



Universidad Nacional Autónoma de México
Facultad de Contaduría y Administración



Implementación de estructura organizacional a la empresa JUMPLING

Diseño de un sistema o proyecto

Que para obtener el título de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Eduardo Alejandro Cano Ramos

Asesor Dr. Juan Carlos Barrón Pastor

07/06/2017

Ciudad de México



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.



**Universidad Nacional Autónoma de México
Facultad de Contaduría y Administración**



Implementación de estructura organizacional a la empresa JUMPLING

Diseño de un sistema o proyecto

Eduardo Alejandro Cano Ramos

07/06/2017

Ciudad de México

Introducción	6
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN GENERAL A LOS PARQUES DE TRAMPOLINES	
Historia de los parques de trampolines.....	13
Declaraciones estratégicas.....	16
CAPÍTULO II PROBLEMAS OPERATIVOS DE JUMPLING	
Operación del parque.....	18
Encuesta de servicio.....	50
Benchmarking en parque de trampolines.....	61
Comparación y conclusiones.....	72
CAPÍTULO III PROPUESTA DE SOLUCIÓN AL PROBLEMA	
Composición del manual de organización	77
CAPÍTULO IV RESULTADOS DE LA PROPUESTA	
Implementación de mejoras.....	79
Conclusiones	91
Anexos.....	95
Bibliografía	96

Dedicatorias



A mi padre Ezequiel Cano González, que me siempre me dejó seguir mi propio camino.

Agradecimientos



A la Universidad Nacional Autónoma de México, que desde la preparatoria me brindo la maravillosa oportunidad de estudiar en sus aulas, las cuales me dieron grandes amistades, muy gratos momentos y sobre todo conocimientos y herramientas que ayudaron a hacer de mí una persona ejemplar.

A las personas que hacen que la Facultad de Contaduría y Administración salga adelante, directivos, administrativos, profesores y personal en general, que cada año le brindan la oportunidad de una carrera universitaria a jóvenes entusiastas, y entregan a la sociedad profesionistas con un alto valor técnico y moral.

A los profesores que dedican su tiempo a formar nuevas generaciones, su labor es la más importante.

Al profesor Juan Barrón “Juancho” uno de los dos profesores que más valor aportaron a toda la carrera. Una persona que es apasionada y que busca crear conciencia en los jóvenes universitarios, todo un ejemplo a seguir. No bastaran las palabras de agradecimiento para él. Más allá del tema escolar, Juancho es un profesor que toco mi vida y la cambio (poco o mucho aun no lo sé) para mejor, estoy muy agradecido con la vida, ya que me dio la posibilidad conocer a alguien como él, y la mejor manera de agradecerle lo que ha hecho por mí, creo yo, es influir de manera positiva en la vida de los demás. Es hacer por los demás lo que él hizo por mí. Gracias.

Al profesor Carlos Alberto Flores García, cuyas enseñanzas y carácter fuerte, me inspiran día a día a seguir mi proyecto emprendedor, a TRASCENDER.

A la empresaria Guadalupe Barroso, que me dio la oportunidad de hacer este proyecto en su empresa. Pero aún más importante que eso, que me enseñó con su ejemplo, a tratar a la gente, a ser humilde y a ser mejor persona. Esa enseñanza no me la dieron en la escuela, y es invaluable.

A todas las personas que me ayudaron en el proceso, la maestra Erandy Gutiérrez García, a mis compañeros del grupo de tesis, a Jorge, a mis compañeros de Jumpling; Antonio, María, Grisela, Brian, Jesús, Sebastián y Miguel.

A. Problema de investigación

El presente trabajo está encaminado a investigar, conocer y estudiar **el funcionamiento operativo** de la empresa llamada JUMPLING Zona de trampolines. Con este trabajo se pretende dar una estructura organizacional formal a la empresa, dicha estructura tendrá fundamento en el acopio de las teorías económico-administrativas, para al final generar un documento que sea un apoyo para el cumplimiento de los objetivos que tenga la empresa. Para comenzar nos centraremos en como es el funcionamiento actual de la empresa, teniendo en cuenta los factores que influyen más en su operación, como la instalación, los empleados, la comunicación formal e informal, etc.

Es evidente que para conocer el rendimiento de una empresa se requiere establecer parámetros que ayuden a identificar si las acciones emprendidas están generando los resultados deseados, y a partir de ellos, se tomen las medidas que se consideren pertinentes. Los parámetros de evaluación, la evaluación, y la propuesta que se genere a partir de esta investigación, tendrán sustento en el acopio del marco teórico propuesto en la FCA

A manera de introducción para el lector, y con el objetivo de que se familiarice con el tema a tratar en el presente trabajo, resumiremos que es y cómo opera un parque de trampolines.

Un parque de trampolines es un **concepto** relativamente nuevo, en el cual se ofrece entretenimiento para niños y adultos, la idea básicamente es que la gente vaya al parque, el cual está lleno de trampolines, y pague su acceso por hora de salto, tanto niños como adultos pueden ingresar a todas las áreas, en el caso de JUMPLING hay 5 áreas para jugar; zona de salto libre, alberca de esponjas, canastas de basquetbol, una cancha para jugar quemados y la justa (una viga de madera sobre una alberca de esponjas, en la cual dos personas pelean entre sí con el fin de derribar al contrario).

Normalmente los parques de trampolines además del acceso general ofrecen paquetes para fiestas, clases de acondicionamiento físico y acrobacia, eventos empresariales, servicio de cafetería, y cursos de verano.

JUMPLING es una empresa mexicana de reciente creación, abrió sus puertas al público el 24 de marzo de 2016, y las actividades que se llevan a cabo para su funcionamiento son: legales, operativas, de mercadotecnia, técnicas, contables, relaciones públicas y administrativas. El presente trabajo se enfocara en el área operativa de la empresa, lo cual nos lleva a definir ¿Que es el área operativa de la empresa? muchos autores han dado sus propias definiciones de operación:

Schroeder Roger G. señala “La función de operaciones tiene la responsabilidad de la producción de bienes o servicios (generar la oferta)”.¹

Mientras que Mark M. Davis nos dice que “Desde una perspectiva corporativa, la dirección de operaciones puede definirse como la dirección de los recursos directos que se precisan para generar los bienes y servicios de una organización”.²

Ambas definiciones tienen en común su enfoque hacia los la producción de bienes o servicios. Si tomamos como base estas definiciones debemos analizar cómo es que se producen los bienes y servicios que genera JUMPLING, ¿Cuáles insumos financieros, materiales y humanos intervienen en la producción de dicho producto y servicio?

- Instalaciones (Recepción, cafetería, trampolines, baños y salón de fiestas)
- Recepcionistas
- Monitores/Animadores
- Personal de mantenimiento
- Personal de gerencia
- Personal de cocina
- Comida
- Calcetines antiderrapantes y pulseras

A diferencia de las empresas que ofrecen productos o servicios, Jumpling es una empresa que integra ambas cosas, pues ofrece el servicio de renta del espacio por tiempo o por eventos, clases y cursos de verano, pero también vende productos como los calcetines para saltar (los cuales son de uso obligatorio en la mayoría de los parques de trampolines), las bebidas y la comida, que en este caso vendrían siendo los productos.

¹ Schroeder Roger G. Administración de operaciones, McGraw-Hill, 1992, p. 9

² Mark M. Davis, Fundamentos de dirección de operaciones, McGraw-Hill, Tercera edición, 2001, p.6

El centrarnos en el área operativa de la empresa tiene una función muy clara que es delimitar el área de estudio del presente proyecto, pues abordar el problema de la empresa desde todos los enfoques requiere de un trabajo de investigación más prolongado, donde entran temas de complejidad.



A grandes rasgos, definiremos el área operativa de JUMPLING como la encargada de satisfacer de manera directa las necesidades de los consumidores y clientes (en cuestión de entretenimiento y atención al cliente). Esta área abarcará al personal que tenga contacto directo con los consumidores y los procesos enfocados a la atención al consumidor. Esta área no profundiza, pero si se relaciona con; finanzas, mercadotecnia, recursos humanos, área legal y administrativa.

B. Justificación del tema

Como profesional de la Administración una de las principales funciones del licenciado en administración es propiciar el logro de objetivos de las instituciones públicas o privadas, haciendo uso de recursos materiales, humanos, financieros y técnicos, mediante un proceso de planeación, organización dirección y control.

Los parques de trampolines existentes en México, en su mayoría son franquicias manejadas por extranjeros, las cuales tienen una cultura organizacional con un enfoque centrado en las necesidades de otro país, con esto me refiero, a que al no surgir las empresas en la región donde actualmente operan, dejan del lado cuestiones sociales, culturales y económicas, propiciando con esto que la gente se adapte al producto/servicio, y no al revés, que la empresa se adapte a las necesidades del mercado local.

Jumpling es una empresa totalmente mexicana, los inversionistas, los trabajadores, los proveedores y los clientes, son en su gran mayoría gente que ha vivido en la zona metropolitana del país gran parte de su vida. Además de esto, la empresa tiene en funcionamiento un periodo relativamente corto (inauguración 24 de Marzo de 2016), y durante ese tiempo, no se ha propuesto una estructura organizacional que encamine a la empresa al cumplimiento de sus objetivos.

Dentro de la misión de la Facultad de Contaduría y Administración, se destaca que los profesionales de la administración contribuyan al desarrollo económico del país mediante

la solución de los problemas prácticos que enfrentan las empresas, y es precisamente lo que busca la presente propuesta organizacional.



C. Objetivos del trabajo

1. Analizar el funcionamiento **operativo** actual de la empresa mediante la investigación de campo y de acuerdo a distintos autores de administración.
2. Identificar los principales problemas operativos y presentar propuestas para su solución.
3. Dar seguimiento a las propuestas y resolución de problemas.

D. Preguntas de investigación

Identificar un problema es el principio de una investigación, y la oportunidad de generar nuevos conocimientos, si encuentro el o los problemas de JUMPLING, el conocimiento se hará presente, pero hay un factor determinante que se debe tomar en cuenta, el enfoque. Podría encontrar un problema distinto para cada enfoque, por ejemplo un abogado encontraría problemas legales en la empresa, un contador encontraría problemas financieros, un ingeniero encontraría problemas técnicos, etc. El plan de estudios de la carrera de administración 2005 tiene un enfoque a 4 disciplinas principalmente: Mercadotecnia, Operaciones, Recursos Humanos y Finanzas, y después estas se estudian otras materias que tienen sus propios estudios, incluso a nivel licenciatura, como lo son; auditoría, contabilidad, organización, presupuestos, costos, estadística, derecho, y economía.

Sabemos que el perfil del licenciado en administración busca generar gente capaz de reunir recursos de información, técnicos, financieros, humanos y materiales para el logro de objetivos de las organizaciones. El abarcar tantos conocimientos deriva en una débil especialización. A la hora de investigar y generar preguntas, debemos ser específicos en lo que buscamos, para tener un camino más directo a la respuesta que necesitamos, es por ello que el problema en primer plano se abarca desde un punto de vista administrativo, y más específico, desde el punto de vista operativo.

Una adecuada pregunta da cabida a toda una investigación, al parecer entre más específica sea la pregunta mejor será la respuesta, pues dejar una pregunta abierta o

muchas opciones de respuesta nos traería una serie de preguntas secundarias que a la larga solo aumentarían el tiempo de investigación y se perdería objetividad.

Es de esperarse que los resultados (respuesta) de la pregunta se vean influenciados por factores que limiten la investigación, uno de esos factores es el entorno en el cual se busca respuesta a la pregunta. Hay también factores propios de la pregunta que nos pueden dar resultados indeseables, uno de ellos es el mal planteamiento de la pregunta, y al ser la pregunta uno de los primeros pasos en la investigación, los resultados (que van en función a la pregunta) nos pueden llevar a la conclusión de que la respuesta no es lo que buscábamos. Lo cual a mi consideración no es un fracaso, sino una manera de aprendizaje, pero que interfiere con la investigación y que puede arruinar los tiempos marcados para la entrega de resultados.

A base de observación y experiencia, el investigador encuentra la pregunta, claramente los condicionamientos propios del investigador harán que la pregunta se modifique de acuerdo a su persona, la experiencia, los conocimientos, la labor diaria, su intuición, su religión, su propia filosofía y hasta su nivel socioeconómico, harán de la pregunta una suerte de lente que el investigador tendrá que modificar hasta que crea tener el adecuado.

El planteamiento de la pregunta conlleva un grado de responsabilidad para el investigador, que consiste en hacer de la pregunta algo específico y bien delimitado, pues esto derivara en una respuesta más concreta y acertada. Una vez planteada la pregunta, se debe hacer acopio de toda la información que haya sobre el tema, por ejemplo si la pregunta fuese ¿Qué estructura de trabajo a nivel operativo hará que los resultados planteados por la empresa se obtengan de manera eficaz y ética? Se deberá buscar información sobre los sistemas de trabajo en las franquicias de parques de trampolines alrededor del mundo, estructuras de trabajo en general, implantación de estructuras de trabajo en empresas ya establecidas, ética en las organizaciones etc.

La pregunta o preguntas que buscaremos resolver deben contener elementos que nos ayuden a identificar personas, fechas, propósitos, razones, lugares y métodos, esto con el fin de que la respuesta quede bien definida, preguntas que conlleven; quien, como, cuando, que, cuanto, porque. Tomando esto como base elaboraremos preguntas encaminadas a investigar un problema operativo en JUMPLING, para después hacer una propuesta de resolución.

1. ¿Cuál es la estructura de trabajo que se tiene en JUMPLING?
2. ¿La estructura o método de trabajo está establecida formalmente por la empresa y es conocida por el personal?
3. ¿La estructura de trabajo propuesta es aplicada por el personal?
4. ¿Se hacen revisiones de la estructura de trabajo, su funcionamiento y como puede mejorarse?
5. ¿La manera de trabajar en JUMPLING es la más efectiva conforme a los resultados deseados por la empresa?



Recordemos una vez más que estas preguntas están enfocadas al proceso operativo

E. Alcances y limitaciones

El presente trabajo pretende analizar aspectos únicamente **operacionales**, esto debido a la gran complejidad que abarcan todos los aspectos que rodean el funcionamiento de la organización, como lo son el administrativo, legal, financiero, mercadológico, etc. Ahondar en cada uno de estos temas tomaría mayor tiempo, recursos y trabajo de investigación, además de que el proyecto podría carecer de objetividad. Sin embargo ninguno de estos temas será dejado de lado, ya que su influencia en el aspecto operativo es evidente, y no tomarlos en cuenta haría que el proyecto carezca de información vital para la resolución del problema.

Al ser una persona que labora en JUMPLING la encargada de realizar este estudio, los alcances del proyecto son amplios, ya que se tiene acceso a instalaciones, el personal, los clientes, documentos, información y operaciones de la empresa. Hablando administrativamente, los alcances abarcan todos los puestos de la empresa, desde los empleados de limpieza, hasta los dueños de la empresa.

Las limitaciones que se presentan son principalmente dos; el tiempo de entrega del proyecto, y el escaso acceso a información financiera por parte de la empresa debido a sus políticas

F. Aportaciones

El presente trabajo aporta información sobre los parques de trampolines y su funcionamiento operativo. Cabe mencionar que dichos parques tienen una historia relativamente nueva en el mundo, pues en 2008 comenzaron a operar los primeros,

y en nuestro país apenas hace cuatro años. Así que en lo que se refiere a estudios organizaciones sobre parques de trampolines, hay muy poco en el mundo, la mayoría de la información de echo esta en inglés.

Este trabajo aborda la operación de los parques de trampolines comenzando con la descripción de sus operaciones, los puestos que hay y sus respectivas funciones, las fallas encontradas en su operación y el punto de vista de los clientes. Esto, para después hacer una comparación con otros parques de trampolines en México y así hacer una propuesta de trabajo que se aplique a la empresa. Los principales beneficiarios de este proyecto son las personas que laboran en dicho parque de trampolines en primera instancia, y después las personas interesadas en saber más sobre operaciones en un parque de trampolines

G. Estructura capitular

- **Capítulo I Introducción general a los parques de trampolines.** En este capítulo veremos una breve historia de los comienzos de los parques de trampolines, desde sus inicios en estados unidos como un espectáculo para las Vegas, hasta la formación de franquicias. También veremos como comenzaron los primeros parques de trampolines en nuestro país, y como a raíz de una decisión personal, se comenzó a trabajar en la idea de Jumpling.
- **Capitulo II Problemas operativos de Jumpling.** A través de un método de investigación, se detectaron los principales problemas operativos de la empresa. En este capítulo se describe los puestos que hay en la empresa, las áreas de la empresa y la manera de operar de cada uno de los puestos, detectando en cada una las necesidades operativas. También se incluye un cuestionario que se aplicó a los clientes de la empresa, en el cual se les pregunta sobre su punto de vista respecto a la operación del parque, dicho cuestionario incluye sus respuestas graficadas y su respectivo análisis.
- **Capitulo III Propuesta de solución al problema.** De acuerdo a la información recabada en los anteriores capítulos, y con apoyo de las teorías

administrativas, se desarrollaron diversos documentos que apoyaran la administración formal de la empresa, entre dichos documentos se encuentra el Manual de Organización, la descripción de funciones y los formatos de apoyo, como lo son inventarios, actividades de mantenimiento y asistencia semanal.

- **Capitulo IV Resultados esperados de la propuesta.** En este capítulo se aplican las propuestas hechas a la empresa, y se hace un cuadro comparativo entre las actividades, su aplicación y observaciones. Este análisis, sirve a su vez para la elaboración de las conclusiones y futuras mejoras en la empresa.

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN GENERAL A LOS PARQUES DE TRAMPOLINES

HISTORIA DE LOS PARQUES DE TRAMPOLINES

Parques de trampolines en el mundo

Dada la naturaleza de este proyecto, resulta indispensable tener en cuenta cómo es que surgieron este tipo de negocios, los aclamados “Parques de Trampolines”, ya que a partir de ello veremos la necesidad que cubren y como se han ido adaptando con el tiempo.

Comencemos con el gimnasta George Nissen. Para facilitar sus entrenamientos, tomó unas barras de acero del marco de una cama vieja y la usó como estructura para tensar una tela utilizando un centenar de resortes. Así nació en 1934 el germen del trampolín moderno, o la cama elástica. La genial idea le vino a la cabeza al ver a los trapecistas rebotar sobre la red que les protege de las caídas al vacío. Durante la segunda guerra mundial su cama elástica sería utilizada para entrenar a los pilotos de combate y después en los programas espaciales. Su invención fue elevada a disciplina olímpica en Sydney 2000.

El estadounidense Rick Platt, nativo de San Luis Missouri y fundador de Sky Zone, creó el primer parque de trampolines en el mundo basado en una idea que desarrolló para un juego de pelota, usando su sistema patentado de trampolines intercalados, los cuales amurallaban un campo lleno de trampolines, el primer parque abrió sus puertas en 2004 en Las Vegas, bajo el nombre de Sky-Mania. Para el 2008 ya tenían otras dos sucursales, una en Chesterfield y otra en Sacramento, en 2009 se comenzó a franquiciar en todo Estados Unidos. Sky Zone fue el pionero en parques de trampolín, pero no pasó mucho tiempo para otros parques de propiedad independiente y las nuevas marcas de franquicias surgieran por todo EEUU y más allá. En 2011, había solo unos 35 parques de este tipo, según la Asociación Internacional de Parques de Trampolines (International Association of Trampoline Parks). Para 2014, esa cifra había aumentado a 280.

Parques de trampolines en México.

En México el primer parque de trampolines abrió sus puertas en 2013 en el estado de México. Ubicado en Huixquilucan, en la zona de Interlomas, Jump-In fue la primera

empresa de este tipo en el país. Además del concepto básico de renta del espacio, se introdujeron paredes para escalar y un recorrido con arneses y tirolesa, llamado “ropes course”. El parque cuenta con una alberca de esponjas, una cancha de quemados, área de salto libre, área para niños menores de 3 años de edad, área de comida y salón para fiestas. Actualmente el parque sigue operando.

Casi al mismo tiempo, se inauguró el primer parque Sky Zone del país. Ubicado en Lomas Verdes, Naucalpan, en el estado de México, este parque cuenta con área de salto libre, canastas de basquetbol, alberca de esponjas y cancha de quemados, una pequeña área de cafetería y salón de fiestas. Tuvieron que pasar algunos meses para que el tercer parque de trampolines abriera sus puertas, esta vez, en la ciudad de México.

Jump-In inauguro su segunda sucursal sobre la avenida Churubusco, en plaza Zentralia. Este parque fue el primero en la ciudad de México. Jump-In tuvo gran éxito en vender franquicias de sus parques. Algún tiempo después surgieron las sucursales de Miramontes, Coacalco y Vallejo. Sky Zone abrió otra sucursal en el estado de México en Febrero de 2017.

En tan solo 4 años, se abrieron 8 parques de trampolines en la zona metropolitana.

Historia de Jumpling

La idea de JUMPLING surgió en 2014 por la iniciativa de la emprendedora María Guadalupe Barroso, esto al observar el éxito que tenían empresas como Skyzone y Jump-In, ambos parques de trampolines que abrieron sus puertas en 2013 y que fueron los primeros parques de todo el país, aunque estos parques tenían deficiencias muy específicas, lo cual observo la señora Guadalupe, y aprovecho para implementar nuevas mejoras en su propio parque de trampolines.

Una de las mejoras en las cuales se puso énfasis fue el espacio, ya que los parques de trampolines instalados en ese entonces eran muy pequeños y tenían un mal sistema de aire acondicionado, ninguna de las bodegas donde se pusieron los parques estaba pensada para ese uso, lo cual hizo que el calor se encerrara, y un lugar donde la actividad principal, es saltar en trampolines, el cansancio y sudoración se acumulan en demasía, según observaciones de la propia señora Guadalupe, clientes de ambos parques se quejaban de esta situación, es por ello que para Jumpling se buscaron bodegas con un

adecuado sistema de ventilación y con el suficiente espacio para que el aire circulara por el lugar.

Otra de las mejoras en que se pensó fue el área para fiestas, pues al ser las fiestas una de las principales fuentes de ingresos en los parques de trampolines, se requiere de un espacio amplio y que reúna características físicas mínimas para su correcta operación, de igual manera, al ser la señora Guadalupe, que era cliente de estos parques, se dio cuenta de las quejas que había con respecto a las fiestas y el espacio que se destinaba a los invitados, tanto en Skyzone como en Jump-In el espacio es limitado, en el caso de Jump-In el espacio para fiestas se compartía con los demás clientes del lugar, y con Skyzone el salón de fiestas es tan pequeño que no se permite una fiesta de más de 30 personas.

Son estas dos razones las principales (pero no las únicas) que obligaron a la empresaria a buscar una bodega grande, de más de 1500m² y con una altura mínima de 7 metros, la señora Guadalupe se hizo de dos socias, las cuales no quedaron convencidas con ninguna de las bodegas, ya que por el tamaño de la bodega, si se quería poner en una zona de nivel socioeconómico medio-alto (que es el target que regularmente acude a este tipo de centros de diversión, y quien tiene la solvencia económica para pagarlo) el costo de la renta se elevaba a cifras que difícilmente serian cubiertas, este proceso tomo más de 1 año, aunado a ello, la investigación de las especificaciones técnicas, diseño del parque adecuado a cada una de las bodegas, presupuestos con distintos proveedores, tramites y permisos, así como el tiempo requerido para juntar el dinero de la inversión inicial, hizo que el proyecto durara 18 meses desde su concepción hasta la inauguración.

