



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA

PRÁCTICA PROFESIONAL

PASANTÍA EN WALT DISNEY WORLD RESORT

VACATION PLANNING: DISNEY'S HOLLYWOOD STUDIOS

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO

INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS

PRESENTADO POR:

GABRIELA GRANILLO LEAN

21321020

CAMPUS SAN PEDRO SULA

6 DE FEBRERO DE 2018

RESUMEN EJECUTIVO

UNITEC es reconocida por sus variados programas internacionales que les da la oportunidad a sus estudiantes de hacer viajes académicos, programas de doble titulación y pasantías en países extranjeros. A través de Tompkins Cortland Community College de Nueva York, UNITEC envía a estudiantes de selectas carreras al Disney International College Program. Este es un programa de pasantías que permite que estudiantes de todas partes del mundo cursen clases universitarias mientras tienen un rol de trabajo en los diferentes parques, hoteles y otras amenidades que pertenecen a Walt Disney World Resort en Orlando, Florida. Los estudiantes son asignados por el equipo de reclutamiento de Disney a diferentes puestos dependiendo de sus habilidades y destrezas y de las necesidades de Disney.

En este caso se asignó el rol de Vacation Planner (Planificador de Vacaciones), el cual consiste en la venta y canje de boletos, agregación de beneficios a boletos existentes, venta, asignación y reposición de tarjetas y MagicBands, transferencia de boletos de papel antiguos a tecnología actual, elaboración de contratos para pagos mensuales de pases anuales, entre otras. A diferencia de otros roles, Vacation Planning abarca los seis meses de la pasantía debido a su extenso entrenamiento y la gran cantidad de información que se debe retener.

Un Vacation Planner tiene el conocimiento y entrenamiento necesario para trabajar en cualquiera de los cuatro parques principales: Magic Kingdom, Epcot, Disney's Hollywood Studios y Disney's Animal Kingdom. Por eso mismo se ejerció en todos ellos.

Las taquillas normalmente están ubicadas al exterior del parque, a excepción de Magic Kingdom, cuya venta principal se encuentra en el Transportation and Ticket Center.

Existen diferentes tipos de boletos: los Magic Your Way le permiten la entrada a un parque por día, a diferencia del Park Hopper, que les otorga entradas a múltiples parques. El Park Hopper Plus le brinda acceso a los parques acuáticos o minigolf. También hay pases anuales, que muchos tienen fechas de exclusión. Ofertas especiales aplican para residentes de Florida, mientras que los militares pueden optar a los boletos descontados denominados Military Salute.

Todos los parques tienen su propio equipo de Vacation Planning con sus respectivos líderes y coordinadores. Los procedimientos de ventas son estandarizados, pero el procedimiento

para el retiro y depósito de dinero son diferentes. La estructura y numeración de las taquillas también son distintas, y su organización puede resultar favorecedora o desfavorecedora.

En cuanto a organización y limpieza de área de trabajo, se califica en orden de disminución: Disney's Animal Kingdom, Disney's Hollywood Studios, Magic Kingdom y Epcot.

Entre los problemas con que cuentan los parques se encuentran la escasez de ciertas herramientas de trabajo, mal abastecimiento, desorganización, mala distribución de personal y las largas esperas por problemas de orden de filas. Sin embargo, se puede apreciar el uso de la Fábrica Visual al colocar recordatorios en diferentes partes de las taquillas y en la orientación y estandarización de la ubicación de herramientas.

ÍNDICE

Resumen Ejecutivo.....	I
Glosario.....	1
I. Introducción	3
II. Generalidades de la Empresa.....	4
2.1. Descripción de la Empresa	4
2.1.1. Historia	4
2.1.2. Misión y Visión	5
2.1.3. Filosofía	5
2.2 Descripción del Departamento.....	6
2.3 Objetivos.....	6
2.3.1 Objetivo General.....	6
2.3.2 Objetivos Específicos.....	7
III. Marco Teórico.....	8
3.1 Ubicación de taquillas	8
3.2 Métodos de operación	9
3.3 Boletos de entradas para parques.....	10
3.4 Productos adicionales	11
V. Descripción Del Trabajo Realizado.....	12
4.1 Generalidades de Vacation Planning.....	12
4.1.1 Tipos de transacciones	12

4.1.2 Plataformas de ventas	13
4.2 Vacation Planning en Disney's Hollywood Studios.....	14
4.2.1 Retiro y depósito de efectivo.....	14
4.2.2 Traslado entre taquillas.....	15
4.3 Comparación de taquillas entre parques.....	15
4.3.1 Disney's Hollywood Studios	16
4.3.2 Epcot	16
4.3.3 Magic Kingdom.....	17
4.3.4 Disney's Animal Kingdom	18
4.4 Trabajos extraordinarios.....	18
4.5 Relación de procedimientos con Ingeniería Industrial	19
VI. Conclusiones.....	20
VII. Recomendaciones	21
Bibliografía.....	22
Anexos.....	23

GLOSARIO

- Booth: Taquilla.
- Cast Member: Nombre que Disney asigna a sus colaboradores.
- DISCO: Disney Interactive Sales Client Overlay, plataforma de Disney que permite la realización de ciertas transacciones básicas de taquilla y que contiene herramientas de venta visibles para los clientes.
- FastPass+: Opción que permite reducir los tiempos de espera para entrar a ciertas atracciones y shows evitando largas filas.
- Galaxy: Galaxia.
- Genie chat: Reuniones para comunicar actualizaciones, promociones, incentivos, horarios de los parques temáticos y otra información relevante.
- Guest Relations: Departamento de Servicio al Cliente.
- Guest: Invitados; denominación de Disney a sus clientes.
- Kanban: Sistema de producción Just-In-Time altamente efectivo y eficiente basado en tarjetas visuales que ha contribuido a generar un panorama manufacturero óptimo y competitivo.
- Magic Your Way: Boleto que permiten la entrada a un parque por día.
- MagicBand: Dispositivo de tecnología de radiofrecuencia en forma de brazalete que sirve como llave de las habitaciones de los hoteles de Disney, tiene las entradas a los parques, brinda acceso rápido mediante el FastPass+ y permite guardar las fotografías tomadas.
- Military Salute: Tipo de boleto exclusivo para miembros de la milicia.
- Park Arrival: Llegada al parque; Departamento compuesto de los colaboradores del estacionamiento, Guest Relations y Vacation Planning. En ocasiones incluye a los colaboradores de limpieza y de seguridad.
- Park Hopper Plus: Tipo de boleto que incluye entradas a parques acuáticos o parques de minigolf.
- Park Hopper: Tipo de boleto que le permite la entrada a múltiples parques en el mismo día.
- Ticket: Boleto.

