del producto	Si		
	Requerimientos	Si		
	Estructura de Desglose de Trabajo (EDT)	Si		
	Diccionario de la Estructura de Desglose de Trabajo	Si		
	Organigrama del proyecto	Si		
	Entregables del proyecto	Si		
	Definición de las actividades	Si		
	Hitos del proyecto	Si		
	Responsabilidades de las tareas	Si		
	Cronograma de actividades	Si		
	Línea de Base	Si		
	Identificación de Recursos	Si		
	Plan de gestión para costos	Si		
	Cuadro de costos	Si		
	Presupuesto	Si		
	Organización	Si		
Matriz de asignación de responsabilidades	Si			
Plan de gestión del personal	Si			
Directorio de stakeholders	Si			

	Plan de Comunicaciones	Si	
	Lista de riesgos	Si	
	Identificación, estimación y priorización de riesgos	Si	
	Documento de análisis de riesgos del proyecto	Si	
	Infraestructura, equipos, materiales y accesorios	Si	
	Plan de adquisiciones	Si	
	Planificación de la calidad	Si	
	Identificación de estándares y métricas	Si	
	Diseño de formatos de aseguramiento de la calidad	Si	
Ejecución	Ejecución	Si	
	Capacitación del equipo Interno	Si	
	Acta de reunión de equipo interno	Si	
	Acta de aprobación de entregables	Si	
Seguimiento y Control	Informe de estado externo	Si	
	Solicitud de cambio	Si	
	Constancia de recepción de entregable	Si	
Cierre	Lecciones aprendidas	Si	
	Acta de reunión de cierre	Si	

Anexo del Proyecto N° 37 Informe del estado extremo

INFORME DEL ESTADO EXTREMO

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN INTEGRAL DEL GIMNASIO ANGELS GYM MEDIANTE EL SISTEMA XFITNESS EN LA CIUDAD DE ICA	GESTANGELSGYM

NOMBRE DEL CLIENTE O SPONSOR
SPONSOR: ANGEL VALENCIA
DECLARACIÓN DE LA ACEPTACIÓN FORMAL
<p>Por la presente se deja constancia que el Proyecto a cargo de la empresa ejecutora ha sido aceptado y aprobado por la Empresa Angels GYM. siendo culminada exitosamente. El proyecto comprendía la entrega de los siguientes entregables:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1.0 Iniciación <ul style="list-style-type: none"> 1.1 Iniciación. 1.2 Plan de Proyecto. 1.3 Reunión de Coordinación semanal 2.0 Planificación. <ul style="list-style-type: none"> 2.1 Modelo del Negocio Actual y Esperado 2.2 Estimaciones para el Proyecto. 3.0 Ejecución <ul style="list-style-type: none"> 3.1 Analisis sobre el Proyecto. 3.2 Selección del ambiente a implementar la solución. 3.3. Implentación de la Herramienta. 4.0 Control. <ul style="list-style-type: none"> 4.0 Pruebas Funcionales. 4.1 Pruebas de Comunicaciones 5.0 Cierre. <ul style="list-style-type: none"> 5.0. Lecciones aprendidas 5.1. Acta de reunión de cierre

Anexo del Proyecto N° 38 Solicitud de cambio

SOLICITUD DE CAMBIO

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN INTEGRAL DEL GIMNASIO ANGELS GYM MEDIANTE EL SISTEMA XFITNESS EN LA CIUDAD DE ICA	GESTANGELSGYM

TIPO DE CAMBIO REQUERIDO		
ACCION CORRECTIVA	X	REPARACION POR DEFECTO
ACCION PREVENTIVA		CAMBIO DEL PLAN DE PROYECTO
DEFINICIÓN DEL PROBLEMA O SITUACIÓN ACTUAL:		
A pesar de la ejecución del plan de respuesta a riesgos, se tuvieron impases con la correcta gestión de los procesos control en la Empresa Angels GYM.. Esto ha causado un retraso en la implementación.		
DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL CAMBIO SOLICITADO		
El cambio solicitado implica la modificación del cronograma, respecto al entregable de la implementación del sistema de gestión.		
RAZÓN POR LA QUE SE SOLICITA EL CAMBIO		
Al ser la comunicación y coordinación con los interesados, una responsabilidad del Angels GYM., y habiendo dado el impase del retraso incontrolado de la solución del proyecto.		
EFFECTOS EN EL PROYECTO		
EN EL CORTO PLAZO	EN EL LARGO PLAZO	
Se estaría desplazando la iniciación real de la prueba de rendimiento por un día.		
EFFECTOS EN OTROS PROYECTOS, PROGRAMAS, PORTAFOLIOS U OPERACIONES		
Ninguno.		
EFFECTOS EXTRA EMPRESARIALES EN CLIENTES, MERCADOS, PROVEEDORES, GOBIERNO, ETC.		
El cliente requiere que el plazo de entrega del sistema en funcionamiento, no se altere pese al retraso en la, lo cual obliga a que se ejecuten las medidas establecidas al inicio del proyecto.		

