



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:

12111211 ELIANA MONCADA

ASESOR METODOLÓGICO: ING. UVIL PADILLA

CAMPUS TEGUCIGALPA; ENERO, 2025

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que hicieron posible la realización de mi práctica profesional.

En primer lugar, agradezco a Walt Disney World Resort por brindarme la oportunidad de formar parte de su equipo y por la confianza depositada en mí durante este proceso. Sus altos estándares y profesionalismo me permitieron crecer tanto personal como profesionalmente.

A mis supervisores y compañeros de trabajo, gracias por su guía, apoyo y paciencia. Sus enseñanzas y consejos fueron fundamentales para mi aprendizaje y me motivaron a dar lo mejor de mí en cada tarea.

También quiero agradecer a la Universidad Tecnológica Centroamericana por su formación y respaldo continuo, así como a mis profesores y asesores académicos, quienes me orientaron y me prepararon para enfrentar este importante desafío.

Finalmente, agradezco profundamente a mi familia y amigos por su constante apoyo, ánimo y comprensión durante este período, que marcó un hito importante en mi desarrollo profesional.

A todos ustedes, gracias por ser parte de esta etapa significativa de mi vida.

RESUMEN EJECUTIVO

El presente informe resume los resultados y aprendizajes obtenidos durante la práctica profesional realizada en el programa internacional de Walt Disney World Resort, como parte de la formación en la carrera de Ingeniería en la Universidad Tecnológica Centroamericana. Dentro del programa la practicante fue asignada a dos puestos de trabajo, cada uno en diferente área, el primero fue en atracciones, que son los juegos mecánicos y el segundo en tiendas de productos de Disney. En cada una de estas áreas Eliana pudo desarrollar habilidades de comunicación y académicas además que obtuvo una experiencia multicultural ya que es una empresa mundialmente conocida por lo que trabajó y brindo servicio con personas de diferentes países. Pudo observar y participar en los procesos operativos de Walt Disney World Resort y conocer la cultura y forma de operar de una empresa reconocida mundialmente.

El informe se divide en diferentes capítulos, en el segundo capítulo se exponen los datos generales de la empresa y los objetivos a cumplir durante la práctica profesional de la estudiante. En el segundo capítulo se definen en el marco teórico conceptos identificados con respecto a Ingeniería Industrial seguidamente en el cuarto capítulo se encuentra el desarrollo en el cual se describe el primer y segundo rol en las diferentes áreas asignadas y el análisis y resultados. Por último, están las conclusiones y recomendaciones.

El programa académico internacional ha sido una experiencia inestimable que ha contribuido al crecimiento personal y profesional de la practicante. A lo largo del programa, adquirió habilidades esenciales en comunicación, atención al cliente, trabajo en equipo y resolución de problemas, todo ello mientras se adaptaba a un entorno diverso y de ritmo rápido. También aprendió más sobre sí misma, desde sus puntos fuertes y su resistencia hasta su capacidad para conectar con personas de distintos orígenes. El programa no sólo ha dado forma a su perspectiva del mundo, sino que también la ha preparado para futuras tareas, ya que le ha proporcionado información valiosa sobre cómo trabajar en un entorno global y dinámico. En general, este programa ha tenido un impacto significativo y positivo en su desarrollo, y espera aplicar estas lecciones en su futura carrera y vida personal.

ÍNDICE DE CONTENIDO

I.	Introducción.....	1
II.	Generalidades de la empresa.....	3
2.1	Descripción de la empresa.....	3
2.1.1	Misión.....	3
2.1.2	Visión.....	4
2.1.3	Valores.....	4
2.1.4	Productos y Servicios.....	5
2.1.5	Membresías.....	6
2.1.6	Organigrama Empresarial.....	8
2.2	Descripción del departamento o unidad.....	8
2.2.1	Atracciones.....	8
2.2.2	Mercancía.....	10
2.3	Objetivos de puesto.....	11
2.3.1	Objetivo general.....	11
2.3.2	Objetivos específicos.....	11
III.	Marco Teórico.....	12
3.1	Tipos De Inventarios.....	12
3.2	Gestión de Inventarios.....	12
3.2.1	Kanban.....	12
3.2.2	Identificación por radiofrecuencia (RFID).....	12

3.2.3	Primero en entrar primero en salir (FIFO).....	13
3.3	Outsourcing.....	13
3.4	Lean Manufacturing.....	13
3.5	Gestión de inventarios.....	13
3.6	Las Cinco S.....	14
3.7	Protocolos de seguridad.....	14
3.8	Seguridad ocupacional.....	14
3.8.1	Jidoka.....	14
3.8.2	Ergonomía.....	15
3.9	Teoría de colas.....	15
3.10	Ecología Industrial.....	15
IV.	Metodología.....	16
4.1	Materiales.....	16
4.2	Metodología.....	16
V.	Desarrollo.....	17
5.1	Descripción del programa desarrollado.....	17
5.1.1	Primer rol en atracciones: Operaciones diarias en Main Street, Magic Kingdom.....	17
5.1.2	Segundo Rol en Tiendas: Tienda principal Emporium, Magic Kingdom.....	32
5.2	Cronograma de actividades.....	43
5.3	Análisis y Resultados.....	45
VI.	Conclusiones.....	47
6.1	Conclusión General.....	47

6.2 Conclusiones específicas.....	47
VII. Recomendaciones.....	49
Bibliografía.....	49
Anexos.....	54

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Parques del complejo de Walt Disney World Resort.....	3
Ilustración 2 Las cinco llaves de Disney (valores).....	4
Ilustración 3 Brazaletes Multifunciones (Magic Band).....	5
Ilustración 4 Membresá de Pase Anual Walt Disney World.....	6
Ilustración 5 Club de vacaciones de Disney.....	7
Ilustración 6 Organigrama empresarial.....	8
Ilustración 7 Fuegos Artificiales en Magic Kingdom.....	9
Ilustración 8 Desfile en Magic Kingdom.....	9
Ilustración 9 Emporium -Tienda Principal de mercancía de Magic Kingdom.....	10
Ilustración 10 Interior del almacén de uniformes.....	17
Ilustración 11 Etiqueta RFID.....	18
Ilustración 12 Lector RFID en almacén.....	19
Ilustración 13 Imagen aérea de la distribución de posiciones en el parque para los fuegos artificiales.....	21
Ilustración 14 Marcado de zonas alrededor del parque por seguridad durante shows.....	22
Ilustración 15 Equipo de comunicación.....	23
Ilustración 16 Coordinadora con el equipo de comunicación y diferenciación.....	24

Ilustración 17 Equipo de control durante desfile de día.....	25
Ilustración 18 Equipo de control durante desfile en la noche.....	26
Ilustración 19 EPP Protectores Auditivos.....	28
Ilustración 20 Tenis antideslizantes.....	28
Ilustración 21 Sombrero para protección del sol.....	29
Ilustración 22 Practica de seguridad para prevención de accidentes.....	30
Ilustración 23 Pase de entrada rápida.....	31
Ilustración 24 Pase de entrada para personas con discapacidad.....	31
Ilustración 25 Nomenclatura para codificación del almacén.....	33
Ilustración 26 Delimitación de zonas.....	35
Ilustración 27 Delimitación con cinta para prevenir riesgos.....	35
Ilustración 28 Shadow board para equipo de limpieza.....	36
Ilustración 29 Áreas operativas ergonómicas.....	37
Ilustración 30 Ergonomía en trabajo de almacén.....	38
Ilustración 31 Alfombra ergonómica.....	39
Ilustración 32 Estantería que se utilizaba para colocar pins (producto famoso en Disney).....	40
Ilustración 33 Estantería tipo rack (La más común en los almacenes trabajados).....	41
Ilustración 34 Estantería móvil.....	42

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Protocolo de emergencia.....	20
---	-----------

ÍNDICE DE ECUACIONES

LISTAS DE SIGLAS Y GLOSARIO

- RFID** Radio-frequency identification (Identificación por radiofrecuencia): La identificación por radiofrecuencia (RFID, por sus siglas en inglés) es una tecnología que utiliza ondas de radio para transferir información entre un lector y un dispositivo llamado etiqueta o *tag*. Esta tecnología se emplea para identificar y rastrear objetos, personas o animales de manera automática y sin contacto directo.
- KPI** Key Performance Indicator (Indicador clave de rendimiento): son indicadores clave de rendimiento que se utilizan para medir el éxito o progreso de una actividad.
- FIFO** First In First Out (Primero en entrar Primero en salir): es un método de gestión de inventarios y valoración de costos utilizado principalmente en contabilidad y logística. Este sistema asume que los primeros productos en ingresar al inventario son los primeros en salir o venderse.
- DAS** Disability Access Service (Servicio de acceso para discapacitados): es un programa diseñado para ayudar a los visitantes con discapacidades que dificultan su capacidad para esperar en filas largas en los parques temáticos de Disney. Este servicio no reduce el tiempo de espera para las atracciones, pero permite a los usuarios programar su acceso a ellas, evitando esperar físicamente en las filas estándar.

I. INTRODUCCIÓN

La experiencia laboral en empresas de prestigio internacional representa una oportunidad invaluable para el desarrollo profesional y personal de los estudiantes universitarios. Este informe detalla las actividades realizadas durante la práctica profesional de Eliana Moncada en Walt Disney World Resort, una de las compañías de entretenimiento más reconocidas a nivel global. A través de esta experiencia, se tuvo la oportunidad de aplicar y observar conocimientos relacionados con el área de ingeniería industrial, lo que permitió combinar habilidades técnicas con competencias de gestión en un entorno dinámico y multicultural.

Walt Disney World Resort, situado en Orlando, Florida, es un complejo turístico enfocado en la creación de experiencias inolvidables a través de parques temáticos, hoteles, restaurantes y espectáculos. La práctica profesional se llevó a cabo en el departamento de operaciones, específicamente en las áreas de tiendas de mercancías y en el soporte de seguridad pública. Las funciones realizadas abarcaron desde la gestión de protocolos de emergencia hasta el mantenimiento de vías despejadas para facilitar la libre circulación de visitantes durante eventos masivos como desfiles y espectáculos de fuegos artificiales. Estas actividades proporcionaron una visión integral de cómo Disney combina la excelencia operativa con su compromiso de brindar experiencias seguras y organizadas a sus visitantes.

El principal objetivo de esta práctica fue desarrollar competencias profesionales alineadas con los principios de la ingeniería industrial, incluyendo la optimización de procesos, la gestión del tiempo y el trabajo en equipo. Además, se buscó comprender cómo una empresa de la magnitud de Disney maneja la logística y la seguridad en eventos masivos, lo que representa un aprendizaje significativo para el crecimiento profesional de la practicante. Este enfoque es relevante, ya que permite trasladar estas buenas prácticas a otros contextos laborales en el futuro.