- Transportation and Ticket Center: TTC; Principal centro de ventas de boletos conocido como el punto de Magic Kingdom. También permite tomar el ferry, monorraíl y buses.
- Vacation Planner: Empleado del departamento de Vacation Planning.
- Vacation Planning: Departamento encargado de todas las transacciones relacionadas con taquilla, tales como venta y canjeo de boletos, asignación de boletos a tarjetas o MagicBands, etcétera.
- WinCAS: Software utilizado por Disney para realizar todas las transacciones de taquilla.

I. INTRODUCCIÓN

Disney's Hollywood Studios, conocido hasta el 2008 como Disney MGM Studios, abrió sus puertas al público en mayo de 1989, siendo este el tercer parque de Walt Disney World Resort. Su temática es de Hollywood, shows y producción de películas, ya que el concepto original incluía hacer del parque estudios de cine y televisión.

UNITEC y Tompkins Cortland Community College (TC3) de Nueva York se unen para que estudiantes puedan participar en el Disney International College Program. En este informe se presenta la descripción del funcionamiento del departamento de Vacation Planning, o Planeamiento de Vacaciones, tanto en Hollywood Studios como en el resto de los parques temáticos de Disney.

A través de la experiencia y observación del funcionamiento de una de las empresas de entretenimiento más grandes y más exitosas del mundo, se puede adquirir conocimiento sobre cómo mejorar procesos y ofrecer servicio de excelente calidad. La pasantía de Walt Disney World Resort permite el crecimiento tanto profesional como personal.

El reporte desarrollado a continuación tuvo lugar en el programa de otoño del 2017, iniciando el 17 de julio del mismo año y culminando el 4 de enero del 2018.

II. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

2.1. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

2.1.1. HISTORIA

Walter Elías Disney, famoso dibujante, productor y director de cine, nació el 5 de diciembre de 1901 en Chicago, Illinois. En 1906 se trasladó junto con sus padres Elías Charles Disney y Flora Call a una granja en Marceline, Missouri.

En 1923 comenzó a producir dibujos animados junto a su hermano Roy Disney, empezando con Oswald El Conejo. Ese mismo año fundaron The Walt Disney Company, y en 1928 se estrenó *Steamboat Willie* (Willie y el Barco de Vapor), el cortometraje animado en que aparece por primera vez su personaje estelar Mickey Mouse. Esto dio el inicio al cine sonoro en los dibujos animados. En 1937 estrenó su primer largometraje de animación *Snow White* (Blanca Nieves), la cual se convirtió en la película más taquillera de todos los tiempos, un récord que mantuvo hasta que fue superado por la película *Gone With The Wind* (Lo Que El Viento Se Llevó).

Durante los años 50 y 60, Walt Disney Productions pasó a ser una de las productoras cinematográficas más importantes e incluso abordó la publicación de literatura infantil con la inclusión del Pato Donald y Pluto, pero Disney quería más. Soñaba con un lugar en que tanto los padres como los hijos pudieran divertirse. Su idea surgió de las visitas que hacía con sus hijas a distintas ferias, carnavales y parques, en las que él siempre terminaba solo de observante. Así nació Disneyland, ubicado en Anaheim, California, inaugurado en julio de 1955. Fue el único de los parques diseñado y construido bajo la supervisión del visionario.

Luego del éxito del parque temático en California, se empezó la construcción de Walt Disney World en las proximidades de Orlando, Florida, en 1967, menos de un año después de la muerte de Walt Disney. Magic Kingdom, el primero de sus parques, inauguró en 1 de octubre de 1971. Luego se añadieron Epcot, Disney's Hollywood Studios y Disney's Animal Kingdom.

Con el crecimiento de la compañía se han agregado dos parques acuáticos, seis circuitos de golf, un complejo deportivo, dos centros comerciales, veinticinco hoteles, numerosas tiendas, y restaurantes. El área total de la propiedad es de 12.000 hectáreas y abarca dos condados.

En la actualidad también existen parques en Francia, China y Japón.

2.1.2. MISIÓN Y VISIÓN

La misión de The Walt Disney Company es ser uno de los mayores productores y proveedores de entretenimiento para personas de todas edades y nacionalidades, buscando brindar experiencias incomparables y recuerdos inolvidables.

La visión de Walt Disney siempre fue que los padres pudieran disfrutar con sus hijos en un parque de diversiones seguro y limpio, haciendo que todos se transporten a un mundo de magia y felicidad, dejando afuera los problemas y preocupaciones de la vida diaria.

2.1.3. FILOSOFÍA

The Walt Disney Company trata a sus colaboradores por su primer nombre o incluso apodo de preferencia para mantener el ambiente familiar. También considera a los visitantes como "invitados" en lugar de llamarlos clientes. La organización ha establecido su método de operación basado en la filosofía Four Keys (Cuatro Llaves), enumeradas en orden de importancia: Safety, Courtesy, Show y Efficiency (Seguridad, Cortesía, Apariencia y Eficiencia). Cuando se menciona la llave Safety (Seguridad), se emplea la filosofía "SafeD begins with me" (La seguridad empieza conmigo), la cual motiva a los colaboradores a hacer todo lo posible por hacer y mantener Disney como un lugar seguro para todos.

Respecto a Courtesy (Cortesía), los colaboradores deben mostrar amabilidad y positivismo bajo toda circunstancia. Walt Disney siempre quiso que sus parques fuesen lugares de felicidad, por lo cual se han creado altas expectativas en cuanto al servicio al cliente. Los colaboradores tienen permitido crear Magical Moments (Momentos Mágicos) para los guests, tales como regalar un pase preferencial a una atracción, regalar un helado, hacer que

los guests tengan una participación especial y fuera de lo común, entre otras cosas. Todo esto con la intención de hacer que cada persona se lleve un recuerdo agradable.