Las socias que iniciaron con la señora Guadalupe se deslindaron del proyecto al ver que este no avanzaba, fue ahí que su esposo, Antonio Guerrero, se unió a ella para darle continuidad al proyecto. A fin de cuentas se decidió rentar una bodega en Cuautitlán Izcalli, junto al centro comercial perinorte, la bodega tiene más de 1,600m² y 8 metros de altura, la renta aunque es elevada, se vio como viable, ya que incluía el mantenimiento del lugar, quizá uno de los problemas es que alrededor son pocas las zonas que rebasan un NSE C+, hay una densidad poblacional muy grande, pero la mayoría de las colonias de alrededor son de nivel D y E. Una vez rentada la bodega, la instalación de los trampolines, los servicios, la cafetería y los baños tomo un tiempo de 3 meses. JUMPLING abrió sus puertas el 24 de Marzo de 2016

Aunque el establecimiento abrió sus puertas en esa fecha, aún faltaban muchos detalles operativos por terminar, como las canastas de basquetbol, que aún no estaban en su lugar, los pads que recubren el PTR no estaban completos, aún no había ningún tipo de comida en la cafetería, la justa no contaba con los hisopos para jugar, los baños no estaban terminados y las redes no estaban fijas. Poco a poco se fueron corrigiendo los detalles del parque, para que un mes después fuera posible la inauguración oficial, a la cual asistió el presidente municipal de Cuautitlán Izcalli el Víctor Estrada y los miembros del su gabinete, así como la prensa, amigos y familiares de los dueños de la empresa.

DECLARACIONES ESTRATÉGICAS.

Para el presente trabajo es necesario conocer las declaraciones estratégicas de la empresa, detalles tan simples y necesarios como los objetivos, misión, visión, valores, políticas y organigramas de la organización. Sin embargo, la empresa no cuenta con ninguno de ellos, al menos no de manera formal.

No hay un escrito de la empresa donde se declaren estos puntos tan importantes en cualquier organización, es por ello que me veo en la necesidad de omitir esta parte del trabajo.

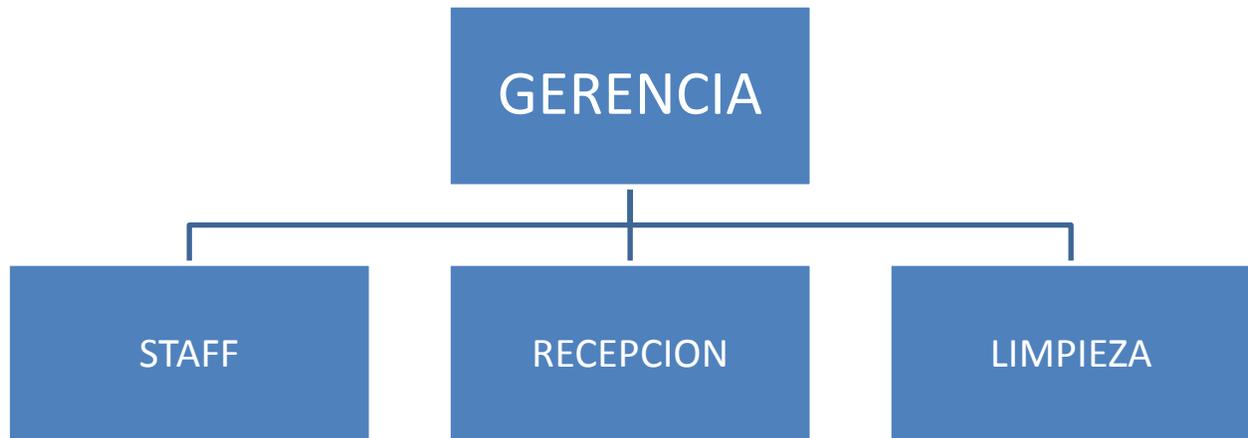
En el libro “Plan de negocio” del Licenciado Carlos Alberto Flores García se establece que las declaraciones estratégicas son los puntos nodales y la esencia del negocio.

La empresa no tiene establecido ningún control operativo, su organización se da a través de manera verbal de individuo a individuo y va cambiando y adaptándose conforme las circunstancias lo requieran.

A falta también de un organigrama de la empresa, se diseñó uno con base en la manera actual de operar de la empresa, apoyándose en los diseños y gráficos propuestos en las teorías administrativas.



ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA ANTES DE COMENZAR EL PROYECTO.



OPERACIÓN DEL PARQUE

Para detectar los problemas del área operativa utilizaremos el método descrito en el libro de Álvarez Anguiano “Apuntes de auditoria administrativa”, el cual nos señala los siguientes pasos

- Examen
- Evaluación
- Presentación
- Persecución

En la parte del examen obtendremos toda la información posible para determinar cómo se desarrollan las actividades en esta área de la empresa, para lo cual me valdré de encuestas y observación participante. Cabe mencionar que el método de observación participante será más profundo, puesto que me encuentro laborando en la empresa desde la fecha de su inauguración.

Para la evaluación se hará un estudio reflexivo y analítico de la información presentada, para saber si lo que está haciendo la empresa concuerda con lo que está buscando o no, y conocer las alternativas que haya.

En la presentación se entregara una propuesta de trabajo a manera de recomendación.

Y en la persecución tenemos que ver que la empresa siga las recomendaciones, pero los tiempos de entrega del presente trabajo, hacen posible que dicha persecución no quede plasmada en este documento.

Para facilitar el examen, la parte operativa de la empresa se dividió en 4 partes, de acuerdo a las instalaciones y gente que involucran

- Renta por hora
- Fiestas y eventos
- Clases de parkour
- Venta de comida y calcetines

Renta por hora (Problemas, casos reales, descripción de cómo opera y conclusiones) staff y como se ha ido rotando de personal teoría del primer contacto

Como ya se mencionó, uno de los componentes de la parte operativa, y según la observación, el más relevante, por el número de personas que atiende y los ingresos que genera, es la renta del espacio. La renta normalmente se hace por hora, por persona y se cobran \$80 ya sea niño o adulto, o bien, se pueden pagar \$250 por tiempo ilimitado (el precio también es por persona) esta operación de renta se realiza de manera empírica (no hay un manual o una capacitación explícita de cómo llevar a cabo este proceso) por parte de la empresa.

A manera de lista, procederé a estructurar dicha operación:

1. El cliente pide las horas que va a consumir e indica el número de personas que van a ingresar a la persona que está en recepción.
2. El encargado de recepción entrega pulseras a las cuales les coloca de manera manual la hora de salida.
3. El encargado de recepción entrega calcetines anti-derrapantes en caso de que el cliente lo requiera.
4. Se hace el cobro en efectivo o en tarjeta.
5. Una vez efectuado el cobro se les indica a las personas donde pueden dejar sus zapatos.

Problemas detectados en el proceso

- a. El encargado de la recepción no está fijo, es decir, no es una sola persona la que se especialice en esta operación, tanto el staff, la gerencia e incluso la gente de mantenimiento tiene permitido y realiza esta operación, no todos llevan el mismo proceso de cobro y no todos saben los precios y las promociones que se manejan, lo cual provoca que en repetidas ocasiones se den precios equivocados a los clientes.
- b. Los precios del parque no están a la vista. No hay un lugar específico para que los clientes vean los precios de acceso, lo cual provoca confusiones entre la gente y retardos a la hora de hacer cobros.

- c. El acceso al parque debería ser siempre con calcetines anti-derrapantes, los cuales permiten una mejor experiencia de salto y disminuye el riesgo de accidentes, aun así, en más de 5 ocasiones el parque se ha quedado sin stock de calcetines, por lo que se permite el acceso a la gente con sus propios calcetines.
- d. No se hace una apertura de caja y tampoco se tiene prevenido el suficiente dinero en efectivo para las transacciones, por lo cual en muchas ocasiones la caja se queda sin cambio, esto genera malestar entre los clientes del parque y también genera pérdida de tiempo, ya que una persona de la empresa tiene que salir a los lugares cercanos a conseguirlo.
- e. La terminal bancaria que hay en el parque es inalámbrica, lo cual provoca que los pagos sean más lentos, e incluso en varias ocasiones la señal se ha caído, provocando que los cobros con tarjeta se suspendan.
- f. Para el ingreso al parque, además de los calcetines, también es necesario portar la pulsera con hora de salida que es entregada en recepción, el parque se ha quedado en repetidas ocasiones (más de 5) sin stock de pulseras, ante lo cual la gerencia decidió comprar calcomanías para pegarlas en la ropa de los clientes con la hora de su salida, pero la mayoría de estas calcomanías se caían de la ropa.
- g. Se le suele dar un tiempo de tolerancia a las personas a la hora de poner su tiempo de salida en las pulseras, esto con el fin de que tengan tiempo de cambiarse los zapatos. Un ejemplo, si hacen su pago a las 3:43, su hora de salida puede ser 4:45, 4:51, 4:53 o 5:00, esto depende de la persona que haga el cobro, y no hay un estándar establecido por la empresa, esta situación aparte de generar confusión entre la gente que cobra, también genera malestar entre los clientes.
- h. El staff es la gente encargada de checar la hora de salida de todas las personas que ingresan al parque, y avisarles cuando su tiempo ha terminado. Cuando el parque tiene un nivel alto de demanda, como por ejemplo los fines de semana, se dificulta el saber la hora de salida de todas las personas, y más aún si se ponen pulseras cada 2 o 3 minutos. Mucha gente se ha quedado más tiempo del que

paga, ha habido gente que se ha quedado incluso más de 1 hora después de terminado su tiempo.

La empresa maneja los siguientes precios por persona (Noviembre 2016):

Media hora	\$50
Una hora	\$80
Una hora y media	\$120
Dos horas	\$150
Todo el día	\$250
Calcetines	\$30

Los menores de 3 años no pagan su acceso si un adulto entra con ellos, si entran con otros niños o solos, si pagan.

Siguiendo el orden de la operación, lo siguiente que hace el cliente es ingresar a los trampolines, donde es recibido por el staff. El staff tiene múltiples funciones no definidas por la empresa, y que se han ido desarrollando de manera empírica. Al día de hoy se puede asegurar que el staff no conoce todas sus funciones, por lo tanto no está realmente capacitado para su puesto, a 7 meses de la apertura del parque de trampolines, son 18 personas las que han pasado por el puesto de staff, y solo 4 son las que actualmente laboran ahí.

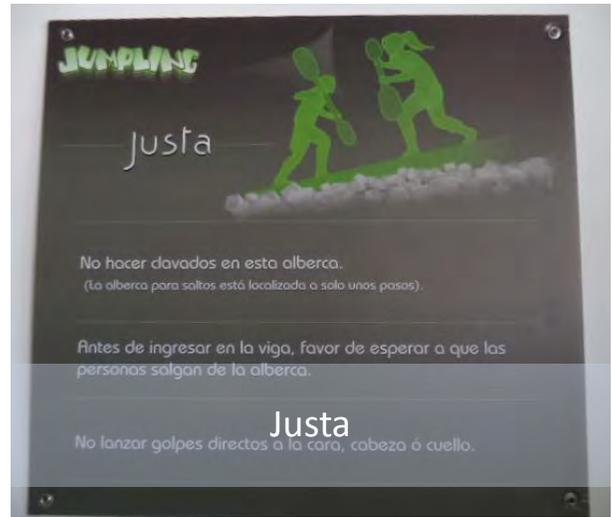
Las funciones del staff se han ido modificando con el tiempo, a continuación enlistare las funciones que realiza actualmente:

- Procurar el cumplimiento de las reglas.
- Revisar que los clientes ingresen con calcetines y pulsera.
- Avisar a los clientes cuando su tiempo ha terminado.
- Organizar dinámicas en las atracciones del lugar.
- Procurar la limpieza del parque.
- Hacer cobros en cafetería y caja.
- Atender al cliente
- Enseñar a los clientes el correcto uso de los trampolines
- Cierre de la sucursal

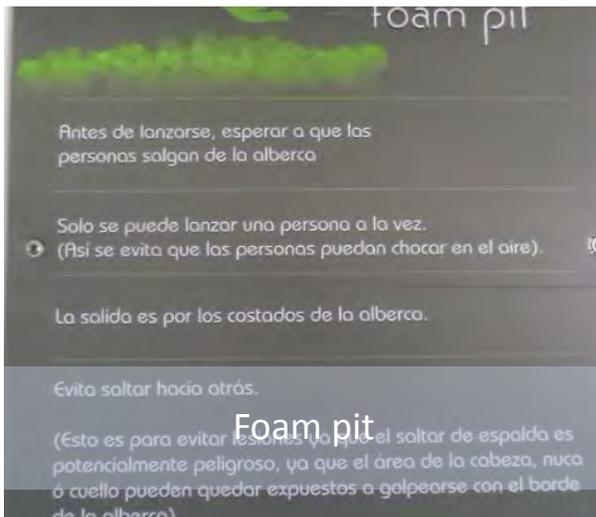
Reglas del parque



Zona de trampolines



Justa



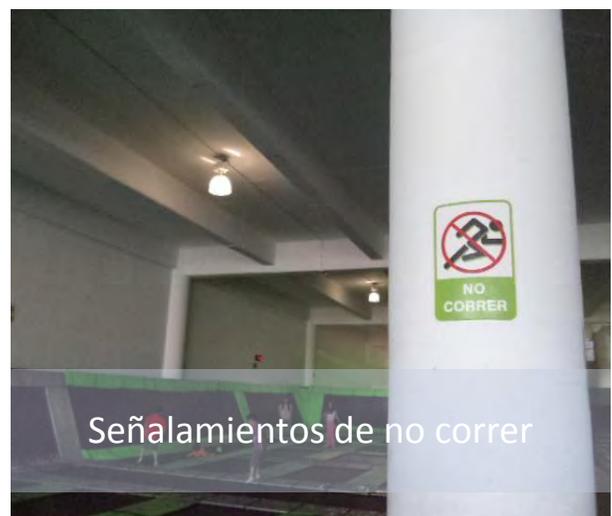
Foam pit



Basquetbol



Dodgeball



Señalamientos de no correr

El staff en un principio no contaba con uniforme ni instrumentos que le ayudaran a cumplir con su trabajo, actualmente se le proporciona una playera de la empresa, calcetines y un silbato.

En cuanto a los horarios la empresa es flexible, ya que 3 de las personas que están ahí son estudiantes menores de 18 años, se les permite trabajar solo los fines de semana, y entresemana entrar después de las 2 de la tarde, actualmente los fines de semana solo asisten 3 miembros del staff y entresemana 1.

Los sueldos se pagan por día y no son distribuidos de la misma manera. No todos los miembros del staff ganan lo mismo. Entresemana solo hay dos o tres personas laborando en el lugar, y los horarios y días de trabajo no han quedado determinados en ningún escrito, la relación de trabajo se da por palabra.

La relación de trabajo es informal, no hay un contrato que obligue a ambas partes a prestar su servicio y corresponder con un pago respectivamente, tal como lo marca la LFT, esto conlleva que no haya derechos laborales, no hay recibos de nómina y el patrón puede dar por terminada la relación laboral en cualquier momento, y de hecho ha sucedido en múltiples ocasiones. El mismo sistema se maneja con el demás personal que labora en Jumpling.

La manera en que el staff conoce el parque y las funciones que debe desempeñar es a través de una breve plática con el gerente y con la experiencia que le comparten sus compañeros de trabajo.

Hay dos tipos de personas que visitan Jumpling, los clientes y los consumidores; los primeros son las personas que pagan por el servicio, y los segundos son quienes entran a “consumir” el servicio, por ejemplo un papa que lleva a sus dos hijas a brincar mientras él espera en la cafetería, el padre de las niñas es el cliente mientras que sus hijas son las consumidoras, un cliente puede ser también un consumidor.

Una vez que el consumidor está haciendo uso de las instalaciones, hay 5 atracciones o juegos de los cuales puede hacer uso:

- Zona de trampolines
- Justa
- Foam pit

- Slam dunk
- Dodgeball

A continuación se hará un análisis de la información recabada por cada una de las atracciones

Zona de trampolines. También llamada zona de salto libre, consta de 34 trampolines individuales, 3 pistas acrobáticas y 7 paredes, es la atracción más grande y concurrida del parque, en ella se llevan a cabo clases masivas, dinámicas grupales y clases de acrobacia. La regla principal de esta área es no correr, pues si lo hacen el riesgo de chocar con alguien más aumenta considerablemente, además de que es muy común tropezarse con la protección o pads que recubren el PTR, aquí uno de los grandes problemas es que la gente no lee las reglas que están pegadas en las columnas y en la entrada,



Vista frontal de la zona de trampolines

toda la gente al ver que los trampolines son tan largos tiene el instinto de correr, con base a la observación de estos meses, me atrevo a decir que es un 90% de las personas a las cuales les gusta correr sobre los trampolines. Mencionaré dos de los accidentes más graves que han pasado en el parque por correr;

- El primero fue con una señora de entre 35 y 40 años de edad que venía con su pareja y sus hijas, a pesar de que el staff está vigilando que se cumplan las reglas, esta señora estaba corriendo sobre los trampolines, se tropezó (lo cual le pasa al 100% de las personas que corren sobre los trampolines) y su cabeza pegó en una de las protecciones, el golpe fue tan fuerte que la señora se desmayó y comenzó a convulsionarse, sus hijas fueron testigo del acontecimiento y armaron un gran escándalo, todas las personas en el parque se alarmaron y fue la dueña quien de inmediato le dio atención, la señora reaccionó a los pocos segundos y las cosas volvieron a la calma después de un rato.

- El segundo caso se ha repetido al menos 3 veces en diferentes días, un niño pequeño corre entre los trampolines y se atraviesa en un trampolín de acrobacia, donde una persona adulta se encuentra haciendo saltos mortales, ninguno de los dos ve al otro y la persona adulta aterriza sobre el niño, afortunadamente en ninguno de los tres casos las lesiones han sido graves.

Aquí quiero destacar tres puntos clave de la seguridad del área de salto libre; las protecciones, el mezclar niños y adultos en la misma área, y por último la capacitación del staff

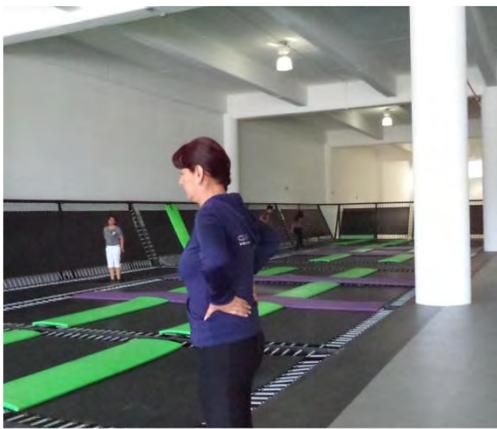


Foto del 26 de Marzo de 2016, donde se aprecia como el PTR y los resortes estaban expuestos.

Las protecciones o pads que van sobre el la estructura de metal de los trampolines son insuficientes para amortiguar los impactos de una persona que caiga sobre ellos y no están completamente fijas. La protección tiene un grosor de 5cm y está hecha de un plástico de baja densidad recubierta por una lona de mala calidad.

En un principio el parque abrió sus puertas sin tener estas protecciones en el PTR, y aunque parece algo contradictorio, no hubo accidentes en esa época, lo cual me hace deducir que

cuando la gente ve el peligro al que está sujeto, tiene mayor cuidado con lo que hace, una vez que se pusieron todas las protecciones los accidentes comenzaron a aumentar.

Un problema que surgió fue que en las esquinas de los trampolines no había resortes y quedaba un espacio bastante grande, de aproximadamente 30x30cm, cuando ese hoyo quedo cubierto con la protección, quedo fuera de la vista de las personas, y una gran cantidad de gente llego a caer en esos hoyos, causándoles esto algunas lesiones leves, la solución temporal que se le dio al problema, y que actualmente sigue funcionando, fue meter 1 o 2 resortes cruzados en el espacio que había, de esta manera el pie se recarga en el resorte, y son muy pocos los casos que hay hoy en día de gente que mete el pie en un hoyo.

Siguiendo con el tema de las protecciones, la manera de fijarlas al PTR fue en primera instancia con un pequeño lazo que rodeaba el plástico y estaba dentro del forro de la protección, el lazo se amarraba directamente al PTR.

Hacer ese tipo de amarre provoco que las protecciones se movieran mucho, todos los días se tenía que estar acomodando las protecciones de regreso a su lugar, así que se decidió amarrar las protecciones por fuera, y no pasarlas por el PTR, si no por los ojillos que sostienen a los resortes con la malla del trampolín, este tipo de amarre resulto sumamente eficaz para las protecciones del piso, pero para las protecciones de las esquinas no, constantemente la protección se bajaba de su lugar, se intentó fijar la protección con velcro, pero no resulto debido a que el pegamento fue absorbido por la malla, también se intentó poner el velcro en el PTR pero se despegó rápidamente, así que se perforo la lona por la mitad y se hicieron dos amarres, uno al trampolín de la pared y otro al piso, este tipo de amarre demostró ser el más eficiente hasta el momento, aunque los lazos poco a poco se han ido aflojando y la protección se ha caído dejando al descubierto los resortes.



Proteccion larga antes y despues de ser amarrada por fuera.

Otro tema relacionado a la seguridad de la gente, es cuando los pies se meten entre la protección y la malla, en varias ocasiones, la persona trata de inmediato de sacar el pie y el filo de los resortes les rasga la piel, provocándoles sangrado, hubo una herida de más de 15cm de largo, desde la base del talón, hasta el tobillo de uno de los clientes de aproximadamente 16 años de edad, también en otra ocasión una mujer de 21 años se rasgó el dedo gordo del pie izquierdo, lo que le provocó un sangrado intenso. En ambos casos los clientes fueron curados por el staff y tomaron la decisión de seguir brincando.

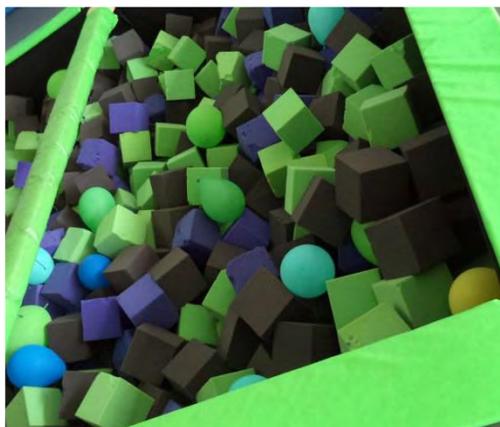
Otro tema relacionado a la seguridad de la gente, es cuando los pies se meten entre la protección y la malla, en varias ocasiones, la persona trata de inmediato de sacar el pie y el filo de los resortes les rasga la piel, provocándoles sangrado, hubo una herida de más de 15cm de largo, desde la base del talón, hasta el tobillo de uno de los clientes de aproximadamente 16 años de edad, también en otra ocasión una mujer de 21 años se rasgó el dedo gordo del pie izquierdo, lo que le provocó un sangrado intenso. En ambos casos los clientes fueron curados por el staff y tomaron la decisión de seguir brincando.

El jueves 3 de noviembre, un joven de 14 años de edad se cortó de la misma manera, desde el tobillo hasta la pantorrilla, pero en esta ocasión la herida fue tan profunda que el cliente tuvo que retirarse del parque para ser atendido en el hospital, donde hubo que suturarle la herida.

La actividad física en los trampolines es intensa, mucha de la gente, especialmente los mayores de 16 años, se cansan rápidamente, y se acuestan o se quedan sentados en los trampolines, como lo vimos anteriormente eso está prohibido, ya que puede provocar un accidente, mucha de la gente descansa en las esquinas de los trampolines, y con ello baja las protecciones de su lugar, no hay una zona de recuperación o descanso rápido dentro de la zona de salto libre.

