



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA

PRÁCTICA PROFESIONAL

PASANTÍA WALT DISNEY WORLD

PREVIA A LA OBTENCION DE TÍTULO

INGENIERA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS

VALERIA NORIEGA LOPEZ

NO. CUENTA: 21341224

CAMPUS SAN PEDRO SULA, CORTÉS

6 ,FEBRERO, 2018

AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN DEL AUTOR(ES) PARA LA CONSULTA, LA REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO DE TESIS DE GRADO. Señores

CENTRO DE RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACION (CRAI)

San Pedro Sula

Estimados Señores:

La presentación del documento de tesis forma parte de los requerimientos y procesos establecidos de graduación para alumnos de pregrado de UNITEC.

Yo, Valeria Noriega López, de San Pedro Sula autor(es) del trabajo de grado titulado: Pasantía Walt Disney World, como requisito para optar al título de Profesional de Ingeniero Industrial y de Sistemas autorizo a:

Las Bibliotecas de los Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) de la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC), para que, con fines académicos, pueda libremente registrar, copiar y usar la información contenida en él, con fines educativos, investigativos o sociales de la siguiente manera:

Los usuarios puedan consultar el contenido de este trabajo de grado en las salas de estudio de la biblioteca y la página Web de la universidad.

Permita la consulta y la reproducción, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, ya sea en formato CD o digital desde Internet, Intranet, etc., y en general para cualquier formato conocido o por conocer.

De conformidad con lo establecido en el artículo 19 de la Ley de Derechos de Autor y de los Derechos Conexos; los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.

Es entendido que cualquier copia o reproducción del presente documento con fines de lucro no está permitida sin previa autorización por escrito de parte de los principales autores.

En fe de lo cual, se suscribe la presente acta en la ciudad de San Pedro Sula a los 20 días del mes de Julio de dos mil diecisiete.

Valeria Noriega López

21341224

HOJA DE FIRMAS

Los abajo firmantes damos fe, en nuestra posición de miembro de Terna, Asesor y/o Jefe Académico y en el marco de nuestras responsabilidades adquiridas, que el presente documento cumple con los lineamientos exigidos por la Facultad de Ingeniería y Arquitectura y los requerimientos académicos que la Universidad dispone dentro de los procesos de graduación.

Ing. Roberto Roriguez

Asesor UNITEC

Ing. Darwin Reyes

Miembro de terna

Ing. Jaime Escoto

Miembro de terna

Ing.

Miembro de terna

Ing. Roberto Rodríguez

Jefe Académico de Ingeniería Industrial y de sistemas / UNITEC

ÍNDICE DE CONTENIDO

I. RESUMEN EJECUTIVO	1
II. INTRODUCCIÓN	3
III. GENERALIDADES DE LA EMPRESA.....	4
3.1. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA.....	4
3.1.1. RESEÑA HISTÓRICA.....	5
3.1.2. LOCALIZACION	7
3.1.3. MISIÓN	7
3.1.4. VISIÓN	7
3.1.5. CUATRO LLAVES BASICAS	7
3.1.6. VALORES	8
3.2. DESCRIPCIÓN DEL DEPARTAMENTO O UNIDAD	8
3.2.1. ATRACCIONES	8
3.2.2. VENTAS	9
3.2.2.1. CHESTER & HESTER’S	9
3.2.2.2. STOCKER.....	10
3.2.2.3. DINO-RAMA	10
3.2.2.4. GLOW	10
IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11

4.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	11
4.2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	12
4.2.1. ATRACCIONES	12
4.2.2. VENTAS	12
4.3. OBJETIVOS.....	17
4.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	17
4.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	17
V. MARCO TEÓRICO.....	18
5.1. DESCRIPCION DEL FAST-PASS EN WALT DISNEY WORLD	18
5.2. DESCRIPCION DE MY DISNEY EXPERIENCE.....	20
5.3. DESCRIPCIÓN MAGIC BAND.....	22
5.4. DESCUENTOS	23
5.4.1. TARJETAS DE CREDITO	23
5.4.2. DESCUENTOS PARA LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA	24
5.4.3. DESCUENTOS DE MERCANCIA Y TIENDA	24
VI. METODOLOGÍA	27
6.1. FUENTES DE INFORMACIÓN	27
6.2. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	28
VII. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DESARROLLADO	29

7.1. DESCRIPCIÓN ERRÓNEA ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

VIII. CONCLUSIONES35

IX. RECOMENDACIONES36

X. BIBLIOGRAFÍA.....37

XI. ANEXOS38

ANEXO 1 38

ANEXO 2 39

ANEXO 3 40

ANEXO 4 41

ANEXO 5 43

ANEXO 6 44

GLOSARIO

- **Guests:** término utilizado por Walt Disney World para referirse hacia los clientes.
- **Cast Member:** término utilizado por Walt Disney World para referirse a los empleados de la compañía.
- **Magic Band:** pulseras de goma hipo alergénicas equipadas con un microchip de tecnología inalámbrica por radio frecuencia que permiten acceder a los parques de Walt Disney World, abrir la habitación de hotel si se están hospedando en un hotel de Walt Disney World, comprar en las tiendas de la compañía, asignar fotografías a Memory Maker y acceder a las atracciones que hayas reservado a través de Fast Pass.
- **Fast Pass:** Permite reservar con anticipación el acceso a atracciones, entretenimiento y encuentros con personajes selectos de los parques temáticos de Walt Disney World.
- **Memory Maker:** Sistema relativamente Nuevo que permite descargar todas las fotografías de los clientes por los fotógrafos de Walt Disney World.
- **Arbol de la vida:** símbolo principal de Disney Animal Kingdom.
- **Coches con cinta roja:** Walt Disney World les brinda a los clientes que lo necesitan una cinta roja haciendo constar que el coche puede entrar a las atracciones ya que es usado como una silla de ruedas.
- **Stand By:** Entrada normal a la atracción o espectáculo.
- **Break Room:** cafetería o lugar de recreación solo para los empleados de ciertas áreas de Disney Animal Kingdom.

- Merchentain: Palabra del diccionario de Walt Disney en el cual une la palabra Merchandise y Entertainment. Persona que juega o usa cualquier juguete, peluche etc. de Disney atrayendo a los clientes a querer tenerlo.
- Bubble Wand: Juguete inventado por Walt Disney Company con la función de hacer burbujas automáticamente acompañado con música de preferencia a una película o personaje.
- Awakanings: Esta posición es de ayuda para Walt Disney World pues junta a algunos empleados de la compañía y los posicionan de manera estratégica para ayudar a los invitados. Si uno de ellos tiene alguna duda o no conoce donde están los sitios las personas que están en awakanings les ayudan.
- CDS: Plataforma virtual en donde los empleados de Walt Disney World marcan su entrada de turno y su salida.
- The Hub: Página virtual donde los empleados de Walt Disney World pueden verificar sus horarios semanalmente, tickets complementarios e información sobre eventos y noticias de la compañía.
- Task: tareas o asignaciones que se realizan cuando ya todos los puestos de la atracción están ocupados, y no hay descansos por cubrir.

I. RESUMEN EJECUTIVO

El siguiente trabajo se desarrolló en una de las empresas de entretenimiento más grandes del mundo, Walt Disney World. Valeria Noriega López estudiante de la carrera de Ingeniería Industrial y de Sistemas de la Universidad Tecnológica Centroamericana realizó opto como asignación final la pasantía International College Program (ICP) en dicha empresa.