Show (Apariencia) se refiere tanto a la apariencia personal como a la del área de trabajo. En Disney, a los uniformes se les llama “disfraces”, ya que se considera que los colaboradores son las estrellas del show. Los disfraces siempre deben estar presentables y el parque siempre debe estar limpio.

Efficiency (Eficiencia) es importante a pesar de ser la última llave. Esta habla del uso adecuado de las herramientas que se les brinda a los colaboradores y de la creación de métodos que garanticen el mejor funcionamiento y desarrollo de las actividades.

2.2 DESCRIPCIÓN DEL DEPARTAMENTO

Vacation Planning, o Planeación de Vacaciones, es considerado parte del equipo de Park Arrival (Llegada al Parque). Es el departamento encargado de la venta de los boletos, paquetes de boletos para múltiples días, pases anuales y MagicBands, elaboración de contratos de pagos de pases, activación de certificados de boletos, y otras actividades. Entre aspectos más técnicos, también se encarga de asignar los diferentes tipos de boletos y pases a tecnología RFID (identificación por radiofrecuencia), que implica el uso de tarjetas plásticas y MagicBands para brindar acceso a los parques. Se hacen uso de los softwares WinCAS y DISCO (Disney Interactive Sales Client Overlay) para realizar dichas tareas.

Al finalizar el día, se realiza papeleo y se hace el depósito del dinero y comprobantes firmados de las compras que se realizaron con tarjetas de crédito, junto con otros documentos relevantes.

2.3 OBJETIVOS

2.3.1 OBJETIVO GENERAL

- Encontrar oportunidades de mejora en el departamento de Vacation Planning y ofrecer soluciones para incrementar la eficiencia de los procesos.

2.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar las razones principales que atrasan los procesos y que alargan las filas y esperas para llegar a la taquilla.
- Explicar maneras en que se pueden aplicar las herramientas de Ingeniería Industrial en el área de trabajo.

III. MARCO TEÓRICO

La Ingeniería Industrial es la rama de la ingeniería que tiene por objetivo el diseño, la instalación y el perfeccionamiento de sistemas integrados por personas, materiales, equipos, recursos financieros y de información, que den una solución adecuada a necesidades reales que presenta la sociedad. (Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, 2011)

El Ingeniero Industrial se ocupa de diseñar y mejorar sistemas y procesos con el fin de optimizar la producción u ofrecer servicios de mejor calidad, y así aumentar la productividad y disminuir el desperdicio de recursos.

UNITEC describe al Ingeniero Industrial como un profesional emprendedor, con enfoque local y global, capacitado para diseñar, implementar, gestionar y mejorar un sistema integrado de recursos (humanos, tecnológicos, financieros, materiales, energéticos y de información) y procesos que se deben optimizar, para fabricar productos u ofrecer servicios de calidad, con el objetivo de aumentar la productividad y competitividad en la industria a la que se dedique, y así contribuir al desarrollo sostenible y transformación de la sociedad.

Un Ingeniero Industrial puede desenvolverse en diferentes rubros y entornos. En este caso, la pasantía se realizó en Walt Disney World Resort, específicamente en el departamento de Vacation Planning.

3.1 UBICACIÓN DE TAQUILLAS

Existen cuatro parques: Magic Kingdom, Epcot, Disney's Hollywood Studios y Disney's Animal Kingdom. Se pueden encontrar taquillas en todos los parques y pueden vender boletos para cualquiera de los parques. Normalmente se encuentran al exterior de cada parque, exceptuando Magic Kingdom. Ya que se debe tomar un medio de transporte adicional para llegar a este parque (el monorriel, el ferry o un bus), el centro de ventas se considera el Transportation and Ticket Center. Como su nombre lo dice, en esta plaza se pueden acceder a los medios de transporte y realizar la compra de los boletos.

Cada taquilla puede tener desde dos hasta seis ventanillas, dependiendo del parque. Dependiendo de la hora, puede que solo estén abiertas ciertas ventanillas con ubicaciones estratégicas.

3.2 MÉTODOS DE OPERACIÓN

Cada uno de los parques tiene su equipo de Vacation Planning con sus específicos gerentes (leaders) y supervisores (coordinators). Ellos brindan Genie Chats, que son reuniones para actualizar a los Vacation Planners sobre nuevos procedimientos, nuevos productos, incentivos y bonificaciones, horarios de los parques, etcétera. Cualquier persona que tenga el entrenamiento necesario puede coger un turno en cualquier otro parque, o intercambiar turnos con alguien de otro parque.

Las herramientas y procesos de ventas son iguales, pero el procedimiento que se lleva a cabo al inicio y al final de cada turno varía ligeramente entre los distintos parques. En general, se utiliza la tarjeta azul de acceso de empleado para tomar una tarjeta de un gabinete de llaves con sistema Traka para retirar el dinero que le corresponde a cada Vacation Planner. Luego de recibir el dinero, se toma una caja y un monedero y se coloca todo dentro de una bolsa que tiene un cierre de seguridad. También se toma una bolsa transparente que contiene unos sobres necesarios para realizar el cierre al final del turno. La llave de estas bolsas se puede encontrar solamente en el Banco en que se recibe el dinero y dentro de cada taquilla.

Un programa llamado Cast Deployment System (CDS) asigna la ventanilla que le corresponde a cada Vacation Planner. También es el que registra los recesos y el almuerzo, dependiendo de la cantidad de horas trabajadas.

Todos los procedimientos de venta y activación de boletos se realizan a través de dos herramientas: WinCAS y DISCO (Disney Interactive Sales Client Overlay). Cada persona tiene su propio usuario. Al final del día, se ingresa el número de usuario para crear un reporte de las transacciones económicas. Se imprimen tres copias y sale un registro final con códigos de barra que se deben escanear en el Banco al depositar el dinero. Todo papel recibido debe ser colocado en los sobres mencionados anteriormente y depositado en un buzón. Esto

incluye las facturas firmadas por los clientes al pagar con tarjeta de crédito, las hojas para redimir boletos de cortesía, la factura recibida al retirar el dinero del Banco al inicio del turno, entre otros.

