



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

FACULTAD DE INGENIERÍA

PRÁCTICA PROFESIONAL

PROGRAMA INTERNACIONAL EN WALT DISNEY WORLD RESORT

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO

INGENIERO INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS

PRESENTADO POR:

12111210 EMILY MONCADA

ASESOR METODOLÓGICO: ING. UVIL PADILLA

CAMPUS TEGUCIGALPA; ENERO, 2025

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, quiero agradecer infinitamente a mis padres, quienes fueron fundamentales durante toda mi carrera, aprecio mucho su esfuerzo por siempre proveerme con todo lo que necesitaba y mucho más, gracias por su cariño y cuidado en los momentos en los que más los necesité. Haber trabajado en esta empresa fue una experiencia enriquecedora en cada aspecto de mi vida, no hubiera sido lo mismo sin mis amigos que estuvieron conmigo desde el inicio y actuaron como mi familia y no me dejaron sola en ningún momento, que celebraron junto a mí fechas importantes, como mi cumpleaños y acción de gracias.

RESUMEN EJECUTIVO

El siguiente informe expone las actividades realizadas durante la experiencia de Emily Suzeth Moncada Echeverria en su práctica profesional del programa internacional de Walt Disney World Resort, entre 8 de julio del 2024 hasta el 2 de enero del 2025, como parte de la formación en la carrera de ingeniería Industrial y de sistemas en la Universidad Tecnológica Centroamericana. A lo largo de esta experiencia se adquirió conocimiento acerca del funcionamiento de la empresa en dos áreas muy importantes, las cuales son, atracciones y alimentación y bebidas.

Asimismo, se obtuvo un crecimiento no solo profesional sino personal, puesto que durante este tiempo Emily tuvo un acercamiento con personas de diversas culturas de todo del mundo, permitiéndole mejorar sus habilidades de comunicación intercultural, fortaleciendo el área del servicio al cliente, desarrollando una mayor empatía, capacidad de resolución de problemas y comunicación efectiva.

El presente informe está organizado en diversas secciones para facilitar su comprensión. En la primera, se presenta la introducción, seguida por las generalidades de la empresa, incluyendo su misión, visión, valores, y una descripción de los productos y servicios que ofrece Disney. La sección 2.2 aborda la descripción de los roles o áreas de trabajo asignados, junto con los objetivos generales y específicos de cada uno. Posteriormente, en la sección 3, se desarrolla el marco teórico, seguido del análisis del desempeño en ambos roles a lo largo de seis meses. Finalmente, se presentan los resultados, conclusiones y recomendaciones, concluyendo con la bibliografía y anexos.

ÍNDICE DE CONTENIDO

I.	Introducción.....	1
II.	Generalidades de la empresa.....	2
2.1	Descripción de la empresa.....	2
2.1.1.	Misión.....	3
2.1.2.	Visión.....	3
2.1.3.	Valores.....	3
2.1.4	Productos y Servicios.....	4
2.1.5	Membresías.....	6
2.1.5.1	Disney Vacation Club (DVC).....	6
2.1.5.2	Annual Pass (Pase Anual).....	7
2.1.5.3	Disney+ (Servicio de Streaming).....	8
2.1.5.4	Disney Cruise Line – Membresías para Cruceros:.....	8
2.1.5.5	Programas de Membresía para Residentes Locales:.....	9
2.1.6	Organigrama Empresarial.....	9
2.2	Descripción del departamento o unidad.....	10
2.2.1	Atracciones.....	10
2.2.2	Alimentos y Bebidas.....	11
2.3	Objetivos de puesto.....	13
2.3.1	Primer rol: Atracciones.....	13
2.3.1.1	Objetivo general.....	13
2.3.1.2	Objetivos específicos.....	13

2.3.2	Segundo Rol: Alimentos y bebidas.....	14
2.3.2.1	Objetivos General.....	14
2.3.2.2	Objetivos específicos	14
III.	Marco Teórico.....	15
3.1	Sistemas de Gestión de Inventarios.....	15
3.1.1	Sistema RFID.....	15
3.1.2	Sistema de control FIFO	15
3.2	5´s.....	15
3.2.1	Seiton: Shadow Board	16
3.2.2	Seiri: Etiquetas	16
3.3	Seguridad Ocupacional.....	16
3.3.1	Uso de equipos de protección personal (EPP).....	17
3.3.2	Rutas de evacuación	17
3.4	Eficiencia de la línea: Toma de tiempos.....	17
IV.	Metodología	19
4.1	Materiales.....	19
4.2	Metodología	19
V.	Desarrollo.....	20
5.1	Descripción Del Programa Desarrollado.....	20
5.1.1	Atracciones: Toy Story Mania, Toy Story Land en Hollywood Studios.....	21
5.1.2	Alimentos y Bebidas: Food&Wine Festival.....	31
5.2	Cronograma de actividades	39
5.3	Análisis y Resultados.....	41

VI.	Conclusiones.....	43
6.1	Conclusión General	43
6.2	Conclusiones específicas	43
VII.	Recomendaciones.....	44
VIII.	Bibliografía.....	45
IX.	Anexos.....	50

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1	Los 4 parques en WDW.....	2
Ilustración 2	Restaurantes con personajes	4
Ilustración 3	Disney’s Grand Floridian Resort & el monorriel.....	5
Ilustración 4	Genie Service.....	5
Ilustración 5	Ejemplo de baby center en MK.....	6
Ilustración 6	DVC club	7
Ilustración 7	Annual pass holder	8
Ilustración 8	Organigrama empresarial en WDW.....	9
Ilustración 9	Entrada de Toy Story Mania	10
Ilustración 10	Área de subida y bajada del tack C (Parte c).....	11
Ilustración 11	Holidays Festival en Epcot.....	13
Ilustración 12	Apprentice Hall	20
Ilustración 13	Reuniones en Zoom TC3	21
Ilustración 14	Etiqueta RFID en los trajes.....	22
Ilustración 15	Ejemplo de lector RFID en el almacén.....	22

Ilustración 16 Ejemplo de Cast Member realizando una inspección de seguridad.....	23
Ilustración 17 Barra de seguridad en el vehículo.....	24
Ilustración 18 Toy Story Mania: vista del área de subida y bajada en las consolas.....	24
Ilustración 19 Posición: WAV.....	25
Ilustración 20 Tabla de posiciones en Toy Story Mania.....	26
Ilustración 21 Tapones para los oídos (EPP).....	26
Ilustración 22 Gafas de protección (EPP).....	27
Ilustración 23 Ejemplo de protocolo de evacuación de emergencia.....	28
Ilustración 24 Ejemplo del RMP Board.....	29
Ilustración 25 Ejemplo de tenis antiderrapantes de Disney.....	32
Ilustración 26 Desfibriladores externos automáticos.....	33
Ilustración 27 Etiqueta para método FIFO.....	36
Ilustración 28 Estantes etiquetados.....	37
Ilustración 29 Alfombra ergonómica.....	38
Ilustración 30 Tabla de cronograma.....	39
Ilustración 31 Tabla de cronograma.....	40
Ilustración 32 Voluntariado "Back to school".....	50
Ilustración 33 Curso de HARVARD.....	50
Ilustración 34 Curso de HARVARD.....	51
Ilustración 35 Curso de HARVARD.....	51
Ilustración 36 La practicante en el puesto de trabajo en Food&Wine Festival: Alpes (expo).....	52
Ilustración 37 Diploma por haber completado un curso en Disney.....	53

LISTAS DE SIGLAS Y GLOSARIO

WDW: Walt Disney World

RFID: *Radio Frequency Identification* (Identificación por radiofrecuencia)

EPP: Equipo de Protección Personal

ID: Identificación

RMP: Risk Management Plan (Plan de gestión de riesgos)

FIFO: First In, First Out

I. INTRODUCCIÓN

La oportunidad de realizar la práctica profesional en WDW ofrece una experiencia única debido a su enfoque en la innovación, el aprendizaje constante y el ambiente multicultural, lo que permite a los practicantes desarrollar habilidades globales en un entorno altamente dinámico y profesional. En el siguiente informe se detallan las actividades realizadas durante la práctica profesional de Emily Moncada en ambas áreas en Walt Disney World Resort. En el transcurso de esta experiencia se obtuvo acceso a observar el funcionamiento del día a día, el cual resulta ser bastante complejo debido a la magnitud de la empresa, por lo tanto, requiere de una organización eficiente, tanto en términos del manejo del personal como la planificación de las actividades.

Este informe tiene como propósito presentar los conocimientos observados y adquiridos en relación con la carrera de Ingeniería Industrial y de Sistemas. A lo largo del informe, se expondrán las actividades realizadas en cada una de las áreas, acompañadas desde la perspectiva de Ingeniería Industrial, como ser, en el área de atracciones, logística de las filas, flujo de visitantes, capacidad de recursos, simulación de procesos, mantenimiento preventivo, automatización y tecnología y para el área de alimentos y bebidas, distribución de alimentos, gestión de inventarios, cadena de suministro, control de calidad y seguridad alimentaria, ergonomía en el área de trabajo, sostenibilidad y reducción de desperdicios.

II. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

2.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

Walt Disney World Resort es un parque temático, fundado por los hermanos, Walt Disney y Roy O. Disney. Años más tarde inaugurado por Roy O. Disney en el año 1971. Se localiza en Orlando, Florida en los Estados Unidos. A diferencia de Disneyland, este parque se compone de 4 parques con temática que los diferencia entre sí, los cuales son: Magic Kingdom, Hollywood Studios, Epcot y Animal Kingdom. Cabe mencionar sus 2 parques de agua: Disney's Typhoon Lagoon y Disney's Blizzard Beach. *(Walt Disney World Resort near Orlando, Florida – Official Site)*

Cuenta con más de 77,000 empleados. Se extiende por aproximadamente 121 kilómetros cuadrados. Debido a su gran extensión, WDW ofrece un sistema de transporte de fácil acceso, que incluye autobuses, monorrieles, botes y el sistema de tranvías "Disney Skyliner". Walt Disney World es conocido por su continuo esfuerzo de innovación y por la incorporación de nuevas tecnologías y experiencias inmersivas, como las atracciones basadas en realidad virtual y aumentada y cabe mencionar la creación de la aplicación móvil "My Disney Experience" para planificar la visita y acceder a servicios dentro del parque. *(Walt Disney World Resort near Orlando, Florida – Official Site)*



Ilustración 1 Los 4 parques en WDW

Fuente: *(Temporada de Fiestas en Walt Disney World Resort | Walt Disney World Resort, s. f.)*

2.1.1. MISIÓN

Crear felicidad a través de experiencias mágicas, entretenimiento de calidad e historias inolvidables que inspiran a personas de todas las edades.

2.1.2. VISIÓN

Ser el destino de entretenimiento y vacaciones más innovador, confiable y deseado a nivel mundial, ofreciendo momentos únicos y memorables que trasciendan generaciones.

2.1.3. VALORES

1. Seguridad
2. Cortesía
3. Inclusión
4. Presentación
5. Eficiencia



SAFETY • COURTESY • INCLUSION • SHOW • EFFICIENCY

Ilustración 1 Las cinco llaves de Disney

Fuente: *(Inclusion Key – DX Diversity & Inclusion, s. f.)*

2.1.4 PRODUCTOS Y SERVICIOS

Esta compañía ofrece boletos para los 4 parques temáticos, ya sea para acceder a un solo parque por día o los "Park Hopper" que permiten el acceso a los 4 parques en 1 día. Como su marca está muy bien establecida, dentro de los parques ofrecen camisetas, vestidos, gorras, chaquetas, suéteres, entre otros, con la temática de Disney, como ser Mickey Mouse, Star wars, Marvel, entre otros. También ofrece experiencias premium, como desayunos, almuerzos y cenas con personajes, paquetes de fotografía, etc.



Ilustración 2 Restaurantes con personajes

Dentro de los servicios que ofrece se pueden mencionar los alojamientos en sus lujosos hoteles, Grand Floridian Resort & Spa y Disney's Polynesian Village Resort. Dentro de los hoteles, se ofrece transporte gratuito, este incluye autobuses, monorraíl, botes y teleférico. También, otra de las comodidades de los hoteles es que los huéspedes pueden ingresar a los parques 1 hora más temprano que los demás visitantes.



Ilustración 3 Disney's Grand Floridian Resort & el monorriel

Fuente: (Pisaturo, 2021)

Dentro de los parques Disney ofrece servicios de lujo, se puede mencionar el FastPass+, el cual se compra para poder realizar las filas de las atracciones en tiempos más cortos. Otros servicios que se pueden mencionar son el Disney Genie y Genie que son herramientas digitales que ofrecen recomendaciones personalizadas de itinerarios y permiten el acceso rápido a algunas atracciones mediante un pago adicional.



Ilustración 4 Genie Service

Fuente: (El nuevo servicio Disney Genie debutará en Walt Disney World el 19 de octubre | ABC Mundial, 2021)

Ya que hay algunas atracciones a las cuales los bebés no se pueden subir o simplemente quieren que el bebé descanse, Disney ofrece el baby center para que los padres puedan disfrutar de estas sin preocupación alguna. También se puede mencionar el spa en algunos de los resorts que incluyen masajes, tratamientos faciales, entre otros. En temporadas especiales como Navidad y Halloween, hay actividades exclusivas como los After Hours, que son destinadas para experiencias privadas, como filas cortas en los juegos, reservaciones de restaurantes elegantes, etc. Todo esto contribuye a hacer de Walt Disney World un destino completo de entretenimiento para toda la familia.



Ilustración 5 Ejemplo de baby center en MK

Fuente: (PHOTOS, 2021)

2.1.5 MEMBRESÍAS

En Walt Disney World Resort, hay varias opciones de membresías que ofrecen acceso exclusivo a beneficios adicionales para los visitantes frecuentes. A continuación, se describen algunas de las principales membresías y programas asociados:

2.1.5.1 DISNEY VACATION CLUB (DVC)

El Disney Vacation Club es un programa de membresía de tiempo compartido que permite a los miembros comprar "puntos" para usar en alojamientos de Disney y otras propiedades del resort.

Los miembros pueden canjear estos puntos para reservar estancias en los hoteles de Disney o en destinos asociados dentro y fuera de los parques, y disfrutar de una variedad de beneficios exclusivos. Algunos de los beneficios del DVC son: acceso a resorts exclusivos de Disney, flexibilidad para elegir las fechas y la duración de la estancia, descuentos en alimentos, compras y experiencias dentro del complejo, oportunidades para canjear puntos en otros destinos de Disney a nivel mundial.



Ilustración 6 DVC club

Fuente: (Norman, 2024)

2.1.5.2 ANNUAL PASS (PASE ANUAL)

El Pase Anual de Walt Disney World es una membresía que permite a los titulares acceso ilimitado a los parques temáticos durante todo el año, con diferentes niveles que incluyen diversos beneficios adicionales, los cuales son: Entrada ilimitada a los parques, dependiendo del tipo de pase (con o sin restricciones de fechas), descuentos exclusivos en entradas, productos, comidas y más, acceso anticipado a eventos especiales y promociones y estacionamiento gratuito en los parques.



Ilustración 7 Annual pass holder

Fuente: (Walt Disney World Annual Passholder Program - What You Need to Know | the disney food blog)

2.1.5.3 DISNEY+ (SERVICIO DE STREAMING)

Aunque no es un servicio exclusivo de Disney World, Disney+ es una suscripción de streaming que da acceso a una gran biblioteca de contenido de Disney, Pixar, Marvel, Star Wars, National Geographic y más. Los miembros de Disney+ pueden obtener beneficios especiales al visitar los parques, como descuentos o acceso anticipado a ciertos eventos y productos exclusivos. También, acceso a contenido exclusivo y películas de Disney y ofertas especiales y descuentos al comprar productos o entradas de Disney.

2.1.5.4 DISNEY CRUISE LINE – MEMBRESÍAS PARA CRUCEROS:

Los miembros del programa de fidelización de Disney Cruise Line obtienen beneficios especiales al ser clientes frecuentes de los cruceros de Disney. A medida que los pasajeros repiten sus cruceros, van ascendiendo en niveles de membresía que les brindan acceso a ventajas exclusivas. Beneficios incluyen: descuentos en futuras reservas, acceso anticipado a reservas y actividades exclusivas, regalos y experiencias especiales a bordo.

2.1.5.5 PROGRAMAS DE MEMBRESÍA PARA RESIDENTES LOCALES:

En ocasiones, Disney ofrece programas especiales para residentes locales, que proporcionan descuentos o promociones exclusivas en entradas, productos y experiencias. Estos programas varían a lo largo del año, especialmente durante la temporada baja o eventos especiales.

En resumen, Walt Disney World Resort tiene una variedad de opciones de membresías que se adaptan a diferentes necesidades, desde quienes visitan regularmente los parques hasta quienes buscan experiencias exclusivas en alojamiento, cruceros y entretenimiento. Las membresías ofrecen beneficios exclusivos como descuentos, acceso prioritario y opciones de alojamiento flexibles, todo enfocado en mejorar la experiencia del visitante.

2.1.6 ORGANIGRAMA EMPRESARIAL

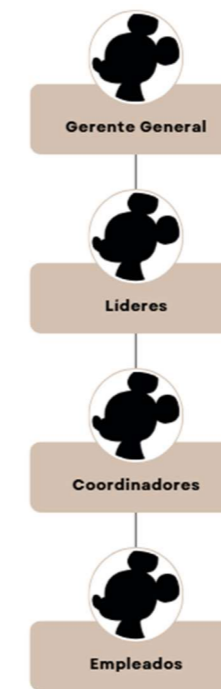


Ilustración 8 Organigrama empresarial en WDW

Fuente: Propia

2.2 DESCRIPCIÓN DEL DEPARTAMENTO O UNIDAD

2.2.1 ATRACCIONES

La practicante inició en el área de atracciones en el parque temático Hollywood Studios, entre el 14 de julio al 13 de octubre del 2024. Emily fue asignada a una de las secciones más nuevas de HW Studios, formó parte del equipo de la atracción Toy Story Mania en Toy Story Land. De manera general su rol consistía en subir y bajar a los clientes de la atracción; manejar sistemas sofisticados; memorizar y pronunciar largas narraciones de seguridad, controlar el flujo de visitantes y proporcionar una experiencia segura a los visitantes; trabajar con el servicio Disney FastPass, etc.



Ilustración 9 Entrada de Toy Story Mania

Fuente: (Toy Story Midway Mania!, s. f.)