El programa tenía como finalidad ayudar a cada estudiante a desenvolverse en el ámbito laboral, así como adquirir nuevos conocimientos de una empresa multinacional como lo es Walt Disney World.

El International College Program dio inicio el 17 de Julio del 2017 y fue finalizado el 4 de Enero del presente año. Se tuvo la oportunidad de trabajar en Walt Disney World en dos áreas diferentes durante la estadía, la primera duro tres meses y fue en atracciones en el parque tematico Disney's Animal Kingdom en Its Tough to Be a Bug en Discovery Island. los siguientes tres meses en ventas en Dinoland siempre ubicado en Disney's Animal Kingdom.

En atracciones se debían realizar diferentes tareas que durante el informe se explicara a fondo. Además, que en algunas ocasiones los Cast Members de Its Tough to Be a Bug se encargaban de Awakanings. Esta labora se encarga de dirigir a los clientes donde ellos deseen ir, al igual que contestar preguntas.

En el área de Ventas se debían realizar diferentes funciones, pero todas con el mismo fin que era vender, se realizaba dicha labor en seis diferentes instalaciones de Dinoland como son: Chesters and Hesters, Dinoland Cart, Dino-Rama Cart, Nemo Cart y Photto en Dinousaur la atracción. Además, encargarse de la venta de boletos de los juegos en Dino-Rama y animar en los diferentes juegos. El área de Ventas se encarga también de los estantes de almacenamiento (stocking) ya sea para las tiendas o para los juegos.

Cabe mencionar que durante el College Program se tomo una clase y un seminario de su eleccion en las instalaciones de Disney. La clase seleccionada fue Creatividad

e Innovacion donde la estudiante adquirio conocimientos y tecnicas de dicha materia, al igual que realizo proyectos sobre como estimular la creatividad en cada clase. Se realizo un proyecto final de la clase y consistio en una tienda nueva para un parque de Walt Disney World, con una tematica diferente e innovadora nunca vista antes.

El seminario escogido fue de Ingenieria, y en el se conocieron diferentes ingenieros que ahora trabajan para la compañía y empezaron con un College Program en Disney. Al igual que se tuvo la oportunidad de conocer a grandes Ingenieros que estan encargados de diseñar las nuevas atracciones de los diferentes parques tematicos. Se hicieron diferentes visitas como a Textil Services que es donde la compañía realiza la limpieza de las toalles y ropa de cama de sus diferentes Hoteles. Al igual que a Epcot donde se hablo un poco sobre los diferentes Pavillions y como fueron creados confrome a cada pais.

Ademas de la clase y el seminario se debia llevar una clase online con TC3 (Tompkins Cortland Community College) que se encuentra en Nueva York. Cada semana habia una nueva asignacion, asi como videollamadas con los maestros con la finalidad de poder compartir nuestra experiencia laboral y personal.

En conclusion Disney's International College Programs fue una gran oportunidad para conocer diferentes culturas y diferentes procesos de trabajo. Se adquirieron conocimientos distintos e innovadores que la estudiante espera implementar. Se trabajo dia a dia en la buena atencion al cliente asi como en la manera apropiada de tratar a cada cliente que viene de diferentes partes del mundo esperando una atencion excepcional.

Se conocieron diferentes aspectos de Walt Disney World que no se conocia, asi como la eficiencia de la empresa para hacer magia cada dia.

II. INTRODUCCIÓN

En el presente informe se plasman las experiencias vividas en la práctica profesional desarrollada en Walt Disney World, realizada entre los meses de Julio del 2017 a Enero del presente año en la ciudad de Orlando, Florida en Estados Unidos.

Se tuvo la oportunidad de laborar durante seis meses en unas de las empresas más prestigiosas a nivel mundial, conocida por su gran servicio al cliente y eficiencia. Durante ese periodo de tiempo se tuvo la oportunidad de adquirir experiencia laboral siendo empleado de la compañía al igual que se obtuvieron nuevos conocimientos y se conocieron nuevos procesos de dicha empresa que se mencionaran durante el desarrollo del informe.

Esta fue una gran oportunidad dado a que fue una experiencia inolvidable donde se tuvo la oportunidad de conocer diferentes culturas, personas y sobre todo crear la magia para las personas que visitan "el lugar más feliz en la tierra" sobrenombre que se le da a Walt Disney World.

III. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

3.1. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

Walt Disney World es una de las empresas de entretenimientos más grandes del mundo y conocida por sus numerosos hoteles y parques temáticos, fue fundada por Walt Disney y Roy Disney el 16 de Octubre de 1923. Cuenta con cuatro parques temáticos que son: Epcot, Magic Kingdom, Disney's Animal Kingdom, y Disney's Hollywood Studios. Dos parques acuáticos Disney's Typhoon Lagoon y Disney's Blizzard Beach. Dos centros comerciales Disney Springs y Disney's BoardWalk. Una pista de carreras llamada Walt Disney World Speedway y un complejo deportivo llamado Disney's ESPN Wide World of Sports Complex. Al igual que cuentan con un salón para eventos especiales llamado Disney's Wedding Pavilion, Cabe mencionar que Walt Disney Company cuenta con su propia línea de Cruceros. Dichos Parques, Hoteles y Centros comerciales están localizados en la zona de Lake Buena Vista y Bay Lake en Orlando, Florida.

De los treinta y tres resorts y hoteles de la propiedad de Walt Disney World Resort, veinticuatro son propiedad y operados por Walt Disney Parks and Resorts. Están clasificados en cinco categorías: de lujo (Deluxe), Moderado (Moderate), Económico (Value), Disney Vacation Club Villas y cabañas y zonas de acampar, y están localizados en una de las cinco áreas del resort: área de Disney's Magical Kingdom, área de Epcot, Disney's Hollywood Studios, Disney's Animal Kingdom o Disney Springs.

3.1.1. RESEÑA HISTÓRICA

Walt Disney Company, junto con sus subsidiarias y afiliadas, es una empresa diversificada líder internacional en entretenimiento y medios familiares con los siguientes segmentos comerciales: redes de medios, parques y centros turísticos, entretenimiento en estudio, productos de consumo y medios interactivos. El equipo de liderazgo de Disney maneja la compañía de medios más grande del mundo y son los visionarios detrás de algunas de las marcas más respetadas y queridas en todo el mundo. Su dirección estratégica para The Walt Disney Company se centra en generar el mejor contenido creativo posible, fomentando la innovación y utilizando la última tecnología, mientras se expande a nuevos mercados en todo el mundo. Las historias, personajes y experiencias de Disney llegan a consumidores e invitados de todos los rincones del mundo. Con operaciones en más de 40 países, nuestros empleados y miembros del elenco trabajan juntos para crear experiencias de entretenimiento que son apreciadas universal y localmente.

A continuación, se mostrará la línea de tiempo de Walt Disney World:

1923: Walt Disney firma un contrato con M.J. Wrinkler para producir una serie de comedia de Alice. Esto marco el comienzo de Walt Disney Company, que al principio se le conocía como Disney Brothers Cartoon Studio.

1928: "Steamboat Willie" la primera película animada presentando a Mickey Mouse caracterizado por una función de sonido sincronizado en el Colony Theater en Nueva York.

