**Propuesta De Mejora Cine Júpiter**

***Sección: ASY5131 007-D***

***Fecha:31/04/2025***

***Integrantes: Ignacio Espinosa, José Oporto y Matías Flores***

# Tabla de Contenido

1. Introducción

2. Análisis del Ciclo de Vida de los Procesos de Negocio

3. Elementos de Modelado de Procesos de Negocio

4. Modelamiento del Proceso Actual (AS IS)

5. Modelamiento del Proceso Mejorado (TO BE)

6. Aplicación de un Modelo de Mejora Continua

7. Identificación de Riesgos y KRI

8. Indicadores de Desempeño (KPI)

9. Plan de Mejora Basado en KPI

10. Conclusión

# 1. Introducción

**Contexto:**  
Cine Júpiter es un cine tradicional ubicado en la comuna de Santiago Centro, con una trayectoria de 25 años en el rubro del entretenimiento. Cuenta con 4 salas de proyección, 6 baños disponibles para el público y una tienda de golosinas que complementa la experiencia cinematográfica.  
  
**Problema:**  
Si bien lleva 25 años en el mercado, la venta de sus entradas es solo de manera presencial y esto perjudica las ventas.  
  
Para esto, Cine Júpiter requiere hacer una página web en la cual pueda hacer sus ventas de entradas de manera online y reservar un cierto número de entradas por temas de aforo.

# 2. Análisis del Ciclo de Vida de los Procesos de Negocio

El ciclo de vida de los procesos de negocio en Cine Júpiter inicia con un análisis de los procesos actuales (**AS IS**) que se centran en:

* La venta presencial de entradas
* Atención directa al cliente
* Un sistema de golosinas manual
* Inexistencia de sistema digital de datos

Esto genera limitaciones como aglomeraciones, poca eficiencia y ausencia de trazabilidad digital.   
El modelo propuesto (**TO BE**) incorpora una página web y sistema digital que permite la compra online de entradas, reserva de productos y emisión de tickets digitales, optimizando la experiencia del cliente y el control interno.

Se identifican funciones clave en ambos modelos:

* Atención al cliente
* Gestión de ventas
* Control en salas

siendo más automatizadas y eficientes en el modelo TO BE.

# 3. Elementos de Modelado de Procesos de Negocio

Se emplean elementos del modelado **BPMN** como tareas, decisiones (**gateways**), flujos de secuencia y eventos para representar el funcionamiento actual (**AS IS**) y propuesto (**TO BE**) de Cine Júpiter.   
Estos elementos permiten descomponer los procesos en actividades claras y ordenadas, facilitando la identificación de oportunidades de mejora.   
Por ejemplo, la tarea de “Compra de entradas” se transforma de una actividad manual a una digital con validación automática mediante códigos QR.

# 4. Modelamiento del Proceso Actual (AS IS)

El proceso **AS IS** contempla flujos completamente manuales: compra de entradas en boletería física, atención en tienda de golosinas presencial y limpieza en horarios preestablecidos.  
Los procesos no están interconectados digitalmente, lo que genera duplicación de tareas, tiempos de espera y riesgo de errores humanos. La ausencia de un sistema centralizado limita la capacidad de análisis y mejora.

[AS IS jupiter.svg](https://drive.google.com/file/d/1gxcwigLe6U3lbuZ1dyqnMakAXMV2bBe8/view?usp=drive_link)

# 5. Modelamiento del Proceso Mejorado (TO BE)

El modelo **TO BE** propone digitalizar el proceso de compra y atención mediante una plataforma web. Esto incluye:

* Selección y compra de entradas online.
* Reservas y tickets digitales para productos de la tienda.
* Validación con código QR en la entrada.
* Flujo automatizado para pagos, reembolsos y generación de reportes.
* Aplicación para el área de limpieza (Horarios)
* Implementación de una subscripción VIP

Este modelo permite trazabilidad, reducción de aglomeraciones, mejora en la experiencia del cliente y control de stock.

[TO BE cine jupiter.svg](https://drive.google.com/file/d/1D2lpas-Wex6_BrZP3FcxS0vl5UL7nEwt/view?usp=drive_link) *(Mejorado)*

# 6. Aplicación de un Modelo de Mejora Continua

Se propone aplicar el modelo **PDCA** (Plan-Do-Check-Act) o **PHVA** (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar) por su sencillez, enfoque iterativo y adecuación a organizaciones pequeñas como Cine Júpiter.

* **Plan (planificar)**: análisis del proceso AS IS y diseño de TO BE.
* **Do (hacer):** implementación de la plataforma web y capacitación.
* **Check (verificar):** seguimiento de KPI como ventas online y reducción de filas.
* **Act (actuar)**: ajustes al sistema según retroalimentación.

Comparado con Six Sigma, el PDCA es menos complejo y más práctico para entornos con recursos limitados, lo cual cuenta como una desventaja si tomamos en cuenta una solución más compleja.

# 7. Identificación de Riesgos y KRI

Se identifican los siguientes **riesgos** asociados al nuevo sistema digital:

* Falla técnica en la web
* Resistencia al cambio por parte del personal
* Problemas de seguridad en pagos online

Indicadores de **riesgo (KRI)**

* Tiempo promedio de caída del sistema.
* Porcentaje de errores por mal uso del sistema.
* Número de intentos de fraude detectados.

# 8. Indicadores de Desempeño (KPI)

Para evaluar la efectividad del modelo **TO BE** se definen los siguientes **KPI**:

| Tasa de ventas online | % de entradas vendidas vía web vs. total |
| --- | --- |
| Tiempo promedio en fila | Reducción comparada con modelo AS IS |
| Nivel de satisfacción del cliente | Basado en encuestas post-visita |
| Tasa suscripción Miembro Especial | Basado en la cantidad de Suscripciones mensuales |

# 9. Plan de Mejora Basado en KPI

El plan de mejora se basa en los **KPI** definidos y aplica ciclos **PDCA** cada trimestre:

* Si la tasa de ventas online no supera el 60%, se evaluará la usabilidad del sitio.
* Si el tiempo en filas no se reduce al menos un 30%, se revisará la logística de atención.
* Si la satisfacción baja, se aplicarán encuestas para detectar causas específicas.

Las acciones correctivas serán registradas y monitoreadas en cada iteración.

# 10. Conclusión

La implementación del modelo **TO BE** en Cine Júpiter representa un avance significativo hacia la digitalización y modernización de sus procesos.   
El uso del modelo **PDCA** permite una mejora continua adaptada a sus capacidades, y el seguimiento de **KPI** y **KRI** asegura una evaluación constante de resultados.   
Esta propuesta posiciona al cine como un competidor vigente en el contexto digital actual.