

## EVALUACIÓN COGNITIVA

Otoño 2013

IN5502 - Diseño de Procesos de Negocios  
*Prof. Carlos Reveco y Cinthya Vergara*

La empresa de cine HOYTSMARK S.A., se pone en contacto con Ud. Para que lo ayude con diferentes áreas en que puede tener problemas.

Luego de las primeras reuniones con el gerente de HOYTSMARK, pudo notar su preocupación en cuanto al los servicios prestados al cliente; ya sea cantidad de estacionamiento disponibles, tiempo de espera del cliente en boleterías, compra de confites y bebidas y para entrar a la sala de cine. Además le preocupa la cantidad de Clientes que llegan al cine y se van enojados por no encontrar disponibilidad para la película elegida.

Luego de múltiples reuniones pudo levantar la siguiente información. El funcionamiento del cine es desde las 10:00 hasta las 24:00 los días de semana y desde las 10:00 hasta las 2:00 los fines de semana.

Cuando un cliente quiere ver una película en el cine, este se debe acercar a las boleterías y realizar una de las 4 filas disponibles para poder comprar su entrada. En esta boletería se verifica si hay disponibilidad para la película en el horario requerido. Si no hay disponibilidad para la película, se le informa al cliente quien puede elegir otra película o puede elegir retirarse del cine dado que no hay disponibilidad. En caso de que no haya disponibilidad, pero exista disponibilidad de otro horario, se le informa al cliente quien puede aceptar el nuevo horario, elegir otra película o irse del cine. En el caso que exista disponibilidad la boletería informa el monto a pagar por el cliente por el total de entradas a comprar.

El Cliente debe pagar ya sea con cheque, efectivo, redcompra o Visa. Antes de pagar, el cliente puede exigir un descuento en el valor total de entrada, siempre y cuando tenga dicha necesidad. Los descuentos validos para el cine son convenio con MOVISTEL donde debe presentar un mensaje en el celular indicando el descuento, o vía cupones digitales tan comunes hoy en día. En ambos casos se debe mostrar la documentación adecuada (Celular con mensaje de descuento o cupón). El Cliente al ver el valor total a pagar (con o sin descuento) puede retractarse y no pagar. En caso de pagar se le hace la entrega de los tickets de entrada.

Una vez compradas las entradas, el cliente puede decidir comprar confites y bebidas. En este proceso, el cliente debe ponerse en una fila, hasta llegar a la caja. Allí debe elegir sus productos y luego pagar el total de la compra. La persona puede pagar con cheque, efectivo, redcompra o Visa. Además esta la posibilidad de que haya descuentos con cupones o con mensajes de MOVISTEL. En el cliente al ver el total puede pagar o rechazar el pedido.

Finalmente los clientes deben hacer una fila antes de entrar a la sala de cine. Aquí los clientes entran por orden de llegada, por lo que los primeros que lleguen a la fila podrán elegir los mejores puestos dentro del cine. Puede notar que muchas personas llegan con bastante tiempo de anticipación a comprar la entrada con el fin asegurarse de tener un buen puesto dentro en el cine, sin embargo la gente llega con mucha anticipación al cine genera poca disponibilidad de estacionamientos y largas filas tanto en la confitería como en la entrada al cine. Sólo 25 minutos antes de que empiece la película, se puede entrar a la sala de cine. En la entrada hay una persona verificando los tickets, aceptando o rechazando el ingreso de los clientes. Cabe destacar que el cine cuenta con 12 Salas diferentes, cada

sala tiene 150 asientos disponibles. Antes de cada película hay un tiempo de 10 minutos de comerciales, 5 minutos de sinopsis de próximas películas y 2 minutos con avisos de seguridad.

En promedio las películas duran 2 horas y luego de eso el cliente se retira de la sala de cine.

Preguntas sobre el caso:

1. Según su observación ¿La empresa presenta algún problema? Mencione aquellos problemas. Y justifique en no más de 2 líneas su respuesta.
2. De los problemas observados, mencione de que tipo, de acuerdo a una clasificación de tipos de rediseño de procesos, catalogaría cada uno de los problemas.
3. Proponga un solución adecuada para cada uno de los problemas detectados y justifique en no más de 2 líneas cómo su mejora planteada mejora la calidad de servicio global.
4. Modele la situación rediseñada de uno de los problemas detectados.
5. Como un diseño de software puede apoyar al rediseño planteado de algunas de las soluciones por usted.
6. Identifique costos y beneficios de la solución planteada.