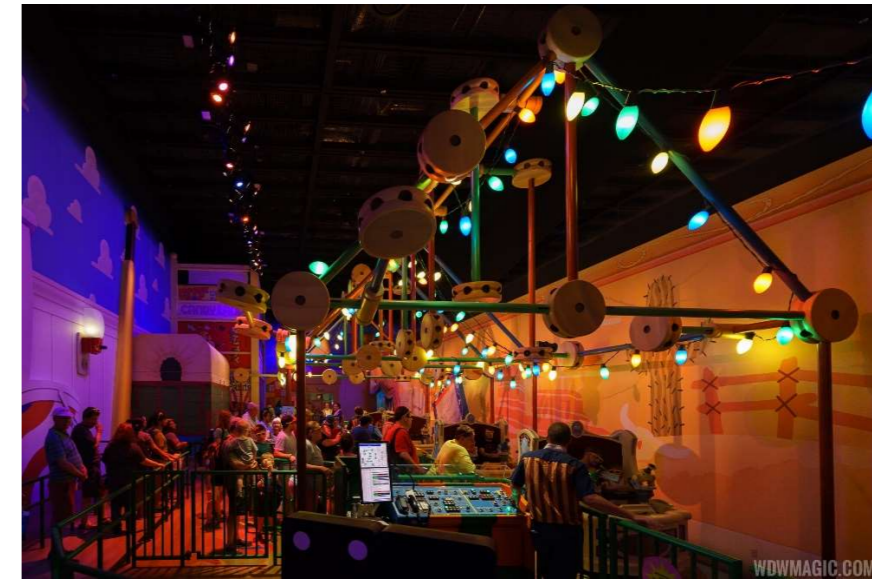


Ilustración 10 Área de subida y bajada del tack C (Parte c)

2.2.2 ALIMENTOS Y BEBIDAS

En la segunda mitad del programa, la practicante fue asignada el 13 de octubre al "Epcot International Food & Wine Festival". Este es un festival anual que se realiza todos los años y consiste en una combinación de gastronomía, cultura y entretenimiento de todo el mundo. Durante este período, Emily fue asignada a la Zona amarilla (Yellow Zone), que abarcaba los siguientes quioscos de comida: India, Alpes, Alemania, España, Estados Unidos, Grecia, Marruecos, Bélgica y Brasil. Los horarios de trabajo dependían del quiosco al que se le asignara. Dentro de los quioscos hay tres posiciones principales, los cuales son:

1. La cajera, encargada de tomar la orden y cobrar.
2. Expo, la persona que recibe la orden y la prepara.
3. Bartender, prepara las bebidas.

Dentro de las responsabilidades del área se podrían incluir, el uso de freidoras, parrillas, asadores y otros equipos de cocina industrial. Ampliando lo que se mencionó anteriormente, manejo de efectivo, tanto manual como mediante cajas registradoras computarizadas.



Ilustración 3 Food & Wine Festival – Epcot

Fuente: (EPCOT International Food & Wine Festival | Walt Disney World Resort)

El día 29 de noviembre inició el Holidays Festival, este tiene una duración de aproximadamente 1 mes, la practicante fue parte de este festival el resto de su programa, lo que quiere decir, hasta el día 2 de enero. Este festival consiste en gastronomía propia de los diferentes países en todo el mundo en épocas navideñas. Su principal enfoque son las galletas, al igual que las bebidas de chocolate como los chocolates calientes o Martini de chocolate.



Ilustración 11 Holidays Festival en Epcot

Fuente: (2024 EPCOT Festival of the Holidays - Booths, Menus, and FOOD PHOTOS | *the disney food blog*)

2.3 OBJETIVOS DE PUESTO

2.3.1 PRIMER ROL: ATRACCIONES

2.3.1.1 OBJETIVO GENERAL

Identificar las aplicaciones de Ingeniería Industrial en la optimización de filas, tiempos de espera y sistemas de seguridad en Toy Story Mania durante 3 meses.

2.3.1.2 Objetivos específicos

1. Comprender el funcionamiento general de los procesos de fila y seguridad en la atracción Toy Story Mania.
2. Investigar acerca las áreas de trabajo que un Ingeniero Industrial puede desempeñar dentro de Toy Story Mania.
3. Desempeñar el rol con eficiencia poniendo en práctica el conocimiento adquirido durante la carrera de Ingeniería Industrial.

2.3.2 SEGUNDO ROL: ALIMENTOS Y BEBIDAS

2.3.2.1 OBJETIVOS GENERAL

Identificar las aplicaciones de Ingeniería Industrial en la gestión de inventario en almacenamiento de comida y utensilios en los festivales en Epcot durante 3 meses.

2.3.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Investigar acerca de los métodos de ingeniería industrial utilizados para el funcionamiento del inventario en los quioscos en los festivales.
2. Estudiar el funcionamiento de cada método de inventario identificado en cada lugar de trabajo.
3. Poner en práctica lo estudiado para desempeñar los procesos o pruebas piloto de manera adecuada y con eficiencia.

III. MARCO TEÓRICO

3.1 SISTEMAS DE GESTIÓN DE INVENTARIOS

Estos sistemas son ampliamente utilizados por grandes empresas, ya que facilitan el control de grandes volúmenes de productos variados en los almacenes. Su principal objetivo es monitorear automáticamente los niveles de inventario y generar informes precisos sobre la disponibilidad de los productos. Esto permite tomar decisiones basadas en datos confiables, evitando tanto el exceso de inventario como los desabastecimientos. (PABLO, 2024)

3.1.1 SISTEMA RFID

RFID es un tipo de tecnología que permite identificar objetos a larga distancia de forma eficiente. Para poder implementar este sistema, se requiere de un lector y una etiqueta inteligente, que almacena la información con la que se identifica al objeto, como su nombre, número de lote, cantidad, fecha de caducidad, entre otros datos relevantes. Este tipo de sistema facilita el control del inventario en línea, ya que registra los movimientos y operaciones en tiempo real, proporcionando un monitoreo preciso y actualizado. (López, 2013)

3.1.2 SISTEMA DE CONTROL FIFO

FIFO son las iniciales de First In, First out, que en español se traduce a Primeras Entradas, Primeras Salidas, este es un método que facilita una gestión más eficiente y de alta calidad en el manejo de los materiales dentro de un almacén. Se basa en utilizar las mercancías más antiguas para asegurar un flujo constante que evite el estancamiento de los materiales. De esta manera se minimizan las pérdidas, ya que previene el vencimiento de productos delicados como los alimentos perecederos. («(PDF) Manual de Procedimientos y Sistema FIFO En El Manejo de Inventarios», s. f.)

3.2 5's

Las 5S son una metodología originaria de Japón que se basa en cinco acciones clave para mantener el orden en cualquier entorno: Clasificar, Ordenar, Limpiar, Estandarizar y Fomentar la

Autodisciplina. La aplicación de estas sencillas reglas permite mejorar la productividad, la seguridad y otros aspectos importantes en organizaciones tanto laborales como educativas. Esta metodología tiene como objetivo optimizar el espacio de trabajo y fomentar un ambiente más eficiente y organizado. ((Las_5S_herramientas_de_cambio_-_Jose_Ricardo_Dorbessan_1ra_Ed20200327-21675-t5ofi-libre.pdf, s. f.)

3.2.1 SEITON: SHADOW BOARD

El Shadow Board o tablero de sombras es una herramienta utilizada en empresas que implementan la metodología de las 5S, específicamente en la fase Seiton (Ordenar). Su principal objetivo es ordenar los materiales de manera visual, asignando un espacio específico a cada objeto. Generalmente, se construye sobre un tablero o una pared, donde se marcan las siluetas de las herramientas o materiales, indicando el lugar que corresponde a cada uno. Esto facilita el ahorro de tiempo, fomenta la disciplina, mejora la seguridad y optimiza el control dentro del entorno de trabajo. (Martínez et al, 2018)

3.2.2 SEIRI: ETIQUETAS

Durante esta etapa, es fundamental identificar y clasificar cada objeto como necesario o innecesario, evaluando si está en buenas condiciones o debe ser desechado. Para facilitar este proceso, se colocan etiquetas que permiten organizar los objetos según su estado y utilidad. El etiquetado ayuda a visualizar, clasificar y, si es necesario, eliminar aquellos elementos que no aportan valor. Algunas categorías comunes incluyen: uso frecuente, innecesario, almacenar o desechar, entre otras. (Maldonado Noroña, 2017)

3.3 SEGURIDAD OCUPACIONAL

La seguridad ocupacional comprende un conjunto de prácticas, políticas y medidas diseñadas para salvaguardar la salud y el bienestar de los trabajadores en sus lugares de trabajo. Su objetivo principal es prevenir accidentes laborales, enfermedades profesionales y otros riesgos vinculados a las actividades laborales. Para poder garantizar la seguridad de los empleados se necesita implementar una serie de componentes a seguir, por ejemplo, temas importantes como la evaluación de riesgos, capacitación y formación, monitoreo, control, entre otros. (Trujillo, 2014)

3.3.1 USO DE EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL (EPP)

Para optimizar los métodos de trabajo y garantizar la seguridad de los empleados, es crucial que utilicen equipo de protección personal (EPP). Esto ayuda a prevenir accidentes, evitando gastos imprevistos, así como enfermedades graves derivadas del contacto con productos químicos, riesgos eléctricos, mecánicos u otros peligros. Además, el EPP protege contra lesiones menores causadas por ruidos excesivos, posturas incorrectas, estímulos visuales u olores agresivos, entre otros. (*ppe-OSHA, 2010*)

