



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA
DE MÉXICO**

**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
CUAUTITLAN**

**“SUPERVISOR DE SERVICIO Y SUBGERENCIA DE RECURSOS HUMANOS EN
CINÉPOLIS”**

TRABAJO PROFESIONAL

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

PRESENTA:

DIANA MAYELLY RANGEL JUÁREZ

ASESOR: M.C.E. BLANCA ESTELA MONTAÑES MONTES



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.



FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLAN
UNIDAD DE LA ADMINISTRACION ESCOLAR
DEPARTAMENTO DE EXAMENES PROFESIONALES

U. N. A. M.
FACULTAD DE ESTUDIOS
SUPERIORES CUAUTITLAN
ASUNTO: EVALUACION DEL INFORME
DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL



DEPARTAMENTO DE
EXAMENES PROFESIONALES

DRA. SUEMI RODRIGUEZ ROMO
DIRECTOR DE LA FES CUAUTITLAN
P R E S E N T E

ATN: L. A. ARACELI HERRERA HERNANDEZ
Jefe del Departamento de Exámenes
Profesionales de la FES Cuautitlan

Con base en el art. 26 del Reglamento General de Exámenes y el art. 66 del Reglamento de Exámenes Profesionales de FESC, nos permitimos comunicar a usted que revisamos EL TRABAJO PROFESIONAL:

Supervisor de Servicio y Subgerente de Recursos Humanos
en Cinépolis

que presenta la pasante: Diana Mayelly Rangel Juárez
con número de cuenta: 09928983-6 para obtener el título de :
Licenciada en Administración

Considerando que dicho trabajo reúne los requisitos necesarios, otorgamos nuestra
ACEPTACION

ATENTAMENTE

"POR MI RAZA HABLARA EL ESPIRITU"

Cuautitlan Izcalli, Méx. a 04 de Diciembre de 2008

PRESIDENTE M.C.E. Blanca Estela Montañes Montes

VOCAL L.A. Mauricio Hernández Montoya

SECRETARIO M.A. Maria Teresa Muñoz Garcia

PRIMER SUPLENTE L.E. Cesar Gaviño Cruz

SEGUNDO SUPLENTE L.A. Martha Patricia Santana Velázquez

AGRADECIMIENTOS

A mi madre, la mujer a quién mas admiro por ser tan trabajadora, comprensiva, perseverante, fuerte y sensible, una mujer dedicada a su familia y que brinda todo su apoyo.

A mi padre, el hombre de mi vida, por ser ese apoyo incomparable, por darme esa fuerza, por estar a mi lado, por exigirme ser mejor cada día, por su paciencia, apoyo y comprensión.

A mis padres, por ser esa pareja feliz que se ama y ama a sus hijas por sobre todos sus defectos.

A mi hermana, que siempre a estado junto a mí, para jugar, pelear, llorar, reír.

A Alfredo, quién esta ahí desde siempre para decirme ¡vamos!, no te rindas, tu puedes, créetelo, no te rindas.

A la Universidad Nacional Autónoma de México, por abrirme las puertas, por brindarme las armas para luchar en la vida.

A mis maestros, quienes compartieron sus experiencias conmigo, por brindarme su conocimiento y por exigirme.

A mis compañeros, a quienes no cambiaría por nada, quienes me acompañaron en este camino.

A mis amigos, que están ahí para escucharme, apoyarme y por que comparten conmigo los mejores momentos.

A Cinépolis, por darme la oportunidad de laborar con ellos, por permitirme caer y levantarme, por brindarme todo ese conocimiento y la oportunidad de crecer y formar parte de un mounstro de empresa.

A la M.C.E. Blanca Estela Montañés Montes, por ser mi maestra y asesora en este trabajo, quién me exigió exigirme a mi misma.

A Dios, por darme la oportunidad de tener a unos padres maravillosos, una hermana, novio, amigos, compañeros y maestros que están en los peores momentos para ayudarme y que hacen los mejores y más gratos momentos de mi vida.

Muchas gracias

ÍNDICE

Introducción	09
Marco de Referencia.....	11
México.....	11
Geografía física.....	11
Clima.....	12
Forma de gobierno.....	12
División política de México.....	13
Economía.....	13
Reseña Organización Ramírez	15
Marcas comerciales y servicios.....	16
Cobertura.....	16
Participación activa.....	17
Descripción del Desempeño profesional	19
Actividades del Supervisor de Servicio (SS).....	20
Actividades.....	20
CEC Capacitación, Entrenamiento y Certificación.....	21
Conociendo el CEC.....	21
Objetivo.....	21
La estructura del CEC interno.....	22
Capacitación de nuevos ingresos y cambios de área.....	22
Certificación interna.....	24
Aplicación de herramientas de seguimiento.....	25
Práctica. Certificación Dulcería, capacitación teórica.....	28
Técnicas de venta.....	41
Evaluación de dulcería y Dulcópolis	44
Herramientas de seguimiento.....	48
Práctica. Certificación Taquilla, capacitación teórica.....	51
Técnicas de venta.....	62
Evaluación de taquilla.....	64
Herramientas de seguimiento.....	70
Concentrados de información.....	73

Mystery Shopper (Cliente misterioso).....	81
Proceso MS.....	82
Proceso interno.....	93
Primeros resultados de MS.....	108
Acciones.....	108
Auditorías.....	112
Auditorías de servicio.....	112
Almacén.....	112
Dulcería.....	113
Dulcópolis.....	113
Taquilla.....	113
Puntos críticos.....	114
Proyección y sonido.....	115
Control de salas.....	117
Actividades como subgerente de recursos humanos.....	118
Realizar el evento "Vamos Todos a Cinépolis".....	118
Realización del evento 2007.....	119
Realización del evento 2008.....	120
Periódico mural.....	123
Políticas de uso.....	125
Guía del cinépolito.....	127
Lanzamiento de cultura organizacional corporativa.....	129
Desdoblamiento de misión, visión y valores.....	129
Misión y visión.....	130
Valores.....	131
Cambio de misión.....	133
Cambio de visión.....	135
Cambio de valores.....	135
Compromiso.....	136
Concepto del descriptor del valor.....	136
Lanzamiento de compromiso.....	136
Actividades de reforzamiento.....	137
Evaluación y autoevaluación.....	140

Integridad.....	143
Pasión.....	146
Servicio.....	148
Dinámica llamada "servicio estelar".....	151
Curso de la A a la Z "El camino del servicio".....	155
Proceso Recorrido del map learning.....	155
La historia del camellito	
Reclutamiento, selección, contratación y capacitación.....	160
Reclutamiento.....	160
Perfil del empleado general.....	160
Selección.....	162
Contratación.....	163
Inducción.....	164
Bienvenida.....	164
Curso de inducción.....	164
Día Cinépolis.....	166
Nuevo CEC, Capacitación, entrenamiento y certificación.....	169
Manejo de paquetería.....	171
PEOPLE SOFT, PS.....	171
HUMAN TIME.....	172
VERY ADMIN.....	173
EMPLOYEE SCHEDULING PROGRAM (ESP).....	173
Elaboración de Nómina.....	176
Nómina de STIC.....	176
Nómina de confianza.....	177
Nómina de gerencia.....	177
Clima laboral.....	177
Acciones	179
Resultados.....	180
Programas de reconocimiento.....	181
Estrella del mes.....	181
Actividades varias.....	183
Solicitudes del personal.....	183

Permisos.....	183
Vacaciones.....	184
Constancias laborales.....	184
Operación diaria.....	184
Elaboración de paquetería semanal.....	185
Análisis o diagnóstico.....	186
Propuestas y recomendaciones.....	197
Conclusiones.....	199
Glosario.....	203
Anexos.....	205

INTRODUCCIÓN

El siguiente documento está basado en la opción de titulación por Trabajo Profesional, señalada en el Artículo 59 del Reglamento de Exámenes Profesionales de la Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán, UNAM, y en el cumplimiento del Artículo 68 del mismo reglamento para su contenido.

El objetivo del presente trabajo es obtener el Título de Licenciado en Administración, por lo cual se detallan las actividades y responsabilidades que fueron realizadas durante el tiempo colaborado en Cinépolis.

El comienzo de una carrera profesional inicia al adquirir los conocimientos teóricos y se continúa al ponerlos en práctica dentro de alguna empresa, al integrarse a un nuevo equipo de trabajo con jerarquía, responsabilidades, actividades y libertad para la toma de decisiones los resultados pueden ser positivos o negativos, estos resultados retroalimentan a todo profesional y le van dando el criterio y conocimiento para la toma de decisiones adecuadas las cuales prevén situaciones de riesgo para los involucrados. Bien, es cierto que el conocimiento adquirido dentro de las aulas de esta universidad son la base de todo profesional y la plataforma para saltar a los grandes retos que nosotros nos forjamos, esta es otra razón, por la cual, se decidió realizar este trabajo, una forma de reconocer a mis profesores y universidad por darme las armas para luchar contra mi misma y lograr superar los obstáculos que se presenten para el logro de mis retos.

Realicé mi servicio social dentro del departamento de Servicio Social en el Ayuntamiento de Huixquilucan, en este departamento las actividades que desempeñe entre otras tales como auxiliar administrativo, participando en programas de apoyo a la vivienda y desarrollo rural. Esto me dió una visión de cómo atender las necesidades de nuestros clientes y su importancia e impacto en la sociedad, además de poner en marcha proyectos así como verificar su cumplimiento y finalización. Como empleado general se me dió la oportunidad de participar como Coordinadora del área de accesos, en el cual se me asignó

la responsabilidad de coordinar al personal a cargo para que éste brindara los resultados que la empresa deseaba, como supervisión de actividades, calidad en el servicio, atención a clientes y toma de decisiones para evitar contingencias mayores. Esto me sirvió en gran manera para ser candidato a Supervisor de Servicio en otro conjunto (Cinépolis Pabellón Bosques) donde se necesitaba contar con esta figura y posteriormente, ser promovida a ocupar el puesto de Subgerente de Recursos Humanos dentro del mismo conjunto, en estos últimos meses la empresa ha realizado cambios los cuales afectan directamente al organigrama y al puesto en el cual, he venido desarrollándome, por lo que en este momento, el puesto de Subgerente de Recursos Humanos, se ha eliminado en conjuntos pequeños como Pabellón Bosques y ahora, es llamado Subgerente Administrativo, función que desempeño actualmente y es la fuente de este documento.

El presente trabajo esta conformado por dos apartados fundamentalmente esto es:

En la primera parte se mencionan las actividades realizadas como Supervisor de Servicio. Dentro de este puesto se llevó a cabo el programa de Capacitación, Entrenamiento y Certificación (CEC) de empleados operativos. Además del programa de Mystery Shopper (Cliente Misterioso), mediante el cual la organización busca brindar un servicio de la más alta calidad a sus clientes. Y la aplicación de Auditorías varias que tienen como objetivo detectar áreas de oportunidad y mejora, estos dos últimos programas están ligados gracias a que ambos tienen la finalidad de brindar un servicio óptimo para nuestros clientes.

En la segunda parte, se mencionan las actividades realizadas como Subgerente de Recursos Humanos. Junto con este nuevo puesto se presentaron nuevos proyectos como la organización del evento a nivel nacional y altruista de "Vamos todos a Cinépolis" que tiene como finalidad el brindarle a los niños de escasos recursos la oportunidad de conocer la magia del cine. La implantación de nuevos canales de comunicación entre corporativo y conjuntos como el Periódico Mural que busca estandarizar la forma de difundir información que los

empleados deben conocer para saber más acerca del lugar donde se encuentran laborando. También se nos dió la responsabilidad de llevar a cabo el cambio de Cultura Organizacional, éste consiste en dar a conocer la nueva misión, visión y valores a nuestros colaboradores para que ellos puedan sensibilizarse y hacer propias las metas como organización; así como, llevar a cabo el proceso de reclutamiento, selección y capacitación de personal, mediante diferentes técnicas y procedimientos.

Además, las funciones que se presentan y desempeñan durante la operación diaria del conjunto se señalan únicamente las nuevas actividades que realizaré como Subgerente Administrativo de Pabellón Bosques debido a que me esta capacitando para ello.

Finalmente, se presenta un cuadro de congruencia en el cual se pueden apreciar claramente las asignaturas que fortalecieron mi desempeño profesional en Pabellón Bosques.

MARCO DE REFERENCIA

Cinépolis es una marca para conjuntos cinematográficos, las oficinas corporativas se encuentran ubicadas en la ciudad de México y en Morelia Michoacán; entidades de la Republica Mexicana. A continuación se describe someramente las características de este país y de la entidad donde se encuentra enclavada la empresa en cuestión.

MÉXICO



Anexo 1. Mapa de la Republica Mexicana

GEOGRAFÍA FÍSICA

México es una república federal integrada por 31 estados y un distrito federal, que ocupa la parte meridional de América del Norte. De acuerdo con la Constitución Mexicana vigente, el nombre oficial del país es **Estados Unidos**

Mexicanos y la sede de los poderes de la federación es la Ciudad de México, cuyo territorio ha sido designado como Distrito Federal.

El territorio limita al norte con Estados Unidos; al este, con el Golfo de México y el Mar Caribe; al sureste, con Belice y Guatemala; y al oeste con el Océano Pacífico.

La superficie mexicana ocupa una extensión cercana a los 2 millones de km², que lo colocan en la decimocuarta posición entre los países del mundo ordenados por superficie. En este territorio, habitan más de 103 millones de personas. Por ello, se trata de la nación hispanohablante con mayor población, aunque el español convive en México con numerosas lenguas indígenas que son reconocidas como nacionales por el Estado mexicano.

Comparte frontera por el norte con Estados Unidos y al sureste con Guatemala y Belice. Su superficie es de 1.964.375 km², con una superficie continental de 1.959.248 km² y una insular de 5.127 km². Esta extensión lo ubica en el decimocuarto lugar entre los países del mundo con mayor territorio, ubicado en el sur del subcontinente norteamericano. La longitud de sus costas continentales es de 11.122 Km., por lo cual ocupa el segundo lugar en América, después de Canadá, repartidos en dos vertientes: al occidente, el océano Pacífico y el golfo de California; y al este, el golfo de México y el mar Caribe, que forman parte de la cuenca del océano Atlántico.

CLIMA

México es un país con una gran diversidad climática. La situación geográfica del país lo ubica en dos áreas bien diferenciadas, separadas por el trópico de Cáncer. Este paralelo separaría al país en una zona tropical y una templada. De esta forma, en México es posible encontrar climas fríos de alta montaña a unos cuantos centenares de kilómetros de los climas más calurosos de la llanura costera.

FORMA DE GOBIERNO

El país es una República Democrática, Representativa y Federal integrada por 31 estados libres y soberanos y un distrito federal, sede de los poderes de la Federación. Los gobiernos de las entidades federativas y de la federación se

dividen en tres poderes: ejecutivo, legislativo y judicial. El actual presidente de México es Felipe de Jesús Calderón Hinojosa.

DIVISIÓN POLÍTICA ADMINISTRATIVA

La Federación mexicana está compuesta por 31 Entidades Federativas y un Distrito Federal. Cada uno de los estados es libre y soberano, y posee una constitución y un congreso propios.

Los Estados se dividen en municipios. Existen 2.438 municipios en la República Mexicana. El estado con mayor número de ellos es Oaxaca, con 570. En contraste, Baja California y Baja California Sur sólo tienen cinco municipios cada uno. Los ayuntamientos municipales son encabezados por el presidente municipal. El presidente municipal es elegido cada tres años, en fechas variables de acuerdo con el calendario electoral de cada estado. Cada municipio posee un Cabildo integrado por regidores y síndicos, electos para períodos de tres años también. Ni el gobernador de un estado, ni los diputados de los congresos locales, ni los miembros de los cabildos pueden renunciar a los cargos de elección popular. Algunos municipios tienen sus propias divisiones administrativas, comúnmente estas son llamadas *delegaciones* dependientes de su cabecera municipal.

ECONOMÍA

Los analistas calculan que el crecimiento del PIB alcanzará en el presente año el 4.54 por ciento.

El peso mexicano es la moneda oficial (\$ MXN)

UBICACIÓN DE CINÉPOLIS PABELLÓN BOSQUES

Cinépolis Pabellón Bosques se encuentra ubicado en Prolongación Bosques de Reforma, número 1830 en la Colonia Lomas de Vista Hermosa, código postal 05100, en la Delegación Cuajimalpa de Morelos Distrito Federal. Dentro de la plaza Pabellón Bosques.



ANEXO 2. Ubicación Cinépolis Pabellón Bosques



Anexo 3. Ubicación Cinépolis Pabellón Bosques

Esta cuenta con varias razones sociales debido a la necesidad de distribuir los gastos e ingresos de la Organización, las cuales se detallan a continuación:

Razón Social, personal y gastos de exhibición:

Servicios de Personal de Cinépolis S.A. De C. V.

Razón Social, gastos de dulcería:

Operadora Comercial de Desarrollo S.A. De C. V.

Razón Social, otros gastos:

Servicios de Cinemas de la Republica S.A. De C. V.

El giro de la empresa es el Entretenimiento.

El teléfono de Cinépolis Pabellón Bosques es el 5259-4409 y el fax es el 5259-4250.

La página Web principal de Cinépolis es www.cinepolis.com.mx

El horario varia según la ubicación de los conjuntos, el horario de Cinépolis Pabellón Bosques es:

De lunes a viernes de 13:00 a 22:30 hrs.

Sábado y domingo de 11:00 a 22:30 hrs.

Estos horarios varían según las temporadas y días feriados del calendario, considerando temporadas altas verano e invierno (vacaciones marcadas por la SEP) temporadas bajas las restantes del año. Los días feriados son todos aquellos festivos que junto con los fines de semana en conjunto con un estreno fuerte general alta afluencia de clientes para el negocio de la Cinematografía.

RESEÑA DE LA ORGANIZACIÓN RAMÍREZ CINEMAS

Compañía de exhibición de cinematográfica número uno de América Latina y la octava a nivel mundial. Desde la apertura de su primera sala en 1947 en la ciudad de Morelia, logrando abarcar las ciudades mas importantes de nuestro País y Centroamérica. Operando actualmente más de 1300 pantallas en México y el Extranjero.

“Organización Ramírez Cinemas” nace con la inauguración en la Ciudad de México del “Cinema La Raza 70” el 12 de Octubre de 1971, desde entonces “Organización Ramírez Cinemas” mantiene un desarrollo y crecimiento constante.

MARCAS COMERCIALES Y SERVICIOS

En el ambiente de competencia, mejoramiento y calidad en que vivimos actualmente, las empresas necesitan diferenciarse de sus competidores para que le cliente identifique claramente el producto o servicio que se le brinda. Es por ello que Organización Ramírez Cinemas cuenta con 4 marcas comerciales para distinguirse de sus competidores.

Cinépolis

Cinépolis VIP

Cinépolis IMAX Theatre

Cinéma Park

Cinépolis Digital

Cineticket

Multicinemas / Cinemas Gemelos

Algunos de los servicios que destacan en muchos de los conjuntos son: Cinecafé, Dulcópolis, Baguis, Cineticket, Video Juegos, entre otros.

COBERTURA

Tienen presencia desde Tijuana hasta Cancún. Logrando además expandirse al extranjero operando actualmente en Costa Rica, Panamá y Guatemala, con un total de 4 conjuntos y 36 salas en operación.

LOGROS INTERNOS

- ✓ Durante 2005, Cinépolis contó con el 51% de participación de mercado nacional.
- ✓ Tiene un plan de crecimiento de al menos 100 salas por año.
- ✓ www.cinepolis.com.mx es el sitio de Internet más visitado en México en lo que a cine se refiere, con alrededor de 300,000 visitas mensuales.
- ✓ También se creó Cinépolis Producciones que en 1999 lanzan su primera co-producción con la película "El Cometa" y ha participado en 4 co-producciones más "El tigre de santa Julia". "Un día sin mexicanos", "Cero y Van Cuatro" y la más reciente "Cuando las cosas suceden".

- ✓ En marzo de 2003 lanza Club Cinépolis, el primer programa de lealtad a través de una tarjeta inteligente, que en la actualidad suma más de 520,000 socios inscritos
- ✓ En enero del 2003 Cinépolis firma contrato de exclusividad por 5 años con Coca-Cola, la empresa refresquera más importante en México y el Mundo.
- ✓ En octubre del 2004 firma contrato con CIE (Corporación Interamericana de Entretenimiento), el grupo más importante a nivel Latinoamérica en entretenimiento fuera de casa.
- ✓ El 20 de septiembre de 2004 firma con IMAX un contrato de exclusividad para construir 3 pantallas IMAX.
- ✓ En febrero del presente año lanza Membresía Club Cinépolis una evolución de Club Cinépolis que le permite al cliente visitar cualquier conjunto del País ¡las veces que quiera, todos los días del año!

PARTICIPACIÓN ACTIVA

- ✓ Difusión de Cineminutos en contra de la Piratería y a favor de la promoción de los valores.
- ✓ Los conjuntos funcionan como centro de acopio o albergue en convenio con la Cruz Roja – Desastres.
- ✓ Certificados como Empresa Socialmente Responsable por el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI),
- ✓ Seleccionada por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, como una de las cuatro empresas mexicanas, para presentar las mejores prácticas de Responsabilidad Social en el Acto de Adhesión al Pacto Mundial de la ONU.
- ✓ Reconocidos por “Great Place to Work Institute México” como uno de los Mejores Lugares para Trabajar en 2004 y 2006.
- ✓ Su cultura de Diversidad e Inclusión se fortalece con el trabajo y talento de personas con capacidades diferentes y adultos mayores en nuestras operaciones, lo cual nos ha llevado a ser reconocidos “Empresa Incluyente” por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social”.

- ✓ Con el programa social "Vamos todos a Cinépolis" compartimos la divertida experiencia del cine con cerca de 100 mil niños de escasos recursos anualmente.
- ✓ Llevan el cine a niños indígenas de nuestro país en alianza con la Comisión de Derechos Indígenas y Fundación Coca-Cola como parte de nuestro programa "Vamos todos a Cinépolis-Rural".
- ✓ Ofrecen decenas de premiers y funciones a beneficio de organizaciones de la sociedad civil cuyas causas contribuyen a la Nutrición, Educación y Salud de los más necesitados.
- ✓ Promovemos el fortalecimiento de instituciones, programas y campañas sociales por medio de la donación de Cineminutos.
- ✓ Comprometidos con la vida digna de las personas, participamos con Hábitat para la Humanidad (UNDP) en la construcción de viviendas para personas de escasos recursos.
- ✓ En alianza con Fundación Televisa y Fundación Ara hemos iniciado la construcción de 500 casas en Sahuayo, Michoacán.
- ✓ Invierten en la educación de nuestra niñez por medio de algunos proyectos de infraestructura y becas.
- ✓ En el programa social guía: "Del Amor nace la Vista" contribuyen a la salud visual de la sociedad mexicana de escasos recursos. Ya operamos a 204 personas que padecían cataratas en Michoacán y del 23 al 27 de agosto partiremos a Durango a realizar las siguientes 300 cirugías de este año.
- ✓ Somosco - fundadores de la asociación Fair Travel International que promueve la reforestación de tierras mexicanas a través del turismo. Actualmente estamos en proceso de sembrar 30 mil árboles en Cocucho, Michoacán, en conjunto con Reforestamos México, A.C, Fomento Ecológico Banamex y Terreno Baldío Arte.
- ✓ Buscan implementar programas que contribuyan al ahorro de recursos energéticos y reciclaje de material en nuestras operaciones.

DESCRIPCIÓN DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL

ACTIVIDADES SUPERVISOR DE SERVICIO

A continuación se detallan las actividades que se llevaron a cabo durante el desempeño en el puesto de Supervisor de Servicio (SS).

Cabe mencionar que en el presente documento se mencionara al empleado general como cinépolito y/o empleado operativo ya que estos adjetivos representan al mismo.

ACTIVIDADES

- ✓ Conocimiento y aplicación del CEC (Programa de Certificación, Evaluación y Certificación del personal operativo en las áreas de taquilla, dulcería, Dulcipolis y almacén.
- ✓ Conocimiento y aplicación del programa para medir la calidad en el servicio MYSTERY SHOPPER.
- ✓ Conocimiento y aplicación de auditorías internas para medir la calidad en las instalaciones Puntos Críticos.
- ✓ Conocimiento y aplicación de auditorías internas para el buen funcionamiento de Proyección y Sonido
- ✓ Conocimiento y aplicación de auditorias internas para el buen funcionamiento de Control de salas
- ✓ Conocimiento y aplicación de auditorias internas para el buen funcionamiento de Taquilla
- ✓ Conocimiento y aplicación de auditorias internas para el buen funcionamiento de Dulcería
- ✓ Conocimiento y aplicación de auditorias internas para el buen funcionamiento de Dulcipolis
- ✓ Conocimiento y aplicación de auditorias internas para el buen funcionamiento de Almacén

CEC CAPACITACIÓN, ENTRENAMIENTO Y CERTIFICACIÓN.

El supervisor de servicio es el responsable de verificar que los empleados realicen sus procesos y técnicas de venta de forma adecuada, además de detectar los factores externos y personales que afectan al empleado general en el cumplimiento de estas para corregirlas en tiempo y forma, mediante el uso de Herramientas de seguimiento para cada empleado.

Todos los conjuntos a nivel nacional tienen la obligación de trabajar con gente Certificada en cada uno de sus puntos de venta (taquilla, dulcería y Dulcópolis).

CONOCIENDO EL CEC

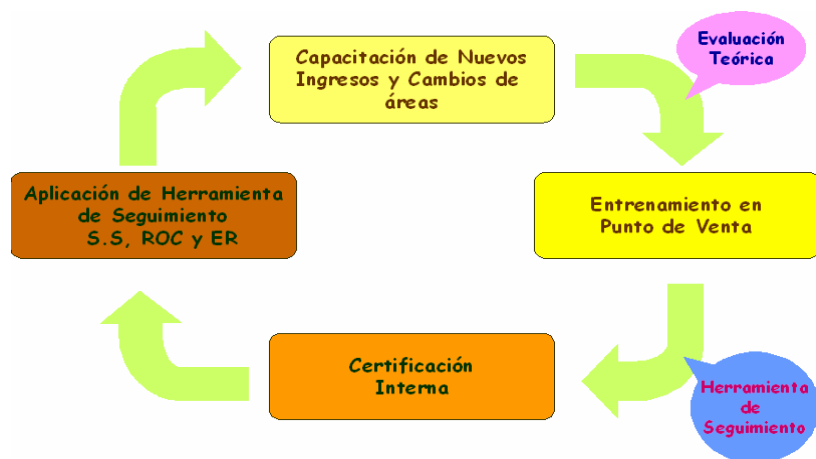
Para realizar el proceso interno, es necesario conocer la forma adecuada de operación de este programa, para lograr lo anterior es obligatorio conocer el siguiente texto.

OBJETIVO

- ✓ Estandarizar de los Servicios
- ✓ Corregir las desviaciones en los procedimientos para asegurar el resultado del proceso
- ✓ Dar seguimiento al resultado de las Auditorías de Servicio que periódicamente aplican los Gerentes Regionales ¹ y
- ✓ Desarrollar Instructores Internos y Supervisores de Servicio.

¹ Gerentes Regionales. Personal a cargo de los resultados de un conjunto de complejos cinematográficos.

LA ESTRUCTURA DEL CEC INTERNO ES LA SIGUIENTE:



ANEXO 4. Estructura CEC interno

CAPACITACIÓN DE NUEVOS INGRESOS Y CAMBIOS DE ÁREA

Capacitar en aula cuando sea personal:

- ✓ de nuevo ingreso
- ✓ de cambio de área
- ✓ que como resultado del seguimiento lo requiera.

Aplica la siguiente Regla:

El empleado general debe recibir la Capacitación para ser asignado a un Punto de Venta.

PROCEDIMIENTO

Seguir los pasos de la tabla para llevar a cabo la Capacitación:

Paso	Acción
1	Establecer un calendario quincenal de capacitación, intercalando cursos de taquilla y dulcería como fijos según lo requiera la operación y enviarlo al Entrenador Regional.
2	Reunir un grupo de tres personas como mínimo.
3	Impartir los cursos de acuerdo a lo programado en el calendario.
4	Aplicar evaluación teórica al término del curso, verificando que cumpla con un promedio mínimo del 90%.
5	Anexar la evaluación teórica al expediente del empleado general.
6	Designa un Supervisor de Servicio responsable del entrenamiento del empleado en el Punto de Venta

ANEXO 5. Cuadro acciones CEC

ENTRENAMIENTO EN PUNTO DE VENTA

Entrenar en Punto de Venta cuando sea persona:

- ✓ de nuevo ingreso
- ✓ de cambio de área
- ✓ que como resultado del seguimiento lo requiera

RESPONSABLE

El Supervisor de Servicio es el Responsable del Entrenamiento en Punto de Venta.

PROCEDIMIENTO

Seguir los pasos de la tabla para llevar a cabo el Entrenamiento

Paso	Acción
1	Entrenar al personal en los procedimientos de los procesos que apliquen para el área a certificar.
2	Aplicar la Herramienta de Seguimiento verificando que el número de aciertos sea suficiente para Certificar, de lo contrario continúa el entrenamiento y aplica nuevamente la Herramienta.
3	Entregar al Subgerente de Recursos Humanos la última Herramienta de Seguimiento firmada y con el total de aciertos.

ANEXO 6. Cuadro acciones CEC

CERTIFICACIÓN INTERNA

Certificar al empleado cuando:

- ✓ recibió la capacitación teórica
- ✓ presentó la evaluación y obtuvo un promedio del 90% necesario para Certificación y
- ✓ recibió entrenamiento en Punto de Venta por parte del Supervisor de Servicio.

RESPONSABLE

El Subgerente de Recursos Humanos en conjunto con el Supervisor de Servicio son los Responsables de Certificar a los empleados.

PROCEDIMIENTO

Sigue los pasos de la tabla para llevar a cabo la Certificación.

Paso	Acción
1	Valida la calificación de la Herramienta de Seguimiento entregada por el Supervisor de Servicio.
2	Captura semanalmente los resultados de las Herramientas, tanto las de certificación como las de seguimiento en el formato que se muestra en el Anexo 1.
3	Envía al Entrenador Regional la información del Proceso del CEC Interno en el formato que aparece en el Anexo 2, los martes de cada semana.
4	Coloca en los pizarrones del comedor y áreas visibles la plantilla de personal certificado para cada área, misma que cambiara cada vez que plantilla se modifique.

ANEXO 7. Cuadro acciones CEC

APLICACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS DE SEGUIMIENTO

Aplicar Herramientas de Seguimiento cuando:

- ✓ el Entrenador Regional² debe corroborar el apego a los procedimientos o validar CEC Interno
- ✓ el Responsable de Operación del Conjunto³ valida la estandarización de Procesos en el Conjunto y
- ✓ El Supervisor de Servicio realiza el seguimiento periódico para la corrección de desviaciones.

² Entrenador Regional (ER) Personal responsable de capacitar al personal operativo y gerencial.

³ Responsable de Operación de Conjunto (ROC). Personal responsable de un conjunto cinematografico.

RESPONSABLE

El Entrenador Regional y el Responsable de Operación del Conjunto son los encargados de aplicar Herramientas de Seguimiento al personal administrativo y operativo.

El Supervisor de Servicio es el Responsable de aplicar Herramientas de Seguimiento al personal operativo.

PROCEDIMIENTO

Seguir los pasos de la tabla para la aplicación de Herramientas de Seguimiento:

Paso	Acción								
1	Llena los datos requeridos en la Herramienta de Seguimiento correspondiente al área.								
2	Verifica cada uno de los pasos en el formato de acuerdo a la siguiente tabla:								
	<table border="1"><thead><tr><th>Coloca un:</th><th>Sí...</th></tr></thead><tbody><tr><td>1</td><td>La actividad se lleva a cabo de manera satisfactoria.</td></tr><tr><td>0</td><td>La actividad no se lleva a cabo de manera satisfactoria.</td></tr><tr><td>N/A</td><td>La actividad evaluada no aplica en ese momento.</td></tr></tbody></table>	Coloca un:	Sí...	1	La actividad se lleva a cabo de manera satisfactoria.	0	La actividad no se lleva a cabo de manera satisfactoria.	N/A	La actividad evaluada no aplica en ese momento.
	Coloca un:	Sí...							
	1	La actividad se lleva a cabo de manera satisfactoria.							
0	La actividad no se lleva a cabo de manera satisfactoria.								
N/A	La actividad evaluada no aplica en ese momento.								
3	Suma el total de aciertos.								

ANEXO 8. Cuadro acciones CEC

Importante: El Subgerente de Recursos Humanos es el encargado de capturar los resultados de la Herramientas de Seguimiento y de elaborar la estrategia de Capacitación de acuerdo a los resultados de las mismas (retroalimentar, re entrenar o recapacitar).

Frecuencia y Duración de Cursos

Curso	Programación	Duración
Dulcería/Dulcópolis	Quincenal	1 hrs.
Taquilla	Quincenal	2 hrs.
Cinecafé	La requerida por la operación	1 HR
Baguis	La requerida por la operación	1 HR

ANEXO 9. Cuadro de frecuencia y duración de cursos

Frecuencia y Duración de Entrenamiento

Área	Frecuencia	Duración
Dulcería/Dulcópolis	La requerida por la operación	2 hrs. mínimo
Taquilla	La requerida por la operación	2 hrs. mínimo
Cinecafé	La requerida por la operación	3 hrs. mínimo
Baguis	La requerida por la operación	2 hrs. mínimo

ANEXO 10. Cuadro de frecuencia y duración de entrenamiento.

PRÁCTICA. CERTIFICACIÓN DULCERÍA, CAPACITACIÓN TEÓRICA

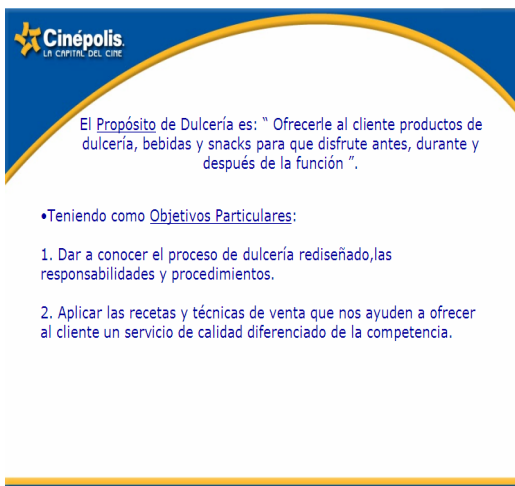
La siguiente presentación es el curso en diapositivas, el cual se llevó a cabo, este es el primer paso del proceso de capacitación.

- ✓ Se llevó a cabo el curso para Certificación del área de dulcería con la siguiente presentación en Power Point.



Anexo 11. Diapositiva CEC

Se da la bienvenida y se agradece la asistencia. Se da a conocer el objetivo del curso y comienza la presentación.



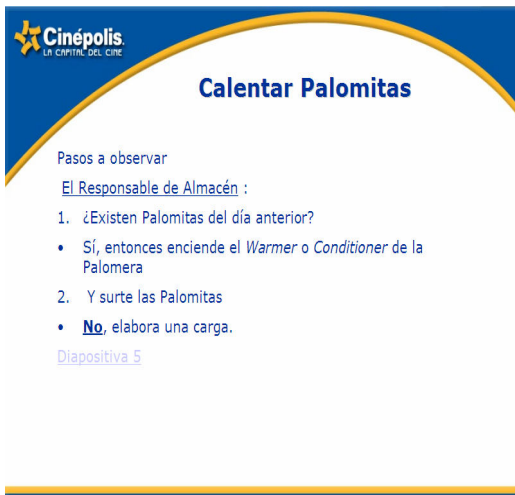
Anexo 12. Diapositiva CEC

Se explica que los procesos, recetas y técnicas de venta son para todos los conjuntos de la República Mexicana esto en busca de estandarización.



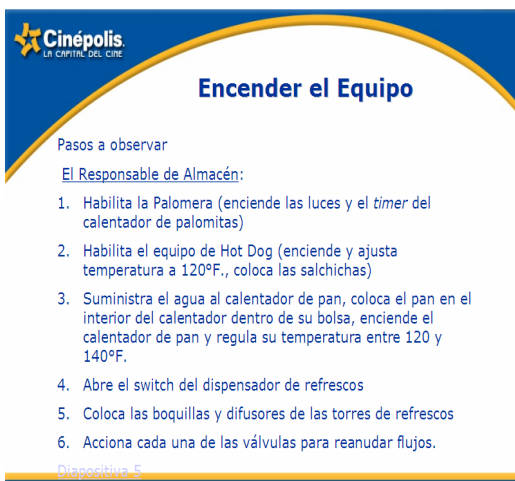
ANEXO 13. Diapositiva CEC

Se debe comenzar con encender la palomera para que ésta se mantenga caliente al poner la primera carga (ración) de no ser así pueden no salir las palomitas y mermar el producto. Y se continúa con el equipo de cómputo.



ANEXO 14. Diapositiva CEC

Para no generar mermas y/o pérdidas en el almacén se guardan las palomitas si es el caso en bolsas, éstas son reutilizadas en la primera carga del día siguiente. Si hay palomitas en bolsa estas se meten en la palomera y se hace una nueva carga y se revuelven. Si no hay palomitas en bolsa se hace una carga nueva.

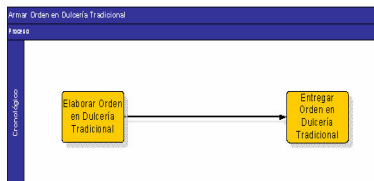


ANEXO 15. Diapositiva CEC

Es necesario habilitar/encender/preparar cada equipo que sea despachador de algún producto para que los alimentos estén listos al inicio de la primera función.

Cinépolis
LA CAPITAL DEL CINE

Etapa 2: Armar Orden



Se debe elaborar la orden primeramente en el sistema Oasys (programa utilizado para la marcación y venta de productos) de la dulcería y después se entrega.

ANEXO 16. Diapositiva CEC

Cinépolis
LA CAPITAL DEL CINE

Elaborar Orden Dulcería Tradicional

Pasos a observar

El Vendedor de Dulcería :

1. Elabora la Orden de acuerdo a la siguiente secuencia:

- Bebidas Fountain
- Palomitas
- Hot Dogs
- Nachos
- Bebidas embotelladas
- Helados y productos empaquetados

En base a la técnica de venta este es el orden en el cual se deben entregar los productos al cliente.

ANEXO 17. Diapositiva CEC

Cinépolis
LA CAPITAL DEL CINE

Servir Bebidas Fountain

1. Agua

2. Jarabe

3. CO₂

4. Hielo

Se da una breve explicación de la forma en que se lleva el proceso de elaboración del refresco en nuestras instalaciones: es una mezcla entre agua, CO₂ y jarabe. Se cuentan con despachadores dentro de la bodega, los cuales, a través de la torre de coca se elabora y da como resultado una bebida con gas.

ANEXO 18. Diapositiva CEC


Cinépolis
LA CAPITAL DEL CINE

Servir Bebidas Fountain

Pasos a observar

El Vendedor Dulcería :

1. Incluye hielo en todo los refrescos, a excepción de que el Cliente los solicite sin hielo
2. Llena el vaso de refresco con el boton del tamaño deseado, **Si** la bebida fue solicitada sin hielo entonces los llena hasta la línea superior con el botón manual
3. Llena los vasos de combo infantil con el botón manual
4. Entrega los refrescos tapados



Se explica la forma en la cual deben tomar los vasos de refresco y como ponerlos en la torre despachadora. Por higiene y siguiendo los procesos de FEMSA (Coca-Cola).

ANEXO 19. Diapositiva CEC

Cinépolis
LA CAPITAL DEL CINE

El hielo que se utiliza en el cine tiene dos usos:

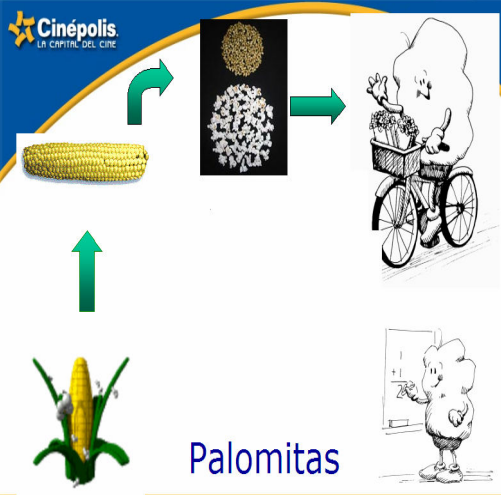
1. El hielo en el bin es para enfriar la placa y por consiguiente las líneas de agua carbonatada y jarabes.
2. El hielo en la bebida es para mantenerla por más tiempo fría y con la cantidad de gas CO2.




El hielo juega un papel importante en la calidad de las bebidas la cual se les da a conocer.

ANEXO 20. Diapositiva CEC

Cinépolis
LA CAPITAL DEL CINE



Palomitas

El maíz como materia prima de las palomitas

ANEXO 21. Diapositiva CEC

Cinépolis
LA CAPITAL DEL CINE

Sabores de Palomitas

- 1.-Palomitas de sal sabor mantequilla
- 2.-Palomitas acarameladas
- 3.-Palomitas light (Dulcópolis)
- 4.-Palomitas enchiladas (Dulcópolis)

Hay distintos sabores de palomitas en todos los conjuntos de la Republica Mexicana.

ANEXO 22. Diapositiva CEC

Cinépolis
LA CAPITAL DEL CINE

Equipos y Palomas

Marca	Modelos	Sabor Palomas
 Cretors	 Diplomat 32 Oz.	Sal sabor mantequilla
 Gold Medal	 2011 - 32 Oz.  2024 - 32 Oz.  2022 - 16 Oz.	Acarameladas Enchiladas Light

Debido a que los ingredientes que se utilizan para hacer palomitas Light, enchiladas, caramelo y saladas son distintos también hay distintas palomeras con características específicas para los insumos.

ANEXO 23. Diapositiva CEC

Cinépolis
LA CAPITAL DEL CINE

Utensilios y medidas

 CPERFO Cucharón perforado	 47146 Medida de Maiz 16 Oz.	 CRECOGE Cucharón tipo recogedor para palomas
 CONTESAL Contenedor de Sal Gold Medal	 11266 Medidas de Maiz 32 Oz. Cretors	 41540 Medidas de Maiz 32 Oz. Gold Medal
 47681 Medida para Sal 32 Oz.	 47147 Medida de Aceite 32 Oz.	 47679 Medida de sal 16 Oz

Los utensilios y medidas también varían según la receta de las palomitas.

ANEXO 24. Diapositiva CEC

Cinépolis
LA CAPITAL DEL CINE

Elaboración Palomas de Sal

Insumos:

 Maíz palomero con explosión tipo paloma

 Sal con sabor y color a mantequilla

 Aceite para freír palomitas con color y sabor artificiales a mantequilla

ANEXO 25. Diapositiva CEC

Cinépolis
LA CAPITAL DEL CINE

Elaboración de Palomas de Sal



<u>Insumos:</u>	<u>Cantidades:</u>
Maíz	900 gramos
Aceite vegetal de soya	250 mililitros
Sal sabor mantequilla	35 Gramos

Orden de agregado de los insumos:
1º- Maíz con sal sabor mantequilla adicionada
2º- Aceite

La medida de sal sabor mantequilla se llena al 90% de su capacidad.

ANEXO 26. Diapositiva CEC

Cinépolis
LA CAPITAL DEL CINE

Elaboración Palomas Acarameladas

 Maíz palomero con explosión tipo paloma.

 Aceite para freír palomitas con color y sabor artificiales a mantequilla.

 Saborizante de caramelo compuesto por azúcar, sabores y colorantes naturales y artificiales de mantequilla.

ANEXO 27 Diapositiva CEC

Se les explica que ingredientes contienen las palomitas de sal.

El proceso de elaboración de palomas de sal.

Insumos para elaborar palomas acarameladas

Cinépolis
LA CAPITAL DEL CINE

Elaboración Palomas de Caramelo



Insumos:	Cantidades:
Maíz	900 gramos
Aceite magic pop	300 mililitros
Glaze pop	794 gramos

Orden de agregado de los insumos:

- 1º- Maíz
- 2º- Aceite
- 3º- Glaze pop

Es importante mantener la relación 1 a 1:
Una medida de maíz por un bote de glaze pop para conservar la calidad del producto terminado.

Proceso de elaboración de palomas acarameladas.

ANEXO 28. Diapositiva CEC

Cinépolis
LA CAPITAL DEL CINE

Elaboración Palomas Light



Maíz palomero con explosión tipo paloma



Sal flavacol con sabor y color natural y artificial de mantequilla baja en grasas



Aceite de canola de bajo contenido en grasas saturadas, con color y sabor a mantequilla

Insumos para elaborar palomas Light

ANEXO 29. Diapositiva CEC

Cinépolis
LA CAPITAL DEL CINE

Elaboración de palomitas light



Insumos:	Cantidades:
Maíz	450 gramos
Aceite de canola	125 mililitros
Flavacol	17.5 Gramos

Orden de agregado de los insumos:

- 1º- Maíz con sal flavacol adicionado
- 2º- Aceite


La medida de sal flavacol se llena al 90% de su capacidad.

Proceso de elaboración palomas Light.


