



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL
UNIDAD 092, AJUSCO

ÁREA ACADÉMICA 1
POLITICA EDUCATIVA, PROCESOS INSTITUCIONALES Y GESTIÓN
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA

TESINA
PROPUESTA DE CAPACITACIÓN EN ATENCIÓN Y SERVICIO A VISITANTES CON
DISCAPACIDAD, PARA LOS TRABAJADORES DE SIX FLAGS MÉXICO.

MODALIDAD RECUPERACIÓN DE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL

PRESENTA
ERIKA KARINA MARTÍNEZ CASTRILLÓN

ASESORA
MTRA. MARÍA YOLANDA XELHUANTZI LÓPEZ

CIUDAD DE MÉXICO, SEPTIEMBRE 2025



Ciudad de México, a 15 de enero de 2026

DESIGNACIÓN DE JURADO AUTORIZACIÓN DE ASIGNACIÓN DE FECHA DE EXAMEN

La comisión de titulación tiene el agrado de comunicarle que ha sido designado miembro del Jurado del Examen Profesional de la pasante **MARTINEZ CASTRILLON ERIKA KARINA** con matrícula **170920343**, quien presenta el Trabajo Recepcional en la modalidad de **TESINA (RECUPERACIÓN DE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL)** bajo el título: **"PROPUESTA DE CAPACITACIÓN EN ATENCIÓN Y SERVICIO A VISITANTES CON DISCAPACIDAD, PARA LOS TRABAJADORES DE SIX FLAGS MÉXICO"**. Para obtener el Título de la **LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA**

Jurado	Nombre
Presidente	PROFR. TOMAS ROMAN BRITO
Secretario	PROFRA. MARIA YOLANDA XELHUANTZI LOPEZ
Vocal	PROFRA. MARIA DEL CARMEN ESPERANZA TREVIÑO CARRILLO
Suplente 1	PROFR. JUAN CARLOS PEREZ LOPEZ
Suplente 2	-----

Con fundamento al acuerdo tomado por los sínodos y de la egresada, se determina la fecha de examen para:

el martes 27 de enero de 2026 a las 1:00 pm
EXAMEN PRESENCIAL

Atentamente

"EDUCAR PARA TRANSFORMAR"

JUAN CARLOS PÉREZ LÓPEZ

RESPONSABLE DE LA LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA

Cadena Original:

||1739|2026-01-15 17:06:18|092|170920343|MARTINEZ CASTRILLON ERIKA KARINA|A|LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA|1|F|3|12|PROPUESTA DE CAPACITACIÓN EN ATENCIÓN Y SERVICIO A VISITANTES CON DISCAPACIDAD, PARA LOS TRABAJADORES DE SIX FLAGS MÉXICO|PROFR.|TOMAS ROMAN BRITO|PROFRA.|MARIA YOLANDA XELHUANTZI LOPEZ|PROFRA.|MARIA DEL CARMEN ESPERANZA TREVIÑO CARRILLO|PROFR.||JUAN CARLOS PEREZ LOPEZ||2026-01-27|13:00|1254|0|4EniYwhyv9|

Firma Electrónica:

ouTXsWqLLRhAuwQLX0k6XCXATxLFOOK1hM7P5836C3wUzqUwU2FRuvItko0oVSqvelJrVjn/2nM2YRIDidO3Ca6qIOYN37H63f2+okmab2XmBXVSV8gWuinigHT/3YjuirVG7IzPwOqbjwePB2ownCkx3DXCeGxjtdtkyTkACYFoBfyjkZaRoTQwzuTu0cM/o/YDNLp4y1zb2gYfj8jiN0vLrdcqCuOkLmVHIRPhTfroHRQMy5zRjsW5QQRBUR+h7AgzLY2prfvHmadF3RjehyeyVreF+I1JIMpHVUzFZKWDgN3QNj3lcOyyz+0/7/Klszs8KItQg35YvhxzNkoG70LKbcw2fNFPm5Tte++C1IsejWgh/jsTYcC0y1DqyTTX7wKUoB23LVBe5BMeNA7NDFbC64I365+UB1ahYmxj6ML7ht7dj0x4xocoBzIGoUB9f22+v3MaD5OgtDisdKbCQJj72frsT6ltWTNzot63jxqADHCuVITUjExF64IMTX82NX/hD1pvHkCQVQAQkB3QXGO/sdw4TZB59a4YDR2DHTkw4BAHe2IPpxj7FDsVvyyv2zmjgVINI1WeXN3t5+emQsdBNCBvYd3HGMLj7TfTsnlvnhwXjf+osR23j974uCG00/0ZOSqzoGzRjxo4LuD7BtF0EPGvmGnQW0hSaDc0=

Fecha Sello:

2026-01-15 17:06:19



"El presente acto administrativo ha sido firmado mediante el uso de la firma electrónica avanzada del funcionario competente, amparada por un certificado vigente a la fecha de la resolución, de conformidad con los artículos 38, párrafos primero, fracción V, tercero, cuarto, quinto y sexto, y 17 D, tercero y décimo párrafos del Código Fiscal de la Federación de conformidad con lo establecido en los artículos 17 y 38, quinto y sexto párrafos del Código Fiscal de la Federación." Tel: (55) 56 30 97 00 www.upn.mx



Contenido

Introducción	3
Capítulo I. Six flags México	7
Antecedentes históricos	7
Misión y visión	8
Marco de referencia del lugar	9
Organigrama	9
Capítulo II. La capacitación como reto	12
Capacitación en México: derecho y obligación	12
Concepto de capacitación	13
Importancia de la capacitación	14
Objetivos de la capacitación	14
Métodos y técnicas de capacitación	15
Descripción general de la capacitación que se realiza en Six Flags México	16
Proceso de detección de necesidades de capacitación en Six Flags México	18
Capítulo III. Servicio a clientes con discapacidad	21
¿Qué es el servicio a clientes?	21
Recomendaciones para un buen servicio a clientes	22
Servicio inclusivo al cliente	25
¿Cómo dar un buen servicio a una persona con discapacidad?	26
Atención y servicios para las personas con discapacidad en Six Flags México	28
Capítulo IV. Propuesta de curso para la atención a clientes con discapacidad	31
Diagnóstico y detención de necesidades de capacitación	31
Vinculación entre el ámbito laboral y la formación profesional como Administradora Educativa	32
Objetivos del curso	33
Metodología	34
Cronograma de actividades	38
Temas del curso	39

Explicar a los empleados los objetivos del curso _____	40
Sensibilización con video: Lo incorrecto - Una nueva mirada hacia la discapacidad _____	40
¿Qué es una discapacidad y como impacta al parque? _____	40
Discapacidad Motriz _____	42
Discapacidad Sensorial _____	44
Discapacidad Intelectual _____	46
Discapacidad psicosocial _____	47
Animales de servicio _____	48
Servicio personalizado por áreas _____	50
Evaluación _____	54
Seguimiento del curso _____	61
Conclusiones _____	62
Referencias bibliográficas _____	64

Introducción

Durante nueve años trabajé en Six Flags México, un parque de diversiones reconocido internacionalmente. A lo largo de ese tiempo desempeñé varios puestos: operadora de venta, encargada de atención a clientes y mi último puesto desempeñado fue como supervisora de área; en todos estos cargos aprendí muchas cosas y tuve la oportunidad de desarrollar habilidades y destrezas varias, que fueron de gran ayuda para mi formación profesional, pero sin duda alguna el poder haber tenido la oportunidad diariamente de recibir a miles de personas con el único objetivo en el día de su visita día era divertirse, fue de los mejores recuerdos que tengo del lugar.

Afortunadamente desde mi primer día se me brindó la oportunidad de poder trabajar solamente los fines de semana, lo cual me permitía estudiar y trabajar al mismo tiempo. Cuando yo ingresé al parque a trabajar tenía 16 años y estudiaba mi segundo semestre del bachillerato, por lo cual, durante todo mi bachillerato y universidad, yo estuve desempeñándome laboralmente en este lugar de trabajo.

Haber sido parte de esta empresa me permitió detonar un proceso de desarrollo de habilidades que probablemente me hubiera costado más tiempo construir, tales como: disciplina, trabajo en equipo, empatía, toma de decisiones, manejo de estrés, entre muchas otras.

Conforme pasaron los años y las experiencias tuve la oportunidad de tener un crecimiento laboral dentro de la empresa, tuve personal a mi cargo donde mi tarea era la gestión y organización de este personal en todos los sentidos, el último puesto que tuve me permitió vivir y enfrentar muchos retos.

Enfrenté tres retos que considero que fueron los más difíciles de poder manejar, el primero de ellos fue ser jefa de personas de mayor edad que la mía, con más años de experiencia, sobre todo, personas de la tercera edad; tenía 18 años cuando me dieron mi primer ascenso en donde comenzaría a liderar grupos, esto debido a que siempre he estado acostumbrada a tratar a las personas mayores que yo con respeto; a pesar de eso, para mí era muy complicado darles indicaciones; con el tiempo, la experiencia y la constancia tuve un manejo increíble en esta situación, lo cual me hizo entender que es muy importante manejar nuestras emociones y sobre todo nunca dejar de lado nuestros valores, y que el hecho de dirigirse a las personas con empatía y respeto hace que la gente confíe y te tenga lealtad, sin importar la edad que tengas.

El segundo reto que viví durante mi desempeño laboral en el parque fue tomar mi puesto de supervisora, el puesto era híbrido, lo cual implicaba que además de poder planear una operación estratégica para recibir miles de visitantes en un día, atender quejas, supervisar las necesidades de mi equipo y de mis clientes, debía realizar trabajo administrativo en donde tenía que manejar el presupuesto de mi área, hacer órdenes de compras, revisar la nómina, entre otras tareas, pero con el paso del tiempo y con la capacitación que recibía de mis jefes, compañeros y encargados de otras áreas pude aprender.

Sin duda alguna el tercer reto y el más importante a enfrentar fue el atender a los clientes, el poder solucionar las necesidades de las personas que nos visitaban era realmente complicado, ya que existen varios tipos de clientes, pero específicamente el atender a clientes con discapacidad en un parque de diversiones que además de ofrecer diversión su enfoque principal es la seguridad, se vuelve el doble de complejo.

Para la empresa y en especial para mí, como parte de mis funciones, era muy importante que mi cliente se fuera satisfecho con la solución que se le estaba brindando, pero el atender a personas con discapacidad implica un manejo absolutamente diferente. Para

iniciar, es necesario identificar el tipo o tipos de discapacidad que esa persona tiene, para poder atenderla de una manera correcta, pues cada juego mecánico tiene un sistema específico de seguridad, por lo cual las personas que deciden usarlo deben de cumplir con ciertos requerimientos físicos para hacer uso de ellos, sin ninguna excepción, y efectivamente, era la queja más común que tenían las personas con discapacidad: el no poder subir a los juegos por no cumplir con los requerimientos solicitados, pero no se iba a poner en riesgo la integridad física, emocional y mental de la persona solamente para que estuviera conforme. Sin embargo, mi experiencia me permitió poder manejar este tipo de situaciones y soluciones para aquellos clientes que presentaban alguna condición en particular, es por ello que considero importante que ofrezca este testimonio de mi experiencia laboral en dicha empresa y también devolverle, a manera de tributo, una propuesta que puede contribuir a que brinde un mejor servicio a este tipo de público para poder disfrutar y ejercer sus plenos derechos como ciudadanos, como lo son las personas que viven con alguna o varias condiciones de discapacidad.