Otro punto clave para la seguridad del área es las edades de los consumidores, en la zona de salto libre se mezclan niños pequeños, desde los 2 años, hasta adultos de más de 100 kilos de peso, una persona con ese peso en caída libre representa un claro riesgo para la integridad de un niño, afortunadamente eso lo saben los adultos y tratan de no brincar cerca de niños pequeños, pero los niños son más imprudentes y suelen correr por toda el área, lo cual provoca choques casi todos los días, también los niños provocan accidentes a la hora de cruzarse en las pistas de acrobacia, pues las personas que están haciendo saltos mortales al ver de reojo que alguien se atraviesa tratan de frenar su salto, lo cual muchas veces termina lesionando al adulto y no al niño, se ha hablado sobre las posibilidades de reservar ciertos trampolines para los más pequeños, pero al día de hoy no se tiene un sistema que estipule esto.

El último punto clave es la capacitación del personal para enfrentar situaciones de emergencia. El staff está pendiente de la seguridad de las personas y la buena conservación de las instalaciones, es por ello que una capacitación de primeros auxilios es primordial, actualmente ninguna de las personas que labora ahí como staff tiene



Vista lateral de la
justa

certificación o una breve capacitación sobre cómo manejar situaciones de emergencia. El parque cuenta con un botiquín médico básico, el cual ha servido en diversas ocasiones, pues todos los días hay lesiones leves dentro del parque, siendo las más comunes torceduras de tobillos y dolor en la zona lumbar. De manera empírica el staff ha aprendido a identificar el tipo de lesiones que tiene la gente y la manera en que se tienen que tratar.

La justa. En la Ciudad de México y área metropolitana existen actualmente 6 parques de trampolines. Jump-In es la franquicia con más sucursales: Interlomas, Churubusco, Miramontes y Coacalco, Skyzone tiene una sucursal en Lomas Verdes y Jumpling una en Perinorte, próximamente se abrirá una sucursal de Skyzone en mundo E y otra más de Jump-In en Vallejo, todas las sucursales manejan las mismas atracciones en cuanto a trampolines, pero Jumpling es la única sucursal que tiene una justa.

La justa consiste en una alberca de esponjas, por la mitad de la alberca cruza una viga de madera forrada, el juego consiste en el enfrentamiento de dos personas que se tienen que tirar usando unos hisopos gigantes. Los problemas que ha abarcado esta área son los siguientes:

- Protecciones
- Hisopos para jugar

Las protecciones vuelven a ser un tema de estudio y análisis, ya que constituyen una parte fundamental de la seguridad del parque, junto con las reglas y el staff. La justa como ya se menciona es una alberca de esponjas, en un principio no había ninguna protección alrededor de la alberca, únicamente el forro negro que estaba engrapado al piso de madera.

Cuando alguien cae en la alberca la única manera de salir es llegando a la orilla o a la viga y subirse, no hay escaleras o algo que

facilite la salida de las personas, esta situación provoco que las grapas se desprendieran de la madera y quedaran expuestas, lo que causo lesiones leves al personal y a los consumidores, desde un principio se tenía planeado poner protecciones, pero no fue hasta 7 semanas después de abierto el parque que se comenzaron a traer.

En un principio se pegó velcro al piso y a las protecciones, pero esto no funciono ya que la gente a la hora de salir se jalaba de las protecciones y despego el velcro del piso, así que se optó por pegar directamente la protección al piso, esto hizo que la protección ya no



En las dos primeras imagenes podemos ver como las protecciones se salen de su lugar, y en las otras dos como se han ido rompiendo

se moviera, pero como la gente las sigue jalando para salir, se ha comenzado a romper el forro del plástico, además no todas las protecciones se pegaron al piso, y actualmente 2 de ellas se siguen moviendo de su lugar, el personal del lugar se limita a poner de nuevo en su lugar las protecciones cuando estas se mueven.

La viga de madera que cruza la alberca es muy gruesa, y se forro con un colchón muy delgado y poco denso, lo cual provoco que la gente que caía encima de la viga se lastimara, hubo muchas quejas por parte de la gente sobre la dureza de la viga, es por ellos que a los 5 meses se cambió el colchón por uno 5 veces más grueso y denso, y aunque la misma densidad del colchón dificulta el mantenerse de pie y caminar sobre la viga, ya no ha habido quejas en cuanto a la viga y su protección.



Los hisopos también han sido un problema técnico, pues aunque la atracción no funciona si no se tienen los hisopos, en un principio no se tenían, el parque duro alrededor de 7 semanas sin estos aditamentos, lo cual provoco que la gente usara la alberca para jugar a aventarse los cubos, aventarse entre ellos a la alberca o simplemente quedarse a descansar dentro de ella, en repetidas ocasiones una persona caía encima de otra en la alberca, pero afortunadamente nunca pasó un accidente de consecuencias mayores.

Una vez que se trajeron los primeros hisopos, estos tardaron unas cuantas horas en romperse, pues no se tenía una idea clara de cómo elaborarlos, semanas después trajeron nuevos hisopos con un diseño distinto, los cuales duraron aún menos que los primeros. Ambos modelos fracasaron porque no se tomaba en cuenta el uso ruda al que eran sometidos, los materiales o diseños que tenían no eran los adecuados. Una tercera generación de estos aditamentos llego, se hizo una mejora del primer y del segundo modelo, el primer modelo es muy parecido a un cotonete y el segundo a un popote, fue el diseño de popote el que más duró y el que actualmente se usa.

Foam Pit. Consiste en dos trampolines al pie de una alberca de esponjas, es una de las atracciones más concurridas, junto con el área de salto libre. La idea básicamente consiste en hacer saltos del trampolín a la alberca, la cual te da la certeza de que caigas como caigas no habrá una lesión, analizaremos los siguientes puntos de esta área:

- Dimensiones
- Protecciones
- Limpieza

Dimensiones. La alberca esta rellena de esponjas de 30 centímetros cúbicos, en el fondo se pusieron colchones de espuma de alta densidad para reducir el impacto. A diferencia de muchas albercas de esponja, esta no tiene un trampolín en el fondo, normalmente las albercas son más profundas, lo cual permite poner un trampolín que aminore el impacto y disminuya el riesgo de una lesión, en cambio, aquí solo hay cemento. En un parque de trampolines de Phoenix Arizona, ya hubo un caso de fallecimiento por un accidente en una alberca de esponjas en el 2012, la profundidad no de la alberca o fue suficiente para aminorar el impacto de una persona adulta que se aventó de cabeza, y falleció por lesiones en la columna.

Otro problema es que la alberca es muy corta, en algunas ocasiones las personas han llegado al final de la alberca, pegando contra la madera que delimita el área. El diseño de la alberca se hizo para que las personas salieran por los lados, desafortunadamente el dejar espacio a los lados provoco que la gente se aviente por los lados de la alberca, chocando con las personas que se aventaban desde los trampolines, se habló de poner un barandal que delimitara el área, pero al día de hoy no se ha puesto.

Salir de lo profundo de una alberca de esponjas no es físicamente sencillo, demanda gran habilidad corporal, muchos de los clientes de Jumpling no tienen esa agilidad, es por ello que se contempla dentro de las reglas esperar a que la persona salga de la alberca antes



Vista frontal de la
alberca de esponjas

de que otra se aviente. Ha habido casos, sobre todo de gente con sobrepeso, que ha tardado más de 20 minutos en salir de la alberca, es por ello que se puso una cuerda unida a una columna del lado derecho de la alberca, la cual ha servido, pero no marca una gran diferencia.

Protecciones. Al igual que en la justa, se puso una protección alrededor de la alberca, en un principio con velcro y después se pegó directamente al piso, provocando que el forro se esté rompiendo. La protección que va de los trampolines a la alberca es distinta, además de ser más grande, cubre tanto los resortes, el PTR y la pared interna de la alberca, pero al igual que en la zona de trampolines, muchas veces los resortes quedaban expuestos, y como la gente antes de saltar a la alberca se acerca a la orilla, a algunas personas se les fue el pie hacia adentro de los trampolines, mientras que su cuerpo seguía avanzando hacia al frente, lo cual pudo provocar un accidente mayor.

Esto motivo a que se hiciera una segunda protección para esa zona, la cual se pegó con velcro, esta medida redujo a cero este tipo de accidentes, pero la protección se comienza a despegar, ya que mucha gente sale por el frente de la alberca en vez de por los lados, jalando y despegando la protección, de ahí la importancia de que el staff este constantemente vigilando esa área y que se cumplan las reglas.

Limpieza. Para la limpieza de ambas albercas de esponjas, se sacan todos los cubos y se barre dentro de la alberca, este proceso es largo, toma aproximadamente 2 horas de principio a fin por cada alberca, dentro de la alberca se encuentra una cantidad muy grande de pelusa.

Una tercera parte cubos que se compraron en un principio, no fueron de la densidad pedida, por lo cual comenzaron a deshacerse rápidamente, cuando el staff limpiaba las albercas, encontraba muchos pedazos de los cubos, los cuales se van desgastando de manera natural con su uso, también dentro de las albercas es común que se pierdan objetos personales, como pulseras, cadenas, relojes, llaves, monedas, etc. Por ello se les pide a los clientes que ingresen sin objetos que puedan perder. También los calcetines se llegan a perder dentro de las albercas, en estos casos se le recomienda a la persona buscarlo o saltar sin el calcetín que perdió, si la persona elige buscar el calcetín, por lo general retrasa las actividades de la alberca de esponja, pues impide que otras personas ingresen.

Slam dunk. Esta área consta de 4 pistas de trampolines de aproximadamente 4 metros de largo, que terminan en una canasta de basquetbol, cada pista tiene una canasta a diferentes alturas, que van desde el metro y medio, hasta 3 metros de altura aprox. El área está rodeada por una red que evita que los balones se vuelen y que a la vez sirve de protección a la gente. La idea es que una persona por carril haga encestes en la canasta que se tiene enfrente, y si hay mucha demanda, se vayan turnando los balones para hacer tiros

De las 5 áreas de juego que hay en el parque Slam dunk es la que más ha presentado problemas desde la apertura, para su descripción dividiré los problemas en los siguientes:

- Canastas
- Estructura
- Red y balones

Canastas. El problema que ha surgido con las canastas o aros de basquetbol es la resistencia que deben tener para soportar el peso de las personas, pues la mayoría de los aros no han tenido la estructura adecuada para el uso que se les demanda. La primer generación de aros no duro más de 1 semana, pues aunque la empresa estableció que estaba prohibido colgarse de las canastas, la gente no lo sabía, pues el personal que labora ahí es insuficiente para que a toda la gente se le recuerde que no debe colgarse, además de que en un principio no había reglamentos en ningún lado del parque.



En la imagen superior se observa como se doblo uno de los aros y se tuvo que quitar otro del tablero.

Las canastas abatibles naranjas son la tercer generacion de aros

La gente se colgó de los aros y tres de ellos dejaron de ser útiles en una semana, el ultimo, que era el más alto, también se calló con el mismo peso del balón. Se compró una segunda generación de aros, más resistentes, el problema aquí fue que para su instalación se demoró aproximadamente un mes, ya que se ponía un aro a la vez, una vez instalados los nuevos aros, los dos de en medio volvieron a colapsar, pues la gente se seguía colgando de ellos, así que el parque se quedó sin esos aros por un

tiempo, se mandó comprar una tercera generación de aros, los cuales son abatibles, y aunque su costo es mucho mayor, son los aros que más han funcionado al momento, y los que actualmente se usan. El reglamento ya está pegado en el área, pero poca gente lo lee y se siguen colgando de los aros, sobre todo los dos de en medio, pues son los que la gente adulta alcanza, el aro más alto no es alcanzado por los clientes, y el más pequeño solo lo utilizan los niños, que aunque se cuelgan, resiste la carga de un peso menor.

Estructura. La estructura de metal que sostiene los trampolines de slam dunk es la única que ha colapsado, al ser los trampolines tan largos y tener únicamente un apoyo en el centro de la estructura, los tubos de metal cedieron y se desoldaron del piso, lo cual provoco que los trampolines se aflojaran y se tuviera que cerrar el área de nuevo.

Con el paso del tiempo, al no venir los herreros a arreglar el problema, se optó por solo dejar cerrado el carril más afectado, que es el de la canasta más alta, semanas después se soldaron las patas de la estructura y se reabrió la atracción, solo por unos cuantos días, pues la estructura volvió a doblarse, en esta ocasión se fijó con alambre de acero la estructura de basquetbol a la estructura de quemados, que está a un lado, y aunque no fue la mejor opción, pues algunas patas se siguen moviendo y los trampolines perdieron tensión, este sistema es el que sigue funcionando hoy en día.



Vista lateral de el area de basquetbol

Actualmente el tablero mas alto no cuenta con canasta.

Red y balones. He mencionado que la red sirve para que los balones no se vuelen a otra zona, y la gran mayoría de veces funciona, pero detrás de las canastas, en la parte más alta, la red no alcanza a cubrir hasta el techo, cuando la gente avienta el balón con demasiada fuerza, los vuela del otro lado y caen detrás de los trampolines, así que el staff constantemente tiene que estar rodeando toda el área de trampolines para ir por los balones que se volaron, inclusive la misma gente ha ido por los balones, esto representa un riesgo, pues si la gente por alguna razón se mete debajo de los trampolines hay posibilidades de que la gente que está brincando le caiga

encima, en un principio no había manera de evitar que la gente se metiera por los balones, ya que el acceso a esa zona estaba abierto, por lo que se puso una puerta, pero como es muy fácil de abrir, aún hay casos de gente que se mete por los balones.

En cuanto a las redes han funcionado bien, es la manera de atarlas la que ha causado conflictos, pues para fijar la red se pusieron cinchos de plástico entre la red y el PTR, pero los constantes golpes con el balón que recibe la red, han provocado en repetidas ocasiones que los cinchos que se encuentran debajo de los aros se rompan, y con ello los balones se van del otro lado, además de que queda un hoyo abierto, por el cual en repetidas ocasiones se ha metido la gente. Al día de hoy, fijar la red con cinchos es el sistema que se sigue empleando.

Dodgeball o cancha de quemados. Aquí se retoma el clásico juego de quemados pero ahora en trampolines. La idea básica es el enfrentamiento de 2 equipos que se eliminan mediante golpes con pelotas suaves. Analizaremos los siguientes problemas que han

surgido en esta área.

- Protecciones delgadas
- Resortes rotos
- Pelotas y red



Vista frontal de la cancha de quemados

Protecciones delgadas. Dodgeball es el único lugar del parque donde está permitido correr, esto debido a la naturaleza del juego. El que la gente corra provoco que pisara constantemente las protecciones, y como ya lo vimos en la zona de trampolines, las protecciones son de mala calidad.

La gente ha pisado tanto las protecciones

que se partieron por la mitad, pero solo por dentro, el forro sigue siendo una sola pieza, esta situación provoca que el PTR únicamente sea cubierto por el forro, cuando las personas correr o caminan, sienten la dureza del metal, literalmente no hay protección, un golpe en la cabeza sería un golpe en el metal, esta situación tiene alrededor de 2 meses, la empresa ya mando comprar protecciones nuevas, pero al día de hoy no han llegado,

mientras tanto se siguen jugando partidos de quemados de manera normal en esta cancha.

Resortes rotos. Los resortes de la cancha de quemados se han roto bastante los últimos meses. En la zona de trampolines los resortes van agarrados a una varilla de metal que esta soldada al PTR, esto le permite al resorte cierto grado de movilidad cuando la gente brinca, sin embargo en dodgeball, los resortes van unidos directamente al PTR, un extremo del resorte se pone en el ojillo de la lona y el otro extremo en un orificio que se hizo en el metal, este sistema ha hecho que los resortes sean degollados, pues el metal es muy duro y filoso, al día de hoy se han remplazado más de 80 resortes en esa área.

Las demás áreas también han tenido resortes rotos, pero ninguna ha excedido de 8 desde que se abrió el parque, se llamó al proveedor de resortes, quien cambio los resortes rotos por unos nuevos, pero el problema ha continuado, y hoy en día únicamente se remplazan los resortes que se rompen, afortunadamente la empresa cuenta con una cantidad suficiente de resortes de repuesto.



Resorte roto del área de quemados

Pelotas y red. En un principio se usaron unas pelotas de esponja para el juego, pero en menos de 1 mes la gente las desgarró y quedaron inservibles, se optó por comprar unos balones pequeños, pero resultaron ser demasiado duros, a la gente no le gustaron, pues los golpes con estos balones eran realmente fuertes, e inclusive varios niños llegaron a llorar tras recibir un impacto con estas pelotas, se compraron 2 paquetes de pelotas de plástico, las cuales al día de hoy se siguen usando, pues resultaron eficientes para este juego, los balones que se habían comprado se guardaron y de vez en cuando se usan para juegos entre adultos.

En cuanto a la red, tiene el mismo problema que la de basquetbol, no es lo suficientemente alta, y la gente vuela en repetidas ocasiones las pelotas, también la red que se encuentra a la entrada y que está unida al piso mediante cinchos, se ha ido saliendo de su lugar debido a los constantes jalones a los que es sometida.

Estas son las cinco áreas de juego que tiene el parque, y los problemas operativos que ha presentado cada una al día de hoy, todas estas áreas están conectadas entre sí por un pasillo, y aunque obviamente este pasillo no entra en las áreas de juego, si tiene un papel muy importante en el funcionamiento operativo de todas las áreas, es por ello que se hablara de los distintos aspectos observados en él:

- Seguridad y estructura
- Reglas

Seguridad y estructura. El pasillo comienza desde la cafetería y acaba al fondo de la bodega, donde se encuentra el espacio destinado a las fiestas grandes y los baños, esto provoca que mucha de la gente que no salta y está en la cafetería, constantemente pase por ahí para llegar a los baños. La estructura está hecha de metal, que se cubrió con tablas de aglomerado de madera y un plástico especial para darle una mejor apariencia al lugar.

El problema aquí fue que la estructura no estaba asentada al piso, y como el piso no era uniforme, a la hora de pisar, los tubos de la estructura se fueron despegando del piso, un par de meses después de la apertura se tuvo que fijar los tubos al piso. Con el paso del tiempo las tablas de aglomerado comenzaron a romperse, y lo único que las mantenía unidas era la capa plástica que las cubre, debido a esto, se mandó reforzar el piso, lo cual represento una fuerte inversión en material y mano de obra. Para este tipo de piso lo recomendable eran tablas de triplay de al menos 12mm. El piso del pasillo hoy en día ya está mucho mejor, pero el piso que va en las albercas de esponjas, que tiene el mismo diseño, también necesita ser reparado.

Otro aspecto importante es que de la zona de trampolines al pasillo no hay una protección, lo cual provoca que la gente salga brincando de los trampolines al pasillo, esta situación poco a poco rompió las tablas, además la gente que sale corriendo de los trampolines al pasillo, suele sufrir caídas, ya que en el último paso se tropiezan con la protección que está un poco más elevada, este tipo de caídas se han vuelto tan comunes que rara vez se les presta atención por parte del staff, cabe mencionar que ninguna de estas caídas ha tenido consecuencias mayores para los clientes del lugar.

Reglas. No hay reglas específicas para estar en el pasillo, ninguna de las reglas que están pegadas en el parque menciona algo acerca del pasillo. Como ya se mencionó la gente

que no ingresa a saltar usa el pasillo para llegar a los baños, pero en muchas ocasiones se quedan arriba para tomar fotos o video, observar a los niños o simplemente para platicar, durante algunas semanas de dio la orden por parte de la gerencia de pedirle a la gente que no se quedara sobre el pasillo, esto para evitar que se siguiera deteriorando el piso, pero pasadas tres o cuatro semanas esta práctica se abandonó. La única regla no escrita que procura la gente del staff, es que los clientes no suban con alimentos al pasillo, pues en más de una ocasión han tirado la comida en el lugar, o han vomitado en el área de juego.



Fiestas y eventos

Otro de los servicios que ofrece la empresa es la organización de fiestas y eventos. Los paquetes de fiestas incluyen lo siguiente:

- Invitación electrónica personalizada
- Calcetines anti-derrapantes
- 2 refrescos de 3 litros por cada 5 personas
- Bolsita de dulces para cada uno de los invitados
- Pastel
- Tiempo ilimitado

A continuación enlistare las operaciones que se realizan durante las fiestas, y analizaremos cada una de ellas, casos reales y algunas situaciones problemáticas que se han generado

- Cobros
- Invitados y gente que no saltara
- Área de fiesta
- Pulseras
- Comida
- Fiestas improvisadas
- Contrato

Cobros. Este paquete tiene un costo de \$360 por persona y mínimo deben ser 10 invitados, para apartarlo se requiere mínimo una semana de anticipación y el 50% del pago. Una vez apartada la fecha se manda a hacer el pastel con las especificaciones que

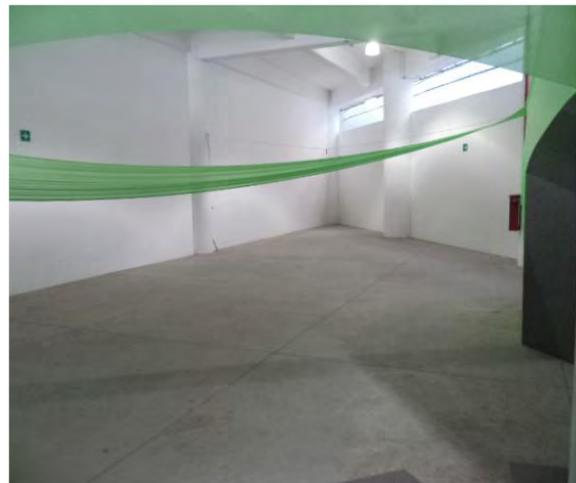
el cliente pidió, pues el pastel puede personalizarse, y dependiendo del número de personas que asistan a la fiesta, se piden sillas, mesas y manteles, en la empresa solamente se cuenta con 2 mesas y 20 sillas para eventos de fiestas. Es debido a estos gastos, que se pide el 50% de anticipo, el cual no es reembolsable.

Invitados y gente que no saltara. Aquí hay un punto muy importante, para el paquete de fiestas se pide mínimo 10 invitados, pero puede venir la cantidad de adultos que sea y ellos no pagan por estar en el parque, es decir, únicamente las personas que hacen uso de los trampolines son a las que se le cobra como invitados, un ejemplo, una señora quiere una fiesta para su hija de 13 años, la niña invita a 11 de sus amigas a saltar, los padres de la festejada y otros 3 adultos acudirán a la fiesta, pero los adultos no van a saltar, así que solo se cobra \$360 por cada una de las 13 niñas, sin embargo el total de invitados es de 13 niños y 5 adultos, lo cual suma 18 personas, así que la empresa manda pedir mesas para 20 personas, pues solo se puede pedir mesas y sillas para múltiplos de 10.

En el caso de que los adultos que están en la fiesta quieran ingresar a saltar, se les cobra como a cualquier otro cliente, \$80 por hora o \$250 por tiempo ilimitado.

Área de fiesta. En el parque hay dos áreas en las que se pueden hacer fiestas, la primera es la zona de cafetería, la ventaja de esta área es que esta enseguida de la entrada, y tiene la cafetería a un lado, también desde esta área se puede ver la mayor parte del parque de trampolines, muchas madres que organizan fiestas en esta área la prefieren porque pueden estar al pendiente de sus hijos e invitados la mayor parte del tiempo.