ANEXO 30. Diapositiva CEC

Cinépolis
LA CAPITAL DEL CINE


Elaboración Palomas Enchiladas



Maíz palomero con explosión tipo paloma



Aceite de soya para freír palomitas con color y sabor artificiales a mantequilla




Saborizante de chile limón compuesto de sal, acidulantes, jugo de limón y sabores naturales y artificiales

Insumos para elaborar palomas enchiladas

ANEXO 31. Diapositiva CEC

Cinépolis
LA CAPITAL DEL CINE

Elaboración de palomitas enchiladas



<u>Insumos:</u>	<u>Cantidades</u>
Maíz	900 gramos
Aceite vegetal de soya	350 mililitros
Saborizante chile - limón	90 gramos

Orden de agregado de los insumos:
 1º- Maíz
 2º- Aceite
 3º- Saborizante chile - limón

Proceso de elaboración palomas enchiladas.

ANEXO 32. Diapositiva CEC

Cinépolis
LA CAPITAL DEL CINE

Servir Palomitas

Pasos a observar

El Vendedor Dulcería :

1. Toma el vaso o la canasta de la parte exterior
2. Sirve las Palomitas con el cucharón
3. Las entrega al Cliente.

Modo correcto de tomar la canasta, servir las palomitas y entregarlo al cliente. Por higiene.

ANEXO 33. Diapositiva CEC

Cinépolis
LA CAPITAL DEL CINE

Elaboración Hot Dog

Pasos a observar

El Vendedor Dulcería :

1. Coloca una servilleta en la charola para el Hot Dog
2. Toma el pan con las pinzas y los coloca sobre la charola
3. Toma la salchicha con las pinzas y las coloca sobre el pan
4. Entrega el Hot Dog al Cliente y le indica donde se encuentra la barra de Condimenteros.

Diapositiva 3

Modo correcto de servir un hot dog y entregarlo al cliente.

ANEXO 34. Diapositiva CEC

Cinépolis
LA CAPITAL DEL CINE

Servir una Orden de Nachos

Pasos a observar

El Vendedor Dulcería :

1. Toma una charola con Nachos del exhibidor y la coloca debajo de la manguera del dispensador de queso
2. Deposita dos onzas de queso en el área de la charola diseñado para ello
3. Deposita una onza de queso sobre los nachos
4. Entrega la Orden al Cliente y le indica donde se encuentra la barra de Condimenteros.

Diapositiva 3

Modo correcto de servir una orden de nachos y entregarlo al cliente.

ANEXO 35. Diapositiva CEC

Cinépolis
LA CAPITAL DEL CINE

Elaboración de Nachos

El peso del los Nachos sin queso es de 120 a 125 grs.

La cantidad de queso autorizada es de 3 onzas, 2 Oz. en el contenedor del queso y 1 oz. sobre los tostitos.

Ilustración de cómo elaborar una orden de nachos.

ANEXO 36. Diapositiva CEC

Cinépolis
LA CAPITAL DEL CINE

Equipo Dispenser de queso

Calentador de queso marca Star.
Dispensa 1 onza de queso a la vez que se oprime el botón dispenser

Ilustración como servir el queso. Y se da a conocer los cambios que han surgido, antes el queso se servía sobre los nachos y según el cliente. Ahora, esto no es posible debe ir en un blizter (recipiente) a parte y por ninguna manera sobre los nachos.

ANEXO 37. Diapositiva CEC

Cinépolis
LA CAPITAL DEL CINE

Bebidas embotelladas, helados y dulces empaquetados

El modo correcto de exhibir los productos al cliente.

ANEXO 38. Diapositiva CEC

Cinépolis
LA CAPITAL DEL CINE

Elaborar Orden Dulcipolis

Pasos a observar

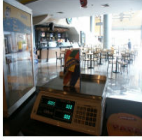
El Vendedor:

1. Elabora la Orden de acuerdo a la siguiente secuencia:
 - Dulce a granel
 - Bebidas Fountain
 - Palomitas
 - Bebidas embotelladas
 - Helados
 - Icee

En base a la técnica de venta este es el orden en el cual se deben entregar los productos al cliente.

ANEXO 39. Diapositiva CEC

Dulces a Granel:



- Recuerda la venta mínima es de 50 grs.
- Considera el peso de la bolsa (5 grs.)
- Y al finalizar el pesado dobla los extremos superiores de la bolsa hacia ti.



Se da a conocer a los operativos que no pueden vender menos de 50 Gr. de dulces a granel, que la bolsa tiene un peso que hay que descontar al marcarlo y la forma correcta de doblar y entregar el producto al cliente.

ANEXO 40. Diapositiva CEC

Es bueno saber:

Que es una bebida de sabor congelada, su consistencia se encuentra intermedia entre un helado y un refresco, por lo que se describe como burbujas de CO2 saborizadas y congeladas.



Caducidad del jarabe:
10 meses

Condiciones de Almacenamiento:
Lugar fresco a temperaturas no mayores de 35°C.

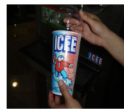
Rendimiento:
Un bag in box de 19 Lts. de jarabe equivale a 321 vasos de 20 onzas (al servir la bebida se deberá de llenar el vaso y el espacio de la tapa tipo domo.

Se da a conocer uno de los productos que mejor se desplazan dentro de los conjuntos así como algunas de sus características.

ANEXO 41 Diapositiva CEC

Servir ICEE

1.- Coloca la tapa tipo domo sobre el vaso



2.- Coloca el vaso con la tapa en la boquilla dispensadora



3.- Acciona la palanca hasta llenar el vaso



Proceso de elaboración y el modo correcto de entregar el producto al cliente.

ANEXO 42. Diapositiva CEC

Cinépolis
LA CAPITAL DEL CINE

Entregar Orden

Pasos a observar

El Vendedor Dulcería :

1. Si la orden esta completa entonces se entrega
2. Despide al Cliente.

Operativa 13

Se despide al cliente invitándolo a “disfrutar su función”.

ANEXO 43. Diapositiva CEC

Cinépolis
LA CAPITAL DEL CINE

Etapa 3 Inhabilitación de Dulcería

```

graph LR
    A[Apagar Equipo de Hot Dog] --> B[Apagar Pabermas]
    B --> C[Atmascenar Palomitas]
    C --> D[Recoger y Limpiar Área]
  
```

Operativa 13

Comenzar con el cierre total de la dulcería

ANEXO 44. Diapositiva CEC

Cinépolis
LA CAPITAL DEL CINE

Apagar Equipo de Hot Dog

Pasos a observar

El Responsable de Operación de Dulcería :

1. Apaga el Rosticero y apaga el calentador de Pan.

Operativa 13

Apagar el equipo de hot dog indicándoles a demás que es necesario retirar el agua que contiene el equipo.

ANEXO 45. Diapositiva CEC

Cinépolis
LA CAPITAL DEL CINE

Inhabilitar Palomera

Pasos a observar

El Responsable de Operación de Dulcería :

1. Apaga la Palomera de acuerdo a la siguiente secuencia:
 - Keatle Heat
 - Agitador
 - Exhaust
 - Conditioner
 - Lights y Pump

[Diapositiva 15](#)

La secuencia correcta que se debe de seguir para apagar las palomeras y así prolongar se vida útil.

ANEXO 46. Diapositiva CEC

Cinépolis
LA CAPITAL DEL CINE

Almacenar Palomitas

Pasos a observar

El Responsable de Almacén :

1. Si, existen sobrantes de Palomitas guárdalas en una bolsa de plástico transparente, marca la bolsa con el número de la Palomera a la que corresponde, extrae el aire y anudala

[Diapositiva 15](#)

Para evitar mermas y así perdidas en el almacén ya que todos los productos están debidamente controlados estos no deben desperdiciarse y se guardan los sobrantes en bolsas de plástico.

ANEXO 47. Diapositiva CEC

Cinépolis
LA CAPITAL DEL CINE

Recoger y Limpiar Área

Pasos a observar

El Responsable de Almacén :

1. Recoge los utensilios utilizados por el vendedor de Dulcería: Cucharón para hielo, Pinzas para Hot Dog y Cucharón perforado para palomitas.

[Diapositiva 20](#)

Utensilio	Imagen de Referencia
Cucharón para hielo	
Pinzas para HOT DOGS	
Cucharón perforado para palomitas	

Es necesario recoger todos los utensilios ya que estos se lavan a primera hora del siguiente día.

ANEXO 48. Diapositiva CEC



ANEXO 49. Diapositiva CEC

Se les agrade su atención y se continua con las dudas y comentarios.

Durante la presentación de las diapositivas, se lleva a cabo una sesión de retroalimentación por parte del personal que no es de nuevo ingreso y que aún no se ha certificado, esto técnica es de gran ayuda debido a su experiencia; ya que algunos procesos no se llevan a cabo de igual forma en los manuales y en la practica, algunos procesos varían según el estado del equipo y los tamaños, cabe mencionar que no todos los conjuntos cuentan con equipos (palomeras, queseras, etc.) iguales estos pueden ser nuevos en conjuntos de reciente apertura y otros mas antiguos.

Se continúa con las técnicas de venta. Mismas que son presentadas al terminar de la discusión sobre la presentación en Power Point.

TÉCNICAS DE VENTA

Las técnicas de venta son diseñadas con el objetivo de dar a conocer al operativo el *scrip* específico para la bienvenida y despedida. Realizar la *maximización de productos* si estas aplican en el conjunto de no ser así se les da a conocer que en otros conjuntos se venden otros servicios y productos. Estas técnicas de venta son supervisadas al personal operativo por el Supervisor de Servicio mediante las Herramientas de Seguimiento.

Scrip.- Es el saludo que se debe dar al cliente al llegar y retirarse del punto de venta de dulcería.

Bienvenida

“(Buenos (as) días, tardes, noches) (hola) que te puedo ofrecer”

Despedida

“Que se divierta”

Maximizar productos.- Esto es ofrecer al cliente un producto específico adicional al ya solicitado.

TECNICAS DE VENTA- DULCERÍA

Paso	Diálogo	
1.- Saludar al cliente	Hola ¿Qué te puedo ofrecer?	
Si el cliente pide		
2.1	Palomas y Refresco ¿Gustas alguno de nuestros combos? "Por sólo \$ XXX te puedes llevar unos nachos, un hot dog, un helado o un chocolate..."	
2.2	Palomitas ¿Palomitas grandes están bien? Si el cliente no acepta las grandes, ofrecer las medianas, si no acepta las medianas ofrecer las chicas.	¿Gustas un refresco con tus palomitas?
	Si cliente pide las palomas chicas ofrecer las medianas, si cliente pide las medianas ofrecer las grandes. En ambos casos mostrarle los tamaños señalando que por solo \$4.00 se lleva el tamaño siguiente.	
2.3	Refresco o cualquier embotellado ¿Coca Cola grande está bien? Si el cliente no acepta el refresco grande, ofrecer el mediano, si no acepta el mediano ofrecer el chico.	¿Gustas unas palomitas con tu refresco?
	Si cliente pide el refresco chico ofrecer el mediano, si cliente pide el mediano ofrecer el grande. En ambos casos mostrarle los tamaños señalando que por solo \$4.00 se lleva el tamaño siguiente.	
2.4	Combo Cuates ¿Gustas unos nachos con tu combo?	
2.5	Combos Nachos y/o Hot Dog ¿Gustas algún chocolate o algún helado con tu combo?	
2.6	Nachos o Hot dog ¿Gustas Queso Extra con tus Nachos / Hot dog por \$ 5.00 más?	¿Gustas un refresco con tus Nachos / Hot dog?
2.7	Helado / Chocolate ¿Gustas unas palomitas?	
3. Marcar la orden en el sistema	Tu orden es (nombrar producto por producto).....	
4. Solicitar tarjeta "Club Cinépolis"	¿Tienes tarjeta "Club Cinépolis" Sí: "Me la permites por favor". No y el Cliente pregunto por información sobre la misma: "Sirve para acumular puntos y te regalamos un boleto por solo \$59.00"	
5. Armar la orden		
6. Entregar la orden	Te entrego... (Nombrar producto por producto)....	
7. Cobrar la orden	Tu total es de \$... ¿Tu pago es en efectivo o con tarjeta?	
8. El cliente paga	Recibo \$... (Recuerda dejar el dinero a la vista del cliente) o recibir tarjeta y deslizarla por el autorizador. "Aquí tienes \$... de cambio" o "Aquí tienes tu voucher y tu tarjeta". Y tu tarjeta Club Cinépolis (si aplica), acumulaste (puntos acumulados) puntos.	
9. Recomendación / Despedir al cliente	"Nombre. Te recomiendo probar los Nuevos Frappés de Cinecafé . ¡Que te diviertas!".	

Finalizado el curso teórico por parte del Supervisor de Servicio, se abre una sesión para aclarar cualquier duda que pueda surgir así como hacer una remembranza de lo visto anteriormente.

EVALUACIÓN DE DULCERÍA Y DULCÍPOLIS

Se aplica la evaluación para medir la eficiencia del curso y conocer quienes son candidatos viables y calificables para estar en un punto de venta.

Verificación de la Efectividad de la Capacitación (VEC)

Después de finalizada la sesión de preguntas y respuestas sobre el curso y la técnica de venta se aplica el examen para la medición de efectividad del curso.

Servicio de Dulcería Tradicional y Dulcópolis

Evaluación dirigida a:

- Vendedor de Dulcería y Vendedor de Dulcópolis
- Supervisor de Servicio
- ROD⁴ y ROC

Fecha: / / /

Nombre: _____

Conjunto: _____

Marca con una "X" la respuesta correcta de las siguientes preguntas, al terminar entrega la evaluación.

1. Selecciona la secuencia correcta para el procedimiento **"Realizar la Venta"**.

a)	b)	c)
<ul style="list-style-type: none">• Saluda al Cliente.• Ofrece tu ayuda/ toma la orden.• Maximiza de acuerdo a tu propio criterio.• Registra la orden en el sistema Oasys POS y Confírmala.	<ul style="list-style-type: none">• Saluda al Cliente.• Ofrece tu ayuda/ toma la orden.• Arma la orden y entrégala nombrando producto por producto.• Registra la orden en el sistema Oasys POS y	<ul style="list-style-type: none">• Saluda al Cliente.• Ofrece tu ayuda/ toma la orden.• Maximiza de acuerdo a la técnica de venta.• Registra la orden en el sistema Oasys POS• Confirma la orden.

⁴ ROD. Responsable de operación de Dulcería

<ul style="list-style-type: none"> • Arma la orden y entrégala nombrando producto por producto. • Indica el monto a cobrar y solicita la TCC. • Recibe el pago y despide al Cliente. 	<p>Confírmala.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maximiza de acuerdo a la técnica de venta. • Indica el monto a cobrar y solicita la TCC. • Recibe el pago y despide al Cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Arma la orden y entrégala nombrando producto por producto. • Indica el monto a cobrar y solicita la TCC. • Recibe el pago y despide al Cliente.
---	--	---

- ¿Cuál es la forma correcta de **Recibir Efectivo** durante la Venta?
 - Recibe el dinero y confirma la cantidad entregada por el Cliente, déjalo a la vista y guárdalo en la caja hasta que termine la operación y el Cliente se haya retirado.
 - Recibe el dinero, guárdalo en la caja y confirma la cantidad entregada por el Cliente, déjalo en la caja hasta que termine la operación y el Cliente se haya retirado.
 - Recibe el dinero, déjalo a la vista y guárdalo en la caja antes de que termine la operación y que el Cliente se haya retirado.
- La venta sugerida de acuerdo a la **técnica de venta** para unas palomitas grandes es:
 - Refresco
 - Agua
 - Spacio Leve
- Cuando un cliente pide un refresco, ¿Qué debes preguntar?
 - ¿Coca está bien?
 - ¿Coca Cola grande está bien?
 - ¿De qué sabor su refresco?
- La venta sugerida de acuerdo a la **técnica de venta** para un Agua o Nestea es:
 - Palomitas
 - Nachos
 - Chocolate
- La venta sugerida de acuerdo a la **técnica de venta** para un Combo Cuates es:
 - Palomitas
 - Nachos
 - Coca Cola Grande
- La venta sugerida de acuerdo a la **técnica de venta** para un Helado es:
 - Combo Nachos
 - Combo Extreme
 - Combo Cuates

8. ¿Cuál es la secuencia correcta para **“Elaborar una Orden de Dulcería Tradicional”**?
- a) Palomitas, bebidas fountain, nachos, hot dog, bebidas embotelladas, helados y productos empaquetados.
 - b) Bebidas fountain, palomitas, hot dog, nachos, bebidas embotelladas, helados y productos empaquetados.
 - c) Nachos, bebidas fountain, palomitas, hot dog, bebidas embotelladas, helados y productos empaquetados.
9. ¿Cuál procedimiento debes seguir para **“Servir Bebidas Fountain”**?
- a) Incluye hielo en todos los refrescos, a excepción de que el Cliente los solicite sin hielo.
Llena el vaso de refresco con el botón correspondiente al tamaño solicitado. Si la bebida fue solicitada sin hielo, entonces lo llena hasta la línea superior con el botón manual.
Llena los vasos del combo infantil utilizando el botón de llenado de refresco manual.
Entrega los refrescos tapados.
 - b) Antes de servir, pregunta al Cliente si desea hielo en su refresco.
Llena el vaso de refresco con el botón correspondiente al tamaño solicitado. Si la bebida fue solicitada sin hielo, entonces lo llena hasta la línea superior con el botón manual.
Llena los vasos del combo infantil utilizando el botón de llenado de refresco manual.
Entrega los refrescos tapados.
 - c) Solo incluye hielo al refresco, si el Cliente lo solicita.
Llena el vaso de refresco con el botón correspondiente al tamaño solicitado. Si la bebida fue solicitada sin hielo, entonces lo llena hasta la línea superior con el botón manual.
Llena los vasos del combo infantil utilizando el botón de llenado de refresco manual.
Entrega los refrescos tapados y con popote.
10. ¿Cuál es el orden correcto de los ingredientes para la elaboración de las **Palomas sabor Mantequilla y sabor Light**?
- a) Una medida de maíz, adiciona la sal sabor mantequilla sobre el maíz y agregar aceite vegetal de soya o canola.
 - b) Aceite vegetal de soya o canola y una medida de maíz con sal adicionada.
 - c) Una medida de maíz, aceite vegetal de soya y al final la sal.
11. ¿Cuál es el orden correcto de los ingredientes para la elaboración de las **Palomas Enchiladas**?
- a) Una medida de maíz palomero, aceite vegetal de soya y 3 cucharadas al ras de saborizante de chile limón.
 - b) Una medida de maíz palomero, aceite vegetal de soya y 4 cucharadas al ras de saborizante de chile limón.

- c) Una medida de maíz palomero, 3 o 4 cucharadas al ras de saborizante de chile limón y el aceite vegetal de soya.
12. ¿Cuál es el orden correcto de los ingredientes para la elaboración de las **Palomas de Caramelo**?
- a) Una medida de maíz, Caramelo Glaze Pop y el aceite de vegetal de soya.
b) Una medida de maíz, aceite de vegetal de soya y Caramelo Glaze Pop.
c) Una medida de maíz, aceite de canola y Caramelo Glaze Pop.
13. Una vez elaboradas las palomitas ¿qué se debe hacer para lograr una óptima calidad en el producto?
- a) Mezclar las palomitas que contienen más saborizante con las que no verificando que el maíz no reventado caiga en la charola de desechos.
b) Únicamente para separar el maíz que no reventó.
c) No todas las palomas se deben remover o mezclar únicamente las de sabor caramelo.
14. ¿Cuál es la forma correcta de entregar el **Hot Dog** en Dulcería?
- a) Toma el pan con las pinzas y colócalo sobre la charola, coloca una servilleta en la charola para hot dog, toma la salchicha con las pinzas y colócala sobre el pan, entrégale el hot dog al Cliente e indícale dónde están los condimenteros.
b) Toma el pan con las pinzas y colócalo sobre la charola, toma la salchicha con las pinzas y colócala sobre el pan, coloca una servilleta sobre el hot dog, entrégale el hot dog al Cliente e indícale dónde están los condimenteros.
c) Coloca una servilleta en la charola para hot dog, toma el pan con las pinzas y colócalo sobre la charola, toma la salchicha con las pinzas y colócala sobre el pan, entrégale el hot dog al Cliente e indícale dónde están los condimenteros.
15. Si un cliente solicita sus **Nachos** con un extra queso ¿cuántas onzas de queso deberán servirse en total?
- a) Las 3 onzas de queso correspondientes más 2 onzas del extra queso.
b) Las 3 onzas de queso correspondientes mas 1 onza del extra queso.
c) Las 3 onzas de queso correspondientes más 3 onzas del extra queso.
16. ¿Cuál es la secuencia correcta para "**Elaborar una Orden de Dulcópolis**"?
- a) Dulces a granel, bebidas fountain, palomitas, bebidas embotelladas, helados e icee.
b) Bebidas fountain, palomitas, icee, bebidas embotelladas, helados y productos empaquetados.
c) Palomitas, bebidas fountain, dulces a granel, bebidas embotelladas y helados.

17. Vender un mínimo de 50 grs. de dulces y recordar que el peso de una bolsa de servido es de 5 grs. por lo que al momento de pesar los dulces no debes tomar en cuenta este peso son las **Reglas** para "Armar Orden en:

- a) Dulcería Tradicional"
- b) Cinecafé"
- c) Dulcópolis"

18. Colocar la tapa tipo domo sobre el vaso y llenarlo completamente hasta el domo, accionando hacia abajo la palanca del sabor seleccionado. Son los **pasos para servir:**

- a) Una Bebida Fountain
- b) Un Icy Capuchino
- c) Un Icee

ANEXO 51. Examen CEC Dulcería

Después de conocer los resultados arrojados por la evaluación teórica, se elige a los empleados operativos (con calificación aprobatoria) que prestaran sus servicios en puntos de venta de dulcería.

Se informa al personal elegido que aprobó satisfactoriamente el primer paso del CEC, la CAPACITACIÓN y que se continuará con el ENTRENAMIENTO en el Punto de Venta, este consiste en supervisar (actividad realizada por el Supervisor de Servicio) que el empleado realice las técnicas de venta y procesos de forma adecuada. Se aplicaran tres evaluaciones cada semana durante diez semanas.

HERRAMIENTAS DE SEGUIMIENTO

Su objetivo es perfeccionar sus técnicas y procedimientos al realizar cualquier actividad dentro de la dulcería, así como detectar posibles desviaciones. Estas evaluaciones se envían cada semana al Entrenador Regional junto con los comentarios y acciones.

La siguiente imagen es el formato de las Herramientas de Seguimiento, cada empleado cuenta con una en particular, en la cual se pone 1 (uno)

cuando realizo el proceso adecuadamente y 0 (cero) cuando el proceso es incorrecto.

Se decidió retroalimentar al personal al finalizar las tres evaluaciones semanales, para que ellos puedan conocer sus errores en el momento y crear en ellos una actitud positiva que les permitiera buscar la excelencia.

Plantilla de Seguimiento
Servicio de Dulcería



Nombre del Evaluado: _____

Numero de Nomina: _____

Nombre del Evaluador: _____

Fecha Inicio: _____

Conjunto: _____

Fecha Final: _____

INSTRUCCIONES:

- El siguiente documento cuenta con una serie de acciones que debes observar en la persona a evaluar
- Registra los resultados en la columna que contiene el numero de semana correspondiente.
 - Si la persona realiza la actividad de manera satisfactoria coloca un "1" en el espacio correspondiente
 - En caso contrario coloca un "0" en la columna correspondiente
 - O indica "NA" cuando no aplica
 - El llenado del formato debe ser con bolígrafo con tinta de color azul o negra

		PASOS A EVALUAR	FRECUENCIA DE PASOS A EVALUAR											
			SEMANA DEL AÑO											
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
		FECHAS:	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		Habilitación de Dulcería	No. de Muestras a Evaluar											
		Procedimiento 1.2 Cómo Recibir Fondo de Caja	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1
1	Vendedor de Dulcería	Recibe el fondo de Caja del Responsable de Valores												
2		Cuenta el monto del fondo												
		Procedimiento 1.3 Cómo Abrir Punto de Venta	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1
1	Responsable de Operación de Dulcería	Se registra en el Sistema Punto de Venta												
2	Vendedor de Dulcería	Se registra en el Sistema Punto de Venta												
3		Guarda el fondo de Caja en el cajón del dinero												
4	Responsable de Operación de Dulcería	Retira el letrero de caja cerrada												
		Venta												
		Procedimiento 2.1 Cómo Realizar la Venta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1		Saluda al Cliente												
2		Ofrece las promociones vigentes, explicando las condiciones de las mismas												
3		Solicita al Cliente su orden y la registra en el Sistema Punto de Venta												
4		Maximiza las tallas mostrando los tamaños, sugiere complementos a la orden y los registra, si el Cliente los acepta												
5		Confirma la orden solicitada por el Cliente, leyendo la cantidad de productos, ingredientes y sabores												
		Procedimiento 2.1 Cómo Elaborar Orden en Dulcería Tradicional	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5		Elabora la orden de acuerdo a la siguiente secuencia: bebidas fountain, palomitas, hot dogs, nachos, bebidas embotelladas, helados y productos empaquetados												
		Procedimiento 1.3 Cómo Servir Bebidas Fountain	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6		Incluye hielo en todos los refrescos, a excepción de que el Cliente los solicite sin hielo												
7		Llena el vaso de refresco con el botón del tamaño deseado. Si la bebida fue solicitada sin hielo, Entonces lo llena hasta la línea superior con el botón manual												
8		Llena los vasos del combo infantil utilizando el botón de llenado de refresco manual												
9		Entrega los refrescos tapados												
		Procedimiento 1.3 Cómo Servir Palomitas	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10		Toma el vaso o la canasta de la parte exterior												
11		Sirve las palomitas con el cucharón												
12		Entrega las palomitas al Cliente												
		Procedimiento 1.2 Cómo Elaborar un Hot Dog	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	Vendedor de Dulcería	Coloca una servilleta en la charola para el Hot Dog												
14		Toma el pan con las pinzas y lo coloca sobre la charola												
15		Toma la salchicha con las pinzas y la coloca sobre el pan												
16		Entrega el Hot Dog al Cliente y le indica en donde esta la barra de condimentos												

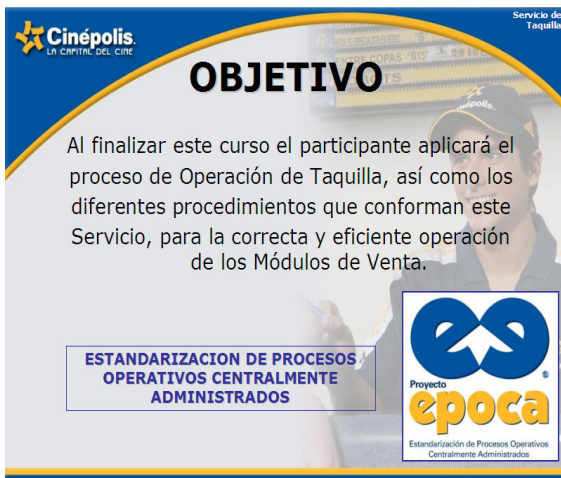
CERTIFICACIÓN TAQUILLA, CAPACITACIÓN TEÓRICA

Al igual que para la dulcería es necesario certificar al personal en el área de taquilla, para esto es necesario realizar la capacitación mediante las diapositivas siguientes:



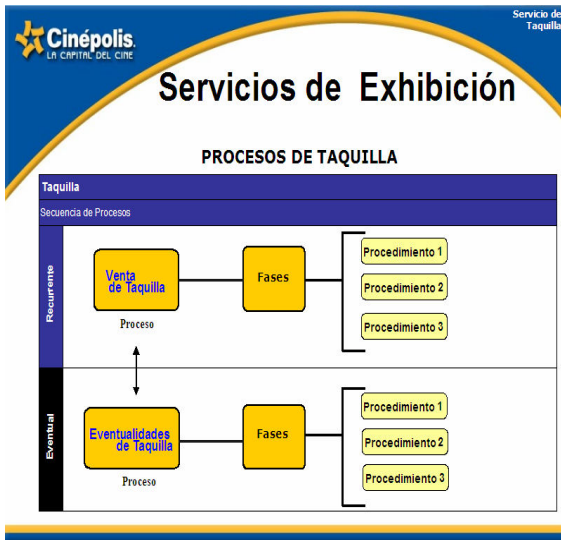
Se da la bienvenida y se agradece su asistencia.

ANEXO 53. Diapositiva CEC



Se da a conocer el objetivo del curso.

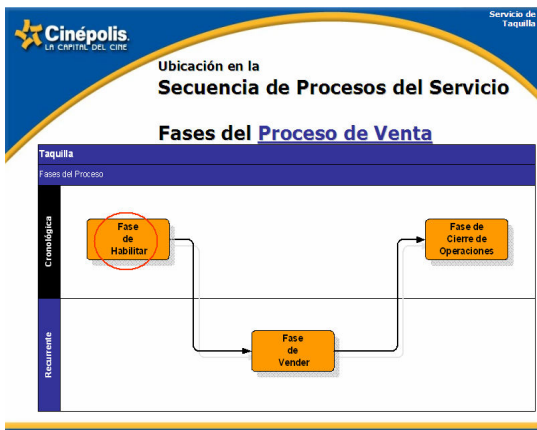
ANEXO 54 Diapositiva CEC



ANEXO 55. Diapositiva CEC



ANEXO 56. Diapositiva CEC

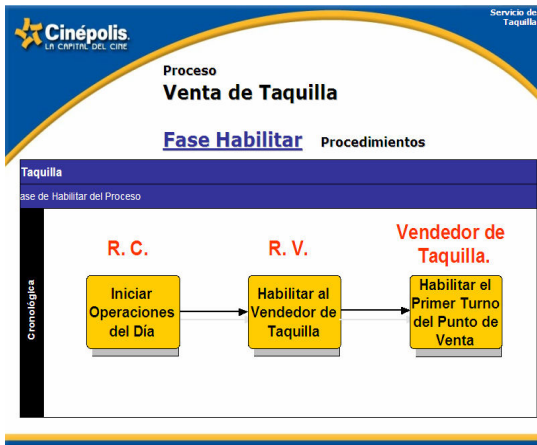


ANEXO 57. Diapositiva CEC

Se da a conocer que durante el proceso de venta de taquilla es necesario que realicen así los procedimientos.

Se explica que en conjuntos grandes cada uno de estos puestos existe y cuenta con el responsable pero que en este conjunto todos los integrantes de gerencia pueden realizar cualquier rol.

Se muestra el proceso de servicio.



ANEXO 58. Diapositiva CEC

Se muestra al empleado que él es el responsable de habilitar el primer turno del punto de venta.

Proceso
Venta de Taquilla
Fase Habilitar

Responsables De la fase

- Responsable de Conjunto** es el encargado de Iniciar Operaciones de Día.
- Responsable de Valores** es el responsable de entregar el fondo para taquilla y un bolígrafo
- Vendedor de Taquilla** es responsable de encender los equipos del Punto de Venta y tener la Taquilla lista para vender boletos.

Cuándo Usar

Usa estos procedimientos al inicio de operaciones del día en taquilla para preparar fondos y herramientas.

ANEXO 59. Diapositiva CEC

Se explica al vendedor como es el proceso de habilitar y tener listo todo para empezar la venta de taquilla.

Procedimiento
Habilitar Primer Turno de Punto de Venta

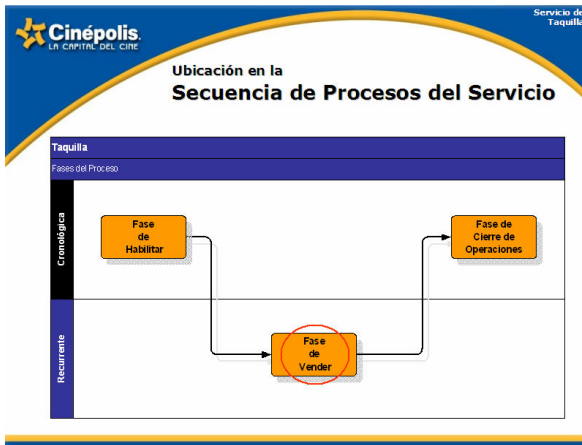
Responsable

El **Vendedor de Taquilla** es responsable de encender los equipos del Punto de Venta y tener la Taquilla lista para vender boletos.

Paso	Acción
1	Entra a la taquilla. Y enciende los Monitores de Salas en el siguiente orden: 1. No Break. 2. CPU.
2	Verifica que estén listas las herramientas para su uso durante el día. (marcador permanente, plancha, block de voucher de pase anual, letrero de Caja Cerrada y papel de boletos, sello de cancelado y cojin de tinta.)
3	Enciende el equipo del punto de venta en el siguiente orden: 1. No Break. 2. Impresora de boletos. 3. Monitor y CPU
4	Verifica que encienda el equipo y se imprima el boleto de prueba. Registra tu usuario y Contraseña de entrada al sistema y presiona ENTER.
5	Acomoda el fondo para Taquilla en la charola del cajón del dinero y ciérralo.

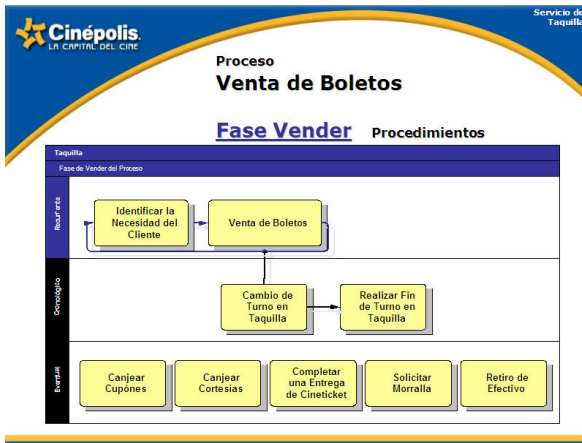
ANEXO 60. Diapositiva CEC

Se explica al operativo como es que debe de encender su equipo y el orden que debe de llevar para así prolongar el tiempo de vida útil además de evitar un problema con el sistema Oasys.



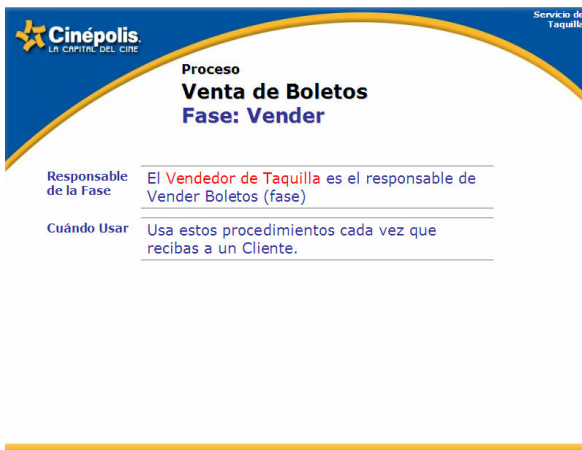
Se muestra la secuencia de proceso en que se encuentra la fase de vender.

ANEXO 61. Diapositiva CEC



Hay una serie de actividades que se realizan durante el proceso de venta de boletos y esto se le explican a continuación.

ANEXO 62. Diapositiva CEC



El operativo es el responsable de realizar la venta además de realizar lo proceso que se explican a continuación.

ANEXO 63. Diapositiva CEC

Cinépolis
LA CAPITAL DEL CINE

Servicio de Taquilla

Procedimiento Identificar la Necesidad del Cliente

Reglas

- Debes saludar al Cliente de acuerdo al horario en que se presente.
- Debes dar siempre la bienvenida y ofrecer tu ayuda.
- Debes tomar en cuenta los días de alta afluencia (**Miércoles, Fines de Semana y Días Festivos**) para identificar si puedes atender a un Cliente o lo diriges con el Anfitrión del Conjunto (**sólo algunos Conjuntos con este puesto**), para mejorar los tiempos de atención a cada Cliente en la taquilla.

ANEXO 64. Diapositiva CEC

Cinépolis
LA CAPITAL DEL CINE

Servicio de Taquilla

Procedimiento Venta de Boletos

Reglas

- Debes estar siempre actualizado e informado con promociones nuevas, descuentos o eventos especiales.
- Debes Confirmar **siempre** la compra del Cliente en sala, horario y película, antes de cobrar y al momento de entregar.
- Debes tomar en cuenta que El Cliente debe ser del tipo de espectador (clasificación) para la película, el sistema desplegará una pantalla con la recomendación de edad según la clasificación.

ANEXO 65. Diapositiva CEC

Cinépolis
LA CAPITAL DEL CINE

Servicio de Taquilla

Procedimiento Venta de Boletos

Responsable El **Vendedor de Taquilla** es el responsable de Vender Boletos en Taquilla.

Paso	Acción
1	Si acabas de acceder al sistema. Entonces selecciona en tu sistema Oasys POS®, la opción F5 Vender, para desplegar la cartelera.
2	Selecciona en el sistema la sala o película que el Cliente desea ver. Selecciona el tipo de espectador y captura la cantidad de boletos, con ENTER pasas a la pantalla de cobro y confirmas la compra al Cliente.
3	Selecciona la forma de pago y presiona ENTER, indica la cantidad a pagar, confirma al Cliente su compra, horario e indica la cantidad que recibiste como pago y presiona ENTER nuevamente, el sistema te indicará el cambio que debes entregar al Cliente.
4	Confirma la entrega al cliente el boleto, el cambio y la promoción si es el caso. Si existe publicidad o documentos destinados a entregarse en taquilla, entrégalos y despídete al Cliente con el protocolo establecido.

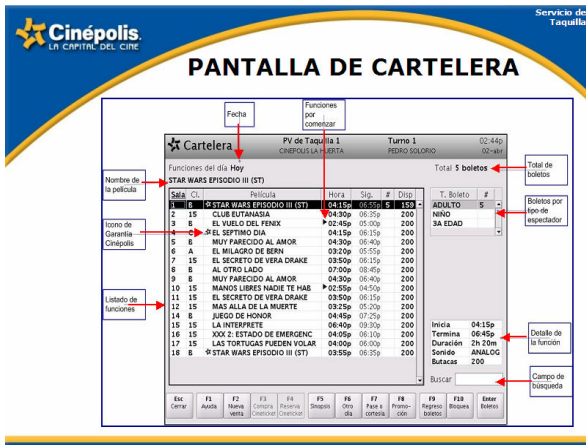
ANEXO 66. Diapositiva CEC

Saludo (Scrip):
Bienvenido a Cinépolis Buenos días, tardes o noches.

En este conjunto no contamos con la figura de anfitrión así que el operativo es el responsable directo de brindar información que sea de ayuda para nuestros clientes.

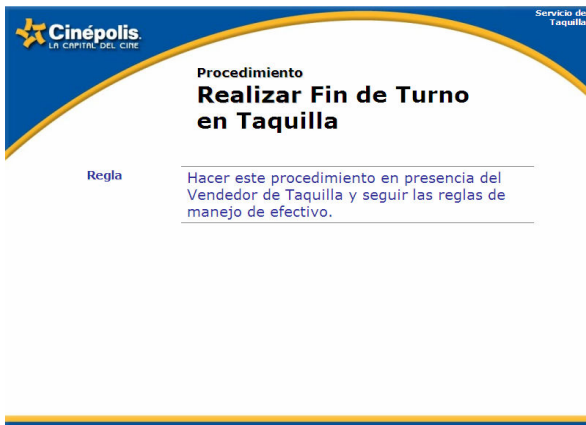
Se dan a conocer las formas en que ellos se actualizan en todo lo relacionado con la taquilla. Se confirma con el nombre de película, sala, horario y No. De boletos esto en 2 ocasiones como se muestra. Realizar la marcación de boletos de acuerdo con el tipo de espectador sea adulto, tercera edad o niño.

Siempre se comienza con el saludo. Identificada la necesidad se les da a conocer la pantalla principal del sistema Oasys.



ANEXO 67. Diapositiva CEC

Se muestra la pantalla general del sistema Oasys para taquilla la cual es sencilla de entender y manejar ya que no se necesitan realizar ni utilizar gran cantidad de operaciones ni teclas. Muestra la película, sala, clasificación, horario de entrada, horario de salida, duración, número de butacas disponibles al momento de comprar, el tipo de espectador, y en la parte inferior se muestra un menú con indicaciones claras para que el operativo pueda encontrar de manera fácil sinopsis, reservaciones hacer una venta avanzada etc.



ANEXO 68. Diapositiva CEC

En el sistema Oasys ya no es necesario que el responsable de operación ni de valores estén presentes al momento de hacer un fin de turno.



ANEXO 69. Diapositiva CEC

En el fin de turno el operativo registra su salida y entrega su efectivo, este es comparado en el Sistema Oasys Gerencia este muestra el total de efectivo de debe tener el vendedor y número de promociones, cortesías, etc.,

Cinépolis
LA CAPITAL DEL CINE

Servicio de Taquilla

Procedimiento Canjear Cupones

Reglas

El portador del cupón debe ser del tipo de espectador (clasificación) para la película, si lo crees necesario, solicita siempre identificación para comprobar edad.

Cuando no se cumpla con la regla anterior, o no aplique el cupón presentado, siempre debes ofrecer otra película en la que el Cliente no tenga ninguna restricción de las mencionadas.

ANEXO 70. Diapositiva CEC

Se debe tener mucho cuidado con las restricciones ya que estos cupones representan dinero.

Cinépolis
LA CAPITAL DEL CINE

Servicio de Taquilla

Tipos de Cupones

Cupón	Descripción
Hollywood Movie Magic (HMM)	Hay 2 tipos, aquellos que requieren una compra (2x1) y aquellos que son un boleto directo. 
Empresarial	Hay boletos válidos toda la semana y otros para días específicos. Se les conoce como cupón naranja y morado.  Entregar un boleto directo.
Cupón Pre Impreso	Cupón Pre-impreso (no emitido por los sistemas de Cinépolis) que el Cliente presenta para hacer válida una promoción. Puede ser un cupón en una caja de galletas, cereal, entre otros.  Por lo general cuenta con el logotipo o nombre de CINEPOLIS.

ANEXO 70. Diapositiva CEC

En todos los meses del año siempre habrá: HMM, este maneja varias marcas, se encuentran en F8 se verifica la vigencia y el numero de asistentes.





EMPRESARIALES, emitidos por la empresa para los empleados y/o clientes de otras estos se encuentran en F8 se verifica su vigencia y el numero de asistentes.

PRE-IMPRESO, este pertenece a algún empaque de algún producto que tiene promoción junto con Cinépolis. Estos también se encuentran en F8, se debe verificar su vigencia así como el número de asistentes.

Cinépolis
LA CAPITAL DEL CINE

Servicio de Taquilla

Tipos de Cortesías

Tipo de Boleto	Descripción
A Medios (Pendientes)	Puede estar restringido para ciertos días de la semana, por conjunto. 
De Operación (Boletos Azules)	Este tipo de Cortesía es para eventos de Operación. 
Club Cinépolis	Documento válido por una entrada gratis que se otorga al Cliente, los datos contenidos en la cortesía son: <ul style="list-style-type: none"> Fecha en que se otorga, Vigencia, Días en que es válida, Conjuntos donde es válida. 
Garantía Cinépolis	Cortesía que se entrega cuando el Cliente hace efectiva la Garantía Cinépolis. 

ANEXO 72. Diapositiva CEC

Estas se encuentran en F7, éstas se otorgan al cliente como resultado de alguna falla técnica u otra en el conjunto y entregadas al cliente como disculpa por el mal rato que se hace vivir al cliente.

Cinépolis
LA CAPITAL DEL CINE

Servicio de Taquilla

Tipos de Cortesías

Tipo de Boleto	Descripción
Cortesía Generada	Cortesía que se imprime en el sistema de quejas (en proceso de implantación) otorga al Cliente, bajo los lineamientos del Manual de Generación de Cortesías, la cual contiene la siguiente información: La vigencia es de 1 mes a partir de la fecha de emisión y sólo se puede canjear en el Conjunto indicado.
Cortesía Abierta	Tipo de cortesía que se emite cuando el Cliente devolvió los boletos y su vez es canjeable por un boleto. Incluye la Leyenda "Válido exclusivamente en el cine indicado". "Válido para una Función: "Canjeable en Taquilla: "Boleto Personal" "Canjeable por un Boleto" "Cortesía Abierta".

ANEXO 73. Diapositiva CEC

Cinépolis
LA CAPITAL DEL CINE

Servicio de Taquilla

Pase Anual

Tipo de Boleto	Descripción
Pase Anual Plateado sin Restricción de Días	Tarjeta personalizada que se otorga a los Clientes o empleados, la cual le brinda entradas gratis (limitadas al titular y uno o dos acompañantes) una vez a la semana, con vigencia hasta el fin de año calendario. <u>Requisitos Identificados.</u>
Pase Anual Azul sin Restricción de Días	Tarjeta personalizada que se otorga a los Clientes o empleados, la cual le brinda entradas gratis (limitadas al titular y uno o dos acompañantes) una vez a la semana, con vigencia hasta el fin de año calendario. <u>Requisitos Identificados.</u>
Voucher Pase Anual	Voucher donde se plancha el pase anual sin o con restricción de días y se apunta al número de boletos otorgados, para comprobar presencia física de la tarjeta y debe ser firmada por quien presenta el pase.

ANEXO 74. Diapositiva CEC

Cinépolis
LA CAPITAL DEL CINE

Servicio de Taquilla

Procedimiento Retiro de Efectivo

Reglas

- Debes contar el dinero en presencia de quien recibe, para verificar que la cantidad que entregas sea la correcta
- Termina de atender al Cliente y coloca siempre tu letrero de caja cerrada, antes de hacer este procedimiento.