El informe se estructura en varias secciones que detallan cada aspecto de la experiencia. En primer lugar, se presenta el marco teórico que contextualiza las actividades realizadas. A continuación, se describe la metodología empleada durante la práctica profesional.

Posteriormente, se analizan los resultados obtenidos, destacando los aprendizajes y las áreas de mejora. Finalmente, se incluye un apartado de conclusiones y recomendaciones basado en la experiencia adquirida, con el propósito de proporcionar un panorama completo sobre el impacto de esta práctica en la formación profesional de la estudiante.

II. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

2.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

Walt Disney World Resort, inaugurado el 1 de octubre de 1971, es un complejo turístico ubicado en Lake Buena Vista, Orlando, Florida. El complejo alberga cuatro parques temáticos principales: Magic Kingdom, Epcot, Disney's Hollywood Studios y Animal Kingdom. Cuenta con más de 70,000 empleados. A nivel organizativo Disney ha implementados estándares rigurosos en áreas como seguridad, calidad del servicio y gestión logística. Esto incluye la planificación y ejecución de eventos masivos, protocolos de emergencia y estrategias para optimizar el flujo de visitantes en sus instalaciones.



Ilustración 1: Parques del complejo de Walt Disney World Resort

Fuente: (Cuatro increíbles Parques Temáticos en Walt Disney World Resort | Walt Disney World Resort, s. f.)

II.1.1 MISIÓN

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

II.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.

II.1.3 VALORES

3. Seguridad
4. Cortesía
5. Inclusión
6. Presentación
7. Eficiencia



SAFETY • COURTESY • INCLUSION • SHOW • EFFICIENCY

Ilustración 2 Las cinco llaves de Disney (valores)

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

II.1.4 PRODUCTOS Y SERVICIOS

Walt Disney World Resort, ubicado en Orlando, Florida, ofrece una amplia variedad de productos y servicios diseñados para brindar experiencias inolvidables. Este destino incluye cuatro parques temáticos principales: Magic Kingdom, Epcot, Hollywood Studios y Animal Kingdom, además de dos emocionantes parques acuáticos: Blizzard Beach y Typhoon Lagoon.

El complejo cuenta con más de 25 hoteles temáticos que van desde opciones económicas hasta lujosos resorts, adaptándose a diferentes presupuestos y necesidades. Dentro de los parques, los visitantes pueden explorar tiendas que ofrecen una amplia gama de productos, como juguetes, ropa, calzado, accesorios para el hogar, dulces y bebidas.

También destacan los artículos de edición limitada y personalizados, como las MagicBands (véase ilustración 3), pulseras multifuncionales que permiten ingresar a los parques, ver anexo 1, realizar compras y, si se está hospedando en un hotel Disney, cargar los gastos a la cuenta del hotel. Esto elimina la necesidad de llevar billeteras, facilitando una experiencia más cómoda para toda la familia. Otro ícono popular son las famosas orejas de Mickey, que pueden personalizarse según el gusto del visitante.



Ilustración 3 Brazalete Multifunciones (Magic Band)

Fuente: (Alexandra, 2021)

En cuanto a entretenimiento, Disney ofrece desfiles, espectáculos de fuegos artificiales, proyecciones, encuentros con personajes de las películas y una gran variedad de atracciones para todas las edades. Para moverse dentro del extenso complejo, los huéspedes disponen de diversos sistemas de transporte, como monorraíl, autobuses, botes y el moderno teleférico Disney Skyliner, que conectan diferentes áreas del resort.

II.1.5 MEMBRESÍAS

Disney ofrece dos tipos de membresías: Annual Passholder (Pase Anual) y Disney Vacation Club (Club de Vacaciones de Disney), cada una con beneficios distintos.

- Annual Passholder: Esta membresía incluye acceso ilimitado a los parques de Disney durante todo el año, estacionamiento gratuito y descuentos en la compra de productos en tiendas oficiales.

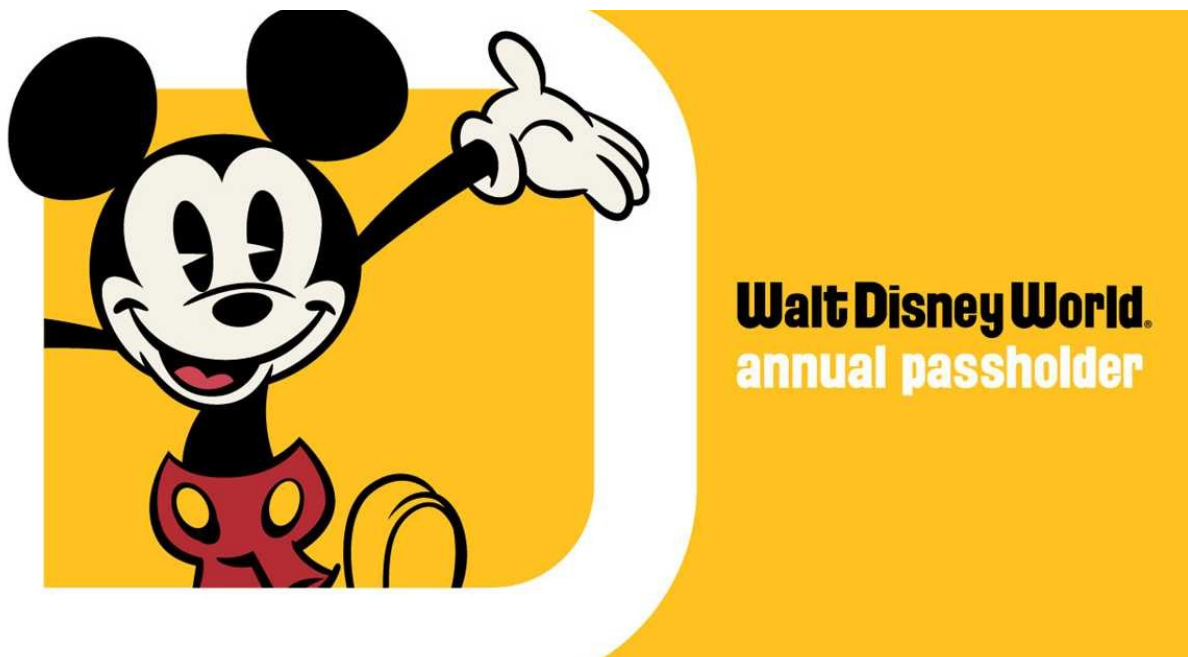


Ilustración 4 Membresía de Pase Anual Walt Disney World

Fuente:(*Ticket Annual Pass - Disney Pirate Pass Overview*, s. f.)

- Disney Vacation Club: Es un programa de tiempo compartido que permite a los socios adquirir puntos para usarlos en complejos de Disney, ya sea para acceder a los parques o para estadias en los hoteles. Además, los miembros disfrutan de descuentos exclusivos en tiendas, parques y alojamientos.



Ilustración 5 Club de vacaciones de Disney

Fuente: («Disney Vacation Club – What You Need to Know», s. f.)

II.1.6 ORGANIGRAMA EMPRESARIAL

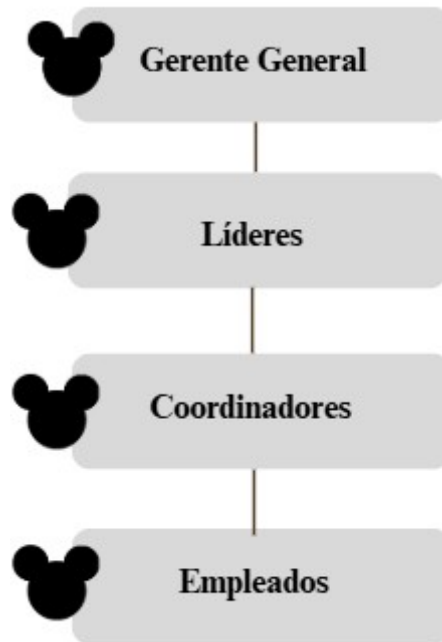


Ilustración 6 Organigrama empresarial

Fuente: Propia

2.2 DESCRIPCIÓN DEL DEPARTAMENTO O UNIDAD

2.2.1 ATRACCIONES

El primer departamento asignado a la practicante fue atracciones, este incluyó memorizar y pronunciar largas narraciones a grandes grupos; controlar, supervisar y organizar el flujo de visitantes y proporcionar una experiencia segura a los visitantes; ayudar con el control del público durante los desfiles y fuegos artificiales según protocolos de seguridad y de emergencia.



Ilustración 7 Fuegos Artificiales en Magic Kingdom

Fuente:(Popit, 2020)



Ilustración 8 Desfile en Magic Kingdom

Fuente: (Disney World's Magic Kingdom revamps parade schedule for summer 2024, s. f.)

2.2.2 MERCANCÍA

El departamento de mercancía fue el segundo asignado a la practicante, donde sus responsabilidades incluyeron actividades como la demostración y venta de productos en áreas interiores y exteriores, la gestión de efectivo tanto de forma manual como a través de cajas registradoras informatizadas, y la organización del inventario en estanterías. Además, se encargó de la recepción y almacenamiento de existencias, la preparación de paquetes para envío y la colaboración en entregas. Estas tareas se llevaron a cabo tanto de manera independiente como en coordinación con un equipo de trabajo amplio. Tienda asignada en la siguiente ilustración:



Ilustración 9 Emporium -Tienda Principal de mercancía de Magic Kingdom

Fuente:(*Emporium | Disney Wiki | Fandom, s. f.*)

2.3 OBJETIVOS DE PUESTO

2.3.1 OBJETIVO GENERAL

Desempeñar de manera eficiente los roles asignados en la empresa, aplicando las competencias adquiridas durante la formación académica en Ingeniería Industrial y de Sistemas. Asimismo, observar y analizar los procesos de servicio, calidad, logística y automatización implementados en Walt Disney World Resort, con el propósito de adquirir conocimientos teóricos y prácticos, así como documentar las mejores prácticas, durante el programa internacional de práctica profesional desarrollado entre julio y diciembre de 2024.

2.3.2 Objetivos específicos

1. Evaluar los procesos de seguridad implementados para la prevención de riesgos en el entorno operativo, así como los protocolos de emergencia establecidos.
2. Identificar las prácticas de seguridad y salud ocupacional implementadas en Disney.
3. Investigar sobre la optimización de sistemas y procesos en las operaciones de Disney.
4. Hacer un uso óptimo de las aplicaciones y sistemas de gestión de ventas e inventarios utilizados diariamente en la empresa.
5. Gestionar con eficiencia las transacciones financieras utilizando diversos métodos de pago en las tiendas.

