

Informe de pasantía en Fitness 24 Seven Colombia – Cali (Santa Mónica)

Julieth Bolaños Montenegro

Trabajo de pasantía para optar el título de Especialista en Administración Deportiva

Director

Nelson Niño

Especialista en administración Deportiva

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División de Ciencia de la Salud

Especialización en Administración Deportiva

2024

Contenido

Introducción	7
1. Contexto de la organización	8
2. Propósito de la pasantía	9
2.1 Objetivos	10
2.1.1 Objetivo general	10
2.1.2 Objetivos específicos.....	10
3. Descripción de las actividades desarrolladas.....	10
4. Aprendizajes	15
5. Conclusiones.....	16
6. Recomendaciones	17
Referencias.....	19

Lista de figuras

Figura 1. <i>Establecimiento de objetivos claros y medibles</i>	11
Figura 2. <i>Análisis de las estrategias</i>	12
Figura 3. <i>Implementación de un programa de seguimiento</i>	13
Figura 4. <i>Evaluación mensual del progreso</i>	13
Figura 5. <i>Identificación de áreas de mejora</i>	14
Figura 6. <i>Implementación de campañas</i>	14
Figura 7. <i>Organización de eventos</i>	15

Resumen

El presente informe tiene como objetivo evidenciar las pasantías realizadas en Fitness 24 Seven Colombia, específicamente en su sede de Santa Mónica en Cali, se concluye que, como parte de las estrategias propuestas, se establecieron dos metas principales: lograr un acercamiento a los afiliados y alcanzar 2000 afiliados para noviembre de 2024. Para monitorear el progreso hacia estas metas, se implementó un sistema de evaluación mensual que analiza el número de contratos finalizados y nuevos, determinando el saldo positivo o negativo de afiliaciones cada mes. Como lecciones aprendidas, se destaca la importancia de la comunicación proactiva con los usuarios y el seguimiento personalizado de los contratos para mantener e incrementar la afiliación en la sede, estas lecciones proporcionan una base sólida para la continua mejora de los servicios y la consecución de las metas establecidas.

Palabras clave: pasantías, fitness, estrategias, afiliación, evaluación.

Abstract

The present report aims to showcase the internships carried out at Fitness 24 Seven Colombia, specifically at its Santa Monica branch in Cali. It is concluded that, as part of the proposed strategies, two main goals were established: to approach affiliates and to reach 2000 affiliates by November 2024. To monitor progress towards these goals, a monthly evaluation system was implemented, analyzing the number of contracts finalized and new ones, determining the positive or negative balance of affiliations each month. As lessons learned, the importance of proactive communication with users and personalized contract follow-up to maintain and increase affiliation at the branch is highlighted. These lessons provide a solid foundation for the continuous improvement of services and the achievement of established goals.

Keywords: internships, fitness, strategies, affiliation, evaluation

Glosario

Acrónimo: se conoce como la palabra conformada por la unión de dos o más palabras, un ejemplo de ello es cuando se quiere referir a las pequeñas y medianas empresas se utiliza el acrónimo (Pymes) (Equipo de Enciclopedia Significados, 2019).

Cardio: abreviatura de "cardiovascular", se refiere a ejercicios que aumentan la resistencia cardiovascular (Tufiño & Espín, 2022).

Comunicación proactiva: acción de iniciar o tomar la iniciativa en la comunicación con los usuarios o clientes para abordar sus necesidades o preocupaciones de manera anticipada (Garzon,2013).

Caunter: término en inglés que se refiere a un mostrador o punto de atención al cliente (RAE & ASALE, 2024).

Fitness: actividad física que se realiza con el objetivo de mejorar o mantener la salud y la forma física (Acevedo et al, 2022)

Instalaciones: conjunto de edificaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una actividad o servicio (Solorzano,2013).

Pasantías: experiencia laboral temporal en la que un estudiante o recién graduado trabaja en una empresa para adquirir experiencia práctica en un campo específico (Gamboa, 2015).