Anexo del Proyecto N° 39 Constancia de recepción de entregable

CONSTANCIA DE RECEPCIÓN DE ENTREGABLE

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN INTEGRAL DEL GIMNASIO ANGELS GYM MEDIANTE EL SISTEMA XFITNESS EN LA CIUDAD DE ICA	GESTANGELSGYM

Declaración de la Aceptación Formal	
<p>Mediante la presente acta se quiere dar a constatar la aceptación formal de la finalización y aceptación del proyecto de implementación del Sistema XFitness, a cargo del Project Manager Joselin Espino. En esta constancia se da por concluido el proyecto, habiendo constatado el sponsor y jefe de proyecto, se corrobora el cierre del proyecto y el éxito de su culminación.</p> <p>El proyecto abarca la entrega de los siguientes entregables:</p> <p>Inicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Acta de constitución del proyecto ▪ Presentación del proyecto ▪ Identificación de los interesados <p>Planificación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan de gestión del proyecto ▪ Definición del alcance del proyecto y del producto ▪ Requerimientos ▪ EDT y Diccionario EDT ▪ Organigrama del proyecto ▪ Entregables del Proyecto ▪ Hitos del proyecto ▪ Cronograma Actividades <p>Ejecución:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ejecución ▪ Capacitación del equipo interno ▪ Acta de aprobación de entregables <p>Seguimiento y control:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe de estado externo ▪ Solicitud de cambio ▪ Constancia de recepción de entregable <p>Cierre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Lecciones aprendidas ▪ Acta de reunión de cierre 	
ACEPTADO POR	
NOMBRE DEL CLIENTE, SPONSOR U OTRO FUNCIONARIO	FECHA
Angel Valencia	01/07/2018
DISTRIBUIDO Y ACEPTADO	
NOMBRE DEL STAKEHOLDER	FECHA
Joselin Espino	01/07/2018

Anexo del Proyecto N° 40 Lecciones aprendidas

LECCIONES APRENDIDAS

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN INTEGRAL DEL GIMNASIO ANGELS GYM MEDIANTE EL SISTEMA XFITNESS EN LA CIUDAD DE ICA	GESTANGELSGYM

COD	DESCRIPCIÓN PROBLEMA	EFECTO	ACCIÓN CORRECTIVA	RESULTADO OBTENIDO	LECCIÓN APRENDIDA
01	Incumplimiento y retraso en el proyecto	Probabilidad a que no se culmine con éxito el proyecto	Brindar toda la información referente al estado del proyecto y reforzar la importancia de contar con soluciones TI	Establecimiento de las tareas por el miembro del equipo	El proyecto generará valor a la institución, es por ello que los miembros de la misma deben estar involucrados.
02	Sobrecarga de trabajo	Interrupción en la ejecución del proyecto	Relaborar la Estructura de Desglose de Trabajo(EDT) respetando las funciones de cada miembro del equipo	Definición de funciones de acuerdo al rol dentro del equipo	Generar una buena descripción del diccionario de EDT para detallar el trabajo a realizar
03	Perdida de la Información	Incumplimiento de la entrega de reportes a tiempo	Almacenar en diversos dispositivos la documentación y generación de backups.	Información resguardada	Se debe tener la cultura de prevención ante un ataque o pérdida de información

Anexo del Proyecto N° 41 Acta de Reunión de Cierre

ACTA DE REUNIÓN DE CIERRE

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN INTEGRAL DEL GIMNASIO ANGELS GYM MEDIANTE EL SISTEMA XFITNESS EN LA CIUDAD DE ICA	GESTANGELSGYM