Las desventajas en esta área, es que los baños quedan al final del parque y hay que atravesar todo el pasillo, lo cual confunde un poco a los invitados adultos, otra desventaja es que aquí se comparte el área con el resto de la gente que viene a brincar, y en días que hay mucha demanda, el espacio queda totalmente

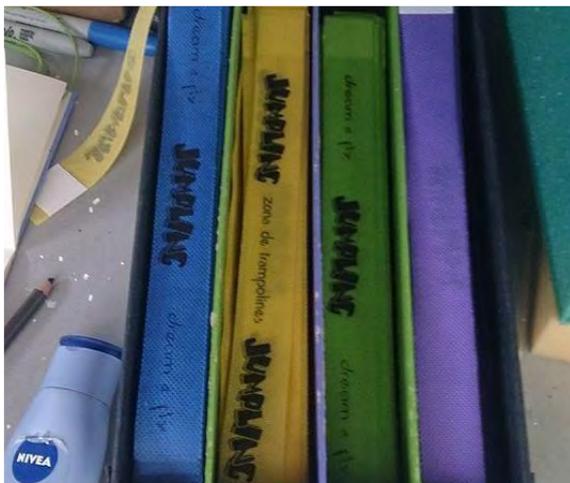


Area al fondo de la bodega que se usa para hacer fiestas.

ocupado, ha habido ocasiones en que las mesas y sillas para los clientes están llenas, y la gente se tiene que quedar parada, o se mete al pasillo a esperar que alguna mesa se desocupe.

La segunda área para fiestas se encuentra en la parte posterior del parque, es un área muy grande, que se encuentra vacía, las ventajas de esta área es que el área es exclusiva, únicamente los invitados a la fiesta pueden permanecer en este lugar, esta zona tiene una capacidad mayor que la de cafetería, puede albergar fiestas de hasta 200 invitados y tiene los baños cerca, así como el área para romper piñatas.

Las desventajas son que no se tiene visión del área de trampolines, el piso no ha sido acondicionado como el piso de la cafetería, y cada que alguien baja con sus calcetines a esa zona, se ensucia bastante los pies, también está muy lejos de la cafetería y del personal de Jumpling, lo que provoca que para tener contacto con el personal se tenga que cruzar todo el pasillo, un ejemplo, a la hora de pedir bebidas hay que cruzar todo el pasillo, si faltan platos, si se quiere partir el pastel o que en el audio se pongan las mañanitas hay que hacer lo mismo, en una ocasión una madre tuvo que dar 3 vueltas, por el pastel, por los platos y por el encendedor para las velitas, esta situación incomodo mucho a la cliente.



Pulseras que actualmente se entregan a los clientes.

Pulseras. Como se mencionó anteriormente, a los clientes se les entrega una pulsera en la recepción, en la cual se anota su hora de salida, esto facilita el control que debe llevar el staff con la gente.

Para las fiestas y la gente que comprara tiempo ilimitado se tenía una pulsera plateada, así el staff sabía que quien tuviera pulsera plateada tenía tiempo ilimitado de salto, sin embargo, se cambió de proveedor de pulseras, y ahora no hay pulseras plateadas, así que cuando hay fiesta, se asigna cierto color de pulsera a la

gente de la fiesta, y a los demás clientes se lo ponen otros colores de pulsera. Una vez que termina el tiempo de las pulseras, estas se les retiran o las pueden conservar, según lo desee el cliente.



Comida. La comida no se ofrece dentro de los paquetes de fiestas, ya que la empresa no tiene convenio con alguna empresa que provea los alimentos, y tampoco se preparan alimentos dentro de la cafetería, siendo que se tiene el espacio para hacerlo. Desde que se abrió el parque se tiene un área específica para la cocina, la cual ha sido muy poco usada, más adelante en el apartado de cafetería se ahondará más en este punto.

Al no ofrecer la empresa alimentos, se le da la opción al cliente de traer sus propios alimentos, en muchas ocasiones piden el servicio de comida a una empresa, o piden comida rápida de alguno de los locales de la plaza que se encuentra a un costado. Desde mi punto de vista aquí se pierde una fuente de ingresos, pues en todos los demás parques de trampolines, se tiene servicio de cafetería y no se permite la entrada con alimentos de otro lado. Lo que el parque sí ofrece es una gran variedad de bebidas, pero la gente que trae comida también suele traer bebidas. Aquí un problema que se ha generado en varias ocasiones es que los clientes toman otras mesas del lugar para poner su servicio de comida, reduciendo así el número de mesas para los demás clientes.

La empresa dentro de sus paquetes ofrece 2 refrescos de 3 litros por cada 5 invitados, pero la falta de planeación, ha hecho que la gente llegue a la fiesta contratada y no haya refrescos, teniendo que mandar al staff a comprarlos en ese momento, lo cual por supuesto genera desconfianza y molestia en el cliente.

Fiestas improvisadas. En muchas ocasiones, los clientes hacen fiestas de cumpleaños sin contratar un paquete, es decir, llegan con su comida, su pastel, sus bebidas e invitados, juntan algunas sillas y mesas y pagan el tiempo que van a estar en el parque. Esta situación es bastante frecuente, de acuerdo a mi observación, aproximadamente el 50% de las fiestas que se hacen en Jumpling no son contratadas, esto genera dos cosas, pérdida de ingresos por concepto de venta de paquete de fiestas y que el espacio se reduzca en la cafetería, pues en un principio usan las mesas para convivir, pero mientras están saltando no las usan, y puede haber 4 mesas apartadas por personas que están saltando, quitando así 16 lugares a los nuevos clientes que ingresen.

Sería cuestión de análisis y otra investigación el saber porque la gente prefiere no contratar el paquete de fiesta, pero de cualquier forma celebrarla en el parque de trampolines, pues desde mi punto de vista, las fiestas pueden dar muy buenos ingresos extra entre semana, que es cuando poca gente asiste.

Contrato. En un principio las fiestas se contrataban por medio de palabra, no había ningún documento en el cual ambas partes concordaran sobre los servicios que se ofrecían y el precio que se pagaría por ello.

Esta ocasiono problemas, pues tanto empresa como clientes no sabían bien a bien que servicios se estaban ofreciendo, hubo problemas con algunos clientes porque según ellos les cobrarían menos, algunos dijeron que se les darían más servicios y producto (mas bebidas por ejemplo). Para este problema la empresa decidió imprimir mil volantes con la información de las fiestas, en este volante se incluyó la información de los servicios que se incluían, las bebidas, los calcetines, el número de personas requeridas y el costo, así ambas partes están de acuerdo en la mayoría de los términos.

Conclusión

Las fiestas representan la segunda mejor fuente de ingresos para el parque, pero aun así, el no vender comida hace que los ingresos no sean tan altos, sumado a esto, se ha visto en los últimos meses un deceso en el número de fiestas que se organizan en el parque. Durante las fiestas no hay un encargado que específicamente dedique su tiempo a atender a la gente de la fiesta, entre todos los empleados se hace el trabajo para que las fiestas se lleven a cabo de la mejor manera posible.

Clases de parkour

En un principio se tenía la idea de tener profesores de gimnasia en vez de staff, y así se hizo por unas cuantas semanas, pero la poca afluencia de gente aunado a que las funciones de los entrenadores no eran propias de ellos, hizo que los profesores se fueran y que se contrataran jóvenes para hacer las labores de staff. Pero claramente el lugar está habilitado para impartir clases, además de que a la gente le interesa aprender, en la cadena de parques de Skyzone se imparte una clase llamada skyrobics, la cual consiste en ejercicios aeróbicos sobre los trampolines, también en la empresa Jump-In se imparten clases de ejercicios aeróbicos, la clase se llama "jump 6.0" y hay clases de parkour.

Se hizo una propuesta de trabajo para impartir clases de parkour en Jumpling, y a partir del tercer mes de operación se comenzó con las clases, las cuales dividiremos y analizaremos en el siguiente orden

- Horarios y estructura de clase
- Costos y división de ganancias
- Publicidad
- Profesor de parkour
- Clases fuera de horario

Horarios y estructura de clase. Las clases se imparten los días martes y jueves, con un horario de 5 a 6 de la tarde para los menores de 12 años, y de 6 a 7pm para los mayores de 12 años, los días sábados la clase es de 11 a 12 de la tarde, esta clase es para todas las edades.

Las clases tienen una duración de 1 hora, más 10 minutos que se le da a los alumnos al final para que utilicen las instalaciones del parque de manera libre, durante la clase el profesor puede usar todas las instalaciones del parque, y el material auxiliar con que se cuenta, normalmente en los horarios de clase hay pocos clientes, es decir, gente que este saltando sin que haya pagado la clase, es por ello que se tiene la libertad de hacer una clase que abarque gran parte de las instalaciones, sin embargo, cuando hay más clientes, se asigna una área específica para la clase, que normalmente consiste en los últimos trampolines de la zona de salto libre.

La división de los alumnos por edades se hizo pensando en la dinámica de la clase, pues no es conveniente poner los mismos ejercicios a los mayores que a los pequeños, además de que el ritmo de aprendizaje y el tipo de enseñanza varía de una edad a otra.

Costos y división de ganancias. La clase tiene un costo de \$120, también se puede pagar por mensualidad \$800 por 8 clases al mes, no hay costo de inscripción, y lo único que se les pide a los alumnos es traer ropa deportiva y los calcetines de Jumpling,

La empresa tiene un acuerdo con la persona que imparte las clases de parkour, en un principio la clase tenía un costo de \$100 y la empresa se quedaba con el 50% y el profesor otro 50%, sin embargo la empresa decidió cambiar el esquema, la clase se aumentó a \$120 por clase, y la empresa ahora se queda con \$80 y quien imparte las clases con \$40

de cada alumno. Este esquema de división de ganancias es el que se mantiene actualmente.

Publicidad. La gente tiene varias maneras de saber que se imparten las clases; por medios impresos, publicidad de boca en boca, labor de venta del personal de Jumpling y publicidad en medios electrónicos. Los medios impresos son carteles que se tienen pegados en algunas de las áreas más concurridas del parque, la gran mayoría de la gente se entera de las clases gracias a este tipo de carteles. La publicidad de boca en boca se da cuándo alumnos ya inscritos a las clases llevan a amigos o familiares a las clases.

Tanto el staff como la gente que se encuentra trabajando en recepción, hacer labor de venta de las clases, primero el staff, que está en contacto directo con los consumidores, como el staff tiene permitido brincar en los trampolines mientras realiza sus funciones de monitoreo, mucha gente les pregunta cómo hacer ciertos brincos, el staff le enseña un truco sencillo al cliente, y le menciona las clases de parkour.

También la gente que ve los carteles que hay en la entrada, suele preguntar por mayores informes sobre las clases, esta

estrategia también ha traído a varios clientes a las clases de parkour. Por último, tenemos los medios electrónicos, tanto en el sitio de internet y la página de Facebook, se promocionan las clases, compartiendo videos e imágenes de la gente que ya toma las clases, o también imágenes de los carteles con toda la información.



Ejemplo de la publicidad que se usa en el parque para las clases de parkour.

La empresa y el profesor de parkour promocionan en conjunto la clase, cada uno de acuerdo a sus recursos y oportunidades. El gasto que se hace en publicidad no es compartido por ambas partes.

Profesor de parkour. En un inicio, una persona del staff era la encargada de dar las clases de parkour, ya que tenía la capacitación necesaria para hacer ambos trabajos, y en las horas de dar las clases, cumplía ciertas funciones de staff y las funciones de entrenador, este esquema acaba de ser cambiado (21 de noviembre de 2016) y ahora el profesor de parkour ya no trabaja como staff, únicamente se limita a sus labores de entrenador y promotor de las clases, por lo que acude a Jumpling únicamente los días y horarios en que imparte clases.

Clases fuera de horario. Como se mencionó anteriormente, el staff en algunas ocasiones les enseña a las personas algunos brincos básicos sobre los trampolines, esto demuestra la demanda que hay de la gente de aprender, pero en muchas ocasiones la gente no tiene la disponibilidad de horario para entrenar los días que hay entrenamientos, pues solo acudieron al parque a pasar un momento en divertido y algunos no viven cerca del parque.

Cuando esto pasa, los padres o los mismos clientes piden se les dé una clase rápida, la cual es impartida por cualquier miembro del staff. Hago énfasis en este punto por dos cosas, una es demostrar el interés que tiene la gente en aprender, y otra, en como el staff se presta para labores de enseñanza, descuidando en muchas ocasiones el monitoreo que debe tener de las áreas de juego.

A manera de resumen, las clases son impartidas 3 veces a la semana, debe mencionarse que la rotación de alumnos ha sido alta, según el registro que se lleva de la gente, ninguna de las personas que ha tomado clases a durado más de 3 meses continuos en las clases, es por ello que tanto el profesor como el gerente, analizan diversas estrategias para la atracción y retención de la gente. Operativamente este es uno de los procesos más sencillos que maneja la empresa, pero que al igual que los demás, no tiene definidos ni estructurados por escrito.

Venta de comida y calcetines

Aquí analizaremos como operan las otras fuentes de ingresos que se manejan aparte de la renta del espacio para brincar. La venta de productos para consumir (alimentos y bebidas) y la venta de calcetines anti-derrapantes, complementan los ingresos que genera

la empresa. Por cafetería entenderemos el lugar donde se venden, preparan y consumen los alimentos, para la descripción operativa de ambos procedimientos, hemos dividido los temas en:

- Funcionamiento de la caja
- Productos que se venden
- Manejo de inventarios
- Preparación de los alimentos
- Zona de consumo
- Calidad de los calcetines
- Inventario de los calcetines

Funcionamiento de la caja. La caja que tiene la empresa no es electrónica, literalmente es una caja de metal con unas divisiones de cartón, todos los empleados de Jumpling tienen acceso a ella, y no tiene ninguna restricción de seguridad para ser abierta, se confía en el buen manejo del dinero por parte del personal. Se encuentra ubicada en la recepción, junto a los calcetines y la computadora donde se pone la música. Las personas que más manejan dinero son la recepcionista y los dueños.

Un problema que ha causado la caja es que no cuenta con una cantidad inicial de dinero, lo que en muchas ocasiones se traduce en que no haya cambio para los clientes, cuando esto sucede, son los miembros del staff quienes tienen que salir de las instalaciones para conseguir el cambio.

Los pagos de entradas, calcetines y productos de cafetería son manejados en la misma caja, y el dueño constantemente retira los billetes con un valor mayor a \$200. El que la caja registre todas las ventas, hace muy complicado las cuentas al final del día, pues no se sabe cuánto se vendió de cada cosa, únicamente se conoce el monto de los ingresos por día.

Productos que se venden. En la cafetería se venden actualmente frituras, helados, bebidas, botanas y dulces y comida preparada.

Frituras	Bebidas y Helados	Botanas y dulces	Comida preparada
<ul style="list-style-type: none"> • Papas • Totopos • Chicharrones • Palomitas • Chetos 	<ul style="list-style-type: none"> • Agua • Refresco • Bebidas rehidratantes • Jugos • Té • Cafe • Helados Holanda 	<ul style="list-style-type: none"> • Cacahuates • Manzanas enchiladas • Algodones de azucar • Galletas • Dulces • Chicles • Dulces 	<ul style="list-style-type: none"> • Hot dog • Chicharrones preparados • Palomitas de microondas • Nachos

Manejo de inventarios. No hay un inventario establecido de productos, es el dueño quien se encarga de hacer los pedidos de cada una de estas cosas conforme se vayan necesitando, en más de una ocasión la empresa se ha quedado sin cierto tipo de productos a los que la gente está acostumbrada, lo que se ha reflejado en pérdidas de ingresos por falta de producto. Además los proveedores no siempre cumplen con los pedidos que se les encarga.

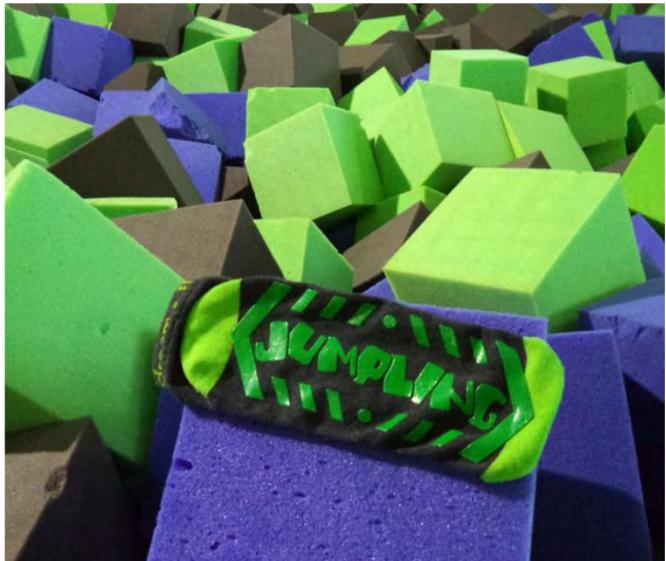
Durante el tiempo que ha operado, la empresa ha buscado variedad de productos para vender, y a base de prueba y error se ha quedado con los productos más vendidos, es en la parte de alimentos preparados donde menos oferta ha tenido Jumpling para con sus consumidores, ya que no hay una persona encargada de la preparación de alimentos, no se cuenta con un menú, y la cocina no está acondicionada para mantener productos frescos durante toda la semana.

Los clientes en muchas ocasiones preguntan por alimentos preparados y los que se habían propuesto en un principio, ahora solo se venden los fines de semana, ya que los alimentos se pudren, pues entre semana se apagan los refrigeradores, únicamente quedando encendido el refrigerador de los helados.

Preparación de alimentos. Para la preparación de alimentos no hay una persona específicamente encargada de ello, tanto el staff, los dueños, y la persona de limpieza preparan los alimentos. Sin embargo a últimas fechas la encargada de preparar los alimentos es la misma persona que se encarga de la limpieza de todo el parque. Como ya se mencionó, por cuestiones de operación, los alimentos guardados no soportaban toda la semana en el parque, y en muchas ocasiones se echaron a perder, por lo que cada semana se tenía que comprar más alimentos para preparar. Se metieron ensaladas de pollo, con queso y semillas, pero únicamente las semillas eran los que duraban más de 1 mes almacenados, por lo que se decidió dejar de vender ensaladas.

Zona de consumo. En esta zona se tienen mesas y sillas, está prohibido que la gente consuma alimentos fuera de esa zona, pero entre semana el staff y los dueños hacen excepciones de acuerdo a su propio criterio, ya que hay poca gente, y dejan que muchos de los clientes suban al pasillo con bebidas. Esta situación ha provocado que se derramen líquidos o se tire comida en el pasillo.

Calidad de los calcetines. La superficie de los trampolines es sumamente lisa y resbaladiza, y esto aumenta si las personas brincan con calcetines (podrían brincar descalzos), es por ello que cuando los parques de trampolines comenzaron a surgir, se les permitió a los clientes saltar descalzos, lo que además de dar mala imagen, provoco problemas con el mal olor de pies de algunos de los clientes, así que por higiene y seguridad, se crearon los calcetines anti-derrapantes, su principal función es evitar que el cliente resbale y tenga algún accidente, y también ayuda a evitar problemas de contagio de enfermedades en los pies y mal olor.



Calcetines anti-derrapantes
Jumping

En un principio, en Jumpling se vendieron calcetines de pésima calidad, esto lo comprobaban los clientes y los empleados, quienes constantemente se resbalaban, el calcetín en si no era malo, pero tampoco bueno, pero el anti-derrapante no funcionaba, lamentablemente en un principio ya se había hecho un pedido grande de calcetines, por lo que las primeras semanas se usaron y vendieron este tipo de calcetines, después se hicieron varias pruebas con otros proveedores, se eligió a uno de ellos y es el que actualmente hace los calcetines, sin embargo este proveedor no ha cumplido con los tiempos de entrega de los pedidos, lo que ha ocasionado que en muchas ocasiones (más de 15) el parque se quede sin calcetines.

Cuando esto sucede se les permite a los clientes saltar con sus propios calcetines, lo cual le ha parecido una ofensa a la gente que tuvo que comprar los calcetines anteriormente, los dueños han tenido problemas y discusiones con algunos clientes por el asunto de los calcetines.

Los dueños del lugar tienen la política (no escrita) de no permitir el acceso con calcetines de la competencia (Skyzone y Jump-In) pero si se permite ingresar con calcetines de otras compañías, o incluso calcetines genéricos.

Actualmente el anti-derrapante que se usa es mucho mejor que el que se tenía en un comienzo, pero aun no es muy efectivo, en comparación con calcetines de otros parques, esto lo han comprobado personas que han tenido la oportunidad de saltar en distintos parques. Es por ello que urge una mejora en los calcetines, tanto por seguridad, como credibilidad de la empresa, ya que si te venden unos calcetines de manera obligatoria que son para tu seguridad, al menos estos deberían ser seguros.

Inventario de calcetines. Como se mencionó en el punto anterior, el proveedor de calcetines se ha retrasado en muchas ocasiones con los pedidos, y al igual que paso con las pulseras, la empresa se quedó sin calcetines, cuando eso sucede, se les permite la entrada sin calcetines Jumpling, y cuando esa gente regresa al parque, le sorprende que en esta ocasión tenga que comprar calcetines de manera obligatoria.

Punto de vista de los clientes

Hay otros aspectos muy específicos de cada una de las áreas y personal que labora en la empresa, sin embargo, los aquí enumerados son los más importantes, y en los que me basare para hacer la evaluación de la empresa.

Este punto de observación se hizo desde una perspectiva participante, es decir, la elaboro una persona que trabaja en la empresa, lo cual nos aporta valiosa información, sin embargo, los sesgos de información siempre se verán afectados de acuerdo a la persona que genere esa información, es por ello que también decidí agregar a este documento una investigación, en la cual encueste a 50 clientes para conocer sus puntos de vista con respecto a aspectos operacionales, de organización y percepción del parque, el formato de la encuesta es el siguiente



ENCUESTA DE SERVICIO

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO
FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION



Encuesta para conocer y mejorar el servicio en Jumpling zona de trampolines

Sexo _____ Edad _____

1. ¿Es la primera vez que nos visita? _____

2. ¿Qué es lo que más le gusta del parque?

- a. Que es para toda la familia
- b. Que está cerca de donde vive
- c. Maneja buenos precios
- d. Que es divertido
- e. Las dinámicas que se organizan
- f. Otro _____

3. Para usted que es lo más importante a la hora de visitarnos

4. Enliste las edades de la gente que viene con usted

5. Cómo calificaría la limpieza del lugar: Muy buena Buena Regular Mala

6. Cómo calificaría la atención del personal: Muy buena Buena Regular Mala

7. Cómo calificaría la seguridad del parque: Muy buena Buena Regular Mala

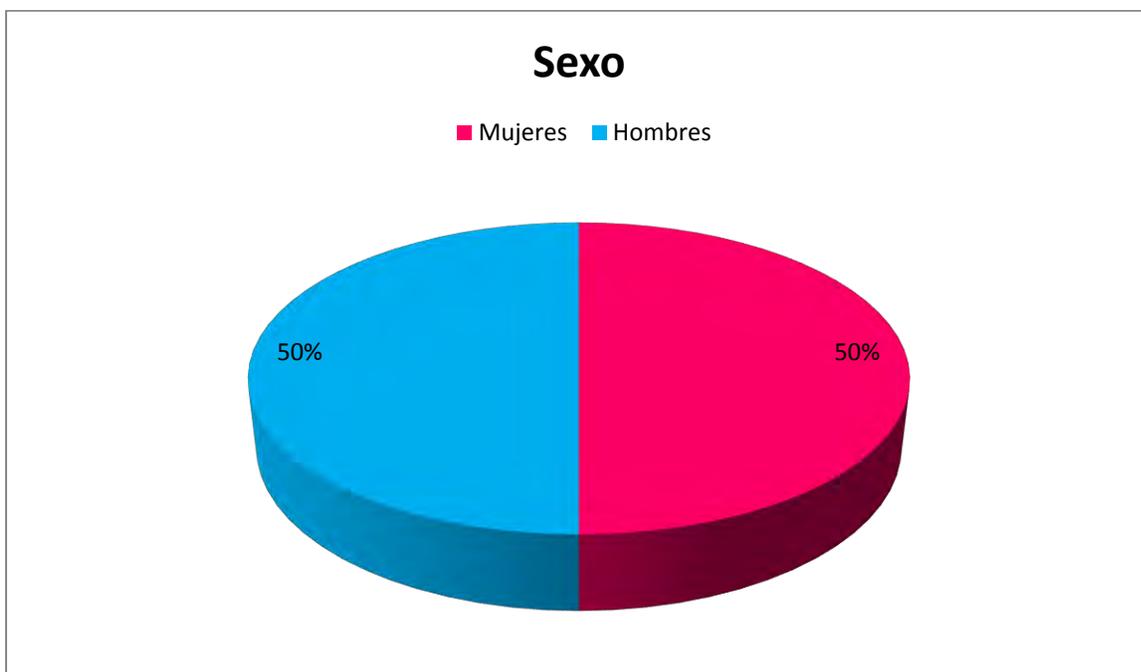
8. ¿Regresaría a Jumpling? ¿Por qué?