Desafortunadamente la empresa no tenía un curso para atender y solucionar las quejas a este grupo de personas, por lo que, frente a esta carencia de la organización y ante la formación profesional que recibí en la Universidad Pedagógica Nacional, pude elaborar esta propuesta: un curso de capacitación en la atención y servicio a clientes con discapacidad.

La construcción de esta propuesta se fundamenta en la capacitación como una acción permanente, que es obligación constitucional y derecho al mismo tiempo.

La capacitación es una herramienta esencial en todas las empresas debido a que esta nos ayuda a que los empleados puedan cumplir con los objetivos requeridos, lo cual hará que las empresas cumplan sus objetivos de venta o servicios.

Es de suma importancia que las empresas cuenten con un plan de capacitación para sus nuevos empleados para que estos tengan claros los objetivos generales y específicos de la empresa y sus puestos, sin embargo, la capacitación debe de ser constante ya que esto hará que los empleados adquieran nuevas habilidades y estrategias para mejorar en su puesto o seguir desarrollándose profesionalmente.

En este escrito se analizará una empresa con más de 1000 empleados, en donde nos enfocaremos específicamente en el área de atención a visitantes o bien atención a clientes, como comúnmente se conoce en el resto de las empresas.

Six Flags México es un parque de diversiones en el cual uno de sus principales objetivos es ofrecer un servicio de calidad a las personas que los visita; para lo cual cuenta con el área de Servicio al cliente y para ser más específicos en la importancia que se le debe de dar a este tipo de servicio dirigido a las personas con discapacidad, esto debido a que la atención que se brinda a las personas con discapacidad debe de ser igual de clara, precisa, justa y entendible que al resto de las personas.

En el capítulo I se abordará a Six Flags México como empresa, antecedentes históricos, misión, visión, valores, marco de referencia del lugar y organigrama.

En el capítulo II desarrollarán aspectos centrales acerca de la capacitación: su significado, importancia, objetivos, tipos, herramientas y sobre todo cómo es que Six Flags México imparte su capacitación a sus empleados.

Durante el capítulo III se describirá la importancia y los tipos de servicio al cliente que existen, además de la importancia de un servicio al cliente inclusivo para las personas con discapacidad.

Capítulo I. Six flags México

Antecedentes históricos

Six Flags Entertainment Corporation, mejor conocida como Six Flags, es la cadena más grande a nivel mundial de parques de atracciones y temáticos, fue fundada en Texas, Estados Unidos de Norteamérica, en el año 1961 y actualmente tiene su sede en Nueva York.

El primer parque de esta cadena surgió en el estado de Texas, Estados Unidos de Norteamérica, es por ello que originalmente recibió el nombre de "Six Flags Over Texas", debido a las seis banderas que han ondeado en Texas a lo largo de su historia: España, Francia, México, la República de Texas, Estados Unidos de América y los Estados Confederados de América.

Anteriormente, el parque había sido conocido como Reino Aventura , el 24 de agosto de 1982. Diez años después, un inminente cambio se llevó a cabo cerrando sus puertas durante un tiempo para la remodelación y la adquisición de nuevas atracciones mecánicas. Sin embargo, fue hasta marzo de 1999, que Premier Parks, la compañía dueña de la multinacional Six Flags, anunció que había comprado a Reino Aventura. De este modo se sometió a una inversión de aproximadamente 40 millones de dólares, y más tarde, el parque reabrió sus puertas el 14 de abril del 2000, bajo el nuevo nombre de Six Flags México.¹² De este modo el parque cambió de imagen drásticamente, expandiéndose y ofreciendo numerosas y nuevas experiencias nunca antes vistas en la Ciudad de México.

Six Flags México es un parque de diversiones en el cual hay una gran variedad de juegos mecánicos; el parque está diseñado a partir de diferentes temáticas y que, además, alberga varios restaurantes, donde las personas pueden encontrar alimentos tan diversos como

pizzas, hamburguesas y hasta esquites. Todas las instalaciones de este parque, desde los juegos hasta las tiendas de regalos, están divididas por pueblos. Así es como se les conoce a las zonas temáticas que caracterizan a este lugar, donde hay atracciones para valientes, pero también para quienes no son fanáticos de las emociones fuertes.

Los pueblos que conforman el parque temático son:

- Mexicano
- Francés
- Polinesio
- Suizo
- Vaquero
- Zona infantil
- Hollywood

Misión y visión

Misión: Crear diversión y emoción para todas las edades.

Visión: Ser la empresa líder mundial en parques temáticos.

Valores

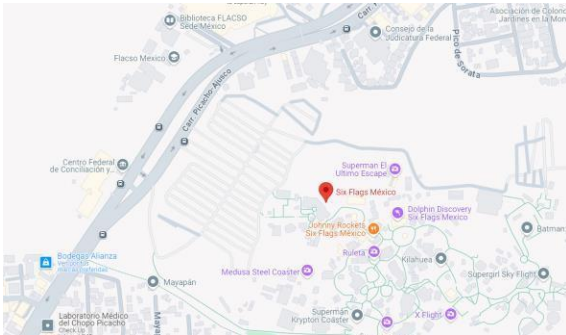
- Seguridad
- Servicio
- Diversión
- Integridad
- Innovación
- Inclusión

Marco de referencia del lugar

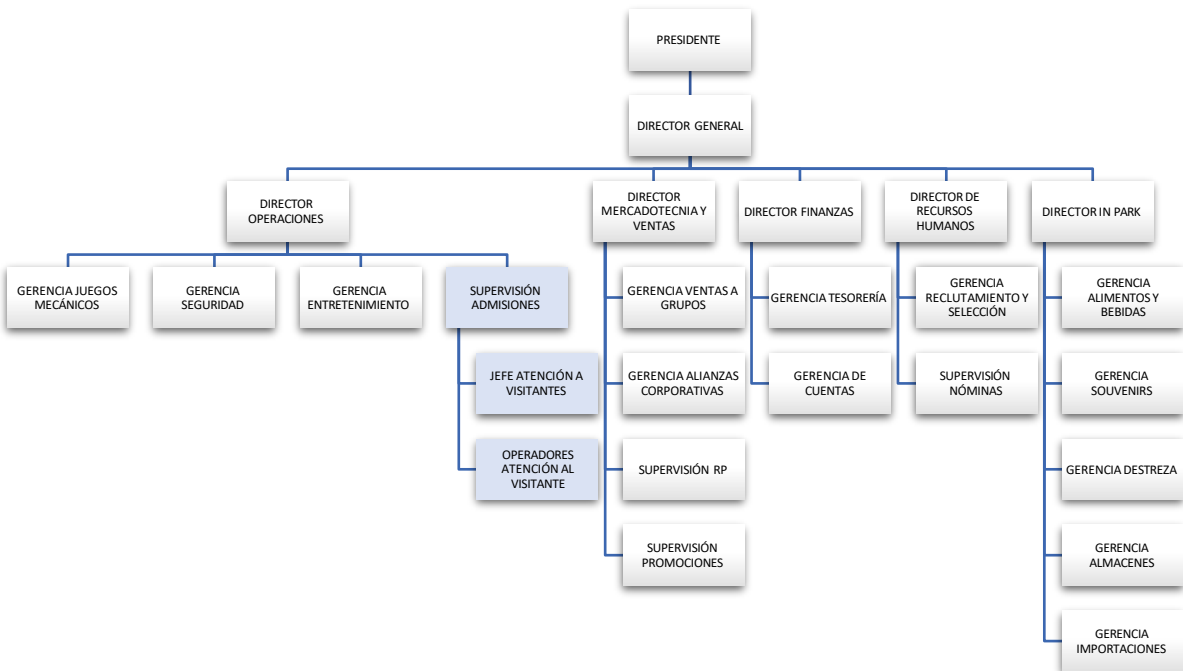
Dirección: Carretera Picacho-Ajusco Km 1.5, Jardines del Ajusco, Tlalpan, 14200

Ciudad de México, CDMX.

Coordenadas geográficas: 19°17'42"N 99°12'32"O



Organigrama



Información del año 2024. Elaboración propia.

La empresa cuenta con un estimado de 1300 empleados base, donde están incluidos directores, gerentes, supervisores, jefes y operadores, este número llega a aumentar hasta 250 por temporadas altas las cuales son: Temporadas vacacionales (semana santa, verano), festival del terror y Christmas in the park.

El 70% de los empleados son hombres al igual que en un porcentaje del 60% aproximadamente tienen una edad entre 18 a 25 años, aunque no hay un límite de edad para laborar en el parque se debe evaluar los requisitos de cada puesto para cuidar la seguridad de los empleados. En la empresa trabajan personas con discapacidad en un aproximado del 3% y un 10% de la población son adultos mayores.

La plantilla de empleados se caracteriza por un alto índice de rotación de personal, debido a que, por los rangos de edades, muchos de los empleados son estudiantes y muchos de ellos sólo trabajan en temporadas vacacionales.

La estructura organizativa de Six Flags México cuenta con cinco direcciones y aproximadamente 15 áreas diferentes, sin embargo, nos enfocaremos en las que tienen trato directo con los clientes ya que es el enfoque del curso, éstas son: Admisiones, Juegos Mecánicos Seguridad, Entretenimiento, Alimentos, Destreza, Souvenirs y Servicios Generales.

Los requisitos académicos mínimos para ingresar a las áreas operativas son leer y escribir, pero dependerá del perfil que se necesite en cada área; por ejemplo: en el área de Admisiones uno de los requisitos es tener el certificado de bachillerato, juegos mecánicos exige un rango de edad que va de los 18 a 25 años; en Entretenimiento se solicita que cuenten con habilidades o experiencia artística preferentemente; por mencionar algunos.

De acuerdo con mi experiencia y como Supervisora de Admisiones en donde una de mis principales tareas era elaborar reportes del ingreso de los visitantes y la atención a las

personas con discapacidad comparto estos datos para tener mayor contexto de la organización.

Ingreso de visitantes				
	Hora	Día	Mes	Año
2024	750	9000	270,000	3,240,000
2023	578	6944	208333	2,500,000

Cifras promedio anualmente del año 2024 y 2023. Elaboración propia.

Estos datos son aproximados, varían dependiendo el día, horas en las que el parque está abierto y temporadas, pero en promedio es la cantidad de visitantes que el parque al año puede recibir.

El aumento de visitantes en el año 2024 se dio por la implementación de nuevos shows de entretenimiento, así como el aumento de días operativos en el parque.

Como podemos observar el parque recibe diariamente miles de visitantes y en promedio el 0.2% tiene alguna discapacidad, es importante mencionar que si tomamos en cuenta este porcentaje de personas con discapacidad como un 100% el 65% de estas personas suelen tener una queja por la atención que se les brindo, lo cual implica una queja que podría llegar a convertirse en un tema mediático o asunto legal.

Capítulo II. La capacitación como reto

Capacitación en México: derecho y obligación

Dados los cambios constantes que experimenta el mundo del trabajo se hace indispensable la capacitación permanente.

Es necesario destacar que el propósito de la capacitación es obtener del trabajador un mejor desempeño, que se vea reflejado en una mayor productividad; pero también en una mejor remuneración y una vida familiar y laboral más equilibrada.