1932: "Flowers and trees" la primera película animada con color y primer premio de la academia (Academy Award)

1940: Walt Disney World Company lanza su primer valor para la bolsa de valores y se mueven de lugar a California.

1950: La primera serie de televisión fue lanzada, que se conoce por el nombre de "One hour in Wonderland"

1955: Apertura de primer parque, Disneylandia.

1964: Mary poppins, la película de acción en vivo más exitosa de la empresa es presentada en teatros.

1971: Apertura de Walt Disney World.

1982: Apertura de Epcot.

1983: Apertura del primer parque temático internacional en Tokyo

1983: Disney Channel empieza su transmisión oficial.

1986: Walt Disney Productions cambia nombre a The Walt Disney Company.

1987: Se apertura la primera tienda de mercaderia de Walt Disney Company en California.

1996: Accionistas de la compañía aprueban fusión con Capital cities/ABC.

2005: Robert Iger fue seleccionado como director ejecutivo de la compañía de Walt Disney World.

2006: Walt Disney World compra la compañía de Pixar Animation Studios.

2009: Walt Disney World Company finaliza la adquisición de Marvel Entertainment.

2012: Walt Disney World Company finaliza la adquisición de Lucasfilm.

(Robert Iger, 2017).

3.1.2. LOCALIZACION

- Orlando, Florida
- Los Ángeles, California
- Hong Kong
- Japón
- Paris

3.1.3. MISIÓN

La misión de Walt Disney Company es ser uno de los principales productores y proveedores de entretenimiento e información del mundo. Usando nuestro portafolio de marcas para diferenciar nuestro contenido, servicios y productos de consumo, buscamos desarrollar las experiencias de entretenimiento más creativas, innovadoras y rentables y productos relacionados en el mundo.

3.1.4. VISIÓN

Construir un parque de diversiones tan limpio como ningún otro en todos los tiempos, y en donde cada persona sea tratada como si fuera ciudadano de primera clase, es decir, como verdaderos invitados de honor.

3.1.5. CUATRO LLAVES BASICAS

- Seguridad
- Cortesía
- Show
- Eficiencia

3.1.6. VALORES

- Calidad: Ya que Disney hace un esfuerzo por seguir un elevado nivel de excelencia. Mantiene altos estándares de calidad en todas las categorías de productos.
- Comunidad: Ideas positivas e integradoras sobre las familias, proporcionando experiencias de entretenimiento para todas las generaciones.
- Decencia: Honor, dignidad y respeto sobre la confianza depositada sobre nosotros mismos.
- Optimismo: El entretenimiento se basa en intereses como la esperanza, la aspiración y las resoluciones positivas.

3.2. DESCRIPCIÓN DEL DEPARTAMENTO O UNIDAD

3.2.1. ATRACCIONES

Durante la práctica profesional se tuvo la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos en dos áreas diferentes de Walt Disney World. La primera área asignada a laborar fue Atracciones en "It's Tough To be a Bug" ubicado en Disney's Animal Kingdom. Dicha atracción es una de las más antiguas del parque, inaugurada el 22 de Abril de 1998 ubicada dentro del Árbol de la Vida. La atracción es basada en una de las películas de Disney "A Bugs Life", los espectadores tienen la oportunidad de entrar al árbol de la vida donde toman asiento en un hermoso teatro, la función dura 8 minutos y medio y es necesario que cada espectador utilice anteojos 3D.

La función relata lo difícil que es ser un insecto y muestra que mecanismos de defensa tiene cada insecto, la atracción contiene efectos especiales, fuertes ruidos y oscuridad. Por lo cual cada empleado debe anunciar a cada espectador de que trata la función y que puede ser un poco tenebroso para ciertos niños.

Las tareas por realizar en la atracción se dividían en:

- Greeter
- Fast Past Entry
- Strollers

- Glasses
- Phottocell
- Lobby Loader
- Lobby Top
- Lobby Bottom
- Fast Pass Merge
- Theater 1
- Theater 2

El tiempo en cada posición es de 1 hora, luego el empleado es rotado a otra posición. Dependiendo de cuantas horas trabaje el trabajador se le darán sus descansos lo cual se toman en una sala de descanso denominada que esta fuera de la atracción.

3.2.2. VENTAS

Luego de haber cumplido tres meses en las instalaciones de "It's Tough to be a bug", se hizo el traslado a Dinoland USA. Dinoland es una parte de Animal Kingdom que como su nombre lo dice es una tierra solo de Dinosaurios. Ahí se realizaron diferentes asignaciones en ciertas partes de la tierra, pero todas con una misma finalidad, vender.

3.2.2.1. Chester & Hester's

Chester & Hester's es la única tienda con la que cuenta Dinoland, en donde los clientes pueden adquirir cualquier tipo de mercancía de Disney. En dicha tienda se realizó:

- Ventas de mercancía en la tienda principal Chester & Hester's o en los diferentes quioscos ubicados dentro de Dinoland.
- Stock
- Servicio al cliente
- Merchantain

3.2.2.2. Stocker

- Encargado de suplir diferentes mercancías a los quioscos y a la Chester & Hester's.
- Suple mercancía solo para la atracción Dinosaur.
- Suple bebidas y hielo a los quioscos.
- Está al tanto si los carros de Glow necesitan alguna mercancía que ya se les acabo.
- Entra nueva mercancía a bodega.

3.2.2.3. Dino-Rama

Dino-Rama es un área de Dinoland que representa una feria, todos los juegos con los que cuenta ya han sido inventados pero han sido modificados para contener la temática de la pre-historia. Cabe mencionar que los juegos en Dino-Rama son los únicos dentro de Animal Kingdom en los que los clientes deben pagar para jugar.

En esta área se realizaban las tareas que a continuación se mencionaran:

- Venta de boletos para los diferentes juegos dentro de Dino-Rama
- Animar 5 diferentes juegos dentro de Dino-Rama
- Llevar a cabo los juegos y siempre buscar la seguridad de cada jugador.

3.2.2.4. Glow

Glow es un término usado para describir las ventas en un diminuto carrito, se prepara con diferentes mercancías de preferencia que tengan luces neón, Bubble Wand, espadas, y orejas de Minnie y Mickey Mouse. Se asigna la ubicación de dicho carro dentro de las diferentes partes de Animal Kingdom, y se es llevado a el punto de venta durante el día. Se llevaron actividades como:

- Ventas
- Merchentain

IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

4.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Durante el tiempo trabajado en Its Tough to be a Bug se observó una gran cantidad de clientes insatisfechos, pocas entradas a Fast Pass y poca prioridad para los clientes que han reservado Fast Pass.

Durante los meses de Octubre a Enero se observó que en Chester & Hester's tienda ubicada en Dinoland no se aplicó la técnica 5's en toda las instalaciones. A pesar que por dentro el stocking room había aplicado a perfección las 5's por la parte de atrás donde todavía había cierta mercancía y utensilios de limpieza se encontraba desordenado.

Se ha notado que las ventas de Glow no presenta un gran número de ventas debido a que se encuentra cerca de de las tiendas alrededor de Animal Kingdom.

Todo esto con lleva a una serie de consecuencias entre las cuales se pueden mencionar:

- Clientes Insatisfechos.
- Pocas entradas a Fast Pass.
- Falta de organización en el almacén.
- Pocas ventas en Glow.