3.3 BOLETOS DE ENTRADAS PARA PARQUES

Existen varios tipos de boletos. Los boletos Magic Your Way permiten la entrada a un parque por día, ya sea una admisión de un día o un boleto Multi-día (Multi-day tickets). El Park Hopper permite la entrada a los cuatro parques durante un mismo día, según la cantidad de días por los que pague.

El Park Hopper Plus de un día le permite entrar a todos los parques en un mismo día e incluye dos entradas a alguno de los parques acuáticos, Typhoon Lagoon o Blizzard Beach, o minigolf, Winter Summerland o Fantasia Gardens. Si un Park Hopper Plus es de dos o más días, este le incluye la cantidad de entradas según los días. Por ejemplo, con un Park Hopper Plus de tres días se puede ir a los cuatro parques en un mismo día y puede entrar tres veces a los parques acuáticos o minigolf en el mismo u otro día.

Los pases anuales disponibles dependen del tipo de guest. El Platinum Plus Pass y el Platinum Pass están disponibles para todos. Los miembros del Disney Vacation Club también tienen acceso al Gold Pass, mientras que los residentes de Florida pueden adquirir cualquiera de estos, además del Silver Pass, Weekday Select Pass o Epcot After 4 (vendido solamente en las ventanillas de Epcot).

Los residentes de Florida tienen beneficios tales como descuentos en el Park Hopper, en boletos de tres o cuatro días y en los pases anuales Platinum y Platinum Plus. También tienen la opción de comprar los pases anuales en pagos mensuales.

También se ofrecen especiales de cuatro y cinco días llamados Military Salute para militares activos y veteranos. Normalmente se pueden utilizar en cualquier fecha, pero expiran el 19 de diciembre de cada año.

Los boletos de múltiples días deben ser utilizados dentro de 14 días del primer uso, a excepción de los boletos para residentes de Florida, quienes tienen 6 meses para utilizar sus entradas.

Las entradas son asignadas a tarjetas plásticas o MagicBands, explicadas con detalle más adelante.

Existen tres temporadas: Alta (Peak), Regular (Regular) y Baja (Value). Estas pueden variar incluso dentro del mismo mes y dictan los precios de los boletos de un solo día. Se puede apreciar el calendario 2017 – 2018 en Anexo 1.

3.4 PRODUCTOS ADICIONALES

En ventanilla también se pueden vender el Memory Maker y MagicBands. Los Memory Maker son paquetes que le permiten al guest descargar todas las fotos y videos tomadas en las atracciones y por los fotógrafos profesionales de Disney. Las MagicBands son brazaletes opcionales de tecnología RFID (identificación por radiofrecuencia) que contienen los diferentes boletos y entradas especiales y recolectan las fotos y videos tomadas los parques. Se venden los de colores sólidos por \$13.84 cada una, y son reutilizables hasta por 5 años.

V. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO

4.1 GENERALIDADES DE VACATION PLANNING

Vacation Planning es más que simple venta de boletos. Hay muchos tipos de transacciones que se deben realizar, y hay un sinnúmero de procedimientos para llevarlas a cabo. Los términos y condiciones de los diferentes tipos de boletos son incontables y se pueden confundir. En ocasiones se trata de resolver problemas, y se ven todo tipo de escenarios. Ahí es cuando se debe utilizar el ingenio y analizar las posibles alternativas.

4.1.1 TIPOS DE TRANSACCIONES

Además de la venta de boletos, en Vacation Planning se hacen *Upgrades* a boletos existentes, lo cual permite al guest pagar la diferencia para un mejor boleto. También se asignan y/o reponen tarjetas y MagicBands perdidas, se redimen entradas de cortesía y boletos ya comprados y se transfieren entradas de boletos de papel antiguos a tarjetas o MagicBands. Las transacciones relacionadas a pases anuales que se encuentran bajo contrato para pagos mensuales se denominan White Rabbit (conejo blanco). Estas se realizan en ventanilla, pero la mayor parte del tiempo se solicita la ayuda de un coordinador, ya que solo ellos tienen acceso a la plataforma necesaria.

Se han establecido muchos términos y reglamentos que se deben cumplir para llevar a cabo ciertos procedimientos. Algunas se mencionan a continuación.

- Canjes de boletos: Si los boletos fueron comprados, el guest debe presentar una identificación con foto de la persona que compró o la persona para quien es el boleto y la tarjeta con la que pagó, a menos que la compra haya sido realizada a través de una agencia de viajes o si el pago fue efectuado a través de PayPal o una aplicación similar. Si el guest no cuenta con una identificación, este puede confirmar la dirección, número de teléfono y correo electrónico registrada en la reservación. No

se necesita presentar ningún tipo de documentación para el canje de boletos de cortesía.

- Reposición de tarjetas o MagicBands: Si el nombre aparece en una cuenta o reservación, el guest debe presentar una identificación con foto. En caso de ser un menor de edad, un adulto debe mostrar su identificación.
- Venta y/o canje de boletos a residentes de Florida: Todos los mayores de 18 años deben presentar prueba oficial de que residen en Florida. Esto puede ser la licencia, una identificación con foto emitida por el Estado, una identidad militar que muestre la dirección de una base en Florida. Si no se cuenta con alguno de lo anterior, se debe mostrar una identificación con foto junto con un estado de cuenta bancaria, una hoja de seguro de casa o carro, el registro de su vehículo, un correo proveniente de alguna organización gubernamental o una factura de servicios públicos.
- Venta y/o canje de boletos Military Salute: Se requiere identificación militar, ya sea del soldado o de sus dependientes. Tienen derecho a seis boletos por año.