Actualmente la Ley Federal del Trabajo, en el Capítulo III Bis habla de la Capacitación y Adiestramiento de los trabajadores y señala en el Artículo 153 A. Todo trabajador tiene el derecho a que su patrón le proporcione capacitación o adiestramiento en su trabajo que le permita elevar su nivel de vida y productividad, conforme a los planes y programas formulados, de común acuerdo, por el patrón y el sindicato o sus trabajadores y aprobados por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Los patrones podrán convenir con los trabajadores recibir la capacitación dentro o fuera de la misma empresa, impartida por el personal propio, instructores contratados, instituciones, escuelas u organismos especializados, que tengan un registro ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, como señalan el Artículo 153 b y el 153 c, de la Ley Federal del Trabajo

Mientras los Artículos 153 d y 153 e, de la Ley Federal del Trabajo, mencionan lo referente a las características de los cursos y programas de capacitación y el horario en el que se deben tomar.

El Artículo 153-f, de la Ley Federal del Trabajo; dice: La capacitación y el adiestramiento deberán tener por objeto:

- I. Actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades del trabajador en su actividad; así como proporcionarle información sobre la aplicación de nueva tecnología en ella;
- II. Preparar al trabajador para ocupar una vacante o puesto de nueva creación;
- III. Prevenir riesgos de trabajo;
- IV. Incrementar la productividad; y,
- V. En general, mejorar las aptitudes del trabajador.

Concepto de capacitación

A partir de mi experiencia laboral, pero sobre todo, de mi formación profesional en la Licenciatura en Administración Educativa, me atrevo a elaborar este concepto de capacitación: es el conjunto de acciones intencionadas, por parte de una organización, para que todos sus colaboradores aprendan y se desarrollen en sus capacidades, habilidades, conocimientos y destrezas, de tal forma que sean mejores personas y contribuyan con ello a instrumentar mejoras también en la organización.

Ahora acudo a un autor clásico en la Administración, quien define también a la capacitación:

"La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias de objetivos definidos." (Chiavenato,2000, p.386).

Mediante un proceso de capacitación los trabajadores podrán tener la oportunidad de entender el funcionamiento del negocio, es muy importante hacer que todos los empleados entiendan la razón de ser de la empresa, los objetivos que busca la empresa y a su vez

conocer procesos, herramientas, habilidades y destrezas que les ayudaran a cumplir con los objetivos de su puesto.

Importancia de la capacitación

En la actualidad, la capacitación en las organizaciones es de vital importancia porque contribuye al desarrollo de los colaboradores tanto personal como profesional. Por ello, las empresas deben encontrar mecanismos que den a su personal los conocimientos, habilidades y actitudes que se requiere para lograr un desempeño óptimo durante toda la estadía del trabajador dentro de la organización.

Las empresas han comprendido la importancia de que la capacitación no se trata de un gasto innecesario, sino de una inversión mucho más productiva, teniendo resultados positivos y con mayores beneficios tanto económicos, como de calidad y productividad en la organización y en lo propio con el trabajador.

Objetivos de la capacitación

- Crecimiento y desarrollo personal
- Mayor productividad y enfoque en la empresa.
- Incrementar el conocimiento de los trabajadores para realizar trabajos específicos.
- Impartir sistemáticamente nuevas habilidades a los recursos humanos y que las puedan adquirir rápidamente.
- Provocar el cambio en las actitudes de los trabajadores hacia otros trabajadores, supervisores y hacia la organización.

- Mejorar el desempeño general de la organización.
- Que los trabajadores puedan manipular materiales, máquinas y equipamiento en forma eficiente.
- Reducir el número de accidentes proveyendo entrenamiento seguro.
- Preparar a la gente para empleos más demandantes o complejos desarrollando habilidades avanzadas en ellos.

Métodos y técnicas de capacitación

Existen distintos métodos y técnicas de capacitación, que son utilizados para poder alcanzar los objetivos de un curso o taller. Se pueden instrumentar diversas estrategias y técnicas, pero siempre se debe enfocar a la forma de aprendizaje de nuestro público, por ejemplo, si se va a dar un curso a niños menores de 10 años el curso debe ser lo más visual posible para poder atraer su atención; o si se va a impartir para un grupo de personas adultas mayores las estrategias y técnicas serán las adecuadas para sus características.

Los métodos de capacitación más comunes son:

- Conferencias y presentaciones: El objetivo principal de este método es poder dar la mayor información posible a los oyentes y de una manera estructurada.
- Estudio de casos: Es la forma de exponer situaciones de vivencias para poder elegir la forma de resolver la situación en base a experiencia de estas situaciones.
- Juegos de rol: Los participantes deben de tomar el rol de otra persona lo cual ayudara a entender su forma de actuar.

- Videoconferencias: Es un método que permite que varias personas puedan compartir sus conocimientos y vivencias personales en tiempo real a través de un video.
- Experto-aprendiz: Es una clase o plática que una persona con experiencia en el tema puede explicar a una persona que esta aprendiendo.
- Cursos en línea: Son diversos cursos que instituciones como escuelas u organizaciones preparan para que alguna población específica pueda tener acceso a estos a través de páginas de internet, pueden ser gratuitos o con costo.

Descripción general de la capacitación que se realiza en Six Flags México

La diversión y el servicio a los visitantes es prioridad para la organización por lo que su capacitación se basa primordialmente en estos dos aspectos, claro, siempre siguiendo protocolos legales y de seguridad.

Six Flags México cuenta con una dirección de recursos humanos que a su vez tiene 2 supervisiones , la supervisión encargada de la capacitación de toda la organización es la de reclutamiento y capacitación que está conformada por un supervisor y dos analistas .Dentro de la organización se utilizan dos programas de capacitación UNIF y UNIF-201 , el primero va dirigido a todos los empleados del parque en el que los principales objetivos son el liderazgo, la administración del tiempo, toma de decisiones y servicio, en el segundo se habla sobre GSS (encuesta de satisfacción al cliente) y , ese programa solo va dirigido de supervisores a directivos.

El modelo que la empresa sigue en la capacitación viene directamente del corporativo del parque , ellos se encargan de realizar los programas y modelos a seguir para la

capacitación en todos los parques de la cadena Six Flags , la directora del área de recursos humanos y la supervisora, realizan una visita al año al parque más grande de esta cadena el cual es Magic Mountain y se capacitan en ese parque en caso de que se deba modificar el manual de capacitación de la empresa o alguno de sus dos cursos indispensables que son : Discovery y Train the trainers , el Discovery es obligatorio para todos los empleados del parque y ninguno de ellos podrá ingresar a trabajar sin haberlo tomado antes , ya que , en este cursos se les explican los procedimientos indispensables y políticas de la empresa, y el train the trainers es un curso de capacitación para aquellos que pueden ser encargados de capacitar a sus empleados , debido a que cada área debe de dar cursos específicos de lo que realizara el empleado día a día , , este curso lo toman personas con ciertas características, la principal es el liderazgo y la toma de decisiones , y además solo va dirigido a gerentes y directivos.

La capacitación dentro de esta organización es continua, generalmente se realiza cada tres meses a nivel departamento una capacitación especifica del área la cual es dirigida por el gerente o supervisor de cada departamento, en estos cursos se hablan de procedimientos, políticas y valores morales. El curso Re-Discovery se lleva a cabo cada año durante el mes de enero, todos los empleados del parque deben tomarlo, para poder seguir utilizando sus beneficios de empleado como entrada gratis al parque o descuentos. Sin embargo, cada encargado gerente y supervisor es responsable de capacitar continuamente sus operadores, retroalimentarlos si es necesario y apoyarlo resolviendo sus dudas o cuestiones que le surjan durante su operación diaria.

Proceso de detección de necesidades de capacitación en Six Flags México

La capacitación en Six Flags México es muy importante, además de ser una empresa que brinda servicio a sus visitantes, tiene una cantidad importante de empleados y es necesario dedicar tiempo a su capacitación.

El principal responsable de la capacitación de la empresa es el departamento de recursos humanos, y la gestión de la capacitación se realiza de la siguiente manera.

- Diagnosticar áreas de oportunidad que pueden ser mejoradas con capacitación dentro de la organización. El diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC) es realizado por los analistas de capacitación y la supervisora.
- Compartir la información del problema diagnosticado con la gerencia y discutir sobre el programa de capacitación a implementar. (Lo realizan los analistas y supervisora y lo presentan a la gerente de capacitación)
- Crear un programa de capacitación o utilizar los programas ya escritos por la empresa. (Lo realizan analistas, supervisora y gerente)
- Compartir la información completa con la directora de recursos humanos del curso de capacitación que se llevara a cabo, los horarios en los que se dará, lugar, sesiones, personas específicas que lo tomaran y cantidad de personas en cada sesión.
- Difundir la información con los gerentes de las áreas a las cuales se les dará la capacitación.
- Los gerentes de cada área junto con su equipo de supervisión se encargarán de planear en qué orden mandarán a los operadores, siempre y cuando la operación en general no se vea afectada.

- Durante el curso los analistas se encargarán de llevar un registro de los asistentes.
- Los cursos son dados por la supervisora o gerente de capacitación y en algunas ocasiones por gerentes o supervisores de otras áreas del parque.
- Al término de todos los cursos de capacitación los analistas y la supervisora deberán realizar un informe sobre el curso y además verificar que todas las personas que debían tomar el curso lo hayan recibido.

Es crucial saber que los analistas de capacitación deben de estar relacionados con la operación del parque, es decir, hacer presencia en los locales o juegos mínimo una vez a la semana para poder escuchar y observar las necesidades que se vayan presentando al igual que deben de tener una relación directa con los encargados o supervisores de las diferentes áreas para juntos poder detectar estas necesidades que los empleados y/o visitantes tienen.

Algo que considero que se debe implementar en todas las direcciones es que los supervisores sostengan diálogos directos con sus equipos; es decir, que los supervisores de las áreas tengan pláticas diariamente con sus empleados en donde compartan acontecimientos importantes o situaciones que experimentaron y no supieron cómo resolver, para que se pueda buscar la mejor solución a cada situación o bien realizar un nuevo procedimiento, en mi caso este método me ayudó a tener más claridad de las necesidades de mi equipo y así mismo pude detectar la exigencia de este curso.

Cuando los cursos de capacitación son sobre procedimientos o políticas, debido a la seriedad de estos cursos son evaluados de manera escrita mediante un examen que se les aplica a las personas que tomaron el curso. Los encargados de impartir el curso, debido a que son los expertos en dicho tema deberán revisar cada respuesta detenidamente y en caso de

detectar alguna área de oportunidad, capacitarán de manera individual y específica a cada persona.

La capacitación en la empresa ayuda a mejorar la productividad de la empresa ya que los empleados conocen lo que realmente deben hacer y así minimiza el tiempo de producción o servicio dependiendo el caso, además hace que los trabajadores reconozcan la importancia de sus tareas.

Capítulo III. Servicio a clientes con discapacidad

¿Qué es el servicio a clientes?

El servicio o atención a clientes es la relación que la empresa, a través de sus empleados, tiene con los visitantes. El proceso de atención a clientes no solamente es saludar o intentar vender un producto, este debe de estar presente desde que el cliente ingresa al parque de diversiones , mientras se vende o se ofrece un producto, en tanto haga uso de las instalaciones, durante la compra e incluso posterior a ella, es decir, si después de recibir el producto o el servicio el cliente tiene alguna duda o inconformidad es importante que la empresa del seguimiento correspondiente para lograr que la compra del objeto o servicio sea realmente exitosa, el que un cliente que vaya satisfecho es indispensable para que este vuelva a la empresa.