9. ¿Qué le gustaría que mejorara el parque?

Se hicieron 50 encuestas, 25 entre semana y 25 el fin de semana, esto, para abarcar la opinión de la mayor variedad posible de clientes.

Las encuestas solo se hicieron a clientes, es decir, las personas pagan por ellas mismas su entrada y la entrada de sus amigos o familiares, los consumidores (personas que ingresan a saltar pero puede que no sean ellos los que pagaron su entrada) no fueron encuestados.

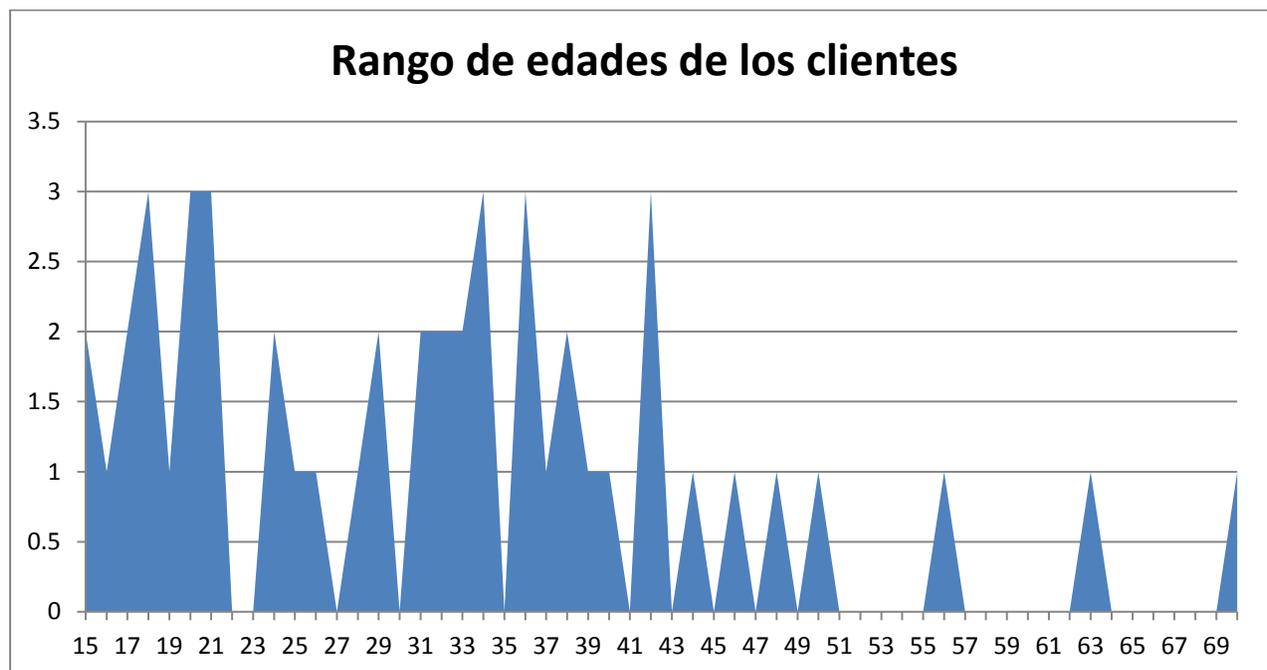
A continuación haremos un análisis de cada una de las respuestas y la información recababa a través de esta técnica de investigación:



Aunque las encuestas se aplicaron de manera aleatoria entre los clientes, exactamente la mitad de los encuestados fueron hombres y la otra mitad fueron mujeres, lo cual nos da un indicio de que quienes asisten al parque y pagan son por igual hombres y mujeres, esto lo confirma la observación presencial hecha durante el presente trabajo. No hay una tendencia que se incline hacia hombres o mujeres en cuestión de pagos por concepto de renta.

También esto quiere decir que tanto padres como madres se encargan de llevar a sus hijos a actividades de recreación, este punto es importante a considerar a la hora de armar

el tipo de publicidad que presentara la empresa y la imagen que quiere generar para con sus clientes.



En esta grafica podemos observar que la mayoría de los clientes encuestados tienen entre 17 y 37 años, aunque también hay gente mayor que acude con otras personas al parque. Hay un punto muy interesante, y es que no mucha gente entre 22 y 31 años acude al parque, esto lo atribuyo a que la gente de esa edad es muy joven como para tener hijos, y algo grande para acudir a este tipo de lugares para mero entretenimiento. La gente más joven, entre 15 y 21 años, es más propensa a acudir al parque, ya que a esa edad se busca un tipo de entretenimiento variado y más sano, son en su mayoría jóvenes que están estudiando.

Este punto ayuda mucho a establecer estrategias de publicidad dirigidas a jóvenes que estén estudiando y a adultos jóvenes con hijos, pues ellos son, nuestros principales clientes.

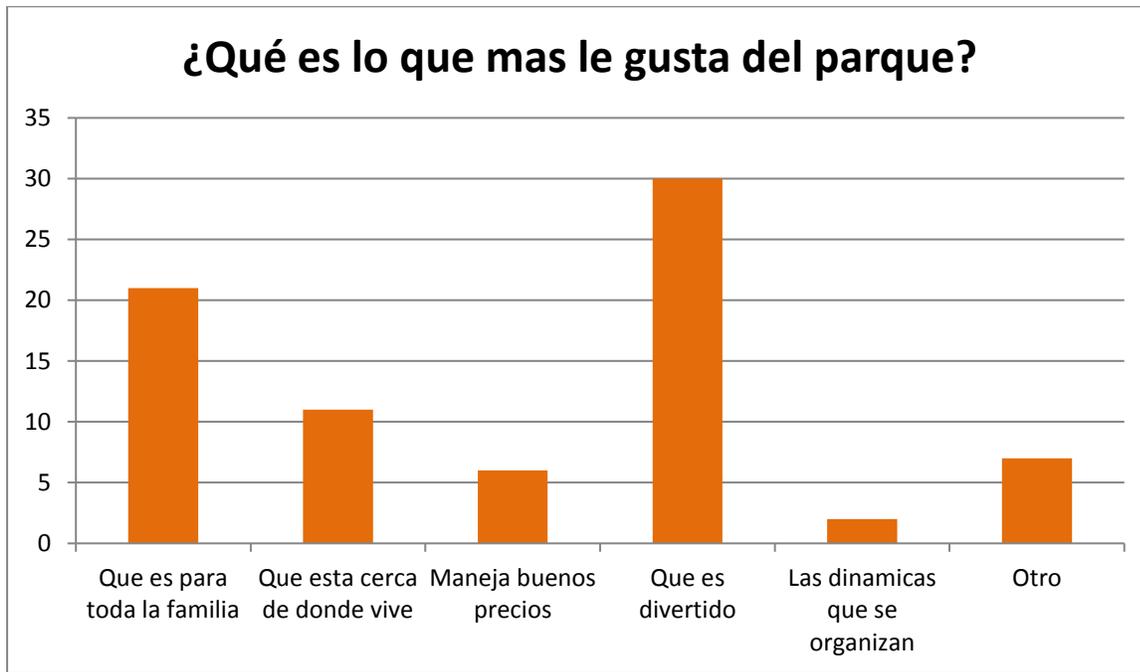


Esta es una de las preguntas clave, pues nos ayuda a conocer el porcentaje de personas que visita el parque por primera vez. Como lo vemos aproximadamente una tercera parte de las personas son clientes que han regresado, y las otras dos partes son clientes que por primera vez visitan el parque.

Aquí la empresa debe ser muy persuasiva y tener bien en claro lo que busca el cliente, para que éste regrese, y también saber los motivos por los cuales los clientes han regresado.

Los clientes nuevos por el momento, son los que aportan aproximadamente una tercera parte de los ingresos de Jumpling.

Estrategias de mercadotecnia y publicidad para atraer nuevos clientes deben ser implementadas en primer término, y como una estrategia complementaria, una atención al cliente eficiente, que haga que las personas regresen.



En esta pregunta se pusieron 5 opciones de respuesta y una para poner una respuesta libre (otro). Es en esta pregunta donde realmente observamos que es lo atractivo del parque para las personas, esta pregunta se planteo para cada persona respondiera eligiendo únicamente una de las opciones, sin embargo, la mayoría de las personas eligió más de una respuesta, para lo cual se contabilizo cada uno de los votos que tuvo cada respuesta, es por ello que la suma al final es de más de 50.

Si juntamos las dos preguntas con más votos, tenemos que la gente acude al parque para divertirse y pasar un rato agradable con su familia (o bien pueden ser amigos). Las dinámicas, el precio y la ubicación pasan a segundo plano.

La empresa debe tener muy presente esta información, y hacer del parque un lugar divertido y familiar para los clientes, pues eso es realmente lo que están buscando y para lo que usan el parque. Aunque esta conclusión puede parecer evidente, pues el parque de trampolines también ha sido definido como un parque de diversiones, se debe tomar esto en cuenta, ya que como se mencionó en un principio, se contrataron entrenadores en vez personal de staff.

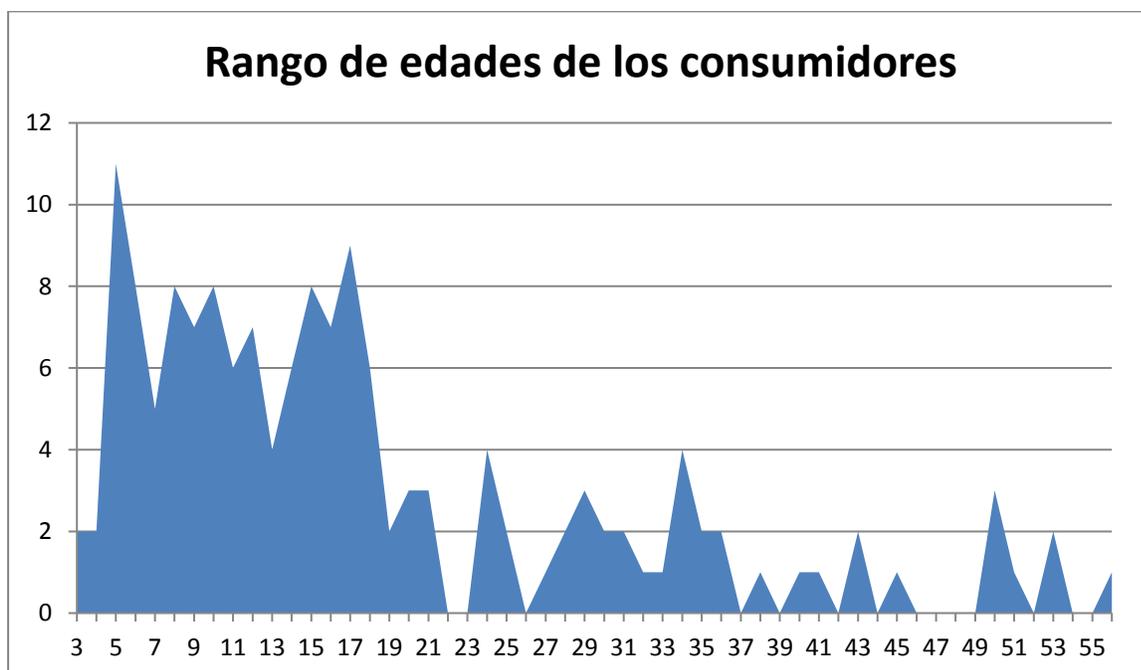
¿Para usted que es lo más importante a la hora de visitarnos?

Esta es la primer pregunta abierta del cuestionario, y en ella buscamos las razones principales por las cuales la los clientes van al parque. Las respuestas no fueron muy variadas. Viendo las encuestas, el 90% de los encuestados contestaron lo siguiente:

- Seguridad
- Diversión
- Atención y servicio
- Limpieza

De ahí en fuera hubo algunas respuestas como hacer ejercicio, los horarios y precios. El orden en que fueron mencionadas las respuestas es descendente, esto quiere decir que la seguridad fue la más mencionada de todas, después diversión y a así sucesivamente. Recordemos que estas encuestas las contestaron únicamente los clientes y no los consumidores. Quien está pagando, le paga al parque por tener un lugar seguro y divertido, esto me lleva a la pregunta ¿Qué hace el parque para garantizar la seguridad de las personas? ¿Cuáles son los procesos que sigue el personal para procurar la diversión del cliente? ¿Está el personal capacitado y entiende que lo más importante es la seguridad y diversión?

Como lo vimos en la parte descriptiva de la operación, la seguridad no está completamente garantizada, muchos accidentes ha habido en el parque, afortunadamente han sido menores, pero de haber un accidente grave, y que la gente se entere de esto, puede significar un duro golpe en la credibilidad del parque y la confianza de la gente.

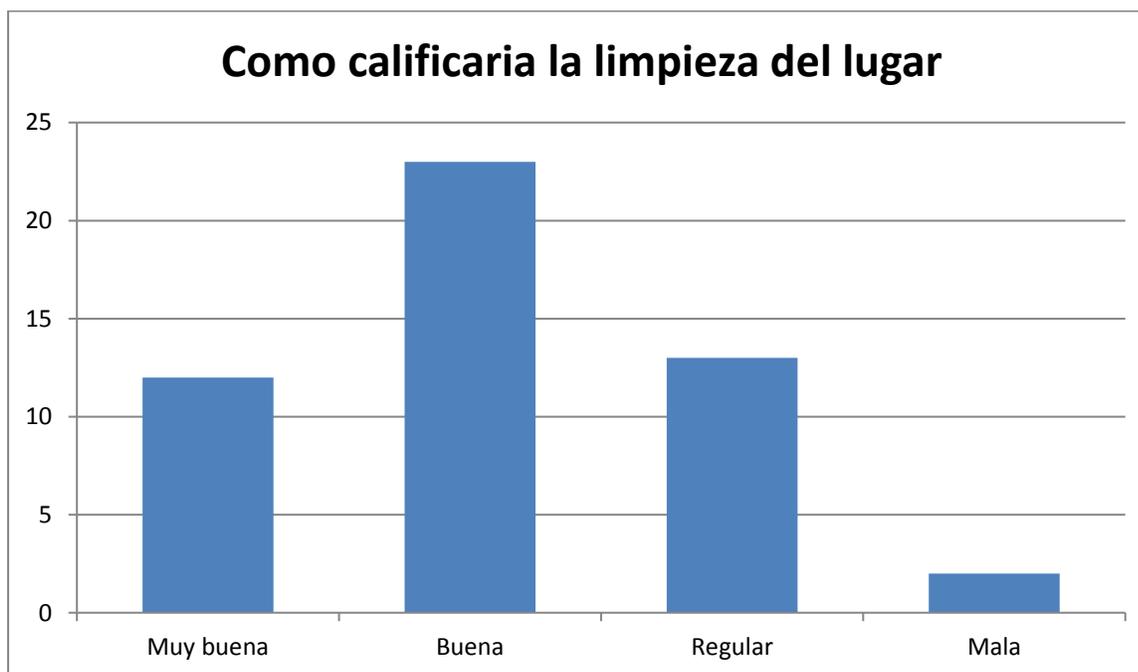


En esta grafica podemos observar, las edades de los consumidores, es decir la gente que hace uso de los trampolines, tenemos que muy pocos niños menores de 4 años ingresan al parque, la gran mayoría de los consumidores tiene entre 5 y 18 años, el segundo grupo más grande de consumidores son los adultos de 19 a 45 años, y el tercero, adultos mayores de 45 años.

Por cada adulto entre 19 y 45 años de edad, entran aproximadamente 3 personas entre 5 y 18 años, es decir, un adulto ingresa al parque con 3 niños.

Aunque el parque suele ser atractivo para los niños, son a fin de cuentas los adultos quienes toman la decisión de regresar o no al parque, y si los niños solo toman en cuenta la diversión, seguro regresan, pero como ya lo vimos, los adultos ponen mas atención a la seguridad, la diversión y la atención del personal, son estos tres puntos los que vuelven a ser un factor clave en el éxito del negocio, al menos en el aspecto operativo de la empresa.

En las siguientes tres preguntas, la gente califico desde muy buena hasta mala, la limpieza, atención del personal y seguridad del parque, tres puntos que para las personas son muy importantes, y que en base a la observación fueron tomados en cuenta y enlistados en el cuestionario.

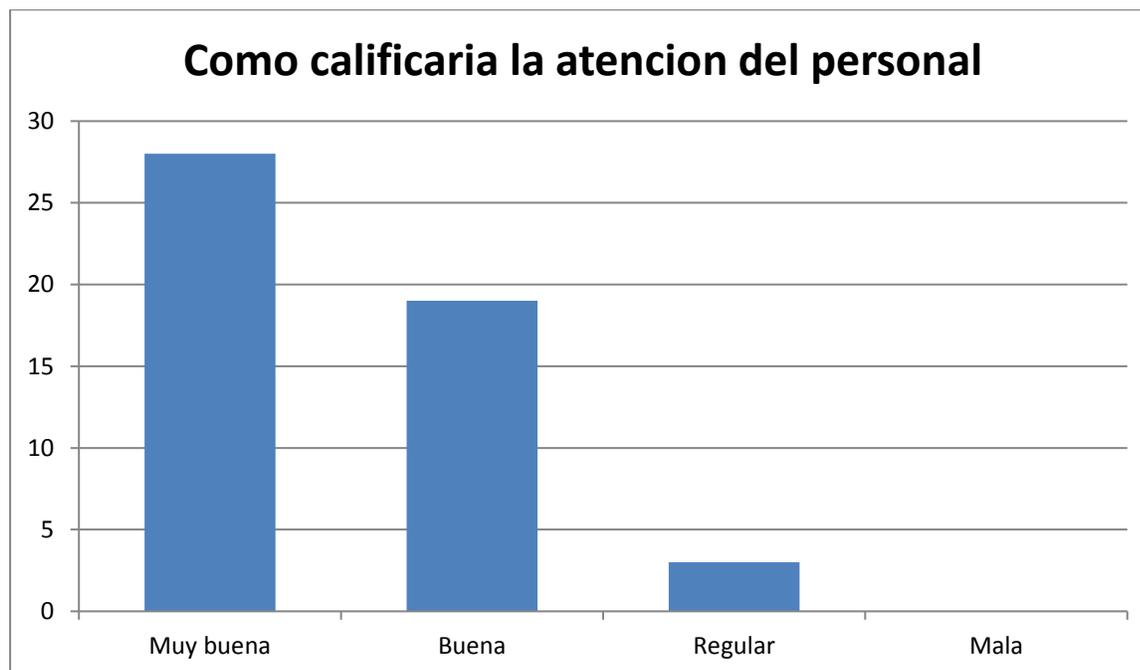


De los tres aspectos a evaluar, la limpieza es la que salió más “baja”, solo 23 personas la enlistaron como buena y 12 como muy buena, es decir, 70% de las personas tienen una

buena percepción sobre la limpieza del parque y el restante 30% puso que la limpieza es regular o mala.

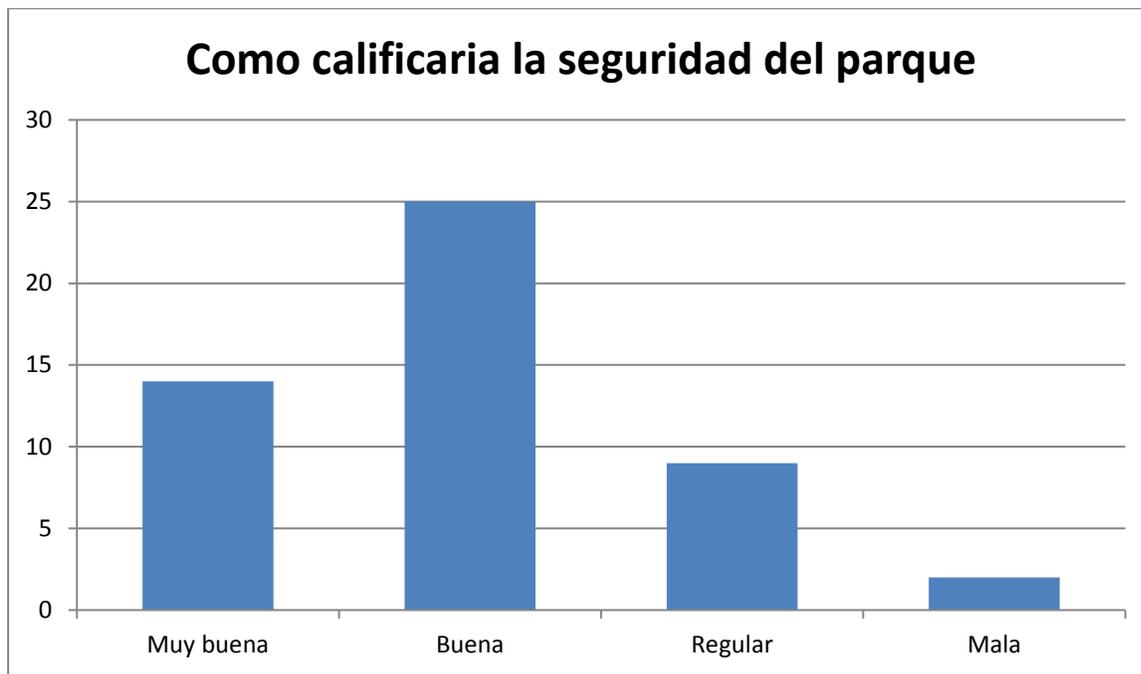


Como lo vimos en las preguntas anteriores, la limpieza es un factor determinante para los clientes, por lo que sería bueno hacer un plan operativo que implemente nuevos procesos en el aspecto de limpieza, y haga que ese 70% suba a un 90%.