Los canjes de boletos se realizan con mucha frecuencia, pero muchos de los guests llegan a la ventanilla para comprar sus entradas. En ocasiones no saben lo que es más conveniente para ellos. Por ejemplo, comprar un boleto Multi-día es más económico que comprar la entrada individualmente, especialmente si el guest planea visitar Magic Kingdom, ya que su entrada es la más cara. Es ese el momento en que llega una de las funciones más importantes del Vacation Planner. Es su labor encontrar el paquete que supla sus necesidades dependiendo de los intereses y el tiempo con que cuenten los guests. Sin embargo, siempre hay obstáculos para realizar tales ventas. Muchas personas creen, erróneamente, que los empleados reciben comisión por las ventas, y la mayoría de los turistas llevan prisa por entrar a disfrutar el parque y no prestan atención a lo que se les dice.

4.1.2 PLATAFORMAS DE VENTAS

Walt Disney World Resort tiene dos softwares que son manejados en Vacation Planning de los cuatro parques. Estos son DISCO (Disney Interactive Sales Client Overlay) y WinCAS.

DISCO es la plataforma más fácil de manejar, es más agradable a la vista y ofrece útiles herramientas de ventas. En todas las ventanillas hay dos pantallas: una para uso exclusivo del Vacation Planner y otra para que el guest pueda ver cierta información. Todo lo que los guests ven en su pantalla es netamente obtenido de DISCO. Este ofrece videos y listas de las atracciones principales y de actividades dependiendo del interés de todos los parques. También permite la comparación de los precios y beneficios de los diferentes tipos de boletos, se puede mostrar la calculadora y hace visible la cantidad de boletos que se están agregando a la "carreta". Sin embargo, no se pueden realizar *Upgrades* ni ventas de MagicBands o Memory Maker.

WinCAS es la plataforma que cuenta con todas las funciones pertinentes al departamento. Permite vender boletos, MagicBands y Memory Maker. También permite reordenar los boletos según el orden de uso que el guest quiera, asignar boletos a MagicBands y/o tarjetas nuevas, desactivar productos RFID que contengan boletos, ver los accesos restantes de los boletos, ver registros de entradas a los parques, redimir los boletos ya comprados y boletos de cortesía, encontrar reservaciones, entre otras. Incluso es la herramienta que se utiliza para hacer el cierre del día.

4.2 VACATION PLANNING EN DISNEY'S HOLLYWOOD STUDIOS

Mi parque hogar fue Disney's Hollywood Studios. Hay 6 taquillas en dicho parque: la primera tiene 6 ventanillas, la última tiene 4 ventanillas y el resto tienen 2 ventanillas. La primera taquilla se denomina Super Booth por ser la más grande. Allí es donde pasan los coordinadores la mayor parte del tiempo y donde se tienen a los principiantes durante la primera semana fuera de entrenamiento. La última se le llama Alcatraz o Galaxy, como referencia a las películas de Star Wars, "A Galaxy far, far away...", por su ubicación.

4.2.1 RETIRO Y DEPÓSITO DE EFECTIVO

En todos los parques es ligeramente diferente. A diferencia de otros parques, en el Banco de Hollywood Studios, denominado Dash Room en referencia al personaje de la película de

Pixar "Los Increíbles", se encuentran: el gabinete de llaves Traka, las máquinas de efectivo, el dispensador de monedas, el contador de monedas, la urna de depósito manual, las bolsas de cierre de seguridad y el buzón de sobres. Se retira una llave, se registra el usuario y si se regresó o no. Muchos Vacation Planners de este parque optan por quedarse la llave por el resto del día, ya que esta brinda acceso a la puerta de Guest Relations (Atención al Cliente), y es un atajo para llegar a la cafetería.

En Hollywood Studios solamente se retiran 250 dólares de la máquina de efectivo. Entonces, una vez obtenido el dinero, se coloca en la bolsa de seguridad, la cual es abierta al llegar al Super Booth. En lugar de retirar monedas del dispensador, seis dólares en monedas son comprados al coordinador. Luego, cada Vacation Planner va a la ventanilla asignada. Si son del primer turno, utilizarán la caja y la bolsa con los sobres que se encuentran en la ventanilla. De lo contrario, deberán tomarlas del armario.

El cierre del día es realizado de la misma manera en todos los parques. La única diferencia es la ubicación del buzón en que se depositan los sobres. Se tienen 30 minutos para hacer el retiro y el depósito.

4.2.2 TRASLADO ENTRE TAQUILLAS

Las cajas de dinero no caben en las bolsas de seguridad. Por lo tanto, al trasladarse entre taquillas, simplemente se cargan de un lado para otro sin hacer ningún procedimiento extra. En otros parques se utilizan bolsas más grandes en las que se debe guardar la caja entera antes de cambiar de ubicación.

4.3 COMPARACIÓN DE TAQUILLAS ENTRE PARQUES

Se tuvo la oportunidad de trabajar en los cuatro parques, y todos tienen fortalezas y debilidades que marcan el éxito del departamento en cada uno. A continuación, se comparan los diferentes parques en orden de trabajo.

4.3.1 DISNEY'S HOLLYWOOD STUDIOS

No se puede ser objetivo cuando se califica a la gente más divertida y amable se encuentra en este parque, pero sí se puede mencionar que Hollywood Studios es el segundo mejor abastecido. Siempre hay marcadores, sobran las plumas, nunca hace falta una libreta para notas, tiene la mayor variedad de calcomanías y, en caso de que algo haga falta, todos saben dónde encontrar más. Los armarios están rotulados para saber en qué estante debe colocarse cada cosa. Cada taquilla tiene por lo menos una tijera y cada ventanilla tiene su propia grapadora.

Todas las mañanas hay una lista que indica el horario y la cantidad de horas para cada persona en ese día. Cada ventanilla tiene un tablero de corcho en que están listados recordatorios de procedimientos y todos los números de teléfono que se podrían necesitar. También se cuenta con un manual en caso de que alguien olvide cómo realizar un procedimiento.

4.3.2 EPCOT

Epcot fue mi segundo parque y en el que más trabajé, además de mi parque hogar. El Food & Wine Festival, uno de los festivales más populares de Epcot, permite a los guests degustar de comidas y bebidas de diferentes partes del mundo. Estas son fechas muy ocupadas, y los Vacation Planners del parque estaban siendo asignados turnos de hasta 12 horas, por lo cual se intercambiaron turnos con algunos de ellos para recibir un mejor pago.