No solo es necesario implementar el EPP, sino también capacitar a los empleados sobre la forma correcta de usar cada equipo, ya que, de lo contrario, los esfuerzos de protección serían ineficaces. Asimismo, es fundamental mantener el equipo en buen estado. Ejemplos de EPP incluyen guantes, cascos, tapones para los oídos, chalecos, mascarillas, alfombras y sillas ergonómicas, entre otros equipos. (*ppe-OSHA, 2010*)

3.3.2 RUTAS DE EVACUACIÓN

Las rutas de evacuación son trayectos planificados y señalizados para permitir que las personas salgan de un edificio o área de manera rápida y segura en situaciones de emergencia, como incendios, terremotos, inundaciones u otros riesgos. Su propósito principal es asegurar que todos los ocupantes puedan evacuar de forma ordenada y sin poner en peligro su vida. Para poder ejecutar de manera exitosa un plan de ruta de evacuación es fundamental realizar simulacros de manera ocasional, esto para que las personas estén familiarizadas con las rutas y el proceso de salida. (Rivera et al., 2016)

3.4 EFICIENCIA DE LA LÍNEA: TOMA DE TIEMPOS

El estudio de tiempos es una técnica utilizada para medir el tiempo que toma realizar una tarea o actividad en un proceso, usando herramientas como cronómetros o software especializado, con el objetivo de mejorar la eficiencia y la productividad. Las ventajas del estudio de tiempos incluyen la mejora de la productividad, reducción de costos y mejor planificación, mientras que las

desventajas pueden ser la resistencia al cambio y los costos asociados. Es ampliamente aplicable en sectores industriales para optimizar procesos de manufactura y planificación. (Rico et al, 2011)

IV. METODOLOGÍA

4.1 MATERIALES

1. Laptop
2. Celular (Cast life, PassioGo)
3. Gorra (traje)
4. Uniforme y tenis negros antiderrapantes (proveídos por la empresa)
5. Botella de agua
6. Lentes de sol
7. Bloqueador solar

4.2 METODOLOGÍA

La práctica profesional se llevó a cabo bajo un enfoque cualitativo con participación moderada, permitiendo al practicante observar e interactuar de manera estratégica en las actividades del entorno laboral. Este enfoque favoreció la comprensión profunda de los procesos organizativos, priorizando el análisis interpretativo de las dinámicas internas. Además, la participación limitada permitió mantener una posición objetiva mientras se recopilaban datos relevantes. Así, se promovió un equilibrio entre la observación analítica y la intervención puntual, garantizando un aprendizaje significativo y aplicable. (Hernández-Sampieri)

En el transcurso de la práctica, la practicante tuvo la dicha de familiarizarse con procesos logísticos, de calidad y de automatización a una escala mucho más amplia que la conocida en su formación universitaria o en empresas de Honduras. Esta experiencia amplió sus horizontes profesionales, ofreciéndole una visión más profunda y práctica de operaciones en contextos complejos y tecnológicamente avanzados, enriqueciendo así su desarrollo profesional.

V. DESARROLLO

5.1 DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA DESARROLLADO

El programa inició el 8 de julio del 2024, en la primera semana se recibió como parte de bienvenida la inducción de la empresa, esta se llevó a cabo en una sala de conferencias dentro del complejo de apartamentos en los que ubican a los nuevos practicantes, el cual se llama Flamingo Crossings. En las reuniones se abordaron temas como la historia de Disney, sus valores y objetivos, así como las expectativas que tienen respecto a los practicantes en los distintos roles dentro de los parques y resorts.



Ilustración 12 Apprentice Hall

Fuente: (*Flamingo Crossings Village | Disney World | Orlando, FL*)

Durante esta semana también se llevaron a cabo reuniones con las profesoras de la universidad de Tompkins Cortland Community College. En estas se trataron temas acerca de las responsabilidades a lo largo del programa, como ser, tareas, entrevistas a los coordinadores, reportes de nuestra experiencia en los roles, foros en la plataforma de la universidad "MY.tc3.edu", reuniones de seguimiento por vía Zoom, entre otras.



Ilustración 13 Reuniones en Zoom TC3

Fuente: Propia

5.1.1 ATRACCIONES: TOY STORY MANIA, TOY STORY LAND EN HOLLYWOOD STUDIOS.

El entrenamiento para este rol inició en la segunda semana, entre el 14 al 21 de julio. El primer día consistió en un tour por todo el parque, en el cual brindaron información importante sobre la localidad en la que se iba a trabajar. Durante el tour el guía compartía datos curiosos e importantes sobre la historia detrás de la creación del parque. El segundo día, se inició el entrenamiento con el entrenador asignado de la atracción en la que se trabajó durante la primera etapa de la práctica. La primera etapa del entrenamiento inició con la entrega del uniforme, cabe mencionar el sistema de gestión de inventarios RFID (radio-frequency identification) que Disney utiliza para el manejo de su inventario textil dentro del parque, como ser, vestidos, camisas, pantalones, faldas, gorras, cinturones, etc.

Cada parque dispone de un almacén destinado a resguardar los trajes utilizados en sus instalaciones. Para optimizar el control y seguimiento del inventario, cada componente de los trajes está equipado con una etiqueta RFID (etiqueta inteligente), como se puede visualizar en la siguiente imagen.



Ilustración 14 Etiqueta RFID en los trajes

Fuente: Propia

El proceso para solicitar un traje es muy sencillo, primero se busca el traje, después para realizar el registro de las prendas se utiliza un lector que está localizado en la salida del almacén, este se visualiza como en la ilustración #15.



Ilustración 15 Ejemplo de lector RFID en el almacén

Fuente: (RFID portal (Trace ID))

Este sistema cuenta con un escáner que, en primer lugar, registra la identificación del empleado. Después, el empleado pasa a través del lector, el cual detecta las prendas equipadas con etiquetas RFID. Finalmente, el dispositivo muestra en pantalla la cantidad de prendas retiradas del almacén y las asigna automáticamente al empleado, facilitando así una mejor trazabilidad de inventario.

Los siguientes 6 días de entrenamiento consistieron en partes prácticas como teóricas. Normalmente, los días iniciaban con una lectura de los temas nuevos a tratar, estas tenían una duración de al menos 2 horas 30min, ya que, eran bastante largas debido a que contenían información importante acerca de cada consola con la que se dirige el juego, contenía bastantes temas sobre protocolos de seguridad y también de otras diligencias que se realizaban durante las jornadas en general.

Luego de leer se tomaba un descanso para desayunar o para cualquier diligencia personal, ya sea ir al baño, leer un rato, tomar aire fresco, etc., este constaba de 15min. Después se continuaba con la lectura, esta un poco más corta debido a que se tenía que realizar la parte práctica y además el almuerzo de modo que esta tenía una duración de 1hr con 30min. Posteriormente, se iniciaba con la parte práctica, esta se dividió de 2 a 3 posiciones por día, en total son 10 posiciones.



Ilustración 16 Ejemplo de Cast Member realizando una inspección de seguridad

Fuente: (O, 2023)

Algunas de ellas se multiplican en 2 o en 12, por ejemplo, las posiciones más importantes son las consolas, estas se dividen en los dos cargos importantes los cuales son, Load1a y Load3a, se podría decir que estas dos posiciones son los líderes de cada una de las 2 partes en las que se divide el juego, track A/B y track C, respectivamente. A continuación, están las de segundo orden, las cuales

son, load1b, load 2a, load2b, unload1a, unload 1b, unload 2a, unload2b, load3b, unload3a y unload3b. Estas posiciones controlaban la subida y bajada de los visitantes a los vehículos del juego, lo que conlleva, cerrar puertas, bajar la barra de seguridad, mandar el vehículo presionando un botón y parar la atracción mediante un botón de emergencia por cualquier situación que se pudiera dar.



Ilustración 17 Barra de seguridad en el vehículo

Fuente: (Toy Story Mania Ride in Toy Story Land)



Ilustración 18 Toy Story Mania: vista del área de subida y bajada en las consolas

Fuente: (Disney Vs. Disney)

Las 2 posiciones más importantes realizan acciones un poco más complejas como llamar a mantenimiento si ocurría algún daño, a limpieza por razones de cualquier incidente con niños que se aguantaron para ir al baño y defecan u orinan en los vehículos (el código para ese incidente era código u de "urine" en inglés o código v de "vomit" en inglés) y parar el juego completamente si ocurría alguna emergencia de evacuación.

Otra posición importante es "main console y main console 3", básicamente estas se consideran la mano derecha de los líderes de cada parte del juego, ayuda a cada uno a realizar las distintas tareas y a documentarlo en una hoja. Las demás posiciones no son consideradas de alta seguridad, pero son importantes para el funcionamiento adecuado del juego, las cuales son, Unload dock assist 1 y 3, WAV, grouper, merge, merge assist, lighting lane 1 y 2 y standby greeter. A continuación, en la tabla, se muestra la descripción de cada posición.



Ilustración 19 Posición: WAV

Fuente: (Toy Story Mania!)