SE HAN ACEPTACIÓN LOS RESULTADOS DEL PROYECTO			
Objetivos	Entregables	Realizado a Satisfacción (Si / NO)	Observaciones
Obtener la aceptación Final del Proyecto	Aprobación de toda la documentación de los resultados	Sí	
Satisfacer los requerimientos definidos al inicio del proyecto	Documentación de entregables cumplidos y no cumplidos.	Sí	--
Trasladar todos los Entregables finalizados	Aceptación documentada por el sponsor y aprobada por el director.	NO	--
SE HAN LIBERADO LOS RECURSOS DEL PROYECTO			
Objetivos	Entregables	Realizado a Satisfacción (Si / NO)	Observaciones
Ejecutar los procedimientos organizacionales para liberar los recursos a lo largo del proyecto	Cronogramas de liberación de recursos, ejecutados y finalizados	Sí	
Proporcionar retroalimentación de performance al equipo	Resultados de la retroalimentación de la performance del equipo de proyecto	Sí	

Anexo del Proyecto N° 42 Matriz de Indicadores claves de éxito

MATRIZ DE INDICADORES CLAVES DE ÉXITO

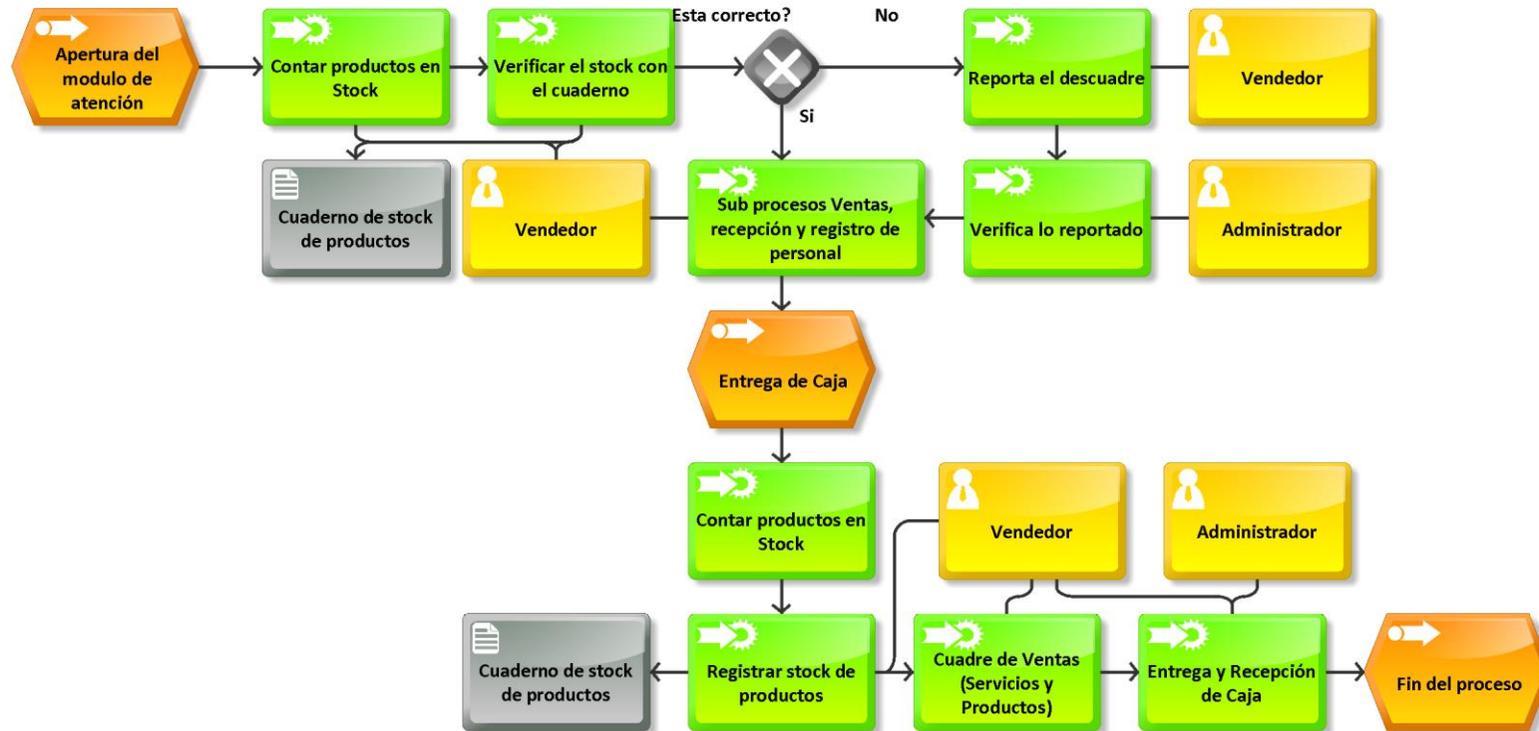
NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN INTEGRAL DEL GIMNASIO ANGELS GYM MEDIANTE EL SISTEMA XFITNESS EN LA CIUDAD DE ICA	GESTANGELSGYM