Cartelera		
Hay Mensajes PV de Taquilla 1 CINEPOLIS LA HUERTA		
Funciones del día Hoy		
Sala	Cl.	Pelicula
1	B	LA DAMA DE HONOR
2	A	LAS AVENTURAS DEL NIÑO TIBURO
3	B	LOS OSOS DE LA MALA SUERTE
4	C	LA CIUDAD DEL PECADO

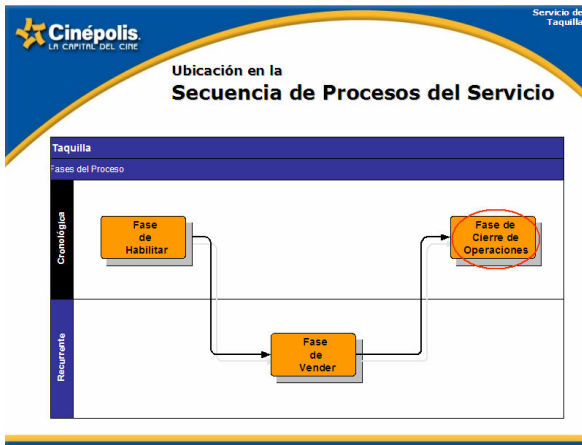
Se requiere hacer un retiro de efectivo		
Shift: Enter Ocultar		
Funciones del día Hoy		
Sala	Cl.	Pelicula
1	B	LA DAMA DE HONOR
2	A	LAS AVENTURAS DEL NIÑO TIBURO
3	B	LOS OSOS DE LA MALA SUERTE
4	C	LA CIUDAD DEL PECADO

ANEXO 75. Diapositiva CEC

Estas son emitidas por el sistema Oasys a causa de alguna falla dentro del conjunto o causa imputable al cliente.

El pase anual se utiliza como medio para las buenas relaciones públicas que la empresa desea mantener con los dueños de los locales, proveedores, acreedores, clientes etc. Este se encuentra en F7 se introduce la clave y se debe planchar la tarjeta y solicitar la firma del cliente y su identificación.

Como medida de seguridad se debe de retirar efectivo cuando el operativo tiene más de \$3000.00 en caja. Se debe esperar a que no tenga clientes en el punto, presionar ESC, se selecciona la opción de retiro de efectivo, se introduce la clave del vendedor y el responsable de valores y así la cantidad a retirar previamente verificada por ambas partes.



ANEXO 76. Diapositiva CEC

La última fase del proceso es cerrar la operación.

Cinépolis
LA CAPITAL DEL CINE

Servicio de Taquilla

Proceso
Venta de Boletos
Fase: Cierre de Operaciones

Responsables de la Fase El Responsable de Operación de Taquilla y/o Responsable de Conjunto es el encargado del Cierre de Operaciones en Taquilla al final del día.

Cuándo Usar Usa este procedimiento al cerrar el servicio en el Punto de Venta en Último Turno.

Resultado Corte de Taquilla funcional y con mayor control sobre la operación de la misma.

ANEXO 77. Diapositiva CEC

Este proceso es realizado por el responsable de taquilla y/o conjunto este no se realiza en presencia del operativo por que no afecta su turno de ninguna forma. Esto es igual al cierre de operaciones en el día.

Cinépolis
LA CAPITAL DEL CINE

Servicio de Taquilla

Proceso
Venta de Taquilla
Fin del Proceso

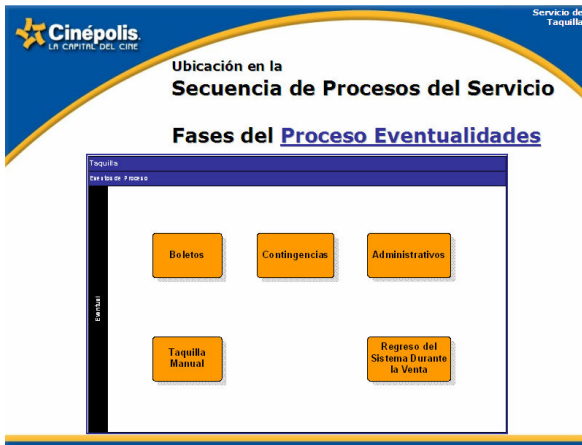
Segundo Proceso del Servicio de Taquilla

Eventualidades de Taquilla

Proceso

ANEXO 78. Diapositiva CEC

Las eventualidades de taquilla se presentan cuando hay alguna falla en el sistema Oasys, falla técnica de algún proyector de películas, y todas las causas imputables a Cinépolis.



ANEXO 79. Diapositiva CEC

Cuando por algún motivo el sistema Oasys deja de operar por más de 15 minutos sin respuesta alguna, se procede a realizar la venta manual.



ANEXO 80. Diapositiva CEC

Garantía Cinépolis F7, algunas películas presentan Garantía y esta es aprobada por Cinépolis, así que si no es del gusto del cliente tiene 30 min. Después de comenzada la función para solicitar su cambio de sala.

Cambio de Función F9, esto es por causas imputables al cliente, debe entregar su contraseña al vendedor este debe llamar al R.O.T. para que el pueda hacer el cambio dentro del sistema Oasys.

Cineticket F3, esta situación se presenta cuando algún cliente realiza alguna compra con cargo a T.C. y reclama tal el día de la reservación, así que se tiene que llamar al R.O.T. para realizar la entrega de estos y hacer el cambio de función.

Cortesías a empleado F7, estas solo son 2 al mes y deben solicitarse al R.O.T. o R.C. Devoluciones F9 por causas imputables a Cinépolis o al cliente y el R.O.T. es el responsable de realizar esta operación.

En cada eventualidad que se presente será necesario informar al R.O.T. quién esta para ayudarlos a resolverlas.



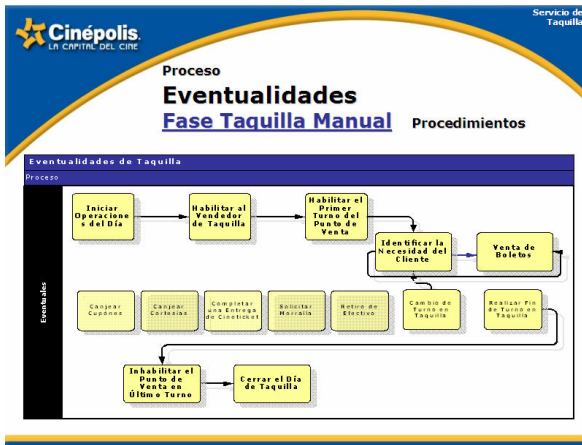
ANEXO 81. Diapositiva CEC

Para cada situación hay un diseño distinto de boleto, el cual se debe de cambiar en la taquilla de acuerdo a la situación.



ANEXO 82. Diapositiva CEC

En cualquier situación de peligro se debe desalojar la sala para evitar problemas legarles de alguna índole o desastres.



ANEXO 83. Diapositiva CEC

Es de suma importancia realizar el proceso de venta en taquilla tal y como se muestra en la técnica de venta para evitar errores al marcar boletos y que estos sean devueltos por el cliente.



ANEXO 84. Diapositiva CEC

Este es un boleto de venta manual consta de 3 partes la primera es para comprobar ante el Responsable de taquilla la venta de dichos boletos los otros son entregados al cliente, este es entregado al operativo de accesos que se queda con su comprobante y devuelve al cliente el suyo.



Se da las gracias por su asistencia y se comienza con la sesión de preguntas y respuestas.

ANEXO 85. Diapositiva CEC

Las operaciones realizadas en el sistema Oasys⁵ de taquilla son iguales para todos los conjuntos a diferencia de la dulcería, debido a que este es un programa y no necesita de la elaboración de boletos ya que son emitidos. En cambio las eventualidades y/o contingencias son tratadas por cada conjunto de distintas formas. Se inicia con la sesión de preguntas para un mejor reforzamiento.

TÉCNICAS DE VENTA TAQUILLA

Se revisa con el personal operativo la técnica de venta enviada por el corporativo para que ellos conozcan cual es el scrip, la bienvenida y la despedida.

Scrip.- Es el saludo que se debe dar al cliente al llegar y retirarse del punto de venta de taquilla.

Bienvenida

“(Buenos (as) días, tardes, noches) (hola) bienvenido a Cinépolis”

Despedida

“Que disfrute de su función”

⁵ Oasys. Sistema empleado por Cinépolis para los puntos de venta de taquilla, dulcería y para la gerencia de almacén y valores.

TECNICAS DE VENTA- TAQUILLA

Paso	Diálogo
1.- Saludar al cliente	"Bienvenido (a, os) a Cinépolis"
2. Si el cliente pide boletos incluyendo:	
2.1	Película y Horario
	<p>"¿Tienes Tarjeta Club Cinépolis?"</p> <p>SI: "Me la permites por favor"</p> <p>No y el cliente pregunto por información sobre la misma: "Sirve para acumular puntos y Te regalamos un boleto por solo \$59.00".</p>
2.2	Película sin Horario
	<p>"Te ofrezco (nombre de la película) a las (horarios más próximos)"</p> <p>"¿Tienes Tarjeta Club Cinépolis?"</p> <p>SI: "Me la permites por favor"</p> <p>No y el cliente pregunto por información sobre la misma: "Sirve para acumular puntos y te regalamos un boleto por solo \$59.00".</p>
2.3	Horario sin Película
	<p>"Te ofrezco (nombre de la película) a las (horarios más próximos), o (nombre de la película) a las (horarios más próximos) y (nombre de la película) a las (horarios Más próximos)".</p> <p>"¿Tienes Tarjeta Club Cinépolis?"</p> <p>SI: "Me la permites por favor"</p> <p>No y el cliente pregunto por información sobre la misma: "Sirve para acumular puntos y te regalamos un boleto por solo \$59.00".</p>
2.4	Si busca recomendaciones *Considerar clasificación/edad cliente
	<p>"Te ofrezco los estrenos de la semana que son (nombres de estrenos)..... (Leer sinopsis de estrenos o reseñar verbalmente)"</p> <p>"También te ofrezco (películas garantías Cinépolis)...(Leer sinopsis de estrenos o reseñar verbalmente)"</p> <p>"¿Tienes Tarjeta Club Cinépolis?"</p> <p>SI: "Me la permites por favor"</p> <p>No y el cliente pregunto por información sobre la misma: "Sirve para acumular puntos y Te regalamos un boleto por solo \$59.00".</p>
3. Marcar la orden en el sistema	
	<p>Son (No. Boletos) boletos para (la película elegida por el cliente), a las (horario) en La sala (No. De Sala).</p> <p>Ej.: Serían dos boletos para Harry Potter a las 17:30 horas en la sala 15.</p>
4. Cobrar	
Tu total es de \$... ¿Cuál va a ser tu forma de pago?	
5. El cliente paga	
	<p>Recibo \$... (Recuerda dejar el dinero a la vista del cliente) o recibir tarjeta y deslizarla Por el autorizador.</p> <p>"Aquí tienes \$... de cambio" o "Aquí tienes tu voucher y tu tarjeta" y, si aplica, "y tu tarjeta Club Cinépolis"</p>
6. Entregar boletos	
	<p>Entrego (No. Boletos) boletos para (la película elegida por el cliente)(horario)(No. De Sala).</p> <p>Ej.: Entrego dos boletos para Harry Potter 17:30 hrs. sala 15.</p> <p>Y tu tarjeta Club Cinépolis (si aplica), acumulaste (puntos acumulados) puntos.</p>
7. Recomendaciones / Despedir al cliente.	
"Nombre. Te invito a probar las palomas enchiladas disponibles en Dulcería/Dulcípoli disfrutes la función!"	

* El pago con tarjeta considera que en transacciones hasta \$250.00 no se requiere ni firma ni identificación.

Se llevo a cabo la evaluación teórica para medir la eficiencia del curso y conoce a los nuevos integrantes del equipo de taquilla.

EXAMEN DE TAQUILLA

ANEXO 86. Técnicas de venta taquilla

Verificación de la Efectividad de la Capacitación (VEC) Servicio de Taquilla

Evaluación dirigida a:

- Vendedor de Taquilla.
- Administrativos

Fecha: / / /

Nombre: _____

No de
Empleado: _____

Conjunto: _____

Marca con una "X" la respuesta correcta de las siguientes preguntas, al terminar entrega la evaluación.

01. ¿Cuáles son los **utensilios** que debe tener el punto de venta antes de abrir?

- d) Plancha para voucher, block de vouchers para pase anual⁶, letrero de caja cerrada, papel para impresión de boletos, atomizador y franela.
- e) Plancha para voucher, block de vouchers para pase anual, letrero de caja cerrada, papel para impresión de boletos, sello de cancelado y cojín de tinta.
- f) Plancha para voucher, block de vouchers para pase anual, letrero de caja cerrada, papel para impresión de boletos, sinopsis de películas y el fondo.

02. ¿Cómo y quién es el **Responsable** de Habilitar el Primer Turno de Punto de Venta al Inicio del Día?

- g) El Responsable de Valores cuando entrega fondos.
- h) El Responsable de Operación de Taquilla y el Vendedor de Taquilla cuando se registran en sistema.
- i) El Vendedor de Taquilla cuando enciende el equipo del punto de venta y se registra, acomoda el fondo en la charola del cajón del dinero y retira el letrero de caja cerrada.

03. Marca la letra del paso que **no** corresponde al procedimiento de "Vender Boletos en la Taquilla":

- a. Saluda al Cliente y da la BIENVENIDA.
- b. Solicita al Cliente función, horario y cantidad de boletos al que desea ingresar y los registra en el sistema Oasys pos.
- c. Confirma al cliente el número de boletos, sala, horario, película y el monto a pagar. (1er Confirmación)

⁶ Pase anual. Medio de relaciones publicas entre proveedores y otros.

- d. Solicita la tarjeta Club Cinépolis⁷ y la introduce en la lectora.
- e. Si cobra en efectivo, entonces recibe el dinero y confirma la cantidad que le entregó el Cliente, si es un billete, lo pasa por la luz ultravioleta o usa el marcador y lo deja siempre a la vista del Cliente, hasta que termina la operación. Si el Cliente presentó su tarjeta Club Cinépolis, entonces le da su nuevo saldo en puntos. Si cobra con monedero electrónico, entonces indica en el sistema el monto a cobrar y menciona el saldo restante.
- f. Si cobra con puntos o monedero de tarjeta Club Cinépolis, solicita su identificación y plancha la tarjeta Club Cinépolis, entonces pregunta cuántos puntos se descontarán y cómo completará el pago de su boleto, al terminar le da su nuevo saldo en puntos y solicita al cliente firme el voucher.
- g. Confirma al cliente la entrega, número de boletos, sala, horario y película. (2ª Confirmación)
- h. Entrega el cambio, los boletos y la tarjeta Club Cinépolis. Despide y entrega la publicidad destinada para el Cliente, si es el caso.

04. Marca la letra del paso que **no** corresponde al procedimiento de **“Canjear Cupones”**:

- a) Verifica la validez del cupón.
- b) Selecciona la promoción en el sistema oasys pos.
- c) Elige la función, el tipo de espectador y el número de boletos solicitados.
- d) Captura el número de folio del cupón en el sistema
- e) Confirma al cliente el número de boletos, sala, horario y película.
- f) Si en el canje del cupón se requiere realizar un cobro, entonces lo realiza.
- g) Confirma al cliente la entrega, número de boletos, sala, horario y película.
- h) Despide y entrega la publicidad destinada para el Cliente, si es el caso.

5. Es el procedimiento para **“Canjear Cortesías” con Pase Anual**:

- a) Verifica que este vigente y que aplique en el conjunto, solicita identificación, selecciona la opción F7 Cortesías, Selecciona sala película y horario, confirma la entrega y despide al cliente.
- b) Solicita identificación, si no es titular, anota el nombre de la esposa o hijo que esta solicitando el canje en el voucher, selecciona la opción F8 Promoción, Selecciona sala, película y horario, solicita Tarjeta Club Cinépolis y la introduce en la lectora. Si no cuenta con la Tarjeta Club Cinépolis entonces plancha el pase, confirma la entrega y despide al cliente.
- c) Verifica que este vigente y solicita identificación, si no es titular, anota el nombre de la esposa o hijo que esta solicitando el canje en el voucher, selecciona la opción F7 Cortesías y registra el número de pase, selecciona sala, película y horario, plancha el pase anual y anota el número de cortesías que canjeadas, solicita que firme el voucher, confirma la entrega y despide al cliente.

6. ¿Qué procedimiento debes seguir para **“Aplicar la Garantía Cinépolis⁸”**?

⁷ Tarjeta Club Cinépolis TCC. Tarjeta de lealtad.

⁸ Garantía Cinépolis. Garantía aplicada a películas específicas, con la cual se puede reclamar la devolución de dinero o cambio de sala.

- a) El Vendedor de Taquilla solicita al Cliente su contraseña (boleto), lo sella de "Cancelado" y solicita una cortesía de operación (Boleto Azul) al ROT⁹ y la entrega al Cliente.
- b) El Vendedor de Taquilla solicita al Cliente su contraseña (boleto), selecciona la opción F9 Regreso de boletos, registra en el sistema el folio del boleto, el ROT autoriza, aplica la garantía e imprime la cortesía, canjea la cortesía en opción F7 y selecciona la sala y película que el cliente desea ver, confirma la entrega y despide al cliente, sella de cancelado el boleto recibido y guarda la contraseña y la cortesía como comprobantes del cambio.
- c) El Responsable de Operación de Dulcería solicita al Cliente su contraseña (boleto), verifica que aplique la garantía y firma el boleto como cortesía, la entrega al Cliente y guarda la contraseña como comprobante del cambio.

7. ¿Quiénes son los responsables de realizar el procedimiento de "Cierre de Taquilla al **Fin de Turno**"?

- a) El Vendedor de Taquilla y el Responsable de Operación del Conjunto.
- b) El Vendedor de Taquilla y el Responsable de Valores.
- c) El vendedor de Taquilla y el Responsable de Operación de Taquilla.

8. ¿Cuál procedimiento debes seguir para "**Hacer Cambio de Turno en Taquilla**"?

- a) El Vendedor Saliente termina de atender al Cliente, si es el caso, coloca el letrero de caja cerrada.
El Responsable de Operación registra la salida del sistema oasys pos, confirma con su usuario y contraseña.
El Vendedor Saliente retira los valores.
- b) El Vendedor Saliente termina de atender al Cliente, si es el caso, coloca el letrero de caja cerrada, registra su salida del sistema oasys pos, confirma con su usuario y contraseña y retira los valores.
El Vendedor Entrante introduce su dinero del fondo, registra su usuario y contraseña de entrada al sistema oasys pos, retira el letrero de caja cerrada.
- c) El Vendedor Entrante termina de atender al Cliente, si es el caso, coloca el letrero de caja cerrada y retira su dinero.
El Responsable de Operación registra el cambio de turno en sistema oasys pos, confirma con su usuario y contraseña.
El Vendedor Entrante captura el fondo, registra su usuario y contraseña de entrada al sistema oasys pos, retira el letrero de caja cerrada.

9. ¿Cuál procedimiento debes seguir para "**Solicitar Fondo Adicional**"?

- a) El Vendedor de Taquilla termina de atender al Cliente, si es el caso, coloca el letrero de caja cerrada, captura su usuario y contraseña, recibe el fondo, lo cuenta y lo registra en el sistema oasys pos.
El Responsable de Valores registra su usuario y contraseña para confirmar la entrega.
El Vendedor de Taquilla retira el letrero de caja cerrada.

⁹ ROT. Responsable de operación de Taquilla

- b) El Vendedor de Taquilla termina de atender al Cliente, si es el caso, coloca el letrero de caja cerrada, recibe el fondo, lo cuenta y lo registra en el sistema oasys pos, retira el letrero de caja cerrada.
- c) El Vendedor de Taquilla termina de atender al Cliente, si es el caso, coloca el letrero de caja cerrada. El Responsable de Operación Taquilla cuenta el fondo y lo entrega al Vendedor de Taquilla y retira el letrero de caja cerrada.

10. ¿Cuál procedimiento debes seguir para “Hacer un Retiro de Efectivo”?

- a) El Vendedor de Taquilla termina de atender al Cliente, si es el caso, coloca el letrero de caja cerrada, abre el cajón, saca el dinero, lo cuenta y lo entrega al Responsable de Valores.
El Responsable de Valores captura su usuario y contraseña en el sistema oasys pos, firma los uno de los comprobantes de retiro y se lo entrega al Vendedor de Taquilla.
El Vendedor de Taquilla guarda el comprobante del retiro en el cajón del dinero, retira el letrero de caja cerrada.
- b) El Vendedor de Taquilla termina de atender al Cliente, si es el caso, coloca el letrero de caja cerrada, abre el cajón, saca el dinero, lo cuenta y lo entrega al Responsable de Valores quien lo registra en el sistema.
- c) El Vendedor de Taquilla, coloca el letrero de caja cerrada, abre el cajón, cuenta el dinero y lo entrega.
El Responsable de Operación de Taquilla recoge la charola del dinero, entrega un comprobante firmado por el monto recibido y entrega una nueva charola con fondo.

Selecciona el inciso que describa correctamente las funciones en los cuadros que tienes a continuación, de acuerdo al funcionamiento de tu sistema Oasys. Toma en cuenta que a cada número corresponde un inciso.

11	12	13	14	15	16	17	18
F6 Otro día	INSERT SUPR	F8 Promociones	F2 Nueva Venta	F4 Reserva Local	F7 Pase o Cortesía	F9 Regreso de Boleto	F3 Compra / Reserva

- a) Recorre el horario de la función seleccionada, por la del siguiente horario.
- b) Cancela la transacción actual para comenzar una nueva.
- c) Despliega un campo para capturar el folio o la contraseña de una reservación o compra de CINETICKET cuando el cliente se presenta en la taquilla a reclamar sus boletos.
- d) Reserva boletos para cualquier función de la cartelera y se hace directamente en el punto de venta.
- e) Permite cambiar la fecha de la cartelera realizar una Venta Avanzada.
- f) Para realizar un canje de cortesías.

- g) Para realizar canje de cupones.
- h) Para realizar cancelación de boletos por cambio de función, devolución o garantía Cinépolis.

A partir de esta pregunta, sólo deberás contestar si eres Administrativo. (Gerente, Subgerente, Supervisor)

19. Marca la letra del paso que **no** corresponde al procedimiento de **“Cerrar el Día de Taquilla”**:

- a) Ingresa al sistema Oasys BO e ingresa los otros ingresos si es el caso.
- b) Registra los ingresos y las papeletas manuales si es el caso.
- c) Actualiza los porcentajes de alquiladoras de las películas.
- d) Registra el cierre de día.
- e) Revisa que ningún módulo este pendiente por contar.
- f) Cuenta el dinero del depósito de ingresos de taquilla y compara la cantidad con el reporte de corte de taquilla y separa la copia de la ficha de depósito para su envío.

20. ¿Qué procedimiento debes seguir para **“Cerrar Semana en Taquilla”**?

- a) El Responsable del Conjunto registra, transmite la información semanal al corporativo, imprime la liquidación semanal de exhibición, imprime el reporte de boletos promocionales y anexa los paquetes diarios de cupones promocionales y copias de fichas de depósito al paquete de envío semanal.
- b) El Responsable del Conjunto registra el cierre de semana indicando año y semana de operación, imprime la liquidación semanal de exhibición, imprime el reporte de boletos promocionales y anexa los paquetes diarios de cupones promocionales y transmite la información semanal al corporativo.
- c) El Encargado de Valores transmite la información semanal al corporativo, registra el cierre de semana indicando año y semana de operación, imprime la liquidación semanal de exhibición, imprime el reporte de boletos promocionales y copias de fichas de depósito al paquete de envío semanal.

21. Es el procedimiento para **“Cargar Sinopsis en la Programación de Taquilla”**:

a)	b)	c)
El Responsable de Conjunto entra a la página de Programación del sistema Oasys BO. Selecciona programación de la semana, elige el día en que	El Responsable de Conjunto entra a la página de Programación del sistema Oasys BO. Selecciona opción Películas, busca la película a la que desea	El Responsable de Conjunto entra a la página de Programación del sistema Oasys BO. Selecciona opción Películas, busca la película a la que desea

desea que aparezca la sinopsis, selecciona la sala, película y describe la sinopsis y notifica cambios en la pagina de Taquilla.	cargar la sinopsis, copia la sinopsis de la pagina de Internet Sinopsis Light y notifica cambios en la pagina de Taquilla. Actualiza programación y sincroniza con el servidor. Reinicia los puntos de venta.	cargar la sinopsis, copia la sinopsis de la pagina de Internet Sinopsis Light y reinicia los puntos de venta.
--	---	---

22. ¿Cuándo se implementa Taquilla Manual, que se debe hacer con los boletos manuales que se vendieron durante la operación, al momento de Cerrar el día de Taquilla?

- a) Se capturan en cierre de día por el total vendido.
- b) Se captura en los cortes de Turno como boletos vendidos y se considera en el total de depósito diario.
- c) Se capturan en otros Ingresos en papeletas manuales, por sala y precio del boleto.

ANEXO 87. Examen CEC Taquilla

Una vez aprobado el examen, se informa a los operativos que la etapa de Capacitación ha terminado y que el siguiente paso es el ENTRENAMIENTO, para lo cual serán evaluados por el supervisor de servicio de forma individual en el punto de venta, mediante las Herramientas de Seguimiento.

		Estándar del Procedimiento: 1 minuto										
		Procedimiento 2.6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
		Cómo Cerrar Taquilla al Fin de Turno										
1	Vendedor Taquilla	Termina de atender al Cliente, si es el caso	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	ROT	Coloca el letrero de caja cerrada	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	Vendedor Taquilla	Selecciona la opción registrar salida y registra su usuario y contraseña en el Sistema Punto de Venta	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
		Procedimiento 2.7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
		Cómo Hacer Cambio de Turno en Taquilla										
1		Termina de atender al Cliente, si es el caso	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	Vendedor de Taquilla	Coloca el letrero de caja cerrada	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	Saliente	Registra su salida del Sistema Punto de Venta, confirma con su usuario y contraseña y retira los valores	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	Vendedor de Taquilla	Introduce su dinero del fondo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	Entrante	Registra su usuario y contraseña de entrada al Sistema Punto de Venta	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6		Retira el letrero de caja cerrada	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
		Estándar del Procedimiento: 1 minuto										
		Procedimiento 2.8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
		Cómo Solicitar Fondo Adicional										
1		Termina de atender al Cliente, si es el caso	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	Vendedor de Taquilla	Coloca el letrero de caja cerrada	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3		Recibe el fondo, lo cuenta y lo registra en el Sistema Punto de Venta	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	Responsable de Valores	Registra su usuario y contraseña para confirmar la entrega	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	Vendedor Taquilla	Retira el letrero de caja cerrada	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
		Estándar del Procedimiento: 3 minutos										
		Procedimiento 2.9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
		Cómo Hacer un Retiro de Efectivo										
1		Termina de atender al Cliente, si es el caso	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	Vendedor de Taquilla	Coloca el letrero de caja cerrada	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3		Abre el cajón, saca el dinero y lo cuenta	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	Responsable de Valores	Captura el monto del retiro en el Sistema Punto de Venta	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	Vendedor Taquilla / Responsable de Valores	Firman los comprobantes de retiro	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	Vendedor de Taquilla	Guarda el comprobante del retiro en el cajón del dinero	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7		Retira el letrero de caja cerrada	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
		Estándar del Procedimiento: 3 minutos										
		Boletos										
		Procedimiento 1.1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1
		Cómo Aplicar la Garantía Cinépolis										
1		Solicita al Cliente su contraseña		1		1		1		1		1
2		Verifica que la solicitud se apegue al las reglas		1		1		1		1		1
3		Si se apegue a las reglas		1		1		1		1		1
		Entonces registra el folio en el sistema										
4		Indica el número de cortesías a imprimir		1		1		1		1		1
5		Imprime y entrega las cortesías		1		1		1		1		1
6		Guarda las contraseñas como comprobantes		1		1		1		1		1
		Procedimiento 1.2	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1
		Cómo Realizar el Cambio de Función										
1		Solicita al Cliente su contraseña		1		1		1		1		1
2		Verifica que la solicitud se apegue al las reglas		1		1		1		1		1
3		Si se apegue a las reglas		1		1		1		1		1
		Entonces registra el folio en el sistema										
4		Indica el número de cortesías a imprimir		1		1		1		1		1
5		Imprime y entrega las cortesías		1		1		1		1		1
6		Guarda las contraseñas como comprobantes		1		1		1		1		1
		Procedimiento 1.3	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1
		Cómo Aplicar la Reposición de Boletos Cineticket										
1		Solicita al cliente su contraseña del boleto. Si no lo tiene entonces debes solicitarle su clave de CINETICKET e imprimir su boleto.		1		1		1		1		1
2		Verifica que su solicitud se apegue a las reglas		1		1		1		1		1
3		Registra en el sistema el Folio Único de Boleto de cada boleto que falte registrar.		1		1		1		1		1
4	Vendedor de Taquilla	Cancela el boleto en el sistema, indicando que es por reposición de función; y marca el boleto para que se reporte el ingreso, independiente de que se haya cancelado.		1		1		1		1		1
5		Emite una Cortesía Abierta por cada boleto entregado por el cliente.		1		1		1		1		1
6		Registra el Vendedor de Taquilla sus datos en el sistema		1		1		1		1		1
7		Entrega las cortesías al cliente y guarda el boleto cancelado como comprobante del movimiento, finalizando la interacción con el cliente.		1		1		1		1		1
		Procedimiento 1.4	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1
		Cómo Generar Cortesías para Empleados										
1	Vendedor de Taquilla	Verifica el Control de Cortesías a Empleados, a fin de corroborar que el empleado que solicita la cortesía tiene cortesías pendientes de entregar		1		1		1		1		1
2		En caso de contar con cortesías, las selecciona en el sistema y solicita la presencia del Responsable de Operación del Conjunto para autorizar los boletos		1		1		1		1		1

3	R O C	Introduce su usuario y contraseña en el sistema		1		1		1		1		1
4		Imprime y entrega las cortesías		1		1		1		1		1
5	Vendedor de Taquilla	Firma el control de cortesías a Empleados		1		1		1		1		1
		Procedimiento 1.5	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1
		Cómo Realizar una Devolución										
1		Solicita al Cliente su contraseña		1		1		1		1		1
2		Verifica que la solicitud se apegue al las reglas		1		1		1		1		1
3	Vendedor de Taquilla	Si se apeg a las reglas		1		1		1		1		1
4		Entonces registra el follo en el sistema		1		1		1		1		1
4		Solicita la presencia del Responsable de Operación del Conjunto		1		1		1		1		1
5		Indica en el sistema, si deseas imprimir cortesías o devolver el efectivo (según la indicación del Encargado de Conjunto)		1		1		1		1		1
6	R O C	Autoriza el cambio y se registra en el sistema		1		1		1		1		1
7	Vendedor de Taquilla	Imprime y entrega las cortesías o el dinero		1		1		1		1		1

Comentarios:

Procedimientos del Servicio de Taquilla

ANEXO 88. Herramienta de seguimiento CEC Taquilla

La fase de entrenamiento es la más complicada de este programa ya que la retroalimentación no es tomada como tal, en algunos casos la respuesta del empleado fue negativa ya que se sentían agredidos. Para corregir esta situación se tuvo en cuenta que los empleados en su necesidad de ser reconocidos, rechazaban cualquier observación, debido a esto se decidió reconocer el esfuerzo realizado al igual que sus aciertos al aplicar las técnicas de venta, para que así al momento de dar los comentarios acerca de sus errores ellos se dieran cuenta que su esfuerzo es reconocido y tomaran con una actitud positiva las áreas de oportunidad detectadas.

En algunos casos los resultados fueron engañosos ya que la presencia del Supervisor de Servicio hacia que los procesos fueran realizados a la perfección solo en su presencia y no así sin supervisión.

Se optó por platicar con los empleados de forma personal sobre la actitud tomada frente a este programa y se les dio a conocer la importancia de ser sinceros en todo momento, hubo reacciones favorables y otras negativas. El personal que no tuvo la capacidad, ni la actitud de cambio fue enviado a otras áreas para evitar la contaminación de estas actitudes a todo el equipo. Con el personal que mostraba interés por realizar un cambio positivo, fue distinto el proceso, se le brindo todo el apoyo necesario, es decir se les retroalimentaba y

ayudaba con sus áreas de oportunidad, para continuar mejorando. Esto funciono para C. Pabellón Bosques, ya que en la evaluación Externa aplicada por el Entrenador Regional se obtuvieron resultados positivos.

Durante 10 semanas se entrenó a los operativos encargados de taquilla, dulcería y Dulcipolis , llevando a cabo las herramientas de seguimiento a cada uno de los empleados en las distintas áreas donde laboraban. Los cuales fueron enviados los viernes de cada semana al Entrenador Regional.

Concentrado de Seguimiento

Ornépolis _____

Semana	No. de Empleados	Nombre de Empleado	Servicio Evaluado	Evaluaciones Teóricas	Formato de Seguimiento (Resultado de Evaluación)			Calificación
				Calificación de Evaluación	Total de Reactivos	Total de Aciertos	Errores	
11/08/2006	1	E. Jacqueline Sánchez Aguilar	Taquilla	78	55	55	0	89.0
11/08/2006	2	L. Vanessa Cruz Millán	Taquilla	72	55	35	20	67.8
11/08/2006	3	Daniel García Cruz	Taquilla	83	55	20	35	59.7
11/08/2006	4	José Sosa Sánchez	Dulcería	100	1	1	0	100.0
11/08/2006	5	L. Vanessa Cruz Millán	Dulcería	88	1	1	0	94.0
11/08/2006	6	Blanca E. Santiago Gutiérrez	Dulcería	100	1	1	0	100.0
11/08/2006	7	Consuelo Filas García	Dulcería	88	1	1	0	94.0
11/08/2006	8	I. Mariana Reyes Martínez	Dulcería	100	1	1	0	100.0
11/08/2006	9	G.D. Scharo Hernández Vázquez	Dulcería	100	1	1	0	100.0
11/08/2006	10	Leticia Castilleja Soto	Dulcería	81	1	1	0	90.5
11/08/2006	11	Yessica Chavez Vázquez	Dulcería	94	1	1	0	97.0
11/08/2006	12	Ernesto M. Sánchez Zaldivar	Almacén	94	1	1	0	97.0

Concentrado de Seguimiento

Cinópolis: **PABELLÓN BOSQUES**
SEMANA 34

Semana	No. de Empleado	Nombre de Empleado	Servicio Evaluado	Evaluaciones Teóricas	Formato de Seguimiento (Resultado de Evaluación Práctica)			Calificación
				Calificación de Evaluación	Total de Reactivos	Total de Aciertos	Errores	
18/08/2006	1	E. Jacqueline Sánchez Aguilar	Taquilla	100	72	68	4	97.2
18/08/2006	2	L. Vanessa Cruz Millán	Taquilla	83	72	71	1	90.8
18/08/2006	3	Daniel García Cruz	Taquilla	83	72	71	1	90.8
18/08/2006	4	José Sosa Sánchez	Dulcópolis	100	27	24	3	94.4
18/08/2006	5	L. Vanessa Cruz Millán	Dulcópolis	77	27	25	2	84.8
18/08/2006	6	Consuelo Frias García	Dulcópolis	100	27	25	2	96.3
18/08/2006	7	I. Mariana Reyes Martínez	Dulcópolis	100	27	26	1	98.1
18/08/2006	8	G. D. Scharo Hernández Vázquez	Dulcería	100	47	47	0	100.0
18/08/2006	9	Blanca E. Santiago Gutiérrez	Dulcería	100	47	46	1	98.9
18/08/2006	10	Yessica Chavez Vázquez	Dulcería	100	47	46	1	98.9
18/08/2006	11	D. Nataly Magos Espindola	Dulcería	94	47	47	0	97.0
18/08/2006	12	Lizbeth González Juárez	Dulcería	88	47	47	0	94.0
18/08/2006	13	Karina Carreola Gutiérrez	Dulcería	94	47	44	3	93.8
18/08/2006	14	Ernesto M. Sánchez Zaldivar	Almacén	68	84	82	2	82.8

ANEXO 90. Concentrado de herramientas de seguimiento

Concentrado de Seguimiento

Cinópolis: **PABELLÓN BOSQUES**
SEMANA 35

Semana	No. de Empleado	Nombre de Empleado	Servicio Evaluado	Evaluaciones Teóricas	Formato de Seguimiento (Resultado de Evaluación Práctica)			Calificación
				Calificación de Evaluación	Total de Reactivos	Total de Aciertos	Errores	
25/08/2006	1	E. Jacqueline Sánchez Aguilar	Taquilla	100	82	81	1	99.4
25/08/2006	2	L. Vanessa Cruz Millán	Taquilla	83	82	81	1	90.9
25/08/2006	3	Daniel García Cruz	Taquilla	83	82	79	3	89.7
25/08/2006	4	José Sosa Sánchez	Dulcópolis	100	45	41	4	95.6
25/08/2006	5	L. Vanessa Cruz Millán	Dulcópolis	77	45	45	0	88.5
25/08/2006	6	Consuelo Frias García	Dulcópolis	100	45	44	1	98.9
25/08/2006	7	I. Mariana Reyes Martínez	Dulcópolis	100	45	45	0	100.0
25/08/2006	8	G. d. Scharo Hernández Vázquez	Dulcería	100	47	47	0	100.0
25/08/2006	9	Blanca E. Santiago Gutiérrez	Dulcería	100	47	47	0	100.0
25/08/2006	10	Yessica Chavez Vázquez	Dulcería	100	47	46	1	98.9
25/08/2006	11	D. Nataly Magos Espindola	Dulcería	94	47	47	0	97.0
25/08/2006	12	Lizbeth González Juárez	Dulcería	88	47	47	0	94.0
25/08/2006	13	Karina Carreola Gutiérrez	Dulcería	94	47	44	3	93.8
25/08/2006	14	Ernesto M. Sánchez Zaldivar	Almacén	68	84	82	2	82.8

ANEXO 91. Concentrado de herramientas de seguimiento

Concentrado de Seguimiento

Cinépolis: PABELLÓN BOSQUES
SEMANA 36

Semana	No. de Empleado	Nombre de Empleado	Servicio Evaluado	Evaluaciones Teóricas	Formato de Seguimiento (Resultado de Evaluación Práctica)			Calificación
				Calificación de Evaluación	Total de Reactivos	Total de Aciertos	Errores	
01/09/2006	1	E. Jacqueline Sánchez Aguilar	Taquilla	100	42	41	1	98.8
01/09/2006	2	L. Vanessa Cruz Millán	Taquilla	72	42	41	1	84.8
01/09/2006	3	Daniel Garcia Cruz	Taquilla	83	42	40	2	89.1
01/09/2006	4	Liliana k. Ocaña Ortega	Taquilla	88	42	39	3	90.4
01/09/2006	5	Cristina Rivera Mendoza	Taquilla	72	42	33	9	75.3
01/09/2006	6	Lizbeth González Juárez	Taquilla	83	42	42	0	91.5
01/09/2006	7	José Sosa Sánchez	Dulcópolis	100	27	26	1	98.1
01/09/2006	8	L. Vanessa Cruz Millán	Dulcópolis	77	27	26	1	86.6
01/09/2006	9	Consuelo Frías García	Dulcópolis	100	27	26	1	98.1
01/09/2006	10	I. Mariana Reyes Martínez	Dulcópolis	100	27	27	0	100.0
01/09/2006	11	J. Alejandro Navarrete Valdez	Dulcópolis	72	27	24	3	80.4
01/09/2006	12	G. D. Scharo Hernández Vázquez	Dulcería	100	29	26	3	94.8
01/09/2006	13	Blanca E. Santiago Gutiérrez	Dulcería	100	29	25	4	93.1
01/09/2006	14	Yessica Chavez Vázquez	Dulcería	100	29	28	1	98.3
01/09/2006	15	D. Nataly Magos Espindola	Dulcería	94	29	28	1	95.3
01/09/2006	16	Lizbeth González Juárez	Dulcería	88	29	27	2	90.6
01/09/2006	17	Karina Carreola Gutiérrez	Dulcería	94	29	28	1	95.3
01/09/2006	18	Liliana k. Ocaña Ortega	Dulcería	88	29	27	2	90.6
01/09/2006	19	Consuelo Frías García	Dulcería	100	29	26	3	94.8
01/09/2006	20	Ernesto M. Sánchez Zaldivar	Almacén	68	67	65	2	82.5

ANEXO 92. Concentrado de herramientas de seguimiento

Concentrado de Seguimiento

Cinépolis: PABELLÓN BOSQUES
SEMANA 37

Semana	No. de Empleado	Nombre de Empleado	Servicio Evaluado	Evaluaciones Teóricas	Formato de Seguimiento (Resultado de Evaluación Práctica)			Calificación
				Calificación de Evaluación	Total de Reactivos	Total de Aciertos	Errores	
08/09/2006	1	E. Jacqueline Sánchez Aguilar	Taquilla	100	75	75	0	100.0
08/09/2006	2	L. Vanessa Cruz Millán	Taquilla	72		0	0	#1 DIV/0!
08/09/2006	3	Daniel Garcia Cruz	Taquilla	83	75	73	2	90.2
08/09/2006	4	Liliana k. Ocaña Ortega	Taquilla	88	75	73	2	92.7
08/09/2006	5	Cristina Rivera Mendoza	Taquilla	72	75	74	1	85.3
08/09/2006	6	Lizbeth González Juárez	Taquilla	83	75	75	0	91.5
08/09/2006	7	José Sosa Sánchez	Dulcópolis	100	43	42	1	98.8
08/09/2006	8	L. Vanessa Cruz Millán	Dulcópolis	77		0	0	#1 DIV/0!
08/09/2006	9	Consuelo Frías García	Dulcópolis	100	43	43	0	100.0
08/09/2006	10	I. Mariana Reyes Martínez	Dulcópolis	100	43	43	0	100.0
08/09/2006	11	J. Alejandro Navarrete Valdez	Dulcópolis	72	43	42	1	84.8
08/09/2006	12	G. D. Scharo Hernández Vázquez	Dulcería	100	45	45	0	100.0
08/09/2006	13	Blanca E. Santiago Gutiérrez	Dulcería	100	45	45	0	100.0
08/09/2006	14	Yessica Chavez Vázquez	Dulcería	100	45	45	0	100.0
08/09/2006	15	D. Nataly Magos Espindola	Dulcería	94	45	45	0	97.0
08/09/2006	16	Lizbeth González Juárez	Dulcería	88	45	44	1	92.9
08/09/2006	17	Karina Carreola Gutiérrez	Dulcería	94	45	43	2	94.8
08/09/2006	18	Liliana k. Ocaña Ortega	Dulcería	88	45	45	0	94.0
08/09/2006	19	Consuelo Frías García	Dulcería	100	45	45	0	100.0
08/09/2006	20	Ernesto M. Sánchez Zaldivar	Almacén	68	67	64	3	81.8

ANEXO 93. Concentrado de herramientas de seguimiento

Concentrado de Seguimiento

Cinépolis: PABELLÓN BOSQUES
SEMANA 38

Semana	No. de Empleado	Nombre de Empleado	Servicio Evaluado	Evaluaciones Teóricas	Formato de Seguimiento (Resultado de Evaluación Práctica)			Calificación
				Calificación de Evaluación	Total de Reactivos	Total de Aciertos	Errores	
15/09/2006	1	E. Jacqueline Sánchez Aguilar	Taquilla	100	42	40	2	97.6
15/09/2006	2	L. Vanessa Cruz Millán	Taquilla	72		0	0	#DIV/0!
15/09/2006	3	Daniel Garcia Cruz	Taquilla	83	42	40	2	89.1
15/09/2006	4	Liliana k. Ocaña Ortega	Taquilla	88	42	39	3	90.4
15/09/2006	5	Cristina Rivera Mendoza	Taquilla	72	42	42	0	86.0
15/09/2006	6	Lizbeth González Juárez	Taquilla	83	42	42	0	91.5
15/09/2006	7	José Sosa Sánchez	Dulcipolis	100	27	27	0	100.0
15/09/2006	8	L. Vanessa Cruz Millán	Dulcipolis	77		0	0	#DIV/0!
15/09/2006	9	Consuelo Frías García	Dulcipolis	100	27	27	0	100.0
15/09/2006	10	I. Mariana Reyes Martínez	Dulcipolis	100	27	26	1	98.1
15/09/2006	11	J. Alejandro Navarrete Valdez	Dulcipolis	72	27	26	1	84.1
15/09/2006	12	G. D. Scharo Hernández Vázquez	Dulcería	100	29	29	0	100.0
15/09/2006	13	Blanca E. Santiago Gutiérrez	Dulcería	100	29	29	0	100.0
15/09/2006	14	Yessica Chavez Vázquez	Dulcería	100	29	29	0	100.0
15/09/2006	15	D. Nataly Magos Espindola	Dulcería	94	29	26	3	91.8
15/09/2006	16	Lizbeth González Juárez	Dulcería	88	29	27	2	90.6
15/09/2006	17	Karina Carreola Gutiérrez	Dulcería	94	29	29	0	97.0
15/09/2006	18	Liliana k. Ocaña Ortega	Dulcería	88	29	28	1	92.3
15/09/2006	19	Consuelo Frías García	Dulcería	100	29	29	0	100.0
15/09/2006	20	Ernesto M. Sánchez Zaldivar	Almacén	68	67	65	2	82.5