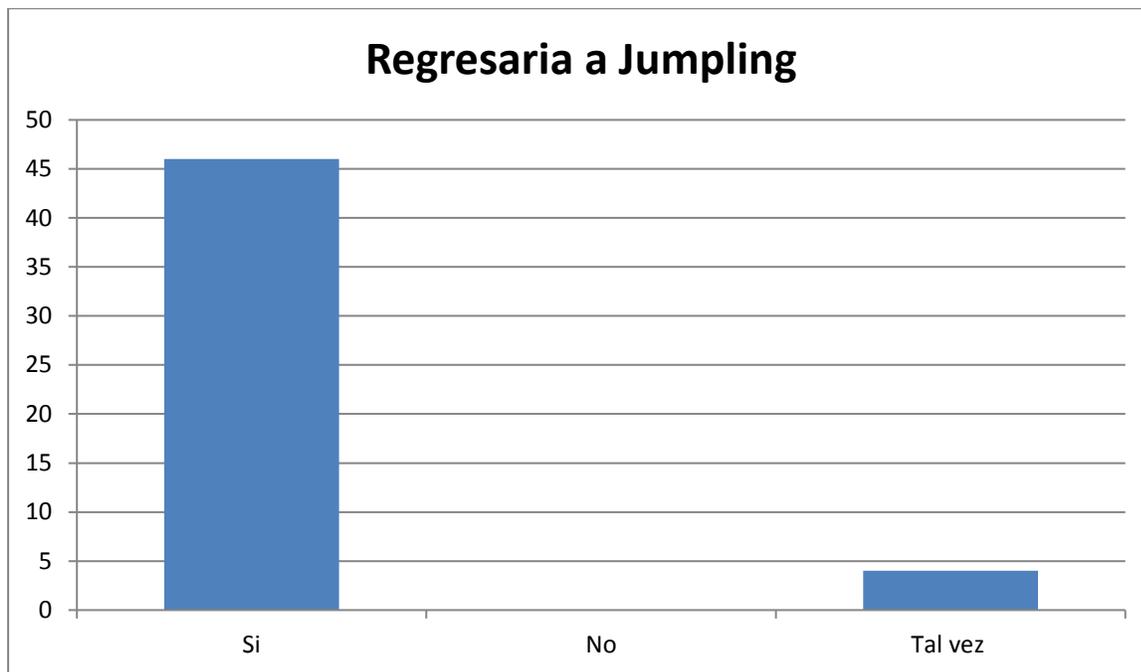
Este rubro fue el mejor calificado de los tres, pues 94% de los encuestados percibe como buena o muy buena la atención del personal, y 0% la percibe como mala, aunque claro aquí hay un factor muy importante, y es que el personal de la empresa fue quien entrego las encuestas y las recogió, pudiendo esto afectar la decisión del encuestado, al tratar de quedar bien con la persona quien le entrego la encuesta.

Sea cual sea el proceso que se está manejando, y la capacitación que esté recibiendo la gente del staff, está funcionando, pero algo es seguro, no está establecida por escrito. La atención del personal es percibida como buena por las personas, aun sin la necesidad de institucionalizarla o si quiera hablar de ella.



Entre la limpieza y la atención del personal, está la seguridad del parque, 78% de las personas la perciben como muy buena o buena, mientras que el otro 22% la ve como regular o mala, recordemos que para los clientes lo más importante según la encuesta es la seguridad.

La empresa debe poner especial atención tanto en la percepción como en la realidad de este punto. Sabemos que los accidentes son inevitables, y que el riesgo aumenta en este tipo de parques, es por ello que el personal debe estar bien capacitado en caso de emergencias, deben estar establecidos protocolos de acción y tener el material adecuado en el lugar para dar primeros auxilios. La seguridad tanto preventiva como correctiva debe ser aplicada y conocida por todo el personal. La reacción ante una emergencia, aunque sea leve, puede determinar si un cliente regresa o no al parque.



En esta pregunta 92% de los encuestados dijeron que si regresarían al parque, ninguna persona dijo que no, pero 4 personas dijeron que tal vez, y es interesante analizar sus respuestas. Pues hay que poner especial atención a la gente que no tuvo una buena experiencia, saber que paso y como puede trabajar la empresa en ello para que el cliente vuelva a darle al parque la oportunidad de contar con su presencia, y su dinero.

La primera persona dijo que preferiría invertir un poco más en algo más interesante. Aquí vemos que el factor dinero no es un determinante, el cliente dijo querer más ideas y una mejor decoración del lugar, simplemente el parque le pareció muy simple.

La segunda persona puso que tal vez regresaría, porque el factor económico es muy importante para él. Esta persona es un hombre de 29 años que solo ingreso con su hija de 6 años. Además en la pregunta sobre la seguridad del parque, contesto que esta es mala. Para el debería haber en personal capacitado en el área de juego, y aunque se supone que si lo hay, este cliente no lo percibió así.

La tercer persona fue una mujer de 40 años que venía con 5 familiares, ella, al igual que el encuestado anterior puso que le gustaría que tuvieran monitores para ayudarles a hacer actividades. Aunque la empresa no lo tiene establecido por escrito, se supone que esta es una de las actividades que desempeña el staff, pero de nueva cuenta no fue percibido así, recordemos que estas personas por lo menos entran una hora al parque, así que durante esa hora no se percibió la labor de staff.

La última persona fue una mujer de 16 años, que venía acompañada de 2 adultos y tres menores de edad. Ella contestó que dependiendo de la mejoría del parque regresaría. En la siguiente pregunta, que es sobre cómo puede mejorar el parque, contestó que quiere más actividades en los trampolines y más monitores. La empresa no tiene estipulado el máximo número de consumidores que puede atender una persona de staff, aunque si se tienen 5 zonas para juego, en algún momento se habló sobre tener una persona en cada área de juego, pero al momento no se ha cumplido.

Vemos que estas encuestas tienen en común el desarrollo de actividades dentro de los trampolines y el servicio del staff, y aunque solo fue el 8% de los encuestados, a mi parecer esto puede mejorar, hasta llegar a un 100% en la satisfacción del cliente, y hacer que más personas regresen.

¿Qué le gustaría que mejore el parque?

En esta pregunta abierta, y por orden de aparición, las respuestas más mencionadas fueron:

- Seguridad
- Limpieza
- Actividades
- Servicio de comida
- Precios y decoración

Volvemos al factor de la seguridad en el parque, muchas personas piensan que el lugar puede mejorar su seguridad, en específico las protecciones de los PTR, que son muy delgadas y se mueven de lugar. La empresa debe procurar cuanto antes arreglar este asunto, tanto por seguridad de las personas, como por conservar sus clientes.

La limpieza es también un factor importante, sobre todo los baños, no hay una buena percepción de ellos, desde la imagen, hasta el olor. Actualmente la empresa solo solicita a la persona de limpieza 4 días por semana, los otros dos días, no hay un encargado de limpiar los baños.

A la gente le gustan las actividades, en muchas ocasiones la gente se cansa de saltar, y creen que el parque solo se limita a los saltos, es trabajo de los dueños, capacitar al staff para constantemente ofrecer más y mejores actividades a los clientes.

Cerca de la plaza no hay lugares donde comprar comida, y la gente constantemente busca alimentos, por el momento la cafetería ofrece una gama de productos limitada, y la gente sigue pidiendo que en parque se ofrezcan alimentos preparados.

Muchas de las personas encuestadas (más del 30%) dijeron que el parque está bien y que no le mejorarían nada, un porcentaje reducido menciona que los precios son elevados, y que le gustaría que hubiera más promociones, también el aspecto de la decoración fue mencionado, y es que el parque es muy plano en su decoración, solo a últimas fechas se pintaron dos paredes de morado y se pusieron algunos stickers en las paredes, los cuales han sido insuficientes para cubrir la extensa área de paredes blancas que tiene la bodega.

BENCHMARKING EN PARQUE DE TRAMPOLINES

Visita a Skyzone lunes 17 de octubre de 2016

Según Robert Camp autor del libro: "Business Process Benchmarking", el Benchmarking es la búsqueda de las mejores prácticas de la industria que conducen a un desempeño excelente. En esta parte del trabajo se va a identificar, analizar y comparar las mejores prácticas de la industria que puedan dar a la organización a un nivel de desempeño superior.

Skyzone es la primera franquicia de trampolines del mundo, y la más grande, con más de 360 parques en diferentes países como Estados Unidos, Canadá, México, Australia e Inglaterra. Fue lanzada en las vegas en el año de 2004 y actualmente es un referente a nivel mundial en la industria del entretenimiento saludable.

Usando el método de observación, se recaudó información sobre la operación en Skyzone Lomas Verdes, uno de los parques de trampolines más cercano (17km aprox.). El objeto de esta visita fue observar y comparar la forma de operar de ambos parques, para después hacer una comparación y analizar las prácticas y resultados que se obtienen en ambos lugares.

Basándome en una serie de pasos presentados por Jesús Ferrara autor de "Conceptos básicos de metodología de la investigación" procedí a hacer la observación en el siguiente orden

- a) Determinar el objeto, situación o caso.
- b) Determinar los objetivos de la observación (para qué se va a observar)

- c) Determinar la forma con que se van a registrar los datos
- d) Observar cuidadosa y críticamente
- e) Registrar los datos observados
- f) Analizar e interpretar los datos
- g) Elaborar conclusiones
- h) Elaborar el informe de observación (este paso puede omitirse si en la investigación se emplean también otras técnicas, en cuyo caso el informe incluye los resultados obtenidos en todo el proceso investigativo)

DETERMINAR EL OBJETO, SITUACION O CASO

En este caso, el funcionamiento operativo del parque de trampolines Skyzone

DETERMINAR LOS OBJETIVOS DE LA OBSERVACION

El objetivo fue que a través de la observación de campo de manera participante, se recaudara información sobre todos los aspectos relacionados con la operación del parque de trampolines, tales como:

- El registro de las personas que van a ingresar
- La manera de hacer los pagos
- Reglamentos del lugar
- Condiciones físicas del lugar
- Lay out del lugar
- Estructura de cafetería y recepción
- Cantidad de personal que labora ahí
- Espacio para las personas que no harán uso de los trampolines
- Espacio para fiestas
- Funciones del personal
- Funcionamiento de las áreas de juego
- Uniformes del personal
- Atención del personal
- Precios
- Cobros a menores de 3 años

- Horarios del personal
- Guardarropa
- Calcetines perdidos

DETERMINAR LA FORMA CON QUE SE VAN A REGISTRAR LOS DATOS

Los datos recabados a través de la observación fueron registrados de manera escrita y conforme al punto anterior, inmediatamente después de hacer uso de las instalaciones.

OBSERVAR CUIDADOSA Y CRITICAMENTE

Llegue al lugar acompañado de un compañero que me ayudo con la observación. La hora de llegada fue 3:30, mientras hicimos el registro, nos cambiamos de ropa y pagamos pasaron 15 minutos. Por un periodo de 2 horas, de las 15:45 a las 17:45 hicimos la observación, poniendo atención a todos los puntos enlistados en el inciso B. Durante la observación se tomaron fotos y videos que se usaran para un posterior análisis. Al término de la observación, registramos los datos obtenidos de manera escrita.

REGISTRAR, ANALIZAR E INTERPRETAR LOS DATOS

- Al ingresar lo primero que deben hacer las personas es un registro por medio de una computadora, el establecimiento cuenta con 4 computadoras, hay dos opciones para hacerlo; Registrar Adultos y Registrar adultos con hijos. Para ambos casos se piden datos personales como nombre completo, número telefónico, correo electrónico, fecha de nacimiento y dirección, si vas a registrar hijos o menores de edad (aunque no sean tus hijos, mientras tú seas responsable) te piden los datos del menor de edad, esto se hace por cada una de las personas que vayas a registrar. Cabe mencionar que la empresa no corrobora los datos, puedes ser menor de edad y poner datos falsos en el llenado de este registro, y la empresa ni siquiera te pide una identificación para cerciorarse de que sea real la información.

Una vez que se llena la hoja con los datos se presenta una carta responsiva muy extensa, en la cual básicamente la empresa se libera de toda responsabilidad por los daños físicos que puedas sufrir dentro de sus instalaciones, si no aceptas las condiciones de esta carta responsiva no puedes ingresar al parque. Una vez llenados tus datos y la carta responsiva, la computadora imprime automáticamente un vale que debes presentar en caja para pagar tu ingreso.

- El pago puede hacerse en efectivo o con tarjeta. Una vez que efectúas tu pago se te entrega una etiqueta auto-adherible, la cual indica tu hora de ingreso y de salida, esta etiqueta la debes portar en un lugar visible antes de ingresar a brincar a los trampolines. Antes de subir hay una sección de lockers, en los cuales por \$10 puedes guardar tus cosas.
- Las reglas del lugar están impresas y colocadas en cada una de las 4 secciones del parque, aunque las letras son muy pequeñas y el texto es demasiado, lo cual hace que pocas personas se detengan a leer el reglamento, sin embargo en los pasillos que hay para pasar de sección a sección, se colocaron pantallas con un video que explica muy claramente las reglas y recomendaciones que tiene el parque. Las primeras personas que te reciben arriba son el staff, le pedí a una de ellos que le explicara las reglas del lugar, solo dio tres: Una persona por trampolín, no atravesarse en un trampolín donde hubiera alguien más saltando y no colgarse de los aros de basquetbol. Durante la estancia rompí intencionalmente tres de las reglas mencionadas en los carteles y el video, la primera es no hacer más de 3 saltos mortales seguidos, llegue a hacer más de 15 y el staff no me dijo algo. Ejecute un doble mortal, el cual también está prohibido, y el staff que estaba atento a lo que hacía no me dijo algo, y por ultimo me tire de espaldas en la zona de "Foam pit", a lo que el staff que estaba atento me recordó que está prohibido. Esto evidencia que las reglas establecidas no se cumplen al pie de la letra, y que hay criterio de aplicación del reglamento por parte del staff.
- En cuanto a las condiciones físicas generales del lugar, el lugar es muy limpio, las paredes, la recepción, la cafetería, los baños y las zonas de juego están en buenas condiciones, inclusive ya se estaban poniendo adornos referentes al Halloween. El lugar es pequeño, la altura de la bodega es de máximo 5.5 metros y no tiene más de 1,000 metros cuadrados. Uno de los puntos más importantes desde mi perspectiva, es que hay muy poca ventilación, la sensación de calor es intensa, incluso desde antes de ingresar a saltar.

- El lugar se distribuye de la siguiente manera: Registro, recepción, cafetería, zona de descanso, salón de fiestas, baños, lockers y trampolines.
- Estructura de cafetería y recepción. La recepción se encuentra a la entrada, del lado derecho, cuenta con 2 cajas, y hay 4 personas laborando ahí, hay una persona que se especializa en dar informes y tiene una computadora para trabajar, también se venden artículos como playeras y termos. Los precios están a la vista detrás de las cajeras, y detrás de la recepción se encuentra un salón donde trabaja el gerente y se hacen juntas, eso lo comprobé pues cuando estuvimos ahí me mencionaron que no podían subirle a la música porque había junta en ese lugar.

La cafetería está junto a la recepción, cuenta con una caja y un refrigerador que a la vez sirve de exhibidor, los precios se encuentran a la vista detrás de la caja, donde también hay una puerta que lleva a la cocina. Esta cafetería es independiente y lleva el nombre de Nat fresh, por lo que asumo que los empleados de ahí (que son dos) no están contratados directamente por sky zone, inclusive entre la cafetería y recepción hay una pared de tabla-roca, los empleados de cafetería llevan uniformes diferentes a los empleados de sky zone.

- Cantidad de personal que labora ahí. Pude observar a 13 personas laborando en el parque. 4 en recepción (todas mujeres), 2 en cafetería (hombres), 4 staff (3 hombres y una mujer), 2 de mantenimiento (1 hombre y una mujer) y un gerente (hombre).



- Funciones del personal. Las funciones descritas aquí serán las observadas mediante esta y otras visitas que se han hecho al parque, esto quiere decir que algunas funciones del personal pueden no estar mencionadas, ya que durante las visitas no es posible ver el total de las funciones que desarrolla cada una de las personas durante toda su jornada laboral, sin embargo enlistaremos las más importantes y que realizan con más frecuencia.

Gerencia: Se encuentra a cargo de todo el personal del parque, hace cobros en caja, recibe reportes directamente de todo el personal,

Cafetería: Venta de alimentos y bebidas, limpieza de cafetería, preparación de alimentos, llenado de hojas de inventario, manejo de caja.

Mantenimiento: Limpieza de los trampolines, limpieza de áreas comunes, limpieza de los baños, mantenimiento de instalación eléctrica, mantenimiento mayor de los trampolines, mantenimiento de los baños.

Staff: Recibir a las personas que ingresan al parque y explicarles las reglas, procurar el cumplimiento de las reglas, checar los tiempos de salida de las personas, organizar juegos de dodgeball, procurar la seguridad de las personas, reportar anomalías a la gerencia, mantener las áreas de juego en optimo estado.

Recepción: Hacer cobros de tiempo y calcetines, explicar precios y promociones, entrega de estampas con el tiempo pagado, procurar la limpieza de su área de trabajo, ayudar en la decoración del parque.

- Espacio para las personas que no harán uso de los trampolines. El área designada para las personas que no entran a brincar es muy reducido, cuenta con 10 mesas redondas para 2 personas cada una, lo cual hace un total de 20 lugares. En reiteradas ocasiones he escuchado que mucha gente se queda parada, y las quejas respecto a esto son muy frecuentes. Hay un punto a favor, y es que el parque se encuentra dentro de una plaza comercial, lo cual permite a las personas que llevan menores de edad a saltar, salir del parque y entretenerse en otros lugares de la plaza, mientras los niños juegan.

- Espacio para fiestas. El salón de fiestas se encuentra ubicado sobre la cafetería y la recepción, es un espacio pequeño, que está limitado a un máximo de 30 personas. El principal beneficio que tiene el salón, es que está aislado del resto del público, nadie que no sea invitado puede entrar al salón de fiestas. La desventaja es que los padres de familia pierden de vista a los niños, ya que desde el salón no se ve el área de trampolines, y hay que caminar mucho para pasar de los trampolines al salón.

- Funcionamiento de las áreas de juego. El parque cuenta con 4 atracciones; zona de salto libre, cancha de dodgeball, canchas de basquetbol y foam pit (alberca de esponjas), cada una está separada.



El área de salto libre está compuesta por 18 trampolines grandes (de 2x2 metros aproximadamente), 2 trampolines largos (6x1 metros aprox.) y 12 trampolines en las paredes, hay una única entrada y salida, lo cual permite un buen control del área, dentro de la misma hay dos columnas grandes que son parte de la bodega, las cuales fueron recubiertas con pads en su totalidad, esto para reducir la posibilidad de un accidente. Las protecciones (pads) son gruesas y están amarradas por fuera, van unidas al trampolín por medio de un faldón independiente, el cual tiene velcro, que une tanto la lona del trampolín como el pad, esto evita que los resortes del trampolín queden expuestos a la hora de saltar, lo cual también previene accidentes por llegar a meter los pies entre los resortes. La altura del lugar es de máximo 4.5 metros en la parte más próxima a la entrada, en la parte posterior la altura baja a 3.5 metros aproximadamente, lo cual aumenta el riesgo de accidentes por contacto con el techo. Las reglas en esta área son no correr, no quedarse acostado o sentado sobre los trampolines, no hacer más de 3 mortales seguidos, no hacer dobles mortales y no hacer juegos peligrosos (como corretearse o tirarse unos a los otros). Siguiendo las reglas de sky zone, esta área no es apta para que más de 20 personas salten en ella al mismo tiempo, sin embargo en días de alta afluencia se excede por mucho este número de personas.

En la cancha de dodgeball, al igual que en la zona de salto libre, solo hay una entrada y salida, la cancha se compone por 12 trampolines cuadrados y un trampolín largo en el piso, así como 10 trampolines en las paredes, el sistema de protecciones (pads) es el mismo en todo el parque, los juegos son organizados por un miembro del staff que se va rolando cada cierto tiempo, el parque tiene estipulado que los juegos se hagan entre personas de la misma edad, está prohibido hacer juegos entre adultos y niños, esto para evitar discusiones, ya que la naturaleza del juego hace que los adultos les puedan pegar demasiado fuerte a los niños. Las reglas en esta cancha son las mismas que en área de salto libre, además. El juego comienza con dos equipos, cada uno de un lado de la cancha, los

jugadores pegados a la pared con las pelotas en la mano, esperan la señal del árbitro para que inicie el juego, una vez iniciado se comienzan a lanzar las pelotas, los jugadores que son golpeados de los hombros hacia abajo están eliminados, otra forma de ser eliminado es que el rival atrape la pelota en el aire, cuando este sucede, un jugador del equipo rival reingresa al juego (si es que hay jugadores eliminados), los jugadores pueden permanecer en el centro por un lapso de 5 segundos sin ser quemados. Para dividir a las personas que juegan, se asignan turnos de 30 minutos para juegos de adultos y 30 minutos para juegos de niños.

Canchas de basquetbol. Esta área cuenta con 3 pistas de aproximadamente 6 metros de largo, cada pista tiene al final un tablero de basquetbol a distintas alturas, el más pequeño mide 1.80m, el siguiente 2.2m y el más alto 2.5 metros, todas estas medidas son aproximadas, todas las pistas están cubiertas por pads, y detrás de las canastas hay una red que cubre toda la pared, lo cual evita que los balones se vayan a otra parte, la base que sostiene los tableros, esta tensada al piso por medio de cables de acero, y está recubierta con pads que la recubren para reducir el riesgo de un accidente, de igual manera los aros de las canastas están forrados, las reglas aquí son las mismas que en el área de salto libre, además de solo hacer un tiro por persona, prestar los balones a las demás personas y no colgarse de los aros.

Foam pit, cuenta con tres trampolines un poco más pequeños que los de salto libre y dodgeball, esta zona es más alta que las demás, ya que además de las esponjas, en la parte inferior cuenta con otro trampolín, no tan tenso, el cual ayuda a disminuir el impacto de las caídas, las protecciones de esta zona son más gruesas que todas las demás, la alberca tiene unas dimensiones aproximadas de 8 metros de largo por cuatro de ancho, por 1.80 de profundo, las reglas aquí son brincar solamente 1 persona por carril, esperar a que la persona que ingreso salga para poder saltar, salir por el frente de la alberca y no hacer saltos hacia atrás.

Cada una de las cuatro áreas tiene definidas sus reglas, el lugar por donde se ingresa y por donde se sale, el espacio está muy bien delimitado, y para llegar a cada una de las áreas debes caminar por la alfombra, esto permite al staff un mayor control de sus áreas en días de alta afluencia.

- Uniformes del personal. El staff cuenta con playera naranja de la empresa, gafete y silbato, el pants o short que lleven es diferente, ninguna usa mezclilla, las personas que trabajan en recepción llevan una playera de la empresa y mezclilla, las personas de mantenimiento llevan playera azul de la empresa y mezclilla, el gerente usa ropa casual formal, es la única persona que no lleva un uniforme con la imagen de sky zone.

- Atención del personal. El trato en caja fue indiferente, solo nos atendió una de las 4 personas que estaban ahí, su trato fue confuso y con poca atención de su parte, los lunes hay promoción de 2 horas por 1, se le pidió una hora a la cajera para que fueran dos, y ella hizo el cobro de 30min, al darse cuenta de su error nos tuvo que hacer el cobro de nuevo, lo cual nos quitó algunos minutos más, minutos que ya habíamos pagado, con clientes tranquilos y pacientes ese no es problema, pero con alta afluencia de gente un error de ese tipo puede incomodar mucho a los clientes, el gerente que estaba en el lugar, fue amable y nos saludó, el trato por parte del staff fue variado, la primer persona que nos recibió nos dio un trato muy rutinario, no estableció contacto visual con nosotros y nos dijo una regla del parque de modo rutinario, quizá para para ellos decir lo mismo todos los días, varias veces al día sea muy desgastante, y eso lo transmitió. Durante la visita hubo 10 personas en total, 8 de las cuales se fueron la primer media hora, el staff siempre fue respetuoso y se mantuvo al margen, siempre atento de los movimientos que hacíamos, solo hasta que nosotros establecimos comunicación verbal con ellos, fue que ellos nos hablaron, en especial uno de ellos, su trato fue amable y divertido, nos organizó un juego de quemados con los miembros del staff, y después hasta nos ayudó con una foto del recuerdo, los otros miembros del staff fueron distantes pero amables, solo hubo una persona que fue distante y cortante. Aquí agregare un comentario personal: el staff es la persona de la empresa que más pasa tiempo junto a ti como cliente, y su trabajo es básicamente procurar el cumplimiento de las reglas, así como checar la hora de salida de las personas, si su trato al cliente es un estímulo negativo, las personas pasaran un rato incómodo y tendrán deseos de que el staff este alejado de ellos, y en mi opinión, en gran medida esto determinara si las personas regresan o no al lugar, es por ello que hay que poner énfasis en la

capacitación del personal, que este altamente calificado en atención al cliente, resolución de conflictos y manejo de grupos, lo cual represente al cliente un estímulo positivo, que haga única y divertida su experiencia en el parque, con lo cual el cliente quede tentado a regresar.