4.2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

4.2.1. ATRACCIONES

En todos los parques de Walt Disney World los Fast Pass son gratuitos y cuentan con un límite de tres Fast Pass por persona. Una de las problemáticas principales de It's Tough to Be a Bug es que los clientes se molestaban al darse cuenta que el Fast Pass es irrelevante en esa atracción ya que no existe ningún tipo de preferencia y que al entrar al teatro no existe una sección especial para Fast Pass y para Stand By.

Algunos clientes optaban de entrar por la parte de Stand By y cancelaban desde su aplicación de My Disney Experience los Fast Pass para It's Tough to be a Bug y lo cambiaban para otra atracción que tuviera más demanda que otras.

4.2.2. VENTAS

En el área de Glow no se realizan las ventas esperadas ya que están ubicados muy cerca de las tiendas alrededor de Animal Kingdom. Se debe mencionar que todos los que son miembros de pases anuales a los diferentes parques de Walt Disney World o tienen una tarjeta afiliada con la empresa o incluso trabaja para la compañía tiene derecho a descuentos ya sea en las tiendas de los parques y hoteles . Así que cuando una de estas personas que puede disfrutar de este beneficio se acerca a un carrito de Glow y pide su descuento se encuentra con que no se realizan deducciones en esa localidad. Esta estrictamente prohibido para los empleados en dar descuentos cuando se trabaja en Glow. Como consecuencia los clientes prefieren caminar relativamente unos pasos más para buscar descuentos en tiendas del parque. Los puntos en que los empleados deben estar cuando realizan esta función son muy cercanos a las grandes tiendas de Animal Kingdom lo cual disminuye sus ventas pues los clientes pueden encontrar mucho más mercancía en las tiendas que en Glow.

En Chester & Hester's cuenta con su propio almacén dentro de la tienda, y atrás de ella existen pequeños tres pequeños cuartos donde se mantiene la mercancía de los quiosco de Dinoland. Walt Dinsey World ha implementado eficientemente la metodología 5's dentro de su almacén pero por la parte de afuera donde usualmente

están las herramientas de limpieza y de trabajo como pueden ser carretas para el persona que trabaje ese día en stock, algunos productos que vende la compañía, gaseosas, agua, herramientas de trabajo y ciertos productos mencionados no están bien ubicados y señalizados correctamente.

En las siguientes fotografías observaremos que si se aplicaron las 5's pero no se lleva acabo correctamente.



Ilustración 1: Uso Incorrecto de las 5'S.

(Fuente propia, 2017)



Ilustración 2: Uso Incorrecto de 5'S.

(Fuente Propia,2017)



Ilustración 3: Uso Incorrecto 5'S.

(Fuente Propia,2017)

Uno de los problemas que existe en la parte de ventas en Dinoland es que se entrenan para dirigir cinco juegos básicamente de feria en Dino-Rama además de vender en los diferentes quiscos y en la tienda principal. Los tiempos de rotación son de aproximadamente tres horas en cada juego, por consecuencia los empleados que están en el juego no realizan su trabajo con la misma emoción y entusiasmo a la ultima hora y media. Se debe destacar que cada juego tiene duración de 2 minutos y medio.

Por las noches cada empleado que esté trabajando en uno de los juegos de Dino-Rama debe cerrar manualmente el juego. Cada uno cuenta con su propio gancho que se enrosca en una superficie en el techo y manualmente va dando vueltas y así las tres cortinas de los diferentes juegos van cayendo. El cierre no es de mucho agrado para los empleados ya que los ganchos no son de la medida adecuada. En Walt Disney World existe una técnica ergonómica que se le llama "Green Zone" y es el movimiento perfecto para estirar los brazos y "Red Zone" que es cuando tu cuerpo no está realizando un movimiento adecuado.

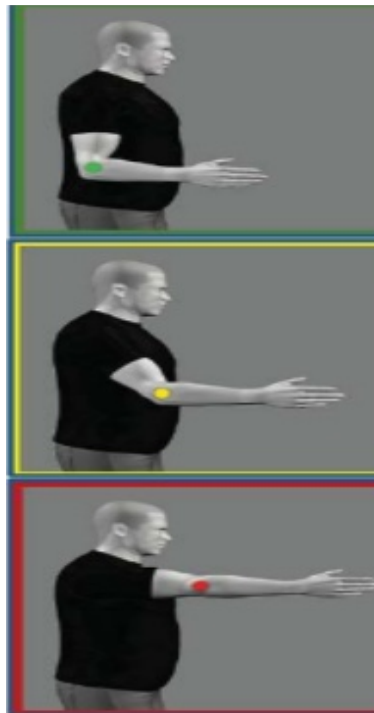


Ilustración 4: Forma segura de mover los brazos a la hora de levantar un artículo u otro tipo de trabajo.

(LeverageZone ,2017)

4.3. OBJETIVOS

4.3.1. OBJETIVO GENERAL

Adquirir experiencia laboral de una de las empresas multinacionales más prestigiosa y conocida por su gran atención al servicio al cliente. Al igual que se busca aplicar técnicas y conocimiento a futuro al desempeñarse como Ingeniero Industrial y de Sistemas.

4.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Aplicar conocimientos adquiridos durante el seminario de Ingeniería a futuro.
- Comprender que actividades y técnicas son las que hacen que Walt Disney World sea considerada una de las mejores empresas en servicio al cliente.
- Alcanzar experiencia laboral y técnicas de servicio al cliente de forma en que se pueda aplicar en el futuro.
- Aprovechar al máximo los 6 meses de practica en Walt Disney World, poder conocer a fondo la empresa y trabajar concorde a sus exigencias y demandas, generando sorpresas en cada cliente, en niños y mayores como siempre lo han hecho.

V. MARCO TEÓRICO

5.1. DESCRIPCIÓN DEL FAST-PASS EN WALT DISNEY WORLD

El servicio Disney Fast Pass permite reservar con anticipación el acceso a atracciones, entretenimiento y encuentros con Personajes selectos de los Parques Temáticos de Walt Disney World. El servicio Fast Pass no tiene ningún costo; se incluye sin costo adicional con la entrada al Parque Temático.

Se puede comenzar a hacer selecciones de Fast Pass a las 7:00 a.m. (hora del este) con hasta 30 días de anticipación a la visita. Si se hospeda en un Hotel de Disney, se puede hacer sus selecciones de Fast Pass hasta 60 días antes de la llegada al hotel para todo lo que dure la estadía.

Una vez que se hayas registrado en línea y se haya vinculado la entrada al Parque, se puede seleccionar experiencias y horarios para todo un grupo. En el parque, realiza el check in en las entradas Fast Pass durante el horario indicado, con poco o ningún tiempo de espera. También se puede hacer selecciones Fast Pass el mismo día, desde un puesto de Fast Pass en el Parque Temático o con la aplicación móvil My Disney Experience, según la disponibilidad.

Para un único Parque Temático por día, se puede hacer hasta 3 selecciones Fast Pass por adelantado, ya sea en línea o utilizando la aplicación para dispositivos móviles, y se puede modificar o cancelar las selecciones en cualquier momento. También se puede pedir asistencia en la conserjería del vestíbulo en los Hoteles de Walt Disney World Resort o en un puesto de Fast Pass, en cualquiera de los parques temáticos.