ANEXO 94. Concentrado de herramientas de seguimiento

Concentrado de Seguimiento

Cinépolis: PABELLÓN BOSQUES
SEMANA 39

Semana	No. de Empleado	Nombre de Empleado	Servicio Evaluado	Evaluaciones Teóricas	Formato de Seguimiento (Resultado de Evaluación Práctica)			Calificación
				Calificación de Evaluación	Total de Reactivos	Total de Aciertos	Errores	
22/09/2006	1	E. Jacqueline Sánchez Aguilar	Taquilla	100	75	74	1	99.3
22/09/2006	2	L. Vanessa Cruz Millán	Taquilla	72	75	73	2	84.7
22/09/2006	3	Daniel Garcia Cruz	Taquilla	83	75	75	0	91.5
22/09/2006	4	Liliana k. Ocaña Ortega	Taquilla	88	75	74	1	93.3
22/09/2006	5	Cristina Rivera Mendoza	Taquilla	72	75	75	0	86.0
22/09/2006	6	Lizbeth González Juárez	Taquilla	83	75	73	2	90.2
22/09/2006	7	José Sosa Sánchez	Dulcipolis	100	43	42	1	98.8
22/09/2006	8	L. Vanessa Cruz Millán	Dulcipolis	77	43	40	3	85.0
22/09/2006	9	Consuelo Frías García	Dulcipolis	100	43	43	0	100.0
22/09/2006	10	I. Mariana Reyes Martínez	Dulcipolis	100	43	43	0	100.0
22/09/2006	11	J. Alejandro Navarrete Valdez	Dulcipolis	72	43	43	0	86.0
22/09/2006	12	G. D. Scharo Hernández Vázquez	Dulcería	100	45	43	2	97.8
22/09/2006	13	Blanca E. Santiago Gutiérrez	Dulcería	100	45	45	0	100.0
22/09/2006	14	Yessica Chavez Vázquez	Dulcería	100	45	45	0	100.0
22/09/2006	15	D. Nataly Magos Espindola	Dulcería	94	45	45	0	97.0
22/09/2006	16	Lizbeth González Juárez	Dulcería	88			0	#DIV/0!
22/09/2006	17	Karina Carreola Gutiérrez	Dulcería	94	45	44	1	95.9
22/09/2006	18	Liliana k. Ocaña Ortega	Dulcería	88	45	44	1	92.9
22/09/2006	19	Consuelo Frías García	Dulcería	100	45	45	0	100.0
22/09/2006	20	Ernesto M. Sánchez Zaldivar	Almacén	68	67	65	2	82.5

ANEXO 95. Concentrado de herramientas de seguimiento

Concentrado de Seguimiento

Cinépolis: PABELLÓN BOSQUES
SEMANA 40

Semana	No. de Empleado	Nombre de Empleado	Servicio Evaluado	Evaluaciones Teóricas	Formato de Seguimiento (Resultado de Evaluación Práctica)			Calificación
				Calificación de Evaluación	Total de Reactivos	Total de Aciertos	Errores	
29/09/2006	1	E. Jacqueline Sánchez Aguilar	Taquilla	100	42	41	1	98.8
29/09/2006	2	L. Vanessa Cruz Millán	Taquilla	72	42	40	2	83.6
29/09/2006	3	Daniel García Cruz	Taquilla	83	42	42	0	91.5
29/09/2006	4	Liliana k. Ocaña Ortega	Taquilla	88	42	40	2	91.6
29/09/2006	5	Cristina Rivera Mendoza	Taquilla	72	42	41	1	84.8
29/09/2006	6	Lizbeth González Juárez	Taquilla	83		0	0	#¡DIV/0!
29/09/2006	7	José Sosa Sánchez	Dulcipolis	100	27	25	2	96.3
29/09/2006	8	L. Vanessa Cruz Millán	Dulcipolis	77	27	24	3	82.9
29/09/2006	9	Consuelo Frias Garcia	Dulcipolis	100	27	27	0	100.0
29/09/2006	10	I. Mariana Reyes Martínez	Dulcipolis	100	27	26	1	98.1
29/09/2006	11	J. Alejandro Navarrete Valdez	Dulcipolis	72	27	26	1	84.1
29/09/2006	12	G. D. Scharo Hernández Vázquez	Dulcería	100	29	29	0	100.0
29/09/2006	13	Blanca E. Santiago Gutiérrez	Dulcería	100	29	29	0	100.0
29/09/2006	14	Yessica Chavez Vázquez	Dulcería	100	29	27	2	96.6
29/09/2006	15	D. Nataly Magos Espindola	Dulcería	94	29	28	1	95.3
29/09/2006	16	Lizbeth González Juárez	Dulcería	88			0	#¡DIV/0!
29/09/2006	17	Karina Carreola Gutiérrez	Dulcería	94	29	29	0	97.0
29/09/2006	18	Liliana k. Ocaña Ortega	Dulcería	88	29	28	1	92.3
29/09/2006	19	Consuelo Frias Garcia	Dulcería	100	29	29	0	100.0
29/09/2006	20	Ernesto M. Sánchez Zaldivar	Almacen	68	67	65	2	82.5

ANEXO 96 Concentrado de herramientas de seguimiento

Concentrado de Seguimiento

Cinépolis: PABELLÓN BOSQUES
SEMANA 41

Semana	No. de Empleado	Nombre de Empleado	Servicio Evaluado	Evaluaciones Teóricas	Formato de Seguimiento (Resultado de Evaluación Práctica)			Calificación
				Calificación de Evaluación	Total de Reactivos	Total de Aciertos	Errores	
06/10/2006	1	E. Jacqueline Sánchez Aguilar	Taquilla	100	75	74	1	99.3
06/10/2006	2	L. Vanessa Cruz Millán	Taquilla	72	75	75	0	86.0
06/10/2006	3	Daniel García Cruz	Taquilla	83	75	73	2	90.2
06/10/2006	4	Liliana k. Ocaña Ortega	Taquilla	88	75	70	5	90.7
06/10/2006	5	Cristina Rivera Mendoza	Taquilla	72	75	75	0	86.0
06/10/2006	6	Lizbeth González Juárez	Taquilla	83			0	#¡DIV/0!
06/10/2006	7	José Sosa Sánchez	Dulcipolis	100	43	43	0	100.0
06/10/2006	8	L. Vanessa Cruz Millán	Dulcipolis	77	43	42	1	87.3
06/10/2006	9	Consuelo Frias Garcia	Dulcipolis	100	43	43	0	100.0
06/10/2006	10	I. Mariana Reyes Martínez	Dulcipolis	100	43	43	0	100.0
06/10/2006	11	J. Alejandro Navarrete Valdez	Dulcipolis	72	43	41	2	83.7
06/10/2006	12	G. Adriana Miranda Hernández	Dulcipolis	88	43	42	1	92.8
06/10/2006	13	G. D. Scharo Hernández Vázquez	Dulcería	100	45	44	1	98.9
06/10/2006	14	Blanca E. Santiago Gutiérrez	Dulcería	100	45	32	13	85.6
06/10/2006	15	Yessica Chavez Vázquez	Dulcería	100	45	45	0	100.0
06/10/2006	16	D. Nataly Magos Espindola	Dulcería	94	45	33	12	83.7
06/10/2006	17	Lizbeth González Juárez	Dulcería	88			0	#¡DIV/0!
06/10/2006	18	Karina Carreola Gutiérrez	Dulcería	94	45	45	0	97.0
06/10/2006	19	Liliana k. Ocaña Ortega	Dulcería	88	45	43	2	91.8
06/10/2006	20	Consuelo Frias Garcia	Dulcería	100	45	45	0	100.0
06/10/2006	21	Ernesto M. Sánchez Zaldivar	Almacen	68	67	65	2	82.5
06/10/2006	22	Ernesto M. Sánchez Zaldivar	Dulcería	88	1	1	0	94.0

ANEXO 97. Concentrado de herramientas de seguimiento

Esta tabla muestra las evaluaciones que cada empleado llevo durante las semanas 34 a 44 arrojando así a la primera generación de empleados certificados en este complejo.

CONCENTRADO DE PROMEDIO GENERALES (HERRAMIENTAS DE SEGUIMIENTO + EXAMEN)

PERSONAL PROPUESTO PARA CA

Cinépolis: **PABELLÓN BOSQUES**

SEMANA 34 - 43

No. de Empleado	Nombre de Empleado	Servicio Evaluado	Calificación de Evaluación	SEMANA 34	SEMANA 35	SEMANA 36	SEMANA 37	SEMANA 38	SEMANA 39	SEMANA 40
1	E. Jacqueline Sánchez Aguilar	Taquilla	100	97.2	99.4	98.8	100	97.6	99.3	98.8
2	L. Vanessa Cruz Millán	Taquilla	72	90.8	90.9	84.8	<>	<>	84.7	83.6
3	Daniel García Cruz	Taquilla	83	90.8	89.7	89.1	90.2	89.1	91.5	91.5
4	Liliana k. Ocaña Ortega	Taquilla	88	N/A	N/A	90.4	92.7	90.4	93.3	91.6
5	Cristina Rivera Mendoza	Taquilla	72	N/A	N/A	75.3	85.3	86	86	84.8
6	Lizbeth González Juárez	Taquilla	83	N/A	N/A	91.5	91.5	91.5	90.2	<>
7	José Sosa Sánchez	Dulcipolis	100	94.4	95.6	98.1	98.8	100	98.8	96.3
8	L. Vanessa Cruz Millán	Dulcipolis	77	84.8	88.5	86.6	<>	<>	85	82.9
9	Consuelo Frijas García	Dulcipolis	100	96.3	98.9	98.1	100	100	100	100
10	I. Mariana Reyes Martínez	Dulcipolis	100	98.1	100	100	100	98.1	100	98.1
11	J. Alejandro Navarrete Valdez	Dulcipolis	72	N/A	N/A	80.4	84.8	84.1	86	84.1
12	G. Adriana Miranda Hernández	Dulcipolis	88	0	0	0	0	0	0	0
13	G. D. Scharo Hernández Vázquez	Dulceria	100	100	100	94.8	100	100	97.8	100
14	Blanca E. Santiago Gutiérrez	Dulceria	100	98.9	100	93.1	100	100	100	100
15	Yessica Chavez Vázquez	Dulceria	100	98.9	98.9	98.3	100	100	100	96.6
16	D. Nataly Magos Espíndola	Dulceria	94	97	97	95.3	97	91.8	97	95.3
17	Lizbeth González Juárez	Dulceria	88	94	94	90.6	92.9	90.6	0	N/A
18	Karina Carreola Gutiérrez	Dulceria	94	93.8	93.8	95.3	94.8	97	95.9	97
19	Liliana k. Ocaña Ortega	Dulceria	88	0	0	90.6	94	92.3	92.9	92.3
20	Consuelo Frijas García	Dulceria	100	N/A	N/A	94.8	100	100	100	100
21	Ernesto M. Sánchez Zaldivar	Almacen	68	82.8	82.8	82.5	81.8	82.5	82.5	82.5

ANEXO 100. Concentrado de herramientas de seguimiento. Todas las semanas

Con el personal que no se logró certificar se siguió trabajando hasta certificarlo.

Cabe mencionar que este programa de Capacitación, Entrenamiento y Certificación no termina al llegar la décima semana, debido a que la empresa se encuentra en constante cambio, las técnicas son modificadas al igual que los procesos y también debido a la rotación del personal y la no certificación de otros. Es por ello que el CEC es una tarea constante.

Lo mencionado anteriormente es el proceso que debe realizar el SS como lo solicita el departamento de Capacitación del Corporativo, esto debido a los estándares que se busca implantar en todos los conjuntos a nivel internacional. Estos procesos fueron y son realizados como se menciona en el presente documento, sin embargo las contingencias que se presentan en el día a día de la operación exigen que se tomen decisiones que difícilmente son aplicadas por igual en los conjuntos, ya que los seres humanos tienen ideas, costumbres,

actitudes y conocimientos diferentes. También se involucra el contexto de cada conjunto, los factores externos (económicos, sociales) y los internos (rotación del personal, ausentismo), hacen que no todas las políticas sean aplicadas por igual en los conjuntos, ya que el contexto exige modificar dichas políticas. Para evitar el descontento de clientes hacia alguna política fue necesario modificar muchas de ellas, esto de forma interna. Este proceso es reconocido por el Corporativo y aplicado en cada conjunto según su tipo de clientes.

Durante el tiempo laborado en C. Pabellón Bosques se presentaron problemas que afectan directamente las técnicas de venta tanto en dulcería como en taquilla. Debido a esta situación durante los cursos, donde se presentaba a los empleados la forma de operar el sistema Oasys y los equipos se les comentaba una serie de contingencias que podrían presentárseles, esto con la finalidad de prever y estar preparados para afrontarlas de forma eficaz.

A continuación se detallan algunos de los problemas ocurridos durante la operación que detienen las técnicas de venta:

- ✓ Manejo de clientes molestos
- ✓ Ausencia de luz y falla de la planta de energía
- ✓ Falla eléctrica en algún equipo que genere un corto.
- ✓ Falla del sistema Oasys taquilla y dulcería.
- ✓ Falla en la impresora de taquilla
- ✓ Falta de promoción vigente en el sistema Oasys
- ✓ Falta de papel para impresión de boletos (taquilla)
- ✓ Errores al emitir boletos en taquilla
- ✓ Aclaraciones de cambio (dinero) a los clientes
- ✓ No poder marcar algún producto en la dulcería
- ✓ Falta física de algún producto en dulcería
- ✓ Falla en alguna palomera (mantequilla, Light, Chile y caramelo) de dulcería
- ✓ Falla en despachadores de queso, hotdoguera, etc.

- ✓ Falla en alguno de los equipos ajenos a Cinépolis (coca-cola, nestle, fabrica de hielos, etc.)
- ✓ Falta de agua en complejo cinematográfico
- ✓ Amenaza de bomba y otros siniestros.

Existen un sin fin de problemas que obstaculizan que el empleado pueda realizar las técnicas de venta, es por ello que se le enfrenta a estas antes de que sucedan, para que tenga una idea clara de la acción que debe realizar en cuanto se presente.

A continuación se presenta el programa de Mystery Shopper.

MYSTERY SHOPPER, MS (CLIENTE MISTERIOSO)

Otra actividad desempeñada como supervisor de servicio fue la aplicación del programa Mystery Shopper, este mide la calidad en el servicio prestado por los empleados del conjunto, mismo que es de gran importancia ya que es un factor determinante en las evaluaciones a nivel nacional en cuanto a servicio y un indicador de las buenas practicas empleadas por el personal a cargo de este programa, por lo que los resultados deben ser invariablemente positivos. A continuación se detalla el proceso del programa:

Todas las empresas miden su eficiencia y calidad a través de distintos programas y técnicas. Cinépolis no es la excepción, para calificar su calidad en el servicio integro el programa llamado Mystery Shopper, este tiene por objetivo detectar las desviaciones que afectan la calidad en el servicio y corregirlas para ser más atractivos que la competencia.

El corporativo a través de una empresa externa (Shop´n Chek S.A. de C.V.) Cuenta con agentes (Shopper), ellos deben y tienen una identidad desconocida para todos los empleados operativos y de confianza de los conjuntos.

DATOS DE LA EMPRESA

Shop´n Chek S.A. De C.V. México. Empresa líder en la Calidad del Servicio.
Gabriel Mancera 940, Del Valle, 03100

Teléfono 55 75 31 31 Fax 55 75 31 21

Pagina Web <http://www.snc.com.mx/>

PROCESO MYSTERY SHOPPER

El cliente misterioso se presenta en el conjunto tres veces por mes durante un trimestre. Al final de cada mes las evaluaciones son publicadas a nivel nacional, estas son publicadas en internet y analizadas por los gerentes regionales los cuales envían un comunicado a todos los conjuntos para que estos puedan revisar los resultados y así tomar las decisiones necesarias para mejorar y lograr un servicio de excelencia que marque la diferencia entre la competencia y lo mas importante dejar la mejor impresión en todo aquel que visita los conjuntos de Cinépolis.

El cliente misterioso visita cada una de las áreas del conjunto y verifica lo siguiente:

LOBBY

Servicio de Información

Tríptico¹⁰ de acuerdo a políticas (incluye: Sinopsis de películas. Sinopsis de próximos estrenos (cuando exista espacio).

Política de precios: una cara debe ser exclusiva para las promociones de la Tarjeta Club Cinépolis y deberá contener:

Póster con cuadros blancos: en los cuales se colocan los miniposters de las promociones.

Las promociones que deben estar expuestas son: venta de Tarjeta Club Cinépolis, promociones del mes y alianzas comerciales.

Se considera correcto: Cuando cumpla con todo lo anterior.

Uniforme completo: Este aplica para cada una de las áreas sometidas a revisión.

Uniforme limpio y en buen estado

Gorra del uniforme

Pines, máximo dos: uno arriba del gafete y otro en la manga izquierda

Playera del uniforme

Gafete

Cinturón negro

Pantalón del uniforme

Calcetines oscuros (no blancos)

Zapatos negros (no tenis)

No usar camiseta blanca cuello redondo. Únicamente camiseta blanca cuello "V" o azul marino cuello redondo.

No portar celulares o radio localizadores

No portar anillos, pulseras o joyería, a excepción de la argolla de matrimonio

Las mujeres podrán usar aretes menores a 2 cm.

No usar barba

Considerando únicamente al personal del Módulo de Atención a Clientes.

Servicio de Promociones

¹⁰ Tríptico. Stand publicitario para uso exclusivo de Cinépolis.

Material promocional de acuerdo a instrucciones, incluye: Displays¹¹, colgantes, floor graphics¹², table graphics¹³, y material punto de venta de los próximos estrenos sin ralladuras, enmendaduras o en mal estado.

Como mínimo debe existir un póster promocional de: clasificaciones, campaña de urbanidad, fiestas infantiles, página de Internet y Cineticket¹⁴ (donde aplique), sin ralladuras, enmendaduras o en mal estado.

La Radio en el Cine se encuentra operando (esta es una grabación con contenido publicitario de distintos patrocinadores e información de las películas exhibidas).

Se considera correcto: Cuando se cumpla con todos los puntos anteriores.

Servicio de Limpieza

Piso limpio incluye: Sin palomitas o basura tirada.

Sin líquidos derramados.

Se considera correcto: Cuando la basura o los líquidos sean retirados antes de que se cumplan 5 (cinco) minutos después de que fueron detectados por la persona que se encuentre realizando la auditoria.

Alfombra de acceso a salas limpia: sin palomitas o basura tirada

Sin líquidos derramados.

Sin manchas visibles.

Se considera correcto: Cuando la basura o los líquidos sean retirados antes de que se cumplan 5 (cinco) minutos después de que fueron detectados por la persona que se encuentre realizando la auditoria y que no tenga manchas visibles.

Bote de basura limpio: que no se encuentre despostillado, quebrado o rayado con bolsa interior fajada, la basura no debe rebasar el inicio de la tapa que

¹¹ Displays. Publicidad de la películas próximas a exhibir en los complejos cinematográficos.

¹² Floor graphics. Publicidad de películas en exhibición colocadas en los pisos del conjunto.

¹³ Table graphics. Publicidad de películas en exhibición en mesas y mostradores del conjunto.

¹⁴ Cineticket. Medio por el cual se pueden comprar o reservar boletos para un conjunto en específico.

contenga marmolina blanca fina y sello de cinépolis sin líquidos en el interior (debajo de la bolsa). Se considera correcto: Cuando se cumpla con todos los puntos anteriores.

Área de mesas limpia: sin basura, sin líquido derramado. Se considera correcto: Cuando la basura o los líquidos sean retirados antes de que se cumplan 5 (cinco) minutos después de que fueron detectados por la persona que se encuentre realizando la auditoría.

Módulo de atención a clientes limpio: sin basura en el área interior (incluyendo el guardarropa), ni encima del módulo. Sin líquidos derramados en el área interior (incluye el guardarropa), ni encima del módulo. Sin papeles, vasos o productos encima del módulo. No debe estar despostillado o rayado, deberá contar con fichas corporativas. Se considera correcto: Cuando se cumpla con todos los puntos anteriores.

Cartelera limpia: Vidrio sin manchas, sin ralladuras, sin quebrar, gabinete sin polvo, lámpara funcionando, póster alineado. Se considera correcto: Cuando se cumpla con todos los puntos anteriores.

Servicio de Mantenimiento Eléctrico

Iluminación suficiente: no deben existir áreas oscuras, no deben existir líneas de focos fundidos o sin prender. Se considera correcto: Cuando se cumpla con todos los puntos anteriores.

Servicio de Integración

Señalización correcta: señalización de Extintor sin ralladuras o roto señalización de Salida de Emergencia sin ralladuras o roto, señalización de salas sin ralladuras o roto, señalización de otros servicios sin ralladuras o rotos y con iluminación (cuando aplique). Se considera correcto: Cuando se cumpla con todos los puntos anteriores.

TAQUILLA

Servicio de Taquilla

Punto de venta que pueda operar, incluye: CPU, monitor, impresora, cajón y pin pad¹⁵ (lector de Tarjeta Club Cinépolis).

Se considera correcto: Cuando el equipo antes descrito pueda operar

Tiempo de espera en fila: el tiempo desde que el último cliente se integra a la fila, hasta que lo saluda el vendedor de taquilla.

Se considera correcto: Cuando la medición antes descrita sea menor o igual a 2 (dos) minutos.

En caso de que el Conjunto cuente con una sola taquilla, deberán tomarse las distintas mediciones en momentos diferentes. Debiéndose considerar como una Taquilla el grupo de Puntos de Venta donde se forme una fila.

Tiempo de transacción: el tiempo desde que el cliente es saludado por el vendedor de taquilla hasta que lo despide de la misma.

Se considera correcto: Cuando la medición antes descrita sea menor o igual a 1 (un) minuto, tratándose de ventas donde el cliente no solicite información. En caso de que solicite información adicional, tomar la medición de otro cliente. En caso de que el Conjunto cuente con una sola taquilla, deberán tomarse las distintas mediciones, en momentos diferentes. Debiéndose considerar como una Taquilla el grupo de Puntos de Venta donde se forme una fila.

Servicio de Información

Marquesinas con información completa y correcta: información de números de sala, películas a exhibir, clasificación, Garantía Cinépolis (cuando aplique), Otro

¹⁵ Pin Pad. Lectora de tarjetas de crédito, débito y tarjeta club Cinépolis.

Enfoque (cuando aplique) y horarios correctos (de acuerdo al sistema). Se considera correcto: Cuando se cumpla con el punto anterior.

Incluyendo marquesinas: interior, exterior y de pórtico.

Monitor funcionando: que se encuentre funcionando con numero de butacas disponibles reales. Se considera correcto: Cuando se cumpla con el punto anterior.

Material informativo de acuerdo a políticas: claquetas¹⁶ (políticas de precios) con información correcta y sin ralladuras, enmendaduras o en mal estado letrero de: Niños mayores de un año pagan boleto, sin ralladuras, enmendaduras o en mal estado, pendón de Garantía Cinépolis (cuando aplique) sin ralladuras, enmendaduras o en mal estado, caballete de Garantía Cinépolis (cuando aplique) sin ralladuras, enmendaduras o en mal estado, caballete de Otro Enfoque (cuando aplique) sin ralladuras, enmendaduras o en mal estado. Se considera correcto: Cuando se cumpla con todos los puntos anteriores.

Servicio de Promociones

Material promocional de acuerdo a instrucciones: unifilas de la promoción vigente (cuando aplique) sin ralladuras, enmendaduras o en mal estado.

Colgantes de la promoción vigente: (cuando aplique) sin ralladuras, enmendaduras o en mal estado.

Se considera correcto: Cuando se cumpla con todos los puntos anteriores.

Servicio de Limpieza

Taquilla limpia: sin basura en el área interior, ni encima del módulo, sin líquidos derramados en el área interior, ni encima del modulo, sin papeles, vasos o productos encima del módulo, no debe estar despostillado o rayado.

Los bancos o sillas que se encuentren en el interior (cuado aplique) no deben tener manchas visibles, no deben estar despostillados o rayados y el cojín

¹⁶ Claquetas. Hoja informativa

no debe estar roto. Sin alimentos ni bebidas y/u objetos personales. Se considera correcto: Cuando se cumpla con todos los puntos anteriores.

BAÑOS

Servicio de Limpieza

Piso limpio: sin papeles o basura tirada, sin charcos de agua o líquidos derramados, sin artículos de aseo a la vista.

Se considera correcto: Cuando la basura o los líquidos sean retirados antes de que se cumplan 5 (cinco) minutos después de que fueron detectados por la persona que se encuentre realizando la auditoria.

Tasa de baño limpia y opera correctamente: el interior debe estar limpio con asientos completos y fijos, sin manchas visibles, no debe estar tapado, no debe tener fugas, debe operar correctamente. Se considera correcto: Cuando se cumpla con todos los puntos anteriores.

Mingitorio limpio y opera correctamente: el interior debe estar limpio y con tapete urinario, sin manchas visibles, no debe estar tapado, no debe tener fugas, debe operar correctamente. Se considera correcto: Cuando se cumpla con todos los puntos anteriores.

Mampara limpia: Sin ralladuras y fijas, sin manchas visibles, no debe estar despostillado y el cerrojo funcionando sin letreros y con gancho. Se considera correcto: Cuando se cumpla con todos los puntos anteriores.

Considerando las mamparas que se encuentren entre las tasas de baño o mingitorio.

Lavamanos limpio y opera correctamente: sin papeles o basura encima, sin charcos de agua o líquidos derramados.

El espejo: no debe tener ralladuras, ni manchas visibles.

Los sensores: operan correctamente. Se considera correcto: Cuando la basura, líquidos o manchas sean retirados antes de que se cumplan 5 (cinco) minutos después de que fueron detectados por la persona que se encuentre realizando la auditoría y los sensores operen correctamente.

Bote de basura limpio: Que no se encuentre despostillado, quebrado o rayado, con bolsa interior fajada, la basura no debe rebasar el inicio de la tapa, que contenga marmolina blanca fina, sin líquidos en el interior (debajo de la bolsa). Se considera correcto: Cuando se cumpla con todos los puntos anteriores.

Sin olor desagradable: Debe oler al aromatizante autorizado o neutro. Se considera correcto: Cuando se cumpla con el punto anterior.

Equipo limpio y opera correctamente: Secador para manos sin ralladuras o despostillado y operando.

Despachador de papel: sin ralladuras o despostillado y operando.

Jabonera: sin ralladuras o despostillado y operando.

Cambiador de pañales: sin ralladuras o despostillado. Se considera correcto: Cuando se cumpla con todos los puntos anteriores.

Servicio de Mantenimiento Eléctrico

Iluminación suficiente: No deben existir áreas oscuras, no deben existir líneas de focos fundidos o sin prender. Se considera correcto: Cuando se cumpla con todos los puntos anteriores.

DULCERIA Y ALIMENTOS

Servicio de Dulcería

Punto de venta que pueda operar: CPU, monitor, impresora, cajón y pin pad (lector de Tarjeta Club Cinépolis). Se considera correcto: Cuando el equipo antes descrito pueda operar.

Tiempo de espera en fila: El tiempo desde que el último cliente se integra a la fila, hasta que lo saluda el vendedor de dulcería. Se considera correcto: Cuando la medición antes descrita sea menor o igual a 4 (cuatro) minutos.

Tiempo de transacción: Para dulcería, será el tiempo desde que el cliente es saludado por el vendedor, hasta que lo despide de la misma. Para Dulcipolis, será el tiempo desde que el cliente es saludado por el vendedor, hasta que le entrega su ticket de compra. No los productos. Se considera correcto: Cuando la medición antes descrita sea menor o igual a 2 (dos) minutos.

Disponibilidad de productos: Todos los tamaños de canastas de palomitas que se encuentren exhibidas a la venta, así como producto en la palomera que le corresponda al Punto de Venta. Todos los tamaños de vasos de refresco que se encuentren exhibidos a la venta, así como todos los sabores de refresco en la torre de post mix que le corresponda al Punto de Venta. Tres productos adicionales a las palomitas y el refresco, seleccionados al azar. Cuidando que sean diferentes los productos que se verifiquen en cada punto de venta y en cada una de las intervenciones. Se considera correcto: Cuando se cumpla con todos los puntos anteriores.

Uniforme completo.

Servicio de Limpieza

Dulcería limpia: Sin basura en el área interior, ni encima del módulo, sin líquidos derramados en el área interior, ni encima del modulo, no debe estar despostillada o rayada. Los vidrios no deberán tener manchas visibles, ralladuras o estar rotos
Venta.

Equipo limpio: Palomeras sin manchas visibles, nacheras sin manchas visibles, hodoguera sin manchas visibles, quesera sin manchas, ni queso derramado, contenedor de hielo sin líquidos derramados, ni productos en el interior. Congelador sin manchas en el vidrio y descarchado. Refrigerador sin insumos a la vista.

Servicio de Información: Precios correctos: Menú con precios correctos y sin ralladuras, enmendaduras o en mal estado. Se considera correcto: Cuando se cumpla con el punto anterior.

Material promocional de acuerdo a instrucciones: Displays, colgantes y material punto de venta de los próximos estrenos sin ralladuras, enmendaduras o en mal estado. Se considera correcto: Cuando se cumpla con el punto anterior.

SALAS

Servicio de Limpieza

Alfombra limpia: Sin palomitas o basura tirada, sin líquidos derramados, sin manchas visibles. Se considera correcto: Cuando la basura o los líquidos sean retirados antes de que se cumplan 5 (cinco) minutos después de que fueron detectados por la persona que se encuentre realizando la auditoria y que no tenga manchas visibles.

Butacas limpias: Sin palomitas o basura tirada, sin líquidos derramados, sin manchas visibles, sin chicles pegados.

Se considera correcto: Cuando se cumpla con todos los puntos anteriores.

Bote de basura limpio: Que no se encuentre despostillado, quebrado o rayado, con bolsa interior fajada, la basura no debe rebasar el inicio de la tapa, sin líquidos en el interior (debajo de la bolsa). Se considera correcto: Cuando se cumpla con todos los puntos anteriores.

PROYECCIÓN

Imagen nítida: Imagen sin rayas o manchas. Se distinguen claramente los subtítulos (donde aplique). No hay proyección fuera de la pantalla. Se considera correcto: Cuando se cumpla con todos los puntos anteriores durante 5 (cinco) minutos de proyección de la película, no de *trailers*, ni cineminutos.

Registro de voces claro: La Radio en el Cine se encuentra operando. Claro registro de todas las voces durante la proyección de la película. No se perciben ruidos ajenos a la película. Se considera correcto: Cuando se cumpla con todos los puntos anteriores durante 5 (cinco) minutos de proyección de la película, no de *trailers*, ni cineminutos.

Temperatura correcta: La temperatura de la sala deberá encontrarse entre los 22 y los 24° C, debiéndose tomar la medición en una pared a la mitad de la sala. Se considera correcto: Cuando se cumpla con el punto anterior.

Uniforme completo.

SERVICIO DE MANTENIMIENTO ELÉCTRICO

Tívoli¹⁷ funcionando: No existen líneas completas de Tívoli fundido. Se considera correcto: Cuando se cumpla con el punto anterior.

¹⁷ Tívoli. Iluminador el escalones en salas

SERVICIO DE MANTENIMIENTO PLANTA FÍSICA

Salida de emergencia operando: Barras de pánico y brazos de las puertas operando, sin bloqueos como: botes, materiales, escaleras, etc. Sin basura, ni líquidos derramados. Se considera correcto: Cuando se cumpla con todos los puntos anteriores.

SEÑALIZACIONES

Señalización correcta: Señalización de Salida encendido y sin ralladuras o roto.

Señalización de Salida de Emergencia y No Fumar (donde aplique) encendido y sin ralladuras o roto.

Señalización de Ruta de Evacuación y Extintor sin ralladuras o roto.

Señalización de Hidrantes sin ralladuras o roto.

El extintor no deberá estar caducado, ni descargado.

Se considera correcto: Cuando se cumpla con todos los puntos anteriores.

Número de asistentes correcto: El número de contraseñas de la arquilla, deberá ser el mismo que el número de asistentes dentro de la sala. Se considera correcto: Cuando se cumpla con el punto anterior. Considerando funciones que tengan más de 20 minutos de haberse iniciado.

PROCESO INTERNO

El corporativo adoptó la herramienta de Mystery Shopper por lo que también se lleva a cabo un seguimiento del Mystery Shopper de modo interno.

Se lleva a cabo un cuestionario en común, el siguiente es el cuestionario que se manejaba cuando se me asignó la responsabilidad de Mystery Shopper.

FECHA: ___ / ___ / ___ **HORA:** _____ **A** _____

NOMBRE DE PELICULA QUE VIO: _____

CIUDAD: _____ COMPLEJO: _____ VISITA: -

 EVALUADOR: _____ FIRMA _____

INVESTIGADOR: GUARDAR BOLETO DE ENTRADA Y TICKET DE COMPRA PALOMITAS Y REFRESCO GRANDES, YA QUE SI NO EXISTE EVIDENCIA NO TENDRA VALIDEZ NUESTRA ENTREVISTA

INVESTIGADOR: REALIZAR DOS VISITAS PARA ALTA AFLUENCIA Y DOS VISITAS EN BAJA AFLUENCIA, RESPETANDO HORARIOS Y DIAS

ALTA AFLUENCIA:	
MIERCOLES - DE 16:00 A 20:00.....	1 VIERNES - DE 18:00 A 21:00
SABADO - DE 16:00 A 21:00	3 DOMINGO - DE 16:00 A 20:00
20:00	4
BAJA AFLUENCIA:	
LUNES, MARTES Y JUEVES DE 16:00 A 20:00	5

CUESTIONARIO PARA SALAS ESTANDAR

INVESTIGADOR: TODOS LOS COMPLEJOS TIENEN TARJETA CLUB CINEPOLIS

1. ¿Monitor y/o pantalla de plasma de información funcionando?

- Sí..... 1
 No..... 2

2. ¿Saludo inicial? **(SCRIPT: BUENOS DÍAS / TARDES / NOCHES / HOLA, BIENVENIDO A CINEPOLIS)**

- Saludó..... 1
 No saludó..... 2

REALIZAR PREGUNTAS 3 EN DOS DE LAS CUATRO VISITAS UNICAMENTE:

3. Quiero ver (Mencionar película en la cual va a asistir el Shopper), ¿sabe usted de qué se trata?, la respuesta de la persona de la taquilla fue...

- No supo y no me dijo nada..... 1
 No supo pero mostró carpeta..... 2a
 No supo pero me invito a ver el tríptico..... 2b
 No supo pero me invito al modulo de atención al cliente..... 2c
 Si supo, dio buenas respuestas..... 3

P.4 OMITIDA PARA ESTE CUESTIONARIO, CONTINUE

7. ¿Confirmó sobre el número de boletos, para la sala X, para X película, a X horario, para la función deseada? **(NO TIENE QUE SER EL ORDEN EXACTO, PERO TIENE QUE SER COMPLETO)**

Sí..... 1
No..... 2

6. ¿Confirmó sobre el monto a pagar por el boleto comprado?

Sí..... 1
No..... 2

7a. ¿Pregunto si tenía / contaba con la tarjeta Club Cinépolis?

Sí **Preguntó** 1
No Preguntó 2

P.5 OMITIDA PARA ESTE CUESTIONARIO, CONTINUE

7b Si NO tenían la Tarjeta Club Cinépolis y el Cliente pregunto por información sobre la misma, **MENCIONO:** Sirve para acumular puntos y le regalamos un boleto / entrada y unas palomitas por solo \$59.00 **(NO TIENE QUE SER EL SCRIPT EXACTO, PERO DEBE MENCIONAR LOS BENEFICIOS)**

Sí..... 1
No..... 2

APLICAR P.8 A DOS DE LAS CUATRO VISITAS MOSTRAR TARJETA CLUB CINEPOLIS

8. ¿Informó sobre la cantidad de dinero recibido? **(DEBE ESPECIFICAR CUANTO RECIBE)**

Sí..... 1
No..... 2

SHOPPER NUNCA PAGAR EXACTO, SIEMPRE PAGAR CON UN BILLETE DE MAYOR DENOMINACION DEL BOLETO DE ENTRADA

9. ¿Dejó a la vista billetes y/o monedas recibidos?

Sí..... 1
No..... 2

10. ¿Informó sobre el cambio entregado? **(DEBE ESPECIFICAR CUANTO ENTREGA Y ENTREGAR LA TARJETA CLUB CINÉPOLIS, EN SU CASO)**

Sí..... 1
No..... 2

11. Al entregar los boletos, ¿confirmó el número de boletos, para la sala X, para X película, a X horario? **(NO TIENE QUE SER EL MISMO ORDEN, PERO TIENE QUE SER COMPLETO)**

Sí..... 1
No..... 2

12. ¿Se despidió al entregar el boleto? **(SCRIPT: QUE DISFRUTE LA FUNCIÓN)**

Sí se despidió 1
No se despidió..... 2

P.12a OMITIDA PARA ESTE CUESTIONARIO, CONTINUE

13. ¿Cómo calificas la actitud del personal de taquilla que te atendió?

- Muy amable (Con alta orientación al servicio, muy buena actitud) 4.....
- Amable (De buena manera) 3
- Indiferente (Distraído, no estaba poniendo atención)..... 2
- Poco amable (Fue grosero) 1

13.1. ¿El personal que te atendió tenía el...?

- Uniforme completo en buen estado 4
- Uniforme completo descuidado..... 3
- Uniforme incompleto en buen estado 2
- Uniforme incompleto descuidado..... 1

P.14 OMITIDA PARA ESTE CUESTIONARIO, CONTINUE

EFICIENCIA EN FILA

14a. El tiempo que el shopper estuvo en la fila fue (No importa la circunstancia de unifila o multifila)

REGISTRE TIEMPO EXACTO: __: __: __: SEGUNDOS

- 0:00 – 2:00 min. 1
- 2:01 – 4:00 min. 2
- 4:01 – 6:00 min. 3
- 6:01 – min. EN ADELANTE..... 4

14b. (SI SE EVALUÓ P 3 Y P.4) El tiempo que el shopper estuvo en el mostrador de la taquilla fue...

REGISTRE TIEMPO EXACTO: __: __: __: SEGUNDOS

- 0:00 – 0:30 min. 1
- 0:31 – 1:00 min. 2
- 1:01 – 1:30 min. 3
- 1:31 – 2:00 min. 4
- 2:01 – 2:30 min. 5
- 2:31 – 3:00 min 6

14c. (SI NO SE EVALUÓ P 3 Y P.4) El tiempo que el shopper estuvo en el mostrador de la taquilla fue...

REGISTRE TIEMPO EXACTO: __: __: __: SEGUNDOS

- 0:00 – 0:30 min. 1
- 0:31 – 1:00 min 2
- 1:01 – 1:30 min 3
- 1:31 – 2:00 min 4
- 2:01 – 2:30 min 5
- 2:31 – 3:00 min 6

POR OBSERVACION

P.14d, P.14e, P.15, P.16 Y P.17 OMITIDAS PARA ESTE CUESTIONARIO, CONTINÚE

18. En caso de que hubieran películas dobladas al español, ¿La información se presentaba en marquesinas internas ó monitores de las taquillas?

- Sí, si estaba señalado en marquesinas y monitores de las taquillas 1
- No.....2
- No aplica.....3

P.19 Y P.20 OMITIDA PARA ESTE CUESTIONARIO, CONTINÚE

LOBBY (POR APRECIACIÓN)

21. ¿Cómo se encuentra la limpieza del lobby?

- El lobby está impecable (Sin basura) 4
- El lobby está muy limpio (Muy poco basura) 3
- El lobby está limpio (Pero tiene algunas cosas tiradas)..... 2
- El lobby no está limpio 1

22. ¿Existe buena iluminación, es decir no hay áreas oscuras?

- Sí..... 1
- No (Observación a primera vista)..... 2

23. ¿Las pantallas del lobby se encuentran funcionando?

- Sí (Todas funcionan) 1
- No..... 2
- No aplica / No hay pantallas..... 3

24. ¿Las mesas de servicios se encuentran limpias?

- Sí..... 1
- No..... 2
- No aplica / No hay mesas de servicios..... 3

25. ¿Se encuentra la basura de los basureros del lobby por debajo del nivel de la tapa?

- Sí..... 1
- No..... 2

P.25a, P.25b, P.25c, P.27 Y P.28 OMITIDAS PARA ESTE CUESTIONARIO, CONTINÚE

BAÑOS 1ª Visita (POR APRECIACION)

29. ¿Cómo está la iluminación del baño?

- Completa 1
- Incompleta (A primera vista) 2

30. ¿En los baños existe disponibilidad de agua? (**EVALUAR 2 LAVAMANOS Y 2 SANITARIOS**)

- Existe disponibilidad total (En todos hay agua) 1
- Existe disponibilidad parcial (En 2 o 3 de los 4 hay agua)... 2
- No existe disponibilidad (En 1 o Ninguno hay agua) 3

31. ¿En los baños existe disponibilidad de papel de baños? **(EVALUAR 2 SANITARIOS)**

- Existe disponibilidad total (En los 2 hay papel)..... 1
- Existe disponibilidad parcial (En 1 de los 2 hay papel) 2
- No existe disponibilidad (En ninguno de los 2 hay papel)... 3

32. ¿En los baños existe disponibilidad de papel secador/ toallas/ secadores eléctricos, etc....? **(EVALUAR 2)**

- Existe disponibilidad total (En los 2 hay papel)..... 1
- Existe disponibilidad parcial (En 1 de los 2 hay papel) 2
- No existe disponibilidad (En ninguno de los 2 hay papel)... 3

33. ¿En el piso había acumulaciones de agua/charcos de agua?

- Sí (Una buena acumulación de agua) 1
- No (Muy poco a nada de acumulación) 2

34. ¿En los lavabos había acumulaciones de agua?

- Sí (Una buena acumulación de agua) 1
- No (Muy poco a nada de acumulación) 2

35. ¿Los mingitorios/ WC están...? **(EVALUAR 2 SANITARIOS Y 2 MINGITORIOS)**

- Muy limpios 1
- Limpios (No hay orina o submarinos pero hay colillas de cigarro o sarro o algo de papel tirad..... 2
- No están limpios (Hay orina o submarinos o mucho papel tirado) ... 3

36. ¿El mantenimiento en general del baño es...?

- Impecable (Todo esta bien)..... 1
- Tiene algunos detalles 2
- ¿Cuáles? _____

37. ¿El olor del baño es...?

- A limpio (Huele a **Aromatizante**) 4
- Sin aroma (No huele sucio ni a limpiador líquido) 3
- Ligeramente desagradable (No huele a limpio pero no es muy molesto) 2
- Desagradable (Huele mal)..... 1

DULCERÍA

38. ¿La persona de la dulcería lo saludó? **(SCRIPT: BUENOS DÍAS / TARDES / NOCHES / HOLA, BIENVENIDO A CINEPOLIS, EN QUE LE PUEDO SERVIR/ OFRECER/ AYUDAR)**

- Saludó..... 1
- No saludó..... 2

P.39 OMITIDA PARA ESTE CUESTIONARIO, CONTINÚE

PEDIR UNAS PALOMITAS GRANDES Y UNA COCA GRANDE (NO MENCIONAR CON/SIN HIELO)

40. ¿El empleado le ofreció un combo? **(SCRIPT: ¿GUSTA / GUSTAS ALGUNO DE NUESTROS COMBOS?)**

Sí..... 1
No..... 2

41. ¿El empleado **le comentó los beneficios?** **(SCRIPT: POR SOLO \$XXX TE PUEDES LLEVAR UN / UNOS NACHOS / HOTDOG / HELADO / CHOCOLATE)**

Sí..... 1
No..... 2

SHOPPER INSISTIR EN QUE QUIERE REFRESCO Y PALOMITAS GRANDES SOLAS (SIN COMBO)

P.42 OMITIDA PARA ESTE CUESTIONARIO, CONTINÚE

43. ¿Confirmó la orden solicitada por el cliente? **(DEBE MENCIONAR PRODUCTO POR PRODUCTO)**

Sí..... 1
No..... 2

44. ¿Le informó sobre el monto a pagar?

Sí..... 1
No..... 2

44a. ¿Pregunto si tenía / contaba con la tarjeta Club Cinépolis?

Sí **Preguntó** 1
No Preguntó 2

44b. Si NO tenían la Tarjeta Club Cinépolis y el Cliente pregunto por información sobre la misma, **MENCIONO:** Sirve para acumular puntos y le regalamos un boleto / entrada y unas palomitas por solo \$59.00 **(NO TIENE QUE SER EL SCRIPT EXACTO, PERO DEBE MENCIONAR LOS BENEFICIOS)**

Sí..... 1
No..... 2

45. ¿Informó sobre la cantidad de dinero recibido? **(DEBE ESPECIFICAR CUANTO RECIBE)**

Sí..... 1
No..... 2

SHOPPER NUNCA PAGAR EXACTO, SIEMPRE PAGAR CON UN BILLETE DE MAYOR DENOMINACION DE LA COMPRA DE REFRESCO Y PALOMITAS GRANDES

45a. ¿Dejó a la vista billetes y/o monedas recibidos? **(DEBE DEJAR A LA VISTA BILLETES Y/O MONEDAS)**

Sí..... 1

No..... 2

46. ¿Informó sobre el cambio entregado? **(DEBE ESPECIFICAR CUANTO ENTREGA Y ENTREGAR EL TICKET Y LA TARJETA CLUB CINÉPOLIS, EN SU CASO)**

Sí..... 1
No..... 2

47. ¿Se despidió al entregar el boleto? **(SCRIPT: QUE DISFRUTE LA FUNCIÓN)**

Sí se despidió 1
No se despidió..... 2

48. ¿Cómo calificas la actitud del personal que te atendió?