Stretching: término en inglés que significa "estiramiento", se refiere a ejercicios que elongan los músculos para mejorar la flexibilidad (Armira et al, 2024).

Warm up: término en inglés que significa "calentamiento", se refiere a ejercicios realizados antes del entrenamiento principal para preparar el cuerpo (Llanos, 2023).

Introducción

En el mundo actual, la industria del fitness ha adquirido una importancia significativa como promotor de la salud física y mental, las pasantías en empresas líderes de este sector ofrecen una valiosa oportunidad para adquirir experiencia práctica y comprender el funcionamiento interno de estas organizaciones. Por ejemplo, Rondón y Ortiz (2023) destacan en su estudio la importancia del conocimiento más allá en la industria del fitness como una forma efectiva de capacitación y desarrollo profesional, sin embargo, en un mercado cada vez más competitivo, las empresas del sector enfrentan desafíos para mantener y aumentar su base de afiliados, este problema se hace evidente en empresas como Fitness 24 Seven Colombia, que buscan no solo retener a sus usuarios actuales, sino también atraer a nuevos afiliados para garantizar su crecimiento y sostenibilidad a largo plazo.

El presente informe tiene como objetivo principal analizar las estrategias implementadas por Fitness 24 Seven Colombia en su sede de Santa Mónica en Cali para abordar este problema. Específicamente, se busca evaluar la efectividad de las estrategias de acercamiento a los afiliados y de aumento de la afiliación para lograr dos objetivos clave: establecer un vínculo más estrecho con los usuarios existentes y alcanzar la meta de 2000 afiliados para noviembre de 2024.

El alcance de esta informe abarca el análisis detallado de las actividades desarrolladas durante la pasantía en la sede de Santa Mónica, así como la evaluación de las estrategias implementadas para alcanzar las metas establecidas, se examinará el sistema de evaluación mensual utilizado para monitorear el progreso hacia las metas, así como las lecciones aprendidas durante el período de pasantía.

1. Contexto de la organización

La organización donde se realizó la pasantía, Fitness 24 Seven, es una empresa líder en la industria del fitness con una amplia presencia a nivel internacional. Con más de 300 sedes en todo el mundo, incluyendo países como Suecia, Tailandia, Noruega, Finlandia, España y Colombia, la compañía se ha consolidado como un referente en el sector, ofreciendo servicios de alta calidad y accesibilidad para sus usuarios (Salazar, 2023).

En Colombia, Fitness 24 Seven cuenta con una red de 20 gimnasios distribuidos estratégicamente en diversas ciudades, incluyendo Jamundí, Palmira, Cali, Bogotá, Sogamoso, Floridablanca, Bucaramanga, Tunja, Chía, Soacha y próximamente Valledupar, estas sedes están diseñadas para brindar un ambiente acogedor y funcional, con instalaciones modernas y equipos de última generación. El lema de la empresa, "aquí nunca es tarde", refleja su compromiso con la accesibilidad y la flexibilidad en el horario de entrenamiento. Todas las instalaciones de Fitness 24 Seven funcionan las 24 horas del día, los 7 días de la semana, lo que permite a los usuarios entrenar en cualquier momento que se ajuste a su agenda. Además, el personal administrativo y de planta está disponible para atender las necesidades de los usuarios todos los días, incluyendo festivos, desde las 6 am hasta las 10 pm.

En la ciudad de Cali, donde se encuentra ubicada la sede de Santa Mónica, Fitness 24 Seven ofrece un ambiente moderno y completo para el entrenamiento. La sede está ubicada en el barrio Santa Mónica Residencial, en una instalación de dos pisos. En el primer piso se encuentran las áreas de atención al cliente, como la counter y la enfermería, así como las zonas de entrenamiento con equipos de peso libre, cardio, warm up y stretching. En el segundo piso se encuentran espacios adicionales, como salones grupales y zonas de servicios generales.