Posición	Descripción
Unload dock assist 1 y 3	Asegurarse que ningún visitante se vuelva a subir a la atracción después de bajarse.
WAV	Sección para los visitantes con sillas de ruedas o alguna discapacidad que le impidiera subir al vehículo de manera rápida.
Groupier	Colocar a las personas en cada una de las 8 filas.
Merge	Dirigir a los visitantes de la fila rápida y la normal a las distintas filas guiándose de las necesidades de ellos y las del juego.
Merge assist	Ayuda a merge a dirigir a las personas.
Lighting lane 1 y 2	Controla la entrada de la fila rápida.
Stanby Greeter	Controla la entrada de la fila normal.

Ilustración 20 Tabla de posiciones en Toy Story Mania

Fuente: Propia

Un aspecto muy importante en el que se enfatizó fue en la seguridad, tanto del cliente como el de los trabajadores. Durante el entrenamiento se adquirieron conocimientos acerca de la seguridad industrial en la atracción, por ejemplo, del uso de equipo personal de protección (EPP), las atracciones pueden ser muy ruidosas por la música y el ruido de los visitantes, por lo que algunos empleados utilizan tapones para los oídos, ver ilustración 21. De igual manera para entrar al área de mantenimiento se utilizan gafas de protección como se pueden visualizar en la imagen 22.



Ilustración 21 Tapones para los oídos (EPP)

Fuente: Propia



Ilustración 22 Gafas de protección (EPP)

Fuente: (Visitor Specs S-7022 - Uline, s. f.)

La practicante también obtuvo conocimiento acerca de los protocolos de emergencia establecidos para diversos incidentes, como la atención médica o la gestión de incendios. En ambos casos, Disney cuenta con una preparación excepcional y procedimientos altamente estructurados. Los protocolos de evacuación se dividen en dos categorías: aquellos que se implementan ante una alarma de posible incendio y los que se activan en caso de un incendio confirmado. En ambos escenarios, se llevan a cabo capacitaciones continuas para garantizar que los empleados estén adecuadamente entrenados y preparados para responder de manera eficiente.



Ilustración 23 Ejemplo de protocolo de evacuación de emergencia

Fuente: (PHOTOS, 2022)

Con el fin de garantizar una evacuación segura, es necesario que cada empleado que ingrese a la zona restringida del juego coloque su identificación en un tablero llamado "RMP board" y coloque su respectivo candado en la consola del juego. Este sistema funciona como un "Shadow board" como el que se utiliza en la metodología de organización 5s en este caso Seiketsu (estandarización), ya que consiste en un tablero que permite organizar las identificaciones de los empleados de manera ordenada, facilitando su localización en caso de una evacuación. Una vez concluida la evacuación, el tablero se revisa para determinar si las actividades del juego pueden reanudarse de manera segura.

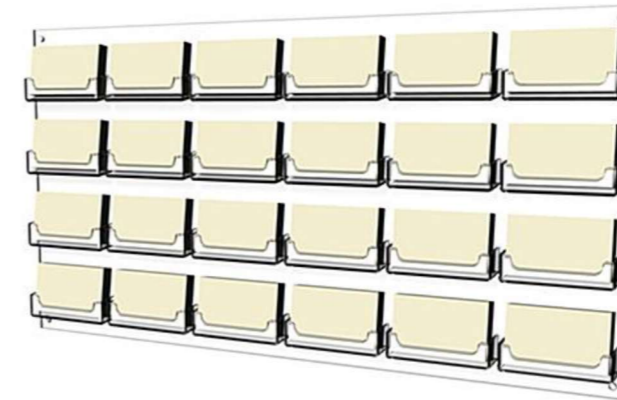


Ilustración 24 Ejemplo del RMP Board

Fuente: (Clear 24-Pocket Wall Business Card Holder | Acrylic | Displays2go, s. f.)

Durante toda la semana de entrenamiento Emily práctico y aprendió a manejar cada una de las posiciones dentro de Toy Story Mania de manera segura, al final de la semana se le realizó un examen para validar los conocimientos adquiridos y así poder trabajar formalmente dentro de la atracción. Desde el inicio de su práctica Emily tuvo la oportunidad de trabajar en cada una de las posiciones de trabajo, una de ellas es organizar el flujo de personas en las filas de entrada.

En esta área se pudo observar el la logística y distribución de la teoría de colas al manejar diferentes tipos de atención según el tipo de visitante. En Toy Story Mania hay dos tipos de fila, la normal (Standby en inglés) y la rápida (Lighting Lane en inglés) dentro de esta se encuentra el "DAS PASS" que es para personas con discapacidades que se les hace difícil esperar por largos periodos de tiempo en fila. De manejar estas filas se encargaban 2 ó 3 personas, dependiendo la necesidad, para mantener el tiempo de entrada aceptable.

El departamento de Ingeniería Industrial se encarga de monitorear constantemente la eficiencia de la fila en Toy Story Mania, con el objetivo de minimizar los tiempos de espera. Según un coordinador, el tiempo de espera de cada visitante se registra desde su entrada, mediante un lector que se conecta vía Bluetooth a los teléfonos móviles de los visitantes, obteniendo así la hora de ingreso. De igual manera, se registra la hora de salida, lo que permite al equipo recopilar

información y estadísticas, y tomar decisiones fundamentadas para optimizar la logística de la fila en el futuro.

Otra manera con la que ellos obtienen datos es por medio del trabajo de campo, algunos días de la semana los ingenieros industriales llegan a supervisar que se estén siguiendo de manera correcta los protocolos de flujo de los visitantes en ambas filas, al mismo tiempo registran los tiempos de cuantas personas pasan por fila a las dos secciones de la atracción, normalmente la toma de tiempos se realiza en la posición llamada merge que es dónde la fila normal y la rápida se unen.

En ese punto las dos filas se dividen en 3, la primera es para las personas en condiciones normales, la segunda es para las personas que andan en silla de ruedas, pero pueden caminar por si solas para subirse al vehículo y la tercera es para las personas con una acomodación especial. Este punto de la fila es crucial ya que cada una de las filas existe para que no haya ningún atraso en el flujo de la subida a los vehículos y así optimizar el tiempo para cumplir con la expectativa de la eficiencia del juego, la cual es despachar 2 vehículos cada 36 segundos.

Durante un corto período de tiempo el equipo de ingeniería industrial realizó una prueba piloto en Toy Story Mania, este consistía en cambiar las ratios de cuantas personas mandar de la fila de Standby y la Fila rápida. La coordinadora que explicó el nuevo cambio mencionó que se realizaba para estudiar si de esta manera ambas filas se mantendrían en constantemente movimientos y los visitantes estarían mucho más satisfechos.

Normalmente la fila Standby tiene un tiempo de 60min de espera y muchas veces las personas que esperan en esta fila se molestan. Su molestia es debido a que las ratios normales son 1:4, por lo que la fila normal siente que no avanza. Y durante la prueba piloto se cambió a 1:1. Esta idea tendría la misma dinámica de 1 piece Flow, pero debido a que con personas las condiciones cambian constantemente no fue factible.

5.1.2 ALIMENTOS Y BEBIDAS: FOOD&WINE FESTIVAL

Como se ha mencionado anteriormente, la practicante formó parte del famoso festival Food&Wine en Epcot, para su segundo rol. El entrenamiento para este rol inició el 14 de octubre, como se puede ver en el calendario en la imagen, ese día se asistió a las instalaciones de Disney University, en las cuales se brindó información general acerca de algunas reglas generales de vestimenta y comportamiento en el área de restaurantes y venta de comida al aire libre.

Algunas de estas reglas incluyen que el cabello debe permanecer siempre recogido, no se permite el uso de uñas acrílicas ni esmaltes de ningún tipo, ya sean claros u oscuros, y está prohibido portar cualquier tipo de joyería en las muñecas o manos. Estas medidas están diseñadas para garantizar la salubridad de los alimentos.

Se comenzó llevando a cabo algunos de los cursos en línea requeridos por Disney, los cuales proporcionan información relevante sobre la salubridad de los alimentos. Estos cursos abarcan temas como el adecuado mantenimiento de los alimentos en buen estado, el correcto almacenamiento de cada ingrediente, la identificación y manejo de posibles alergias alimentarias, así como las medidas a tomar en caso de presentarse alguna de ellas. Además, se incluyen aspectos relacionados con la prevención de la contaminación cruzada, entre otros temas importantes.

Para finalizar el día, se realizó una visita a Cast Services, ubicado en el parque Magic Kingdom, con el propósito de adquirir calzado antiderrapante, ver imagen. Como se mencionó previamente, Disney pone un énfasis especial en la seguridad, no solo de sus visitantes, sino también de sus miembros del elenco. Por esta razón, la compañía proporciona el calzado adecuado para garantizar que las labores dentro de los quioscos y restaurantes se realicen de manera segura, minimizando riesgos de deslizamientos u otros accidentes.



Ilustración 25 Ejemplo de tenis antiderrapantes de Disney

Fuente: Propia

El segundo día, martes 15 de octubre, consistió en una reunión de bienvenida que se dividió en dos partes, por la mañana se empezó en una sala de reuniones en las instalaciones del parque y se dio a conocer información general acerca del mismo, como ser, la temática que engloba el parque y las zonas en la que se divide.

Un detalle muy interesante y que no falta al inicio de cada reunión en Disney, es que antes de iniciar, los expositores siempre señalan las salidas de emergencia de la habitación en la que se esté desarrollando. Normalmente todos los espacios cerrados cuentan con **salidas de emergencia y sus respectivas señalizaciones.**

Por la tarde, se realizó un tour por todo el parque para reforzar todo lo que se discutió por la mañana, se visitó cada zona del parque las cuales son, World Celebration, World Discovery, World Nature y World Showcase, durante las visitas a cada zona, el entrenador brindó información acerca de las rutas óptimas para llegar a cada una de ellas, ya sea caminando o en autobús. También se dio a conocer los lugares en los que se localizan los centros de primer auxilio y de igual manera los desfibriladores externos automáticos, como se pueden ver en la imagen 26.