Muy amable (Con alta orientación al servicio, muy buena actitud)
1 1
Amable (De buena manera) 2
Indiferente (Distraído, no estaba poniendo atención)..... 3
Poco amable (Fue grosero) 4

SHOPPER EL UNIFORME COMPLETO A EVALUAR SON: GORRA, CAMISA, Y GAFETE

48a. ¿El personal que te atendió tenía el...?

Uniforme completo en buen estado 4
Uniforme completo descuidado..... 3
Uniforme incompleto en buen estado 2
Uniforme incompleto descuidado..... 1

POR OBSERVACION

49. El Tiempo de atención en la fila de la dulcería fue...

REGISTRE TIEMPO EXACTO: ___: MINUTOS: ___: SEGUNDOS

0 – 4:00 1
4:01 – 6:00 2
6:01 – EN ADELANTE..... 3

49. El Tiempo de atención en el mostrador de la dulcería fue...

REGISTRE TIEMPO EXACTO: ___: MINUTOS: ___: SEGUNDOS

0 – 2:00 MINUTOS 1
2:01 –EN ADELANTE..... 2

50. ¿Cómo calificas la limpieza del mostrador de la dulcería?

El mostrador esta Impecable (Sin basura)..... 4
El mostrador esta muy limpio (Muy poca basura) 3
El mostrador esta limpio (Pero tiene algunas cosas tiradas) 2
El mostrador no esta limpio..... 1

51. ¿Cómo calificas la limpieza de la sección de los Condimenteros?

La sección esta Impecable..... 4

La sección esta muy limpia	3
La sección esta limpia	2
La sección no esta limpia.....	1

P.52 OMITIDA PARA ESTE CUESTIONARIO, CONTINÚE

SALA

53. ¿Cómo calificas la limpieza de la sala? (por sala se entienden los pasillos, escaleras y el interior de la sala)

Impecable (sin basura).....	4
Muy limpia (Muy poca basura)	3
Limpia (Pero tiene algunas cosas tiradas).....	2
No limpia.....	1
¿Qué área?.....	

54. ¿Cómo se encuentran las butacas?

Limpias y en buen estado.....	1
Otro (ESPECIFIQUE)	
.....	X
.....	Y

55. ¿Cómo estuvo el nivel del aire acondicionado?

Muy frío para mí gusto	1
Justo como a mí me gusta	2
Poco frío para mi gusto	3
Temperatura ambiente	4

CALIDAD DE PROYECCIÓN Y AUDIO

SHOPPER EVALUAR A PARTIR DE QUE INICA LA PELÍCULA

56. ¿La imagen de la película es nítida?

Sí.....	1
No.....	2

57. ¿Hay manchas o rayas en la imagen?

Sí, permanentemente	1
Sí, una que otra	2
No.....	3

58. ¿Existe un claro registro de todas las voces y sonidos?

Sí.....	1
No.....	2

59. ¿El volumen del audio es?

Muy alto para mí gusto.....	1
Justo como a mí me gusta	2
Muy bajo para mi gusto.....	3

69. ¿Algún empleado de piso agradeció/ despidió al cliente?

Sí..... 1
¿Especifique lugar? _____
No..... 2

BAÑOS 2ª Visita (POR APRECIACION) AL SALIR DE LA FUNCIÓN

SHOPPER EN CASO DE QUE EXISTAN DOS AREAS DE BAÑOS, EVALUAR EL SEGUNDO BAÑO DIFERENTE AL PRIMERO

60. ¿Cómo está la iluminación del baño?

Completa 1
Incompleta (A primera vista) 2
¿Cuántos no funcionan? _____

61. ¿En los baños existe disponibilidad de agua? **(EVALUAR 2 LAVAMANOS Y 2 SANITARIOS)**

Existe disponibilidad total (En todos hay agua) 1
Existe disponibilidad parcial (En 2 o 3 de los 4 hay agua)... 2
No existe disponibilidad (En 1 o Ninguno hay agua) 3

62. ¿En los baños existe disponibilidad de papel de baño...? **(EVALUAR 2 SANITARIOS)**

Existe disponibilidad total (En los 2 hay papel)..... 1
Existe disponibilidad parcial (En 1 de los 2 hay papel) 2
No existe disponibilidad (En ninguno de los 2 hay papel)... 3

63. ¿En los baños existe disponibilidad de papel secador/ toallas/ secadores eléctricos, etc....? **(EVALUAR 2)**

Existe disponibilidad total (En los 2 hay papel)..... 1
Existe disponibilidad parcial (En 1 de los 2 hay papel) 2
No existe disponibilidad (En ninguno de los 2 hay papel)... 3

64. ¿En el piso había acumulaciones de agua/charcos de agua?

Sí (Una buena acumulación de agua) 1
No (Muy poco a nada de acumulación) 2

65. ¿En los lavabos había acumulaciones de agua?

Sí (Una buena acumulación de agua) 1
No (Muy poco a nada de acumulación) 2

66. ¿Los mingitorios/ WC están...? **(EVALUAR 2 SANITARIOS Y 2 MINGITORIOS)**

Muy limpios 1
Limpios (No hay orina o submarinos pero hay colillas de cigarro o sarro o algo de papel tirado)..... 2
No están limpios (Hay orina o submarinos o mucho papel tirado)..... 3

67. ¿El mantenimiento en general del baño es...?

Impecable (Todo esta bien)..... 1
Tiene algunos detalles 2
¿Cuáles? _____

68. ¿El olor del baño es...?

- A limpio (Huele a Aromatizante).....4
- Sin aroma (No huele sucio ni a limpiador líquido)3
- Ligeramente desagradable (No huele a limpio pero no es muy molesto) 2
- Desagradable (Huele mal)..... 1

AL FINAL COMENTARIOS GENERALES...

ENFATIZAR CRITERIOS DE FILAS (DE ESPERA) Y LIMPIEZA (HACIÉNDOLOS MÁS ESTRUCTOS).

INVESTIGADOR, EVALUE CADA UNO DE LOS SIGUIENTES LUGARES DEL COMPLEJO.....CABE MENCIONAR QUE DEBEMOS SER 100% OBJETIVOS. ESTA EVALUACION DEBERA SER POR CADA VISITA A CADA UNA DE LAS PLAZAS...

Baños

Pésimo																
Insuperable																
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
							18	19	20							

Personal (Toda aquella persona que labora dentro del complejo)

Pésimo																
Insuperable																
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
							18	19	20							

Salas / Proyección

Pésimo																
Insuperable																
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
							18	19	20							

General en cuanto al complejo Cinépolis

<i>Pésimo</i>																
<i>Insuperable</i>																
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>	<i>11</i>	<i>12</i>	<i>13</i>	<i>14</i>	<i>15</i>	<i>16</i>	<i>17</i>
							<i>18</i>	<i>19</i>	<i>20</i>							

ANEXO 101. Cuestionario Mystery Shopper

Al final de tres muestras en una semana, los resultados se vacían en los siguientes formatos.

CINEPOLIS PABELLÓN BOSQUES

EVALUACIÓN INTERNA MYSTERY SHOPPER

Día y fecha LUNES 20 NOVIEMBRE 2006

ESTANDAR		IDEA									
AREA	PUNTOS TOTALES	RUBRO	REACTIVO	VALOR	EVALUACION: SIN	PUNTOS OBTENIDOS	PUNTOS OBTENIDOS DEL AREA	EVALUACION POR AREA	RESPONSABLE DEL AREA	CORRESPONSABLE EN TECNICAS DE VENTA	
Taquilla	17	Amabilidad	A1 P2	El saludo inicial Script	0.89%	S	0.89%				
			A2	Se despidió al entregar el boleto Script	0.89%	S	0.89%				
			A4	Calificación de la actitud del personal de taquilla	1.79%	N	0.00%				
			R1	P14A1 El tiempo que estubo en la fila fue...	3.40%	S	3.40%				
		Rapidez	R2	P14BC El tiempo que estubo en el mostrador fue...	3.40%	S	3.40%				
			E1	P1 Monitor de información	0.72%	S	0.72%				
		Eficiencia	E2	P3 Quiero ver X película, ¿Sabe usted de que se trata?	0.72%	S	0.72%				
			E4	P6 Confirmación del monto a pagar por el boleto	0.72%	S	0.72%				
			E5	P7 Confirmó sobre el número de boletos, para la sala X, para X película, a X horario, para la función deseada	0.72%	S	0.72%				
			E6	P8 Informó sobre la cantidad de dinero recibido	0.72%	S	0.72%				
			E7	P9 Dejó a la vista billetes y/o monedas recibidos en caso de pagar con efectivo	0.72%	S	0.72%				
E8	P10 Informó sobre el cambio entregado		1.17%	S	1.17%						
E9	P11 Confirmó el número de boletos, para la sala X, para X película, a X horario		1.17%	S	1.17%	15.22%	90	DANEL	DIANA RANGEL		
Lobby	18.00	Limpieza	L1 P21	Limpieza del lobby	4.50%	S	4.50%				
			L2	P24 Las mesas de servicios se encuentran limpias	2.25%	N	0.00%				
			L3	P25 Se encuentra la basura de los basureros del lobby por debajo del nivel de la tapa	2.25%	S	2.25%				
		Illuminación	22	P22 Existe buena iluminación	3.96%	S	3.96%				
Decoración	28	P23 Las Pantallas del Lobby se encuentran funcionando	5.04%	S	5.04%	15.75%	88	CRISTINA,ADRIANA,DAVID,EFRAIN,ALEJANDRO	DIANA RANGEL		
Baños	21	Limpieza	L1 P35	Los mingitorios/ WC están	1.68%	S	1.68%				
			L2	P36 Mantenimiento en general del baño	1.68%	N	0.00%				
		Illuminación	14	P29 Iluminación del baño	2.94%	S	2.94%				
		Olor	19	P37 Olor del baño	3.96%	N	0.00%				
		Funcionamiento	F1	P33 Acumulaciones de agua/charcos de agua en el piso	1.79%	S	1.79%				
			F2	P34 Acumulaciones de agua/charcos de agua en los lavabos	1.79%	S	1.79%				
		Equipamiento	E1	P30 Disponibilidad de agua en los Baños	2.38%	S	2.38%				
			E2	P31 Disponibilidad de papel de baño	2.38%	S	2.38%				
			E3	P32 Disponibilidad de papel secador/ toallas/ secadores eléctricos, etc	2.38%	S	2.38%	15.33%	73	EFRAIN,DAVID	DIANA RANGEL
Dulcería	17	Amabilidad	A1 P38	La persona de la dulcería lo saludó	1.15%	S	1.15%				
			A2	P47 Se despidió al entregar el Ticket	1.15%	S	1.15%				
			A3	P48 Calificación de la actitud del personal que te atendió	2.30%	S	2.30%				
		Eficiencia	E2	P40 El empleado le ofreció un combo	0.39%	S	0.39%				
			E3	P41 El empleado le comentó de los beneficios de comprar un combo	0.39%	S	0.39%				
			E4	P45a Dejó a la vista billetes y/o monedas recibidos	0.39%	S	0.39%				
			E5	P43 Confirmó la orden solicitada por el cliente	0.39%	S	0.39%				
			E6	P44 Le informó sobre el monto a pagar	0.39%	S	0.39%				
			E7	P45 Informó sobre la cantidad de dinero recibida	0.39%	S	0.39%				
		Rapidez	R1	P46a El tiempo que estubo en la fila de la dulcería fue...	1.70%	S	1.70%				
			R2	P46b El tiempo de atención en el mostrador de la dulcería fue	1.70%	S	1.70%				
Limpieza	20	L1 P50 Calificación de la limpieza de la sucursal	3.40%	S	3.40%						
Orden	17	O1 P51a Limpieza de la sección de los Condimenteros	2.89%	S	2.89%	17.00%	100	JOSE, KARINA, LIZBETH	DIANA RANGEL		
Sala	27	Limpieza	L1 P53	Calificación de la limpieza de la sala	8.64%	S	8.64%				
			C1	P54 Calificación de como se encuentran las butacas	2.84%	N	0.00%				
		Comodidad	C2	P55 Cómo estubo el nivel del aire acondicionado	2.84%	S	2.84%				
			P1	P56 La imagen de la película es nítida	3.51%	S	3.51%				
		Proyección	P2	P57 Hay manchas o rayas en la imagen	3.51%	S	3.51%				
			S1	P58 Existe un claro registro de todas las voces	2.84%	S	2.84%				
S2	P59 Volumen del audio	2.84%	S	2.84%	24.17%	90	CRISTINA,ADRIANA,DAVID,EFRAIN,ALEJANDRO,ILAN	DIANA RANGEL			

Evaluación obtenida **87.46%**

Evaluación obtenida
POR EL CONJUNTO **174.92%**

Nota importante:

Todas las ponderaciones que me manifestaron con el fondo en color rojo, son las ponderaciones que más afectan o benefician en la ponderación total. Por lo cual se deberán de intervenir con criterios estrictos y siempre proporcionando retroalimentación a cada colaborador para mejorar nuestras evaluaciones.

ANEXO 102 Evaluación 1

CINEPOLIS PABELLÓN BOSQUES

EVALUACIÓN INTERNA MYSTERY SHOPPER

Día y fecha MARTES 21 NOVIEMBRE 2006

Estandar		Ítem									
AREA	PUNTOS TOTALES	RUBRO	REACTIVO	VALOR	EVALUACIÓN: SIN	PUNTOS OBTENIDOS	PUNTOS OBTENIDOS DEL ÁREA	EVALUACIÓN POR ÁREA	RESPONSABLE DEL ÁREA	CORRESPONSABLE EN TÉCNICAS DE VENTA	
Taquilla	17	Amabilidad	A1 P2 El saludo inicial Script	0.89%	S	0.89%	17.00%	100	DANIEL	DIANA RANGEL	
			A2 P12 Se despidió al entregar el boleto Script	0.89%	S	0.89%					
			A4 P13 Calificación de la actitud del personal de taquilla	1.79%	S	1.79%					
		Rapidez	R1 P14A1 El tiempo que estubo en la fila fue...	3.40%	S	3.40%					
			R2 P14BC El tiempo que estubo en el mostrador fue...	3.40%	S	3.40%					
		Eficiencia	E1 P1 Monitor de información	0.72%	S	0.72%					
			E2 P3 Quiero ver X película, ¿ Sabe usted de que se trata ?	0.72%	S	0.72%					
			E4 P6 Confirmación del monto a pagar por el boleto	0.72%	S	0.72%					
			E5 P7 Confirmó sobre el número de boletos, para la sala X, para X película, a X horario, para la función deseada	0.72%	S	0.72%					
			E6 P8 Informó sobre la cantidad de dinero recibido	0.72%	S	0.72%					
			E7 P9 Dejó a la vista billetes y/o monedas recibidos en caso de pagar con efectivo	0.72%	S	0.72%					
E8 P10 Informó sobre el cambio entregado	1.17%	S	1.17%								
E9 P11 Confirmó el número de boletos, para la sala X, para X película, a X horario	1.17%	S	1.17%								
Lobby	18.00	Limpieza	L1 P21 Limpieza del lobby	4.50%	S	4.50%	18.00%	100	JACQUELINE DAVID	DIANA RANGEL	
			L2 P24 Las mesas de servicios se encuentran limpias	2.25%	S	2.25%					
			L3 P25 Se encuentra la basura de los basureros del lobby por debajo del nivel de la tapa	2.25%	S	2.25%					
		Iluminación	I2 P22 Existe buena iluminación	3.96%	S	3.96%					
Decoración	D1 P23 Las Pantallas del Lobby se encuentran funcionando	5.04%	S	5.04%							
Baños	21	Limpieza	L1 P35 Los mingitorios/ WC están	1.68%	S	1.68%	15.53%	73	JACQUELINE, DAVID	DIANA RANGEL	
			L2 P36 Mantenimiento en general del baño	1.68%	N	0.00%					
		Iluminación	I4 P29 Iluminación del baño	2.94%	S	2.94%					
			Olor	O1 P37 Olor del baño	3.96%	N					0.00%
		Funcionamiento	F1 P33 Acumulaciones de agua/charcos de agua en el piso	1.79%	S	1.79%					
			F2 P34 Acumulaciones de agua/charcos de agua en los lavabos	1.79%	S	1.79%					
		Equipamiento	E1 P30 Disponibilidad de agua en los Baños	2.38%	S	2.38%					
			E2 P31 Disponibilidad de papel de baño	2.38%	S	2.38%					
			E3 P32 Disponibilidad de papel secador/ toallitas/ secadores eléctricos, etc	2.38%	S	2.38%					
		Dulcería	17	Amabilidad	A1 P38 La persona de la dulcería lo saludó	1.15%					S
A2 P47 Se despidió al entregar el Ticket	1.15%				S	1.15%					
A3 P48 Calificación de la actitud del personal que le atendió	2.30%				S	2.30%					
Eficiencia	E2 P40 El empleado le ofreció un combo			0.39%	N	0.00%					
	E3 P41 El empleado le comentó de los beneficios de comprar un combo			0.39%	N	0.00%					
	E4 P45a Dejó a la vista billetes y/o monedas recibidos			0.39%	S	0.39%					
	E5 P43 Confirmó la orden solicitada por el cliente			0.39%	S	0.39%					
	E6 P44 Le informó sobre el monto a pagar			0.39%	S	0.39%					
	E7 P45 Informó sobre la cantidad de dinero recibida			0.39%	S	0.39%					
Rapidez	R1 P48A El tiempo que estubo en la fila de la dulcería fue...			1.70%	S	1.70%					
	R2 P49b El Tiempo de atención en el mostrador de la dulcería fue			1.70%	S	1.70%					
Limpieza	L1 P50 Calificación de la limpieza de la dulcería			3.40%	S	3.40%					
	Orden			O1 P51A Limpieza de la sección de los Condimenteros	2.89%	S	2.89%				
Sala	27			Limpieza	L1 P53 Calificación de la limpieza de la sala	8.64%	S	8.64%	24.17%	90	JACQUELINE, DAVID/ALEJANDRO
		Comodidad	C1 P54 Calificación de como se encuentran las butacas		2.84%	N	0.00%				
			C2 P55 Cómo estubo el nivel del aire acondicionado	2.84%	S	2.84%					
		Proyección	P1 P56 La imagen de la película es nítida	3.51%	S	3.51%					
			P2 P57 Hay manchas o rayas en la imagen	3.51%	S	3.51%					
		Sonido	S1 P58 Existe un claro registro de todas las voces	2.84%	S	2.84%					
			S2 P59 Volumen del audio	2.84%	S	2.84%					

Evaluación obtenida **90.72%**

ANEXO 103. Evaluación 2

CINEPOLIS PABELLÓN BOSQUES

EVALUACIÓN INTERNA MYSTERY SHOPPER

Día y fecha MIÉRCOLES 22 NOVIEMBRE 2006

Estandar		Ides										
AREA	PUNTOS TOTALES	RUBRO		REACTIVO	VALOR	EVALUACIÓN: SIN	PUNTOS OBTENIDOS	PUNTOS OBTENIDOS DEL ÁREA	EVALUACIÓN POR ÁREA	RESPONSABLE DEL ÁREA	CORRESPONSABLE EN TÉCNICAS DE VENTA	
Taquilla	17	Amabilidad	A1	P2 El saludo inicial Script	0.89%	S	0.89%	17.00%	100	JACQUELINE	DIANA RANGEL	
			A2	P12 Se despidió al entregar el boleto Script	0.89%	S	0.89%					
			A4	P13 Calificación de la actitud del personal de taquilla	1.79%	S	1.79%					
		Rapidez	R1	P14A1 El tiempo que estubo en la fila fue...	3.40%	S	3.40%					
			R2	P14BC El tiempo que estubo en el mostrador fue...	3.40%	S	3.40%					
		Eficiencia	E1	P1 Monitor de información	0.72%	S	0.72%					
			E2	P3 Quiero ver X película, ¿ Sabe usted de que se trata ?	0.72%	S	0.72%					
			E4	P6 Confirmación del monto a pagar por el boleto	0.72%	S	0.72%					
			E5	P7 Confirmó sobre el número de boletos, para la sala X, para X película, a X horario, para la función deseada	0.72%	S	0.72%					
			E6	P8 Informó sobre la cantidad de dinero recibido	0.72%	S	0.72%					
			E7	P9 Dejó a la vista billetes y/o monedas recibidos en caso de pagar con efectivo	0.72%	S	0.72%					
E8	P10 Informó sobre el cambio entregado		1.17%	S	1.17%							
E9	P11 Confirmó el número de boletos, para la sala X, para X película, a X horario	1.17%	S	1.17%								
TAQUILLAS												
Lobby	18.00	Limpieza	L1	P21 Limpieza del lobby	4.50%	S	4.50%					
			L2	P24 Las mesas de servicios se encuentran limpias	2.25%	S	2.25%					
			L3	P25 Se encuentra la basura de los basureos del lobby por debajo del nivel de la tapa	2.25%	S	2.25%					
		Iluminación	I1	P22 Existe buena iluminación	3.98%	S	3.98%					
			I2	P23 Las Pantallas del Lobby se encuentran funcionando	5.04%	S	5.04%					
LOBBY												
Baños	21	Limpieza	B1	P35 Los mingitorios/ WC están	1.68%	S	1.68%					
			B2	P36 Mantenimiento en general del baño	1.68%	N	0.00%					
		Iluminación	I1	P29 Iluminación del baño	2.94%	S	2.94%					
			I2	P37 Olor del baño	3.98%	N	0.00%					
		Funcionamiento	F1	P33 Acumulaciones de agua/charcos de agua en el piso	1.79%	S	1.79%					
			F2	P34 Acumulaciones de agua/charcos de agua en los lavabos	1.79%	S	1.79%					
		Equipamiento	E1	P30 Disponibilidad de agua en los Baños	2.38%	S	2.38%					
			E2	P31 Disponibilidad de papel de baño	2.38%	S	2.38%					
			E3	P32 Disponibilidad de papel secador/ toallas/ secadores eléctricos, etc	2.38%	S	2.38%					
		BAÑOS										
Dulcería	17	Amabilidad	A1	P38 La persona de la dulcería lo saludó	1.15%	S	1.15%					
			A2	P47 Se despidió al entregar el Ticket	1.15%	S	1.15%					
			A3	P48 Calificación de la actitud del personal que te atendió	2.30%	S	2.30%					
		Eficiencia	E2	P40 El empleado le ofreció un combo	0.39%	S	0.39%					
			E3	P41 El empleado le comentó de los beneficios de comprar un combo	0.39%	S	0.39%					
			E4	P45a Dejó a la vista billetes y/o monedas recibidos	0.39%	S	0.39%					
			E5	P43 Confirmó la orden solicitada por el cliente	0.39%	S	0.39%					
			E6	P44 Le informó sobre el monto a pagar	0.39%	S	0.39%					
			E7	P45 Informó sobre la cantidad de dinero recibida	0.39%	S	0.39%					
		Rapidez	R1	P49A El tiempo que estubo en la fila de la dulcería fue...	1.70%	S	1.70%					
			R2	P49b El Tiempo de atención en el mostrador de la dulcería fue	1.70%	S	1.70%					
		Limpieza	L1	P50 Calificación de la limpieza de la dulcería	3.40%	S	3.40%					
			L2	P51A Limpieza de la sección de los Condimenteros	2.89%	N	0.00%					
		Orden	O1	P51B Limpieza de la sección de los Condimenteros	2.89%	N	0.00%					
			O2	P51C Limpieza de la sección de los Condimenteros	2.89%	N	0.00%					
DULCERIA												
Sala	27	Limpieza	S1	P53 Calificación de la limpieza de la sala	8.64%	S	8.64%					
			S2	P54 Calificación de como se encuentran las butacas	2.84%	N	0.00%					
		Comodidad	C1	P55 Cómo estubo el nivel del aire acondicionado	2.84%	S	2.84%					
			C2	P56 La imagen de la película es nítida	3.51%	S	3.51%					
		Proyección	P1	P57 Hay manchas o rayas en la imagen	3.51%	S	3.51%					
			P2	P58 Existe un claro registro de todas las voces	2.84%	S	2.84%					
		Sonido	S1	P59 Volumen del audio	2.84%	S	2.84%					
			S2	P59 Volumen del audio	2.84%	S	2.84%					
		SALAS / PROYECCIÓN										
								24.17%	90	ADRIANA EFRAIN NATALY LETICIA DANIEL	DIANA RANGEL	

Evaluación obtenida **88.60%**

CINEPOLIS

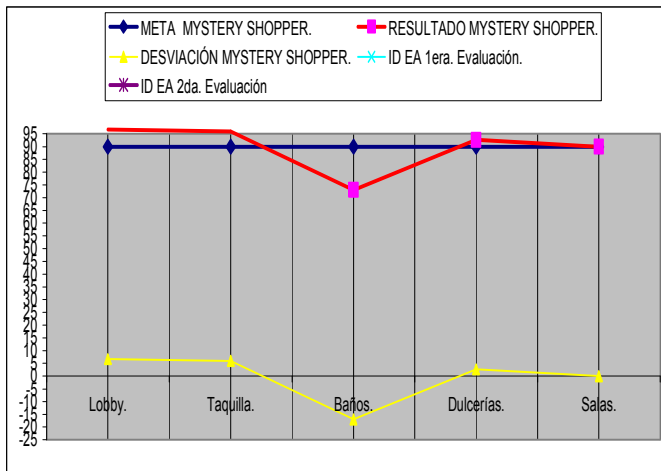
MYSTERY SHOPPER TERCER TRIMESTRE					
RESULTADOS MS (SEMANA 46)					
Area	1	2	3	4	
Lobby	90	100	100		96.67
Taquilla	88	100	100		96.00
Baños	73	73	73		73.00
Dulceria	100	95	83		92.67
Salas	90	90	90		90.00
Resultado por evaluación.	88.2	91.6	89.2	#DIV/0!	89.67

RESULTADOS 3era. EVALUACION MYSTERY SHOPPER

Lobby.	Taquilla.	Baños.	Dulcerías.	Salas.
96.67	96.00	73.00	92.67	90.00

META 2006

90	90	90	90	90
----	----	----	----	----



RESULTADOS Vs META (Desviación).

Lobby.	Taquillas.	Baños.	Dulcerías.	Salas.
6.67	6.00	-17.00	2.67	0.00

IDEA (1era Evaluación).

Lobby.	Taquillas.	Baños.	Dulcerías.	Salas.
--------	------------	--------	------------	--------

IDEA (2da. Evaluación).

Lobby.	Taquillas.	Baños.	Dulcerías.	Salas.
--------	------------	--------	------------	--------

ACCIONES DE ÉXITO.

<p>TAQUILLA FALLAS: Actitud del personal de la taquilla. ACCIONES: Retroalimentar al personal responsable de la taquilla comentandole la importancia de mantener una actitud positiva ante todos nuestros clientes y hacia las actividades que se realizan durante toda la jornada laboral.</p>
<p>LOBBY FALLAS: Limpieza de mesas ACCIONES: Monitorear los tiempos de limpieza de los responsables de salas y retroalimentar de forma personalizada a cada uno explicando la importancia de mantener en excelentes condiciones las mesas, sillas, lobby, etc.</p>
<p>BAÑOS FALLAS: Mantenimiento de baños y mal olor en ellos. ACCIONES: Continuamos con el espejo rayado en baños ya que el departamento de gastos no autoriza la compra de otro. Realizar una bitacora de uso de aromatizante para y salas para llevar un control mas exacto y siempre tener en existencia ya que no contamos con aromatizante.</p>
<p>DULCERIA FALLAS: Limpieza de condimenteros y maximizacion de combos. ACCIONES: Retroalimentar al personal de accesos acerca de la limpieza de condimenteros ya que este tiene un peso fuerte en la revisión de Mystery Shopper, ademas de un fuerte impacto en nuestros clientes. Retroalimentar a las chicas de dulceria sobre la importancia de dar a conocer al cliente los beneficios de adquirir un combo y ofrecerlo ya que este es el punto mas importante que evalua el Mystery Shopper y realizar la venta de estos nos ayuda a alcanzar el Consumo por Asistente.</p>
<p>SALAS/PROYECCION FALLAS: Estado de las butacas. ACCIONES: Solicitar al departamento de finanzas la autorización para la compra de resortes para butacas o bien ver la posibilidad con otro conjunto.</p>

En el último formato solo se vacían las calificaciones totales, estas muestran al final un simulacro de resultados los cuales nos llevan a conocer nuestras áreas de oportunidad y tomar decisiones a seguir para mejorar nuestros resultados.

PRIMEROS RESULTADOS DE MS

Se detectaron diferentes áreas de oportunidad, ya que las primeras evaluaciones arrojaron datos negativos ya que existían vicios entre algunos empleados, fallas en las técnicas, mala actitud del personal, negatividad para realizar actividades, portar el uniforme incompleto entre otros.

ACCIONES

Calificar de forma agresiva funcionó muy bien, ya que la información arrojada era confiable.

Se optó por llevar a cabo una plática con cada uno de los empleados detectados como focos negativos, para conocer el motivo por el cual su rendimiento no era el apropiado y sus ideas para mejorar los resultados. En un principio se mostraron indiferentes ante esta acción, sin embargo al percatarse de que sus ideas eran tomadas en cuenta se sintieron parte importante de este proceso y fueron participando voluntariamente y positivamente en este proceso.

Se decidió además, mencionar los resultados de este programa en la junta mensual (reunión donde se presenta a todos los empleados los resultados del mes anterior) de Pabellón Bosques. En el espacio dedicado a este factor se menciono los nombres, errores y aciertos que el empleado tuvo al atender al MS, esta decisión ha brindado excelentes resultados ya que los empleados y el equipo de gerencia conocen sus áreas de oportunidad las cuales han sido explotadas de distintas formas.

En ninguno de los casos se evidenció a los operativos que obtenían malos resultados, a ellos se les invitaba a mejorar y aportar nuevas ideas sobre su experiencia para evitar esta situación en el futuro.

Se atacaron las áreas de limpieza en las cuales recurrentemente se encontraban fallas colocando a un empleado responsable de esta actividad.

Los lunes, martes y jueves se fijaron como días de limpieza profunda y de mantenimiento para evitar que se penalizara por estar en mal estado y/o sucio.

Se realizó una auditoría sobre los uniformes y el correcto uso del mismo, así como colocar un póster con el uniforme institucional en los vestidores para su visualización y de esta forma atacar esta área de oportunidad.

Se realizan check list a las áreas de proyección para verificar el estado de las cintas proyectadas. Se ubico a un empleado específico que cada viernes (día en que se estrenan películas y se colocan los nuevos cineminutos y trailers) comparaba los datos de las órdenes de caseta contra el exhibido en las salas del conjunto, así como su estado y calidad en el sonido.

Se mantuvo una extensa supervisión al personal de limpieza (turno matutino de 7:00am a 12:00pm) ya que es el responsable de limpiar a profundidad salas, baños, lobby, dulcería.

Se realizaban rondines por parte del personal administrativo en lapsos no mayores a 20 minutos para verificar que todo operara satisfactoriamente.

Durante este proceso, la herramienta utilizada con mayor éxito fue la supervisión constante. Existen empleados comprometidos que no necesitan orden alguna para realizar diversas tareas, sin embargo siempre existe alguien que necesita si las requiere.

Los operativos al darse cuenta de las medidas adoptadas fueron tomando conciencia y cada uno ha ido mejorando su desempeño, logrando así posicionar a Cinépolis Pabellón Bosques en el primer lugar de la región.

El esfuerzo de los empleados los hicieron acreedores en varias ocasiones al Elenco Trimestral. El premio de este programa es \$500.00 en vales de despensa al mejor elenco de la región.

El Elenco Trimestral es uno de los Reconocimientos que la empresa brinda a sus colaboradores. La mecánica de éste es verificar que conjunto de la región obtuvo la calificación más alta en un área específica (baños, salas-proyección, taquilla y dulcería), a todo el personal que colabora en esta área les es enviado el premio según sus horas trabajadas durante el trimestre.

Al darse cuenta los cinépolitos que su esfuerzo era remunerado, continuaron mejorando.

Es cierto que durante estos dos años Cinépolis Pabellón Bosques ha caído en sus calificaciones pero estas han sido superadas satisfactoriamente. Durante este periodo el conjunto se ha colocado en los tres primeros lugares y al día de hoy continuamos con el primer lugar obteniendo una calificación de 98.

Esta es una gráfica del 2006 donde se muestran las calificaciones obtenidas durante el trimestre.

AUDITORÍAS

El supervisor de servicio, es responsable de realizar las Auditorías de servicio, puntos críticos y de proyección y sonido como herramienta básica de ayuda para el Mystery Shopper. Estas auditorías también son elaboradas por el Gerente Regional quien visita el conjunto una vez por semana y revisa en base a los formatos siguientes el estado de las instalaciones, equipo, técnicas de venta, etc., El resultado de estas afecta directamente las metas financieras del complejo cinematográfico.

El objetivo de estas es mantener en buen estado las instalaciones verificando:

- el buen funcionamiento de los utensilios de trabajo,
- la existencia de los mismos,
- la limpieza de los utensilios,
- limpieza de equipos de cómputo, proyección, palomeras, hotdogueras, nacheras, bodegas de dulcería.
- Limpieza de inmueble: salas, taquilla, dulcería, dulcípoli¹⁸s, proyección.
- Técnicas de apertura en los responsables de almacén.

AUDITORÍAS DE SERVICIO

Estas tienen la finalidad de detectar alguna desviación que impida la buena operación del almacén, dulcería, dulcípulis, taquilla.

ALMACEN

Verificar que el personal del almacén realice sus actividades de acuerdo a su rol entre sus actividades cabe mencionar las siguientes:

- ✓ Abastecimiento del almacén
- ✓ Abastecimiento de módulos y centros de consumo
- ✓ Reabastecimiento de módulos y centros de consumo
- ✓ Inventariado de módulos y centros de consumo

¹⁸ Dulcípulis. Punto de venta, donde se concentran los dulces a granel.

- ✓ Inventariado de almacén
- ✓ Cierre de operaciones
- ✓ Revisiones de planta física (equipo de cómputo, limpieza, congeladores, refrigeradores, condimenteros.
- ✓ Revisiones de la pegadora¹⁹, pizarrón, cubetas hielo.

DULCERIA

Verificar que el personal de dulcería opere su módulo de forma correcta.

- ✓ Empleado en modulo contra el estimado en rol semanal.
- ✓ Módulo habilitado 10 minutos antes de iniciar la operación.
- ✓ Uso de las técnicas de venta.
- ✓ Cierre de oasys de modo adecuado en modulo.
- ✓ Cierre de oasys en gerencia.
- ✓ Funcionamiento adecuado del equipo (hotdoguera, nachera, palomeras, etc.)
- ✓ Funcionamiento adecuado del equipo de computo entre otros.
- ✓ Uso de contraseña personalizada a los vendedores.

DULCIPOLIS

Auditoria igual a la de dulcería.

TAQUILLA

Verificar que el personal de taquilla opere su módulo de forma correcta.

- ✓ Empleado en modulo contra el estimado en rol semanal.
- ✓ Módulo habilitado 10 minutos antes de iniciar la operación.
- ✓ Uso de las técnicas de venta.
- ✓ Cierre de oasys de modo adecuado en modulo.
- ✓ Cierre de oasys en gerencia.

¹⁹ Pegadora. Equipo utilizado para pegar bolsas de plastico.

- ✓ Funcionamiento adecuado del equipo (detector de billetes, plancha para pase anual, bloc de vouchers, letrero de caja cerrada, carpeta de información, sello de cancelado y papel de boletos.)
- ✓ Funcionamiento adecuado del equipo de computo entre otros.
- ✓ Uso de contraseña personalizada a los vendedores.

PUNTOS CRITICOS

Los resultados que este arrojan ayudan a detectar fallas en el área de lobby. Este se lleva a cabo una vez a la semana.



Lobby						
Servicio	Tipo	Características	Calidad			
			Muestra 1	Muestra 2	Muestra 3	
Información	Equipamiento	Triptico de acuerdo a políticas	Sí			
	Organización	Uniforme completo y aspecto personal	Sí	Sí	Sí	
Promociones	Equipamiento	Material promocional de acuerdo a instrucciones	Sí			
Limpieza	Equipamiento	Piso limpio	Sí			
		Alfombra de acceso a salas limpia	Sí	Sí		
		Bote de basura limpio, con bolsa y en buen estado	Sí	Sí	Sí	
		Área de mesas limpia y en buen estado	Sí			
		Modulo de atención a clientes limpio y en buen estado	Sí			
Mantenimiento	Equipamiento	Iluminación suficiente	Sí	Sí	Sí	
Integración	Inmueble	Acceso principal, salidas, escaleras electricas y elevador.	Sí			
	Equipamiento	Proteccion Civil	Sí			
Observaciones						
ok						

Baños						
Servicio	Tipo	Características	Calidad			
			Muestra 1	Muestra 2	Muestra 3	
Limpieza	Equipamiento	Piso limpio	Sí	Sí	Sí	
		Tasa de baño limpia y opera correctamente	Sí	Sí	Sí	
		Mingitorio limpio y opera correctamente	Sí	Sí	Sí	
		Mampara limpia y en buen estado	No	Sí	Sí	
		Lavamanos limpio y opera correctamente	No	Sí	Sí	
		Vidrio limpio y en buen estado	No	Sí	Sí	
		Bote de basura limpio, con bolsa interior y en buen estado	Sí	Sí	Sí	
		Instalacion general sin olor desagradable	Sí	Sí	Sí	
Mantenimiento	Equipamiento	Despachadores de Papel, Jabon y Secadores limpios y operan correctamente	Sí	Sí	Sí	
Mantenimiento	Equipamiento	Iluminación suficiente	Sí	Sí	Sí	
Observaciones						
Espejo rayado y fijar mampara sucias						

Salas						
Servicio	Tipo	Características	Calidad			
			Muestra 1	Muestra 2	Muestra 3	
Limpieza	Equipamiento	Alfombra limpia y en buen estado	Sí	Sí	Sí	
		Butacas limpias y en buen estado	No	No		
Proyección	Operaciones	Bote de basura limpio, con bolsa interior y en buen estado	Sí	Sí	Sí	
		Imagen nítida y registro de voces claro	Sí	Sí	Sí	
		Inicio a tiempo de funciones según programación	Sí	Sí	Sí	
		Temperatura correcta	Sí	Sí	Sí	
Mantenimiento	Organización	Uniforme completo y aspecto personal	Sí	Sí	Sí	
Mantenimiento	Equipamiento	Tívoli funcionando	Sí	Sí	Sí	
Mantenimiento	Equipamiento	Salida de emergencia sin bloqueo y funcionando	Sí	Sí	Sí	
Integración	Equipamiento	Arquillas y Postes unifila	Sí	Sí	Sí	
		Señalización correcta	Sí	Sí	Sí	
Observaciones						
Resorte de butacas						

PROYECCIÓN Y SONIDO

El cliente asiste al cine con la intención de ver una película esta debe ser de calidad para procurar la imagen de Cinépolis. Se revisan la limpieza de proyectores exhibidores de cintas, de platos (en estos se colocan las cintas), mesas (donde se pegan las cintas) , los trailers y los cineminutos además de todo aquello que tiene contacto directo con la cinta.

Cuando la sala se encuentra vacía se revisa la limpieza profunda. Cuando inicia la proyección se revisa el sonido, imagen nítida de los cineminutos, trailers, cineminuto corporativo y la película, si estos se aprecian deteriorados se solicita el cambio de los mismos. Si la película llega rayada se hace saber al responsable de las mismas de no ser así las cintas deben de procurarse los más posible.



Tipo	Características	Calidad					
		Muestra 1		Muestra 2		Muestra 3	
Equipamiento	Calidad y Orden de Proyección	No	▼	Sí	▼	Sí	▼
	Sonido	Sí	▼	Sí	▼	Sí	▼
	Ventanillas de caseta	Sí	▼	Sí	▼	Sí	▼
	Luces de casetas	Sí	▼	Sí	▼	Sí	▼
Operaciones	Existencia de discos para la exhibición de películas	Sí	▼	Sí	▼	Sí	▼
	Manejo y protección adecuada del material filmico	No	▼	Sí	▼	Sí	▼
Organización	Funcionamiento del masking	Sí	▼	Sí	▼	Sí	▼
	Distractores en casetas	Sí	▼	Sí	▼	Sí	▼
	Horario de funciones	Sí	▼	Sí	▼	Sí	▼
Mantenimiento	Limpieza y buen estado de pantallas y bocinas de SR	No	▼	Sí	▼	Sí	▼
	Registro de limpieza de equipos y casetas	Sí	▼	Sí	▼	Sí	▼
	Bitácora de servicios	Sí	▼	Sí	▼	Sí	▼

Ok

CONTROL DE SALAS



Tipo	Características	Calidad		
		Muestra 1	Muestra 2	Muestra 3
Asignar Responsable	Se tiene asignado a un empleado por sala o grupo de salas	Sí	Sí	N/A
Publicacion de Roles	Se tiene publicado el rol de empleados de control de salas de la semana en curso y la siguiente	No	No	N/A
Herramientas	El empleado cuenta con las herramientas necesarias (radio, ligas, bolígrafo, horarios de funciones, synopsis light)	Sí	Sí	N/A
	Las arquillas cuentan con sus insertos y esta identificado cada espacio con una etiqueta numerica por sala	Sí	Sí	N/A
Control de Salas	El empleado conoce y aplica el procedimiento de control de salas	No	Sí	N/A
	Se cuenta con un numero adecuado de arquillas y estas estan colocadas de tal forma que permitan un adecuado control de salas	Sí	Sí	N/A
	Se guarda la contraseña de "control interno" en el espacio destinado en la arquilla para esa sala	Sí	Sí	N/A
	Se entrega a los clientes que salen de la sala la contraseña de "control interno" y se pide a su reingreso a la sala, verificando que corresponda al dia, hora y funcion.	No	Sí	N/A
	Se aplican correctamente los criterios para cambios de sala y se sigue el procedimiento escrito	Sí	Sí	
	Las contraseñas son guardadas en la arquilla según el procedimiento (se hace un paquete con liga y se anota el numero de contraseñas)	Sí	Sí	N/A
Auditoria	Se cumple con el 30% de funciones auditadas diariamente	Sí		
	Las contraseñas del block de cortesias para cambio de sala tienen engrapados boletos completos de los cambios realizados, así como datos y firma del cliente.	Sí		
	Se registran en la bitacora todos los datos correctamente	Sí		
	Se analizan e identifican las causas de las diferencias entre conteos y sistema	Sí	Sí	

NO SE ENTREGO CONTRASEÑA AL CLIENTE PARA SALIR DE LA SALAN NO SE CUENTA CON ROL

ANEXO 109. Auditoria de control de salas

Realizar las distintas auditorias de forma oportuna, ayuda en gran manera a detectar fallas del área de mantenimiento, proyección, limpieza, almacén, etc., las cuales afectan de forma significativa la operación del conjunto. Además de mostrar instalaciones en buen estado ante los ojos de nuestros clientes, procurando siempre la mejor imagen.

Estas actividades se realizaron durante mi servicio en el puesto de Supervisor de Servicio, cuando se me asigno la responsabilidad de Recursos Humanos y se me dio el nuevo nombramiento de subgerente de recursos

humanos, continúe realizando las mismas actividades antes mencionadas y las siguientes.

ACTIVIDADES COMO SUBGERENTE RECURSOS HUMANOS

A continuación, se enuncian algunas de las actividades que se llevan a cabo dentro del rol de subgerente de recursos humanos.

Como subgerente de recursos humanos las responsabilidades cambian significativamente.

Las actividades se enuncian a continuación:

- ✓ Realizar el evento Vamos todos a Cinépolis
- ✓ Implementación y uso del Periódico mural
- ✓ Uso de la Guía del cinépolito
- ✓ Lanzamiento del cambio de Cultura Organizacional
- ✓ Aplicación del curso de la A ala Z (calidad en el servicio)
- ✓ Reclutamiento, selección, contratación y capacitación
- ✓ Inducción
- ✓ Nuevo CEC Capacitación, entrenamiento y certificación
- ✓ Manejo de paquetería
- ✓ Elaboración de nómina
- ✓ Clima laboral
- ✓ Aplicación de programas de reconocimiento
- ✓ Otros

REALIZAR EL EVENTO “VAMOS TODOS A Cinépolis”

¿QUÉ ES VAMOS TODOS A CINÉPOLIS?

El corporativo realiza un evento especial cada año para los niños, este trata específicamente de invitar a niños de escasos recursos a conocer el cine,

esto en el mes de abril por ser Día del Niño y otra al final del año. Este evento es realizado a nivel nacional. Cada conjunto debe invitar como máximo 600 niños de casas hogar, estancias infantiles, DIF, primarias, jardines de niños, etc.

REALIZACIÓN DEL EVENTO 2007

Para realizar el evento del 2007. Se invitó a las siguientes instituciones.

Centro de Asistencia Infantil Comunitario Titzkatli (niños de bajos recursos)

Guillermina Rosa Gutiérrez Alva

Directora del Centro Comunitario

Avenida Monte de las Cruces No. 60

Col. Las Maromas TEL 5811-3175

DIF-DF (niños de bajos recursos)

DIR. CDC Lic. Yolanda Grissel Frías Valles

Dirección Ejecutiva De Apoyo a la Niñez

Subdirección de Centros de Desarrollo Comunitario

CDC "José María Morelos y Pavón"

Ébano y Hermandad S/N Col. Navidad

Delegación Cuajimalpa de Morelos CP 05210

Teléfono 5815-2363

D.A.Y.A. I.A.P. (Madres adolescentes e hijos)

Fundación Dar y Amar

DIR. Gral. Alejandro A. Estévez Compea

Puebla No. 77 Col. Cuajimalpa

México D.F. CP 05000

Teléfono 2163-0436 y 5812-4934



ANEXO 110. Vamos todos a Cinépolis

s



Este evento fue el 4 de mayo con un total de 200 asistentes.