III. MARCO TEÓRICO

III.1 TIPOS DE INVENTARIOS

Los almacenes son instalaciones clave en la cadena de suministro, dedicadas al almacenamiento y gestión de productos, materias primas o bienes terminados. Se clasifican según su función (recepción, distribución, despacho), estructura (cerrados, abiertos, refrigerados, automáticos), capacidad (alta o baja), y tipo de mercancía (productos terminados, materias primas, repuestos). La tecnología ha transformado estos espacios, con la automatización y los sistemas inteligentes mejorando la eficiencia en el manejo de inventarios y el tiempo de respuesta. Elegir el tipo adecuado de almacén depende de factores como el tipo de productos, la ubicación, la rotación de inventarios y la tecnología disponible, con el objetivo de optimizar los costos, la eficiencia operativa y satisfacer la demanda del cliente. (López - *DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE INVENTARI.pdf*, s. f.)

III.2 GESTIÓN DE INVENTARIOS

III.2.1 KANBAN

Kanban es un sistema visual de control de inventarios y parte de la filosofía de manufactura esbelta (lean). Se utiliza para gestionar el flujo de bienes y materiales, asegurando que el inventario se reponga solo cuando sea necesario, lo que ayuda a evitar tanto faltantes como exceso de inventario. (Arango Serna et al., 2015)

III.2.2 IDENTIFICACIÓN POR RADIOFRECUENCIA (RFID)

RFID es una tecnología utilizada para mejorar la gestión de inventarios al proporcionar un seguimiento y monitoreo en tiempo real de los productos. Automatiza el proceso de identificación y registro de los artículos a medida que se mueven a través de la cadena de suministro o el almacén, reduciendo los errores humanos y aumentando la eficiencia. Es particularmente útil para negocios con inventarios grandes o productos de alto valor. (Nikitin et al., 2007)

III.2.3 PRIMERO EN ENTRAR PRIMERO EN SALIR (FIFO)

FIFO es un método de gestión de inventarios utilizado para determinar el orden en que se venden o usan los productos. Los artículos más antiguos se usan o venden primero, lo cual es particularmente importante para los negocios que manejan productos perecederos, como alimentos o productos farmacéuticos.(Greenwood, 1955)

III.3 OUTSOURCING

El outsourcing o subcontratación es un modelo de negocio en el que una empresa externaliza ciertas actividades, procesos o servicios a proveedores externos especializados, en lugar de realizarlos internamente. Este concepto ha ganado popularidad en las últimas décadas, especialmente con la globalización y el avance de las tecnologías de la información, lo que ha facilitado la colaboración entre empresas de diferentes partes del mundo. El outsourcing se refiere a la práctica de delegar tareas o funciones de negocio a proveedores externos para reducir costos, aumentar la eficiencia o acceder a competencias especializadas. Estas actividades pueden incluir la producción, servicios de atención al cliente, servicios tecnológicos, logística, contabilidad, recursos humanos, entre otros.(Echaiz Moreno, 2008)

III.4 LEAN MANUFACTURING

Es una metodología de gestión enfocada en mejorar la eficiencia y productividad mediante la eliminación de desperdicios y la optimización de los procesos en una organización. Su objetivo principal es maximizar el valor para el cliente utilizando menos recursos, al tiempo que se minimizan los costos, tiempos de producción y defectos. Los principios clave incluyen la mejora continua (*Kaizen*), el enfoque en el flujo de trabajo y el respeto por las personas.(Tejeda, 2011)

III.5 GESTIÓN DE INVENTARIOS

Consiste en el proceso de supervisión y control de los bienes almacenados, asegurando que los niveles de inventario sean óptimos para satisfacer la demanda sin generar excesos o faltantes. La gestión de inventarios incluye técnicas como el método ABC, el análisis de rotación de

inventarios y herramientas como el inventario justo a tiempo (*Just in Time*). Su propósito es equilibrar los costos de almacenamiento con la disponibilidad de productos.(PABLO, 2024)

III.6 LAS CINCO S

Es una metodología de origen japonés utilizada para mejorar la organización y eficiencia en los entornos laborales. Su nombre proviene de cinco palabras en japonés que representan sus etapas: Seiri (Clasificar), Seiton (Ordenar), Seiso (Limpiar), Seiketsu (Estandarizar) y, Shitsuke (Disciplina). Esta metodología permite mantener el área de trabajo organizada, limpia, estandarizada y mantenida con disciplina.(Ángel & Carlos, 2017)

III.7 PROTOCOLOS DE SEGURIDAD

Son un conjunto de normas, procedimientos y medidas implementadas en un entorno laboral para garantizar la seguridad y salud de los empleados. Incluyen la identificación de riesgos, el uso de equipos de protección personal (EPP), la capacitación en prevención de accidentes y la preparación ante emergencias. Su objetivo es minimizar accidentes, proteger los bienes y garantizar el cumplimiento de las regulaciones legales aplicables en el lugar de trabajo.(Bonilla & Camargo, 2022)

III.8 SEGURIDAD OCUPACIONAL

La seguridad ocupacional se refiere a las prácticas, normas y procedimientos destinados a proteger la salud y el bienestar de los trabajadores en su entorno laboral. Este enfoque incluye la identificación y mitigación de riesgos, el uso de equipos de protección personal (EPP), y la promoción de condiciones seguras para prevenir accidentes, lesiones y enfermedades relacionadas con el trabajo. La seguridad ocupacional es fundamental para garantizar el cumplimiento de normativas legales y promover la productividad y satisfacción de los empleados.(Mejía, 2014)

III.8.1 JIDOKA

Es un concepto clave del sistema de producción Toyota que significa "automatización con un toque humano". Se centra en detener la producción de forma inmediata cuando se detecta un

problema, lo que permite abordar defectos en el momento en que ocurren, evitando errores en cadena. Jidoka garantiza la calidad en los procesos y fomenta una cultura de mejora continua al priorizar la resolución inmediata de problemas.(Romero et al., 2019)

III.8.2 ERGONOMÍA

Es la disciplina que estudia cómo diseñar o adaptar los espacios, herramientas y tareas laborales para que sean seguras, cómodas y eficientes para los trabajadores. La ergonomía busca reducir la fatiga, las lesiones por esfuerzo repetitivo y los riesgos de salud asociados con condiciones inadecuadas de trabajo, promoviendo un entorno más productivo y saludable.(R.; et al., 2004)

III.9 TEORÍA DE COLAS

La teoría de colas es un enfoque matemático utilizado para analizar y optimizar sistemas en los que se manejan tiempos de espera, como líneas de atención, procesos de producción o servicios. Este modelo ayuda a prever tiempos de espera, calcular capacidades óptimas y equilibrar la carga de trabajo, permitiendo mejorar la experiencia del cliente y la eficiencia operativa al reducir los tiempos ociosos y los cuellos de botella.(López Hung & Joa Triay, 2018)

III.10 ECOLOGÍA INDUSTRIAL

La ecología industrial es una disciplina que estudia los flujos de materiales y energía en los sistemas industriales, buscando minimizar el impacto ambiental y promover un uso sostenible de los recursos. Este enfoque fomenta la creación de economías circulares, en las que los desechos de un proceso pueden convertirse en recursos para otro, integrando los principios de sostenibilidad en las actividades industriales.(Naredo & Carpintero, 2003)

IV. METODOLOGÍA

4.1 MATERIALES

Laptop

Bloqueador solar

Botella de agua

Uniforme proveído por la empresa

Lentes de sol

Bloqueador solar

Tenis negros antiderrapantes

4.2 METODOLOGIA

La práctica profesional se llevó a cabo bajo un enfoque cualitativo con participación moderada, permitiendo la integración al equipo y entorno laboral sin alterar las condiciones existentes. La practicante interactuó con compañeros de trabajo, coordinadores y líderes de cada departamento, manteniendo un enfoque centrado en la observación más que en la intervención activa.

Este método le permitió ampliar sus conocimientos en diversas áreas del vasto campo de la Ingeniería Industrial y de Sistemas. A través de la observación, obtuvo una perspectiva interna sobre los procesos implementados, comprendiendo su funcionamiento en detalle. Además, en ciertas tareas asignadas, aplicó los conocimientos adquiridos, reforzando su aprendizaje práctico.

Durante la práctica, tuvo la oportunidad de observar procesos logísticos, de calidad y automatización en una escala significativamente mayor que la vista en la universidad o en empresas de Honduras, lo que enriqueció su formación profesional y le proporcionó una experiencia valiosa en entornos más complejos y avanzados.

V. DESARROLLO

5.1 DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA DESARROLLADO

El programa internacional comenzó el 8 de Julio, este día se ingresó al complejo de apartamentos donde residen todos los estudiantes que pertenecen al programa, la primera semana se obtuvo inducción a la empresa, como su forma de operar, sus valores, los diferentes roles operativos que se encuentran en el programa, así como también las obligaciones académicas que se tendrían con la universidad de Tompkins Cortland Community College a lo largo del programa.

V.1.1 PRIMER ROL EN ATRACCIONES: OPERACIONES DIARIAS EN MAIN STREET, MAGIC KINGDOM

Durante la segunda y tercera semana, se llevó a cabo el entrenamiento para el primer rol asignado a la practicante Eliana Moncada, en este caso, el de atracciones en el parque Magic Kingdom. El primer día de entrenamiento incluyó la entrega del uniforme de trabajo, para lo cual se visitó el almacén donde se gestionan los distintos uniformes utilizados en todo el parque.



Ilustración 10 Interior del almacén de uniformes

Este almacén opera con un avanzado sistema de gestión de inventarios que emplea tecnología de identificación por radiofrecuencia (RFID). Cada prenda, como camisas, pantalones, fajas o corbatas, cuenta con una etiqueta RFID integrada. Ilustrada en la siguiente imagen:



Ilustración 11 Etiqueta RFID

Fuente: propia

El proceso de registro de los artículos que salen del almacén junto con el empleado inicia escaneando el código de barras ubicado en la parte posterior de la tarjeta de identificación del

empleado. Posteriormente, los uniformes se escanean mediante un lector RFID fijo ubicado en la salida del almacén, ver ilustración 12. Este sistema registra automáticamente los datos del empleado y asigna al inventario la cantidad y los tipos de artículos retirados, optimizando la gestión y control de los recursos.