Ilustración 26 Desfibriladores externos automáticos

Fuente: (Cameron, 2013)

Esta información es muy importante especialmente en este parque, ya que Epcot tiene la temática de representar ciertos países del mundo y es muy famoso por la tradición de realizar la actividad para mayores de edad "drinking around the world" la cual es tomar una cerveza representativa en cada uno de los países, lo que en ciertas ocasiones resulta que los visitantes terminen sintiéndose mal por exceder el consumo de alcohol, por lo tanto, cualquier empleado tiene que estar entrenado para poder asistir al visitante, porque para Disney la seguridad es primero. Para finalizar, los instructores dieron la oportunidad de subirse a una de las atracciones del parque y cuando terminó, se regresó a las oficinas para responder preguntas de la semana de entrenamiento y así culminó la reunión.

El sábado 19 de octubre se retomaron las clases de entrenamiento, a diferencia de las reuniones anteriores las personas que conformaban el grupo eran específicamente del Food&Wine festival. La reunión empezó con información introductoria del festival, como ser, los diferentes tipos de comida y bebida de cada uno de los quiscos en cada país. Los países se dividen por zona, existen 3 zonas, la amarilla, la azul y la roja y de la misma manera se dividen a los practicantes. Emily perteneció a la zona amarilla, pero de igual forma en la reunión aprendió acerca de las otras zonas.

Después de ver el menú de cada quiosco, realizamos un tour, pero esta vez fue para saber las rutas de los túneles, en caso de necesitar utilizarlos. Después, se explicó más a detalle los quiscos que pertenecían a cada una de las zonas, los posibles puestos de trabajo, etc. Luego regresamos a un laboratorio, para poder seguir con los cursos en línea acerca de la salubridad de la comida y también acerca de las reglas para servir alcohol de manera segura.

El 21 de octubre comenzó el entrenamiento en el uso de la caja registradora. Antes de iniciar, se completaron los cursos en línea, los cuales estaban enfocados en temas como la identificación de la moneda estadounidense, el manejo de la caja registradora (incluyendo los botones y sus funciones), y las técnicas para interactuar con los clientes, entre otros aspectos. Luego se prosiguió con la parte práctica, ese día se visitó el quiosco de Alemania.

El quiosco es un lugar con alta afluencia de visitantes, lo que lo convirtió en el lugar ideal de aprendizaje. La dinámica del entrenamiento consistió en observar cómo el entrenador atendía a los clientes, seguido de la práctica individual de cada integrante del grupo, ocupando la posición para adquirir experiencia. Para mantener la fila dentro de los límites establecidos, en ocasiones se requieren entre tres o cuatro cajeras; ese día se encontraban operando tres.

Durante un período aproximado de tres meses trabajando en los quiscos del festival, la practicante tuvo la oportunidad de observar a practicantes de ingeniería industrial realizando **mediciones de tiempos** en el área de cajas. En este contexto, Emily tuvo el privilegio de entablar una conversación con uno de ellos, quien le explicó el funcionamiento del sistema operativo utilizado para optimizar el proceso de toma de tiempos, haciéndolo más rápido y eficiente. Además, se le comentó que dicho sistema operativo había sido desarrollado por practicantes de ingeniería en sistemas.

Todo esto con el fin de tener una idea más realista de cuantas cajas en operación se necesitaban durante todo el día, ya que los quiscos eran muy populares, pero había ciertas horas en las que las llegadas de los visitantes eran menos frecuentes. Lastimosamente, no se pudo realizar un acercamiento más profundo de lo que se realizaba o de la información obtenida, pero fue muy gratificante y de mucha ayuda para la practicante poder ver de manera práctica lo que estudió a lo largo de la carrera.

El entrenamiento para la segunda posición fue el 23 de octubre, ese día de igual forma que los días anteriores se inició en los laboratorios para completar los cursos, después de aproximadamente 2 horas, se dirigió hacia el quiosco de los Alpes, ver imagen, también un quiosco bastante visitado. La dinámica consistió en la misma explicada anteriormente, pero esta vez se observó a la persona encargada de estar en esa posición ese día. La posición que se puso en práctica fue Expo, esta consiste en leer el recibo y dar orden a la cocina para su preparación.

Una vez que cada integrante del grupo completó la práctica, el entrenador mostró el área destinada al almacenamiento de utensilios, tales como cucharas, tenedores, vasos, pajillas, servilletas, entre otros. Cada quiosco dispone de un pequeño "armario" para guardar estos elementos. Dado que el espacio es bastante limitado, se debe mantener un orden estricto para asegurar que todas las cajas se almacenen de manera organizada y eficiente.

Para esto se utiliza la técnica de **Shadow board**, dentro del armario se encuentra pegada una imagen de cómo se debe almacenar cada una de las cajas de los utensilios, esto garantiza el fácil y rápido acceso al momento de buscar cualquier elemento para poder abastecer los dispensadores en los quiscos, es muy importante mantener el orden ya que esta acción se debe realizar de manera rápida porque se atienden clientes de manera constante y muy rara vez se cuenta con tiempo para poder buscar con paciencia lo que se necesita.

El jueves 24 de octubre se realizó una visita al quiosco Refreshment Outpost, caracterizado por su temática de puesto especializado en bebidas refrescantes. Durante esta jornada se llevó a cabo la práctica en dos posiciones: la desempeñada el día anterior y una nueva, denominada filler. Esta última consiste en la preparación de bebidas y, ocasionalmente, de alimentos. En este quiosco se ofrecen helados, comúnmente conocidos como dole whips, por lo que se impartió una explicación

detallada sobre el manejo de la máquina Taylor, incluyendo las instrucciones para su limpieza al finalizar la jornada.

Un aspecto importante acerca de esta posición es que la persona que este asignada debe de seguir el **método de gestión de inventario FIFO (First In, First Out)**. Al final de la jornada el helado o las bebidas restantes se almacenan en recipientes para ser utilizadas al día siguiente, en la imagen 27 se observa la fecha de prioridad de uso del producto para evitar desperdicios y una rotación adecuada del inventario. De igual manera los colores muestran un sistema visual para poder identificar rápidamente qué productos son los que se necesitan utilizar primero, este sistema es bastante eficiente ya que las bodegas de los productos son bastante amplias y de esa manera se ahorra tiempo y esfuerzo.



Ilustración 27 Etiqueta para método FIFO

Fuente: Propia

Del mismo modo, cada contenedor o espacio de almacenamiento está debidamente rotulado para indicar su contenido, como se aprecia en la imagen #27. Mantener el orden es fundamental, ya que Disney exige que todas sus áreas se mantengan impecables y organizadas. En la imagen #28, se puede observar que cada puerta del armario refrigerado cuenta con una etiqueta correspondiente. Asimismo, en la imagen #27, se muestra que el contenedor está claramente identificado, lo cual garantiza que, durante la rotación de personal, no haya equivocaciones en la gestión de los ingredientes.



Ilustración 28 Estantes etiquetados

Fuente: Propia

El 25 de octubre fue el día del examen, la jornada de trabajo tuvo una duración de 4 horas, este día consistió en demostrar todo lo que se aprendió durante los días anteriores. Para esto se visitó Brewing, uno de los quioscos más populares del festival, cada uno realizó las distintas posiciones, las cuales son, caja, filler y expo. Los puntos importantes de evaluación fueron, mostrar confianza al desempeñar el trabajo, saber interactuar con los clientes, usar la técnica correcta al servir cerveza, entre otros.

Brewing es un quiosco de considerable tamaño y popularidad. Debido a su volumen de pedidos, se emplea un sistema altamente eficiente de impresión de órdenes para enviar las solicitudes a la cocina. Este método optimiza el proceso de preparación de las órdenes y contribuye a reducir significativamente el tiempo de espera para los clientes. La caja registradora transmite las órdenes directamente a una impresora ubicada en la cocina, lo que permite a los cocineros iniciar la preparación de los pedidos de manera ágil y avanzada. Se podría decir que este sistema funciona de forma similar al Kanban mediante las tarjetas físicas o digitales para poder agilizar el proceso de cualquier producción.

Es importante destacar que en Disney no está permitido sentarse a menos que la persona cuente con una acomodación especial debido a una condición médica que le dificulte mantenerse de pie durante períodos prolongados. Por lo que en algunas áreas se utilizan alfombras ergonómicas para reducir la fatiga, ya que es común sentir tensión en los pies y las piernas después de jornadas

laborales prolongadas. Estas alfombras resultan especialmente útiles en cualquier tipo de trabajo dentro de los parques. En la siguiente imagen se puede observar un ejemplo de ello.