Se realizó otro evento en el mes de septiembre, se invitaron de nuevo a las tres instituciones mencionadas anteriormente, esta vez solo asistió Titzkatli con 80 niños.

REALIZACIÓN DEL EVENTO 2008

Para el evento del 2008 la meta era lograr el total de asistentes y un mayor número de invitados comparado con el año anterior, así que investigue vía

Internet los datos y teléfonos de instituciones, primarias, estancias infantiles de la delegación Cuajimalpa y se contacto a nuestros antiguos invitados DIF, D.A.Y.A.

Se llamo al conmutador de Estancias Infantiles del Distrito Federal, esto resulto desalentador ya que ninguna de las personas contactadas brindaba información sobre los teléfonos directos de las estancias de Cuajimalpa.

Se realizaron varias llamadas a primarias de la delegación, hasta que se contactó a la Escuela Primaria "JOSE LUIS VIEYRA GONZÁLEZ" (AFSEDF Administración Federal de Servicios Educativos en el D.F. Clave 32-1345-122-17-x-015, O9DPR1828T). Se contactó por medio de Corporativo a Grupo Cargill de Santa Fe (Cuajimalpa). Así que ya contaba con un número superior al evento del año pasado y lo requerido por el Corporativo.

Se confirmó la asistencia de los invitados y se les solicito la carta de Agradecimiento para comprobar el uso de los productos.

Se solicitó a corporativo el envío de vasos para palomitas y refrescos para asegurar la calidad del evento y el bienestar de nuestros invitados.

Se aseguró la copia de la película (Horton, y el mundo de los quién) con el equipo de Programación para evitar algún contratiempo ya que la cinta debe llegar un día antes del evento para verificar el estado de la cinta y realizar el pegado de la misma.

El 28 de Abril fue el evento a las 10:30 A.M.

Debido a la cantidad de invitados se prepararon los productos antes de su llegada para evitar retrasar las funciones ya que no se podían cancelar funciones de la operación normal.



Se colocaron mesas con los productos para que los niños los tomaran al mismo tiempo que ingresaban a la sala y así evitar retrasos en la exhibición de la función.

ANEXO 111. Vamos todos a Cinépolis



Con los chiquitos del DIF fue distinto ya que son niños entre 4 y 5 años se les dio ingreso a la sala y se les atendió en su butaca.



ANEXO 112. Vamos todos a Cinépolis

El evento fue un éxito ya que los niños estaban contentos por realizar una visita al cine y poder ver una película en compañía de sus compañeros, esto tanto para los chiquitos y los niños de la primaria, hasta para los padres y maestras de los mismos.

PERIODICO MURAL

El objetivo de este es estandarizar los medios de comunicación y difusión en los Conjuntos a través de un pizarrón de corcho, donde se publicarán temas específicos, buscando de esta manera fortalecer la interacción entre Corporativo y Conjunto.

Cada conjunto recibió por parte de Corporativo el corcho y los etiquetadotes, estos se colocaron según instrucciones. El Periódico mural cuenta con varios temas estos son:



ANEXO 113. Periódico mural

Ambiente Cinépolis: Se publica información relativa a Juntas Efectivas, Briefing²⁰, Retroalimentación Entrevistas Ajuste y Entrevistas de Salida.

Promociones: Se deben actualizar promociones vigentes en los diferentes puntos de venta del Conjunto, mismas que son bajadas de Nexos y actualizaciones de acuerdo con correos recibidos.

Capacitación: Se publica información que se indique por el Entrenador Regional y el listado de personal certificado (CEC), cursos del mes y algún artículo de capacitación que se genere desde el Corporativo.

Cuadro de Honor: En este se coloca el nombre de los postulados a la Estrella del Mes y los empleados más destacados.

²⁰ Briefing. Juntas de corto tiempo, realizadas durante la operación con el equipo operativo.

Cultura Organizacional: Se publica información que se haga llegar desde Corporativo referente al tema de Cultura Organizacional (CO).

Aviso Clasificado: En esta sección los empleados pueden colocar avisos oportunos. (Ejemplo: Vendo carro, busco perro, fiestas, etc.).

Cumpleaños: Se coloca la lista de los empleados que cumplen años, esto en el periodo de un mes.

Mi cine dice: Sección dedicada a cada Conjunto, en donde se coloca información del mismo. (Ejemplo: Resultados del torneo de fútbol, concursos, etc.).

POLITICAS DE USO

Se debe actualizar semanalmente la información, asegurando que todos los lunes los contenidos publicados sean recientes.

Se debe respetar el formato enviado por el Corporativo. Estas son las presentaciones que utilizo para el periódico mural.



ANEXO 114. Diapositivas del periódico mural



ANEXO 115. Imagen del periódico mural

Este se actualiza según las políticas de la empresa y cumple su función como fuente de información de forma excelente ya que todo el personal ha adquirido la costumbre de revisarlo.

Para Cinépolis Pabellón Bosques la implementación de este periódico mural a significado una conexión importante entre corporativo y empleados ya que ellos se encuentran empapados de información necesaria para el buen funcionamiento de promociones, eventos, etc., así como la integración entre el equipo gerencial y el operativo ya que los empleados tienen este medio para comunicar algún evento de importancia para ellos, conocen anticipadamente los cumpleaños de sus compañeros, obtienen la satisfacción de ser reconocidos por sus logros públicamente, entre otros.

GUÍA CINÉPOLITO

Tiene como objetivo medir la eficiencia del desdoblamiento de la Cultura Organizacional y otros cursos, mediante indicadores (stickers).

Se entrega una Guía a cada miembro del equipo como método de verificación del lanzamiento de Misión y Visión, esta es de carácter personal, debe contener los datos del dueño y debe mantenerse en el cine, para efectos de auditorías del Gerente Regional.

La mecánica de esta Guía es sencilla, por cada actividad realizada del Desdoblamiento de Cultura Organizacional, se debe entregar un sticker al cinépolito (darle una palomita), la cual debe colocar en el apartado indicado.

Al día de hoy los subgerentes de Recursos Humanos no conocemos la finalidad de esta guía ya que corporativo no termina de definir esta ya que mencionan es una sorpresa y así se les comunica a todos los portadores de ellas. Además que un falta la segunda etapa del lanzamiento de cultura organizacional, que esta contemplada para el invierno del 2008.

Como método de reonocimiento simbólico nos funciona bien ya que observan motivados al recibir y colocar su sticker.



Portada de la
Guía del
Cinépolito

ANEXO 116. Portada de la guía



Recomendaciones de uso

ANEXO 117. Diapositiva de la guía del cinépolito



Indicadores para pegar stickers

ANEXO 118. Diapositiva de la guía del cinépolito



Otros indicadores, aún no desarrollados.

ANEXO 119. Diapositiva de la guía del cinépolito

El manejo de esta guía lejos de utilizarla como una imposición de corporativo, es un factor de medición del desempeño de cada uno de los colaboradores y un método de reconocimiento, lo mejor de este es que ellos pueden exigir el reconocimiento al solicitar su sticker por cada actividad realizada.

LANZAMIENTO DE CULTURA ORGANIZACIONAL CORPORATIVA

La cultura organizacional expresa los valores, ideas sociales y creencias que los miembros de la organización llegan a compartir.

Además la cultura organizacional cumple con varias funciones importantes como transmitir un sentido de identidad a los miembros de la organización, facilitar el compromiso hacia la empresa y refuerza la estabilidad entre todos sus miembros.

Cinépolis contaba ya con misión, visión y valores desde su inicio en 1971 como Organización Ramírez, pero con el paso del tiempo estos se volvieron obsoletos ya que la situación de la empresa había cambiado de forma significativa.

DESDOBLAMIENTO DE MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

El Corporativo diseño un plan de Desdoblamiento de Cultura Organizacional:

Actividad	Lanzamiento de Misión, Visión y Valores en Conjuntos.	Actividad de Reforzamiento de Misión, Visión y Valores en los Conjuntos	Lanzamiento del Valor en Conjuntos	Actividad de Reforzamiento del Subgerente de RH	"Posicionamiento Visual" consistirá en colocar pósters referentes al valor que se haya lanzando. .	"Viviendo el Valor", consistirá en una breve evaluación que se aplicará a todos los empleados, para dejar evidencia de que viven y entienden el valor bimestral
Responsable	Agentes de Cambio ER's Directores Gerentes Corporativos	Subgerente de RH	ER's	Subgerente RH	Subgerente RH	Subgerente RH y/o ER's
Lugar	Plenaria en Conjunto	Al interior del conjunto	Actividad al aire libre	Actividades variadas al interior del Conjunto	Área de mayor visibilidad para empleados	Sala de capacitación y/o oficina de RH
Participantes	Todo el conjunto	Todo el conjunto, la división será de acuerdo a la actividad	Todo el conjunto dividido en grupos 30 personas	Todo el Conjunto. La división dependerá de la actividad programada	Todos los empleados del conjunto deberán tener acceso a dichos avisos	La evaluación se aplicará a todos los empleados del conjunto
Sesiones	1 sesión	No hay sesión	Las que requiera el conjunto	Las que requiera el conjunto	Ninguna	Las que requiera el conjunto
Tiempo	60 min.	no aplica	3 horas.	Depende de la actividad asignada para cada valor	No aplica	Límite 30 minutos.

ANEXO 120. Desdoblamiento de misión visión y valores

El objetivo es dar a conocer a todos los miembros de Cinépolis y Cinépolis Corporativo la nueva Cultura Organizacional, mediante actividades de campo y recreativas en conjunto con la finalidad de reforzar el conocimiento de esta.

MISIÓN Y VISIÓN

El Desdoblamiento de Misión y Visión estuvo a cargo de Agente de Cambio (Entrenadores Regionales, Directores Corporativos, Gerentes de Conjunto), fueron responsables de realizar la Plenaria de Lanzamiento a nivel nacional donde se presento a todos los miembros la nueva Misión, Visión y Valores, con esto se dio inicio a la Nueva Cultura Organizacional a mediados del año pasado.

Lo anterior se realizó en Cinépolis Intelomas y los cines convocados fueron, Cinepolis V.I.P. Interlomas, Tradicional Interlomas y Tradicional Pabellón Bosques.

Para llevar a cabo la auditoria se repartieron tarjetas a todos los colaboradores con el concepto de Misión y Visión, así como, cada uno de los valores y la imagen que los representa. Al finalizar la entrega de las tarjetas se les informo que debían memorizar cada concepto en un lapso no mayor a una semana y de forma voluntaria debían acercarse al Subgerente de RH y decírselas.

VALORES

DIRIGIDO A:	Todo el personal que labora en cada uno de los cines
A IMPARTIR POR:	Subgerentes de Recursos de Humanos
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD:	2 Meses cada valor
HORARIO:	Variable

ANEXO 121. Especificaciones de valores

Para continuar con el Lanzamiento de Valores se fijaron algunas reglas de suma importancia para lograr el éxito de las mismas.

Había que ubicar y conocer los lugares (parques públicos o campos) donde se llevará a cabo el Lanzamiento de los Valores con un mes de anticipación.

Las opciones fueron el Parque San Francisco ubicado a 5 minutos del conjunto y el Desierto de los Leones a 30 minutos del conjunto.

Garantizar que los insumos (transporte, materiales, alimentos) necesarios estuviesen a tiempo, respetando el presupuesto asignado para transporte y alimentos.

Las ACTIVIDADES DE REFORZAMIENTO elaboradas desde corporativo y realizadas por los operativos. La duración es de una semana. Al finalizar esta

actividades comenzamos con el Posicionamiento Visual, este consiste en colocar un Póster en el cual deben de plasmar por escrito como VIVEN LOS VALORES.

Al final se realizan las auto evaluaciones y evaluaciones a cada uno.

CAMBIO DE LA MISIÓN

La misión era:

“Ser líderes en la industria de exhibición cinematográfica ofreciendo entretenimiento de la más alta calidad con un Servicio que supere las expectativas de nuestros clientes, generando bienestar hacia el interior de nuestra empresa y la sociedad, comprometidos en un proceso de innovación y mejora continua”.

La nueva misión es:

Nuestra Misión

Ser la **mejor** opción de
entretenimiento,
fortaleciendo nuestro **liderazgo**
en la industria cinematográfica
a nivel internacional,
ofreciendo **diversión,**
innovación
y un **servicio estelar.**



CAMBIO DE VISIÓN

La visión era:

“Buscamos el éxito y la plena realización empresarial e individual a través del tiempo y el logro de los siguientes objetivos: Económicos, De Crecimiento y Sociales: Internos y externos.

La nueva visión es:

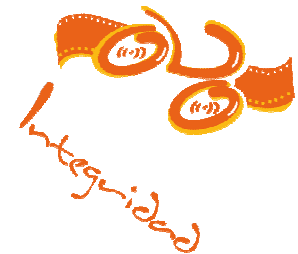


CAMBIO DE VALORES

Los valores eran:

SERVICIO
HONRADEZ
JUSTICIA
RESPECTO
HUMANISMO
AMOR AL TRABAJO
CONFIANZA EN MÉXICO
FIDELIDAD A LA EMPRESA
LIBERTAD
RESPONSABILIDAD
CREATIVIDAD

Los nuevos valores son:



san Palomita

COMPROMISO

CONCEPTO Y DESCRIPTORES DEL VALOR



ANEXO 125. Compromiso

“Se demuestra trabajando a diario con la convicción de dar lo mejor de uno, otorgando la confianza a los demás de que uno no va a fallar”

- 1. Siendo leal a la empresa**
- 2. Siendo responsable con mi trabajo**
- 3. Exigiéndome ser mejor día con día**
- 4. Haciendo que las cosas sucedan**
- 5. Generando valor con mi trabajo**
- 6. Asumiendo la responsabilidad de mis acciones y de mis palabras.**

LANZAMIENTO COMPROMISO

Fue realizada en el parque San Francisco, se realizaron las actividades planeadas por Corporativo a través del Entrenador Regional.



ANEXO 126. Manta firmada de compromiso

Esto nos ayudó de forma significativa para mejorar nuestro clima laboral por la integración que se derivó de realizar juegos entre personal de todos los turnos y entre niveles jerárquicos, además de motivar a los miembros del conjunto a ver de forma mas positiva el cambio de Cultura Organizacional.

ACTIVIDAD DE REFORAMIENTO

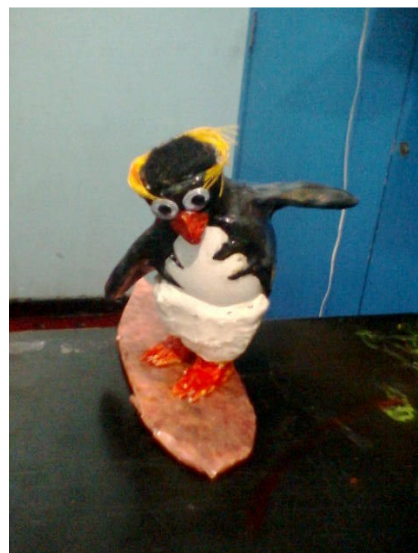
La actividad fue realizar equipos al azar (esto es un sorteo para que los miembros tuvieran oportunidad de convivir con quienes no tenían contacto por diferencias en turno y áreas). Se les entregó un huevo firmado por el Gerente del Conjunto (para evitar que pudieran reemplazar el huevo), este debía ser cuidado por cada miembro del equipo, es decir; si una cinépolita de limpieza llega a las 6:00am debe solicitar su huevo y entregarlo al finalizar su turno a su o sus compañeros y esto pasarlo sucesivamente pero sin dejar al huevo solo. El huevo no puede llevarse por ningún motivo a casa. Este huevo debe ser transformado

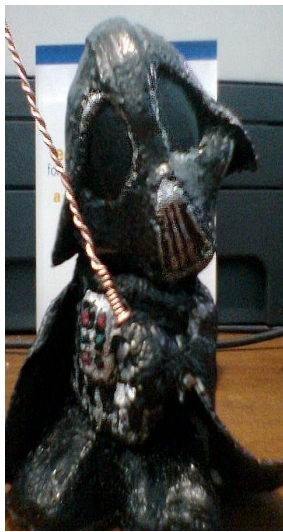
en un personaje de película en un lapso no mayor a una semana. Se informa cuando y donde debe entregarse el huevo "en equipo". La finalidad de esta actividad es crear un compromiso, así como ellos deben procurar el cuidado de su huevo deben procurar todas las actividades operativas y normas que se llevan a cabo dentro de Cinépolis.

El resultado fue realmente positivo como se muestra a continuación:



ANEXO 127. Huevos compromiso





ANEXO 128. Huevos compromiso



Se generaron algunos conflictos durante el proceso, debido a que no todos cuentan con la misma disposición y entusiasmo, pero esto no fue limitante para que cada equipo entregue sus "Personajes de Película".

Esta actividad no fue un concurso por lo tanto no hubo ganadores, pero si felices participantes.

Se colocó el póster para que todos expresaran su forma de vivir el valor.

A continuación se presenta el formato de evaluación:

Auto Evaluación "Compromiso"



Este es un test de auto conocimiento, contesta las preguntas con sinceridad, recuerda que no hay respuestas buenas ni malas, no hay tiempo límite.

- 1. Quedaste con tu novio(a) de pasar por el (la) el viernes por la noche a las 8:00 p.m. para ir al cine, sin embargo tienes que demorarte 15 minutos. ¿Qué haces?**
 - a) Avisas que vas a llegar tarde
 - b) Te disculpas por la demora cuando llegas.
 - c) Haces lo imposible por llegar a tiempo.

- 2. Aceptaste ser padrino de graduación de uno de tus sobrinos y ese día tu mejor amiga(o) al la que no ves en años te pide que vayas por ella al aeropuerto, ¿Tú que haces?**
 - a) Pides a otro familiar que acompañe a tu sobrino(a) porque irás por tu amiga(o).
 - b) Le pides una disculpa a tu amiga(o) inventando que estás enfermo.
 - c) Cumples con el compromiso acordado con anticipación.

- 3. Te pide tu jefe un trabajo de urgencia 30 minutos antes tu hora de salida habitual y sabes que te llevará más tiempo en realizarlo, ¿qué es lo que haces?**
 - a) Lo haces a la "ligera", sólo por sacar el trabajo para irte rápido.
 - b) Le dices que no alcanzarás a terminarlo y lo harás al siguiente día.
 - c) Te quedas hasta terminarlo, aunque eso demore tu salida.

- 4. Te pusiste a dieta e incluso firmaste una carta de compromiso con tu doctor; es la noche de navidad y tu mamá te preparó el pastel que tanto te gusta, ¿qué haces?**
 - a) Comes del pastel para quedar bien con tu mamá y satisfacer tu antojo.
 - b) Te acuerdas de tu dieta y decides mejor abstenerse de comer.

5. **Eres recién casado(a) y hace tiempo que no ves a tus amigo(as) y te invitan a un show para "adultos". Tú acordaste con tu esposo(a) no visitar ese tipo de lugares, ¿qué haces?**
- Le avisas a tu esposo(a) que irás con tus amigos a ese show, haciendo una excepción.
 - Le avisas que saldrás con tus amigos pero le inventas otro lugar.
 - Sugieres que vayan a otro lugar, o bien, te abstienes de ir.
6. **Saliste de viaje de trabajo durante unos días, antes de irte quedaste con tus papás de ir a visitarlos a tu regreso. Tu viaje fue muy cansado y lo que deseas es llegar a casa a descansar. ¿Qué haces?**
- Les hablas, les avisas que ya llegaste pero que estás agotado, que necesitas descansar, que por favor te disculpen.
 - Les hablas inventándole que tuviste que quedarte fuera de la ciudad más días para no sentirte culpable por no ir.
 - Llegas de tu viaje y por más cansado(a) que estés vas a visitarlos porque ya habías quedado con ellos.
7. **Trabajas en el área de proyección y tu novio(a) se dedica a la piratería y te pide que hagas la grabación de uno de los estrenos, ¿cuál es tu reacción?**
- Le haces el favor y le adviertes que es la primera y la última vez.
 - Le dices que sí, porque total nadie se enterará.
 - Te niegas a hacerle el favor.
8. **Un día amanece muy lluvioso, no hayas cómo trasladarte a la escuela y tú eres el responsable de entregar el trabajo que hiciste con tus compañeros.**
- No vas e inventas el pretexto de que no encontraste el medio para llegar a tiempo.
 - Le hablas al maestro para pedirle oportunidad de llevarse lo al día siguiente.
 - Vas a entregarlo llueva, truene o relampagueé.
9. **El cine como todos los miércoles, se abre a las 10 a.m., faltan 20 min. para la apertura y no se abre cinecafé. Actualmente estás en taquilla, ¿qué haces?**
- Te quedas en taquilla sin importar lo que pase en cinecafé.
 - Le informas al supervisor que aún no se abre cinecafé con cierta indiferencia.
 - Tomas la iniciativa y ayudas a que abra lo más rápido posible.
10. **Son las elecciones para presidente de la República y en los medios de comunicación sólo se escuchan quejas sobre la situación actual del país en cuanto a política se refiere.**
- Muestras indiferencia y te abstienes de votar.
 - Votas convencido de que tu voto puede hacer la diferencia.

Puntuación:

No.	a	b	c
1	1	1	2
2	1	1	2
3	1	1	2
4	1	2	--
5	1	1	2
6	1	1	2
7	1	1	2



8	1	1	2
9	1	1	2
10	1	2	--

Resultados

De 1 a 10
Eres poco comprometido

De 11 a 15
Eres comprometido

De 16 a 20
Eres muy comprometido

Reflexiona...

Una persona comprometida es aquélla que cumple con sus obligaciones haciendo un poco más de lo esperado al grado de sorprendernos, porque vive, piensa y sueña con sacar adelante a su familia, su trabajo, su estudio y todo aquello en lo que ha empeñado su palabra.

Todos tenemos compromisos de diversa índole (padres de familia, hijos, trabajadores, estudiantes, etc.) y aún así, hay personas que esperan exista un contrato o una promesa para saberse con un compromiso, como la celebración del matrimonio, la firma en el contrato de trabajo, el inscribirse en la escuela o el nuevo hijo que nacerá próximamente.

El hecho de aceptar formalmente un compromiso, hace suponer que se conocen todos los aspectos, alcances y obligaciones que conlleva. La realidad es que creemos cumplir a conciencia por ajustarnos a un horario, obtener un sueldo, asistir a la escuela y estar un rato en casa. Casi siempre, la falta de compromiso se debe a descuidos un tanto voluntarios, pero principalmente a la pereza, la comodidad y al egoísmo.

ANEXO 129. Evaluación compromiso.

Para finalizar con el valor compromiso se debe de realizar una evaluación a cada empleado para verificar su desempeño durante el lapso comprendido desde que inicio el lanzamiento hasta su clausura.

El siguiente formato es la evaluación que se realiza a cada empleado:

Efectividad del Desdoblamiento de Valores en Conjuntos
Vive El Compromiso en Cinépolis



Dirigido a: ER's, Subgerente de RH y/o quien lleve a cabo ésta función

Instrucciones: Llena de acuerdo a tu experiencia de trabajo con cada uno de los empleados, siendo 1 el valor que más se acerca a la conducta de la izquierda (inferior) y 5 a la de la derecha (superior)

Empleado: _____
No. _____



		Evaluación Conductas Claves						
		Inferior	1	2	3	4	5	Superior
Viviendo el Valor	1	Es lento y poco eficiente en las actividades asignadas						Responde en tiempo y forma por las actividades asignadas.
	2	Demora en hacer las actividades que se les solicitan y la calidad está por debajo de lo esperado.						Hace las cosas bien y a la primera.
	3	Normalmente llega tarde						Es puntual
	4	No es cuidadoso con el mobiliario y utensilios utilizados en sus labores.						Actúa en todo momento cuidando los intereses de la compañía.
	5	Sus compañeros no confían en su trabajo						Genera confianza en los demás de que no va a fallar.

ANEXO 130. Auto evaluación compromiso

INTEGRIDAD



ANEXO 131. Imagen integridad

“Soy coherente con mis valores tanto en mi trabajo como en mi hogar”

- ✓ **Actuando de manera honesta en el trabajo rechazando cualquier forma de deshonestidad que se presente.**
- ✓ **Demostrando austeridad en mi conducta y en el aprovechamiento de los recursos.**
- ✓ **Respetando a mis colaboradores, mis clientes y mis socios.**

✓ **Actuando en beneficio de la sociedad y el medio ambiente.**

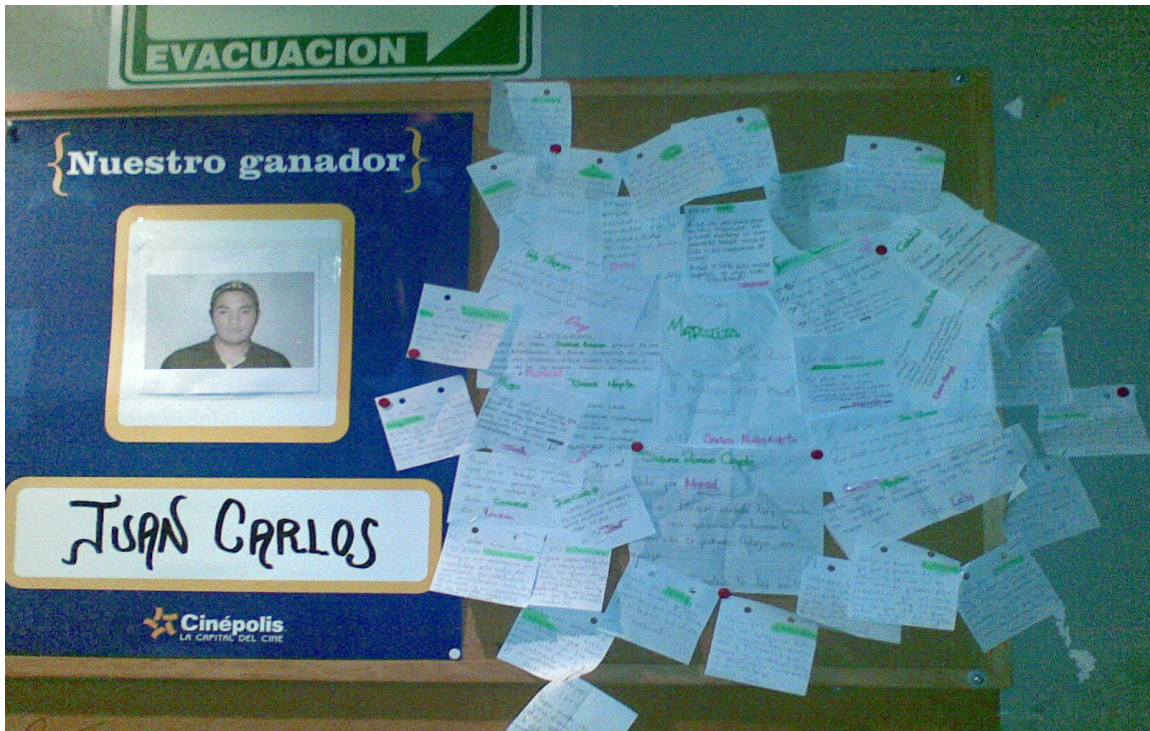
La actividad de campo se llevo a cabo en el Desierto de los Leones donde se genero aún una mejor aceptación y se les demostró que por parte de gerencia existe la intención de darles un mejor servicio. Se realizaron las actividades encomendadas por el ER.

Se llevó a cabo la firma de la manta y se entregó un pequeño presente a los participantes de las actividades.

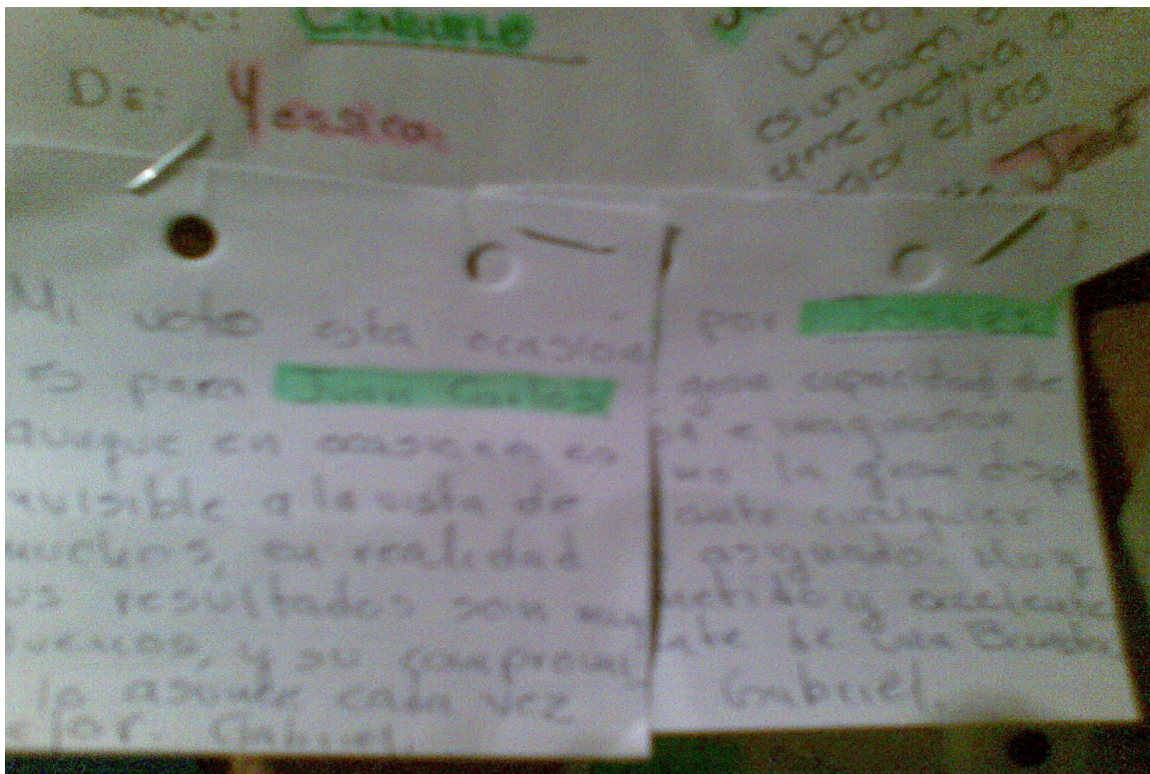
Después de realizada la plenaria en campo, se brindo una semana para reforzamiento de los descriptores del valor y posteriormente se llevo a cabo la actividad de reforzamiento del valor, éste consistió en buscar a ese compañero que para cada uno de nosotros fuera la viva imagen de la Integridad, esta actividad fue nombrada "Se Busca"

Se solicitó al personal que de eligiera de forma discreta a un compañera es decir esa persona que nunca le falla a él y sus compañeros, que llega temprano, que porta el uniforme completo, que ayude a todos, que sea proactivo, que siempre tenga una sonrisa.

Ya elegido a este compañero debía escribir su nombre en un papel y el por que de voto por él, su voto debía ser entregado y colocado en la urna, esta se revisaría al fin de la actividad. Ganaría el que obtuviera más votos, su fotografía sería publicada en periódico mural durante la semana del cierre del valor. Nuestro orgulloso ganador fue Juan Carlos.



ANEXO 132. Actividad reforzamiento



Se realizó el auto evaluación y la evaluación por parte de RH.

PASIÓN



ANEXO 133 Imagen Pasión

“Significa entregarme a mi trabajo con entusiasmo genuino. Hacer las cosas lo mejor posible, buscando mi superación constante y el bien de mi empresa”

- ✓ **Disfrutando del negocio del cine.**
- ✓ **Transmitiendo mi entusiasmo a mis compañeros de trabajo y a mis socios comerciales.**
- ✓ **Preocupándome por el futuro de mi empresa y de mi industria.**
- ✓ **Viviendo siempre para adelante, buscando la innovación de manera constante.**

Al planear esta actividad con la Capacitadora, comento que debido al recorte de presupuesto que la empresa estaba realizando por la incertidumbre de la situación económica actual, se suspendían los gastos de transporte y comida para la reunión en campo. Situación que se analizó a nivel interno buscando la forma de reunir fondos para los alimentos y posible transporte.

Esta la actividad fue realizada de nueva cuenta en el parque San Francisco, esto generó un ambiente de disgusto entre algunos miembros, generando un ausentismo mayor. Al terminar esta actividad se acordó con los empleados visitar un tianguis para comer ahí, lo cual, demostró que ellos tienen la

capacidad para comprender y aportar un mínimo de su ingreso para convivir como el equipo que se desea ser.

La actividad de reforzamiento estuvo a cargo de los descriptores y otros, estos debían ser impresos en tres copias (varía según el número de operativos de cada conjunto) y ser escondidos en las instalaciones del cine, los operativos debían buscar una frase y encontrar a sus dos compañeros de equipo.

Por ningún motivo debía tener más de una frase, si hallaran otra debían dejarla y no decirle a nadie donde estaba, para que todos se esforzaran de igual modo.

El primer día se colocaron sólo unas cuantas para que el personal que asiste a laborar en días y horarios distintos tuvieran la misma oportunidad de encontrar su frase y así evitar el robo de las mismas.

Para ser el ganador de esta actividad debían presentarse los 3 miembros del equipo, cada uno con su frase (igual) y debían decirla de memoria. A este se le entregó su premio en la junta mensual (para reforzar el reconocimiento a sus méritos).

Esta actividad reforzó el aprendizaje de cada una de las frases ya que al buscarlas debían leerla y escuchar las de otros.

Se llevó a cabo la auto evaluación y evaluación a cada uno de los cinépolitos.

SERVICIO



ANEXO 134. Imagen servicio

“Doy más de lo que me exigen para servir a mis clientes tanto internos como externos”

- ✦ Otorgando una experiencia incomparable de servicio en nuestro contacto con el cliente.

- ✦ Estableciendo relaciones duraderas con nuestros clientes, socios y colaboradores.

- ✦ Tomando en cuenta las expectativas de nuestros clientes y buscando siempre superarlas.

- ✦ Ganándome el respeto de mis colaboradores en la prestación de mis servicios.

- ✦ Comunicando de manera efectiva las necesidades para brindar un servicio de excelencia.

- ✦ Siendo siempre puntual y cumpliendo con mis compromisos a tiempo.

Para evitar las ausencias de la plenaria anterior, se planteo al Gerente del Conjunto la posibilidad de reunir el cartón del conjunto y solicitarles a los empleados más cartón y latas para su venta y obtener fondos para el transporte y alimentos.

Durante un mes se realizo el acopio de cartón y latas, el monto alcanzado solo alcanzo para cubrir los alimentos, así que se solicito la presencia de los trabajadores en el parque San Francisco.

En esta ocasión nuestro ER no pudo estar en esta sesión ya que el se encontraba capacitando al personal de C. Colombia ya que estaban a meses de abrir este conjunto. En su lugar enviaron a la ER Maria Teresa de la zona norte del país.



ANEXO 135. Plenaria servicio





ANEXO 136. Plenaria servicio

Actividad de reforzamiento

Materiales

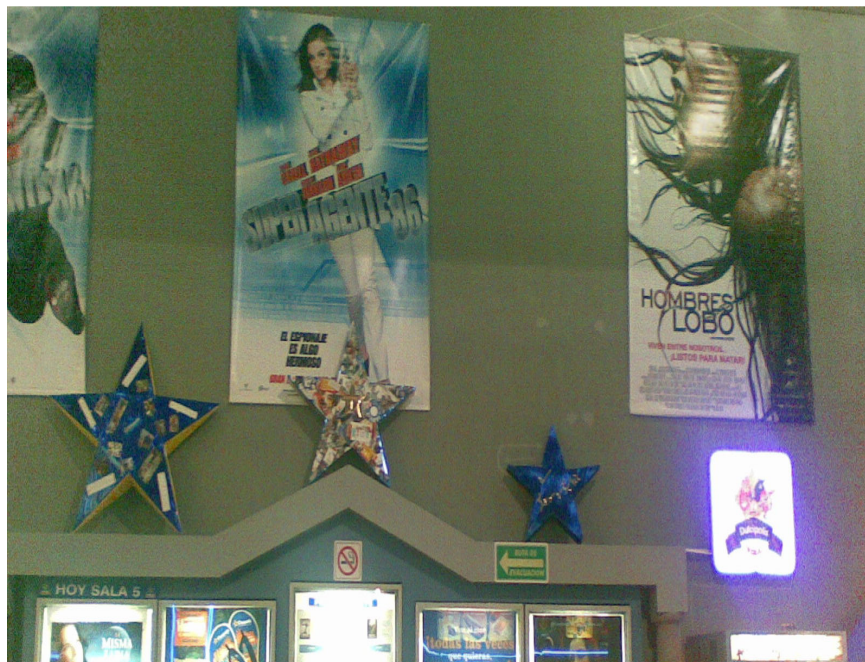
Material Gerencia Capacitación Conjuntos	Conjunto
Regalos para equipo ganador de la dinámica (10 personas)	Pósters anteriores, displays viejos, cajas de cartón, hojas de papel, marcadores de colores, revistas, periódicos y todo material que ya no se utilice y pueda reciclarse para esta dinámica.

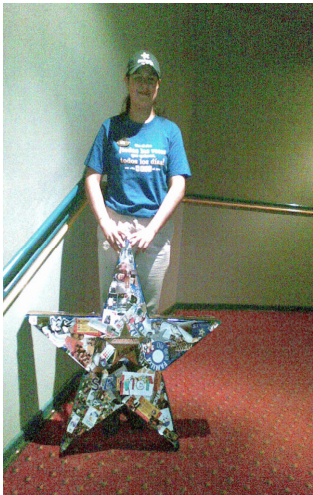
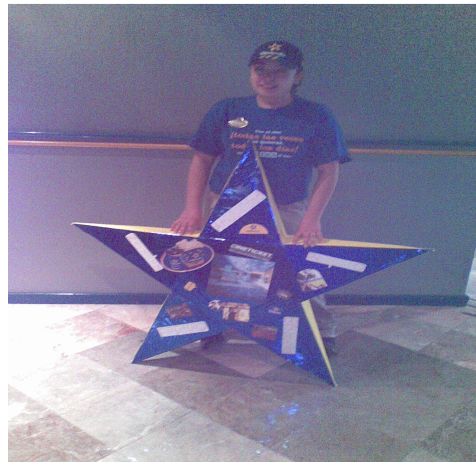
ANEXO 137. MATERIALES SERVICIO

DINÁMICA LLAMADA “SERVICIO ESTELAR”

Se convocó a equipos con 10 integrantes, mismos que elegirán un nombre. Cada uno de los equipos tendrá como objetivo hacer una Estrella de Servicio, esta estrella la debían realizar con materiales del cine, (pósters anteriores, displays viejos, hojas, marcadores de colores, cajas de cartón) además de usar recortes de revistas, periódicos, etc. El objetivo fue hacer la estrella de 1m por 1m. Con imágenes que representen un buen servicio o que signifiquen servicio, tenían que desarrollar la creatividad, podía ser un collage, un mural o lo que se les ocurriera, la única condición es que debe presentarse en forma de estrella.

Al final de la semana y después de que cada equipo entregó su estrella, se eligió al equipo ganador, se mencionó la lista del equipo ganador y las razones del triunfo. Esto en base a las condiciones del concurso. El equipo ganador se llevo un pequeño obsequio y su estrella se exhibió en el Lobby del conjunto durante una semana, como lo solicito el corporativo y se decidió exhibir las otras dos participantes para alentar a los otros empleados.





ANEXO 138. Estrellas del servicio



Se llevó a cabo la firma de la manta del valor servicio, se aplicó la auto evaluación y evaluación al personal.

Nos encontramos a la espera de luz verde para continuar con el quinto y último valor. "Ser Palomita".

El cambio de cultura organizacional fue un reto desde un principio, ya que los empleados tienen una conexión formal directa y única con el equipo de gerencia, esto debido a que ellos comienzan una relación laboral con la incógnita de saber ¿Cuándo y que se va a hacer? y ¿Que es lo que voy a recibir a cambio?, con el paso del tiempo se puede identificar que empleados han desarrollado un compromiso mas allá del requerido en el cumplimiento de sus horarios, tareas, etc., al comenzar con este cambio de cultura organizacional, se pudo vislumbrar que a todo el personal incluyendo al equipo gerencial este cambio significaba algo engorroso, una tarea más y todo por el mismo sueldo.

C. Pabellón Bosques se enfrento a que la mayoría del personal esperaba una remuneración monetaria a cambio de realizar cada una de las actividades. La estrategia fue contagiar de entusiasmo hasta el empleado más apático del conjunto, siendo siempre reiterativos que estas actividades no representan un ingreso extra sino el conocimiento de la nueva cultura organizacional que la empresa deseaba realizar. Una de las técnicas utilizadas a nivel interno y una de las más aceptadas fue convencerlos que si el corporativo les pedía vivir el valor compromiso ellos podían exigir este mismo valor a su jefe inmediato y al resto de la empresa, esto como un pacto personal dejando de lado esa conexión de carácter formal, dejando siempre claro que el respeto debía estar presente en todo momento.

Las actividades eran publicadas a los empleados con un toque de diversión para que todas ellas fueran atractivas, aceptadas y realizadas con entusiasmo.

Contagiar al equipo gerencial fue una actividad con mayor dificultad, ya que la idea de diversión no era aceptada con la misma facilidad, se decidió vender esta idea como un trampolín para acceder a resultados positivos en las evaluaciones de clima laboral, mejorar las relaciones interpersonales con el equipo operativo y como un medio para lograr mejores resultados en las metas financieras y un aliciente para que los cinépolitos participen con mayor facilidad en este asunto.

Se implementaron diversas tácticas para lograr el éxito de este lanzamiento de cultura organizacional y se obtuvo, este resultado puede ser evaluado en clima organizacional, ausentismo, evaluaciones de Mystery shopper, aplicación de técnicas de venta, puntualidad, rotación de personal. Esto por que, si ellos viven los valores de Cinépolis, la empresa obtiene resultados positivos.

Conociendo la misión y visión, pueden tener claro lo que la empresa quiere llegar a ser y como quiere ser visualizada en la sociedad. Así pueden darse cuenta del lugar tan importante en el que se encuentran laborando y la participación que ellos tienen dentro de este, para el logro de los objetivos.

A este momento se han expuesto las actividades a mediano plazo que realiza el subgerente de recursos humanos dentro de un conjunto cinematográfico.

A continuación se detallan las actividades otras actividades que son realizadas a menor plazo, pero tienen gran importancia en la capacitación de los empleados.

CURSO DE LA "A" A LA "Z" EL CAMINO DEL SERVICIO

El objetivo de este es experimentar una nueva metodología que nos permita brindar el servicio desde una perspectiva agradable para quién lo otorga; impactando positivamente en nuestros clientes.

PROCESO

RECORRIDO DEL MAP LEARNING

Este es un mapa con un abecedario, cuenta con tarjetas cada una con una letra distinta.

Los participantes deben sentarse alrededor del Mapa. Se debe repartir las tarjetas de forma aleatoria hasta que todos los participantes tengan y no quede una sola sobre el mapa. Se inicia el recorrido solicitando al participante que, de acuerdo al color de la letra correspondiente lean el contenido de su tarjeta, realizando alguna expresión o actividad que ejemplifique dicho contenido, por ejemplo: si es P ponerle Pasión, si es H ponerle Humor a la lectura), esto en orden alfabético.

A Actitud

B Beneficio

C Compromiso

E Palabras Eco

F Frases No Monosílabos

G Gratos Momentos

H Humor

I Integridad

J Justo a Tiempo

K Knock Out

L Listos para Contestar

M Maximiza

N Nuestro Negocio

O Objetivo

P Pasión

Q ¿Que Pasó?

R Rechazo

S Servicio



ANEXO 139. Diapositiva de la a ala z

T Tono de Voz

U Únete y Estandariza

V Vive Cinépolis

W ¡¡Wow, Que lugar!!

X ¡X???: Tache nunca! Ponte Palomita!

ANEXO 140. Diapositiva de la a ala z



Y Yo también soy un c

Z Zer Palomita

Cada que se termine de explicar cada letra, la tarjeta debe ser colocada sobre el mapa en el lugar indicado.

Cada cinco letras los participantes deberán cambiar de lugar para cambiar su perspectiva del mapa.



ANEXO 141. Map learning

Se repartirán nuevamente las tarjetas, excepto las que corresponden a los valores, una vez que se entregaron todas se le dará vuelta al mapa. Los participantes deben identificar las palabras que tienen relación con cada una de las Categorías del Servicio (Mi persona, Mi esfuerzo diario, Mi espacio, Mi Trabajo en Equipo) y deben ir colocando sobre estas según su criterio. Se les explica que cada una estas nos llevan a un solo resultado un SERVICIO ESTELAR y que la base de éste son los valores.

Este es el cierre de la dinámica y se aplauden entre ellos para ellos.

Al momento de comenzar con la dinámica nos sugieren Romper el Hielo mediante la Historia del Camellito, esta debe ser narrada y actuada por los cinépolitos, consideró no apropiada para el curso, así que sólo se les platica como chiste para generar un ambiente propicio.

La Historia de Camellito

Se encontraba Camellito reposando a la sombra de un árbol mirando al cielo como se movían las nubes, de repente fijo su mirada hacía estas y empezó a cuestionarse ciertas cosas.

Camellito se acerco a su Mamá camello, que al igual se contemplaba a la sombra del mismo árbol. Mamá camello se dio cuenta que Camellito le quería preguntar una cosa, por lo que le dijo:

-¿Camellito que te pasa?, a lo que respondió Camellito...