Se toma en cuenta que el puesto solo permite selecciones Fast Pass para el Parque donde el puesto está ubicado, pero se puede ver y cancelar cualquier de las selecciones Fast Pass, sin importar la ubicación.

Una vez que se canjee el primer grupo de selecciones Fast Pass (o después de que haya pasado el último horario de llegada), se podrá hacer otra selección para el mismo día en un puesto de Fast Pass o desde un dispositivo móvil, hasta que cierre el Parque. Después de que se canjee la selección adicional de Fast Pass, se puede regresar a un puesto para hacer más selecciones (una por vez), sujetas a disponibilidad.

Si el boleto incluye una opción Park Hopper, después de que uses tus primeras selecciones Fast Pass en el primer Parque, se podrá hacer selecciones Fast Pass adicionales (una por vez) en un puesto o utilizando la aplicación para dispositivos móviles en el segundo Parque que se visite ese día, hasta que cierre el Parque.



Ilustración 5: Cliente entrando a uno de los parques de Walt Dinsey World con su Magic Band

Fuente: (NetworkWorld, 2017)

5.2. DESCRIPCION DE MY DISNEY EXPERIENCE

My Disney Experience es una aplicación creada por Walt Disney World, y no solo permite monitorear los diferentes parques de Disney pero también permite hacer reservaciones a distancia, mantiene información sobre los boletos de los diferentes parques y reservaciones de hotel si el cliente se queda en un Resort de Disney.

¿Cómo funciona? Primero que todo se debe crear una cuenta, todos los integrantes del grupo pueden crear su propia y uno puede mandarle las invitacion al grupo si hizo alguna reservacion.

My Disney Experience permite realizar FastPass hasta 30 días de anticipacion del viaje y 60 días si el cliente se hospeda en un Hotel de Disney. La aplicacion no solo permite crear el FastPass si no tambien permite escoger entre una variedad de horarios para hacer activo el pase, este es un beneficio para todos los clientes de Walt Disney World ya que permite más variedad de horarios para que los clientes escogan.

Si se desea disfrutar de uno de los restaurantes de Walt Disney World esta herramienta es de gran utilidad ya que permite realizar reservaciones con hasta 180 días de anticipación, que es de mucha utilidad si los clientes desean reservan en restaurantes como "Be Our Guest" o "Cinderella's Royal Table" ya que son restaurantes sumamente codiciados. La aplicación permite encontrar el restaurante según el parque o en el Resort en el que se encuentra y el costo por persona.

La aplicación permite visualizar y compartir todas las fotos que se haya tomado por parte del servicio PhotoPass de Disney. Eso es posible al elanzar el PhotoPass Card, otorgada por el fotógrafo del parque, el boleto del parque, MagicBand o memory maker a la aplicación.

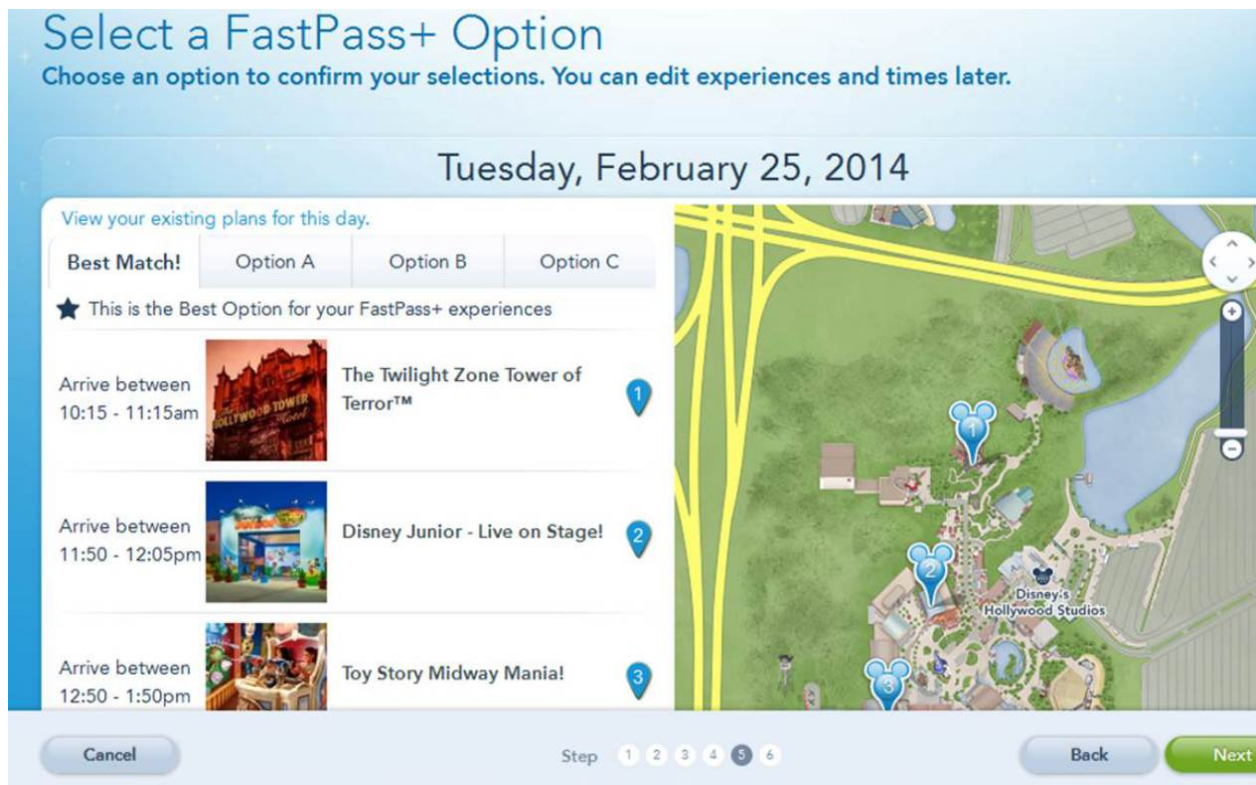


Ilustración 6: Captura de pantalla de la aplicación My Disney Experience

Fuente: (Littlemoreeachday, 2013)

5.3. DESCRIPCIÓN MAGIC BAND

Esta colorida pulsera es en realidad un dispositivo único que conecta sin ningún esfuerzo a todas las opciones de vacaciones que se realicen en My Disney Experience.

La MagicBand permite viajar más liviano durante todas las vacaciones. Se puede utilizar para ingresar a los parques, desbloquear la habitación del hotel Disney Resort y comprar comida y mercadería. Además, la MagicBand da acceso rápido mediante el FastPass+ a todas las experiencias que se seleccionen en línea, de manera que solo los invitados tiene que concentrarse en disfrutar de la diversión. Las MagicBands agregan un toque de magia a las vacaciones, ya que abren las puertas a sorpresas especiales, personalizadas solo para los clientes, en todo Walt Disney World Resort. Una vez que se haya vinculado la MagicBand, no debes hacer nada diferente. La MagicBand y el perfil de My Disney Experience harán el resto y crearán momentos de Disney inesperados, como por arte magia.