La sede de Santa Mónica cuenta con aproximadamente 1,547 usuarios activos, quienes tienen acceso a todas las instalaciones y servicios ofrecidos por la empresa. El personal de la sede está altamente capacitado y calificado para brindar entrenamiento, atención al cliente y servicios de limpieza. En total, 9 personas están disponibles para ayudar y colaborar con los usuarios en sus procesos de entrenamiento.

A lo largo de la pasantía, se pudo apreciar el profesionalismo y la dedicación del personal, así como el impacto positivo que la empresa tiene en la comunidad al promover un estilo de vida activo y saludable, esta experiencia ha sido fundamental para el desarrollo profesional y personal del pasante, brindando una sólida base de conocimientos y habilidades en el campo del fitness y la gestión empresarial.

2. Propósito de la pasantía

El propósito fundamental que guio la realización de la pasantía en la organización fue el desarrollo e implementación de nuevas estrategias destinadas a aumentar la base de usuarios en la sede Santa Mónica, este objetivo permitió la comprensión del funcionamiento interno de la empresa para adentrarse en la acción proactiva y la contribución activa al crecimiento y la mejora del negocio. Al enfocarse en la implementación de nuevas estrategias, se buscaba abordar los desafíos específicos relacionados con la captación y retención de clientes en la sede Santa Mónica, esto requería un análisis exhaustivo de las prácticas actuales, identificando áreas de oportunidad y proponiendo soluciones innovadoras que pudieran generar un impacto positivo en el crecimiento del negocio.

Además, el propósito de la pasantía también incluía la promoción del trabajo en equipo como un elemento clave para el éxito de las nuevas estrategias, se valoraba la colaboración y el

intercambio de ideas entre los diferentes miembros del equipo, reconociendo que la diversidad de perspectivas y habilidades puede llevar a soluciones más efectivas y creativas.

2.1 Objetivos

2.1.1 Objetivo general

Analizar las estrategias de Fitness 24 Seven Colombia en su sede de Santa Mónica para aumentar la afiliación de usuarios y fortalecer la relación con los clientes

2.1.2 Objetivos específicos

Examinar la efectividad de las estrategias de acercamiento a los afiliados.

Analizar el impacto del programa de seguimiento activo a usuarios por finalizar contratos en la retención de clientes.

Investigar el progreso hacia la meta de 2000 afiliados para noviembre de 2024, identificando áreas de éxito y mejora en el proceso de captación de usuarios en Santa Mónica.

3. Descripción de las actividades desarrolladas

La pasantía en Fitness 24 Seven Colombia se centró en comprender y mejorar las estrategias de retención de clientes y captación de nuevos afiliados en su sede de Santa Mónica en Cali; en un mercado competitivo y en constante evolución, es fundamental para las empresas del sector del fitness mantener y aumentar su base de usuarios para garantizar su crecimiento y sostenibilidad a largo plazo, la pasantía ofreció una valiosa oportunidad para adentrarse en el

funcionamiento interno de una empresa líder en la industria y contribuir activamente al desarrollo de soluciones efectivas para abordar estos desafíos (Fitness 24 Seven, 2024).

Durante el período de pasantía, se llevaron a cabo una serie de actividades estratégicas orientadas a alcanzar los objetivos establecidos. En primer lugar, se trabajó en colaboración con el equipo de gestión para establecer objetivos claros y medibles, centrándose en alcanzar la meta de 2000 afiliados para noviembre de 2024, una vez establecidos los objetivos, se procedió a analizar las estrategias de acercamiento a los afiliados existentes, identificando áreas de mejora y oportunidades de innovación.

Al examinar detalladamente las actividades desarrolladas durante la pasantía en la sede de Santa Mónica, así como el impacto de las estrategias implementadas, se busca no solo evaluar el progreso hacia los objetivos establecidos, sino también identificar lecciones aprendidas y áreas de oportunidad para el desarrollo futuro de la empresa. Por lo tanto, se destaca la relevancia y la importancia de este informe de pasantías como un recurso invaluable para comprender las dinámicas del mercado del fitness, así como para contribuir al conocimiento y la práctica en este campo en constante evolución.