INDICADOR	FÓRMULA	Instrumentos
Eficiencia de Reportes Emitidos	<i>Eficiencia de reportes con sistema – Eficiencia de reportes sin sistema</i>	Cuestionarios a los usuarios con acceso a los reportes del sistema
Tiempo en registro de ventas de servicios	<i>Tiempo de registro de ventas con sistema - Tiempo de registro de ventas sin sistema</i>	Ficha de Registro para medir los tiempos empleados en el registro de ventas
Gastos en materiales para el control de ventas	<i>Gastos de materiales de control con el sistema – Gastos de materiales de control sin sistema</i>	Ficha de Registro para medir el consumo de materiales en el control de ventas
Tiempo en cuadros de caja	<i>(Tiempo en cuadro de caja con sistema – Tiempo de cuadro de caja sin sistema)</i>	Ficha de registro para medir los tiempos empleados en los cuadros de caja.

Anexo del Proyecto N° 43 Diagrama AS-IS

DIAGRAMA AS-IS

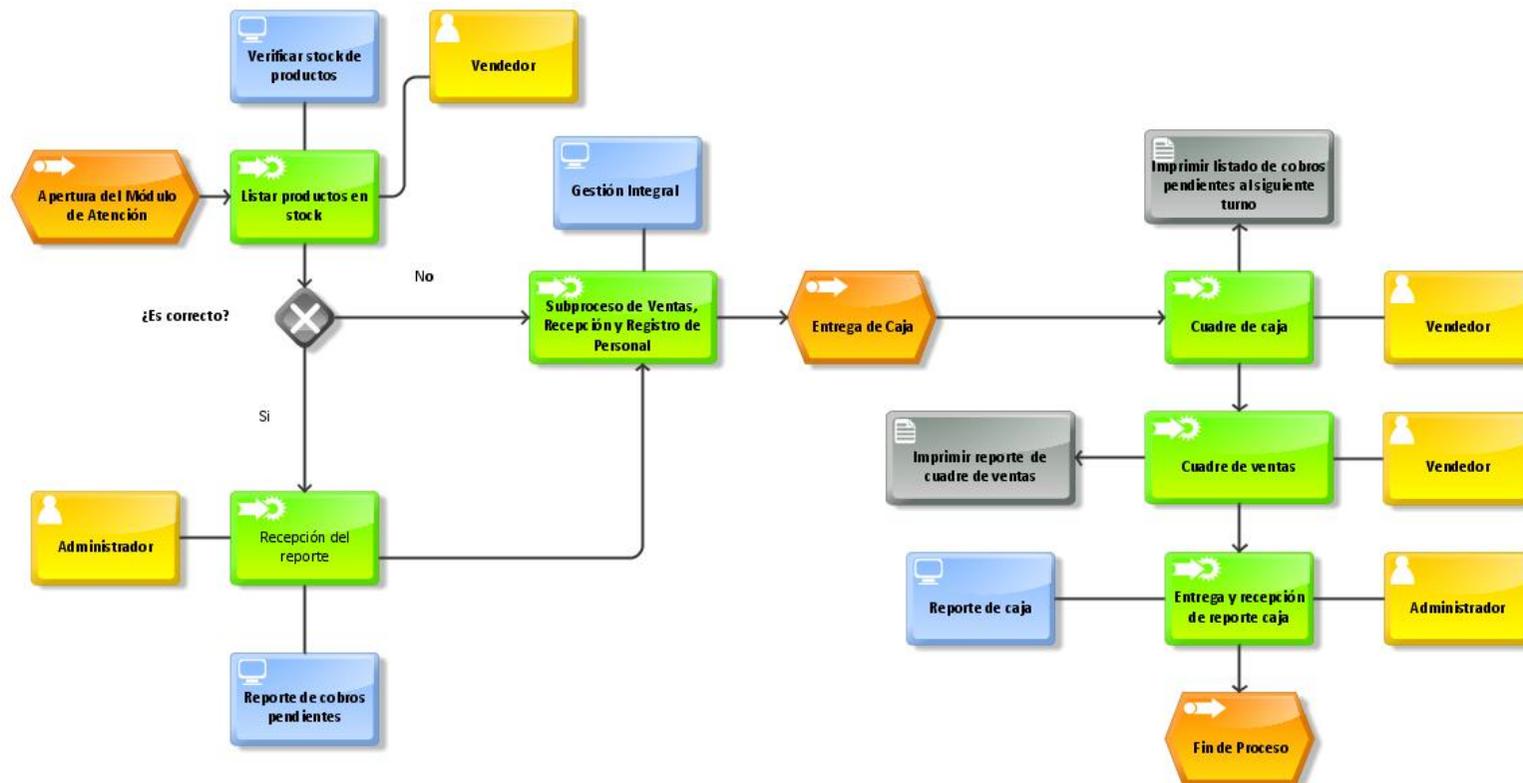
NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN INTEGRAL DEL GIMNASIO ANGELS GYM MEDIANTE EL SISTEMA XFITNESS EN LA CIUDAD DE ICA	GESTANGELSGYM