- Precios los precios son los siguientes \$169 por 1 hora, \$139 por 30 minutos, \$39 por los calcetines anti-derrapantes y \$399 por el tiempo ilimitado. Los días lunes se cobra 2 horas de salto por 1

- Cobros a menores de 3 años. Los niños y adultos pagan por igual en el parque, si un niño menor de 3 años quiere ingresar, se lo cobra como a cualquier persona, pero si su madre o algún familiar quiere entrar al parque para cuidarlo, a esa persona únicamente se lo cobran los calcetines anti-derrapantes, es decir, los niños menores de 3 años no pagan si van acompañados de un adulto. En este punto cabe mencionar que el parque no cuenta con áreas especializadas en niños pequeños, tanto adultos como niños brincan en el mismo lugar, lo cual aumenta el riesgo de un accidente.

- Horarios del personal. Los horarios del parque son los siguientes



El día que se hizo la visita al parque, ya había 12 personas laborando, solamente una persona, que labora como staff, llegó a las 16:00 horas, lo cual me hace deducir que las personas laboran las jordanas completas, sus días de descanso son entre semana, y aparte tienen otro medio día de descanso también entre semana, al ser los fines de semana los días más intensos, dudo que alguna persona falte esos días.

- Guardarropa. Antes de ingresar a los trampolines, hay un pasillo con varios lockers, el cual puedes rentar por un costo de \$10, quizá el único inconveniente es que debes cargar con la llave, y al brincar en los trampolines corres el riesgo de que se te caiga, por la reposición de la llave debes pagar un costo extra, también puedes dejar tus pertenencias sobre alguna de las bancas que hay para ponerse los calcetines, aunque la empresa no se hace responsable por los objetos perdidos.

- **Calcetines perdidos.** Es muy común que en la alberca de esponjas pierdas uno o ambos calcetines, y es que las esponjas están más comprimidas hacia el fondo, y cuando llegas a pisar ahí, los calcetines quedan aprisionadas, y se salen con más facilidad si el calcetín te queda grande, en estos casos la empresa te da la opción de buscar el calcetín, si es que no hay mucha gente, o puedes brincar sin el calcetín, pero cuando hay mucha gente, obligatoriamente debes comprar otro par de calcetines, quien decide esto es el staff.

ELABORAR CONCLUSIONES

Sky zone es una franquicia mundial, y se nota en sus operaciones, tiene suficiente personal trabajando en el lugar, y cada una tiene delimitadas sus funciones, si cuentan con toda su plantilla, los horarios con alta afluencia de gente no deben ser problema como para que el parque opere de manera eficiente. De acuerdo a las opiniones de las personas a través de la red social Facebook, la mayoría de quejas del lugar son en dos aspectos, la mala actitud del personal y la lentitud para hacer el trámite de registro y pago. Entre semana el parque no tiene problemas para tener un funcionamiento eficiente y de calidad, lo cual en mi opinión, ayuda a la gerencia a enfocarse a estrategias de mercado que le generen mayores ingresos los días de poca afluencia. La única observación que me atrevería a hacer, es implementar un sistema de capacitación constante que ayude a entender al staff la importancia de su trabajo, dicho sistema se enfocaría a mejorar sus habilidades sociales, manejo de grupos, resolución de conflictos y manejo de lenguaje verbal y no verbal.

ELABORAR EL INFORME DE OBSERVACIÓN

En esta parte pondré un cuadro comparativo con Jumpling, donde se vean los puntos enlistados anteriormente, y que se hace en cada empresa.

Sky Zone	Jump-In	Jumpling
UBICACION		
Gran terraza Lomas Verdes, Boulevard Lomas Verdes 2400, Naucalpan, Estado de México.	Avenida Canal de Miramontes 2053, Jardines de Coyoacán, Las Campañas, Coyoacán,	Plaza Arco Norte, Avenida Hacienda Sierra Vieja s/n, Hacienda del Parque, Cuautitlán, Estado de

	<p>CDMX, México.</p> <p>Av. José López Portillo 145, La Magdalena Huizachitla, San Francisco Coacalco, Estado de México.</p> <p>Interlomas, Bosque de las Palmas, 52787 Naucalpan de Juárez, Estado de México.</p> <p>Av. Río Churubusco 1072 Local 11, Iztacalco, Los Picos de Iztacalco Sección 1b, Ciudad de México.</p>	México.
PRECIOS		
<p>30 min - \$135 60 min - \$165 90 min - \$225 120 min - \$259 30 min extra- \$95 Daypass - \$399</p>	<p>30 min - \$80 60 min - \$120 Todo incluido adultos - \$240 Todo incluido adultos - \$150</p>	<p>30 min - \$50 60 min - \$80 90 min - \$120 120 min - \$150 Todo el día - \$250</p>
HORARIOS		
<p>Lunes y martes de 13:00 a 20:00 Miércoles de 13:00 a 22:00 Jueves 13:00 a 21:00 Viernes y sábado 11:00 a 22:00 Domingo 11:00 20:00</p>	<p>Lunes a jueves de 12:00 a 21:00 Viernes a domingo de 11:00 a 21:00</p>	<p>Lunes no hay servicio Martes a Domingo de 11:00 a 20:00</p>
PERSONAL QUE LABORA EN LAS SUCURSALES		
<p>12 personas laborando en la sucursal los días lunes</p>	<p>13 personas laborando entre semana y 15 los fines de semana</p>	<p>Dos personas laborando de martes a jueves, 4 o 5 el día viernes y 6 personas</p>
REGISTRO		
<p>El registro se hace en computadora, no se puede ingresar al parque si no se ha firmado una carta responsiva que exige a la</p>	<p>El registro se hace en computadora, no se puede ingresar al parque si no se ha firmado una carta responsiva que exige a la</p>	<p>No se hace un registro, cualquier persona puede ingresar, ya sea mayor de edad o no.</p>

empresa por cualquier daño que pudiera llegar a causarse el cliente. Los menores de edad no pueden ingresar sin una persona mayor de edad que firme la responsiva.	empresa por cualquier daño que pudiera llegar a causarse el cliente. Los menores de edad no pueden ingresar sin una persona mayor de edad que firme la responsiva.	
LABORES DEL STAFF		
Únicamente monitoreo: procuran el cumplimiento de las reglas y tienen poco contacto con los clientes.	Monitoreo, animación, cobros en caja, anfitriones de fiesta, limpieza del parque, ayuda en cocina.	Monitoreo, animación, cobros en caja, limpieza del parque, ayuda en cocina.
DISTRIBUCION DE ATRACCIONES		
4 Atracciones divididas entre sí; dodgeball, foam pit, basquetbol y salto libre.	5 Atracciones divididas entre sí; dodgeball, foam pit, basquetbol, salto libre y paredes de escalada.	5 Atracciones juntas entre sí; dodgeball, foam pit, basquetbol, salto libre y la justa.

Después de presentar toda la información recabada durante estas semanas, tengo una idea más clara y concreta para poder resolver las preguntas de investigación que se plantearon en las primeras páginas de este libro.

1. ¿Cuál es la estructura de trabajo que se tiene en JUMPLING?

Es una estructura informal de mando centralizado, es decir, los dueños del lugar hacen las veces de gerentes, la comunicación se da en todas direcciones, o dicho de otra manera, todas las personas que laboran en el parque se comunican directamente. Las órdenes son dadas de manera directa por los gerentes. No hay horarios bien establecidos, la mayoría de las personas tienen horarios flexibles que les facilitan enfocarse en otras actividades. Se tiene una idea general de cómo trabajar, pero no está estandarizada, cada persona aporta sus conocimientos al parque.

2. ¿La estructura o método de trabajo está establecida formalmente por la empresa y es conocida por el personal?

No, los puestos, niveles jerárquicos, líneas de comunicación, funciones y actividades de cada persona se han ido estableciendo de manera empírica desde la apertura del parque,

y la rotación de personal ha sido muy alta, por lo que cuando algunos comienzan a entender el funcionamiento del parque, resulta que dejan la empresa, e ingresan nuevas personas que se deben adaptar al trabajo.

3. ¿La estructura de trabajo propuesta es aplicada por el personal?

En su mayoría de veces sí, pero no a todos se les da la misma indicación sobre el trabajo. La estructura informal de trabajo que opera actualmente no es exhaustiva, por lo que quedan muchas actividades y funciones sin ser especificados, lo cual genera confusión y diversas formas de actuar ante las situaciones cotidianas del parque. Un ejemplo sencillo son los precios de cafetería, que constantemente cambian y también son introducidos nuevos productos, como cualquier persona puede hacer cobros en caja, en varias ocasiones se ha cobrado un precio equivocado.

4. ¿Se hacen revisiones de la estructura de trabajo, su funcionamiento y como puede mejorarse?

No regularmente. En lo que va del año, solo ha habido 2 juntas para ponerse de acuerdo sobre la manera de trabajar, pero a esas reuniones no ha ido todo el personal, o las personas que fueron ya no laboran en el parque, además de que gente nueva ha llegado después de estas reuniones.

5. ¿La manera de trabajar en JUMPLING es la más efectiva conforme a los resultados deseados por la empresa?

Como podemos observar después de recabar la información, la empresa tiene un problema organizacional interno, que no permite un buen avance hacia el cumplimiento de los objetivos. El no tener por escrito una estructura de trabajo, hace que la gente no trabaje de manera estandarizada y que el aprendizaje se pierda cada vez que una persona sale de la empresa. Cosas como la autoridad, puestos y funciones, tramo de control y departamentalización no han sido establecidas.

Es por ello que en el presente trabajo se hará la propuesta de una estructura de trabajo formal, un **manual de organización**, en el cual se tomen en cuenta las maneras de trabajar que tienen la empresa, y que la han favorecido, así como funciones y actividades nuevas, con el fin de mejorar el funcionamiento operativo de la empresa. Dichas

actividades nuevas, estarán basadas en el trabajo de investigación realizado durante los meses anteriores.



CAPÍTULO III PROPUESTA DE SOLUCIÓN AL PROBLEMA

COMPOSICIÓN DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN

En este capítulo nos enfocaremos a presentar cada una de las partes del manual de organización, así como la justificación del porque fue elaborado de esa manera.

El manual de organización es el documento que contiene información ordenada y estructurada acerca de la estructura y organización de la empresa. Este documento servirá como guía para todo el personal de la empresa.

En la portada del manual encontraremos el nombre y logotipo de la organización, el título del documento, en este caso Manual de organización, y por último, el responsable de la elaboración, la revisión y la autorización.

Índice que relaciona el contenido del manual con las páginas correspondientes.

Introducción. Aquí se presenta el manual de organización, los fines que persigue, a que personas está dirigido y una breve mención de su contenido.

En su primer capítulo, se presentan las generalidades del documento, en ellas podemos ver los objetivos del manual, sus alcances, responsables y personas a las cuales les corresponde la actualización.

A continuación se presentan los antecedentes históricos de la empresa, pasando primero por la historia y surgimiento de los trampolines, posteriormente el inicio de los parques de trampolines en el mundo, en México, y finalmente la historia de cómo surgió Jumpling

En la legislación o base legal se hace un listado de los tratados, leyes, acuerdos y reglamentos que norman las funciones de la empresa, dicha base legal es presentada en orden de relevancia.

Para el capítulo tres, se describe la filosofía organización de la empresa, que es la esencia de la organización. En ella encontramos la misión, visión y valores propuestos y aprobados para la empresa.

Después de esto, en el manual se encuentran tanto la estructura orgánica, como el organigrama. Aquí se enlistan los puestos y niveles jerárquicos de la empresa. A cada uno de los puestos, le son descritos sus objetivos y funciones. Desde el gerente hasta el encargado de limpieza.

Una vez hecho esto, en el manual se colocó la descripción de los puestos, en ella incluimos información detallada respecto al puesto, como lo es:

- Nombre del puesto
- Número de plazas
- A quien reporta

- Quien le reporta
- Pago
- Tramo de control
- Propósito general
- Ubicación en el organigrama
- Relaciones internas
- Actividades principales
- Relaciones externas
- Y perfil del puesto

Terminando esta parte del manual, se puso el directorio, donde viene información concreta sobre el parque, como su número telefónico, su dirección, correo electrónico, redes sociales y el nombre del gerente.

Y por último se incluye el glosario de términos, donde se mencionan los tecnicismos o palabras de difícil comprensión y su significado.

El conjunto de estos elementos es lo que integra el manual de organización, el cual puede ser consultado en la parte de anexos del presente documento.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS ESPERADOS DE LA PROPUESTA DE SOLUCIÓN O DE MEJORA.



IMPLEMENTACIÓN DE MEJORAS

Para este capítulo, pondremos en práctica la propuesta hecha a la empresa en el capítulo anterior. Sin embargo, por cuestiones operativas, no todas las condiciones podrán ser cumplidas.

Se acordó con los dueños de la empresa hacer una prueba de las mejoras operativas propuestas, dichas pruebas serán realizadas durante una semana, que ira desde el martes 28 de Febrero y hasta el domingo 5 de Marzo. En este apartado se enunciaran tanto las partes que serán aplicadas como las que fueron eliminadas, para al final hacer un análisis de la implementación y como funciono.

- En la propuesta se establecen distintos puestos que actualmente no existen, como el encargado de cocina, el animador y el supervisor, para este trabajo no se tomaran en cuenta dichos puestos, pues la empresa no contratará nuevo personal, y aunque lo hiciera no tendría el tiempo para capacitarlo.
- Para iniciar se citó a todo el personal a una junta el día domingo 26 de febrero, para informar a cada uno de ellos las propuestas de mejora para la empresa. Se hizo entrega de un documento con la descripción de funciones de cada puesto (Encargado de limpieza, recepcionista y staff multifuncional). Así como el rol de actividades semanales de mantenimiento.
- Se llenó la lista de asistencia semanal, en donde cada uno de los empleados indica el día que asistirá al trabajo y en que horario lo hará.
- Para llevar un mejor control, y hacer una prueba más eficaz de las mejoras, yo fungiere como supervisor los días de mayor afluencia, que son: sábado 4 y domingo 5 de marzo.
- Al término de la semana de prueba, se hará una junta con todos los miembros de la empresa para saber su opinión en cuanto a la propuesta de trabajo, esto, con el objetivo de saber qué cosas funcionaron, y cuáles no. Y al final se hará una retroalimentación para mejorar los documentos presentados.

REPORTE DE APLICACIÓN SEMANAL

Tras una semana de presentada la propuesta a todos los miembros de la empresa, y su eventual aplicación, se organizó uno junta para hablar de los resultados obtenidos, y la experiencia personal de cada una de las personas. Además de la información obtenida en

la junta, también se presentaran puntos de vista y observaciones hechas durante las labores de supervisión. Analizaremos como funcionaron las propuestas en cada uno de los puestos.



Recepcionista.

ACTIVIDAD	APLICACIÓN Y OBSERVACIONES
<p>Actividades de apertura: Encendido de máquinas, Apertura de caja, revisando que se inicie con la cantidad estipulada por la empresa, Conteo de pulseras, Limpieza general de su área de trabajo</p>	<p>No encendió las computadoras porque llego tarde, el gerente lo hizo, además las computadoras tienen contraseña y la recepcionista no la sabe.</p> <p>No se hizo una apertura de caja, el gerente era quien debía poner una cantidad de dinero fija al principio del día, pero no fue así.</p> <p>La encargada de recepción solo acude de viernes a domingo. El viernes no se hizo el inventario de pulseras y calcetines, aun cuando ya se contaba con los formatos para hacerlo. Esto se debió que tanto a que el gerente no ordeno hacerlo, como que la recepcionista tampoco tuvo iniciativa de hacerlo.</p> <p>La limpieza general se hizo de manera regular, pero aun así, la recepción sigue siendo uno de los lugares con más desorden, ya que todo el personal de la empresa pasa por ahí, incluidos los hijos de los dueños, el lugar se ha usado como bodega temporal para muchos objetos personales, lo cual ha generado que gradualmente se acostumbre tener desordenada esa área.</p>
<p>Cobro por tiempo</p> <p>Se pedirá al cliente que haga su registro</p> <p>Una vez registrado el cliente, se preguntara cuantos clientes van a ingresar, por cuanto tiempo y si es que todos cuentan con calcetines anti-derrapantes</p> <p>Se hará la cuenta de lo pedido y se cobrara antes de entregar pulseras o calcetines.</p> <p>Se entregara una pulsera por persona y su respectivo par de</p>	<p>No se hizo el registro de los clientes, ya que el sistema de registro presento un problema.</p> <p>Varias personas hicieron los cobros en cajas, entre ellas los gerentes, la recepcionista, el supervisor y la encargada de limpieza. Únicamente el supervisor siguió el procedimiento como fue sugerido.</p> <p>Al cuestionarle a la recepcionista por qué no seguía el procedimiento, sencillamente argumento que lo había olvidado, y en ocasiones posteriores si lo siguió, pero la falta de costumbre la hizo repetir el procedimiento de la manera anterior.</p> <p>El gerente argumento que no seguía el nuevo procedimiento de cobro porque él no se equivocaba en las cuentas. Sin embargo, a la hora de colocar la hora</p>

<p>calcetines, si es que así lo pidió el cliente.</p> <p>Cada hora se pondrá un color diferente de pulsera.</p> <p>En la pulsera siempre se pondrán cuartos de hora, a partir de la entrada del cliente, por ejemplo: Si un cliente llega 3:23 y paga una hora, se le pondrá una pulsera que marcara 4:30 como hora de salida, o si llega a las 5:02 y paga una hora, su hora de salida será 6:15</p> <p>En caso de que el cliente quiera pagar más tiempo, se le tendrá que poner una nueva pulsera</p>	<p>en las pulseras, volvió a equivocarse al no poner las pulseras con hora de salida cada 15 minutos. En esta ocasión su argumento fue la falta de costumbre, pues según él, si entendía bien como hacer el procedimiento.</p> <p>La regla de cambiar el color de la pulsera cada hora si fue seguido por todo el personal, primero se pusieron pulseras amarillas, luego rojas y al final verdes, para de nuevo repetir los colores, el color morado fue reservado para quienes compraran tiempo ilimitado. En ese fin de semana, solo una persona compro tiempo ilimitado.</p> <p>La encargada de limpieza, a la hora de hacer los cobros, confundió un plumón para identificar billetes falsos con un plumón ordinario, y rayo más de 5 billetes pensando que eran falsos, acuso a un cliente de robo y pidió que llamaran a la policía, sin embargo se dio cuenta de su error y el cliente afortunadamente lo tomo con calma.</p> <p>La regla de cambiar las pulseras cada que se acabara el tiempo fue atendida al pie de la letra por todo el personal.</p>
<p>Agenda de fiestas</p> <p>Se revisa la fecha para la cual la persona quiere la fiesta, y se confirma su disponibilidad, de no estar disponible, se le ofrecerá otra fecha. La fiesta únicamente se puede apartar con un 50% de anticipo no reembolsable.</p> <p>Un día antes de la fiesta se llamara al responsable de organizarla para confirmar su asistencia.</p>	<p>Durante el fin de semana no hubo reservación de fiestas, únicamente se pidieron informes sobre los paquetes de cumpleaños.</p>
<p>Comportamiento y vestimenta</p> <p>La recepcionista deberá regir su comportamiento durante sus actividades de acuerdo a las siguientes normas:</p> <p>El uso del celular está limitado. A criterio del gerente o supervisor, se podrá hacer uso</p>	<p>La encargada de recepción solo cuenta con una playera y un suéter. Ella si llevo la playera, pero el suéter no, por lo cual en las tardes que hacia frio, se puso un suéter que ella llevaba y que contrastaba bastante con los colores de la empresa.</p> <p>El gerente permitió un uso amplio del celular a la recepcionista, cosa que de ningún modo afecto la calidad de su servicio.</p> <p>El horario de comida se estableció junto con el</p>



<p>del su teléfono celular durante las horas laborales.</p> <p>Deberá siempre portar uniforme y estar presentable en el trabajo.</p> <p>El horario de comida será establecido de mutuo acuerdo entre la recepcionista y el supervisor o gerente, y constara de 1 hora.</p>	<p>supervisor, y como la mayoría del personal como entre las 2 y las 4, el supervisor tiene que estar todo el tiempo al pendiente de la operación, por lo que se recomienda que la hora de comida del supervisor sea después de las cinco de la tarde.</p>
<p>Actividades de cierre</p> <p>Conteo de pulseras, para saber un aproximado del tiempo vendido en ese día.</p> <p>Cierre de caja. Hacer conteo de los ingresos del día.</p> <p>Apagado de maquinas</p>	<p>Únicamente el sábado por la noche se hizo el conteo de pulseras para saber cuántas se habían vendido en el día. Como se mencionó anteriormente, el viernes no se hizo por falta de iniciativa del gerente, y el domingo por falta de tiempo debido a la junta.</p> <p>El apagado de máquinas se ejecutó normalmente</p>

Staff Multifuncional

<p>Monitoreo de las áreas</p> <p>Estar en el o las áreas asignadas por el supervisor o gerente</p> <p>Vigilar que se cumpla en todo momento el cumplimiento de las reglas</p> <p>La persona más cercana a la gente que recién ingrese, debe estar al pendiente de hacerle saber las reglas del parque, el personal se presentara como trabajador de la empresa, y les dirá a las personas las reglas más importantes, ya que si se trata de decir todas las reglas, la gente no las comprenderá del todo, estas reglas son:</p> <ul style="list-style-type: none">• Prohibido correr• Una persona por trampolín• No sacar los cubos de las albercas de esponjas	<p>Se les asigno a cada uno de los miembros del staff un área para cuidar, al ser solo tres personas, la división se hizo de la siguiente manera: Una persona en al área de dodgeball organizando juegos, una cuidando el área de basquetbol, foam pit y la justa, y una persona cuidando el área de salto libre.</p> <p>Aun cuando el personal estaba en su área de trabajo, se dejó pasar muchas reglas por alto, es común y hasta cierto grado entendible, que no se esté tras las personas diciéndoles que no hacer, pues es demasiada gente para tres personas, pero aun así, el staff tenía muy poco iniciativa propia para hacer valer las reglas, por lo que en múltiples ocasiones el supervisor les tuvo que decir que hicieran su labor de hacer valer las reglas en más de una ocasión. Al cuestionarles por qué dejaban pasar las reglas por alto, la primera razón es que no se habían</p>
--	--