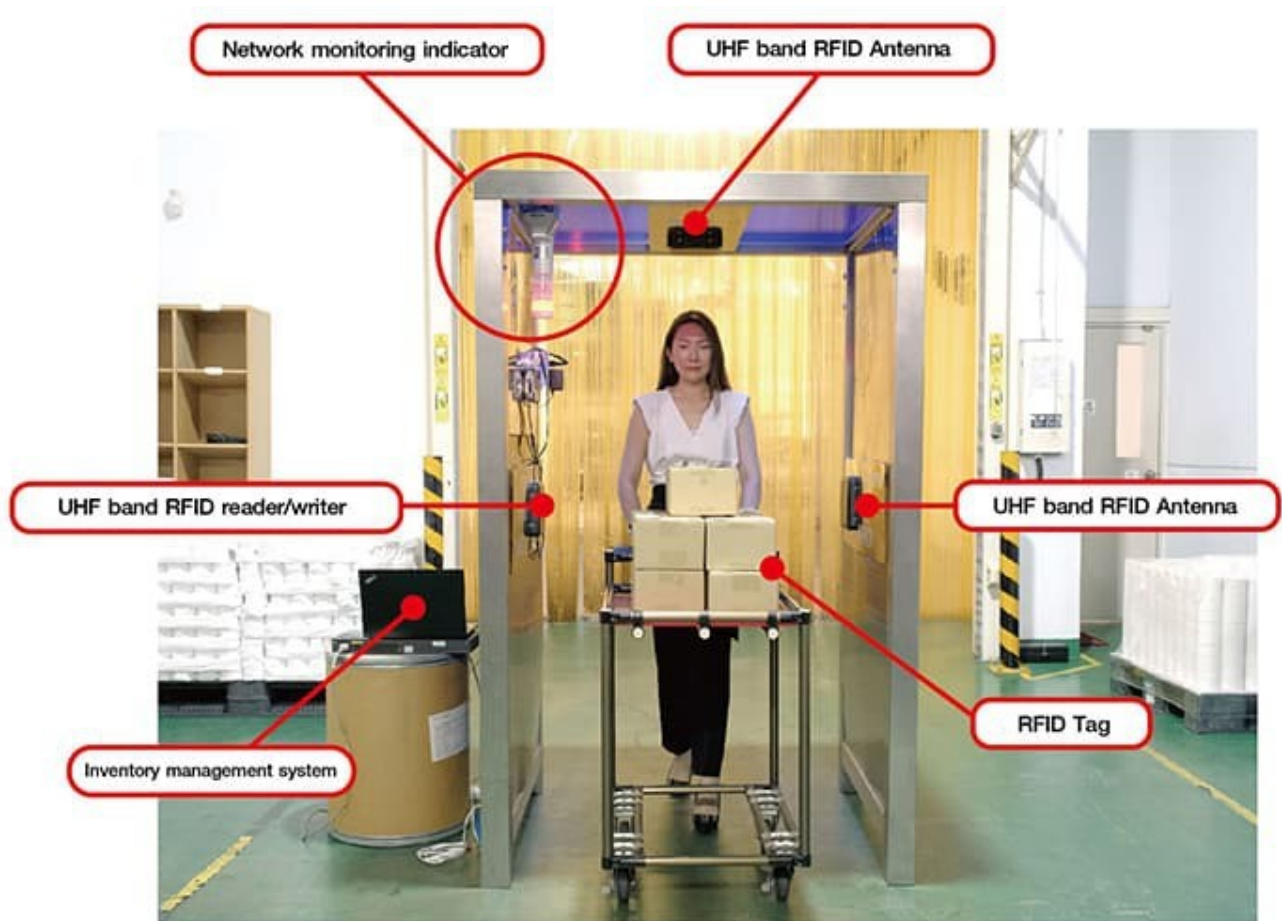


Ilustración 12 Lector RFID en almacén

Fuente: (*How Do RFID Security Gates Work?*, s. f.)

5.1.1.1 PROCESOS DE SEGURIDAD Y PROTOCOLOS DE EMERGENCIA

Del 15 de julio al 13 de octubre, la practicante desempeñó su primer rol en el departamento de seguridad y control de flujo de personas durante los desfiles, los espectáculos de fuegos artificiales y en el teatro de Mickey. Durante este período, tuvo la oportunidad de aplicar y observar diversos conceptos clave de ingeniería industrial, como la seguridad y gestión de riesgos, la teoría de colas, la implementación de protocolos de emergencia (como el 911), el

mantenimiento de salidas de emergencia despejadas, la señalización de rutas de evacuación y la organización de zonas de observación de los visitantes para ambas atracciones.

Tabla 1 Protocolo de emergencia

Desplazarse al lugar del accidente	Ir rápidamente al sitio donde ocurrió el accidente para evaluar la situación.
Evaluar el estado de conciencia de la persona afectada:	verificar si la persona está consciente.
Si la persona está consciente:	<ul style="list-style-type: none"> • Preguntar directamente a la persona afectada, o a sus familiares si están presentes, si necesitan primeros auxilios. • Si no requieren asistencia inmediata, comunicarles que se está pendiente de su estado y que se encuentra disponible para cualquier ayuda futura.
Si la persona está inconsciente:	Llamar inmediatamente al 911 para solicitar asistencia médica profesional.
Solicitar apoyo cercano:	Encender y levantar el tubo de luz portátil en el aire como señal para alertar a los coordinadores o miembros del equipo que puedan estar cerca. Ver ilustración 11
Esperar apoyo y acompañar a la persona afectada:	Permanecer con la persona hasta que lleguen los servicios de emergencia o el equipo de apoyo, monitoreando su estado si es posible.

Para controlar el flujo de personas durante los fuegos artificiales, se asigna a cada empleado una posición específica, distribuyéndolos en un total de 101 puntos alrededor del parque, véase *ilustración 13*. Estas posiciones están organizadas en 5 zonas representadas por colores, cada una de las cuales tiene un coordinador encargado de supervisar y dirigir las acciones según el flujo de personas y la ocupación de las zonas. Cuando una zona se llena, los coordinadores se comunican e instruyen a los empleados para cambiar la ruta de las multitudes y guiarlas hacia áreas menos congestionadas, asegurando que todos los espectadores se ubiquen de manera segura para el espectáculo, mientras se mantienen despejadas las rutas de evacuación.

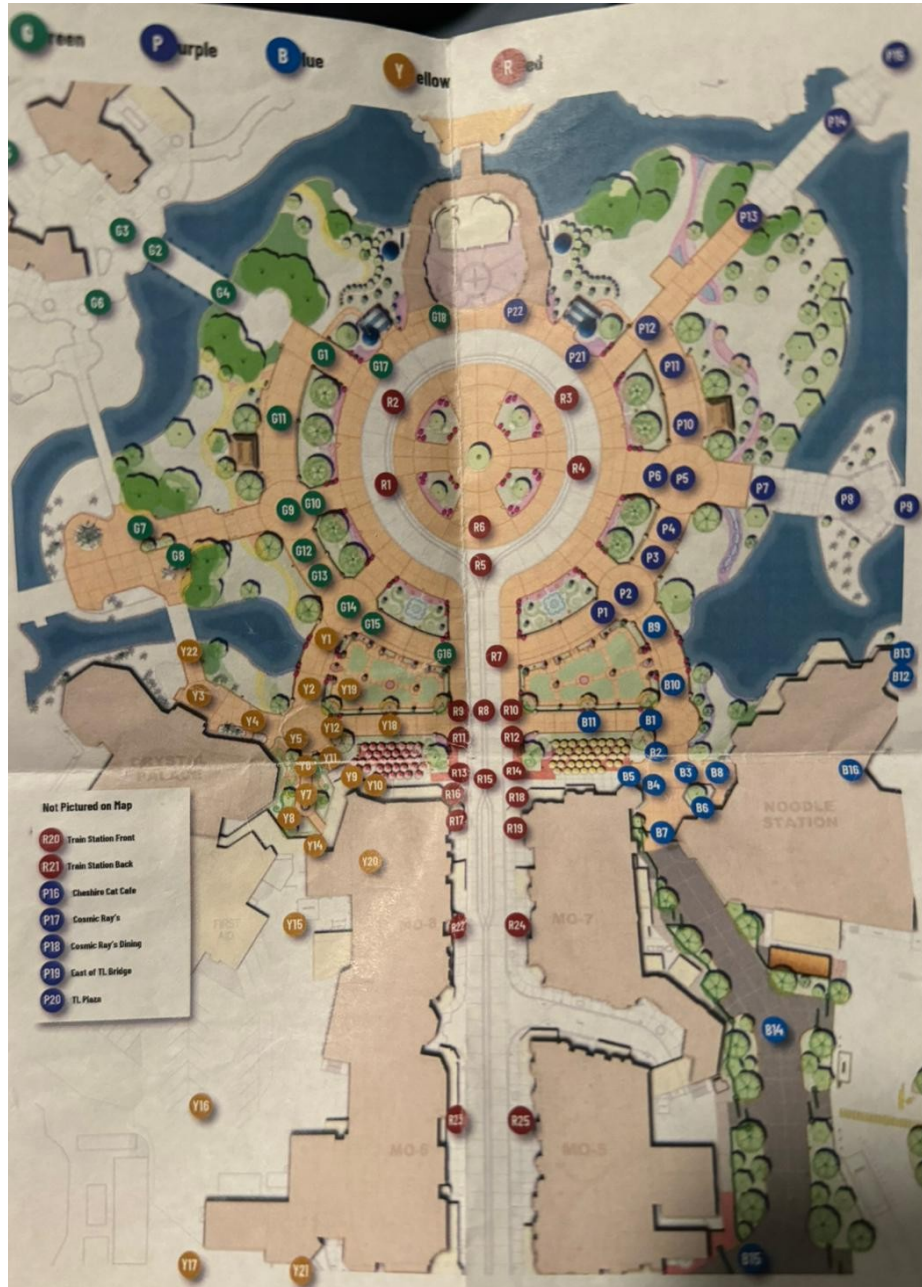


Ilustración 13 Imagen aérea de la distribución de posiciones en el parque para los fuegos artificiales

Fuente: Propia

Antes de los desfiles y fuegos artificiales, se marcan áreas en el piso para indicar las zonas donde los espectadores pueden ubicarse. Esto permite que respeten los espacios designados para ver el espectáculo sin necesidad de instrucciones verbales, facilitando así una comunicación más eficiente y un flujo de personas más rápido. Ver ilustración 14.



Ilustración 14 Marcado de zonas alrededor del parque por seguridad durante shows

Fuente: Propia

Para control, comunicación y organización los empleados cuentan con unos tubos de luz y parlantes, véase la ilustración 16 y Los coordinadores y líderes utilizan teléfonos, walkie talkies y audífonos para facilitar la comunicación entre ellos, véase *ilustración 15*. Además, están conectados a la red de emergencia del 911, de modo que, en caso de que un "Cast Member" o miembro del equipo realice una llamada de emergencia por situaciones como desmayos, caídas, enfermedades o síntomas de ansiedad de un cliente, los coordinadores y líderes pueden ser alertados rápidamente para brindar asistencia y apoyo inmediato ante la emergencia. Todos los empleados del equipo de control cuentan con capacitación ante emergencias con el 911, por ejemplo, brindar la información correcta de la ubicación del condado, la situación de emergencia y la ubicación dentro del parque.