“El término servicio al cliente, se sabe y entiende como un proceso que se encarga de establecer una relación con el consumidor al poner a su disposición diferentes herramientas que procuran satisfacer las necesidades o requerimientos de las personas frente a un producto o servicio. Pero, por otro lado, vale la pena clarificar que el servicio al cliente se da a partir de que este se relaciona con una empresa que le vende un producto o presta un servicio. En ese orden de ideas cuando se inicia una relación comercial se supone que la empresa debe atender las necesidades del cliente puesto que procura que los usuarios regresen a la empresa con mayor frecuencia y con la intención de compra” (Murillo,2018, p.9).

Todos los clientes llegan a un lugar a comprar o recibir algún tipo de servicio con alguna expectativa de acuerdo a lo que saben de la empresa y esperan que esta cumpla con lo dicho, es por ello que los empleados deben de hacer que los clientes se sientan conformes y satisfechos de haber consumido ahí y de haber visitado el parque.

Importancia de un buen servicio

El servicio al cliente es de suma importancia para las empresas ya que es una forma de poder confirmar que todo lo que ofrecen es cierto, lo cual también hará que muchos más clientes prefieran esa empresa en lugar de irse con sus competidores ya que si los clientes no se sienten satisfechos, no se cumplen sus expectativas o sus necesidades buscarán una empresa que ofrezcan los mismos productos o servicios.

Las empresas deben de establecer un proceso de servicio al cliente específico y que haga que su empresa se distinga de la competencia, para poder lograr esto es muy importante que los empleados tengan la mejor disposición con los clientes y si es posible tener todas las respuestas a las preguntas y dudas de los clientes, además de cumplir con lo que se ofrece, es decir que los productos o servicios que ofrecen sean de calidad. El buen servicio al cliente hará que nuestros clientes vuelvan, pero también es una forma de hacer publicidad al negocio, ya que si se establece una buena relación con los clientes y se crea confianza ellos mismos pueden recomendar a familiares y amigos el lugar.

Recomendaciones para un buen servicio a clientes

Para lograr que los clientes estén satisfechos y vuelvan a un negocio depende de muchas cosas, entre las más importantes podemos destacar:

- **Infraestructura e imagen del lugar:** que el negocio se encuentre en condiciones seguras, y que la imagen del negocio se vea visualmente atractiva es importante para llamar la atención de los clientes, ya que este es la primera impresión que se tendrá del negocio y donde se decide si entrar o no.

- Limpieza: es fundamental y no sólo hablamos de la limpieza del negocio, también implica a los empleados, esto nos permite ofrecer a nuestros clientes confianza.
- Calidad: ofrecer productos o servicios de calidad, es decir, que los productos estén regulados, que existan procedimientos correspondientes para la preparación y/o uso de herramientas, mantenimiento adecuado y específico a lo que se ofrece, esto ayudara a que destacarnos o marcar la diferencia con nuestros competidores.
- Servicio: este punto es muy importante ya que es la clave para que los clientes regresen al negocio, el servicio debe de ser de buena calidad , es decir se debe atender de la mejor forma a los clientes, esto inicia desde que el cliente llega al negocio, los empleados deben de aproximarse a ellos a saludar y ponerse a su disposición, durante la venta del producto o bien mientras se ofrecen el servicio los empleados deben de estar capacitados para poder resolver todas las dudas que el cliente tenga , esto permitirá que el cliente compre lo que más le convenga y quede satisfecho con su adquisición, un cierre muy importante es el seguimiento que se le da a los clientes, este se puede hacer por diferentes medios, puede ser de forma presencial , por llamada telefónica o algún mensaje electrónico, esto ayuda a que los clientes sientan la empatía del negocio y mejora la confianza hacia el mismo.

Existen pasos sencillos y concretos para un buen servicio a clientes, los cuales son:

1. Saludar y presentarse: El mostrar a los clientes modales y disposición por parte de los empleados es fundamental para poder abrir un canal de confianza con los clientes, si es posible hacerle saber al cliente el nombre y puesto del empleado que lo está atendiendo.

2. Escuchar si interrupciones: Durante una pregunta, queja o duda es importante que los empleados muestren y escuchen con atención los deseos del cliente, ya que el poder escuchar y no solo oír sus necesidades permite que los empleados puedan entender específicamente que necesita el cliente y ofrecerles una solución a sus dudas.

3. Corroborar la información: Repetir al cliente la información de sus preguntas ayuda a abrir un canal de comunicación con los clientes ya que ellos podrán saber si el empleado entendió lo que explicaron y les dará seguridad al saber que los entendieron, o bien en caso de que la información no se haya recibido de manera correcta se puede comunicar de otra forma hasta dejarla clara.

4. Ofrecer disculpas: En el caso de una queja o disgusto por parte del cliente, es muy importante ofrecer disculpas a los clientes, incluso antes de ofrecerles una solución, y sobre todo mostrar empatía con la situación.

5. Explicar: La explicación al cliente del porqué suceden las cosas, por ejemplo, el reglamento o términos y condiciones del establecimiento, permite que los clientes comprendan las respuestas de los empleados.

6. Ofrecer soluciones: Buscar las mejores opciones para los clientes siempre los dejara satisfechos, pero el personal debe de estar capacitado correctamente y contar con las herramientas necesarias para poder así solucionar las dudas o quejas, un ejemplo simple y claro puede ser ofrecer un descuento o aplicar alguna promoción.

7. Direcccionar: En muchas ocasiones las particularidades de un puesto no permiten ofrecer las soluciones que los clientes piden, es muy importante que los empleados puedan identificar cuando no pueden solucionar las cosas o no están autorizados para ofrecer una solución a los clientes, entonces deben de buscar a la persona idónea para la solución.

8. Seguimiento: Este no sólo aplica cuando existe alguna queja o inconformidad por parte del cliente, es una acción permanente: el darle el seguimiento al cliente con el servicio o producto que ofrece, esto no solo permite que nuestros clientes se sientan más seguros con lo que se les ofrece, sino que también ayuda a poder detectar debilidades en los productos y servicios, para mejorarlos.

Servicio inclusivo al cliente

“Todas las personas, sin importar su condición, tienen derecho a recibir los servicios de forma independiente, en ambientes equitativos y en condiciones dignas. Esto requiere que las empresas estén preparadas para prestar servicios inclusivos, para la cual deben de incorporar elementos e implementar adecuaciones mínimas a fin de eliminar las barreras físicas, actitudinales o de comunicación que impiden al público acceder a los bienes y servicios que ofrece una organización. La meta es satisfacer las necesidades y los requerimientos de la mayor cantidad posible de personas”(Neira, Becerra, Prieto, Berrocal,2021,p.p.10)

El modificar la infraestructura de las empresas para poder ofrecer un servicio más inclusivo, no solo ayuda a una población específica, por ejemplo, si se implementa poner una rampa para las personas con discapacidad, esta no solo beneficiara a este grupo de personas, sino también a las mujeres embarazadas o personas de la tercera edad, cuando una empresa puede ofrecer sus servicios a todos de manera inclusiva, genera una buena imagen ante la sociedad, lo cual puede beneficiar a recibir mayor número de clientes, incluso puede disminuir la rotación de personal, ya que hace que los empleados sientan orgullo del lugar donde trabajan , es decir un mayor sentido de pertenencia.

Algunos de los cambios que ayudan a dar un servicio al cliente inclusivo son:

- Crear políticas corporativas de inclusión
- Ajustar los procesos de atención al cliente cuando sean necesarios
- Capacitar al área de servicio al cliente sobre los nuevos procesos
- Realizar cambios en la infraestructura necesarios, incluyendo señalización
- Difundir con el personal y clientes los nuevos procesos

¿Cómo dar un buen servicio a una persona con discapacidad?

Atender a una persona con discapacidad, no se refiere a dar un servicio diferente u especial, lo que se debe tener en claro es que se debe dar un servicio inclusivo, es decir, lograr que todos los clientes tengan un trato igualitario y equitativo , las personas que tienen alguna discapacidad tienen alguna limitación ya sea física, sensorial, intelectual y/o psicosocial, entonces debemos de encontrar la forma de que estas personas puedan recibir un trato inclusivo por parte de la empresa en donde pueda disfrutar de los servicios que se le ofrecen sin que sus limitaciones le impidan disfrutar, en este caso de un parque de diversiones.

Es importante que todos los empleados y sobre todo los que trabajan en servicio a clientes, dejen de lado sus prejuicios para hacer sentir cómodos a los clientes.

Algunos de los pasos que permiten ofrecer un servicio inclusivo a las personas con discapacidad son los siguientes:

1. Observar: Lo principal es observar discretamente todas las características de nuestros clientes desde su aspecto físico, sus expresiones, su forma de hablar, si viene con acompañantes o si ocupa silla de ruedas, bastón, etc.

2. Analizar: El primer paso ayuda a que podamos analizar toda la información que vimos, por ejemplo, si una persona tiene alguna discapacidad, nos permite identificar qué tipo de discapacidad tiene y cuáles pueden ser sus limitaciones de acuerdo con lo que la empresa ofrece, identificar como la persona se refiere a el mismo y sobre todo si requiere un apoyo ya sea de algún acompañante u objeto.

3. Preguntar: Es importante anticiparse a lo que los clientes piden como hemos leído en el transcurso del texto, sin embargo, en ocasiones los clientes probablemente no quieran ayuda, en el caso de una persona con discapacidad, los empleados deben dirigirse primero con la persona de la discapacidad y naturalmente preguntar si desean ayuda.

4. Escuchar: La empatía en este punto es muy importante, prestar atención y sobre todo ofrecer un espacio cómodo para hablar, hará que los clientes sientan confianza.

5. Actuar: Una vez identificado el problema o de haber encontrado la forma de hacer que el cliente se sienta cómodo y disfrute en el parque es importante mencionarle las limitaciones que puede tener con el servicio que ofrecemos, por ejemplo, si el cliente usa silla de ruedas es importante mencionarle en que juegos o lugares del parque se cuenta con una rampa para poder ingresar, y ofrecerle opciones.

Estos son algunos sencillos pasos que ayudan a no generar una crisis o disgusto por parte de los clientes, y por supuesto ayudan a tener un servicio más inclusivo que este tiene diversas ventajas, entre ellas:

- Buenos comentarios por parte de los clientes
- Evita situaciones mediáticas

- Evita consecuencias legales por discriminación o de otro tipo
- Permite ampliar el mercado

Atención y servicios para las personas con discapacidad en Six Flags México

Six Flags México es un parque de diversiones que en su mayoría cuenta con la infraestructura para poder recibir a personas con discapacidad y hacer que su visita sea más placentera, empezando por que cuenta con estacionamiento y baños accesibles, se permite el acceso a sillas de ruedas y animales de servicio.

El parque cuenta con una guía de accesibilidad y seguridad que incluye todas las atracciones del parque, en donde se puede leer el reglamento específico de cada juego mecánico para poder subir a ellos ya que cada atracción tiene un reglamento de uso diferente por sus características, estos juegos deben de ser usados y operados con las instrucciones y reglas que marca el fabricante, ya que es la única forma de poder hacerlo seguro. Debido a esto los juegos mecánicos tienen requerimientos físicos obligatorios para subir a ellos y no se pueden omitir, ni ser flexibles si no se cumplen con lo necesario, por lo que el parque cuenta con un programa llamado pase de acceso a atracciones, que consiste en los siguiente:

Información General de Pase de Acceso a atracciones

- Los visitantes con discapacidad podrán ser acompañados por hasta 3 acompañantes. En caso de que el número de acompañantes sea mayor a 3, estos deberán formarse en la fila regular para hacer uso del Juego Mecánico o Atracción.
- El titular del Pase de Acceso a Atracciones deberá ingresar al juego para que sus acompañantes puedan subir por el acceso para personas con discapacidad.