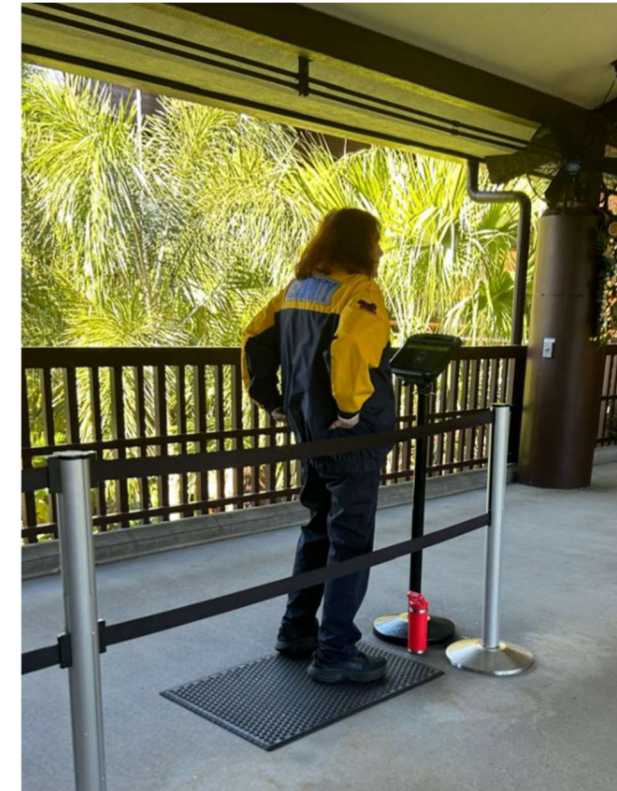


Ilustración 29 Alfombra ergonómica

Fuente: Propia

5.2 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Semana		Actividades
1	8-13 de julio 2024	Bienvenida a los apartamentos. Clases presenciales con Tompkins Cortland Community College. Traditions (tradiciones) Clase "Bringing Magic to Life"
2	14-20 de julio 2024	Tour por Hollywood Studios "On with the show" Entrenamiento del manejo de consolas, unload dock assist, grouper, lighting lane, standby greeter y protocolo de apertura del Entrega de uniforme. Foro#1 de TC3.
3	21-27 de julio 2024	Entrenamiento de cierre de juego, protocolo de evacuación, Wav, merge, merge assist. Evaluación de conocimiento en Toy Story Mania. Foro#2 de TC3.
4	28 de julio-3 de agosto, 2024	Actividad de bienvenida: personalizar una paleta de helado para pegar en la pared.
5	4-10 de agosto 2024	Clase virtual con Tompkins Cortland Community College. Reporte de autodescubrimiento de TC3.
6	11-17 de agosto 2024	Reporte de aprendizaje #1 (TC3). Clase virtual con Tompkins Cortland Community College.
7	14-24 de agosto 2024	Clase networking 101 (Disney). Clase presencial con Tompkins Cortland Community College.
8	25-31 de agosto 2024	Foro#3 de TC3. Voluntariado "Back to school".
9	1-7 de septiembre 2024	Clase "Cruise directing with Sean Bliznik". Clase #1: Exploring Disney Hospitality.
10	8-14 de septiembre 2024	Clase#2: Exploring Disney Hospitality. Entrega de curso Harvard #1 Foro#4 de TC3.

Ilustración 30 Tabla de cronograma

Semana		Actividades
11	15-21 de septiembre 2024	Realización de laboratorios acerca de la salubridad en la comida. Primer día del segundo rol (Alimentos y bebidas). Realización de laboratorios acerca de la venta de alcohol. Entrega de uniforme y tour por Epcot. Entrenamiento para la registradora.
12	22-28 de septiembre 2024	Reunión presencial con Tompkins Cortland Community College. Clase #3: "Exploring Disney Hospitality" Entrenamiento de puestos Fill/Expo. Práctica de limpieza de máquina de helados. Realización de examen.
13	29 de sept. - 6 de octubre 2024	Horario normal de trabajo. Clase#4: Exploration Disney Hospitality.
14	7 - 12 de octubre 2024	Reporte de aprendizaje #2. Evaluación de desempeño del líder #1.
15	13-19 de octubre 2024	Reunión virtual #2 Curso de Harvard #2
16	20-26 de octubre 2024	Actividades asignadas de culturalidad. Actividad de celebración de la creación del parque. Horario normal de trabajo.
17	27 de octubre - 2 de noviembre 2024	Foro #4 TC3. Reunión virtual de TC3.
18	3-9 de Noviembre 2024	Reporte de actividades #3
19	10-16 de Noviembre 2024	Reporte de actividades #3
20	17-23 de Noviembre 2024	Entrevista con el líder.
21	24-30 de Noviembre 2024	Actividad de acción de gracias. Charla de entrenamiento de cambio al Holiday Festival.
22	1-7 de diciembre 2024	Graduación del programa de Disney.
23	8-14 de diciembre 2024	Reunión virtual con la universidad de TC3.
24	15-21 de diciembre 2024	Graduación del programa de Disney. Portafolio de Disney.
25	22-28 de diciembre 2024	Último horario semanal en Disney.

Ilustración 31 Tabla de cronograma

Fuente: Propia

5.3 ANÁLISIS Y RESULTADOS

Durante los seis meses de práctica en el extranjero, en un entorno de trabajo en el que experimentó diversos desafíos y aprendizajes, Emily logró un notable crecimiento tanto en el ámbito profesional como en el personal. Este período fue de mucho aprendizaje para fortalecer habilidades de comunicación intercultural y adaptarse a contextos laborales diferentes a los de Honduras, que le ayudaron a desarrollar mayor confianza en sí misma al momento de saber comunicarse y confrontar una situación complicada y tomar decisiones bajo presión.

Walt Disney World Resort es una empresa de gran magnitud que ofrece una valiosa oportunidad de aprendizaje gracias a su diversificación en múltiples áreas de negocio. Durante su experiencia en esta compañía, la practicante, como se mencionó anteriormente, tuvo la oportunidad de desempeñarse en dos de las cuatro áreas clave que garantizan el buen funcionamiento del parque. Estas áreas fueron atracciones y alimentos y bebidas, donde pudo explorar y comprender las distintas estrategias de gestión aplicadas en cada sector.

Uno de los valiosos aprendizajes que Emily tuvo la oportunidad de tener un panorama más cercano sobre el manejo de sistemas y herramientas que Disney utiliza para el manejo de sus operaciones. Este conocimiento le permitió comprender la eficiencia y el nivel de organización que requiere una empresa de esta magnitud. Esta experiencia no solo enriqueció sus habilidades técnicas, sino también su perspectiva sobre la innovación en la industria del entretenimiento.

Una de las habilidades que la practicante desarrolló fue la adaptabilidad al cambio, debido a que fue una experiencia fuera de su país había muchos factores de cambio como el del horario, de igual manera las largas jornadas de trabajo, horario de trabajo muy tarde y las temperaturas cambiantes durante los seis meses, la practicante experimentó tanto la época del verano como la del invierno.

Uno de los aprendizajes más significativos fue el desarrollo de la capacidad para brindar un excelente servicio al cliente. Garantizar la satisfacción de los clientes implica diversos aspectos, como mantener una actitud profesional durante los conflictos y demostrar paciencia al resolver problemas. Estas habilidades fueron fundamentales para desempeñar su trabajo con éxito.

Esta experiencia resultó sumamente enriquecedora, ya que permitió a la practicante aplicar diversos conceptos de Ingeniería Industrial aprendidos a lo largo de su carrera. Fue gratificante, pues confirmó su interés por la disciplina y demostró cómo los conocimientos teóricos adquiridos en libros y las prácticas realizadas en los laboratorios son fundamentales para optimizar grandes procesos en contextos reales. También motivó a la practicante a continuar con sus estudios de posgrado en el extranjero para seguir enriqueciéndose de nuevas experiencias que permitan ampliar y fortalecer sus competencias en su área de especialización.

VI. CONCLUSIONES

6.1 CONCLUSIÓN GENERAL

En términos generales, realizar prácticas profesionales en Disney World Resort brinda la oportunidad de obtener una visión real y aplicar los conocimientos adquiridos en la carrera, como la optimización de procesos, la gestión de la producción, el análisis de sistemas, entre otros. Esta empresa es el lugar ideal para estudiar la implementación de estos conceptos a gran escala.

6.2 CONCLUSIONES ESPECIFICAS

Se obtuvo información valiosa sobre el funcionamiento de los procesos en ambas áreas de trabajo, lo que facilitó su comprensión y contribuyó a un rendimiento óptimo en las tareas asignadas.

Aprender sobre las medidas de seguridad en las atracciones mejoró la comprensión de la importancia de contar con protocolos bien definidos, los cuales son esenciales para mantener el orden y garantizar la seguridad en momentos críticos, especialmente cuando se está a cargo de un gran número de personas.

Observar los procesos de gestión de inventario permitió adquirir una visión más clara y un mayor conocimiento, lo que facilitará su implementación en futuros entornos laborales.

VII. RECOMENDACIONES

Dada el gran aprendizaje que se obtiene mediante esta oportunidad de práctica profesional se recomienda a los encargados de programas internacionales tener un acercamiento más a fondo con otras oportunidades que se pueden obtener siendo participante del College Program.

Se recomienda a los futuros participantes que, desde el inicio de su programa, investiguen sobre las aplicaciones de su carrera en el funcionamiento de los parques, con el apoyo de coordinadores o líderes, para obtener una comprensión más profunda de cómo sus conocimientos se integran en el entorno laboral.

Se recomienda establecer relaciones sólidas y rodearse de personas que estén alineadas con los objetivos profesionales y personales que se desean alcanzar en el futuro.

