



**TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN EN UNA SOCIEDAD GLOBAL  
ESTUDIO DE UN CASO**

Para uso en la convocatoria de mayo de 2006 solamente

---

**INSTRUCCIONES PARA LOS ALUMNOS**

- Este cuaderno de estudio de un caso es necesario para la Prueba 3 de Nivel Superior de Tecnología de la Información en una Sociedad Global.

## **Estudio de un caso: Fitness Zone**

### **Panorama general**

Fitness Zone es un centro deportivo independiente, ubicado en la vieja zona de los muelles de Cardiff, Gales del Sur. Durante años el centro deportivo evolucionó como gimnasio para boxeo, siendo muy concurrido por los habitantes de la zona durante la década del 50 y del 60. Goza de una larga tradición, en la zona, como lugar en el cual desarrollar un buen estado físico.

Hacia fines de la década del 90 asumió el control del gimnasio un nuevo equipo directivo, el cual amplió el local y cambió el énfasis del gimnasio, pasando del entrenamiento de boxeadores y el desarrollo del estado deportivo a ofrecer una gama más amplia de instalaciones y servicios. En parte, se debió a la disminución del número de socios y la naturaleza cambiante de la población.

El gimnasio goza de una reputación cada vez mejor entre sus clientes, y la gerencia se enorgullece de poder prestar a todos sus clientes un servicio personalizado.

El advenimiento de nuevas tecnologías abre a Fitness Zone nuevas oportunidades de mejorar la administración del negocio, y también de desarrollar maneras nuevas de agregar valor a los servicios al cliente.

### **Recursos humanos**

Fitness Zone cuenta con un pequeño equipo directivo que consta de un Director Gerente, un Director de Comercialización y un Gerente de Equipo de Entrenamiento. El Director Gerente y el Director de Comercialización están a cargo de la parte administrativa de la empresa. El Gerente de Equipo de Entrenamiento está a cargo de la gestión día a día del lugar y del personal de entrenamiento deportivo, la mayoría de ellos empleados a tiempo parcial.

### **Clientes**

La base de clientes del gimnasio ha cambiado significativamente en los últimos años, ya que numerosos profesionales jóvenes se han mudado a la zona para aprovechar la evolución ocurrida en la zona de la Bahía de Cardiff. Fitness Zone tiene actualmente unos 600 clientes que visitan el centro con regularidad (al menos una vez por semana).

## **Sistemas de TI**

Hace ya varios años que Fitness Zone viene usando sistemas de computación para funciones administrativas generales. La empresa utiliza software estándar para la oficina, incluidos procesadores de texto, hojas de cálculo y autoedición. Cuenta también con un sistema informático a medida, que se utiliza para seguir a la membresía del gimnasio.

Además de las aplicaciones administrativas de la TI, la empresa pone cada vez más la tecnología de la información al servicio de los clientes que utilizan el gimnasio. Hay un nuevo sistema de acceso con tarjeta magnética, enlazado al sistema de membresía del gimnasio, que registra el uso de las instalaciones por parte de los miembros. El gimnasio también provee a los miembros el servicio de acceso a Internet con dos computadoras equipadas con tecnología de banda ancha.

## **Desafíos**

Fitness Zone es una organización independiente, y por lo tanto se esfuerza por competir con las grandes cadenas de centros deportivos que están llegando a la zona. La empresa tiene la convicción de que su punto fuerte es el ofrecer servicios a medida y soluciones personalizadas a sus clientes, cosa que no siempre es posible en las organizaciones de mayor envergadura. Pero para lograr hacerlo en forma económica, Fitness Zone necesita utilizar algunas tecnologías novedosas de los campos de la informática y las comunicaciones.

Fitness Zone quiere simplificar la administración de la empresa a fin de extraer el máximo rendimiento de su sistema actual de TI. Esto incluirá una revisión completa de sus sistemas de oficina actuales, y un análisis de todas las posibilidades de futuro que podrían implementarse. La empresa también desea usar en forma más efectiva la información reunida por la organización. Un posible ejemplo lo constituye el análisis de las pautas de utilización por parte de los clientes a fin de definir ofertas especiales. También se desea desarrollar el envío de mensajes de correo electrónico dirigidos a un determinado grupo de clientes.

Fitness Zone está también analizando una inversión en un sistema experto que asesore a los clientes sobre sus necesidades en materia de entrenamiento, en base a su historial de entrenamiento y una evaluación de su actual estado físico.

Fitness Zone desea investigar la posibilidad de ampliar este servicio a fin de ofrecer un servicio de Gestión de Estilo de Vida. El sistema podría ofrecer a los miembros información personalizada sobre temas de salud y estado físico, y consejos sobre entrenamiento y alimentación. Los miembros podrían afiliarse a este programa para luego acceder al mismo en el gimnasio, o a distancia por Internet. Podrían ingresar información por la Internet, y recibir un asesoramiento experto por parte del sistema.

---