- Si la persona con el Pase de Acceso a Atracciones decide no subir, sus acompañantes deben hacer la fila regular.
- Puede esperar en un lugar cómodo mientras llega la hora de su acceso al Juego Mecánico o Atracción o cuando el resto de su grupo llegue a la zona de abordaje.
- El Pase de Acceso a Atracciones está destinado para personas que requieran ayuda en su movilidad, con animales de servicio y/o alguna discapacidad que requiera un acceso alternativo a los Juegos Mecánicos y/o Atracciones y que no pueda formarse en la fila.
- Este pase no está diseñado para evitar o saltarse las filas. El periodo de espera será el tiempo promedio que se tenga en el juego mecánico o atracción seleccionada en ese momento.
- Las personas que utilicen de forma incorrecta el Pase de Acceso a Atracciones estarán expuestas a que se les retire el pase y se le expulse de las instalaciones de Six Flags México sin derecho a reembolso.

Instrucciones

1. Los visitantes deberán acudir al Centro de Información para elaborar su registro proporcionando nombre, número de acompañantes, número telefónico y si requiere alguna asistencia especial para obtener el Pase de Acceso a Atracciones, un brazalete y la Guía de Seguridad y Accesibilidad en la cual podrán revisar los requisitos de cada Juego Mecánico o Atracción.
2. La hora para subir al primer Juego Mecánico o Atracción será designado por un miembro del equipo en la oficina de Centro de Información.
3. El visitante deberá dirigirse al juego en el horario indicado y presentar su pase, después de colocar sus iniciales, el operador le indicará el momento para subir al juego. Habrá una breve espera mientras se coordina el abordaje.

4. Para los Juegos Mecánicos y/o Atracciones subsecuentes deberá dirigirse con los operadores responsables en estos puntos y presentar el brazalete y Pase de Acceso a Atracciones para que se programe su hora de abordaje. La hora de abordaje se determinará con base en el tiempo de espera de cada juego y/o atracción.

5. Se puede acceder a los Juegos Mecánicos y/o Atracciones que no se enlisten en el pase a través del acceso para personas con discapacidad siempre y cuando se cumplan los requerimientos del juego o atracción.

Este programa está diseñado para brindar un trato justo para la totalidad los visitantes, respetando los tiempos de espera de todos y sobre todo, siendo respetuosos, igualitarios y equitativos.

Capítulo IV. Propuesta de curso para la atención a clientes con discapacidad

Diagnóstico y detención de necesidades de capacitación

Durante los seis años que trabajé en Six Flags México mi actividad principal fue la de atención al cliente, área en la que pude aprender a relacionarme con los diferentes tipos de clientes , detectar sus necesidades y favorecer que tuvieran una visita placentera, así como aprender en su mayoría todas las políticas y procedimientos del parque, sin embargo, cuando mi rol cambio en el que fui supervisora del equipo de atención a clientes pude darme cuenta que al equipo le faltaba información para poder atender a una persona con discapacidad , siempre se tenían claros los procedimientos, pero no había algún procedimiento o guía para poder manejar este tipo de situaciones.

Considero que el poder haber estado en ambos puestos como un operador que está cara a cara atendiendo al cliente y como supervisor guiando al equipo, me permitió tener un mejor panorama de la necesidad que había de tener un curso que pudiera ayudar al equipo de atención a clientes a poder dar un buen servicio a las personas con discapacidad.

Uno de los objetivos principales de la empresa es poder ofrecer un excelente servicio a todos los clientes, y durante mi tiempo como supervisora me dedicaba a capacitar mi equipo para atender quejas y servicios, pero no contaba con la información de cómo explicarles paso a paso el cómo se debe de atender a una persona que tiene limitantes físicas, sensoriales, intelectuales y/o psicosociales.

Regularmente se tenían queja de personas con discapacidad, más allá del hecho que no pudieran subir a los juegos mecánicos por su propia seguridad, porque no cumplían con los requerimientos físicos necesarios o por la infraestructura del parque, las quejas eran por algún

tipo de discriminación o malos tratos por parte de los empleados. El que los trabajadores no pudieran crear una buena comunicación con el cliente generaba conflictos y eso provocaba que no se sintieran cómodos con la atención que se les estaba ofreciendo, el simple hecho de no utilizar el lenguaje o actitud correcta puede hacer sentir a una persona discriminada ya sea con alguna discapacidad o no , es por ellos la necesidad de impartir un curso general al equipo de atención a clientes, directivos, gerentes y supervisores y de forma menos minuciosa al resto de los empleados que interactúen con los visitantes diariamente.

Vinculación entre el ámbito laboral y la formación profesional como Administradora Educativa

El plan de estudios de la Licenciatura Administración Educativa involucra algunas materias obligatorias y otras materias optativas, tales como Factor Humano en Educación, Desarrollo Organizacional, Capacitación entre otras, que me permitieron tener un panorama acerca de cómo debe funcionar el área de Recursos Humanos en las organizaciones. Mientras cursaba la materia Factor Humano en la Educación, durante este tiempo ya estaba laborando en Six Flags México y estas materias me permitieron entender cómo funcionaba la administración del personal, desde poder entender el cómo se seleccionaba el personal por áreas dependiendo del perfil de cada persona, estrategias operativas , pagos de nómina y sobre todo un tema que siempre consideré crucial y me gustó fue la capacitación, ya que cuando ingresé a laborar desconocía todos los beneficios y servicios que la empresa otorgaba tanto para empleados como para clientes. Conforme fui tomando mis capacitaciones pude llenarme de conocimientos y cada vez mejorar más hasta poder cumplir mis objetivos en la empresa y los que la empresa necesitaba de mí.

Es por lo que considero tan importante la capacitación y sobre todo el ofrecer una atención personalizada a los clientes, sin embargo, he notado en repetidas ocasiones que las

empresas trabajan en su servicio a clientes pero no en la atención a clientes para personas con discapacidad y cabe mencionar que según la CNDH "La perspectiva de derechos humanos obliga a considerar a las personas con discapacidad como seres humanos que requieren que se realicen ajustes específicos para disfrutar de todos los bienes y servicios públicos y privados" (Bautista, Hernández & Lara.2014,p.9)

Así que más que un servicio que el parque de diversiones este ofreciendo, estaría cumpliendo con una obligación, adaptando su servicio a las necesidades de su público con discapacidad para que puedan disfrutar de todos los servicios que se ofrezcan.

Por esto es que propongo la instrumentación de un curso para la atención a personas con discapacidad, con los diferentes tipos de discapacidad.

Objetivos del curso

Específico:

Ofrecer un servicio de atención a clientes inclusivo a las personas con discapacidad.

Generales:

- Distinguir a la empresa de las demás o mejorar la marca
- Empoderar al equipo de atención a clientes
- Mejorar la atención personalizada a los clientes
- Crear fidelidad de los clientes
- Evitar situaciones mediáticas
- Evitar asuntos legales por discriminación
- Impulsar el servicio a clientes inclusivo dentro de toda la empresa y

competidores

- Mejorar la experiencia de los visitantes

Metodología

Si partimos del principio que la necesidad principal de este curso es ofrecer un servicio al cliente inclusivo para las personas con discapacidad, debido a que no se atiende a estos clientes de la manera correcta y esto genera quejas o disgustos de los clientes es importante capacitar a todos los empleados que tienen contacto directo con los clientes, pero debido al volumen de empleados que maneja la empresa se tendrá que hacer por secciones e incluso los temas podrían variar dependiendo el área a la que se está enfocado ya que cada área ofrece un producto o servicio diferente.

¿Quiénes deben de tomar el curso?

Los empleados que interactúan con un cliente, pero el curso debe de ser adaptado a cada público debido a que todos interactúan de una forma diferente con el cliente, sin embargo, los equipos que deberán tomar el curso obligatoriamente de manera muy específica, conociendo todos los nuevos procedimientos de servicio que se implementaran en todas las áreas, y los primeros en tomar el curso debido a la importancia que tienen en la atención a clientes, serán:

- Equipo directivo y gerencial del parque
- Equipo de Atención a clientes

Posteriormente se trabajará con los equipos operativos, es decir los que se encargan de ofrecer servicios y productos dentro del parque, teniendo en cuenta que son 7 áreas las que tienen contacto directo con los clientes, las cuales son: admisiones, seguridad, entretenimiento, alimentos y bebidas, destreza, souvenirs y juegos mecánicos, se adaptaran 3 cursos solamente, esto de acuerdo a que las áreas tienen similitud por los servicios que ofrecen, se acomodarán de la siguiente manera:

- Admisiones, Seguridad, Entretenimiento
- Alimentos y Bebidas, Destreza, Souvenirs
- Juegos Mecánicos

¿Quién será el encargado de impartir el curso?

Como se mencionó en capítulos anteriores, la capacitación en Six Flags México está a cargo del departamento de Recursos Humanos, así que será necesario que la supervisora de capacitación se encargue de dirigir el curso o de complementar la planeación de acuerdo con lo sugerido en esta propuesta.

La encargada de la capacitación deberá de buscar a los capacitadores indicados, y lo conveniente será que los principales capacitadores sean el Director de operaciones y el gerente, debido a que tienen a su cargo el área de atención a clientes y juegos mecánicos, lo cual les permite tener un amplio conocimiento de servicio a clientes y además están certificados en cursos de seguridad y accesibilidad para personas con discapacidad, es decir, conocen perfectamente los procedimientos indicados en la guía de accesibilidad para personas con discapacidad que permiten cuidar la seguridad de los visitantes en general, algunos capacitadores secundarios sería algún gerente o supervisor experto en servicio a clientes.

¿Qué recursos y técnicas se utilizarán en la capacitación?

Debido a que este es un curso que ayudara a mejorar el servicio en el parque, es sumamente importante que se consideren diferentes técnicas tales como:

- Presentación o exposición
- Experto-aprendiz
- Juego de roles

El poder mezclar diversas técnicas permitirá que sean menos tediosas las sesiones y se cumpla con los objetivos del curso.

Los recursos que se utilizaran para el curso son los siguientes:

- Proyecciones de presentaciones
- Videos

¿Dónde será la capacitación?

Dentro de las instalaciones de Six Flags se impartirá el curso, el parque cuenta con 3 diferentes aulas con una capacidad de 80 personas y para los grupos más grande se utilizará el teatro mexicano que cuenta con capacidad de 700 personas aproximadamente.

¿Cuándo y cómo será la capacitación?

Preferentemente el curso se deberá de impartir cada año de forma obligatoria como sugerencia en el mes de enero e incluso se deberá de certificar a los operadores que tomen el curso, así que cada nuevo ingreso tendrá que obtener esa certificación como parte de su capacitación.

Considerando que la empresa tiene una cantidad considerable de empleados el curso se deberá de impartir en diferentes sesiones, de igual forma tomando en cuenta los horarios operativos del parque y para no interferir en las actividades de cada área, las sesiones aproximadamente serán de 1 hora con 30 minutos, 1 hora de teoría y una hora práctica, para reforzar el curso.