Ilustración 7: Magic Band

Fuente: (Magicbandcollector, 2017)

5.4. DESCUENTOS

5.4.1. TARJETAS DE CREDITO

Los clientes de Walt Disney World que son miembros de Disney Visa gozan de beneficios como:

- Ahorros en vacaciones en Disney
- Beneficios en parques de Disney
- Beneficios en Disney Store

Algunos de los beneficios que tienes los miembros de Disney Visa son que ahorran un 10% en compras. Obtienen un 2% de dólares Disney Rewards con tus compras con tarjeta en estaciones de gasolina,tiendas de comestibles,restaurantes y en la mayoría de las ubicaciones de Dinsey. Los clientes ganan 1% en todas las compras con las otras tarjetas que los clientes tienen. No hay límite para la cantidad de dólares Disney Rewards que pueden ganar. No hay restricción de fechas para canjear los dólares Disney Rewards. Por tener Disney Rewards puedes canjear:

- Boletos para parques temáticos
- Estadia en hoteles de Walt Disney World
- Paquetes de Disney Cruise Line



Ilustración 8: Tarjetas de Crédito Disney Visa

Fuente: (Mouseinfo, 2012)

5.4.2. DESCUENTOS PARA LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA

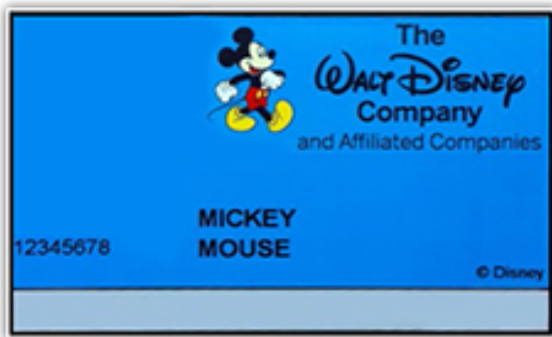
Una de las mejores ventajas de trabajar para el raton no es el acceso gratuito al parque, los beneficios o la experiencia adquirida al trabajar en Walt Disney Company, isino los descuentos! Sí, puede sonar egoísta, pero seamos honestos, algunas de las mejores cosas de trabajar para una gran compañía son las ventajas. Ya sea que se trate de conseguir Disney Cruises súper rebajados y tarifas de habitaciones de hotel o de obtener ridículos descuentos en productos de vacaciones y restaurantes, se garantiza que ahorrará mucho dinero simplemente mostrando su identificación de empresa (ID azul). A continuación, encontrará la lista completa de todos los descuentos de miembros de Disney Cast que puede aprovechar tanto dentro como fuera de la propiedad, así como algunos que puede recibir en otros lugares en los Estados Unidos.

5.4.3. DESCUENTOS DE MERCANCIA Y TIENDA

Aquí están todos los lugares donde puede aprovechar un descuento de mercancía en Walt Disney World. Este descuento suele ser del 20% y se aplica a todo incluyendo Pandora.

- Compra en la aplicación "Shop Disney Parks"
- 20% de descuento en la compra usando la aplicación y agregando su puerta principal a su perfil. Las instrucciones se pueden encontrar en el Hub.
- 20% o más de su compra en Cast Connections.

- Todas las tiendas en Magic Kingdom (tienda de gafas de sol es solo el 10%)
- Todas las tiendas en Epcot (el descuento varía según el país, pero la mayoría sigue el descuento del 20% de descuento, incluidas las tiendas que sirven comida como Karamell Küche en Alemania)
- Todas las tiendas en Hollywood Studios
- Todas las tiendas en Animal Kingdom



© Disney disneyprogramsblog.com

Ilustración 9: Tarjeta para entrar a los parques de Walt Disney World y reclamar descuentos en las tiendas.

Fuente: (Disneyprograms, 2018)

5.4.4. METODOLOGÍA 5S

Es un programa de trabajo para talleres y oficinas que consiste en desarrollar actividades de orden, limpieza y detección de anomalías en el puesto de trabajo que por su sencillez permiten la participación de todos a nivel individual o grupal, mejorando el ambiente de trabajo, la seguridad de personas y equipos y la productividad.

Las 5S son cinco principios japoneses cuyos nombres comienzan por S y que van todos en la dirección de conseguir una fábrica limpia y ordenada. Estos nombres son:

- Seiri: Organizar y Seleccionar- se trata de organizar todo y separar lo que sirve de lo que no sirve y clasificar esto último.
- Seiton: Ordenar-se desecha lo que no sirve y establecemos normas de orden para cada cosa.
- Seiso: Limpiar-Realizar la limpieza inicial con el fin de que el operador se identifique con su puesto de trabajo y maquinarias que tenga asignados.
- Seiketsu: Mantener la limpieza- A través de gamas y controles, iniciar el establecimiento de los estándares de limpieza, aplicarles y mantener el nivel de referencia alcanzado. Esta S consiste en distinguir fácilmente una situación normal de otra anormal mediante normas sencillas y visibles para todos, así como mediante controles visuales.
- Shitsuke: Rigor en la aplicación de tareas- Realizar la auto inspección de manera cotidiana. Establecer hojas de control, mejorar los estándares de las actividades realizadas con el fin de aumentar la fiabilidad de los medios y el buen funcionamiento de los equipos de oficina.

VI. METODOLOGÍA

6.1. FUENTES DE INFORMACIÓN

Las diferentes fuentes de información utilizadas para la investigación fueron las siguientes:

Fuentes Primarias:

1. Líderes y coordinadores de "Its Tough to be a bug"
2. Líderes y coordinadores de "Dinaland"
3. The Hub

Fuentes Secundarias:

1. Información en "My Disney Experience"
2. Página web oficial de Walt Disney World
3. Artículos virtuales

6.2. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

A continuación, se presenta un cronograma de las actividades realizadas con respecto a la realización del proyecto:

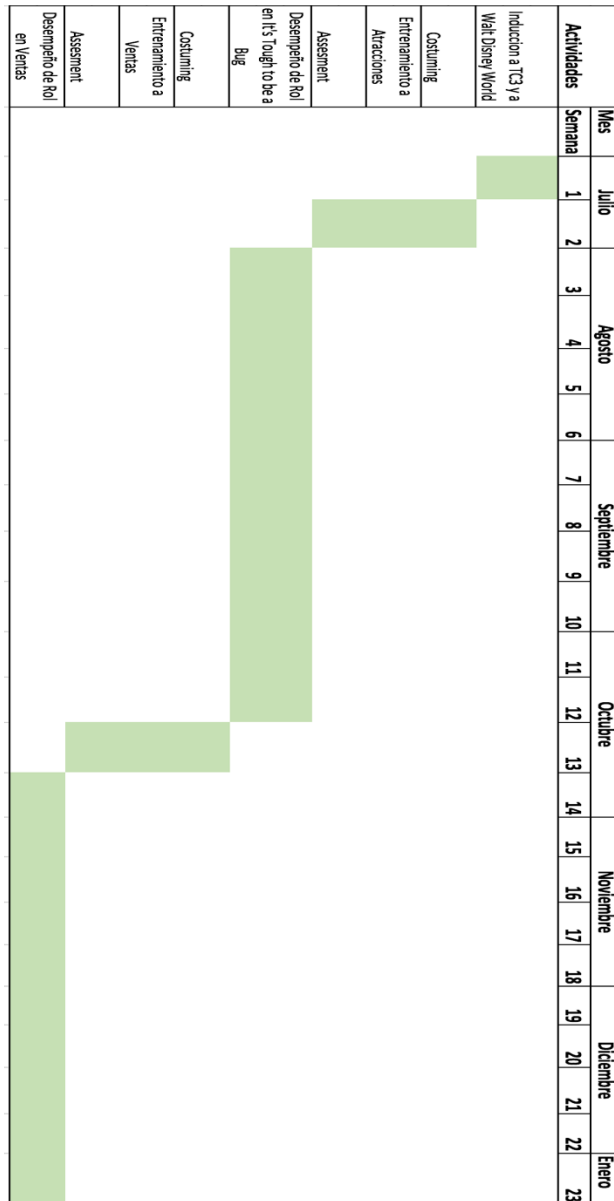


Ilustración 17: Cronograma de Actividades

Fuente: (Propia, 2017)