Anexo del Proyecto N° 44 Diagrama TO-BE

DIAGRAMA TO-BE

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN INTEGRAL DEL GIMNASIO ANGELS GYM MEDIANTE EL SISTEMA XFITNESS EN LA CIUDAD DE ICA	GESTANGELSGYM



Anexo del Proyecto N° 45 Plan de Gestión de la configuración

PLAN DE GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN INTEGRAL DEL GIMNASIO ANGELS GYM MEDIANTE EL SISTEMA XFITNESS EN LA CIUDAD DE ICA	GESTANGELSGYM

ROLES DE LA GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN: ROLES QUE SE NECESITAN PARA OPERAR LA GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN.

NOMBRE DEL ROL	PERSONA ASIGNADA	RESPONSABILIDADES	NIVELES DE AUTORIDAD
JEFE DEL PROYECTO	JOSELIN ESPINO	SUPERVISAR EL FUNCIONAMIENTO DE LA GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN.	TIENE TOTAL AUTORIDAD SOBRE EL PROYECTO Y SUS FUNCIONES.
ANALISTA	JOSELIN ESPINO	ANALIZAR Y EJECUTAR TODAS LAS ACTIVIDADES PROGRAMAS CON LAS ESTRATEGIAS DE GESTIÓN.	AUTORIDAD PARA OPERAR LAS FUNCIONES ESTRATÉGICAS DE GESTIÓN.

PLAN DE DOCUMENTACIÓN: CÓMO SE ALMACENARÁN Y RECUPERARÁN LOS DOCUMENTOS Y OTROS ARTEFACTOS DEL PROYECTO.

DOCUMENTOS Ó ARTEFACTOS	FORMATO (E=ELECTRÓNICO H=HARD COPY)	ACCESO RÁPIDO NECESARIO	DISPONIBILIDAD AMPLIA NECESARIA	SEGURIDAD DE ACCESO	RECUPERACIÓN DE INFORMACIÓN	RETENCIÓN DE INFORMACIÓN
Acta de constitución	Disponible	A todos los Interesados	Lectura abierta sin modificar.	Backup	Durante el proyecto.	Acta de constitución
Plan del Proyecto	Disponible	A todos los Interesados	Lectura abierta sin modificar	Backup	Durante el proyecto.	Plan del Proyecto
Solicitud de Cambio	Disponible	A todos los Interesados	Lectura sin modificar	Backup	Durante el proyecto.	Solicitud de Cambio

ITEMS DE CONFIGURACIÓN (CI): OBJETOS DEL PROYECTO SOBRE LOS CUALES SE ESTABLECERÁN Y MANTENDRÁN DESCRIPCIONES LÍNEA BASE DE LOS ATRIBUTOS FUNCIONALES Y FÍSICOS, CON EL FIN DE MANTENER CONTROL DE LOS CAMBIOS QUE LOS AFECTAN.