Los capacitadores serán los mismos en las tres sesiones, para cerciorarse de que todas las áreas están recibiendo la misma información, sin embargo, como ya se mencionó los servicios que se ofrecen por áreas son diferentes, por lo que el curso tendrá diferentes enfoques y recomendaciones.

La cantidad de empleados que tomarán el curso aproximadamente serán 660 y de acuerdo con los servicios que cada área ofrece se dividirán de la siguiente forma los cursos:

- 260 empleados aproximadamente de las áreas de Admisiones, Seguridad, Entretenimiento
- 230 empleados aproximadamente de las áreas de Alimentos y Bebidas, Destreza, Souvenirs
- 170 empleados aproximadamente del área de Juegos Mecánicos

Posterior al curso de capacitación se debe de realizar la certificación de los empleados una vez que todos hayan tomado el curso, así que esta será en una sesión diferente, de acuerdo con las certificaciones que el parque maneja y que se abordara al final de este capítulo.

Al término de la certificación, los empleados que aprueben podrán comenzar a trabajar en el área designada y en caso de que no se apruebe deberán tomar el curso nuevamente hasta aprobar.

Cronograma de actividades

El siguiente cronograma de actividades es una sugerencia que de acuerdo con mi experiencia podría funcionar para impartir el curso, este cronograma se adapta los horarios que opera el parque o los días con menos afluencia de gente y a los turnos de horario que tienen los empleados.

Curso de capacitación						
	Martes		Miércoles		Jueves	
	8-10 AM	1-3 PM	8-10 AM	1-3 PM	8-10 AM	1-3 PM
Admisiones	X	X				
Seguridad	X	X				
Entretenimiento	X	X				
Alimentos y Bebidas			X	X		
Destreza			X	X		
Souvenirs			X	X		
Juegos Mecánicos					X	X

Certificación			
	Martes	Miércoles	Jueves
	8-10 AM	8-10 AM	8-10 AM
Admisiones	X		
Seguridad	X		
Entretenimiento	X		
Alimentos y Bebidas		X	
Destreza		X	
Souvenirs		X	
Juegos mecánicos			X

Basado en información operativa 2024. Elaboración propia.

Temas del curso

El curso de capacitación está enfocado en el servicio a clientes para personas con discapacidad, por lo que es importante que el contenido del curso tenga conceptos breves y claro con la descripción de las discapacidades más comunes, como se debe de atender a cada persona de acuerdo con su discapacidad y sobre todo la sensibilización de los empleados respecto a este tema, el contenido del curso se maneja de la siguiente manera:

- Video y platicas de sensibilización y empatía
- Conceptos y limitaciones de discapacidad
- Discapacidad motriz
- Discapacidad visual
- Discapacidad auditiva
- Discapacidad intelectual
- Discapacidad psicosocial
- Animales de servicio
- Adaptaciones de servicio por área

Al abordar cada una de las discapacidades se tendrá que hablar sobre el concepto de la discapacidad, sus limitaciones, identificar los problemas que podría tener en el parque de diversiones y recomendaciones respecto al trato que debe de recibir cada uno de ellos.

Explicar a los empleados los objetivos del curso:

Específico:

Ofrecer un servicio de atención a clientes inclusivo a las personas con discapacidad.

Generales

- Distinguir a la empresa de las demás o mejorar la marca
- Empoderar al equipo de atención a clientes
- Mejorar la atención personalizada a los clientes
- Crear fidelidad de los clientes
- Evitar situaciones mediáticas
- Evitar asuntos legales por discriminación
- Impulsar el servicio a clientes inclusivo dentro de toda la empresa y

competidores

- Mejorar la experiencia de los visitantes

Sensibilización con video: Lo incorrecto - Una nueva mirada hacia la discapacidad

<https://youtube.com/watch?v=SBLiBLb23ZA&si=gghalj8lrncKaAw3>

¿Qué es una discapacidad y como impacta al parque?

“La Discapacidad se caracteriza por limitaciones para el desempeño de una actividad rutinaria considerada regular, las cuales pueden ser temporales o permanentes, reversibles o surgir como consecuencia directa de deficiencias físicas, sensoriales, de secuela de enfermedades o por eventos traumáticos (accidentes).” Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, 2021.

De acuerdo con los últimos datos obtenidos del año 2024 por el equipo de Admisiones mediante un reporte diario en el que se lleva el control de cuantas personas con una discapacidad visible ingresan al parque, es de un promedio de 13 personas al día, de las cuales 3 personas aproximadamente no solicitan el servicio de Pase de Acceso a Atracciones.

Es decir, diariamente se reciben visitantes que pueden tener alguna dificultad para poder disfrutar de los servicios que ofrece el parque entre los cuales están:

- La accesibilidad que tienen los clientes para poder ingresar a las instalaciones o salir de ellas
- Las opciones que se les ofrecen para adquirir un boleto de entrada considerando que podrían tener alguna restricción para disfrutar de todos los juegos mecánicos
- El servicio

Dado a esto el punto más importante es el servicio ya que es el enfoque del curso, pero para poder dar un buen servicio debemos de conocer las necesidades de cada clientes, así que debemos de conocer los tipos de discapacidad que existen y cuales serían sus limitantes en el parque, como identificarlos para así poder personalizar el servicio a cada uno de ellos.

De acuerdo con la Comisión Nacional de los Derechos Humanos existen 4 tipos o clasificaciones de discapacidad, las cuales son:

- Discapacidad motriz
- Discapacidad sensorial
- Discapacidad intelectual
- Discapacidad psicosocial

Discapacidad Motriz

“Incluye a las personas con discapacidad para caminar, manipular objetos y de coordinación de movimientos para realizar actividades de la vida cotidiana. Esta discapacidad cuenta con las alteraciones más frecuentes, por ejemplo, secuelas de poliomielitis, lesión medular (parapléjico o cuadripléjico), amputaciones, espina bífida, síndrome pospolio y falta de alguna extremidad del cuerpo.” (CNDH,2012, p.7)

Es probable que las personas con discapacidad motriz utilicen silla de ruedas, muletas, bastón o algún otro tipo de objeto que les ayude con su movilidad.

Limitaciones de servicio y dentro de Six Flags México

- Baños no accesibles, por ejemplo, donde no ingrese una silla de ruedas
- Pocos cajones de estacionamiento cerca de la entrada
- Pasillos y rampas en malas condiciones
- Barras de recepción de servicio a una altura no adecuada
- Acceso limitado a los juegos mecánicos

¿Cómo identificar a una persona con discapacidad motriz?

- Disminución de la movilidad de una o más partes del cuerpo
- Dificultad para caminar o sostener objetos
- Utiliza silla de ruedas, muletas, bastón u otro objeto para desplazarse
- Utiliza prótesis
- Personas de talla baja tomando en cuenta los estándares de estura de acuerdo con la edad

Pasos para un servicio personalizado

1. Identificar cual es la condición que presenta, es decir, si sólo utiliza silla de ruedas, tiene alguna prótesis o yeso.
2. Observar si viene con algún acompañante, principalmente para poder detectar si esta persona lo ayuda a desplazarse o comunicarse con los demás.
3. Tener claras todas las limitantes que le impedirán disfrutar su estancia.
4. Al momento de interactuar o ofrecerle el servicio a la persona con discapacidad, nos debemos de dirigir directamente hacia el o ella, es decir, no dar por hecho que su acompañante toma sus decisiones.
5. Ofrecerle el servicio de una manera regular, por ejemplo, saludando y preguntando de qué manera se le puede ayudar.
6. Ponerse a la altura de la persona para que la comunicación sea más cómoda.
7. En caso identificar que la persona no está cómoda con la postura o el espacio en donde se le está atendiendo se debe preguntar si desea que se le atienda en otro sitio o bien ofrecerle un espacio donde pueda descansar.
8. Explicarle a que atracciones no podrá ingresar, pero fundamentando las razones basándonos en la guía de accesibilidad y seguridad, sugerir opciones.
9. Si notamos que la persona teniendo algún tipo de dificultad con su movilidad dentro del parque, es importante primero preguntar si necesita la ayuda.

Discapacidad Sensorial

“ Comprende a las personas con deficiencias visuales, auditivas y a quienes presentan problemas en la comunicación y el lenguaje ” (CNDH,2012, p.8)

Limitaciones de servicio y dentro de Six Flags México

Visual:

- Señalamientos, información general o menús que no están en sistema braille
- Falta de guía de piso táctil para que las personas puedan identificar el camino con bastón
- Pasillos a diferentes alturas
- Lugares sin iluminación

Auditiva:

- Información auditiva (Información que se puede dar en las filas de los juegos por megáfonos)
- Alarmas de emergencia auditivas
- Mucho ruido debido a la cantidad de gente y los juegos

¿Cómo identificar a una persona con discapacidad sensorial?

Visual:

- Puede utilizar bastón
- Se mueve de forma lenta o cuidadosa al caminar
- Utiliza el sentido del tacto para reconocer su entorno

- Utiliza lentes o gafas oscuras
- Puede utilizar un animal de servicio

Auditiva:

Es posible que se pueda identificar una discapacidad aditiva solamente hasta interactuar con la persona, sin embargo, también existen formas de identificarlos, por ejemplo:

- Utilizan aparatos auditivos
- Utilizan lengua de señas
- Lectura labial

Pasos para un servicio personalizado

1. Identificar la discapacidad que tiene.
2. Tener claras las barreras que tendrá dentro de las instalaciones.
3. Observar si viene con acompañante, para poder determinar de qué forma lo ayuda, en caso de una persona con discapacidad visual puede ayudarlo a desplazarse o bien dándole instrucciones de la señalética, y a una persona con discapacidad auditiva puede ayudarlo a interpretar lengua de señas.
4. Dirigirse siempre a las personas con discapacidad.
5. En caso de que sea una persona con discapacidad visual indicarle en que parte podrá localizar el sistema braille en los juegos para las reglas generales del juego.
6. Preguntar si necesita ayuda para trasladarse a algún lugar y de qué manera se le puede apoyar.
7. Dar instrucciones claras, cortas y precisas.
8. Dar contexto o describir el entorno del parque o los lugares.

9. Cuando interactúes con una persona con discapacidad auditiva es importante llamar su atención con algún gesto o acercándonos, pero respetando su espacio.

10. Mantener el contacto visual y ser expresivos con nuestro lenguaje corporal ya que será más fácil para el saber que le queremos transmitir.

11. Ofrecerle la opción de comunicarse mediante la escritura.

Discapacidad Intelectual

Para la definición de esta discapacidad, acudiré a una cita textual: “Se caracteriza por una disminución de las funciones mentales superiores (inteligencia, lenguaje y aprendizaje, entre otros), así como de las funciones motoras. Esta discapacidad incluye a las personas que presentan discapacidades para aprender y para realizar algunas actividades de la vida diaria, como el síndrome de Down y ciertos trastornos del desarrollo, como el autismo y el síndrome de Asperger que, aun que no son discapacidades en sentido estricto, para efectos de su atención en algunos sectores se incluyen en esta clasificación, ya que inciden en la forma de relacionarse con otras personas. ” (CNDH,2012, p.9)

Limitaciones de servicio y dentro de Six Flags México

- Información muy compleja en la guía de accesibilidad y seguridad

¿Cómo identificar a una persona con discapacidad intelectual?