Ilustración 15 Equipo de comunicación

Fuente: (Facebook, s. f.)



Ilustración 16 Coordinadora con el equipo de comunicación y diferenciación

Fuente: (Facebook, s. f.)

En estas atracciones, la seguridad de los empleados y de los espectadores es una prioridad fundamental. Por ello, se evalúan cuidadosamente posibles fallos y se implementan medidas preventivas. Por ejemplo, a lo largo de toda la ruta del desfile existen salidas de emergencia para atender situaciones como lesiones, deshidratación o golpes de calor que puedan afectar a los empleados. Antes, durante y después de los espectáculos el equipo de control de flujo de personas está capacitados para guiar a los visitantes por las zonas de evacuación del parque o hacia otras direcciones dentro del parque para mantener el orden y seguridad de todos.

Como se puede apreciar en las ilustraciones 17 y 18, todos los espectadores están fuera de la calle principal dónde pasan los vehículos del desfile, y en los lados cerca de la acera dónde está la gente se encuentran dos personas del equipo de control asegurándose que nadie vaya a cruzarse o pararse en la calle. A lo largo del desfile hay posición designados para el equipo de control, quienes están en constante revisión de su área hasta que el desfile cruza.



Ilustración 17 Equipo de control durante desfile de día

Fuente: (The Festive Couple, 2020)



Ilustración 18 Equipo de control durante desfile en la noche

Fuente: (Edith Granadillo, s. f.)

Los tubos de luz utilizados por el equipo de control sirven como herramienta de comunicación y apoyo, independientemente de la distancia, gracias a sus diferentes configuraciones.

1. Luz estática: Esta configuración permite a las personas identificar fácilmente a un empleado para solicitar asistencia y a los coordinadores localizar a su equipo entre grandes grupos de personas de manera eficiente.
2. Luz parpadeante moderada: Se utiliza cuando un miembro del equipo requiere apoyo por cualquier motivo. Al levantar el tubo de luz hacia arriba, el coordinador puede identificar rápidamente la solicitud de ayuda y acudir en su auxilio.
3. Luz parpadeante rápida: Esta configuración indica una emergencia crítica (911), alertando al coordinador para que actúe de inmediato

Además, los conductores de los vehículos utilizados en los desfiles reciben instrucciones específicas para manejar fallos mecánicos. En caso de perder el control del vehículo, deben

dirigirse hacia objetos fijos, como basureros o barandas de jardines, minimizando el impacto en áreas concurridas. Para garantizar la seguridad, el equipo encargado del control del flujo de personas (equipo de la practicante) tiene la responsabilidad de despejar estas zonas, moviendo a los espectadores lejos de los objetos fijos y así evitar el riesgo de atrapamientos entre el vehículo averiado y dichos objetos.

5.1.1.2 PRÁCTICAS DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Dentro del primer rol se observaron prácticas de seguridad y salud ocupacional como evaluaciones de revisión de maquinaria para asegurar que cumplan con estándares de seguridad. En todos los parques se utilizan señales claras para indicar rutas de evacuaciones, riesgos potenciales y puntos de seguridad.

Durante los espectáculos de fuegos artificiales, a los empleados se les proporciona diariamente el equipo de protección personal (EPP) adecuado, que incluye tapones para los oídos, capotes para la lluvia, lentes de protección solar, bloqueador solar, gorra y, en algunos roles relacionados con el servicio de alimentos, zapatos antideslizantes para garantizar su seguridad y comodidad. Véase en las siguientes ilustraciones:



Ilustración 19 EPP Protectores Auditivos

Fuente: («PROTECCIÓN AUDITIVA», s. f.)



Slip-Resistant Shoe Program



Ilustración 20 Tenis antideslizantes

Fuente:(WDPR Costuming - WDPR Costuming, s. f.)



SUN PROTECTION HAT

Ilustración 21 Sombrero para protección del sol

Fuente: (WDPR Costuming - WDPR Costuming, s. f.)

Una de las prácticas de seguridad en la empresa consiste en siempre tocar la puerta y esperar un segundo antes de abrirla, con el fin de prevenir accidentes. De esta manera, si dos personas van a cruzar por la misma puerta, quien toca primero tiene el derecho de pasar primero, mientras que la otra persona espera su turno. Todas las puertas están señalizadas con recordatorios para que los empleados toquen la puerta antes de entrar o salir, asegurando así el cumplimiento de esta medida de seguridad.

TOCAR ANTES DE ENTRAR



Ilustración 22 Práctica de seguridad para prevención de accidentes

Fuente: (*Tocar Antes de Entrar*, s. f.)

5.1.1.3 TEORÍA DE COLAS EN LA GESTIÓN OPERACIONES

En el teatro de Mickey se pudo apreciar la teoría de modelos de cola al gestionar diferentes tipos de visitantes. Esto incluía visitantes con discapacidades, ver ilustración 24, aquellos con entrada rápida (adquirida con un costo adicional), ver ilustración 23 y visitantes regulares. Únicamente, el grupo de personas con discapacidad y los de "Entrada rápida" comparten fila, los visitantes con entrada regular tienen fila propia.

Además, se ha implementado una fila virtual diseñada específicamente para personas con discapacidades que no pueden esperar en una fila convencional. A estas personas se les asigna un tiempo de retorno específico, basado en el tiempo de espera de la fila convencional. Por ejemplo, si el tiempo de espera en la fila convencional es de 45 minutos, se les reduce 15 minutos, otorgándoles un tiempo de retorno de 30 minutos. De esta forma, pueden esperar en un lugar más cómodo y regresar para acceder directamente al servicio sin necesidad de esperar nuevamente.



Ilustración 23 Pase de entrada rápida

Fuente: (*Plan Ahead and Save Time in Line with Lightning Lane Passes | Walt Disney World Resort, s. f.*)



Ilustración 24 Pase de entrada para personas con discapacidad

Fuente: (*Disability Access Service (DAS) | Walt Disney World Resort, s. f.*)

5.1.2 SEGUNDO ROL EN TIENDAS: TIENDA PRINCIPAL EMPORIUM, MAGIC KINGDOM

5.1.2.1 *GESTIÓN DE VENTAS E INVENTARIOS*

Del 14 de octubre al 30 de diciembre, la practicante desempeñó su segundo rol en el departamento de mercancía. Durante este periodo, tuvo la oportunidad de observar y ejecutar un sistema de ventas integrado con el sistema de inventario en tiempo real. Todas las tiendas de los cuatro parques temáticos y los resorts dentro de Walt Disney World utilizan el mismo sistema, lo cual ofrece una ventaja significativa al permitir la gestión y consulta del inventario en tiempo real desde cualquier ubicación gracias a la estandarización. Esto facilita verificar la disponibilidad de productos en otras tiendas cuando un artículo se agota en el punto de venta actual.

El nombre del sistema de ventas utilizado es DSP GO, mientras que el sistema de inventario se denomina SmartStock. Ambos sistemas son de fácil manejo, gracias a su interfaz amigable. A través de estos sistemas se aceptan cobros con diferentes métodos de pago y se gestionan devoluciones o cambios de productos.

En los diferentes métodos de pago se incluye:

- Efectivo
- Tarjeta de crédito
- Apple pay
- Tarjeta de débito
- Tarjeta de regalo
- Tarjeta de recompensas
- Brazaletes Mágicos (esta enlazado a la tarjeta de banco)

El almacén estaba organizado en tipo de inventario ABC y según temperatura de almacenamiento. Se apreció la utilización de la misma nomenclatura para codificación de almacenes, los pasillos contaban con enumeración a cada lado del rack y dentro de los pasillos se encontraban identificadas y enumeradas cada fila y columna de los racks. La columna se

enumeraba de abajo hacia arriba y la fila de izquierda a derecha o de derecha a izquierda según la tienda.

Por ejemplo, para identificar dónde está ubicado cada producto para realizar stock o para sacar al piso se leía en la aplicación el código de barra, A01-001-002, el primer conjunto significaba el pasillo, el segundo el número de columna, el tercero el número de fila y si existía una subdivisión se añadía un cuarto conjunto como A01-001-002-014, que quiere decir pasillo 1, rack 1, nivel 2, subnivel 14.



Ilustración 25 Nomenclatura para codificación del almacén

Fuente: (Javier Peña, 2024)

5.1.2.2 KPI's

La practicante observó que la mayoría de las tiendas contaban con pizarras donde se mostraban los Key Performance Indicators (KPIs). Los más destacados fueron el "Promedio de dólares por venta", conocido en inglés como "Average Dollars per Sale" (ADS), y las "Unidades por transacción", traducido como "Units per Transaction" (UPT). El ADS mide el ingreso promedio

generado por cada transacción, lo que permite identificar si los clientes están gastando más o menos en cada compra. Este indicador es clave para detectar tendencias de consumo y ajustar precios, promociones o estrategias en función de los hábitos de los clientes. Por otro lado, el UPT evalúa el comportamiento de compra al reflejar el número promedio de productos adquiridos por transacción, ayudando a comprender cómo interactúan los consumidores con las ofertas y estrategias de venta.

Ecuación 1 Precio promedio por unidad

$$\text{Precio promedio por unidad} = \frac{\text{Promedio de dólares por venta}}{\text{Unidades por transacción}}$$

5.1.2.3 METODOLOGÍA CINCO S

Se observó el uso de las 5'S:

- Seiri (Clasificar): Los productos estaban clasificados según la rotación de cada uno y según temporada festiva.
- Seiton (Ordenar): el equipo de almacén se asegura que los productos estén visibles, organizados y en su lugar correcto.

Toda el área destinada a los empleados está debidamente señalizada para prevenir riesgos durante la manipulación de grandes cantidades de mercancía que se trasladan al piso de ventas. Se han colocado señales claras para indicar las áreas donde no se debe colocar ningún objeto, como frente a los extintores, en el recorrido de las puertas para evitar bloqueos, y en las zonas delimitadas para estacionar los carritos de mercancía. El área de las cajas registradoras está organizada utilizando el método Shadow Board (tablero de sombra), donde herramientas como la engrapadora, cinta adhesiva, etiquetas de seguridad y tijeras tienen un espacio designado y claramente marcado. Para mayor claridad, consulte las ilustraciones a continuación.