Es fundamental tener una mente abierta y un fuerte deseo de aprender, así como también es importante poner en práctica los valores de responsabilidad y organización para poder culminar el programa de manera exitosa.

VIII. BIBLIOGRAFÍA

2024 EPCOT Festival of the Holidays—Booths, Menus, and FOOD PHOTOS | *the disney food blog*.

(s. f.). Recuperado 20 de diciembre de 2024, de <https://www.disneyfoodblog.com/2024-epcot-festival-of-the-holidays-booths-menus-and-food-photos/>

Cameron, J. (2013, agosto 15). How to Handle Medical Emergencies at Walt Disney World.

Adventures in Familyhood. <https://adventuresinfamilyhood.com/how-to-handle-medical-emergencies-at.html>

Clear 24-Pocket Wall Business Card Holder | *Acrylic* | *Displays2go*. (s. f.). Recuperado 8 de diciembre

de 2024, de <https://www.displays2go.com/P-24806/Clear-24-Pocket-Wall-Business-Card-Holder>

Disney Vs. Disney: Ranking Every Toy Story Mania - *MouseLists*. (s. f.). Recuperado 20 de diciembre

de 2024, de <https://www.mouselists.com/disney-vs-disney-ranking-every-toy-story-mania/>

El nuevo servicio Disney Genie debutará en Walt Disney World el 19 de octubre | *ABC Mundial*.

(2021, octubre 18). <https://abcmundial.com/2021/10/18/eeuu/turismo/el-nuevo-servicio-disney-genie-debutara-en-walt-disney-world-el-19-de-octubre>

EPCOT International Food & Wine Festival | *Walt Disney World Resort*. (s. f.). Recuperado 7 de

diciembre de 2024, de <https://disneyworld.disney.go.com/events-tours/epcot/epcot-international-food-and-wine-festival/>

Flamingo Crossings Village | Disney World | Orlando, FL. (s. f.). Recuperado 20 de diciembre de 2024, de <https://www.americancampus.com/student-apartments/fl/disney/flamingo-crossings-village>

Hernández-Sampieri, D. R. (s. f.). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA.*

Inclusion Key – DX Diversity & Inclusion. (s. f.). Recuperado 6 de diciembre de 2024, de <https://wdprhubsites.disney.com/dpepdiversityandinclusion/inclusion-key/>

Las_5S_herramientas_de_cambio_- _Jose_Ricardo_Dorbessan_1ra_Ed20200327-21675-t5ofi-libre.pdf. (s. f.). Recuperado 16 de diciembre de 2024, de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/62499179/Las_5S_herramientas_de_cambio_-_Jose_Ricardo_Dorbessan_1ra_Ed20200327-21675-t5ofi-libre.pdf?1586069409=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DLas_5S_herramientas_de_cambio_Jose_Ricar.pdf&Expires=1734403197&Signature=D6Pza~qM6cwCaSK9v~fXjC74LlrzihZKSAoMMenr0YxrGSkQrZAYJcuVmJZZ4wVyfXKoyjHz~~OV-bpsNoFPIVdwpY2NgoTO8Cvs0-XFLisaYjREOE0Y4PQZZdotafRmikfkQ8VFSRAvT88TQ5ME1RACdO7S2wEULd4NEeX37hVfonPpyV594H2S5QxZfhvaUMg1DmeD4NReS34NDjjiq3FW-3dih7ht2VU0QW4I8IKEZCiETWTI1QnyitlC8TaKjPpIR2ioHBiu9d1H3G8tlo0cPkNXK4fl5v5WwZBmck0~WeeupFibEeV5QtC7UmTPk3EVjHVIm7p42HycpqVA__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

Maldonado Noroña, M. R. (2017). *MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LAS 5 S KAIZEN EN EL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO FINANCIERO DE LA EMPRESA GUTISFARMACÉUTICA ECUADOR S.A., AL AÑO 2017*. [bachelorThesis, Universidad Tecnológica Indoamérica]. <https://repositorio.uti.edu.ec//handle/123456789/541>

Martínez, D. A. O., Serrano, M. E. M., & Rodríguez, M. A. S. (s. f.). *PARA OPTAR AL GRADO DE MAESTRO EN GERENCIA DEL MANTENIMIENTO INDUSTRIAL*.

Norman, R. V. (2024, enero 2). Upcoming Disney Vacation Club Lounge at Walt Disney World Announced. *DVC Shop*. <https://dvcshop.com/upcoming-disney-vacation-club-lounge-at-walt-disney-world-announced/>

O, A. B. D. L. (2023, octubre 23). *Complete Guide to Toy Story Mania! WDW Prep School*; Britt De La O. <https://wdwprepschool.com/toy-story-mania/>

PABLO, M. C., PEDRO. (2024). *Gestión de inventarios*. Ediciones Paraninfo, S.A.

(PDF) Manual de Procedimientos y Sistema FIFO en el Manejo de Inventarios. (s. f.). En *ResearchGate*. Recuperado 16 de diciembre de 2024, de https://www.researchgate.net/publication/335960724_Manual_de_Procedimientos_y_Sistema_FIFO_en_el_Manejo_de_Inventarios

PHOTOS: Disney's Toy Story Midway Mania Attraction EVACUATED! | the disney food blog. (2022, abril 16). <https://www.disneyfoodblog.com/2022/04/16/photos-disneys-toy-story-midway-mania-attraction-evacuated/>

PHOTOS: Magic Kingdom Baby Care Center Reopens With New «Alice in Wonderland» Theming - WDW News Today. (2021, diciembre 4). <https://wdwnt.com/2021/12/photos-magic-kingdom-baby-care-center-reopens-with-new-alice-in-wonderland-theming/>

Pisaturo, S. (2021, febrero 18). Disney's Grand Floridian Resort and Spa is Supercalifragilisticexpialidocious. *Small World Vacations.* <https://www.smallworldvacations.com/disneys-grand-floridian-resort-and-spa-is-supercalifragilisticexpialidocious/>

Ppe-factsheet-spanish.pdf. (s. f.). Recuperado 16 de diciembre de 2024, de <https://www.osha.gov/sites/default/files/publications/ppe-factsheet-spanish.pdf>

RFID portal (Trace ID). (s. f.). Recuperado 8 de diciembre de 2024, de <https://dckristal.com/products/rfid-portal-trace-id/>

RFID.pdf. (s. f.).

Rico, L., Maldonado, A., Escobedo, M. T., & R, J. D. la R. (s. f.). Estudio de Tiempos. *Cultura Científica y Tecnológica*, 11, Article 11. Recuperado 16 de diciembre de 2024, de <https://revistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/539>

Rivera, F., Arozarena Llopis, I., Chacon-Barrantes, S., & Barrantes Castillo, G. (2016). *Metodología para la Evaluación de Rutas de Evacuación en caso de Tsunami Aplicado a la Costa del Pacífico Norte y Central de Costa Rica.* <http://hdl.handle.net/11056/17597>

Temporada de Fiestas en Walt Disney World Resort | Walt Disney World Resort. (s. f.). Recuperado 20 de diciembre de 2024, de <https://disneyworld.disney.go.com/es-us/events-tours/holidays/>

Toy Story Mania Ride in Toy Story Land. (s. f.). Recuperado 20 de diciembre de 2024, de <https://blogmickey.com/toy-story-mania-ride-toy-story-land/>

Toy Story Midway Mania! (s. f.). Disney Parks Wiki. Recuperado 7 de diciembre de 2024, de https://disneyparks.fandom.com/wiki/Toy_Story_Midway_Mania!

Trujillo, R. F. (2014). *Seguridad ocupacional (6a. Ed.)*. Ecoe Ediciones.

Visitor Specs S-7022—Uline. (s. f.). Recuperado 8 de diciembre de 2024, de <https://www.uline.com/Product/Detail/S-7022/Safety-Glasses/Visitor-Specs>

Walt Disney World Annual Passholder Program—What You Need to Know | the disney food blog. (s. f.). Recuperado 20 de diciembre de 2024, de <https://www.disneyfoodblog.com/walt-disney-world-annual-passholder-program/>

Walt Disney World Resort near Orlando, Florida – Official Site. (s. f.). Walt Disney World. Recuperado 20 de diciembre de 2024, de <https://disneyworld.disney.go.com/es-us/>

IX. ANEXOS



Ilustración 32 Voluntariado "Back to school"

Fuente Propia



Ilustración 33 Curso de HARVARD

Fuente: Propia



Certificate of Completion

EMILY SUZETH MONCADA ECHEVERRIA

successfully completed the following course in
Harvard ManageMentor®

Developing Employees

15 11 2024

A handwritten signature in black ink.

Ian Fanton
SENIOR VICE PRESIDENT & HEAD OF CORPORATE LEARNING,
HARVARD BUSINESS PUBLISHING

Ilustración 34 Curso de HARVARD

Fuente: Propia



Certificate of Completion

EMILY SUZETH MONCADA ECHEVERRIA

successfully completed the following course in
Harvard ManageMentor®

Feedback Essentials

15 11 2024

A handwritten signature in black ink.

Ian Fanton
SENIOR VICE PRESIDENT & HEAD OF CORPORATE LEARNING,
HARVARD BUSINESS PUBLISHING

Ilustración 35 Curso de HARVARD

Fuente: Propia



Ilustración 36 La practicante en el puesto de trabajo en Food&Wine Festival: Alpes (expo)

Fuente: Propia



Ilustración 37 Diploma por haber completado un curso en Disney

Fuente: Propia