- Rasgos físicos o faciales, por ejemplo, síndrome de Down
- Dificultad para conversas o comprender instrucciones muy complejas
- Volumen de voz muy alto o bajo

Pasos para un servicio personalizado

1. Evitar hacer gestos de asombro o incomodidad
2. No hacer gestos o comentarios de compasión
3. No tratarlos como niños si son adultos
4. Dirigirse directo a la persona con discapacidad
5. Si no entendemos lo que explica, pedirle amablemente que explique de nuevo
6. Darle instrucciones cortas, claras y precisas para que pueda entender mejor
7. Utilizar lenguaje sencillo, es decir, evitar palabras complejas o que sean difíciles de entender
8. Respetar y ser pacientes con el ritmo para comprender de cada persona, ya que puede ser que su aprendizaje sea más lento.

Discapacidad psicosocial

“ Es la que se puede derivar de una enfermedad mental y que tiene factores bioquímicos y genéticos. No está relacionada con la discapacidad intelectual. Los síntomas generalmente se presentan en la adolescencia. La discapacidad psicosocial puede ser temporal o permanente y se convierte en una condición de vida. Por ejemplo: depresión, esquizofrenia, condición de vida. Por ejemplo: depresión, esquizofrenia, trastorno bipolar, trastorno esquizoafectivo, ataques de pánico, trastornos fóbicos y trastorno dual, entre otros. ”
(CNDH,2012, p.11)

Limitaciones de servicio y dentro de Six Flags México

- Cantidad de gente que hay en el parque
- Dificultades de comunicación con los empleados o el resto de los

visitantes

¿Cómo identificar a una persona con discapacidad psicosocial?

- Puede encontrarse excluido de las personas
- Le cuesta poder tomar la decisión de acercarse a preguntar algo
- Falta de concentración

Pasos para un servicio personalizado

1. Es muy importante respetar el espacio de la persona y sobre todo ser muy amables y respetuosos para poder establecer una conversación
2. En caso de que el visitante tenga alguna duda ya sea de un producto que va adquirir o servicio, preguntarle sus gustos para así poder ser más atinados con lo que desea, sin juzgar, esto ayudara a establecer confianza
3. Sugerir actividades o lugares en donde puede haber menos gente y ruido

Animales de servicio

“Un animal de servicio significa cualquier perro que está entrenado individualmente para realizar un trabajo o realizar tareas en beneficio de una persona con una discapacidad, incluyendo una discapacidad física, mental, sensorial, psiquiátrica, intelectual u otra discapacidad mental”. (ADA, 2014)

¿Qué actividades realiza un animal de servicio?

Los animales de servicio deben de contar con el entrenamiento correspondiente de acuerdo con la discapacidad de su dueño y entre las actividades que pueden llegar a realizar son:

- Alertar a las personas con discapacidad auditiva.
- Proporcionar estabilidad a una persona que no puede caminar.
- Alertar a una persona que tiene taquicardias.
- Guía el camino de las personas con discapacidad visual.
- Predecir una convulsión y advertir a la persona para que se mueva a un

lugar seguro

¿Los animales de servicio pueden ingresar a Six Flags México?

“ Los animales de servicio son bienvenidos en nuestros parques temáticos de Six Flags. Los animales de servicio se definen como los perros que están entrenados para trabajar individualmente o realizar tareas específicas para las personas con discapacidad. ” (Guía de accesibilidad y seguridad, Six Flags México, p.)

Reglas de convivencia para ingresar con los animales de servicio

Debido a que Six Flags México es un parque de diversiones donde diariamente entra mucha gente y hay zonas restringidas por los juegos mecánicos, es importante establecer reglas para el ingreso de los animales de servicio.

- Contar con el certificado de entrenamiento correspondiente
- El perro deberá de contar con correa o arnés, a excepción de que esto le

impida realizar su tarea

- No pueden subir a los juegos mecánicos, pero si a las filas de espera y deberá quedarse esperando con otro acompañante mientras su dueño sube al juego
- El dueño o los acompañantes son responsables del cuidado y limpiar las eses del animal de servicio
- En caso de que el perro muestre acciones agresivas con el resto de los visitantes o no se cumpla alguna regla, deberán abandonar el parque

Pasos para atender a una persona con discapacidad que lleve un animal de servicio

1. Dirigir al cliente al área de atención a clientes para que le expliquen las reglas de convivencia
2. Solicitar el certificado de entrenamiento
3. Dentro de las instalaciones, es muy importante no distraer, ni intentar tocar a la mascota, ya que esto podría distraerlo de sus actividades
4. No ofrecerle algún tipo de alimento o juguetes
5. En caso de ver que alguna persona ajena quiere acercarse al perro , intervenir inmediatamente y amablemente explicarle que el perro de encuentra trabajando y que podría ocurrir algún accidente si él no está alerta

Servicio personalizado por áreas

El servicio que se le da a los visitantes debe de ser siempre el mismo, saludar, ser empáticos, ayudar a todos los que visitan el parque, etc. Sin embargo, existen algunas recomendaciones que harán que los visitantes con discapacidad detecten que se está dando un servicio incluyente.

Admisiones, Seguridad, Entretenimiento: El principal objetivo de estas 3 áreas es dar la bienvenida a los visitantes, ya que son los primeros con los que el cliente tiene una interacción,

así que son clave para que desde que el cliente llega se sienta incluido, informado y seguro, estas son las recomendaciones:

Seguridad

1. Desde que los visitantes ingresan al parque, identificar u observar si hay una persona con discapacidad, es decir si una persona ingresa al estacionamiento y se detecta que viene con muletas, se le deberá guiar para que ubique las rampas o entradas accesibles, de igual forma si vienen en automóvil guiarlos a los cajones de estacionamiento accesibles para personas con discapacidad.

2. Acercarse de una manera amable y segura a preguntar si conocen la guía de accesibilidad y seguridad, con la finalidad de que tengan conocimientos de todos los servicios accesibles que se tienen, en caso de que no la conozcan hacer la recomendación de revisarla.

Admisiones

1. Ofrecer el boleto con precio preferencial que tienen las personas con discapacidad.

2. Explicar al cliente antes de comprar un boleto, que los juegos mecánicos cuentan con requerimientos físicos para subir, esto evitara que compren su boleto desconociendo que hay juegos a los que no pueden subir.

3. Entregar una guía de accesibilidad y seguridad para su revisión, además de explicarles que se cuenta con el programa de pase de acceso atracciones, dirigirlos a atención a clientes para poder solicitar el servicio.

4. Colocar el brazalete de identificación a personas con discapacidad a las personas que lo requieran y de acuerdo con el programa de acceso a Atracciones.

Entretenimiento

1. Si se detecta que una persona no puede desplazarse a donde se encuentra el personaje, tomar la iniciativa de ir hacia el para saludar o tomar una foto.
2. Dirigir a las personas a los asientos reservados en los espectáculos.

Alimentos y bebidas, destreza y Souvenirs: A diferencia del resto de las áreas, estas tres, además de ofrecer servicio al atender a los clientes, ofrecen la venta de diversos productos o alimentos, así que el objetivo de estas áreas es la venta, estas son las recomendaciones sugeridas para un mejor servicio:

Alimentos y bebidas

1. Asignar una fila o caja para la venta a persona con discapacidad.
2. En caso de que el visitante no vaya con algún acompañante o su discapacidad le impida llevar sus alimentos a una mesa, ofrecerle ayuda.
3. Vigilar que se respeten las mesas asignadas para las personas con discapacidad.

Destreza y Souvenirs

1. Identificar los productos que podrían ser adecuados según la edad o discapacidad, para así ofrecer opciones de entretenimiento, ya que como se menciona algunas personas no podrán subir a todos los juegos mecánicos, por lo que un juego de destreza que no tiene requerimientos físicos, puede ser la mejor opción de entretenimiento para ellos.

Juegos Mecánicos: Esta área es fundamental debido a todas las restricciones de seguridad que existen, así que la comunicación, paciencia y empatía son lo más importante, las recomendaciones de servicio son las siguientes.

1. La persona que se encuentra en la entrada de cada juego será la encargada de identificar a las personas con discapacidad.
2. Una vez que se tiene identificada a la persona con discapacidad, es importante observar con discreción y de acuerdo con la discapacidad que presente, si podrá ingresar al juego, de acuerdo con las restricciones de seguridad.
3. En caso de identificar que la persona no puede ingresar al juego, es importante abordarla desde la entrada del juego y explicarle las razones, siempre sustentando con la guía de accesibilidad y seguridad, esto evitara que la persona haga la fila o sienta pena de que se le retire del juego ya dentro de él.
4. Ser empático con la persona, es decir, pedirle una disculpa y explicarle amablemente que es por seguridad, pero siempre ofreciendo otras opciones de juegos a los que si podrá ingresar.
5. En caso de que la persona requiera asistencia, solicitar al encargado en turno apoyo, debido a que por temas de seguridad los operadores no pueden moverse de sus posiciones.
6. Guiar a los clientes a las entradas, salidas y filas accesibles para personas con discapacidad.
7. Evitar evidenciar a los clientes frente a otras personas, es decir, si alguno no podrá ingresar al juego, acercarse y hablar con el de manera discreta o si es posible alejada del resto de los visitantes.

Como podemos observar, todos los empleados deberán de colaborar para ofrecer un servicio inclusivo a las personas con discapacidad, habrá ocasiones en las que las áreas tendrán que comunicarse para poder ofrecer otras opciones de diversión a los visitantes, por ejemplo, si en juegos mecánicos se detecta que una persona no puede ingresar a ningún juego

por que no cumple con los requerimientos físicos, puede invitarlo a pasar al área de destreza a los juegos de azar, o bien invitarlo a algún espectáculo.

Evaluación

Al término del curso es importante realizar una evaluación integral, para verificar en qué nivel los objetivos del curso se cumplieron y también.

La evaluación permitirá realizar los cambios y ajustes necesarios para que cada vez el curso sea mejor; asimismo servirá para que el equipo de capacitación vaya descubriendo nuevas áreas de oportunidad sobre el servicio a personas con discapacidad y se busquen soluciones o nuevos cursos con capacitaciones más especializadas. Además de la evaluación se hará un seguimiento continuo el cual consistirá en capacitaciones constantes y supervisión del servicio por parte del equipo gerencial y de recursos humanos, pues cabe reiterar que la capacitación es una acción permanente dentro del desarrollo organizacional y de los recursos humanos de toda institución.

Para poder evaluar los cursos que se dan en Six Flags México, la empresa realiza certificaciones, las cuales consisten en lo siguiente:

1. Curso de capacitación
2. Examen escrito sobre el contenido del curso
3. Examen práctico de acuerdo con los objetivos de cada curso
4. Emitir el certificado de aprobación del curso

Por ejemplo, el área que obligatoriamente tiene que tomar una certificación para poder ingresar es la de juegos mecánicos, debido a la importancia de las medidas de seguridad que está área implica, así que además de recibir un curso de inducción, reciben un curso general

de medidas de seguridad de los juegos mecánicos, que hacer en caso de siniestros, entre otras situaciones. Posteriormente se les aplica un examen escrito sobre los procedimientos explicados y una vez aprobado dicho examen se realiza un examen práctico en el que deben manejar el juego y de cumplir con cierta cantidad de ciclos dependiendo del juego y bajo la supervisión del responsable del juego, una vez aprobado estos dos exámenes se les entrega una licencia para poder manejar el juego, la cual deberán portar todo el tiempo, lo cual da la seguridad de que esa persona tiene la capacitación adecuada y necesaria para poder manejar el juego.