Ilustración 26 Delimitación de zonas

Fuente: (Delimitación zonas o riesgos | Abando Seguridad, s. f.)



Ilustración 27 Delimitación con cinta para prevenir riesgos

Fuente:(Cinta de piso | Cinta ToughStripe para marcaje de piso, s. f.)



Ilustración 28 Shadow board para equipo de limpieza

Fuente: (Clean and Sweep 5S Shadow Board Station With Tools Signs, s. f.)

- Seiso (Limpiar): Todo el equipo se aseguraba que la tienda y el almacén de la tienda estuviera limpia y presentable en todo momento ya que es uno de los valores empresariales. Una herramienta que utilizaban para contribuir a ello eran las pizarras de sombra. Dentro del sistema de asignación de obligaciones estaban: Limpiar, sacudir y organizar la tienda.
- Seiketsu (Estandarización): Todas las tiendas de la empresa operan con el mismo sistema de inventario, gracias a la estandarización todos los empleados estaban capacitados para trabajar en cualquier tienda. Las herramientas diarias de trabajo en la tienda también se ubicaban en pizarra de sombra, facilitando así la ubicación de cada elemento y la disponibilidad en todo momento.

- Shitsuke (Disciplina): Cada empleado era entrenado para conocer los valores y la forma de operar de la empresa logrando así una disciplina para mantener todas las áreas limpias, ordenadas y funcionando eficientemente.

5.1.2.4 ERGONOMÍA

La ergonomía es un aspecto fundamental dentro de la seguridad ocupacional en Walt Disney World. Por esta razón, en las áreas detrás de las cajas registradoras se utilizan alfombras ergonómicas, las pantallas de trabajo son ajustables y móviles, y se asegura que el equipo necesario en las mesas de trabajo (cajas registradoras) y en las estanterías del almacén esté correctamente ubicado. Esto minimiza los esfuerzos físicos en las actividades y mantiene la zona de trabajo dentro del alcance óptimo (zona verde), evitando que se alcance la zona máxima de esfuerzo (zona roja). Ver las siguientes ilustraciones:

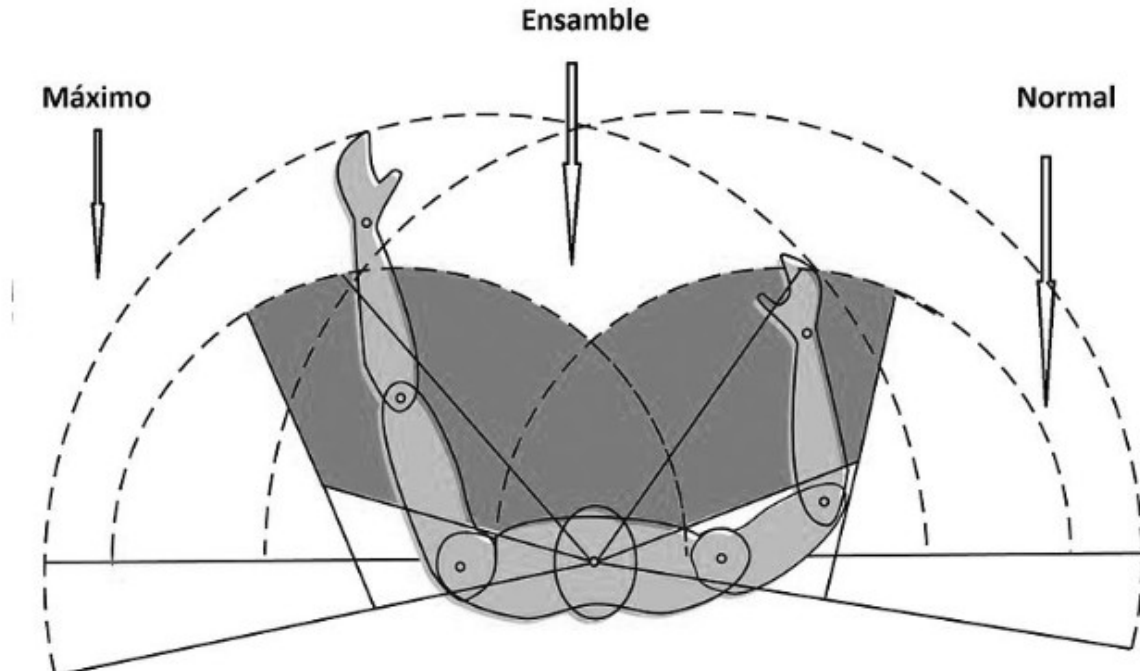


Ilustración 29 Áreas operativas ergonómicas

Fuente: (Archivo, 2011)

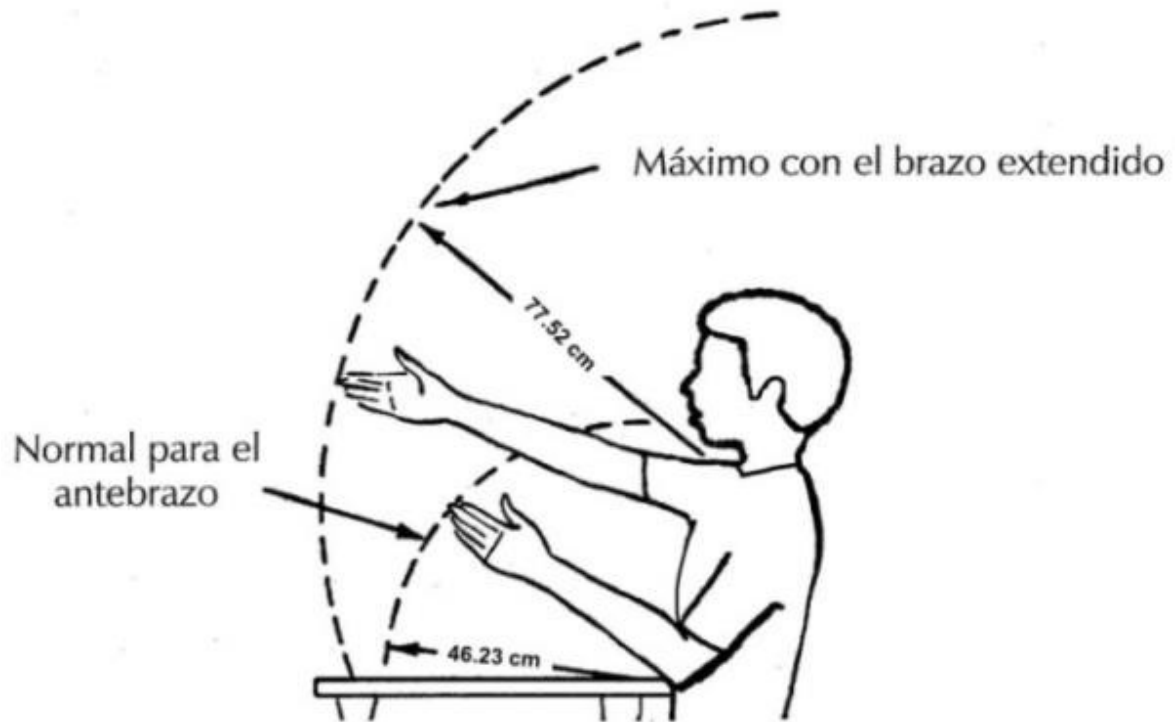


Ilustración 30 Ergonomía en trabajo de almacén

Fuente: (TCH, 2015)



Ilustración 31 Alfombra ergonómica

Fuente:(COBAelite Diamond la Alfombra Antifatiga duradera - Grupo COBA, s. f.)

5.1.2.5 TIPOS DE ESTANTERÍA UTILIZADAS EN LAS TIENDAS

Debido a diversos factores, como el tamaño de la tienda y los productos ofrecidos, los almacenes presentaban variaciones tanto en su tamaño como en el diseño de sus estanterías. Estas se adaptaban para optimizar el almacenamiento de los productos de manera eficiente. Entre los tipos de estanterías observadas se encontraban: estanterías con contenedores individuales, estanterías tipo rack y estanterías móviles. Consulte las imágenes a continuación para referencia.



Ilustración 32 Estantería que se utilizaba para colocar pins (producto famoso en Disney)

Fuente:(*Estante De Almacenamiento Y Contenedor De Plástico,Caja De Plástico Con Certificado Iso9001 Ce, s. f.*)



Ilustración 33 Estantería tipo rack (La más común en los almacenes trabajados)

Fuente: («Estantería tipo Rack», s. f.)



Ilustración 34 Estantería móvil

Fuente: (COMPACTUS ORIGINAL XTR - Estantería móvil para almacenamiento by Bruynzeel Storage Systems | ArchiExpo, s. f.)

5.2 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Actividades	Semana 1	Semana 1
	(8- 13) julio, 2024	(14-20) julio, 2024
	Bienvenida e introducción a la empresa. Clase "Bringing Magic to Life" Clase Presencial con la Universidad Tompkins Cortland Community College	Primera semana de entrenamiento Tour por Magic Kingdom Entrega de uniforme del primer rol asignado (atracciones) Primer día de entrenamiento. Foro #1 Universidad Tompkins
	Semana 3	Semana 4
	(21 - 27) julio, 2024	28 de julio- 3 de agosto, 2024
	Introducción teórica de valores y forma de operar de la empresa Capacitación de las operaciones de los desfiles Capacitación de las operaciones durante los fuegos artificiales Capacitación para operaciones en el Foro #2 (Tompkins Cortland)	Capacitación de jornada de desfile y fuegos artificiales juntos Primer día de trabajo con entrenamiento terminado
	Semana 5	Semana 6
	(4 - 10) agosto, 2024	(11 - 17) agosto, 2024
	Reporte de autodescubrimiento (Tompkins Cortland) Trabajar en las atracciones (desfiles y fuegos artificiales) Clase en virtual por medio de Zoom con la universidad Tompkins Cortland de	Reporte de aprendizaje #1 Clase virtual con la universidad
	Semana 7	Semana 8
(18 - 24) agosto, 2024	(25 - 31) agosto, 2024	
Clase de Networking 101 Clase presencial con la universidad	Foro #3 Voluntariado "Back to School"	
Semana 9	Semana 10	
(1 - 7) septiembre, 2024	(8 - 14) septiembre, 2024	
Clase "Cruise directing with Sean Bliznik" Clase #1 de "Exploring Disney Hospitality"	Foro #4 Curso de Harvard #1 Clase #2 de "Exploring Disney Hospitality"	