CÓDIGO DEL ITEM DE CONFIGURACIÓN	NOMBRE DEL ITEM DE CONFIGURACIÓN	CATEGORÍA 1=FÍSICO 2=DOCUMENTO 3=FORMATO 4=REGISTRO	FUENTE P=PROYECTO o C=CONTRATISTA V=PROVEEDOR E=EMPRESA	FORMATO (SOFTWARE + VERSIÓN + PLATAFORMA)	OBSERVACIONES	CÓDIGO DEL ITEM DE CONFIGURACIÓN
1	Contrato del Equipo del Proyecto.	Físico	Contrato	01	Firmado y aprobado.	-
7	Cierre del Proyecto	Documento informe	Proyecto	47	Firmado y aprobado.	-

Anexo del Proyecto N° 46 Aseguramiento de la calidad

INFORME DE INSPECCIÓN DE CALIDAD

NOMBRE DEL PROYECTO		SIGLAS DEL PROYECTO		
FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN INTEGRAL DEL GIMNASIO ANGELS GYM MEDIANTE EL SISTEMA XFITNESS EN LA CIUDAD DE ICA		GESTANGELSGYM		
DATOS DEL ENTREGABLE INSPECCIONADO				
FASE	ENTREGABLE 2º NIVEL	ENTREGABLE 3º NIVEL	PAQUETE DE TRABAJO	
EJECUCION	ACTA DE APROBACION DE ENTREGABLES		REGLACION DEL DOCUMENTO DE TRABAJO	
ELABORADO POR				
Joselin Espino				
DATOS DE LA INSPECCIÓN				
OBJETIVOS DE LA INSPECCIÓN				
- Darle seguimiento al desarrollo del proyecto, demostrando que se está desarrollando de manera estimada. De encontrar algún error, se tomaran las medidas establecidas.				
GRUPO DE INSPECCIÓN				
PERSONA	ROL EN EL PROYECTO	ROL DURANTE LA INSPECCIÓN	OBSERVACIONES	
Joselin Espino	GERENTE DEL PROYECTO	SUPERVISOR	-	
MODO DE INSPECCIÓN				
MÉTODO	FECHA	LUGAR	OBSERVACIONES	
Revisión áreas de gestión del PMBOK		Empresa Angels GYM	Las incidencias encontrados deben ser corregidos antes del plazo.	
RESULTADOS DE LA INSPECCIÓN		Conforme	X	No conforme
LISTA DE DEFECTOS A CORREGIR O MEJORAS A REALIZAR	RESPONSABLE	FECHA REQUERIDA	OBSERVACIONES	
No se ha encontrado ningún defecto.	Angel Valencia	-	Todo conforme.	

Anexo del Proyecto N° 47 Métricas y evaluación del desempeño

INFORME DE MÉTRICAS DEL PROYECTO

NOMBRE DEL PROYECTO		SIGLAS DEL PROYECTO
FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN INTEGRAL DEL GIMNASIO ANGELS GYM MEDIANTE EL SISTEMA XFITNESS EN LA CIUDAD DE ICA		GESTANGELSGYM
DIMENSIONES GLOBALES DEL PROYECTO		
Tiempo calendario del proyecto	X	
Tiempo días útiles del proyecto		

CUADRO DE MÉTRICAS						
<i>(RELACIONES PRODUCTO / INSUMO)</i>						
TIPO DE ENTREGABLE	ENTREGABLE	DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO	TAMAÑO DE LOS ENTREGABLES	RECURSOS EMPLEADOS	MÉTRICA	OBSERVACIONES
Documentar los procesos de negocio	1.2	Generar los diagramas ASIS	3 paginas	6hs	2 hr /pág.	Diseñado de acuerdo a los formatos del PMBOK
Definición del alcance, objetivos y acuerdos de ventas	1.3	Establecimiento de alcance del proyecto	3 Paginas	3hs	4 hr /pág.	Diseñado de acuerdo a los formatos del PMBOK
Levantamiento detallado de requerimientos	2.3	Clasificación de los requerimientos	4 paginas	4hs	1 hr /pág.	Diseñado de acuerdo a los formatos del PMBOK
Integración de datos	3.3	Generar las pruebas para la interacción de la solución	2 Paginas	2hs	2 hr /pág.	Diseñado de acuerdo a los formatos del PMBOK
Entrenamiento a usuarios finales	5.1	Elaboración del manual de usuario	2 Paginas	2hs	2 hr /pág.	Diseñado de acuerdo a los formatos del PMBOK
Definición de actividades para el cierre del proyecto	6.1	Elaboración de Acta de reunión de cierre	2 Paginas	2hs	2 hr /pág.	Diseñado de acuerdo a los formatos del PMBOK