En Epcot, los Genie Chats se reciben a diario y, con frecuencia, los empleados llevan comida para compartir. Se cuenta con un Break Room para tomar el receso y almuerzo. Hay un televisor, microondas y máquinas expendedoras. Por separado se tiene el Quiet Room, en el que también se puede comer, pero hay muebles más cómodos y se debe mantener un volumen bajo, ya que muchos deciden tomar siestas durante sus recesos. El almuerzo dura 45 minutos debido a que se debe tomar un autobús para llegar a la cafetería.

En cuanto a las taquillas, son mejores en el aspecto que son más espaciaosas, la ventanilla es más grande, se cuenta con un mapa extendido visible para el guest y se tiene un micrófono. También existe el Monorail Booth, que es la taquilla ubicada a la entrada del monorriel. Esta

ofrece una vista espectacular de Spaceship Earth, el balón que caracteriza el parque, y la puesta de sol, ya que habilitan esta taquilla solamente después de cierta hora. Otra taquilla, llamada International Gateway, se encuentra en la entrada trasera del parque a la que se llega a través del barco Friendship.

Sin embargo, consideraría este parque como el peor en cuanto a abastecimiento. Casi siempre hace falta algo: MagicBands, libretas para notas, marcadores, libretos de descripción de pases anuales, mapas y pines de celebración y primera visita. Las taquillas están numeradas de una manera que no tiene sentido. La manera de hacer la fila es confusa, ya que las cadenas son colocadas de una manera extraña que incluso dificulta localizar la entrada principal del parque. También, debido a que la hora de almuerzo es más larga, se cuenta con solo 15 minutos para hacer el papeleo, lo cual casi nunca es suficiente. Las bolsas de dinero, las llaves, los dispensadores de dinero y el buzón de depósito para el sobre se encuentran en diferentes habitaciones, por lo que el proceso de retiro y depósito de dinero toma más tiempo.

4.3.3 MAGIC KINGDOM

Este es conocido por Vacation Planners como TTC, por Transportation and Ticket Center. Son pocos los que deciden coger turnos allí, ya que se asume que se trabaja más porque pasa más ocupado y porque la gente es más competitiva y menos amigable. A diferencia de los otros parques, no se trabaja justo frente de Magic Kingdom a menos que el turno indique que es en la taquilla Cupcake.

En TTC los Genie Chats son diarios y no se retira el dinero de las máquinas, sino que es entregado por los coordinadores en una bolsa plástica. La caja de dinero y la caja para colocar las monedas se encuentran en cuartos separados. Las cajas completas caben en las bolsas de seguridad, y deben ser colocadas allí cada vez que se traslade entre taquillas.

Por ser el punto principal para compra de boletos, se esperaría que fuese el mejor, pero TTC tiene casi los mismos defectos de Epcot: la numeración de las taquillas es más complicada y más difícil de recordar y las ventanillas no están muy bien abastecidas. Las cosas no son fácilmente accesibles, ya que se debe ir a la entrada de la taquilla para obtener MagicBands.

Se debe llamar a un escolta cuando se traslada el dinero entre taquillas, y el número de teléfono no está visible, lo cual atrasa a Vacation Planners originarios de otros parques y distrae a los que están trabajando, ya que son interrumpidos para hacer la pregunta.

Lo positivo de este parque es que tiene una excelente distribución de los elementos con los que cuentan, ya que incluso hay una foto que muestra dónde debe estar ubicada cada cosa.

4.3.4 DISNEY'S ANIMAL KINGDOM

Solamente se trabajó en este parque una vez: el 24 de diciembre del 2017. Las taquillas de Animal Kingdom siempre han tenido la reputación de ser como el Taj Mahal de todas las taquillas, y es cierto. Este es el mejor parque. Todo está muy bien abastecido, ya que en tiempos libres se le asigna a los Vacation Planners que reabastezcan las taquillas. Los mostradores son de un material que se asemeja al granito y se cuenta con una campanilla que se puede tocar para indicar que la ventanilla está abierta. Lo único que refutable serían las alfombras plásticas debajo de las sillas, ya que estas dificultan el movimiento de las mismas.

4.4 TRABAJOS EXTRAORDINARIOS

Además del rol asignado, los empleados tienen la oportunidad de coger turnos en otros roles para los que no se necesita entrenamiento específico. En varias ocasiones se tomaron turnos en el show de Animal Kingdom "Rivers of Light" como control de audiencia. Los cochecitos de bebé no están permitidos dentro del teatro, por lo cual se asistía a estacionarlos en lugares establecidos para Asia y África. En uno de los turnos se responsabilizó a dar entrada a las personas que habían pagado para tener un asiento preferencial recolectando sus boletos.

Luego del Huracán Irma solicitaron a los estudiantes del College Program que ayudaran a realizar limpieza de los parques y hoteles, en lo cual también se formó parte.

4.5 RELACIÓN DE PROCEDIMIENTOS CON INGENIERÍA INDUSTRIAL

Lo más fácil de detectar en cuanto a la aplicación de la Ingeniería Industrial en Disney es el diseño de las filas de espera en los parques, y el departamento de Vacation Planning no es la excepción. Si bien en TTC hay tubos fijos, en todos los parques hay cadenas que se pueden soltar o colocar según la cantidad de gente que esté en espera, para así aprovechar el espacio con el que se cuenta.

En todas las áreas, incluyendo en los alrededores de las taquillas, se encuentran ejemplos de Fábrica Visual. Las orillas de las rampas están pintadas de color amarillo, y también hay cuadros amarillos en el suelo que indican hasta dónde abren la puerta para así evitar accidentes. En una ocasión, unas niñas estaban jugando a las escondidas y no se fijaron en el cuadro, y una compañera golpeó a una de ellas al abrir la puerta. También se encuentra la Fábrica Visual en los tableros de corcho, ya que estos brindan información necesaria y dan recordatorios de procedimientos. En TTC también se puede observar esta herramienta en las imágenes que son colocadas en que se especifica dónde debe ir cada elemento, al igual que los parques que tienen nombrado con etiquetas qué elemento va en qué lugar.