-Mamá Camello, necesito preguntarte ¿Por qué tenemos esta joroba?

-A lo que respondió Mamá camello. ¡Camellito, esta joroba es para que nosotros almacenemos agua, para cuando no tengamos que beber en el desierto y así no morir de sed!!

-Ahhhh - respondió Camellito - pero Camellito le pregunto nuevamente. ¿Mamá por que tenemos unas patas tan largas?

-Simple Camellito, ¡Son para no hundirnos en la arena del desierto!

-Camellito lanzo otra pregunta. Mamá Camello ¿Por qué tenemos estas pestañas tan largas?

Mamá Camello contestó, estas pestañas tan largas son para que nos cubramos de la arena cuando haya tormentas.

-Y camellito le hizo una última pregunta un tanto indignado.

-Entonces Mamá Camello, ¿¿¿¿Por qué estamos en el Zoológico????

Finalizada la dinámica se realiza la evaluación.

*Verificación de la Efectividad de la Capacitación (VEC)
De la "A" a la "Z", El Camino del Servicio*

Evaluación dirigida a:

- *Todos los participantes del curso*
/ / /

Fecha:

Nombre: _____ Núm. de Empleado: _____
Conjunto: _____ Calificación: _____

Instrucciones:

Une los textos y palabras que por su contenido estén relacionados, anotando dentro de cada paréntesis el número correspondiente.

1. Una vez que el cliente se retira o termina el día de trabajo, es realmente enriquecedor el optar por hacer un análisis de lo sucedido. ¿Que puedo cambiar?, ¿que puedo mejorar? Debemos cubrir con los objetivos y expectativas propios y de la compañía. () **S:** Servicio
2. Cuando el cliente, se pone a platicar de otras cosas que no son referentes a la venta (cliente parlanchín) y es necesario ubicarlo en el contexto de nuestra venta. O bien cuando el cliente llega apresurado y no te deja saludar. Entonces deberás esperar a que termine de hablar, saludar y repetir la última cosa que te dijo, siempre en forma de pregunta. () **A:** Actitud
3. Soy coherente con mis valores tanto en mi trabajo como en mi hogar. () **Q:** ¿Que Pasó?
4. Una atención rápida y con calidad es lo más valorado por el cliente al momento de solicitar un servicio en nuestros conjuntos. También para nosotros como clientes internos es de gran valía administrarlo correctamente. El tiempo es oro. () **I:** Integridad
5. Conociendo nuestros lineamientos y políticas daremos rápidas soluciones. () **U:** Únete y Estandariza
6. Doy más de lo que me exigen para servir a mis clientes tanto internos como externos. () **N:** Nuestro Negocio
7. Es muy importante conocer todos los servicios que Cinépolis ofrece, sin embargo es indispensable, conocer toda la información directa del cine. Ej. Sinopsis, Horarios de películas, ubicación de las salas, etc. () **E:** Palabras Eco
8. En Cinépolis hacemos ventas sugestivas, el cliente cuando va al cine va con toda la disposición de gastar, nosotros somos esa voz que le recuerda al cliente, que más puede llevar. () **J:** Justo a Tiempo
9. Son las conductas que realizas motivado por tus pensamientos y sentimientos. Es una decisión personal la actitud que quieres mostrar en tu trabajo y en tu vida diaria. () **M:** Maximiza
10. Juntos podemos apoyarnos y retroalimentarnos para buscar la estandarización en la técnica de ventas y procedimientos para obtener el resultado que como empresa buscamos. () **L:** Listo para Contestar

Al concluir este curso, tratamos que los empleados pueden recordar aquellos momentos en los cuales ellos recibieron un mal trato en alguna institución o empresa y la impotencia que vivieron y pueden ponerse en lugar de los clientes. Todo esto para lograr concientizar a una cultura de atención al cliente.

RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACIÓN Y CAPACITACIÓN

RECLUTAMIENTO

La industria cinematográfica es atractiva para los jóvenes ya que ofrece horarios que permiten continuar con la educación, excelente ambiente de trabajo, salario fijo, etc.

Cinépolis Pabellón Bosques se encuentra ubicado en la Delegación Cuajimalpa de Morelos, esta zona es de clase alta económicamente y sus alrededores son de clase media a baja y muy baja. Para este conjunto es realmente difícil encontrar personal con el perfil idóneo.

Perfil de Empleado General

Características Generales:

Sexo indistinto

Soltero preferentemente

Edad 18-21 años

Escolaridad Preparatoria mínimo

Medio tiempo

Viva cerca

Competencias Requeridas:

Flexibilidad

Proactivo

Los y las jóvenes que deseen colaborar con Cinépolis deben cubrir este perfil. Para C. Pabellón Bosques, conseguir jóvenes con este perfil es bastante difícil ya que los jóvenes con el perfil cuentan con una estabilidad económica sólida y no tienen la necesidad de laborar y los jóvenes de los alrededores no cubren este perfil ya que en su mayoría son desertores, otros no cuentan con secundaria, son mayores de edad o bien, tienen una necesidad económica mayor a la que podemos ofrecer ya que necesitan sostener a una familia, etc.

Para hacernos de una cartera de candidatos se optó por dar de alta al Conjunto ante el Departamento de Servicio Social del Municipio de Huixquilucan y la Delegación Cuajimalpa, ellos son los responsables de publicar las vacantes ya sea de personal de STIC o de Confianza, esta fuente arroja pocos candidatos pero ha dado resultados, además se ha realizado labor de campo; es decir se ha ido a los alrededores de Cinépolis Pabellón Bosques a colocar "hawaianas de empleo" con la finalidad de atraer a más candidatos y seleccionar a los mejores. La fuente que mejores resultados ha brindado es colocar una manta fuera de la plaza donde se solicita personal con el perfil mencionado anteriormente y recibir las solicitudes que los jóvenes entregan y comenzar a seleccionar.

En el caso de personal de confianza es mucho más complicado para el conjunto y se utilizan otros métodos de atracción de talento, se publicaron las vacantes en Internet: bolsa de trabajo de la UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO (UNAM) y en empleo.gob.mx. Otra fuente y la que mejor ha funcionado es la promoción de los puestos entre los Cinépolis cercanos.

Al día de hoy Cinépolis Pabellón Bosques cuenta con una plantilla conformada por:

22 empleados operativos,

1 encargado de almacén

1 auxiliar de almacén

1 encargado de mantenimiento

2 supervisores

1 subgerente administrativo

1 gerente de conjunto

Es decir, que se cuenta con la plantilla completa.

SELECCIÓN

Se realizó una primera selección en la cual, se verifican los datos de los candidatos en las solicitudes de empleo, si cumplen con el perfil se les cita a una entrevista, de no ser así se destruye dicha solicitud.

Entrevista

Se comprueba con el candidato los datos de su solicitud.

Objetivo de la Entrevista. Seleccionar al personal idóneo.

Para lograr el objetivo anterior, el siguiente paso dentro del proceso de entrevista es buscar que el candidato se encuentre lo suficientemente relajado para que sus respuestas sean sinceras, se realizan preguntas para conocer el perfil de la persona, sus adecuaciones e inadecuaciones con respecto al puesto, los posibles problemas de desempeño que pueda tener y las áreas de oportunidad.

La premisa fundamental es que se debe entender lo que el puesto demanda.

Se analizan los siguientes factores:

a) Factores: son aquellas características y competencias que el candidato deberá poseer para ser considerado viable al puesto.

Los factores están divididos en dos rubros:

Generales: Características personales del candidato.

Competencias (fortalezas), Debilidades (oportunidad), Logros, etc. datos que obtenemos de la entrevista, información útil, tanto en los procesos de selección como de orientación hacia puestos de trabajo relacionados con la comercialización de todo tipo de productos.

Al final de la entrevista si es el caso de Empleado General después de determinar mediante esta técnica que es viable para el puesto, se le da a conocer cuáles son las necesidades de la empresa, como horarios, clasificaciones laborales y las prestaciones, beneficios, horarios, actividades que él o ella desempeñarán. Se aplica la prueba psicométrica IPV²¹.

En el caso de personal Administrativo, después de determinar qué es un candidato idóneo, se le informa que se solicitará a Recursos Humanos de corporativo su clave para realizar la prueba psicométrica, la clave y el link para acceder, ésta le será enviada por correo electrónico.

Se califica la prueba IPV y si los resultados se encuentran dentro del parámetro se cita al nuevo empleado para comenzar con el proceso de inducción.

El personal administrativo espera los resultados de parte de Recursos Humanos y si son candidatos viables, se les cita para comenzar con el proceso de inducción.

CONTRATACIÓN

Empleado General y/o Administrativo

1. Se le comunica que ha sido elegido.

²¹ Prueba IPV. Se aplica esta prueba por el resultando en punto de venta y por que es la estandarizada a nivel nacional.

2. Se le solicitan los siguientes documentos para darlo de alta, los cuales no podrá comenzar a laborar:
 - a) preafiliación al IMSS y datos de su unidad médico familiar,
 - b) copia de acta de nacimiento,
 - c) copia del comprobante de domicilio,
 - d) copia de IFE,
 - e) copia de CURP,
 - f) copia del último comprobante de estudios,
 - g) examen médico expedido por IMSS, SSA, ISSSTE únicamente.
 - h) 3 fotografías tamaño infantil
3. Cuando se entregan los documentos completos se les da de alta en People Soft (PS), Human Time (HT), Very Admin y ESP (Employee Sheduling Program).

INDUCCIÓN

BIENVENIDA

Al personal de nuevo ingreso se le da el recorrido por el conjunto para conocer las instalaciones, se presenta con los empleados administrativos y empleados operativos para facilitar su integración al equipo.

Se toma la huella del empleado, se le explica la necesidad de checar en el Human Time y se muestra del Rol de Trabajo Semanal.

CURSO DE INDUCCIÓN

El objetivo de éste es dar a conocer al personal de nuevo ingreso, la historia de la Organización, su estructura, filosofía, marcas y servicios, con el fin de integrarlos a ella de forma rápida y sencilla.

La inducción se lleva a cabo mediante una presentación en PowerPoint. Explicando brevemente los siguientes aspectos.

HISTORIA

COBERTURA DE CINÉPOLIS

CULTURA ORGANIZACIONAL

CÓDIGO DE ÉTICA

RESPONSABILIDAD SOCIAL

RECONOCIMIENTO A LA EMPRES

ORGANIGRAMA

CATEROGORIA DE EMPLEADOS

ROL LABORAL

PIRÁMIDE DE CRECIMIENTO

IMAGEN PERSONAL Y UNIFORME

STIC Sindicato de Trabajadores de la Industria Cinematográfica S.C. de R.M.

LINEA CLIENTE INTERNO LCI

PROTECCIÓN CIVIL



ANEXO 143. Prtección civil

Este proceso esta basado en lo que el corporativo exige a los complejos cinematográficos pero fue modificado según las necesidades del conjunto mismo, ya que algunos de los procesos omiten datos importantes que el empleado debe conocer al integrarse al equipo. Esta información es tratada

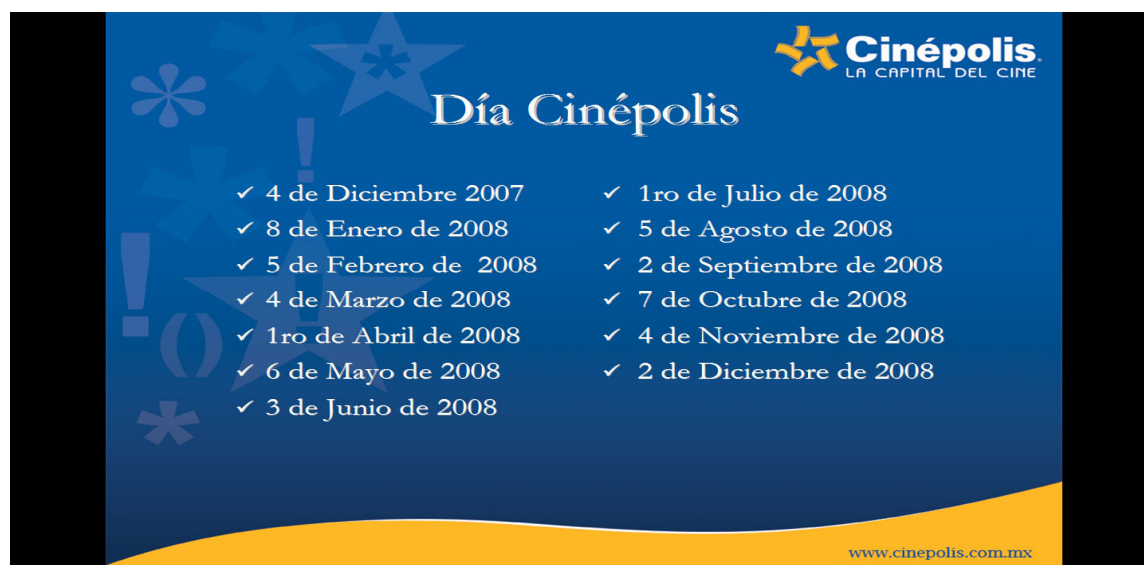
individualmente con el empleado de nuevo ingreso. Todo esto con la finalidad de agilizar y facilitar el proceso de integración y alta ante la empresa.

DÍA CINÉPOLIS

El objetivo del Día Cinépolis es enseñar al personal de nuevo ingreso la Misión, Visión y los valores de la empresa.

Este es dirigido a personal de nuevo ingreso y al personal que no asista y/o participe en alguna actividad de Cultura Organizacional por cuestiones extraordinarias.

Es realizado el primer martes de cada mes (excepto festivos y feriados), se comenzó en el mes de Enero del 2008.



ANEXO 144. Calendario Día Cinépolis

Se basa en presentar el mensaje de nuestro Director General, Alejandro Ramírez Magaña y una breve presentación en Power Point donde se desglosan Misión, Visión y Valores.

Después de revisado el material se les aplica un cuestionario para medir la eficiencia del curso.

La lista de asistentes se debe enviar al ER.



Verificación de la Efectividad de la Capacitación (VEC)
Misión, Visión y Valores

Evaluación dirigida a:
Participantes en General

Fecha: / /

Nombre:

Nómina:

Conjunto:

Área:

Marca con una "X" la respuesta correcta de las siguientes preguntas, al terminar entrega la evaluación.

1. ¿Porque la Cultura Organizacional de Cinépolis nos representa a todos?
 - b) Porque para su creación involucraron a grupos de las distintas áreas que integran Cinépolis.
 - c) Porque fue elaborada por los Directores de nuestra Compañía.
 - d) Porque representa las ideas del personal de nuestros Conjuntos.

2. "Ser la mejor opción de entretenimiento, fortaleciendo nuestro liderazgo en la industria cinematográfica a nivel internacional, ofreciendo diversión, innovación y un servicio estelar" esto es:
 - a. La Misión de Cinépolis
 - b. La Visión de Cinépolis
 - c. Uno de los Valores de Cinépolis

3. "Iluminamos la película de tu vida con sonrisas y experiencias inolvidables" esto es:
 - a. La Misión de Cinépolis
 - b. La Visión de Cinépolis
 - c. Uno de los Valores de Cinépolis

4. Son los cinco Valores Corporativos:
 - a. Honestidad, Compromiso, Integridad, Servicio y Ser palomita
 - b. Pasión, Compromiso, Integridad, Servicio y Sencillez
 - c. Pasión, Compromiso, Integridad, Servicio y Ser palomita

5. "...significa entregarme a mi trabajo con entusiasmo genuino. Hacer las cosas lo mejor posible, buscando mi superación constante y el bien de la empresa", se refiere al valor:
 - a. Compromiso

- b. *Integridad*
 - c. *Pasión*
6. "Soy coherente con mis valores tanto en mi trabajo como en mi hogar", se refiere al valor:
- a. *Integridad*
 - b. *Ser palomita*
 - c. *Compromiso*
7. "... es la esencia de Cinépolis: divertido, pionero, creativo, curioso y con el ánimo de un aprendizaje continuo", se refiere al valor:
- a. *Ser palomita*
 - b. *Servicio*
 - c. *Integridad*
8. "... se demuestra trabajando a diario con la convicción de dar lo mejor de uno, otorgando la confianza a los demás de que uno no va a fallar", se refiere al valor:
- a. *Compromiso*
 - b. *Pasión*
 - c. *Ser palomita*
9. "Doy más de lo que me exigen para servir a mis clientes tanto internos como externos", se refiere al valor:
- a. *Integridad*
 - b. *Servicio*
 - c. *Pasión*
10. ¿Cómo podemos lograr el éxito de este replanteamiento de nuestra Cultura Organizacional?
- a. *Memorizando todo*
 - b. *Viviéndolo en el momento para divertirme y pasar un buen rato*
 - c. *Siendo cada uno de nosotros un representante digno y ejemplar de los valores que la integran*

ANEXO 145. Evaluación inducción.



Esto con el objetivo de dar a conocer a los empleados la cultura organizacional de la empresa y empaparlos de las conductas esperadas de ellos.

NUEVO CEC CAPACITACIÓN, ENTRENAMIENTO Y CERTIFICACIÓN

Todos los procesos necesitan de renovación de no ser así estos se vuelven obsoletos. La estructura del CEC se ha modificado por completo. Ahora como subgerente de recursos humanos las actividades dentro de este programa cambian por completo. Se asignó la responsabilidad de supervisar las actividades del Supervisor de Servicio así como las técnicas y procesos de los operativos.

Como subgerente de recursos humanos se realizó la primera jornada de CAPACITACIÓN y evaluación a todo el personal de salas, dulcería tradicional y Dulcópolis y taquilla.

Se citó a todo el personal para revisar cada una de las áreas, para que los no involucrados se enteraran de las nuevas formas de manejo de estas y pudiesen darse una idea de las tareas desempeñadas por sus compañeros y que ellos también estén capacitados para que en el futuro se pudieran rotar las actividades y no encasillarlos en un área. Esto debido a que la gran mayoría mostró la inquietud por conocer otras áreas y su manejo.

Esto beneficia al conjunto, ya que en el caso de una baja se cubre la vacante con personal del mismo conjunto en lo que se contrata a uno nuevo.

Se realizó la evaluación teórica y estos fueron los resultados.

Concentrado de Herramientas de Seguimiento

Conjunto: PABELLON BOSQUES

Fecha	ID People Soft	Nombre del Colaborador Operativo	Área Evaluada	Calificación	Acción	Nombre del Evaluador
27/04/2008	31446	ARCELIA JULIETA GARCIA GARCIA	TAQUILLA	61	Volver a Capacitar	Diana M. Rangel Juárez
27/04/2008	10127	GPE DE SCHARO HERNANDEZ VAZQUEZ	TAQUILLA	72	Volver a Entrenar	Diana M. Rangel Juárez
27/04/2008	28042	CARLOS NAVARRETE MANUEL	TAQUILLA	78	Volver a Entrenar	Diana M. Rangel Juárez
27/04/2008	30341	GUADALUPE LARA CRUZ	TAQUILLA	78	Volver a Entrenar	Diana M. Rangel Juárez
27/04/2008	19229	GABRIELA PATRICIA VERA CHAGOLLAN	TAQUILLA	83	Dar Retroalimentación	Diana M. Rangel Juárez
27/04/2008	31510	FABRICIO RAMIREZ REYES	TAQUILLA	89	Dar Retroalimentación	Diana M. Rangel Juárez
27/04/2008	29592	ERICK GARCIA RIOS	TAQUILLA	89	Dar Retroalimentación	Diana M. Rangel Juárez
27/04/2008	0 2105	DANIEL GARCIA CRUZ	TAQUILLA	89	Dar Retroalimentación	Diana M. Rangel Juárez
27/04/2008	18721	OSCAR GONZALEZ HERNANDEZ	TAQUILLA	94	Certificado	Diana M. Rangel Juárez
27/04/2008	30341	GUADALUPE LARA CRUZ	DULCERIA	87	Dar Retroalimentación	Diana M. Rangel Juárez
27/04/2008	28042	CARLOS NAVARRETE MANUEL	DULCERIA	93	Certificado	Diana M. Rangel Juárez
27/04/2008	18721	OSCAR GONZALEZ HERNANDEZ	DULCERIA	100	Certificado	Diana M. Rangel Juárez
27/04/2008	13178	EFRAIN GALINDO MILLAN	DULCERIA	93	Certificado	Diana M. Rangel Juárez
27/04/2008	30049	CAROLINA PACHECO BALLESTEROS	DULCERIA	93	Certificado	Diana M. Rangel Juárez
27/04/2008	10127	GPE DE SCHARO HERNANDEZ VAZQUEZ	DULCERIA	100	Certificado	Diana M. Rangel Juárez
27/04/2008	19229	GABRIELA PATRICIA VERA CHAGOLLAN	DULCERIA	100	Certificado	Diana M. Rangel Juárez
27/04/2008	31510	FABRICIO RAMIREZ REYES	ZA ENTRE FUNC	60	Volver a Capacitar	Diana M. Rangel Juárez
27/04/2008	31446	ARCELIA JULIETA GARCIA GARCIA	ZA ENTRE FUNC	70	Volver a Capacitar	Diana M. Rangel Juárez
27/04/2008	0 2105	DANIEL GARCIA CRUZ	ZA ENTRE FUNC	80	Dar Retroalimentación	Diana M. Rangel Juárez
27/04/2008	29592	ERICK GARCIA RIOS	ZA ENTRE FUNC	80	Dar Retroalimentación	Diana M. Rangel Juárez
27/04/2008	30049	CAROLINA PACHECO BALLESTEROS	ZA ENTRE FUNC	80	Dar Retroalimentación	Diana M. Rangel Juárez
27/04/2008	18721	OSCAR GONZALEZ HERNANDEZ	ZA ENTRE FUNC	90	Certificado	Diana M. Rangel Juárez
27/04/2008	1922	GABRIELA PATRICIA VERA CHAGOLLAN	ZA ENTRE FUNC	90	Certificado	Diana M. Rangel Juárez
27/04/2008	30341	GUADALUPE LARA CRUZ	ZA ENTRE FUNC	90	Certificado	Diana M. Rangel Juárez
27/04/2008	13178	EFRAIN GALINDO MILLAN	ZA ENTRE FUNC	90	Certificado	Diana M. Rangel Juárez
27/04/2008	28042	CARLOS NAVARRETE MANUEL	ZA ENTRE FUNC	90	Certificado	Diana M. Rangel Juárez
27/04/2008	10127	GPE DE SCHARO HERNANDEZ VAZQUEZ	ZA ENTRE FUNC	100	Certificado	Diana M. Rangel Juárez
					Volver a Capacitar	
					Volver a Capacitar	
					Volver a Capacitar	
					Volver a Capacitar	
					Volver a Capacitar	
					Volver a Capacitar	
					Volver a Capacitar	
					Volver a Capacitar	

Calificaciones	Acción
0-70	Volver a Capacitar
71-79	Volver a Entrenar
80-89	Retroalimentar
90-100	Certificado

ANEXO 146. Personal certificado

Después de realizada la capacitación y evaluación se solicita al S.S. las evaluaciones aplicadas a cada semana a los empleados para verificar que estas son realizadas puntualmente.

Como responsabilidad del subgerente se debe enviar a más tardar la 3ra. Semana de cada mes la lista de las nuevas certificaciones al entrenador regional y gerente regional así como subir esta información a people soft (siguiente tema).

MANEJO DE PAQUETERIA

PEOPLE SOFT, PS.

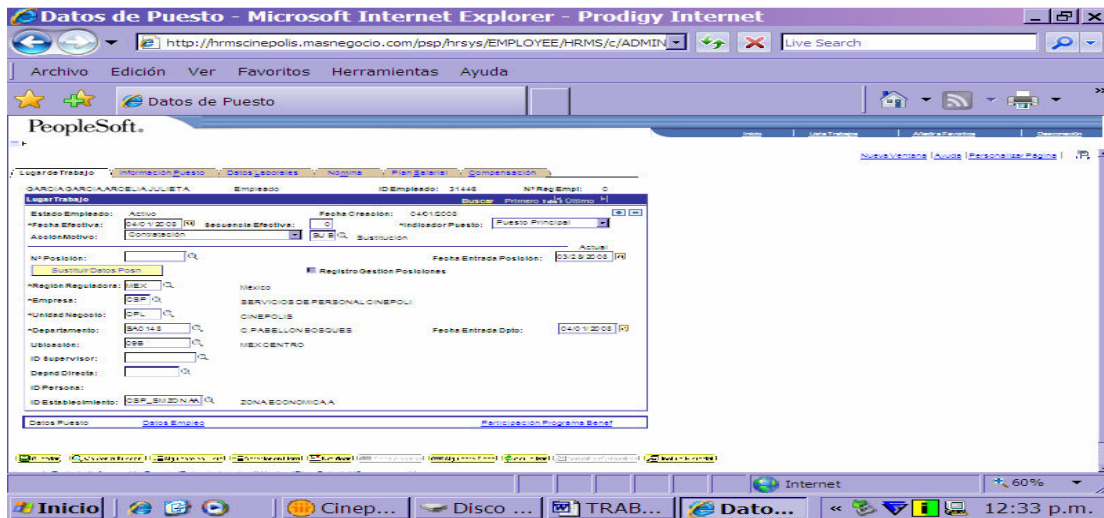
Este programa fue implementado por la empresa a principios del 2007, tiene como finalidad contar con una base de datos de los empleados que laboran para Cinépolis.

Este programa almacena los datos del empleado como fecha de la contratación, clasificación del empleado, cuenta bancaria (para realizar el pago por su servicio), ID²² del empleado, costo por hora, zona económica a la que pertenece (el costo por hora asignado a Cinépolis Pabellón Bosques) y datos personales como dirección, teléfono, escolaridad, fecha de nacimiento, etc.

Debido a que este programa cuenta con toda la información necesaria del empleado, si se llegara a necesitar la intervención de algún ejecutivo para resolver algún problema de carácter laboral, éste puede acceder a la base de datos y realizar la acción necesaria.

Es responsabilidad del subgerente de recursos humanos dar de alta a todo el personal de nuevo ingreso en este programa y realizar el ingreso de los datos con mucho cuidado de no cometer errores, de no ser así se pueden desencadenar una serie de problemas para el empleado que le impedirían cobrar, ser atendido en el IMSS, etc. En esta base de datos se contiene la historia y datos importantes del empleado desde su ingreso a Cinépolis.

²² ID. Clave numérica de empleado.



ANEXO 147. People soft

HUMAN TIME (HT)

Este es programa utilizado desde hace 4 años aproximadamente. Su finalidad es la de una tarjeta checadora. Donde el empleado general mediante su ID de PS y su huella digital verifican su hora de entrada y salida. De este programa se extraen las horas que un empleado operativo laboro en una tiempo determinado.

Este almacena el nombre, dirección y fecha de ingreso del empleado.

En este programa se carga en periodos semanales el horario generado en el ESP, este es por cada empleado general, el área a la que pertenece, permisos e incapacidades, si es el caso.

Al final de la catorcena se verifica en la tarjeta de los empleados los horarios reales de entradas y salidas de todos los empleados para realizar la nómina, el estadístico de faltas y de retardos.

Esta herramienta es fundamental para el conjunto ya que logra un excelente control sobre cada uno de los empleados.

ANEXO 148. Human time

Fecha	Entrada	Salida	Entrada	Salida	Categoría de Pago / Excepcion	Transferencias	Horas	Total
vie 06/06	16:27	22:52			[Entr. Muy Temprana] [Salida Muy Temprano]	Pabellon Bosques/Exhibicion/Accesos Pabellon Bosques/Exhibicion/Accesos	06:25	06:25
sáb 06/07						17:30 Pabellon Bosques/Exhibicion/Proyeccion		
dom 06/08	16:21	22:51			[Entr. Muy Temprana] [Salida Muy Temprano]	Pabellon Bosques/Exhibicion/Accesos Pabellon Bosques/Exhibicion/Accesos	06:30	12:55
lun 06/09	22:51				[Falta de Fichada] [Llegada Muy Tarde]	Pabellon Bosques/Exhibicion/Accesos 17:30 Pabellon Bosques/Exhibicion/Proyeccion		
mar 06/10	16:28	22:51			[Entr. Muy Temprana] [Salida Muy Temprano]	Pabellon Bosques/Exhibicion/Accesos Pabellon Bosques/Exhibicion/Accesos	06:23	19:18
mié 06/11	16:32	22:53			[Entr. Muy Temprana] [Salida Muy Temprano]	Pabellon Bosques/Exhibicion/Accesos Pabellon Bosques/Exhibicion/Accesos	06:21	25:39
jue 06/12	11:17				[Entr. Muy Temprana]	17:30 Pabellon Bosques/Exhibicion/Proyeccion Pabellon Bosques/Exhibicion/Accesos		

Acumulado Totales [-]			
Pc Name	Centro de Costos	Horas	Monto
Horas Normales	Pabellon Bosques/Ex	21:27	371.74

VERY ADMIN

La finalidad de este programa es dar de alta en Human Time el ID, nombre completo y huella del empleado para que este pueda checar su horario de entrada y salida.

EMPLOYEE SCHEDULING PROGRAM (ESP)

Este programa no tiene más de un año en la empresa. Está herramienta tiene como finalidad presupuestar la mano de obra exacta necesaria para la operación del Cinépolis.

Se ingresa información personal de cada uno de los empleados como fecha de ingreso, dirección, fecha de cumpleaños, teléfonos, datos de la persona

a contactar en caso de emergencia y otros laborales como disponibilidad del empleado y áreas donde se encuentra calificado para laborar (Certificado).

Para el buen funcionamiento de este se debe de extraer el número de transacciones realizadas por periodos de quince minutos en el Sistema OASYS de Taquilla. Las propiedades de este documento son modificadas para que el ESP pueda leerlas y utilizarlas.

Finalizado el paso anterior, se abre el ESP esté carga la información de Oasys y la guarda para generar una proyección estimada de empleados a operar en horarios determinados.

Ya abierto el ESP se verifica la programación (Cartelera de la semana en cuestión) para conocer los horarios de las películas ya que estas varían semana a semana y por consecuencia los horarios de los empleados también son modificados.

Se revisa que la proyección de volumen de transacciones haya sido cargado de forma correcta por el ESP.

Se genera el volumen de transacciones para la próxima semana.

Se verifican los días de permisos, incapacidades y vacaciones si es el caso.

Se revisa la disponibilidad de cada empleado ya que estas pueden ser modificadas por ellos o bien según la programación.

Se genera el rol, especificando el tiempo comprendido del mismo.

El ESP genera por si solo una proyección de empleados según el histórico, debido a que este es un programa que se basa en datos históricos suele arrojar horarios no idóneos. Esto debido a distintos factores, por ejemplo si la semana 18

del año presenta días feriados la asistencia al cine es mucho mayor que la siguiente que no los presenta, semana 19.

Así que este horario generado debe ser adecuado según a criterio del subgerente de recursos humanos, responsable de realizar dicho horario.

Es cierto que esta herramienta presenta algunas deficiencias pero tiene cualidades importantes para el responsable de esta actividad, ya que guarda los datos de todos los horarios realizados y se puede verificar en ellos información sobre el personal, horas específicas en el día donde haya mayor afluencia de clientes, días que representan buenos ingresos para el conjunto, que permiten generar horarios en el futuro más eficientes.

Arrojan varios reportes como presupuestos de nómina basados en horas laborales, horario diario, resumen de horario, horas hombre, y otros de carácter personal como reportes de direcciones, directorio de teléfonos, cumpleaños, antigüedades, etc.

El ESP es una herramienta basada en transacciones realizadas en las ventas de la taquilla y este genera un ideal para no castigar la producción de los empleados, pero este en la mayoría de los casos presenta un horario que rebasa el presupuesto en nómina, así que debe ser supervisado y corregido antes de su presentación.

La implementación de este programa se ha ido realizando en cada uno de los conjuntos, al día de hoy se utiliza a nivel nacional pero aún falta cargar la información del Sistema OASYS Dulcería, para poder general horarios con mayor precisión.

Horario de Empleados Resumen

ESP, Versión 5.0.5
FABRILAN RESERVAS

Page 1 of 2
12062008 12:42 p.m.

Semana de:
Viernes, 13 de Junio de 2008

	Viernes 13/06/2008	Sábado 14/06/2008	Domingo 15/06/2008	Lunes 16/06/2008	Martes 17/06/2008	Miércoles 18/06/2008	Jueves 19/06/2008
AURORA	07:00 a.m. 02:30 p.m. ARR	07:00 a.m. 02:30 p.m. ARR	07:00 a.m. 02:30 p.m. ARR	07:00 a.m. 02:30 p.m. ARR	07:00 a.m. 02:30 p.m. ARR	07:00 a.m. 02:30 p.m. ARR	07:00 a.m. 02:30 p.m. ARR
BEATRIZ	07:00 a.m. 02:30 p.m. DUL	07:00 a.m. 02:30 p.m. DUL	07:00 a.m. 02:30 p.m. DUL	07:00 a.m. 02:30 p.m. DUL	07:00 a.m. 02:30 p.m. DUL	07:00 a.m. 02:30 p.m. DUL	07:00 a.m. 02:30 p.m. DUL
CARLOS R	08:00 a.m. 10:30 p.m. DUL	08:00 a.m. 10:30 p.m. DUL	08:00 a.m. 10:30 p.m. DUL	08:00 a.m. 10:30 p.m. DUL	08:00 a.m. 10:30 p.m. DUL	08:00 a.m. 10:30 p.m. DUL	08:00 a.m. 10:30 p.m. DUL
CAROLINA B	12:30 p.m. 05:30 p.m. DUL	12:30 p.m. 05:30 p.m. DUL	12:30 p.m. 05:30 p.m. DUL	12:30 p.m. 05:30 p.m. DUL	12:30 p.m. 05:30 p.m. DUL	12:30 p.m. 05:30 p.m. DUL	12:30 p.m. 05:30 p.m. DUL
DANIEL	05:00 a.m. 10:30 p.m. TAG	05:00 a.m. 10:30 p.m. TAG	05:00 a.m. 10:30 p.m. TAG	05:00 a.m. 10:30 p.m. TAG	05:00 a.m. 10:30 p.m. TAG	05:00 a.m. 10:30 p.m. TAG	05:00 a.m. 10:30 p.m. TAG
EDUARDO B	05:00 a.m. 10:30 p.m. DUL	05:00 a.m. 10:30 p.m. DUL	05:00 a.m. 10:30 p.m. DUL	05:00 a.m. 10:30 p.m. DUL	05:00 a.m. 10:30 p.m. DUL	05:00 a.m. 10:30 p.m. DUL	05:00 a.m. 10:30 p.m. DUL
ERIKAN	05:00 a.m. 10:30 p.m. DUL	05:00 a.m. 10:30 p.m. DUL	05:00 a.m. 10:30 p.m. DUL	05:00 a.m. 10:30 p.m. DUL	05:00 a.m. 10:30 p.m. DUL	05:00 a.m. 10:30 p.m. DUL	05:00 a.m. 10:30 p.m. DUL
ERIN	04:00 p.m. 10:30 p.m. DUL	04:00 p.m. 10:30 p.m. DUL	04:00 p.m. 10:30 p.m. DUL	04:00 p.m. 10:30 p.m. DUL	04:00 p.m. 10:30 p.m. DUL	04:00 p.m. 10:30 p.m. DUL	04:00 p.m. 10:30 p.m. DUL
FABRICIO A	04:45 a.m. 09:45 p.m. DUL	04:45 a.m. 09:45 p.m. DUL	04:45 a.m. 09:45 p.m. DUL	04:45 a.m. 09:45 p.m. DUL	04:45 a.m. 09:45 p.m. DUL	04:45 a.m. 09:45 p.m. DUL	04:45 a.m. 09:45 p.m. DUL
FERNANDO C	12:30 p.m. 05:30 p.m. DUL	12:30 p.m. 05:30 p.m. DUL	12:30 p.m. 05:30 p.m. DUL	12:30 p.m. 05:30 p.m. DUL	12:30 p.m. 05:30 p.m. DUL	12:30 p.m. 05:30 p.m. DUL	12:30 p.m. 05:30 p.m. DUL
GABRIELA	07:00 a.m. 12:00 p.m. ARR	07:00 a.m. 12:00 p.m. ARR	07:00 a.m. 12:00 p.m. ARR	07:00 a.m. 12:00 p.m. ARR	07:00 a.m. 12:00 p.m. ARR	07:00 a.m. 12:00 p.m. ARR	07:00 a.m. 12:00 p.m. ARR
JAVIER F	12:30 p.m. 05:30 p.m. DUL	12:30 p.m. 05:30 p.m. DUL	12:30 p.m. 05:30 p.m. DUL	12:30 p.m. 05:30 p.m. DUL	12:30 p.m. 05:30 p.m. DUL	12:30 p.m. 05:30 p.m. DUL	12:30 p.m. 05:30 p.m. DUL

Horario de Empleados Resumen

ESP, Versión 5.0.5
FABRILAN RESERVAS

Page 2 of 2
12062008 12:42 p.m.

Semana de:
Viernes, 13 de Junio de 2008

	Viernes 13/06/2008	Sábado 14/06/2008	Domingo 15/06/2008	Lunes 16/06/2008	Martes 17/06/2008	Miércoles 18/06/2008	Jueves 19/06/2008
JOSE	05:30 p.m. 12:00 a.m. PRO	05:30 p.m. 12:00 a.m. PRO	05:30 p.m. 12:00 a.m. PRO	05:30 p.m. 12:00 a.m. PRO	05:30 p.m. 12:00 a.m. PRO	05:30 p.m. 12:00 a.m. PRO	05:30 p.m. 12:00 a.m. PRO
JULIETA B	05:00 a.m. 10:30 p.m. TAG	05:00 a.m. 10:30 p.m. TAG	05:00 a.m. 10:30 p.m. TAG	05:00 a.m. 10:30 p.m. TAG	05:00 a.m. 10:30 p.m. TAG	05:00 a.m. 10:30 p.m. TAG	05:00 a.m. 10:30 p.m. TAG
LUPITA	05:00 a.m. 10:30 p.m. DUL	05:00 a.m. 10:30 p.m. DUL	05:00 a.m. 10:30 p.m. DUL	05:00 a.m. 10:30 p.m. DUL	05:00 a.m. 10:30 p.m. DUL	05:00 a.m. 10:30 p.m. DUL	05:00 a.m. 10:30 p.m. DUL
MARIOL	07:00 a.m. 12:00 p.m. ARR	07:00 a.m. 12:00 p.m. ARR	07:00 a.m. 12:00 p.m. ARR	07:00 a.m. 12:00 p.m. ARR	07:00 a.m. 12:00 p.m. ARR	07:00 a.m. 12:00 p.m. ARR	07:00 a.m. 12:00 p.m. ARR
MARTHA	04:30 p.m. 10:30 p.m. DUL	04:30 p.m. 10:30 p.m. DUL	04:30 p.m. 10:30 p.m. DUL	04:30 p.m. 10:30 p.m. DUL	04:30 p.m. 10:30 p.m. DUL	04:30 p.m. 10:30 p.m. DUL	04:30 p.m. 10:30 p.m. DUL
PATRICIA	12:30 p.m. 05:30 p.m. TAG	12:30 p.m. 05:30 p.m. TAG	12:30 p.m. 05:30 p.m. TAG	12:30 p.m. 05:30 p.m. TAG	12:30 p.m. 05:30 p.m. TAG	12:30 p.m. 05:30 p.m. TAG	12:30 p.m. 05:30 p.m. TAG
REYANA	07:00 a.m. 12:00 p.m. ARR	07:00 a.m. 12:00 p.m. ARR	07:00 a.m. 12:00 p.m. ARR	07:00 a.m. 12:00 p.m. ARR	07:00 a.m. 12:00 p.m. ARR	07:00 a.m. 12:00 p.m. ARR	07:00 a.m. 12:00 p.m. ARR
YUDIO MENDEZ	12:30 p.m. 05:30 p.m. PRO	12:30 p.m. 05:30 p.m. PRO	12:30 p.m. 05:30 p.m. PRO	12:30 p.m. 05:30 p.m. PRO	12:30 p.m. 05:30 p.m. PRO	12:30 p.m. 05:30 p.m. PRO	12:30 p.m. 05:30 p.m. PRO
YESSICA	10:30 a.m. 05:30 p.m. TAG	10:30 a.m. 05:30 p.m. TAG	10:30 a.m. 05:30 p.m. TAG	10:30 a.m. 05:30 p.m. TAG	10:30 a.m. 05:30 p.m. TAG	10:30 a.m. 05:30 p.m. TAG	10:30 a.m. 05:30 p.m. TAG

ANEXO149. Employee scheduling program

ELABORACIÓN DE NÓMINA

NÓMINA STIC (Sindicato de Trabajadores de la Industria Cinematográfica)

El corporativo cuenta con un departamento de nóminas para su elaboración.

El responsable de recursos humanos, debe reportar en un formato de Excel las horas que los empleados acumularon en la catorcena (14 días), la prima vacacional a la que es acreedor, las gratificaciones y los descuentos si es el caso.

Después de vaciar los datos en el formato de Excel se genera el Archivo BACH²³ y este se envía a un robot mediante el correo electrónico y como archivo TXT vía Internet, para que así los responsables puedan contar con el documento y elaborar la nómina.

NÓMINA CONFIANZA

Se deben de reportar únicamente las faltas que haya tenido el personal de confianza, gratificaciones y descuentos si es el caso.

Se envía el Archivo BACH y el archivo TXT

NÓMINA DE GERENCIA

Esta solo se debe enviar si se presenta alguna falta, gratificación o descuento si es el caso.

CLIMA LABORAL

Cuando llegué a Cinépolis Pabellón Bosques se encontraba un ambiente laboral desagradable, las conductas de los empleados eran hostiles, su actitud frente a una tarea asignada era grosera. No se contaba con una imagen de autoridad ya que prácticamente hacían lo que querían.

Se optó por realizar una junta donde se les brindó la oportunidad de expresar abiertamente su descontento y los motivos que llevaban a este.

Presentaron varias ideas, muchas de ellas dejaban al descubierto su falta de criterio ya que sus demandas eran infundadas, ya que solicitaban:

- ✓ Tiempo para platicar en horas de trabajo.

²³ Archivo Bach. Este general desde la pagina de excel, en un formato que el robot de corporativo puede leer, este contiene los datos necesarios para la elaboración de la nómina.

- ✓ Tolerancia mayor para no tener retardos.
- ✓ Comprensión por parte de gerencia en cuanto a faltas constantes.
- ✓ Laborar en horarios que ellos eligieran.
- ✓ Tiempo para tomar alimentos, aún cuando laboraban 5 horas.

También se pudieron rescatar ideas como:

- ✓ Respeto por parte de gerencia al dirigirse a ellos.
- ✓ Respeto en la forma de solicitar alguna tarea.
- ✓ Reconocimiento.

Es necesario ubicar al conjunto en el contexto en el cual se encontraba en ese tiempo. La plantilla de empleados se conformaba en su gran mayoría por:

- ✓ Desertores de preparatoria
- ✓ Clase baja
- ✓ Edad adulta
- ✓ Larga antigüedad (esta los tenía viciados a realizar actividades como ellos creían que debían ser y no como a las nuevas técnicas y procedimientos implantados por corporativo)

El conjunto de las características mencionadas anteriormente ocasionaba:

- ✓ Mala actitud (ante alguna solicitud de los clientes o del equipo gerencial y entre ellos)
- ✓ Falta de responsabilidad (faltas y retardos continuos, no portar el uniforme conforme a la política, no realizar los procesos según las políticas etc)
- ✓ Falta de respeto (entre ellos y hacia el equipo gerencial)
- ✓ Falta de compromiso.

A decir verdad, el ambiente que se respiraba estaba bastante contaminado, hasta entre los mismos empleados no existía una buena relación.

Cuando se detectaba un área de oportunidad en un empleado se le retroalimentaba para que esta pudiera ser corregida, a lo cual respondían que se les estaba criticando y agrediendo.

ACCIONES

Debido a que el clima laboral es evaluado por el corporativo y su resultado afecta directamente al buen funcionamiento del conjunto, se optó por tomar distintas medidas, iniciando con:

- ✓ Dirigirse a ellos de forma cordial en todo momento
- ✓ Reconocer sus logros de forma pública e individual
- ✓ Sancionar las faltas, retardos, incumplimiento de técnicas de venta, incumplimiento en el uso correcto del uniforme, para demostrar que las faltas son sancionadas en todo momento y evitar que se repitan.
- ✓ Detectar los principales focos de contaminación (empleados); se optó por platicar con ellos de forma individual solicitándoles el expresar el malestar que viven además de su mejora de actitud frente a los cambios y actividades asignadas ya que estas son ineludibles.

De estas medidas sólo se obtuvieron resultados en cuanto al respeto que existía de gerencia a empleados, el reconocimiento no fue suficiente y las sanciones no eran tomadas en serio, en cuanto a los focos rojos continuaron contaminando al personal de nuevo ingreso.

Debido a esto, se optó por reorganizar totalmente los roles, se modificaron horarios, actividades, días de descanso etc. Para que los empleados estuvieran ocupados en aprender a utilizar sus nuevas herramientas, técnicas de venta y a sus nuevos compañeros.

Esto generó desacuerdo en algunos, otros brindaban comentarios positivos ya que realizar la misma tarea los frustraba y aburría.

Se asignaron nuevas tareas para evitar el ocio en la jornada laboral. Al atacar a este singular pero terrible mal, se fue apagando poco a poco el bullicio

negativo que existía en algunos de los colaboradores, al encontrarse con nuevas o distintas actividades su visión del trabajo repetitivo y aburrido fue desapareciendo.