VII. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DESARROLLADO

Las actividades realizadas en atracciones en Its Tought to be a Bug dependia de la hora en que se entraba a trabajar. Por ejemplo si el turno de trabajo era temprano se debia cumplir con ciertas actividades antes de las 9:00 am que era la hora que el juego debia estar listo para que los invitados entraran. Algunas de las actividades asignadas se dividian en la posicion que el CDS le establecia a cada empleado. Si se le asignaba greeter basicamente se tenian que enrollar las lazos que establecen si el juego esta abierto o cerrado, asegurarse que la computadora este funcionando y que realmente lea los fast pass, al igual que revisar que no exista ningun peligro para los invitados y para los empleados.

Si la asignacion era abrir Photocell se debia tomar el microfono y los spiels y llevarlos al podium, se debia revisar si el sensor que cuenta cuantas personas estan entrando funcionaba. Se revisaba si habian suficientes anteojos 3D y al igual que en todas las posiciones se debia observar si el lugar estaba libre de preocupaciones que pudieran ser de peligro para los empleados y para los invitados.

Por ultimo si se le asignaba abrir el teatro se debia realizar una prueba del show, y revisar si todo estaba funcionando correctamente.

Lo mismo se realizaba en la noche al cerrar el juego, con la diferencia que la lista era de cierre. Durante el dia, al llegar se debia ir directamente al CDS y ahí mismo se le asignaba en que posicion iba trabajar. La rotacion en Its Tough to be a bug era cada hora. A veces como todas las posiciones ya estaban llenas y no habia ningun receso que sacar se asignaba una tarea que podia ser caminar dentro de la atraccion y preguntar si alguno de los compañeros de trabajo quisiera agua o ir al baño. Otra tarea podia ser ir a revisar si el carrito de lentes sucios estaba lleno, si era asi se debia buscar otra persona que estuviese haciendo una tarea, si no habia una persona se buscaba un coordinador quien ayudaba a llevar el carrito sucio y traer uno con lentes limpios. Y usualmente las tareas que siempre eran asignadas es "Make some Magic" que basicamente era ir por el parque y talvez hacer un momento magico para los clientes.

A continuacion se dara una breve descripcion de las tareas a cumplir en cada posicion:

1. Greeter: Si se encontraba en esta posicion se debia invitar a las clientes a entrar a la atraccion y se contestaban preguntas sobre las horas de las funciones especiales, juegos y hora de cierre del parque.
2. Fast Pass Entry: Al igual que Greeter, se debia invitar a los clientes a la atraccion, si un cliente tenia un Fast Pass se le debia mostrar donde lo debia liberar.
3. Strollers: Esta posicion se debia parquear los coches o paseantes de los invitados, al igual que dirigirlos a direccion de la entrada principal de la atraccion.
4. Photocell: Cuando se es asignado en esta posicion el empleado debe dar la bienvenida a los invitados al lobby, se le proporciona un par de gafas 3D a cada invitado y se da un discurso de seguridad.
5. Lobby loader: En esta posicion el empleado debe acomodar a los invitados de una forma ordenada, cabe destacar que esta posicion se abre cuando el parque tiene mucha demanda. El lobby loader tambien da un discurso de seguridad, al igual que separa a los invitados de Stand-By con los de Fast Pass.
6. Lobby Top: Se debe encargarse de posicionar en el lobby a los invitados que se trasladaban con una silla de ruedas, un ICV, o un coche utilizado como silla de rueda. Cuando las puertas del teatro se abrian se debia entrar a los invitados a un area utilizada para estacionar los vehiculos y a los invitados. En Lobby top se abre en ciertas ocasiones otra posicion llamada Lobby Top Assist que consiste en ayudar a la persona encargada de Lobby Top cuando la atraccion se encuentra muy llena.
7. Lobby Bottom: En esta posicion se debia hacer practicamente lo mismo que Lobby Top con diferencia que es en otra de las entradas de Its Tough to be a

Bug. Así como en Lobby Top, en Lobby Bottom también se abre Lobby Bottom Assist y es encargado de ayudar a las personas que vienen con sillas de ruedas.

8. Fast Pass Merge: Las actividades realizadas en esta posición consistían en llevar el conteo de cuántas personas que tenían un fast pass para Its tough to be a bug entraban a la atracción por cada función. En esta posición eran necesarias tres herramientas: un contador manual, la lista en la que se apuntaba cuántas personas de fast pass entraban por función y un bolígrafo.
9. Glasses: Se debía tomar en una bolsa de tela los anteojos 3D sucios, llevarlos dentro de las instalaciones de Its Tough to be a bug y ordenarlos en un rack, cada rack debía tener 100 anteojos 3D y cuando estaba lleno totalmente se llevaba a la bodega donde se tomaban un rack limpio de anteojos y se llevaba junto con otra persona a la atracción.
10. Theater 1: En esta posición se debía dar la bienvenida al teatro a los invitados, se les exhorta a tomar asiento y se les indica que no pueden ponerse los anteojos 3D todavía. Ya cuando el cast member que está en Lobby Top da la señal que todas las personas han entrado, se debía cerrar las puertas del teatro y se da una pequeña charla de seguridad y se les advierte a los padres que dicha atracción puede ser un poco tenebrosa para los niños, ya culminada la charla se presiona un botón en la computadora dentro del teatro y dicho botón empieza la función. Al finalizar se debía dar unas palabras de agradecimiento para los invitados y se les invita a ver otras funciones además de pedirles que tengan un día mágico en Animal Kingdom.
11. Theater 2: Cuando se asignaba estar en esta posición se debía supervisar que todo dentro del teatro, al igual que estar pendiente si alguno de los niños tenía miedo se les escoltaba a las familias hacia la salida.

Dinoland fue el segundo trabajo de la practicante, y consistía solamente en el área de ventas. Aunque en las ventas en Dinoland es muy diferente que en las demás

partes del parque. Se realizaban ventas en diferentes partes de Dinoland, algunas eran: Chesters&Hester's, Nemo Cart, Boneyard, Dinoland Cart, Dino-Rama Cart y una tienda dentro de la atracción de Dinosaur situada en Dinoland. Además de vender, se le asignaba en ciertos días hacer solamente Stocking. Al igual que algo Glow, que es básicamente realizar ventas en un carrito. A continuación se describirá detalladamente.