Para reducir problemas de abastecimiento se podrían establecer cantidades mínimas de los elementos utilizados en las taquillas e implementar herramientas como tarjetas Kanban para que se repongan los elementos conforme se vayan utilizando.

VI. CONCLUSIONES

- Vacation Planning encuentra su mayor dificultad en mantener sus taquillas bien abastecidas, seguido de acortar filas de espera.
- Los mismos problemas que se ven repetidos en todos los parques son los que ocasionan que las filas de espera se alarguen y que los procesos tomen más tiempo, ya que los Vacation Planners deben pausar los procedimientos, abandonar la ventanilla para obtener herramientas necesarias y, en ocasiones, interrumpir a los compañeros de trabajo, ya que hay información que no puede encontrarse en ningún otro lado porque son específicos de cada parque.
- La herramienta de Ingeniería Industrial más aplicada en el departamento de Vacation Planning es el de Fábrica Visual. En algunos parques se colocan rótulos que contienen información relevante y recordatorios de procedimientos en las paredes y tableros. Se aplica para la estandarización del orden y ubicación de las plumas, marcadores, tarjetas y demás. También se puede ver reflejado para delimitar espacios restringidos o de peligro de tropiezo. Se podría implementar la herramienta Kanban para evitar problemas de abastecimiento.

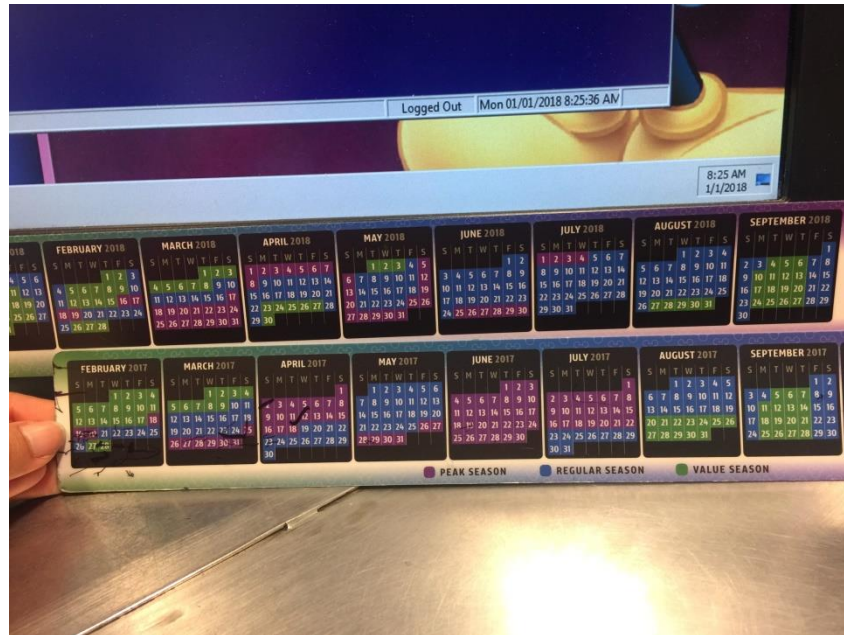
VII. RECOMENDACIONES

- Colocar todos los elementos para el retiro y depósito de dinero en una misma habitación para reducir el desperdicio de tiempo en movimiento y transporte.
- Estandarizar las pequeñas diferencias entre los parques para reducir la oposición de los colaboradores a trabajar en otras localidades.
- Realizar un análisis para determinar la cantidad mínima necesaria de cada elemento para tener en inventario dentro y fuera de las taquillas.
- Implementar la herramienta Kanban para reponer los elementos según se vayan utilizando.
- Aplicar el método de la compra de monedas ejercido por Disney's Hollywood Studios para minimizar gastos en compra de paquetes enteros de monedas a proveedores.
- Reforzar la cultura de limpieza y organización en los colaboradores.

BIBLIOGRAFÍA

- Barnes, A. (28 de Septiembre de 2017). *Disney Has Announced Their 2018 Military "Armed Forces Salute" Special And We Have All The Details!* Obtenido de The Main Street Mouse: <http://www.themainstreetmouse.com/2017/09/28/disney-announced-2018-military-armed-forces-salute-special-details/>
- Foster, E. (19 de Junio de 2013). *Get to Know the Disney World Transportation and Ticket Center (TTC)*. Obtenido de Touring Plans: <https://blog.touringplans.com/2013/06/19/get-to-know-the-disney-world-transportation-and-ticket-center/>
- Gilibets, L. (31 de Julio de 2013). *Qué es la metodología Kanban y cómo utilizarla*. Obtenido de IEBS: <https://www.iebschool.com/blog/metodologia-kanban-agile-scrum/>
- Lopez, J. M. (12 de Noviembre de 2013). *Mejora tu trabajo en equipo con el método Kanban*. Obtenido de Hipertextual.
- Universidad Tecnológica Centroamericana - UNITEC. (2017). *Ingeniería Industrial y de Sistemas*. Obtenido de UNITEC: <http://www.unitec.edu/carreras/presencial/ingenieria-industrial-y-de-sistemas/>
- Walt Disney World. (s.f.). *MagicBands & Cards – Frequently Asked Questions*. Obtenido de Walt Disney World: <https://disneyworld.disney.go.com/faq/bands-cards/understanding-magic-band/>

ANEXOS



Anexo 1. Calendario de temporadas para asignación de precios de los boletos. La leyenda se encuentra al pie del calendario.