Las actividades realizadas durante la pasantía incluyeron:

Figura 1. *Establecimiento de objetivos claros y medibles*



Anotación: durante el inicio de la pasantía, se trabajó en conjunto con el equipo de gestión de la sede de Santa Mónica en Cali para definir objetivos específicos y alcanzables, esto proporcionó una dirección clara para las actividades posteriores y facilitó la evaluación del progreso hacia los objetivos establecidos

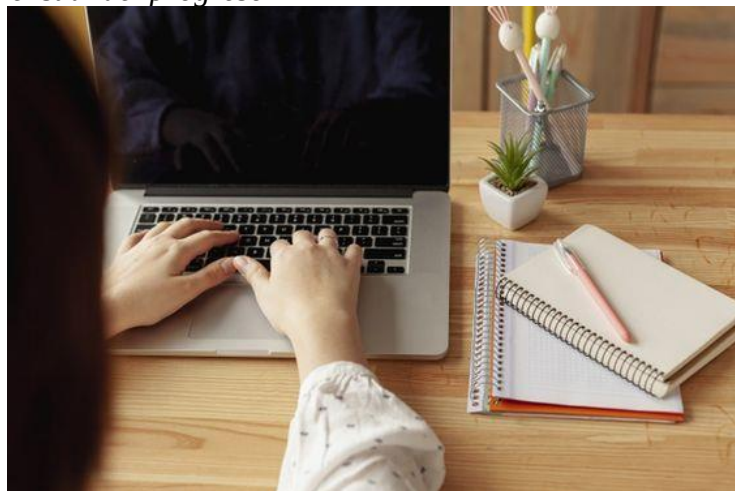
Figura 2. Análisis de las estrategias



Anotación: se llevó a cabo un análisis detallado de las estrategias utilizadas por Fitness 24 Seven Colombia para fortalecer la relación con los usuarios activos, esto incluyó revisar programas de fidelización, eventos especiales para miembros, encuestas de satisfacción y otros métodos para mantener un vínculo estrecho con la comunidad de usuarios.

Figura 3. *Implementación de un programa de seguimiento*

Anotación: se diseñó e implementó un programa de seguimiento proactivo a los usuarios que estaban por finalizar sus contratos, esto implicó realizar llamadas personalizadas para recopilar información sobre sus experiencias, necesidades y preocupaciones, lo cual fue fundamental para identificar áreas de mejora y retención de clientes.

Figura 4. *Evaluación mensual del progreso*

Anotación: Se estableció un sistema de evaluación mensual para monitorear el progreso hacia la meta de 2000 afiliados, esto involucró el análisis detallado de los nuevos contratos adquiridos, los contratos finalizados y el saldo neto de afiliaciones, proporcionando información valiosa para ajustar las estrategias según fuera necesario.

Figura 5. *Identificación de áreas de mejora*



Anotación: se identificaron áreas de mejora a lo largo del proceso, tanto en las estrategias de acercamiento a los usuarios como en el programa de seguimiento activo, se propusieron soluciones específicas para abordar estas áreas de mejora y se trabajó en colaboración con el equipo para implementarlas.

Figura 6. *Implementación de campañas*



Anotación: se desarrollaron campañas de marketing específicas para promocionar los servicios y beneficios de Fitness 24 Seven Colombia, con el objetivo de atraer nuevos clientes y fomentar la participación de los usuarios existentes.

Figura 7. Organización de eventos



Anotación: Se planificaron y ejecutaron eventos y actividades destinadas a involucrar a la comunidad local y aumentar la visibilidad de Fitness 24 Seven en la zona de Santa Mónica, estas iniciativas incluyeron clases de fitness gratuitas, jornadas de puertas abiertas, charlas sobre salud y bienestar, y colaboraciones con organizaciones locales.