Chesters&Hesters es la única tienda en Dinoland, en esta tienda la practicante debía vender todo tipo de mercancía de Walt Disney World. Podían ser camisas, orejas de Minnie y Mickey, juguetes, golosinas, refrescos y más. Además de estar en caja se le asignaba la posición de Merchant, que es jugar o utilizar mercancía de la tienda de esta forma los clientes son atraídos a ella.

Nemo Cart, Boneyard, Dinoland Cart y Dino-Rama Cart son pequeños quioscos situados dentro de Dinoland. En Nemo cart la estudiante vendía mercancías de la película Encontrando a Nemo, ya que junto al quiosco estaba el musical de la película. En Boneyard solo se debía vender pins, esta es una actividad que fue creada en el parque y invita a los clientes a comprar pins de distintas películas de Disney, así como de los parques, y actividades del mismo. La practicante tenía su propia cinta con pins y los intercambiaba con los clientes. En Dinoland Cart se vendía mercancía sobre dinosaurios. Dino-Rama Cart se vendían boletos para los juegos de Dino-Rama al igual que distintas mercancías del parque.

Stocking era otra de las labores que se debía cumplir, primero que todo se tenía que revisar en la pizarra qué lugar fue indicado a realizar stocking e irse al stock room del mismo. Los diferentes lugares eran: Chester&Hesters, Carts (Boneyard, Nemo, Dino-Rama, Dinoland), Dinosaur y Glow. Cada Stock Room estaba situada en un diferente lugar así se llevaba un mejor orden de la mercancía de la tienda, y los quioscos.

Glow era otra actividad realizada por la practicante en la cual debia realizar ventas pero con diferente proceso. Al comenzar se tenia que revisar en que lugar estaba asignado a realizar dicha actividad, podia ser en Asia, Africa, Discovery Island o Dinoland. Al saber en que lugar se habia asignado, la practicante debia irse a su Glow cart que es basicamente un carrito con mercancia y contar cuanta cantidad habia de cada articulo. Cuando se habia chequado todos los articulos se entregaba la lista a la coordinadora y ella proporcionaba una tablet, un radio, un POS, y \$250 en efectivo. Se debia firmar un hoja donde constaba que la practicante habia tomado el dinero. Luego de haber instalado todo en el carrito movil se tomaba un descanso de 15 minutos, Cabe mencionar que el tiempo de glow siempre era de 6 horas. Al finalizar el descanso, se tomaba su carrito y se iba al lugar que correspondia. Una hora antes de terminar el turno, se regresaba a las localidades, se regresaba el dinero, y los articulos de trabajo. Luego el coordinador daba la hoja donde decia la mercancia que el carro contenia, y se contaba la restante. Al terminar el conteo se regresaba la hoja al lider o coordinador y ellos se encargaban de que las ventas coincidian con lo que habia quedado de mercancia. Al finalizar se rellenaba el carrito.

Dinosaur es una atraccion dentro de Dinoland con el que cuenta con una pequeña tienda, en la que se debia vender mercancias de la atraccion ademas que se vendian las fotografias que se tomaban dentro de la atraccion.

Ventas en Dinoland como se habia mencionado anteriormente es diferente a cualquier otra parte de Animal Kingdom pues se encarga tambien de los cinco juegos en Dino-Rama. La practicante fue entrenada para dirigir los cinco juegos que eran:

- Wack-a-packycephalosaur
- Fossil Fuller
- Comet Crasher
- Brontoscor

- Mammuth maraton

Cada juego tenia su diferente medida de seguridad que era importante decirla antes de comenzar cada partida. Al igual que la practicante debia pedir cada boleto por cada jugador, debia decir las reglas del juego y mostrar el premio.

VIII. CONCLUSIONES

- Se logro adquirir experiencia laborar en una de las empresas mas reconocida a nivel mundial. Al igual que se aprendio que la estructura organizacional, la seguridad y la satisfaccion al cliente es primordial para que una empresa pueda trabajar de forma exitosa.
- La innovacion, el servicio al cliente y el cuidado a cada detalle han sido factores que ha ayudado a Walt Disney World a convertirse en la gran compañía que es ahora. Cada cliente de la empresa se lleva consigo mismo recuerdos inolvidables y desean regresar pues encuentran seguridad, eficiencia y magia en cada visita.
- Se aprovecho cada momento en Walt Disney World, se realizo cada labor como se le es entrenado y lo mas importante se logro crear magia para cada cliente de la compañía.
- Finalmente se logro terminar exitosamente el trabajo en Walt Disney World al igual que se finalizaron los cursos y el seminario tomado creando en la graduanda un sentimiento de felicidad y orgullo.

IX. RECOMENDACIONES

- Realizar dentro del teatro de It's Tough to be a Bug una parte exclusiva para Fast Pass y una seccion para Stand By, al igual que cuando la atraccion tenga mucho demanda darle prioridad a los clientes con Fast Pass.
- Se le recomienda a Walt Disney World hacer de los cierres de los juegos en Dino-Rama mas facil para los empleados, comprando ganchos hepertologico mas largos de esa forma los cast members no tendran que esforzar su cuerpo.
- Se le recomienda a Chesters&Hester's tienda en Dinoland implementar de mejor forma la tecnica de las 5's en las areas donde se almacenan su herramientas de trabajo, de esta forma se le facilitara el trabajo a los empleados al igual se mejorara el ambiente de trabjo y la seguridad de las personas y maquinaria.
- Se le recomienda al departamento de ventas de Glow cambiar los puntos de ventas dentro de Animal Kingdom, buscando puntos estrategicos para que las ventas dentro del departamento puedan elevarse.

X. BIBLIOGRAFÍA

<https://www.networkworld.com/article/3208767/internet-of-things/3-ways-to-track-people-using-location-based-services.html>

<https://disneyworld.disney.go.com/es-us/faq/bands-cards/understanding-magic-band/>

<https://disneyworld.disney.go.com/es-us/visa-card/>

<http://disney.urbantastebud.com/disney-cast-member-discounts/>

<https://disneyboardwalk.wordpress.com/author/jlkennedy410/page/2/>

<https://littlemoreeachday.wordpress.com/2013/12/23/walk-through-of-my-disney-experience-fastpass-selections/>

<https://disneyprogramsblog.com/faqs-about-complimentary-admission-east-coast-edition-2017/>

https://www.google.com/search?q=walt+disney+world+logo&client=safari&rls=en&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwik4KGV7_nYAhUJyIMKHdqiDIAQ_AUICigB&biw=1240&bih=665#imgrc=1j2PRKijP7LPaM:

https://books.google.hn/books?id=NJtWepnesqAC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

XI. ANEXOS

ANEXO 1

Gancho hepertológico para poder cerrar fácilmente los juegos de Dino-Rama



ANEXO 2

Se observa el interior de Its tough to be a bug.



ANEXO 3

Fotografía pegada en uno de las paredes de Its Tough to be a Bug, en representación de actividades a realizar cuando están tasking.



ANEXO 4

Se observa Dino-Rama ubicado en Dinoland, en este lugar se encuentran los cinco juegos Wack-a-packycephalosaur, Fossil Fuller, Comet Crasher, Brontoscor y Mammuth maratón





ANEXO 5

La siguiente imagen muestra los stock rooms en Walt Disney World.



ANEXO 6

En la imagen podemos observar el antes y después de las 5's. Chester & Hester's pueden tomar como guía esta imagen para poder mejorar las afueras de su almacén.