Shift List

Business Area: DHS Vacation Planners(TI) Deploy Group: All Date: 11/24/2017

Cost Member	Sched Start	Sched End	Paid Hrs for Day	Actual Start	Deploy Grp	Status
Lucia Artigas Anauates	07:00	15:00	11.25	07:00	HH-Vacation Planners	DOUBLE BACK International -IA Visa - Restricted
Valery Long	07:00	13:30	8.00	07:00	HH-Vacation Planners	
Laura Feldmeyer	07:30	16:00	8.00		HH-Vacation Planners	
Sonny Davis	07:30	14:00	6.00		HH-Vacation Planners	
Kaitlin Martin	08:00	14:00	6.00		HH-Vacation Planners	
Amanda Skema	08:00	18:30	8.00		HH-Vacation Planners	
Kaysa-Anna Van Rengen	08:30	14:00	6.00		HH-Vacation Planners	
Melij Luebader	08:00	14:00	6.00		HH-Vacation Planners	
Tahiana Mooney	08:00	14:00	6.00		HH-Vacation Planners	
Judy Killen	08:00	16:30	8.00		HH-Vacation Planners	
Karen Ramirez-Toro	08:00	14:00	6.00		HH-Vacation Planners	
Arlton Smart	08:00	14:30	6.00		HH-Vacation Planners	
Leandra Dicken	08:00	18:30	6.00		HH-Vacation Planners	
Cyn Ayo Siegel	08:00	15:00	6.50		HH-Vacation Planners	
Jannah Guldage	09:00	19:30	10.00		HH-Vacation Planners	
Marissa Reynolds	09:00	19:30	10.00		HH-Vacation Planners	
Amy Pharis	09:00	19:30	10.00		HH-Vacation Planners	
Betty Ferguson	09:00	17:30	8.00		HH-Vacation Planners	
Waleska Olivera	09:00	15:00	6.00		HH-Vacation Planners	
Nicola Dell	09:00	19:30	10.00		HH-Vacation Planners	
Michele Rogers	10:00	18:30	8.00		HH-Vacation Planners	
Mike Tajdn	10:00	18:30	8.00		HH-Vacation Planners	

Mania Jarry

<http://cds.wdw.disney.com/jst/mgr/ShiftManagement/ShiftList/PrintShiftListWrapper.jsf> 11/24/2017

Anexo 2. Lista de personas que trabajan el turno del día.



**TASTE YOUR WAY
AROUND THE WORLD
AUG 31 - NOV 13**

Fun for Kids

Remy's Ratonouille Hide & Squeak
Embark on a Ratonouille inspired adventure that's très magnifique! Kids of all ages can search for Remy on a savory scavenger hunt around the Festival. Simply purchase your map and stickers from select Festival merchandise locations.

Kidcot Fun Stops
Swing by our Kidcot Fun Stops, located at each pavilion in the World Showcase, to collect stamps and make your creations!



Festival Center
Get the latest on all the food, flavors and events at this year's festival!

Back to Basics!
• Friday-Sunday, 12:15 p.m., 2:15 p.m., 4:15 p.m., and 6:15 p.m.
• Included with your theme park admission!

Book Signings and Meet & Greets
Meet celebrated authors and other food and wine industry personalities at one of their special Festival appearances.

Seasons of the Vine
Enter the wonderful world of winemaking! Get a behind the scenes look at the process in this 7 minute film that runs throughout each day of the Festival.

THE CHOCOLATE EXPERIENCE: FROM BEAN TO THE BAR
Hosted by Ghirardelli Chocolate Company
Immerse yourself in the sights, smells and flavors of chocolate! Marvel at chocolate sculptures created by our own Walt Disney World® Resort pastry chefs and explore the journey chocolate must take to get from the bean to the bar.

Eat to the Beat Concert Series**

America Gardens Theatre
Daily at 5:30 p.m., 6:45 p.m. and 8 p.m.

SEPT 4-5	BAHAMEN NEW • "WHO LET THE DOGS OUT"
SEPT 6-7	FUEL • "SHIMMER"
SEPT 8-10	STARSHIP STARRING MICKEY THOMAS "BE BUILT THIS CITY"
SEPT 11-12	LAREN ALAIMA NEW "ROAD LESS TRAVELED"
SEPT 13-15	PLAIN WHITE T'S • "HEY THERE DELILAH"
SEPT 16-17	SISTER HAZEL • "ALL FOR YOU"
SEPT 18-20	AIR SUPPLY • "ALL OUT OF LOVE"
SEPT 21-22	DAVID COOK • "LIGHTS"
SEPT 23-24	EVERCLEAR • "SANTA MONICA"
SEPT 25-27	SUGAR RAY • "EVERY MORNING"
SEPT 28-29	28 SPECIAL • "HOLD ON LOOSELY"
SEPT 30-OCT 1	MARK WILLS NEW • "19 SOMETHING"
OCT 2-3	AMERICAN AUTHORS NEW "BEST DAY OF MY LIFE"
OCT 4-5	CHRISTOPHER CROSS • "SAILING"
OCT 6-8	DEVON ALLMAN NEW • "RAGGED AND DIRTY"
OCT 9-11	DENNIS DIXON, THE MUSIC OF STYX "COME SAIL AWAY"
OCT 12-13	TAYLOR DAYNE "TELL IT TO MY HEART"
OCT 14-15	JEFFREY OSBORNE "ON THE WINGS OF LOVE"
OCT 16-17	POSTMODERN JUKEBOX NEW VARIOUS HITS
OCT 18-20	10,000 MAMAS NEW • "BECAUSE THE NIGHT"
OCT 21-22	ROAD THE WET SPROCKET • "ALL I WANT"
OCT 23-24	KENNY G NEW • "SONGBIRD"
OCT 25-26	BILLY OCEAN "GET OUTTA MY DREAMS, GET INTO MY CAR"
OCT 27-29	TIFFANY • "I THINK WE'RE ALONE NOW"
OCT 30-NOV 1	HANSON • "MMMBOP"
NOV 2-3	BLUE OCTOBER NEW • "INTO THE OCEAN"
NOV 4-5	LIVING COLOUR • "CULT OF PERSONALITY"
NOV 6-8	BOYZ II MEN • "END OF THE ROAD"
NOV 9-11	BIG BAD VOOBODO DADDY • "GO DADDY-O"
NOV 12-13	SQUEEZE NEW • "BLACK COFFEE IN BED"

Valid Theme Park admission required. All appearances, entertainment, presentation and events subject to change without notice. In inclement weather conditions, any show will either be postponed or cancelled.

**All songs listed are for artist recognition only and may not be included in the playlist.

Anexo 3. Cartilla con información del Food & Wine Festival que puede ser mostrada a los guests.



Anexo 4. Fotos de las estudiantes participantes en el College Program.