Actividades	Semana 11	Semana 12
	(15- 21) septiembre, 2024	(22- 28) septiembre, 2024
	Actividad Intercultural Primer día del nuevo rol asignado(Tiendas de mercancía) Entrega del nuevo uniforme y tour por la nueva zona de trabajo Realización de cursos en plataforma de Disney sobre seguridad, etica y manejo de dinero	Reunión presencial con la Universidad Tompkins Aprender a usar el sistema de la caja registradora Manejo y control de efectivo Servicio al cliente Clase #3 de "Exploring Disney Hospitality"
	Semana 13	Semana 14
	29 de septiembre - 5 de octubre, 2024	(6- 12) octubre, 2024
	Aprender a usar el sistema de gestión de inventario Clase #4 de "Exploring Disney Hospitality" Realizar curso de actualización del método de envíos internacionales	Primer día de trabajo con entrenamiento terminado Reporte de aprendizaje #2 Evaluación de desempeño del líder #1
	Semana 15	Semana 16
	(13 - 19) octubre, 2024	(20- 26) octubre, 2024
	Reunión virtual #2 Curso de Harvard #2	Cursos para actualización del rol de mercancía y poder seguir ejerciendo el rol Actividades asignadas de culturalidad
	Semana 17	Semana 18
	27 de octubre 2 de noviembre ,2024	(3- 9) noviembre, 2024
	Foro #4 Reunión virtual universidad Tompkins	Reporte de actividades #3
	Semana 19	Semana 20
	(10- 16) noviembre, 2024	(17- 23) noviembre, 2024
	Reporte de aprendizaje #3	Entrevista con el líder
	Semana 21	Semana 22
	(24- 30) noviembre, 2024	(1- 7) diciembre, 2024
	Día de acción de gracias	Graduación del programa de Disney
	Semana 23	Semana 24
	(8- 14) diciembre, 2024	(15- 21) diciembre, 2024
	Reunión virtual con la universidad de Tompkins Cortland Community College	Graduación del programa de Disney Portafolio de Disney
	Semana 25	
	(22- 28) diciembre, 2024	
	Último turno de trabajo en Disney	

5.3 ANÁLISIS Y RESULTADOS

La experiencia de la práctica profesional fue transformadora tanto a nivel personal como profesional, este periodo representó una oportunidad invaluable en la que se observaron y aplicaron los conocimientos adquiridos en su formación académica en un entorno real y de alta exigencia, como lo es Walt Disney World.

Uno de los aprendizajes más significativos que tuvo la practicante fue la capacidad de adaptación rápida a cada rol asignado. Integrarse a un entorno laboral internacional con procesos altamente estructurados y tecnologías avanzadas le permitió entender la importancia de la flexibilidad y la disposición para aprender como competencias clave en cualquier ámbito profesional.

Asimismo, el trabajo en equipo con compañeros de diferentes culturas le enseñó a comunicarse de manera efectiva y trabajar en conjunto hacia objetivos comunes. Este aprendizaje fue crucial, especialmente al gestionar tareas que requerían una coordinación precisa en roles como el de atracciones y mercancía.

Otro aspecto importante fue su comprensión del impacto de la tecnología en la eficiencia operativa. Trabajar con sistemas como SmartStock y DSP GO le permitió familiarizarse con herramientas que optimizan la gestión de recursos y procesos. La exposición a estos sistemas le brindó experiencia en la integración de sistemas de ventas e inventarios en tiempo real, destacando la importancia de la estandarización y precisión en la gestión de recursos. En gestión y control de procesos, la practicante observó temas como la teoría de colas, gestión de riesgos, y protocolos de emergencia durante desfiles y espectáculos. Así como, observar la nomenclatura para el inventario ofreció un aprendizaje práctico sobre la importancia de la eficiencia logística y la seguridad en espacios laborales.

Esta práctica profesional reafirmó su compromiso con la mejora continua. Identificó áreas de oportunidad en su desempeño, como la necesidad de gestionar el tiempo de manera más efectiva y profundizar en ciertos aspectos técnicos.

Estas lecciones la impulsaron a seguir desarrollándose tanto en el ámbito profesional como personal, ya que durante este programa tuvo la oportunidad de fortalecer su independencia y

gestionar de manera efectiva su tiempo, equilibrando sus responsabilidades laborales, académicas y personales.

VI. CONCLUSIONES

VI.1 CONCLUSIÓN GENERAL

En conclusión, el cumplimiento de los roles asignados en la empresa permitió aplicar de manera efectiva las competencias adquiridas durante la formación académica en Ingeniería Industrial y de Sistemas, fortaleciendo habilidades clave para el desempeño profesional. Además, la observación y análisis de los procesos de servicio, calidad, logística y automatización implementados en Walt Disney World Resort contribuyeron significativamente al desarrollo de conocimientos teóricos y prácticos. La documentación de las mejores prácticas asegura un valioso aporte para futuras iniciativas, consolidando la experiencia obtenida durante el programa internacional de práctica profesional.

VI.2 CONCLUSIONES ESPECIFICAS

Se logró identificar y comprender las prácticas de seguridad y salud ocupacional implementadas en Disney, las cuales destacan por su enfoque en la prevención de accidentes, el bienestar de los empleados y el cumplimiento de altos estándares internacionales. Estas prácticas sirven como un modelo de referencia aplicable a diversos entornos laborales.

El análisis detallado de los protocolos de emergencia permitió reconocer estrategias efectivas para la gestión de riesgos y la protección del personal en el entorno operativo. La aplicación rigurosa de estos protocolos asegura la continuidad operativa y minimiza los impactos ante posibles incidentes.

Se consiguió hacer un uso óptimo de las aplicaciones y sistemas de gestión de ventas e inventarios, manteniendo la eficiencia en las operaciones diarias. Esto incluyó la familiarización con herramientas tecnológicas avanzadas que mejoran el control y monitoreo de los recursos en tiempo real.

La gestión eficiente de las transacciones financieras utilizando diversos métodos de pago garantizó la precisión en los procesos de caja y la satisfacción de los clientes. Este desempeño

contribuyó al éxito operativo de las tiendas asignadas, reforzando habilidades esenciales en el ámbito comercial.

VI.2.1

VII. RECOMENDACIONES

El "Disney College Program" es una oportunidad internacional que promueve tanto el crecimiento profesional como personal. Sin embargo, recomendaría que el área de programas internacionales investigue más a fondo el programa de prácticas profesionales de Disney, ya que este se enfoca de manera más directa en tareas relacionadas con la carrera estudiada. Además, ofrece una mayor accesibilidad a información técnica y especializada, lo que podría enriquecer la experiencia y aprendizaje de los estudiantes en áreas específicas de su formación académica.

Dada la alta demanda de visitantes, es posible que los practicantes se enfrenten a situaciones de estrés. Es esencial mantener la calma, priorizar tareas y ser flexible ante cambios inesperados en los horarios o funciones asignadas. Aprender a gestionar el estrés de manera efectiva puede mejorar tanto la productividad como la experiencia personal.

La práctica fue una oportunidad invaluable para aprender y crecer, recomendaría a futuros practicantes. Participar en programas adicionales o buscar mentoría puede ofrecer una ventaja significativa en el desarrollo de habilidades profesionales y en la expansión de la red de contactos dentro de la compañía.

BIBLIOGRAFÍA

Alexandra. (2021, septiembre 30). *JUST ANNOUNCED: MagicBand+ Will Debut in 2022 at Walt Disney World Resort as Part of 50th Anniversary Celebration*. Disney Parks Blog. <https://disneyparksblog.com/wdw/just-announced-magicband-will-debut-in-2022-at-walt-disney-world-resort-as-part-of-50th-anniversary-celebration/>

Ángel, M., & Carlos, J. (2017). *Metodología de la aplicación 5'S*. 5.

Arango Serna, M. D., Campuzano Zapata, L. F., & Zapata Cortes, J. A. (2015). Mejoramiento de procesos de manufactura utilizando Kanban. *Revista Ingenierías Universidad de Medellín*, 14(27), 221-233.

Archivo:Ergonomía. Áreas operativas de la simetría bilateral del cuerpo humano en planta -Iñaki Otsoa (sobre gráfico del libro de ergonomía de ESADM). CC. By. Sha \$no-1.jpg—Wikipedia, la enciclopedia libre. (2011, diciembre 8). [https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Ergonom%C3%ADa._%C3%81reas_operativas_de_la_simetr%C3%ADa_bilateral_del_cuerpo_humano_en_planta_-I%C3%B1aki_Otsoa_\(sobre_gr%C3%A1fico_del_libro_de_ergonom%C3%ADa_de_ESADM\).CC.By.Sha_\\$no-1.jpg](https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Ergonom%C3%ADa._%C3%81reas_operativas_de_la_simetr%C3%ADa_bilateral_del_cuerpo_humano_en_planta_-I%C3%B1aki_Otsoa_(sobre_gr%C3%A1fico_del_libro_de_ergonom%C3%ADa_de_ESADM).CC.By.Sha_$no-1.jpg)

Bonilla, A., & Camargo, R. (2022). Gestión de higiene industrial y salud ocupacional: Protocolos para disminución de riesgos en el sector minero. *Saluta*, 6, Article 6. <https://doi.org/10.37594/saluta.v1i6.741>

Cinta de piso | Cinta ToughStripe para marcaje de piso. (s. f.). Recuperado 13 de diciembre de 2024, de <https://www.bradylatinamerica.com/cinta>

Clean and Sweep 5S Shadow Board Station With Tools Signs. (s. f.). MySafetySign.Com. Recuperado 7 de diciembre de 2024, de <https://www.mysafetysign.com/clean-and-sweep-store-boards-kit/sku-s2-4056-kit>

COBAelite Diamond la Alfombra Antifatiga duradera—Grupo COBA. (s. f.). Recuperado 7 de diciembre de 2024, de <https://www.coba.com/es/producto/cobaelite-diamond>

COMPACTUS ORIGINAL XTR - Estantería móvil para almacenamiento by Bruynzeel Storage Systems | ArchiExpo. (s. f.). Recuperado 21 de diciembre de 2024, de <https://www.archiexpo.es/prod/bruynzeel-storage-systems/product-102782-967354.html>

Cuatro increíbles Parques Temáticos en Walt Disney World Resort | Walt Disney World Resort. (s. f.). Recuperado 6 de diciembre de 2024, de <https://disneyworld.disney.go.com/es-us/destinations/all-parks/>

Delimitación zonas o riesgos | Abando Seguridad. (s. f.). Recuperado 13 de diciembre de 2024, de <https://www.abandoseguridad.com/delimitacion-zonas-o-riesgos/>

Disability Access Service (DAS) | Walt Disney World Resort. (s. f.). Recuperado 12 de diciembre de 2024, de <https://disneyworld.disney.go.com/guest-services/disability-access-service/>

Disney Vacation Club – What You Need to Know. (s. f.). *AllEars.Net*. Recuperado 15 de diciembre de 2024, de <https://allears.net/walt-disney-world/wdw-accommodation/disney-vacation-club-a-primer/>

Disney World's Magic Kingdom revamps parade schedule for summer 2024. (s. f.). Recuperado 6 de diciembre de 2024, de <https://www.wdwmagic.com/attractions/festival-of-fantasy-parade/news/22apr2024-disney-worlds-magic-kingdom-revamps-parade-schedule-for-summer-2024.htm>

Echaiz Moreno, D. (2008). El contrato de Outsourcing. *Boletín mexicano de derecho comparado*, 41(122), 763-793.