Se continuó reconociendo el buen desempeño y logros de los individuos y de los equipos. Esto de forma individual y públicamente. Este fue dando resultados positivos a largo plazo.

Se platicó nuevamente con quienes mostraban una actitud negativa constante, aclarando que su actitud entorpecía gravemente el buen funcionamiento del conjunto, por lo cual, era necesario una modificación en su conducta.

Esta labor representa un gran reto, ya que los individuos traen consigo actitudes, costumbres, valores, etc., distintos, al atacar esta situación, brindando alternativas, se apreciaba una conducta negativa o retadora, sin embargo al entender que cada uno es distinto a los demás, las situaciones son tratadas de distinta forma, aplicando siempre las mismas sanciones para lograr un equilibrio.

RESULTADOS

Actualmente, después de 2 años aproximadamente, el clima organizacional en Cinépolis Pabellón Bosques es sano, bien es cierto que la plantilla es nueva en un 62% lo cual, beneficia favorablemente el clima organizacional y el 38% restante es el resultado de las medidas aplicadas y de la disposición de todo el equipo en mejorar día a día el ambiente en nuestra segunda casa.

**CONCENTRADO CALIFICACIONES
ENCUESTA SEGUIMIENTO A CLIMA LABORAL**



GRAFICO CONCENTRADO (



GRAFICO CONCENTRADO (

GERENCIA REGIONAL 6A

RESPONSABLE: LIC. JOSE JAVIER LOPEZ ZAVALA

AÑO: 2008

PROMEDIO GENERAL: **82.25**

CONJUNTO	1er. TRIM (Ene-Mar)		2o. TRIM (Abr-Jun)		3er. TRIM (Jul-Sep)		4o. TRIM (Oct-Dic)		PROMEDIO POR CONJUNTO	RANKING GRAL
	FECHA APLICACIÓN	CALIF.	FECHA APLICACIÓN	CALIF.	FECHA APLICACIÓN	CALIF.	FECHA APLICACIÓN	CALIF.		
C. INTERLOMAS	23/03/2008	75.26							75.26	10
C. MULTIPLAZA ARBOLEDAS	23/03/2008	76.74							76.74	9
C. SATELITE	20/03/2008	78.37							78.37	8
C. GALERIAS METEPEC	05/03/2008	70.57							70.57	11
C. SENDERO TOLUCA	04/03/2008	89.63							89.63	2
C. PABELLON BOSQUES	30/03/2008	84.97							84.97	4
C. GRAND PLAZA TOLUCA	04/03/2008	83.30							83.30	6
C. VIP INTERLOMAS	26/03/2008	82.40							82.40	7
CINEPOLIS LA CUSPIDE	15/03/2008	90.82							90.82	1
CINEPOLIS VIP LA CUSPIDE	25/03/2008	83.98							83.98	5
CINEPOLIS VIP GALERIAS METEPEC	05/03/2008	88.73							88.73	3
PROMEDIO POR REGION		82.25	N/A		N/A		N/A			

ANEXO 150. Clima laboral

La anterior tabla muestra el promedio y el lugar que se ocupa en el ranking de clima organizacional y Cinépolis Pabellón Bosques esta cerca de lograr posicionarse en los 3 primeros lugares de la región.

Actualmente, el equipo de gerencia se encuentra trabajando fuerte con respecto a los factores (valores) que nos alejan de los tres primeros lugares:

- ✓ Reconocimiento: Realizando convenio con otras empresas y establecimientos tales como Burger King, McDonalds, Sushi itto para premiar el buen desempeño de los colaboradores, esto internamente.
- ✓ Equidad y justicia: "Todos en Cinépolis Pabellón Bosques tienen los mismos derechos y obligaciones, y es responsabilidad de todos verificar que se cumplan". Frase que se ha venido reforzando en las juntas y con el personal de nuevo ingreso.

PROGRAMAS DE RECONOCIMIENTO

ESTRELLA DEL MES

La estrella del mes es otra de las formas de reconocer el buen desempeño de los empleados, se deben supervisar las actitudes de cada uno de los empleados que, a continuación se detallan:

El empleado debe:

1. Fomentar un clima de trabajo positivo, apoyar a sus compañeros en el trabajo, buscar siempre ayudar a los clientes en sus necesidades, debe estar siempre dispuesto a apoyar a clientes internos y externos.
2. Llevar a cabo su rol de manera eficiente, con entusiasmo, aportando ideas de mejora y siempre dando un plus en todas sus responsabilidades.
3. Aplicar las Técnicas de Venta y fomentar la maximización de la misma, debe convencer al Cliente de comprar más.
4. Mantener su área de trabajo limpia, en orden y cuando baja el nivel de afluencia, está pendiente de limpiar dentro y fuera de área de servicio.
5. Cumplir con su rol en tiempo, es decir no tener más de tres retardos al mes y cero faltas.
6. Portar el uniforme de Cinépolis de forma impecable.
7. Saber cual es la misión, visión y vivir los valores institucionales.

Después de analizar el desempeño y las actitudes mostradas de cada uno de los empleados se elige a aquél que haya sido el más entusiasta y responsable.

En la cuarta semana de cada mes se coloca en el periódico mural, en el apartado de cuadro de honor el nombre de los postulados a la estrella del cine, esto con la finalidad de motivar a todos los empleados a ser mejores.

En la junta mensual se menciona el nombre de los postulados y se da a conocer a la estrella del cine y se mencionan las razones por las cuales fue elegido y se les solicita un aplauso para reconocerlo públicamente.

A la estrella del cine se le entrega una gorra distintiva, con el logo de estrella del cine y de un color distinto a la habitual, un pin con el logo de la estrella

del cine, estos deben portarlos durante todo el mes. A demás se les entrega un vale por 100 puntos y canjearlos por un premio.

Este programa de reconocimiento tiene una duración de un año. Comienza en enero y finaliza en diciembre. Así que los vales pueden ir acumulándose y juntar más puntos y canjearlos por un premio que valga más puntos. El máximo de puntos a acumular son 800 puntos.

100 puntos = 1 mochila

150 puntos = 1 celular

200 puntos = 1 reloj de pulso

300 puntos = 1 cámara digital

400 puntos = 1 DVD

500 puntos = 1 Bicicleta

600 puntos = 1 I POD Shuffle

700 puntos = 1 X Box

800 puntos = viaje a Morelia (Tres Marías y corporativo)

Como método de reconocimiento funciona muy bien entre los empleados ya que muestran interés en ser la estrella del mes.

La estrella del mes es una herramienta para mantener y mejorar el clima laboral.

ACTIVIDADES VARIAS

SOLICITUDES DEL PERSONAL

PERMISOS

Cuando los empleados operativos requieren de un permiso para ausentarse se debe reportar al responsable de Recursos Humanos, quien autoriza dicha falta.

VACACIONES

El responsable de recursos humanos es el único responsable de autorizar las vacaciones de un empleado, además de calcularlas según la Ley Federal de Trabajo y la prima vacacional que le corresponda.

CONSTANCIAS LABORALES

El responsable de recursos humanos es quién elabora:

- constancias laborales
- constancia de ingresos
- constancia de asistencia a cursos

OPERACIÓN DIARIA

Existen otras actividades que surgen a lo largo de la operación, no puede encasillarse en su rol únicamente. La operación exige otras actividades de las cuales también es responsable y realiza, las cuales se mencionan a continuación.

- ✓ Entrega de valores a Cometra.
- ✓ Apertura del conjunto. Supervisar que todo el equipo opere y este listo para la apertura, supervisar que los empleados se encuentren en su lugar de trabajo listos para atender, que la radio en el cine este operando, que el sistema Oasys funcione adecuadamente.
- ✓ Cierre del conjunto. Entrega de valores, realizar el corte de los turnos y cierre del día en el sistema Oasys, supervisar que todos los equipos se encuentren apagados al igual que las luces.
- ✓ Realizar corte de vendedores en Taquilla, Dulcería y Dulcópolis. Al finalizar los turnos de los empleados a lo largo de la jornada.
- ✓ Atención a clientes. Brindar información sobre paquetes, promociones, estrenos próximos. Atención a quejas y sugerencias.
- ✓ Recibir a proveedores. Recibir los productos.

- ✓ Atención a problemas con el sistema Oasys. Si se presenta alguna contingencia darle seguimiento para que opere a la brevedad.
- ✓ Atención a contingencias varias. Dar seguimiento y solución a todas las contingencias que puedan afectar la operación del conjunto.

ELABORACIÓN DE PAQUETERÍA SEMANAL

Cada viernes se debe de elaborar la paquetería semanal, esto es enviar al corporativo (Morelia) los siguientes documentos.

- ✓ Promociones. Realizar una conciliación entre las promociones emitidas en el sistema Oasys y las que hay en especie.
- ✓ Boletos Cero Errores. Estos boletos son entregados por un agente externo que supervisa que los Cineminutos se encuentren en buen estado, que sean los marcados por corporativo, si lo anterior es correcto el entrega boletos para que los empleados operativos que estén en proyección puedan participar en una rifa trimestral,
- ✓ SAGAS Sistema de Autorización de Gastos. Reunir las facturas acumuladas y así pagarlas.
- ✓ Nóminas. Enviar la nómina de la catorcena en cuestión con las firmas de los empleados operativos, de confianza y gerente.
- ✓ Exhibición. Reunir el concentrado de ingresos de exhibición de la semana finalizada, los cortes Z de cada día y las facturas diarias de ventas por este concepto.
- ✓ Dulcería. Concentrado de venta por productos. Concentrado de ingresos. Cortes Z diarios y facturas diarias por este concepto.
- ✓ Incapacidades. Enviar el original de una incapacidad si es el caso.
- ✓ Finiquitos. Encuesta de salida, renuncia firmada, desglose del finiquito y cheque firmado por el ex-empleado si es el caso.
- ✓ PTU. Copia del cheque firmado de recibido si es el caso.
- ✓ Documentos varios. Los que corporativo solicite.

Se prepara el paquete con los documentos mencionados y se envía por mensajería a Morelia. Verificar en las próximas 24 horas posteriores al envío, que este haya llegado en tiempo y forma.

CONCLUSIONES

Son muchas las ideas que se pueden rescatar al finalizar esta memoria. El haber elegido la opción de "TRABAJO PROFESIONAL" como forma de obtener el título de Licenciado en Administración, me ha hecho ver desde otra perspectiva las actividades, responsabilidades que he tenido que realizar y las consecuencias que he tenido que aceptar. Todo esto como consecuencia de mi formación académica, la cual, ha sido responsable de abrirme camino.

A mi llegada a Cinépolis Pabellón Bosques pude notar las distintas áreas de oportunidad las cuales necesitaban de acciones.

La migración de los nuevos sistemas Oasys de taquilla y dulcería requerían de una larga capacitación y supervisión, para obtener el éxito que el corporativo esperaba en cada uno de los conjuntos de Cinépolis. La supervisión como herramienta ha logrado que este proceso se haya llevado a cabo con éxito.

En cuanto a las bajas calificaciones que se habían venido obteniendo en auditorias de servicio y Mystery shopper, representaba un gran reto mejorarlas y la mayor dificultad que se me presentó fue el cómo las iba a lograr. Utilizar la observación y supervisión como herramienta, me dio la visión que necesitaba para determinar cuáles eran las áreas que requerían de mayor atención y acciones inmediatas. Al día de hoy, puedo comprender que dentro de una organización siempre existirán problemas que resolver y lo fundamental es detectarlos y encontrar sus causas para atacarlas son acciones eficientes.

El tener la función de supervisar ha dejado en mí un conjunto de experiencias positivas y de gran valor en lo personal y profesional. Dentro de mi experiencia profesional puedo identificar retos y enfrentarlos con base a los conocimientos que adquiridos durante la carrera.

Conformar un equipo, es decir integrar al equipo, es una de las acciones empleadas actualmente por este complejo, con el fin de obtener resultados. La integración se trato desde un inicio, al unir al equipo, familiarizarlo con los nuevos sistemas operativos de los puntos de venta, darles a conocer las necesidades de nuestros clientes o lo que ellos esperan al visitar un cine, involucrarlos en nuevos procesos, enseñarles nuevos sistemas, etc. En resumen se tiene que invitar a los colaboradores a participar en conjunto, explotando sus herramientas, haciendo uso de la razón y criterio común, con actitud positiva hacia el presente procurando mejorar nuestro futuro.

Durante el proceso de Cambio de Cultura Organizacional pude percatarme de lo difícil que es contagiar a los empleados del entusiasmo necesario realizar el cambio con pleno éxito. Esto debido a las necesidades y miedos que cada individuo tiene. Comprender lo anterior y analizar el contexto que afecta a la empresa, adaptarse a cambios que exige el día a día, los factores externos e internos, para mantenerse vigente y estable. Este cambio para Cinépolis es el más importante quizá, una empresa dedicada al servicio debe brindar un servicio de calidad, y los empleados son los responsables directos de brindarlo con el mayor entusiasmo y la mejor de las actitudes. Viviendo los valores de Cinépolis se puede lograr la calidad en el servicio que tanto se busca. Cinépolis visualiza a sus empleados como la herramienta mas importante para el logro de sus objetivos, es por ellos que se planeo y se organizo todo este cambio, con la finalidad de brindarles un sentido de compromiso hacia la empresa, buscando la integridad entre todos sus colaboradores, trabajando con pasión y entusiasmo, procurando servir a sus clientes internos y externos, siendo parte de un equipo palomita.

Detectar las áreas de oportunidad en los empleados es relativamente sencillo lo cual se logro mediante la observación, sin embargo, corregir dichas desviaciones crea descontento y actitudes negativas entre los empleados. Estas deben ser atacadas en cuanto se detectan para evitar una contaminación mayor, y deben ser tratadas con la mejor disposición, discreción, sinceridad y respeto posible, procurando llegar siempre a un acuerdo con las partes

involucradas. En cuanto al aspecto personal se comprendió que las relaciones laborales difícilmente puedan llegar a ser de amistad, por lo tanto deben ser con extremo respeto, humildad, liderazgo, etc.

Se asumió que cada una de las decisiones tomadas desencadena una serie de consecuencias positivas sin embargo, difícilmente serán bien recibidas por el personal.

Como Subgerente de recursos humanos, se adquiere la obligación de realizar diversos roles, los cuales ponen a prueba la capacidad de reacción de cada individuo, el conocimiento en conjunto con la experiencia, el buen manejo de las circunstancias y la forma impersonal con las que son atacadas, dan como resultado aciertos con nuestros clientes internos y externos.

Estar al frente de un complejo cinematográfico representa que se cuenta con la capacidad y el criterio para resolver conflictos y problemas, estos se presentan y afectan la operación del conjunto, el haber estado en las aulas de esta universidad en conjunto con la experiencia adquirida día con día, han enriquecido la capacidad de reaccionar satisfactoriamente. El bienestar de la empresa y el confort de nuestro clientes, es lo más importante, entendiendo con lo anterior, que ellos son la razón por la cual la organización se mantiene como líder en su ramo.

Durante la realización de este documento, se han plasmado las actividades que a lo largo de mi colaboración con Cinépolis he desarrollado, en cambio los resultados son el fruto de la oportunidad que la Universidad Nacional Autónoma de México me brindó al acogerme y el conocimiento que los maestros de esta universidad me brindaron.

ANEXOS

1. ANEXO . Imagen. Mapa de la Republica Mexicana.
2. ANEXO . Imagen. Ubicación, dirección de Cinépolis Pabellón Bosques.
3. ANEXO . Imagen. Ubicación de Cinépolis Pabellón Bosques.
4. ANEXO . Cuadro estructura CEC Interno
5. ANEXO. Cuadro acciones CEC 1
6. ANEXO. Cuadro acciones CEC 2
7. ANEXO. Cuadro acciones CEC 3
8. ANEXO. Cuadro acciones CEC 4
9. ANEXO. Cuadro frecuencia y duración de cursos.
10. ANEXO. Cuadro frecuencia y duración de entrenamiento.
11. ANEXO. Diapositiva 1 Capacitación CEC Dulcería
12. ANEXO. Diapositiva 2 Capacitación CEC Dulcería
13. ANEXO. Diapositiva 3 Capacitación CEC Dulcería
14. ANEXO. Diapositiva 4 Capacitación CEC Dulcería
15. ANEXO. Diapositiva 5 Capacitación CEC Dulcería
16. ANEXO. Diapositiva 6 Capacitación CEC Dulcería
17. ANEXO. Diapositiva 7 Capacitación CEC Dulcería
18. ANEXO. Diapositiva 8 Capacitación CEC Dulcería
19. ANEXO. Diapositiva 9 Capacitación CEC Dulcería
20. ANEXO. Diapositiva 10 Capacitación CEC Dulcería
21. ANEXO. Diapositiva 11 Capacitación CEC Dulcería
22. ANEXO. Diapositiva 12 Capacitación CEC Dulcería
23. ANEXO. Diapositiva 13 Capacitación CEC Dulcería
24. ANEXO. Diapositiva 14 Capacitación CEC Dulcería
25. ANEXO. Diapositiva 15 Capacitación CEC Dulcería
26. ANEXO. Diapositiva 16 Capacitación CEC Dulcería
27. ANEXO. Diapositiva 17 Capacitación CEC Dulcería
28. ANEXO. Diapositiva 18 Capacitación CEC Dulcería
29. ANEXO. Diapositiva 19 Capacitación CEC Dulcería
30. ANEXO. Diapositiva 20 Capacitación CEC Dulcería
31. ANEXO. Diapositiva 21 Capacitación CEC Dulcería

32. ANEXO. Diapositiva 22 Capacitación CEC Dulcería
33. ANEXO. Diapositiva 23 Capacitación CEC Dulcería
34. ANEXO. Diapositiva 24 Capacitación CEC Dulcería
35. ANEXO. Diapositiva 25 Capacitación CEC Dulcería
36. ANEXO. Diapositiva 26 Capacitación CEC Dulcería
37. ANEXO. Diapositiva 27 Capacitación CEC Dulcería
38. ANEXO. Diapositiva 28 Capacitación CEC Dulcería
39. ANEXO. Diapositiva 29 Capacitación CEC Dulcería
40. ANEXO. Diapositiva 30 Capacitación CEC Dulcería
41. ANEXO. Diapositiva 31 Capacitación CEC Dulcería
42. ANEXO. Diapositiva 32 Capacitación CEC Dulcería
43. ANEXO. Diapositiva 33 Capacitación CEC Dulcería
44. ANEXO. Diapositiva 34 Capacitación CEC Dulcería
45. ANEXO. Diapositiva 35 Capacitación CEC Dulcería
46. ANEXO. Diapositiva 36 Capacitación CEC Dulcería
47. ANEXO. Diapositiva 37 Capacitación CEC Dulcería
48. ANEXO. Diapositiva 38 Capacitación CEC Dulcería
49. ANEXO. Diapositiva 39 Capacitación CEC Dulcería
50. ANEXO. Técnicas de venta de dulcería.
51. ANEXO. Examen CEC Dulcería.
52. ANEXO. Herramienta de seguimiento CEC Dulcería.
53. ANEXO. Diapositiva 1 Capacitación CEC Dulcería
54. ANEXO. Diapositiva 2 Capacitación CEC Taquilla
55. ANEXO. Diapositiva 3 Capacitación CEC Taquilla
56. ANEXO. Diapositiva 4 Capacitación CEC Taquilla
57. ANEXO. Diapositiva 5 Capacitación CEC Taquilla
58. ANEXO. Diapositiva 6 Capacitación CEC Taquilla
59. ANEXO. Diapositiva 7 Capacitación CEC Taquilla
60. ANEXO. Diapositiva 8 Capacitación CEC Taquilla
61. ANEXO. Diapositiva 9 Capacitación CEC Taquilla
62. ANEXO. Diapositiva 10 Capacitación CEC Taquilla
63. ANEXO. Diapositiva 11 Capacitación CEC Taquilla
64. ANEXO. Diapositiva 12 Capacitación CEC Taquilla

65. ANEXO. Diapositiva 13 Capacitación CEC Taquilla
66. ANEXO. Diapositiva 14 Capacitación CEC Taquilla
67. ANEXO. Diapositiva 15 Capacitación CEC Taquilla
68. ANEXO. Diapositiva 16 Capacitación CEC Taquilla
69. ANEXO. Diapositiva 17 Capacitación CEC Taquilla
70. ANEXO. Diapositiva 18 Capacitación CEC Taquilla
71. ANEXO. Diapositiva 19 Capacitación CEC Taquilla
72. ANEXO. Diapositiva 20 Capacitación CEC Taquilla
73. ANEXO. Diapositiva 21 Capacitación CEC Taquilla
74. ANEXO. Diapositiva 22 Capacitación CEC Taquilla
75. ANEXO. Diapositiva 23 Capacitación CEC Taquilla
76. ANEXO. Diapositiva 24 Capacitación CEC Taquilla
77. ANEXO. Diapositiva 25 Capacitación CEC Taquilla
78. ANEXO. Diapositiva 26 Capacitación CEC Taquilla
79. ANEXO. Diapositiva 27 Capacitación CEC Taquilla
80. ANEXO. Diapositiva 28 Capacitación CEC Taquilla
81. ANEXO. Diapositiva 29 Capacitación CEC Taquilla
82. ANEXO. Diapositiva 30 Capacitación CEC Taquilla
83. ANEXO. Diapositiva 31 Capacitación CEC Taquilla
84. ANEXO. Diapositiva 32 Capacitación CEC Taquilla
85. ANEXO. Diapositiva 33 Capacitación CEC Taquilla
86. ANEXO. Técnicas de venta de taquilla.
87. ANEXO. Examen CEC Taquilla.
88. ANEXO. Herramientas de Seguimiento CEC Taquilla
89. ANEXO. Concentrado de Herramientas de Seguimiento CEC 1
90. ANEXO. Concentrado de Herramientas de Seguimiento CEC 2
91. ANEXO. Concentrado de Herramientas de Seguimiento CEC 3
92. ANEXO. Concentrado de Herramientas de Seguimiento CEC 4
93. ANEXO. Concentrado de Herramientas de Seguimiento CEC 5
94. ANEXO. Concentrado de Herramientas de Seguimiento CEC 6
95. ANEXO. Concentrado de Herramientas de Seguimiento CEC 7
96. ANEXO. Concentrado de Herramientas de Seguimiento CEC 8
97. ANEXO. Concentrado de Herramientas de Seguimiento CEC 9

98. ANEXO. Concentrado de Herramientas de Seguimiento CEC 10
99. ANEXO. Concentrado de Herramientas de Seguimiento CEC 11
100. ANEXO. Concentrado de Herramientas de Seguimiento CEC Todas las semanas.
101. ANEXO. Cuestionario de Mystery Shopper.
102. ANEXO. Evaluación Interna de Mystery Shopper 1.
103. ANEXO. Evaluación Interna de Mystery Shopper 2.
104. ANEXO. Evaluación interna de Mystery shopper 3.
105. ANEXO. Resultados semanales de Mystery shopper.
106. ANEXO. Cuadro de calificaciones de Mystery Shopper.
107. ANEXO. Auditoria de Puntos Críticos.
108. ANEXO. Auditoria de Proyección y sonido.
109. ANEXO. Auditoria de Control de salas.
110. ANEXO. Imagen Vamos todos a Cinépolis 2007 1
111. ANEXO. Imagen Vamos todos a Cinépolis 2007 2
112. ANEXO. Imagen Vamos todos a Cinépolis 2008 1
113. ANEXO. Diapositiva Periodico mural
114. ANEXO. Diapositivas Periodico mural
115. ANEXO. Imagen Periodico mural Cinépolis Pabellón Bosques
116. ANEXO. Diapositiva Guía cinépolito 1
117. ANEXO. Diapositiva Guía cinépolito 2
118. ANEXO. Diapositiva Guía cinépolito 3
119. ANEXO. Diapositiva Guía cinépolito 4
120. ANEXO. Cuadro desdoblamiento de Misión, Visión y Valores
121. ANEXO. Cuadro de especificaciones de Misión, Visión y Valores.
122. ANEXO. Imagen de Misión
123. ANEXO. Imagen de Visión
124. ANEXO. Imagen de Valores.
125. ANEXO. Imagen de Compromiso
126. ANEXO. Imagen manta firmada de compromiso
127. ANEXO. Imagen huevos compromiso
128. ANEXO. Imagen huevo compromiso
129. ANEXO. Evaluación Compromiso.

130. ANEXO. Auto evaluación Compromiso.
131. ANEXO. Imagen Integridad.
132. ANEXO. Imagen Juan Carlos Integridad
133. ANEXO. Imagen Pasión.
134. ANEXO. Imagen de servicio.
135. ANEXO. Imagen de plenaria de servicio 1
136. ANEXO. Imagen de plenaria de servicio 2
137. ANEXO. Cuadro de materiales para estrella del servicio.
138. ANEXO. Imagen de estrella del servicio 1,2,3,4 y 5
139. ANEXO. Diapositiva de la "a ala z" 1
140. ANEXO. Diapositiva de la "a ala z" 2
141. ANEXO. Map learning
142. ANEXO. Evaluación del curso de la "a ala z"
143. ANEXO. Imágenes de protección civil.
144. ANEXO. Calendario día cinépolis
145. ANEXO. Evaluación del curso de inducción.
146. ANEXO. Cuadro Personal Certificado
147. ANEXO. Imagen de people soft
148. ANEXO. Imagen de human time
149. ANEXO. Imagen de Employee scheduling program
150. ANEXO. Cuadro clima laboral

PROPUESTAS Y RECOMENDACIONES

Nuestra Universidad se caracteriza por desarrollar investigadores. Frase de uno de mis profesores que me enseñó que no todo se encuentra en las aulas de la facultad, el interés por conocer más allá, es una necesidad que se debería de crear en los inicios de esta licenciatura y difundirla entre sus alumnos. El hambre por aprender varía según el individuo, sin embargo, crear esta necesidad insita a quienes carecen de ella.

Hoy en día podemos apreciar en internet a algunas de las empresas más importantes solicitar personal de escuelas privadas únicamente, situación que nos pone en desventaja. Estas desventajas son el resultado de carencias que existen al interior de este organismo desde hace años, es de suma importancia mantener una buena imagen ante la sociedad, ya que no debemos permitir que actos de vandalismo realizado por un grupo de personas sea nuestra tarjeta de presentación ante la sociedad.

Podemos agregar a nuestra tarjeta de presentación distintos cursos que son de suma importancia durante el desempeño profesional. Comenzando con ofrecer como egresados un alto nivel de inglés que nos permita comprender y hablarlo, esto dentro del plan de estudios, ya que la universidad si ofrece este servicio, sin embargo, siendo extra curricular pocas veces los grupos y horarios son suficientes y poco atractivos para la demanda que existe, y los sistemas de inscripción que se manejan parecen tener el objetivo de inscribir a los menos estudiantes posibles ya que el sistema es en exceso engorroso. Ofrecer servicios rápidos y de calidad para los estudiantes que deseen gozar de estos.

Implementar prácticas fijas en industrias u organizaciones para los estudiantes en distintas materias, fuera de las instalaciones de la universidad, esto con la finalidad de ofrecer una visión de que es lo que realizaran dentro de este campo y una capacitación para poner a prueba sus habilidades, que ha futuro

servirá para tomar con más seguridad alguna de las áreas de especialidad. Esto se puede hacer por convenio con algún organismo que este dispuesto a brindar la capacitación y conocimiento necesario para la realización de esta actividades. Actividad que puede ir creando currículo para los estudiantes.

Mencione anteriormente que el plan de estudios fue realizado con tal precisión que permite a los egresados realizar distintas actividades por la visión que éste nos da. Sin embargo, se podrían eliminar algunos de los talleres que forman parte de este programa e incluir nuevas e innovadoras materias que permitan a los estudiantes manejar conocimientos de nuevas tecnologías y programas, lecturas de textos que sean de interés para los estudiantes acordes para los administradores. Materias que representen temas de vanguardia para los administradores.

Implementar un propedéutico antes de iniciar las clases de la universidad, esto para que los estudiantes conozcan la importancia de cada asignatura, debido a lo desconocido del contenido de la carrera.

Incluir en el plan de estudios una actividad física deportiva, ya que hoy en día es muy importante desarrollar este tipo de actividades que ayudan a mantener un estado físico sano capaz de responder de mejor forma a las exigencias de una vida laboral como la que se lleva hoy en día en nuestro país.

ANÁLISIS O DIAGNÓSTICO

Los egresados de la Licenciatura en Administración, deben forjarse un conocimiento idóneo a través de distintas herramientas, una de las más importantes son las adquiridas gracias a los profesores que imparten asignaturas en las aulas de la Universidad.

FUNCIÓN / ACCIÓN	ACCIONES REALIZADAS	ASIGNATURAS QUE FORTALECIERON EL DESEMPEÑO PROFESIONAL
Supervisión	Supervisión de actividades en actividades, de áreas comunes, estado físico de las herramientas, técnicas de venta, maximización de productos, atención a clientes, manejo de quejas	-Ciencias del comportamiento humano -Recursos humanos I y II -Comunicaciones -Mercadotecnia -Psicología industrial
Retroalimentar a los cinépolitos	Hacer una observación de forma cordial buscando una reacción positiva de nuestros colaboradores	-Recursos humanos I y II -Ciencias del comportamiento humano -Comunicaciones -Psicología industrial
FUNCIÓN / ACCIÓN	ACCIONES REALIZADAS	ASIGNATURAS QUE FORTALECIERON EL DESEMPEÑO PROFESIONAL
Incrementar	Delegar responsabilidades a	-Proceso administrativo

responsabilidades entre los cinépolitos	los empleados para que estos se sientan parte importante, "ellos hacen que las cosas sucedan"	-Ciencias del comportamiento humano -Recursos humanos I y II -Comunicaciones -Teoría de las organizaciones -Organizaciones -Desarrollo organizacional
Reorganización de actividades	Organizar a los empleados para que estos realicen actividades en días específicos	-Comunicaciones -Desarrollo organizacional -Recursos humanos I y II
Reorganización de roles y puestos laborales	Observar las cualidades de cada empleado enviándolo al puesto adecuado	-Proceso administrativo -Recursos humanos I y II -Comunicaciones -Desarrollo organizacional
Atención a clientes	Verificar la calidad del servicio que se está brindando, además de resolver las quejas y comentarios que los clientes hacen expresas.	-Proceso administrativo -Ciencias del comportamiento humano -Teoría de las organizaciones -Mercadotecnia -Organizaciones
FUNCIÓN / ACCIÓN	ACCIONES REALIZADAS	ASIGNATURAS QUE FORTALECIERON EL DESEMPEÑO

		PROFESIONAL
Conciliación de relaciones interpersonales	Exponer la situación que causa el conflicto y resolverlas para ambas partes.	-Recursos humanos I y II -Ciencias del comportamiento humano
Implementación de nuevos sistemas para punto de venta	Verificar que los empleados utilicen en programa Oasys conforme lo sugerido.	-Introducción a la informática -Proceso administrativo -Ciencias del comportamiento humano -Comunicaciones -Desarrollo organizacional
Implementación de nuevas técnicas de venta y maximización de venta.	Verificar mediante la observación la correcta aplicación de estas y brindando retroalimentación al que lo necesite.	-Desarrollo organizacional -Proceso administrativo -Ciencias del comportamiento humano -Psicología industrial
Fomentar la cohesión con el equipo	Integrar nuevos equipos de trabajo de forma que los empleados puedan convivir y conocer a todos los integrantes del conjunto.	-Ciencias del comportamiento humano -Recursos humanos I y II -Comunicaciones -Teoría de las organizaciones -Organizaciones -Psicología industrial
FUNCION / ACCION	ACCIONES REALIZADAS	ASIGNATURAS QUE FORTALECIERON EL DESEMPEÑO

		PROFESIONAL
Implementar medidas de acción por resultados	Después de detectada la falla, implementar medidas y esperar resultados y trabajar en base a estos	-Proceso administrativo -Sistemas administrativos -Comunicaciones -Recursos humanos I y II -Teoría de las organizaciones -Organizaciones -Mercadotecnia
Organización y realización de eventos	Planeación, coordinación y dirección de eventos	-Proceso administrativo -Relaciones publicas -Teoría de las organizaciones -Organizaciones
Verificación de los canales de comunicación	Implementar nuevos canales de comunicación, brindando información actualizada y de utilidad para los colaboradores	-Comunicaciones -Relaciones publicas -Psicología industrial -Ciencias del comportamiento humano -Teoría de las organizaciones -Organizaciones
Aplicar programas de reconocimiento a cinépolitos	Realizar estadísticos para conocer el buen desempeño de los empleados, publicar dichos reconocimientos para darlos a conocer y recocer personalmente a los empleados.	-Recursos humanos I y II -Psicología industrial -Ciencias del comportamiento humano -Teoría de las organizaciones
FUNCION / ACCIÓN	ACCIONES REALIZADAS	ASIGNATURA QUE FORTALECIERON EL

		DESEMPEÑO PRESIONAL
Cambio de cultura organizacional.	Implementar el cambio de cultura organizacional en C. Pabellón Bosques	-Desarrollo organizacional -Ciencias del comportamiento humano -Organizaciones -Teoría de las organizaciones
Fomentar una cultura positiva para enfrentar los nuevos cambios	Mediante pláticas con los empleados dando a conocer los beneficios de los nuevos métodos y previniendo posibles desventajas.	-Psicología industrial -Proceso administrativo -Desarrollo industrial -Organizaciones
Fomentar la participación positiva de los empleados en actividades	Dar a conocer la importancia de la asistencia a diversas reuniones.	-Organizaciones
Supervisar la aceptación de la nueva misión, visión y valores	Verifica que el cambio de cultura organizacional no se olvide con el tiempo.	-Desarrollo organizacional -Teoría de las organizaciones -Organizaciones
Reducir los costos generados en nómina operativa	Verificando los datos históricos en nómina y presupuestando.	-Contabilidad básica, intermedia, superior -Matemáticas aplicadas -Derecho del trabajo
Fomentar un clima laboral favorable para el conjunto	Reconocer al personal de manera personal y en público; de forma individual y en grupo, siempre buscando: equidad, justicia, respeto.	-Ciencias del comportamiento humano -Recursos humanos I y II -Desarrollo industrial -Psicología industrial
FUNCIÓN / ACCION	ACCIONES REALIZADAS	ASIGNATURAS QUE

		FORTALECIERON EL DESEMPEÑO PROFESIONAL
Implementación del CEC	Supervisión personalizada. Supervisión en el servicio Supervisar el estado óptimo de las herramientas.	-Proceso administrativo -Teoría de las organizaciones -Organizaciones -Desarrollo organizacional
Implementación del día Cinépolis	Inducción a los empleados sobre la cultura organizacional de la empresa. Aplicación de evaluaciones para medir la eficiencia de dicha capacitación.	-Desarrollo organizacional -Teoría de las organizaciones
Inducción	Dar a conocer al empleado la estructura de la empresa así como su giro, políticas, puestos, roles. Y otros giros que dependen de la misma empresa.	-Teoría de las organizaciones -Organizaciones -Recursos humanos I
Aplicación de cursos	Capacitación a empleados.	-Teoría de las organizaciones -Organizaciones -Recursos humanos I y II
Contratación de nuevos empleados	Reclutamiento, selección, capacitación he inducción de empleados de nuevo ingreso.	-Recursos humanos I y II -Relaciones publicas -Proceso administrativo -Teoría de las organizaciones -Organizaciones

FUNCIÓN / ACCION	ACCIONES REALIZADAS	ASIGNATURAS QUE FORTALECIERON EL DESEMPEÑO PROFESIONAL
Altas de empleados	Manejo de People Soft y Human time	-Introducción a la informática -Sistemas de información
Elaboración de nomina	Manejo de paquetería	-Introducción a la informática -Sistemas de información -Derecho del trabajo -Matemática aplicadas -Contabilidad básica, intermedia y superior
Resolver soportes de sistemas	Manejo de paquetería.	-Introducción a la informática -Sistemas de información

La Licenciatura en Administración tiene como finalidad crear egresados con un perfil profesional capacitado para satisfacer las necesidades de las instituciones públicas, privadas y sociales en el logro de sus objetivos institucionales, a través de la correcta utilización de los recursos y elementos de un proceso (planeación, organización, dirección y control), en las distintas áreas funcionales: Personal, Finanzas, Mercadotecnia, Producción e Informática.

Al elegir la opción de Trabajo Profesional como forma de obtener el título para Licenciado en Administración se ponen en evidencia los conocimientos y vivencia adquiridas en las aulas de la Universidad.

Para hacer posible la realización de este documento fue necesario comenzar en las aulas de esta Universidad, los conocimientos que están dictados por el plan de estudios.

El plan de estudios fue elaborado con exactitud, misma que ha brindado a los egresados el conocimiento y la oportunidad de colocarse dentro de las organizaciones.

Los comentarios, anécdotas y experiencias de los maestros también han sido parte fundamental en el desarrollo de cada egresado, esto debido a que representan un ejemplo verídico del desempeño profesional.

Las diferentes tareas y prácticas desarrolladas por sugerencia de los maestros, otorgaron a los egresados la visión de la complejidad que acompaña a los individuos y equipos de trabajo en cualquier actividad que se desarrolle durante su desempeño profesional, esto dentro y fuera de las aulas de la Universidad.

Estas actividades muestran las dificultades y acciones positivas que se presentan al comenzar algún proyecto, experiencias que acompañan a cada uno de los egresados en el día a día.

Dentro de la Universidad Nacional Autónoma de México se encuentra el sueño de cada uno de nosotros, y está en nosotros tomar las oportunidades que la Universidad nos da a manos llenas, para llegar a donde deseamos.

El haber elegido el área de Planeación y Desarrollo me brindó una amplia visión de los posibles giros en los cuales se puede colocar un egresado, de la Licenciatura en administración, así como, lo atractiva que resulta por su diversidad.

El haber participado en el curso de cómputo, materia extracurricular que se nos presenta, nos brinda la opción de prepararnos y ser competentes en lo que hagamos.

Ciencias del comportamiento humano:

Nos da la oportunidad de buscar las razones por las cuales los individuos actúan y reaccionan diferentes en cada circunstancia de la vida.

Recursos Humanos:

El recurso más importante al día de hoy y que a través de ellos se llega a la meta que la empresa se fija. El recurso humano es el más difícil de tratar ya que éste no puede ser programado para funcionar al cien, a este recurso se le tiene que motivar, comprender, ayudar y satisfacer sus necesidades para que pueda brindar los resultados que como organización esperamos.

Teoría de las organizaciones:

Las organizaciones se encuentran dentro de un contexto, al cual hay que adaptarse para continuar vigentes dentro de nuestros clientes. Hay que entender que es lo que nos mantiene y buscar la innovación.

Organizaciones:

Las organizaciones se diferencian por su estructura, cada una se adapta a lo que mejor le resulta.

Mercadotecnia e Investigación de Mercados:

La mercadotecnia es una de las técnicas empleadas por las organizaciones para lograr crear necesidades y satisfacerlas. Así como, buscar las formas de mejorar y mantenerse a la vanguardia y ser la mejor opción ante el cliente.

La organización en una de sus facetas es cliente, por lo cual debemos buscar las mejores opciones.

Psicología Industrial:

Otra de las materias que ha sido pieza clave para mi desempeño profesional, esta me brindo una visión del comportamiento que como equipo tenemos dentro de las organizaciones.

Relaciones públicas:

El contexto que rodea a una empresa tan grande como ésta, la obliga a relacionarse con distintos factores de la sociedad que deberán de convertirse en aliados para el logro de actividades y obtener resultados satisfactorios. El arma que me brindo esta materia me ayudo a realizar los eventos de Vamos Todos a Cinépolis, evitar contratiempos con locales aledaños al cien que algún momento se encontraban en conflicto con nosotros. La buena relación con la Delegación nos ha dado la capacidad de realizar actividades fuera de nuestras instalaciones para la realización de plenarias, esto debido al lanzamiento de la nueva Cultura Organizacional.

Desarrollo Organizacional:

Asumir el cambio que como organización estamos viviendo representa un alto para muchos empleados, los cambios siempre representan un pero, este puede variar en los individuos sin embargo, resulta un obstáculo que habrá que quitar del paso para realizar los cambios y las conductas esperadas con éxito.

Comunicaciones:

Mantener una buena comunicación parece una tarea fácil, pero en la cotidianeidad nos percatamos que difícilmente el receptor entendió nuestro mensaje tal y como esperábamos. En las organizaciones no es la diferencia. El primordial establecer canales adecuados de comunicación, verificar que la información sea comprendida e interpretada de igual manera por los integrantes de la organización. Así como, cuidar la información que estamos transmitiendo para evitar confusiones y posibles conflictos.

Proceso administrativo:

Hablar de esta materia, es un tema escabroso, debido a todo lo que conlleva. Es decir que en un párrafo no puedo describir la forma en la cual me ha ayudado sin omitir o sin extenderme. Esta materia nos muestra el como es el que debemos de comenzar un proyecto, el darle seguimiento, mantenimiento, para así llegar al logro de lo que se busca.

Derecho del trabajo:

Conocimiento básico, el cual nos da el arma para no equivocarnos al tomar una decisión, esto debido al buen uso que se le debe de dar a las leyes que nos rigen.

Contabilidad básica, intermedia y superior:

Aunque durante mi desempeño, no llevo la contabilidad en si de la organización ya que esta es elaborada por corporativo, puedo comprender como es que son elaborados los gastos para obtener un control exacto de ellos y más en una empresa tan grande.

Introducción a la informática y Sistemas de información:

Me brindó la oportunidad de recopilar la información y reorganizarla, ya que esta debe presentarse a la mano de todo aquel que desee revisarla.

Matemáticas:

Hasta la operación más sencilla así como la más compleja deben ser elaboradas con precisión y el cuidado necesario para evitar errores.

Presupuestos:

En mi experiencia laboral y personal esta materia me ha enseñado el camino para administrar mejor el recurso financiero, ya que este es el más escaso.

GLOSARIO

Arquilla.- Mueble donde se colocan los boletos recolectados en los accesos por los cinépolitos.

Cineminutos.- Publicidad contratada por distintas empresa ajenas a Cinépolis y otras por convenio.

Cinépolito.- Empleado General.

Cineticket.- Línea telefónica donde se puede comprar y reservar boletos, para los distintos complejos del D.F.

Claquetas.- Material publicitario de Garantía club Cinépolis.

CO2. Dióxido de carbono. Utilizado para elaborar el refresco.

Colgantes.- Material publicitario de Garantía club Cinépolis.

Contraseñas.- Ticket del cliente.

Displays.- Material publicitario de una película entregado por la distribuidora.

Elenco trimestral.- Premio que otorga el Corporativo al (os) equipo (s) de la región que mayor calificación obtuvo en el Mystery Shopper.

Empleado general.- Empleado de Cinépolis que puede pertenecer a las áreas de taquilla, dulcería, Dulcipolis, accesos y proyección.

Empleado operativo.- Empleado General.

E.R. Entrenador Regional.- Personal responsable de realizar actividades de capacitación, inducción, estandarización de nuevos proyectos.

Estandarización.- Proceso de unificación de criterios.

Floor graphics.- Material publicitario enviado por proveedores o distribuidoras, colocado en el piso del lobby de los conjuntos.

G.C. Gerente de conjunto.- Persona responsable de cada una de las áreas del conjunto.

G.R. Gerente Regional.- Personal responsable que tiene a su cargo un conjunto de complejos cinematográficos, de los cuales es responsable de verificar el cumplimiento de las metas.

Miniposters.- Material publicitario de acuerdo.

Mystery Shopper. Cliente Misterioso que asiste a los conjuntos de Cinépolis para evaluar la calidad en el servicio.

Oasys taquilla.- Software empleado para el sistema de Taquilla.

Oasys dulcería.- Software empleado para el sistema de Dulcería.

Pines.- Gafete de empleado operativo.

Pines Cultura Organizacional.- Pin entregado al empleado como método de reconocer su trabajo durante el bimestre de cada valor.

Pin Pad.- Lectora de tarjeta club Cinépolis y tarjetas de crédito y debito.

Políticas de precios.- Publicación de los precios de la taquilla en el tríptico, para el público en general.

Puntos críticos.- Evaluación semanal realizada a las instalaciones por el conjunto y por el Gerente Región en sus visitas.

Radio en el cine.- Material publicitario, este se presenta en lobby y salas de los conjuntos de Cinépolis.

Recetas.- Serie de pasos para la elaboración de algún platillo o bebida.

R. C. Responsable de Conjunto.- Verifica que el conjunto o complejo cinematográfico cumpla con las metas establecidas.

R.O.D. Responsable de Operación de Dulcería. Verifica que el sistema Oasys de dulcería funcione adecuadamente, supervisa las técnicas de venta para evitar contingencias, dar solución a las contingencias presentadas.

R.O.T. Responsable de Operación de Taquilla. Verifica que el sistema funcione adecuadamente, además de supervisar las técnicas de venta, para evitar contingencias, dar solución a las contingencias presentadas.

Scrip.- Saludo y Despedida autorizadas por el departamento de capacitación.

Table graphics.- Material publicitario, enviado por proveedores o distribuidoras colocado en las mesas del lobby de los conjuntos.

T.C.C. Tarjeta Club Cinépolis.- Tarjeta de lealtad.

Técnicas de venta.- Orden y modo correcto de realizar las ventas en taquilla y dulcería.

Trailers.- Material publicitario de próximos estrenos enviados por las distribuidoras.

Tríptico.- Mueble ubicado en el lobby de los conjuntos de Cinépolis, que presenta políticas de venta, estrenos, próximos estrenos, promociones de tarjeta club Cinépolis y otras promociones.