4. Aprendizajes

Durante la pasantía en Fitness 24 Seven Colombia, se han adquirido una serie de aprendizajes significativos que han enriquecido tanto el desarrollo profesional como personal, estos aprendizajes se han obtenido a través de la experiencia práctica en el campo del fitness, la

interacción con el equipo de trabajo y la observación directa de las dinámicas operativas de la empresa. Algunos de los principales aprendizajes incluyen:

- Se ha aprendido la importancia de brindar un servicio al cliente excepcional como parte fundamental de la estrategia de retención y fidelización de usuarios; la interacción directa con los clientes y la resolución de sus inquietudes y necesidades han resaltado la importancia de establecer relaciones sólidas y duraderas con la comunidad de usuarios.
- Se ha mejorado significativamente la capacidad para comunicarse de manera clara, concisa y persuasiva, tanto en situaciones cara a cara como a través de medios digitales; la interacción con clientes, colegas y supervisores ha proporcionado una invaluable oportunidad para practicar y perfeccionar estas habilidades clave.
- Se ha aprendido a gestionar proyectos de manera efectiva, estableciendo objetivos claros y medibles, desarrollando planes de acción y evaluando el progreso hacia dichos objetivos; la experiencia de trabajar en un entorno empresarial dinámico y orientado a resultados ha permitido desarrollar habilidades de planificación y organización que serán útiles en futuras oportunidades profesionales.
- Se ha obtenido una comprensión más profunda de la industria del fitness, incluyendo las tendencias del mercado, las mejores prácticas en la gestión de gimnasios y los desafíos específicos que enfrentan las empresas en este sector.

5. Conclusiones

La pasantía en Fitness 24 Seven Colombia ha representado una experiencia integral que ha abarcado diversos aspectos del mundo del fitness y la gestión empresarial. Durante este periodo, se ha realizado un análisis meticuloso de las estrategias implementadas por la empresa en su sede

de Santa Mónica en Cali, con el objetivo fundamental de aumentar la afiliación de usuarios y consolidar la relación con los clientes existentes.

Este proceso de evaluación ha permitido comprender en profundidad cómo diferentes enfoques estratégicos influyen en el comportamiento y las percepciones de los clientes, así como en la posición competitiva de la empresa en el mercado local, se destaca especialmente el progreso significativo hacia la meta de alcanzar 2000 afiliados para noviembre de 2024, lo cual refleja el compromiso y la dedicación del equipo de gestión, así como la efectividad de las estrategias implementadas.

Uno de los aspectos más gratificantes de la pasantía ha sido la oportunidad de establecer un vínculo más estrecho con la comunidad de usuarios, así como de contribuir al desarrollo de una cultura organizacional que valora la atención al cliente y la excelencia en el servicio, este compromiso con la satisfacción del cliente se ha reflejado en los resultados obtenidos, así como en la percepción positiva de la marca por parte de los usuarios. Además, la pasantía ha brindado una invaluable oportunidad para identificar áreas específicas de mejora y proponer soluciones innovadoras que contribuyan a optimizar el desempeño y la competitividad de la empresa a largo plazo. Desde el refinamiento de las estrategias de retención de clientes hasta la expansión de las iniciativas de marketing y promoción, existe un claro reconocimiento de la importancia de la adaptación continua y la innovación en un entorno empresarial dinámico y competitivo.

6. Recomendaciones

Con base en la experiencia adquirida durante la pasantía en Fitness 24 Seven Colombia, se formulan las siguientes recomendaciones para fortalecer la posición de la empresa y mejorar su desempeño en el mercado del fitness:

- Se sugiere explorar una gama de enfoques para retener a los clientes existentes, tales como programas de fidelización, eventos exclusivos para miembros y servicios personalizados, esta diversificación puede mantener el interés de los usuarios a largo plazo y fortalecer su lealtad hacia la marca.
- Es fundamental invertir en estrategias de marketing digital efectivas, incluyendo la optimización del sitio web, la participación activa en redes sociales y el uso de publicidad online, estas iniciativas pueden ampliar la visibilidad de la marca, atraer nuevos clientes y mantener el compromiso de los usuarios existentes.
- Se recomienda organizar más eventos y actividades que fomenten la participación de la comunidad local, como clases de fitness gratuitas, jornadas de puertas abiertas y colaboraciones con organizaciones sin fines de lucro, estas iniciativas no solo promueven un sentido de comunidad entre los usuarios, sino que también pueden atraer a nuevos clientes y mejorar la imagen de la empresa.
- Implementar un sistema de retroalimentación continua: Se aconseja establecer un sistema formal para recopilar y analizar la retroalimentación de los usuarios, tanto positiva como negativa, esto puede incluir encuestas de satisfacción, comentarios en línea y reuniones regulares con los clientes; la retroalimentación obtenida puede proporcionar información valiosa para identificar áreas de mejora y tomar decisiones informadas sobre futuras estrategias.

Referencias

- Acevedo Calamet, F. G., Gago Benito, F., da Silva Muñoz, M. A., y Bastos Olivera, A. L. (2022). Estado del arte sobre concepciones de la calidad de la educación superior. *Sophia*, 32, 119–150. <https://doi.org/10.17163/soph.n32.2022.03>
- Armira Lucas, B.A., Carrillo Trejo, G.A., y Gramajo Vicente, V.J. (2024). Prevención de lesiones en tobillo mediante activación neuromuscular en jugadores profesionales de baloncesto. *Revisión sistemática. Lecturas: Educación Física y Deportes*, 29(317), 194-209. <https://doi.org/10.46642/efd.v29i317.7439>
- Editorial, Equipo (10/12/2019). "Acrónimo". En: *Significados.com*. Disponible en: <https://www.significados.com/acronimo/> Consultado: 26 de noviembre de 2024, 10:15 am.
- Fitness 24 Seven. (2024). Pagina oficial. Obtenido de Fitness.com: <https://co.fitness24seven.com/>
- Gamboa, L. P. & Rueda, V. C. (2015). Revisión bibliográfica y análisis de un marco de referencia para la definición de las competencias del ingeniero industrial de la Universidad Pontificia Bolivariana. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.11912/2130>.
- Garzón, M. A. e Ibarra, A. (2013). Innovación empresarial, difusión, definiciones y tipología. Una revisión de literatura. *Revista Dimensión Empresarial*, vol. 11, Núm. 1, pp. 45-60.
- Llanos López, J. (2023). Prevención y tratamiento de las lesiones en los músculos isquiotibiales. Una revisión sistemática. <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/66308>
- Real Academia Española (RAE), & Asociación de Academias de la Lengua Española (ASALE). (2024). *Diccionario panhispánico de dudas* (2.^a ed., versión provisional). <https://www.rae.es/dpd/counter>

- Rondón Herrán, J. M., y Ortiz Villavicencio, V. A. (2023). Calidad del servicio en gimnasios – centros fitness: una revisión de literatura / Qualidade do serviço em ginásios - centros de fitness: uma revisão da literatura / Quality of service in gyms - fitness centers: literature review. *Revista Intercontinental de Gestão Desportiva*, 13(3), e110065. <https://doi.org/10.51995/2237-3373.v13i3e110065>
- Salazar, M. (2023). Propuesta de mejora para incrementar la productividad en una empresa Fitness . Obtenido de Repositorio Institucional : <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/135238>
- Solórzano Salas, María Julieta. (2013). Espacios accesibles en la escuela inclusiva. *Revista Electrónica Educare*, 17(1), 89-103. Retrieved November 26, 2024, from http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-42582013000100006&lng=en&tlng=es.
- Tufiño Aguilar, D. A. A., y Espín Balarezo, E. L. (2022). Revisión bibliográfica sobre definición, criterios diagnósticos y tratamiento de obesos metabólicamente sanos. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 2874-2885. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3740