Emporium | Disney Wiki | Fandom. (s. f.). Recuperado 6 de diciembre de 2024, de <https://disney.fandom.com/wiki/Emporium>

Estante De Almacenamiento Y Contenedor De Plástico,Caja De Plástico Con Certificado Iso9001 Ce—Buy Warehouse Storage Shelf,Plastic Bin,Plastic Box Product on Alibaba.com. (s. f.). Recuperado 21 de diciembre de 2024, de <https://spanish.alibaba.com/product-detail/warehouse-storage-shelf-and-plastic-bin-62058670361.html>

Estantería tipo Rack. (s. f.). *Racks del Pacífico*. Recuperado 21 de diciembre de 2024, de <https://www.racksdelpacifico.com/producto/estanteria-tipo-rack/>

Facebook. (s. f.). Recuperado 13 de diciembre de 2024, de <https://www.facebook.com/edith.granadillo?mibextid=ZbWKwL>

Greenwood, J. A. (1955). Issue priority: Last in first out (LIFO) vs first in first out (FIFO) as a method of issuing items from supply storage. *Naval Research Logistics Quarterly*, 2(4), 251-268. <https://doi.org/10.1002/nav.3800020405>

How do RFID security gates work? - Knowledge. (s. f.). Recuperado 7 de diciembre de 2024, de <https://www.as-rfid.com/info/how-do-rfid-security-gates-work-88309360.html>

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

Javier Peña (Director). (2024, abril 2). *NOMENCLATURA PARA CODIFICACIÓN DEL ALMACÉN - BUENAS PRÁCTICAS DEL ALMACÉN 082* [Video recording]. https://www.youtube.com/watch?v=Myw3rQG_-kQ

López Hung, E., & Joa Triay, L. G. (2018). Teoría de colas aplicada al estudio del sistema de servicio de una farmacia. *Revista Cubana de Informática Médica*, 10(1), 3-15.

López—*DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE INVENTARI.pdf*. (s. f.). Recuperado 7 de diciembre de 2024, de <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/7871/3/CD-3478.pdf>

Mejía, R. F. T. (2014). *Seguridad ocupacional*. Ecoe Ediciones.

Naredo, J. M., & Carpintero, Ó. (2003). *LA ECOLOGÍA INDUSTRIAL*.

Nikitin, P. V., Rao, K. V. S., & Lazar, S. (2007). An Overview of Near Field UHF RFID. *2007 IEEE International Conference on RFID*, 167-174. <https://doi.org/10.1109/RFID.2007.346165>

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

Plan Ahead and Save Time in Line with Lightning Lane Passes | Walt Disney World Resort. (s. f.). Recuperado 7 de diciembre de 2024, de <https://disneyworld.disney.go.com/lightning-lane-passes/>

Popit. (2020, noviembre 27). Volvieron los fuegos artificiales en Magic Kingdom! *Oh! It's Magic*. <https://ohitsmagic.com/volvieron-los-fuegos-artificiales-en-magic-kingdom/>

PROTECCIÓN AUDITIVA. (s. f.). *EPP POTOSINA*. Recuperado 12 de diciembre de 2024, de <https://www.epppotosina.com/productos/proteccion-auditiva/>

R., M., Pedro, Bombardo, P. B., Busquets, J. B., & Torada, E. G. (2004). *Ergonomía 3: Diseño de puestos de trabajo*. Universitat Politècnica de Catalunya. Iniciativa Digital Politècnica.

Romero, D., Gaiardelli, P., Powell, D., Wuest, T., & Thürer, M. (2019). Rethinking Jidoka Systems under Automation & Learning Perspectives in the Digital Lean Manufacturing World. *IFAC-PapersOnLine*, 52(13), 899-903. <https://doi.org/10.1016/j.ifacol.2019.11.309>

TCH. (2015, octubre 12). *Mesa de trabajo de almacén, ergonomía—TCH*.
<https://www.tch.es/mesa-de-trabajo-de-almacen-ergonomia/>, <https://www.tch.es/mesa-de-trabajo-de-almacen-ergonomia/>

Tejeda, A. S. (2011). Mejoras de Lean Manufacturing en los sistemas productivos. *Ciencia y Sociedad*, 36(2), 276-310. <https://doi.org/10.22206/cys.2011.v36i2.pp276-310>

The Festive Couple (Director). (2020, noviembre 19). *NAVIDAD en MAGIC KINGDOM 🎄 Personajes, Desfiles y Proyecciones en el Castillo—Disney World* [Video recording].
<https://www.youtube.com/watch?v=dSN2aKnmoJ4>

Ticket Annual Pass—Disney Pirate Pass Overview. (s. f.). Recuperado 15 de diciembre de 2024, de <https://www.wdwmagic.com/other/ticket-annual-pass---disney-pirate-pass.htm>

Tocar Antes de Entrar—ParalmprimirGratis.com. (s. f.). Pinterest. Recuperado 16 de diciembre de 2024, de <https://ar.pinterest.com/pin/778067273148035118/>

WDPR Costuming—WDPR Costuming. (s. f.). Recuperado 12 de diciembre de 2024, de https://wdpr.service-now.com/wdpr_costuming?id=wdpr_costumes&kb=KBCA0011509

ANEXOS

Anexo 1: Ingreso al parque por medio de "Magic Bands"



Anexo 2: Gafete de empleado de la practicante



Anexo 3: Practicante en el primer rol de atracciones (Fuegos artificiales)



Anexo 4: Practicante en el segundo rol



Anexo 5: Tienda del segundo rol de la practicante



Anexo 6: Practicante en uniforme de su segundo rol



HARVARD
ManageMentor®

Certificate of Completion

**ELIANA ELIANA LINETH MONCADA
ECHEVERRIA**

successfully completed the following course in
Harvard ManageMentor®

Decision Making

27 09 2024



Ian Fanton

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

Anexo 8: Diploma de #2 curso de Harvard Manage Mentor

HARVARD
ManageMentor®

Certificate of Completion

**ELIANA ELIANA LINETH MONCADA
ECHEVERRIA**

successfully completed the following course in
Harvard ManageMentor®

Feedback Essentials

15 11 2024



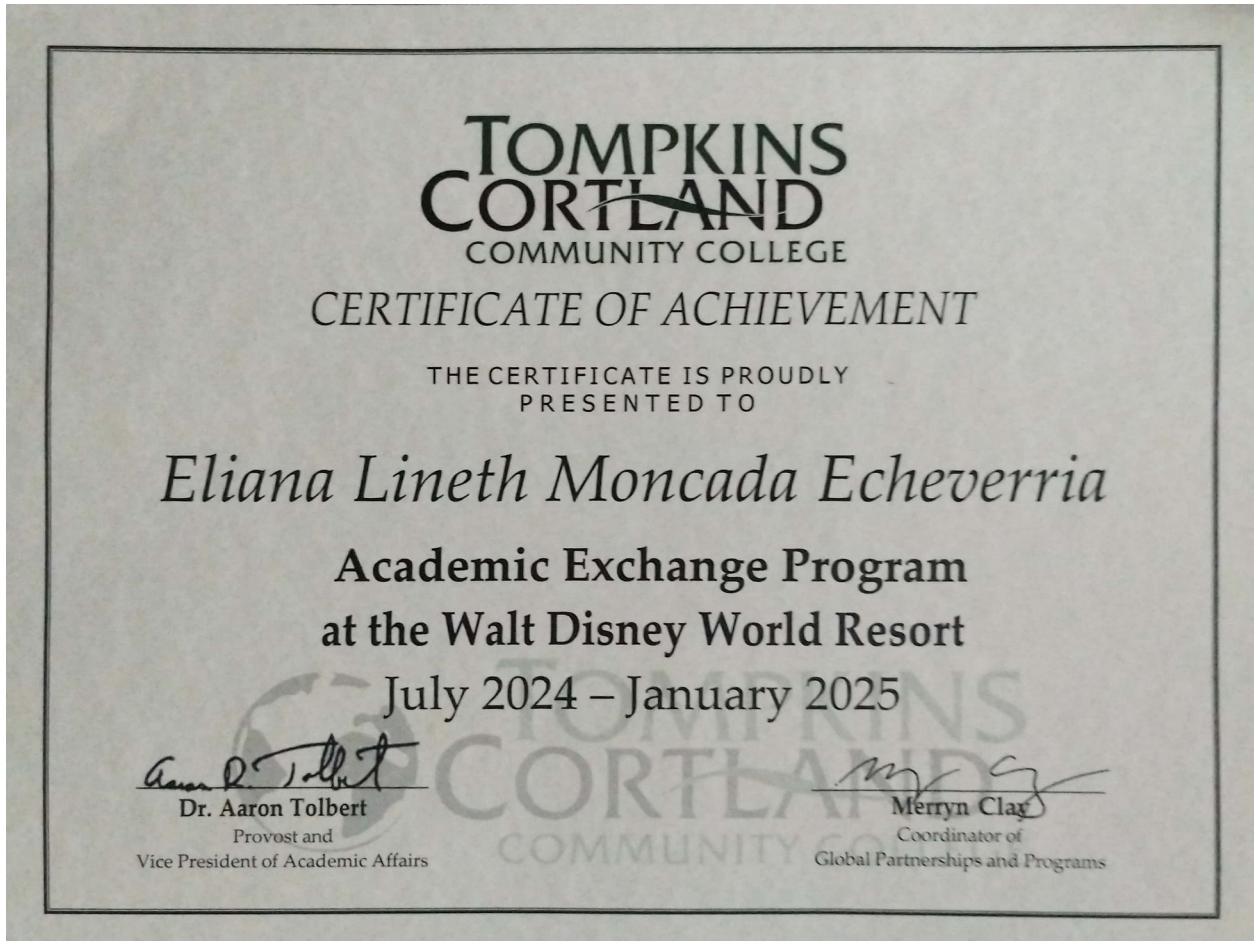
Ian Fanton

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

Anexo 9: Diploma de la serie Disney Hospitality



Anexo 10: Diploma de la Universidad Tompkins Cortland Community College



Anexo 11: Diploma de Programa de Disney