Es por lo que para respetar los procedimientos que el parque tiene de acuerdo con las certificaciones, el curso se evaluará mediante una certificación, que constará en lo siguiente: Curso de atención y servicio a clientes para personas con discapacidad, examen práctico, examen escrito, comprobante de certificación.

Examen práctico

El curso de capacitación que se dará a los empleados es la propuesta y el mismo día del curso se podrá realizar el examen práctico en donde la mejor manera que los empleados ejemplifiquen y hagan un juego de roles de la forma en la que atenderían a una persona con discapacidad, por lo que propongo lo siguiente:

1. Formar equipos de 5 a 10 personas
2. El instructor del grupo le indicará a cada equipo la situación o caso que deben ejemplificar, los ejemplos dependerán del área que corresponda, algunos de ellos pueden ser:
 - Un visitante con discapacidad visual no logra encontrar la salida del parque, ya que donde se ubica no hay señalética braille, ¿Cuál es la mejor manera de abordarlo y apoyarlo para salir del parque?

- Un niño de 5 años no cuenta con la pierna derecha, y al juego que quiere subir, requiere que para ingresar se cuente con las dos piernas completas, ¿Qué se le puede ofrecer?

- Un señor en silla de ruedas quiere ingresar a una atracción de terror, pero el operador desconoce que puede ingresar, así que decidió excluirlo de fila, ¿Cuál es la mejor manera de disculparse con el visitante y lograr que siga disfrutando su visita?

3. Cada grupo deberá de decidir de qué forma van a resolver cada situación y ejemplificarlo.

4. El instructor deberá de hacer las observaciones pertinentes y corregir en caso de error.

5. El instructor evaluará a cada grupo y decidirá si están listos para presentar el examen escrito, en caso de que no se apruebe al grupo, deberán ser capacitados nuevamente.

Los ejemplos para el juego de roles pueden variar o cambiar de acuerdo con cada instructor, también es importante que los empleados puedan describir algunas situaciones que han tenido en sus áreas atendiendo a personas con discapacidad, que expliquen como abordaron la situación y si tuvieron dudas o complicaciones, esto ayudara a que los empleados obtengan mas aprendizaje y lo relacionen con sus vivencias diarias laborales.

Examen escrito

Para el examen escrito será necesario que cada empleado consulte la guía de accesibilidad y seguridad y el mapa del parque, para poner tener claros todos los protocolos de seguridad, ubicar baños, filas y rampas para personas con discapacidad, y sobre todo conocer el servicio de pase de acceso a atracciones, esto permitirá que todos los empleados tengan una información estandarizada y hayan menos errores de comunicación con el visitante.

El examen constará de 15 preguntas abiertas y la calificación para aprobar será mínima de 10 aciertos.

A continuación, se muestra la ficha del examen:

SIX FLAGS MÉXICO

CERTIFICACIÓN SERVICIO Y ATENCIÓN A PERSONAS

CON DISCAPACIDAD



NOMBRE COMPLETO: _____

NÓMINA: _____ FECHA: _____

ÁREA: _____ JUEGO O LOCAL: _____

De acuerdo con el curso y ejemplos realizados en las dinámicas grupales, escribe la respuesta correcta:

1. ¿Cuántos tipos de discapacidad existen?
2. Da dos ejemplos de como identificar a una persona con discapacidad sensorial:
3. Da dos ejemplos de cómo identificar a una persona con discapacidad intelectual:
4. Da dos ejemplos de cómo identificar a una persona con discapacidad motriz:

5. ¿Dónde se ubican el estacionamiento para personas con discapacidad?
6. ¿Cuál es el costo del boleto para las personas con discapacidad?
7. ¿La persona con discapacidad debe presentar algún documento que acredite su discapacidad para hacer valido su descuento de entrada o para hacer uso del servicio de pase a acceso a atracciones?
8. ¿Cuál es el área encargada de dar el pase de acceso a atracciones a los visitantes?
9. ¿Cuántas personas pueden subir como acompañantes a los juegos mecánicos según el procedimiento del pase de acceso a atracciones?
10. Menciona 3 juegos a los que una persona sin una extremidad superior puede ingresar
11. Menciona 3 juegos a los que una persona sin una extremidad inferior puede ingresar
12. ¿Las personas con discapacidad sensorial pueden ingresar a todos los juegos mecánicos?
13. ¿Los perros de apoyo emocional pueden ingresar al parque?

14. Explica brevemente el procedimiento para que un animal de servicio pueda ingresar a un juego mecánico

15. De acuerdo con la ubicación de tu local o punto de trabajo, ¿Dónde se ubica la rampa más cercana?

Seguimiento del curso

El seguimiento del curso tendrá que realizarse de manera constante, una vez al mes los supervisores de cada área deberán de realizar reuniones con su equipo, en las que cada uno de ellos explicará como les han funcionado las recomendaciones del curso, o si han tenido nuevas complicaciones, o cualquier situación novedosa; los supervisores serán los encargados de informar al área de Recursos Humanos las áreas de oportunidad, para su capacitación.

A su vez, el curso se impartirá cada año de manera obligatoria a todo el personal del parque y será considerado un curso obligatorio que se va a añadir a la inducción de cada empleado, es decir, cuando reciban su curso de Discovery, deberán tomar el de servicio a personas con discapacidad, esto permitirá que el personal de nuevo ingreso cuente con la capacitación correspondiente respecto a este tema y que todo el personal que labora en este parque esté capacitado en la atención y trato adecuado a personas con los diversos tipos de discapacidad.

Conclusiones

En primer término debo señalar que la realización de esta propuesta fue posible gracias a la articulación de dos experiencias torales. La primera, mi desempeño laboral durante seis años en esta empresa y en segundo, no menos importante, haber realizado los estudios de la Licenciatura en Administración Educativa en la Universidad Pedagógica Nacional; de manera simultánea.

Considero que esta afortunada convergencia me dejó una impronta que ahora recupero y puedo hacer la devolución, en forma de un curso, que de llevarse a cabo, podría ser muy relevante para quienes asistan a Six Flags y, desde luego, para la empresa.

La capacitación es parte fundamental para que los trabajadores puedan tener un desempeño laboral y cumplir con los objetivos que la empresa busca, los cursos de capacitación permiten mantener informados y entrenados a los empleados en diversas funciones, pero es muy importante que haya un equipo designado para poder realizar las capacitaciones, que regularmente lo realiza el área de recursos humanos, esto permite que las capacitaciones sean formales y de mayor utilidad.

Recibir un curso de capacitación para el servicio y atención a las personas con discapacidad es de suma importancia, no sólo para poder mejorar la atención, si no para que exista una mejor convivencia en la sociedad en donde todas las personas puedan sentirse incluidas, la inclusión permite que todos tengamos las mismas oportunidades aun así teniendo diferentes capacidades o discapacidades, el servicio inclusivo es algo que debería de ponerse en práctica en todos los establecimientos, y no sólo en los lugares de entretenimiento , ya que las personas con discapacidad consumen muchos servicios y es justo que se sientan tratados por igual en todos los lugares a donde asistan, sin embargo, es un trabajo de las empresas

poner esto en práctica, debido a que cada una de ellas debe de adaptar sus reglas o servicios para que todas las personas puedan disfrutar de ellas.

Uno de mis objetivos y motivaciones al crear este curso fue el que en un futuro todas las empresas inviertan el tiempo y recursos financieros y humanos proponiendo y creando capacitaciones para ofrecer un servicio inclusivo a las personas con discapacidad. Bajo esta perspectiva, considero que este curso puede ser una guía para ellos.

El poder ofrecer un servicio inclusivo a las personas con discapacidad va a permitir que los clientes disfruten más de su estancia, que no sean ni se perciban discriminados y lo más importante que se sientan seguros, ya que si el cliente percibe que nos estamos preocupando por sus necesidades o se está haciendo un esfuerzo por empatizar con el y darle todo lo que necesita, lo hará sentir cómodo con la experiencia, y es muy probable que regrese a el lugar donde se le está ofreciendo una atención personalizada.

Una última consideración: es importante que en el Plan de estudios de la Licenciatura en Administración Educativa se incluyan contenidos transversales en los cuales se aborden aspectos como los derechos humanos, la inclusión y las discapacidades; porque estos aspectos son trascendentales para lograr una formación profesional más acorde con las necesidades sociales.

Referencias bibliográficas

- Bachilleres. Introducción a la Administración de Recursos humanos. (2010). México.Limusa.
- Chiavenato,A.(2011). Administración de Recursos humanos. México. Mc Graw Hill.
- Murillo,L. 2018). Fundamentos de Servicio al Cliente.Bogotá D.C.: Ilumno.
- Congreso de los Estados Unidos Mexicanos. Ley Federal del Trabajo.(2025)
- Neira,M.et.(2021).Guía de Servicio inclusivo para personas con discapacidad en el sector de infraestructura y energía:Bid.
- Siliceo A.A. (2015). Capacitación y desarrollo de personal. México. Editorial Limusa.
- Comisión Nacional de Derechos Humanos. (2012).¿Qué es la discapacidad?. México. Imprenta Juventud.
- Testa,G.&Urizar,F.(1973). Organización y dirección de personal .España. Deusto.

Webgrafía

- Google.(2025).Six Flags México, recuperado de la web 2 septiembre 2025,de: <https://www.sixflags.com.mx/mexico>
- Google.(2025).Logo Six Flags México, recuperado de la web 2 septiembre 2025,de: <https://www.google.com/search?q=logo+six+flags+mexico+png&oq=logo+six+flag&aqs=>

<chrome.1.0i512l2j69i57j0i512i546i4.4487j0i4&sourceid=chrome&ie=UTF-8#vhid=U7dETsXaZQO2IM&vssid= e4C3aOTkPlqlqtsPz5bKgAc 45>

- Google.(2025).Sales Force, recuperado de la web 2 septiembre 2025,de:
<https://www.salesforce.com/mx/>
- DT Latina.(2024). ¿Qué es IDEA y Turismo inclusivo?.Youtube:
https://youtu.be/IPd2_kGpEKI?feature=shared
- DT Latina.(2024).Beneficios de turismo con IDEA .Youtube:
<https://youtu.be/AUnqgsjB-bM?feature=shared>
- DT Latina.(2024).Introducción al módulo Atención Inclusiva a Personas con Discapacidad.Youtube: <https://youtu.be/lzynyY0pYf0?feature=shared>
- DT Latina.(2024). ¿Qué es la discapacidad?:Youtube:
https://youtu.be/IPd2_kGpEKI?feature=shared
- DT Latina.(2024).Atención inclusiva a personas con discapacidad motriz.Youtube: <https://youtu.be/nbDd7MyYOLU?feature=shared>
- DT Latina.(2024).Atención inclusiva a personas con discapacidad visual.Youtube: <https://youtu.be/Mf9OgFRIWS8?feature=shared>
- DT Latina.(2024).Atención inclusiva a personas con discapacidad auditiva.Youtube: <https://youtu.be/R4MwuMdCB7M?feature=shared>
- DT Latina.(2024).Atención inclusiva a personas con discapacidad intelectual y autismo.Youtube: <https://youtu.be/OSqFiiHZ6UU?feature=shared>
- DT Latina.(2024).Atención inclusiva a personas usuarias de perros de asistencia.Youtube: <https://youtu.be/bCbGQ3HHBck?feature=shared>
- Fundación Prevent.(2014).LO INCORRECTO-Una nueva mirada hacia la discapacidad.Youtube: <https://youtu.be/SBLiBLb23ZA?si=vh-IPppqm1Pg3fMV>