<ul style="list-style-type: none"> • No quedarse colgado de los aros de basquetbol • La salida de la alberca de esponjas es por los lados <p>Usar su propio criterio para las aplicación de las reglas, ya que muchas de las veces, las personas desconocen las reglas del lugar, si una persona comete una falta al reglamento se procederá de la siguiente manera</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acercarse a la persona y saludarla (Nunca se debe gritar de lejos) con una actitud amable. • Informarle que lo que está haciendo esta fuera del reglamento • Preguntarle si le mencionaron las reglas, si no es así, mencionarle las reglas del parque • Si la persona comete a propósito otra falta, se le marcara una "x" en su pulsera y se le informara que al juntar tres "x" en su pulsera se le sacara del parque y se le negara el acceso nuevamente. • Si la persona tiene una actitud problemática, se informara al supervisor o al gerente de la situación. <p>Si un cliente ingiere alimentos o bebidas sobre el pasillo, se le pedirá que pase a consumirlos al área de cafetería.</p> <p>El staff deberá regir su comportamiento durante las actividades de monitoreo de acuerdo a las siguientes normas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El uso del celular está limitado. A criterio del gerente o supervisor, el staff podrá hacer uso del su teléfono celular durante las horas laborales. • Deberá siempre portar uniforme y estar presentable en el trabajo, queda prohibido el uso de aretes, collares y gorras • El staff deberá presentarse con su material de trabajo. De acuerdo al criterio del supervisor o gerente, será el 	<p>dado cuenta, y la segunda que no estaban completamente seguros de cómo aplicar las reglas, pues los meses anteriores no las habían aplicado y había una confusión en detalles muy específicos de la operación.</p> <p>La persona más cerca a la gente que entraba no les decía las reglas a las personas, únicamente lo hacía si el supervisor se lo pedía, y es que el staff en esos momentos también estaba cuidando la operación de la zona de trampolines, por lo que esperar a que entren personas para decirles las reglas, distraería al staff de su trabajo. Como se puso en la propuesta, debe haber al menos una persona por área para hacer más llevadero el trabajo del staff.</p> <p>Algunos miembros del staff si aplicaron la regla de marcar con una "x" a las personas que desobedecieran las reglas intencionalmente, con esto, se moderó el comportamiento de algunos clientes conflictivos.</p> <p>Un caso que tuvimos durante los dos días de ese fin de semana, fue que algunos niños pequeños (de 7 años o menos) no obedecieron a la hora de tener que dejar los trampolines, pues su tiempo había terminado, asi que el staff procedió a avisar a sus padres, pero no se encontraban en el lugar. Esto ya ha ocurrido en más de una ocasión, por lo que la recomendación seria: primero buscar a sus padres, si no se encuentran, pedirle al niño de nuevo que baje de los trampolines, y si se niega, dejarlo saltar, para cuando lleguen los padres se les cobrara el tiempo adicional que hayan saltado sus hijos.</p> <p>A los clientes se les pidió que no consumieran alimentos y bebidas sobre el pasillo, con los alimentos no hubo objeción, pero algunas personas insistieron en subir bebidas embotelladas, su razón era que las tenían tapadas. Sin embargo no se les permitio quedarse arriba, por lo que alguno se molestaron. En la junta del domingo se habló del tema y se llegó a la conclusión de que únicamente se permitirán bebidas embotelladas</p>
---	--

<p>tipo de playera que se use por día, el silbato siempre deberá ser portado, en caso de perderlo, el staff tendrá que pagar por uno nuevo. El staff siempre portara calcetines de la empresa, que le serán proporcionados según se requiera.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Durante las labores de monitoreo queda totalmente prohibido tocar a los niños, solo en caso de que el menor requiera ayuda se le podrá tocar. • La prioridad del staff es cuidar la integridad de los clientes, es por ello que no puede desatender sus actividades por aconsejar o enseñar habilidades a los clientes, sobre todo en horas de alta afluencia. • El horario de comida será establecido de mutuo acuerdo entre el staff y el supervisor o gerente, y constara de 1 hora. 	<p>sobre el pasillo.</p> <p>Ambos días el personal presento su uniforme de trabajo limpio y completo.</p> <p>A discreción del supervisor se permitió el uso de celulares por parte del staff, así que durante el día no se utilizó el celular en el área de trampolines, únicamente se permitió usarlo durante la hora de comida o cuando se bajaba a tomar un break.</p> <p>. Durante los horarios de comida, que suelen ser de 2 a 5 de la tarde, se coordinó la salida del staff para que al menos hubiera dos personas en la zona de trampolines, el supervisor hizo labores de staff durante los horarios de comida, sin embargo, dentro de esas horas, la encargada de recepción también tomó su hora de comida, y el supervisor la suplió, dejando el área de trampolines con solo dos personas. Debido a esto, se integrara a la propuesta de trabajo, que el supervisor tendrá su hora de comida antes o después de esas horas.</p>
<p>Primeros auxilios</p> <p>La empresa debe contar con un botiquín de primeros auxilios, el cual debe tener:</p> <p>Manual de primeros auxilios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gasa estéril • Cinta adhesiva para piel • Vendas • Alcohol • Agua oxigenada • Pinzas • Tijeras • Algodón • Crema des-inflamatoria • Curitas <p>En caso de un accidente el staff debe ser la primera persona en actuar, el que el personal del parque actué de manera rápida y efectiva, puede disminuir en gran parte posibles riesgos posteriores</p>	<p>Durante la semana de implementación de las propuestas en la empresa, se compraron todos los materiales que hacían falta para el botiquín de primeros auxilios, el problema que surgió es que el botiquín no tiene un lugar fijo, y además protección civil pidió a los dueños que pusieran el botiquín en un lugar visible al público, por lo que en el transcurso de las siguientes semanas se asignara un espacio para un nuevo y más grande botiquín de primeros auxilios.</p> <p>El staff estuvo muy atento a los incidentes ocurridos durante ese fin de semana, no hubo lesiones graves, pero sí algunas torceduras leves, en cuyos casos el personal trabajó de manera inmediata y siguiendo las normas presentadas en la propuesta de trabajo.</p> <p>El personal que actualmente labora en la empresa, no cuenta con un curso de primeros auxilios, por lo que los dueños decidieron llamar a una empresa dedicada a capacitar a</p>

<p>a una lesión, además de que denotara la preparación que se tiene en el lugar para estos casos. En base a la observación y criterios estandarizados de cursos de primeros auxilios, se recomienda seguir los siguientes los pasos:</p> <p>Tranquilizarse: el staff debe demostrar que es dueño de la situación y que está preparado, el alarmarse solo hará que las personas de alrededor se asusten.</p> <p>Evaluar al lesionado: se debe identificar el estado de conciencia, condición respiratoria y circulatoria</p> <p>Si el lesionado tiene una condición grave, se debe llamar de inmediato a una persona más capacitada, que puede ser desde un compañero, hasta paramédicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procurar que la gente de alrededor se disperse <p>Una de las lesiones más comunes en los parques de trampolines son las torceduras, en cuyo caso se debe implementar el método DICE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descanso • Hielo • Compresión • Elevación 	<p>personal en primeros auxilios.</p>
<p>Rotación de áreas</p> <p>El staff se pondrá de acuerdo con el supervisor o gerente para rotarse en las distintas áreas del parque a la hora de trabajar</p> <p>Para los días y horas de poca afluencia de gente (la poca a mucha afluencia será determinada por el supervisor o gerente en base a su experiencia) el staff podrá mantener un área de control más amplia, pudiendo incluso una sola persona cuidar las 5 áreas de juego</p> <p>Queda totalmente prohibido que los clientes usen las áreas de juego sin que al menos una persona del staff este pendiente de su seguridad</p>	<p>Entre semana esta parte de la propuesta no fue tomada en cuenta, ya que tanto el gerente, como los miembros del staff, no tuvieron iniciativa para hacerlo por su cuenta. Además la afluencia de gente es mínima en comparación con los fines de semana o días festivos. Es evidente que la operación cambia bastante dependiendo del número de personas que ingresen al parque en el día.</p> <p>Para la rotación de áreas, se asignaron roles cada dos horas, durante las horas de comida, en las cuales solo había dos miembros del staff, se procuró que uno cuidara la parte derecha del parque, correspondiente a la justa, foam pit , canastas de basquetbol y dodgeball, y otra persona la parte izquierda, correspondiente a la zona de salto libre.</p>

<p>Los días y horas de más afluencia se deberá tener una persona por cada una de las áreas de juego</p> <p>Durante los días de mucha afluencia, el supervisor o gerente, en conjunto con el staff decidirán las horas de comida de cada uno de los integrantes, esto para evitar que las áreas queden sin supervisión y que el personal no coma fuera de sus horas habituales</p>	<p>Evidentemente, dos personas son muy pocas para cuidar las hasta 100 personas que pueden jugar al mismo tiempo en todo el parque. Es por ello que también en la propuesta de trabajo, se pide que haya una persona por cada área, además de los dos animadores, para que así, no queden áreas sin cuidar, y además el personal sea suficiente para cubrirse durante las horas de comida.</p>
<p>Revisión de pulseras</p> <p>Cada 15 minutos el staff revisara las pulseras de los clientes que estén dentro de su área asignada, de haberseles terminado el tiempo se retirara la pulsera, a menos que el cliente pida conservarla.</p> <p>Si a un cliente se le termina el tiempo y dice que pagara más, forzosamente tendrá que bajar por una pulsera nueva.</p>	<p>Estas dos sugerencias fueron seguidas de buena forma por el staff.</p> <p>Solo hubo un poco de confusión cuando en la recepción no se ponían cuartos de hora para salir, pero el cambio de color de pulseras cada hora facilito mucho el trabajo.</p> <p>Una niña trato de ingresar con una pulsera del dia anterior que había conservado, pero gracias al cambio de color y la hora, nos pudimos percatar de lo sucedido.</p>
<p>Labores complementarias</p> <p>En caso de ser necesario, el staff puede suplir momentáneamente las actividades del personal de limpieza, de recepción y de animación.</p> <p>El staff deberá conocer funciones de sus compañeros de trabajo y como desempeñarlas.</p>	<p>Como se mencionó anteriormente, la encargada de recepción no acude todos los días, solo los fines de semana, es por ello que entre semana el staff debe cubrir su puesto, para esto, se le otorgó al staff la descripción de funciones de sus compañeros de trabajo. Sin embargo, como se dio en otros casos, solo unas pocas funciones de la propuesta fueron cubiertas.</p>
<p>Actividades de apertura</p> <p>Revisión de sucursal en general, se hará una revisión visual general de todo el parque.</p> <p>Revisión de las áreas de juego; se revisaran los pads, la limpieza de las áreas de juego, que las pelotas de cada juego estén en su lugar y la limpieza general de las áreas de juego.</p> <p>Encendido de las luces, bocina y abrir llave del agua.</p>	<p>Los tres primeros puntos fueron llevados a cabo sin problemas, solo en el cuarto punto, que es hacer la limpieza de acuerdo al rol semanal, no se llevó a cabo, pues como se mencionó anteriormente, ni el gerente ni el staff tuvieron la iniciativa de hacerlo.</p> <p>Debido a esto, parece que se necesitaría de una persona especializada en hacer que las modificaciones propuestas se cumplan en tiempo y forma, una figura de supervisor sería necesaria para completar las actividades semanales en la empresa.</p>



Limpeza de acuerdo a rol semanal de mantenimiento	
Actividades de cierre Acomodo de sillas y mesas del área de cafetería Limpeza de los cubos para zapatos Apagado de luces, bocina y cerrar llave del agua Ayudar en el cierre de la sucursal	<p>Los dos primeros puntos únicamente fueron ejecutados el fin de semana que estuvo el supervisor.</p> <p>Los dos puntos siguientes se han venido cumpliendo constantemente, incluso desde antes de la propuesta de trabajo.</p>

Encargado de limpieza

Actividades de apertura Barrer y trapear áreas comunes Limpeza de los baños	<p>La encargada de limpieza llego unos minutos tardes ambos días, y es justamente los fines de semana cuando la gente llega más temprano, por lo que cuando llegan, por lo general encuentran la sucursal sucia.</p> <p>Es por ello que en la propuesta se agregara que tanto la encargada de limpieza, como el supervisor o gerente, lleguen 30min antes de la apertura de la sucursal al público, para poder tener la sucursal en condiciones óptimas.</p>
Manejo de basura Procurar mantener los botes de basura vacíos Vaciar la basura en bolsas que serán guardadas bajo los trampolines En horas de poco afluencia de gente llevar la basura a los contenedores	<p>Hace tres semanas, la empresa decidió concesionar la cafetería a un tercero, y recibir una renta mensual a cambio. A partir de ese día, la basura y suciedad del área de cafetería se ha multiplicado.</p> <p>En el acuerdo entre los dueños del parque y de la cafetería, establecieron que los dueños de la cafetería serían los encargados de la limpieza de esa área, sin embargo, al día de hoy no han contratado a una persona para que limpie, y la encargada de limpieza aún no tiene claro si ella tiene que limpiar o no, y en esa confusión a veces limpia el área y a veces no, es una de las muchas tareas que la empresa no ha definido.</p> <p>A manera de propuesta, debería ser la</p>



	<p>misma persona que se encarga de la limpieza del parque, la que se encargue de limpiar la cafetería, pues es un trabajo que puede desempeñar normalmente, y está dentro de sus funciones originales.</p>
<p>El encargado de limpieza deberá regir su comportamiento durante sus actividades de acuerdo a las siguientes normas:</p> <p>El uso del celular está limitado. A criterio del gerente o supervisor, se podrá hacer uso del su teléfono celular durante las horas laborales.</p> <p>Deberá siempre portar uniforme y estar presentable en el trabajo.</p> <p>El horario de comida será establecido de mutuo acuerdo entre el encargado de limpieza y el supervisor o gerente, y constara de 1 hora.</p>	<p>Estos tres puntos de la propuesta fueron seguidos sin ningún problema por la encargada de limpieza.</p>
<p>Inventario de productos de limpieza</p> <p>Hacer un inventario de los productos en existencia, para que en su momento se mande hacer el pedido de más productos.</p>	<p>La encargada de limpieza lleno el formato entregado para el inventario. El fin de semana, el gerente trajo un pedido productos de limpieza, que fue inventariado ese mismo día.</p>
<p>Actividades de cierre</p> <p>Limpieza general del parque</p>	<p>Actualmente la encargada de limpieza entre a las once de la mañana y sale a las siete de la noche, una hora antes que el resto del personal, lo cual en ocasiones hace que la sucursal no quede limpia para recibir a la gente que llega temprano al dia siguiente, es por ello que se sugiere que el staff haga las labores de limpieza en la última hora del día.</p>



LISTA DE ASISTENCIA SEMANAL

GERENCIA	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	DOMINGO
Antonio Guerrero	11:00-20:00	11:00-20:00	11:00-20:00	11:00-20:00	11:00-20:00	
Guadalupe Barroso						11:00-20:00
STAFF						
Brian	11:00-20:00	14:00-20:00	11:00-20:00	11:00-20:00	11:00-20:00	11:00-20:00
Miguel	11:00-20:00		11:00-20:00		11:00-20:00	
Jesús					11:00-20:00	11:00-20:00
Sebastián		11:00-20:00		11:00-20:00		11:00-20:00
RECEPCION						
Grisel				14:00-20:00	11:00-20:00	11:00-20:00
LIMPIEZA						
María	11:00-20:00		11:00-20:00	11:00-20:00	11:00-20:00	11:00-20:00

En la imagen superior, se encuentra la lista de asistencia semanal para esa semana. Fue llenada el día domingo.

Únicamente dos personas no cumplieron con sus horarios establecidos, Sebastián y Miguel intercambiaron sus días de trabajo entre ellos, de miércoles a domingo, esto a petición de Miguel, ya que tenía algunos asuntos que arreglar en su escuela.

El aviso se dio un día antes, fue aquí donde se identificó otro problema, ya que el staff no tiene contacto directo con ambos gerentes, y no se sabe a quién se debe notificar sobre las faltas, en algunas ocasiones se le notifica a la señora Guadalupe y en otras al señor Antonio, pero entre ellos no hay buena comunicación, lo cual hace que en ocasiones quien está trabajando de gerente ese día, no sabe quiénes faltaran ni porque. Inclusive en ocasiones hay asistido más personas de las solicitadas, por no ponerse de acuerdo quienes deben asistir, y esto ha provocado que algunas veces se regresen los empleados tengan que regresar a sus casas y no trabajar ese día

Es por ello que propongo un canal de comunicación claro para avisar sobre faltas, así como establecer un mínimo de 3 días para avisar sobre faltas al trabajo. Por la eficiencia del medio, propongo que la comunicación sea a través de la aplicación Whatsapp.



ROL SEMANAL DE MANTENIMIENTO

STAFF MULTIFUNCIONAL					
MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	DOMINGO
Limpieza de áreas de juego	Limpieza de áreas de juego	Limpieza de áreas de juego	Limpieza de áreas de juego	Limpieza de áreas de juego	Limpieza de áreas de juego
Limpieza de pasillo	Limpieza de pasillo	Limpieza de pasillo	Limpieza de pasillo	Limpieza de pasillo	Limpieza de pasillo
Reemplazar resortes rotos	Reemplazar resortes rotos	Reemplazar resortes rotos	Reemplazar resortes rotos	Reemplazar resortes rotos	Reemplazar resortes rotos
Acomodar sillas y mesas	Acomodar sillas y mesas	Acomodar sillas y mesas	Acomodar sillas y mesas	Acomodar sillas y mesas	Acomodar sillas y mesas
Montar y desmontar fiestas	Montar y desmontar fiestas	Montar y desmontar fiestas	Montar y desmontar fiestas	Montar y desmontar fiestas	Montar y desmontar fiestas
Limpieza de Foam Pit	Limpieza bajo dodgeball, slam dunk y albercas	Limpieza bajo Zona de salto libre	Limpieza de la justa		
Barrer trampolines	Bajar pelotas de dodgeball	Barrer Trampolines	Bajar pelotas de dodgeball		
Limpieza de pads	Revisar y amarrar pads	Limpieza de pads	Revisar y amarrar pads		
Limpieza de ventanas			Limpieza de ventanas		

En la imagen superior se muestra el rol semanal de mantenimiento para el staff, al igual que se hizo con la lista de asistencia, fue llenado y entregado tanto al staff como al gerente.

Las labores no fueron cumplidas de martes a viernes, y al cuestionar el porqué de esta situación, simplemente nadie tuvo la iniciativa de llevarlo a cabo. Únicamente durante el fin de semana que estuvo presente el supervisor, se realizaron las labores establecidas en el documento.

Aunque todas las labores y documentos propuestos, se hicieron de mutuo acuerdo con los gerentes, muy pocas de las labores se llevaron a cabo, al parecer es necesario que una persona este vigilando que este proceso de mejora sea implantado y respetado todos los días de la semana, pues no hay voluntad por parte de la gente de la empresa de hacerlo

CONCLUSIONES FINALES

El presente trabajo tuvo sus inicios a mediados del mes de Agosto de 2016, si hacemos un recuento rápido de lo trabajado tendremos que iniciamos el proyecto definiendo el problema de investigación. En esta parte del trabajo se decidió enfocar el proyecto a conocer el funcionamiento operativo de la empresa.

Para justificar este enfoque, analizamos como el licenciado en administración contribuye al desarrollo económico del país mediante la solución de problemas prácticos de las empresas, utilizando recursos materiales, humanos, financieros y técnicos, mediante un proceso de planeación, organización dirección y control. Los recursos humanos fueron todas aquellas personas que ayudaron a la realización de este proyecto; los dueños de la empresa, mis asesores, y por último los empleados y clientes de Jumpling.

Los recursos técnicos fueron los conocimientos aprendidos en la licenciatura de administración, en su plan 2005. Dada la naturaleza del proyecto, los conocimientos que se requirieron en mayor medida fueron sobre

- Conceptos jurídicos fundamentales y derecho mercantil: en la implementación de la legislación o base legal del manual de organización.
- Principios y técnicas de la investigación: los conocimientos de esta materia fueron particularmente retomados para todo el trabajo, desde la elección del tema, justificación, objetivos, preguntas de investigación, manejo de medios gráficos y electrónicos, elaboración y aplicación de encuestas y entrevistas.
- Operaciones: Que hace la función de operaciones en la empresa, descripción del servicio y organización de las operaciones.
- Administración III: Sobre todo para el manual de organización, se precisaron conocimientos sobre diseño organizacional, metodología para el desarrollo de estudios organizacionales, estructuras, manuales administrativos y de organización y reorganización.
- Administración V: Aplicación de la función directiva, autoridad, comunicación, y liderazgo.
- Auditoria: Principios de auditoria administrativa y su metodología.

Los recursos técnicos se complementaron con los recursos materiales, en este caso lo fueron en mayor medida la computadora (para el desarrollo por escrito del trabajo) y el celular (que en su mayor parte sirvió para comunicar y documentar los constantes cambios del parque). Los recursos financieros para el presente trabajo no representaron un mayor problema, ya que desde un principio se tenía acceso a las instalaciones y asesorías, por lo que en ningún momento se tuvo que hacer un presupuesto extra.

Después de esto, se definieron los objetivos del trabajo: Analizar el funcionamiento operativo de la empresa, identificar los problemas y presentar propuestas de solución, para por último implementar y dar seguimiento a dichas propuestas.

Las preguntas de investigación fueron creadas después de analizar el contexto y las limitaciones del entorno en el cual son hechas. Una de las limitantes fue la poca disposición de los dueños del parque para facilitar el acceso a información de la empresa.

Para conocer la historia del parque de trampolines, fue necesario remontarse a los inicios y surgimiento de los trampolines, primero como un aparato auxiliar en el entrenamiento de gimnastas, y posteriormente, su eventual evolución a ser un aparato de recreación. Hay poca información en cuanto a este tema, y la gran parte de esta información está en inglés, por lo cual uno de los aportes de este trabajo también será tener documentada información en español sobre parques de trampolines.

El capítulo dos fue uno de los más extensos, en este capítulo se identificaron los problemas operativos del parque, partiendo desde la descripción operativa y analítica de cada una de las áreas del parque, todo esto desde la perspectiva que da el estudio de las distintas teorías administrativas. Al finalizar la descripción, se encuestó a los clientes para conocer su grado de satisfacción respecto al funcionamiento del parque. Los resultados de dichas encuestas fueron afortunadamente diferentes de lo que se creía, pues teniendo los conocimientos que te otorga la carrera de administración, la opinión personal que tenía del parque era en general mala, pero la opinión general de los clientes, era buena o muy buena.

Siguiendo con el capítulo dos, se visitó una sucursal de la franquicia más grande de parques de trampolines a nivel internacional, para después hacer una comparación operativa entre las tres franquicias de parques que hay en la ciudad de México y área

metropolitana: Jump-In, Sky Zone y Jumpling. Terminando toda esta recopilación de información y su respectivo análisis, se pudieron contestar las preguntas de investigación.



Para el capítulo tres presentamos la propuesta de un Manual de Organización y como fue estructurado.

Para el cuarto y último capítulo del proyecto, se puso en marcha el manual de organización, con algunas modificaciones necesarias por los tiempos y estructura de trabajo del parque, se llevó a cabo la prueba por una semana, y se presentó un análisis de los resultados.

Conclusión Final

La empresa Jumpling es nueva, cumplió un año el mes de Marzo. Fue creada por dos emprendedores nuevos en el negocio, se podría decir que es un emprendimiento familiar. Después de mucho tiempo de investigación y sacrificios personales, se pudo abrir el parque al público. Los dueños en principio no tenían clara la idea de cómo funcionaría operativamente el parque, y han ido aprendiendo mucho en el proceso. Aun con todo y que desde el principio no haya habido un manual de procedimientos, una visión o misión, manuales de capacitación o estructura de trabajo, el parque ha salido adelante exitosamente, y una buena parte de la inversión inicial se ha recuperado.

Esto es un ejemplo, de que aun sin una administración profesional, sustentada en teorías administrativas, un negocio puede salir adelante, sin embargo, en mi opinión no podemos saber que tan diferente hubiera sido de haber tenido una estructura organizacional desde el comienzo.

No hay unidad de mando en la empresa, los dueños aún no se ponen de acuerdo en todas las normas operativas del parque, lo que crea confusión entre sus empleados, la cual es a si vez transmitida a los clientes.

Un cambio estructural y operativo eficiente tiene que ser guiado por un líder, desde mi punto de vista, una persona externa a la empresa que ayude a que los que ya están adentro, mejoren su trabajo operativo.

La experiencia a través del tiempo es lo que ha ido cambiando y de alguna manera mejorando la operación del parque, dependiendo de los objetivos que tenga la empresa, se puede adecuar la operación para una operación más eficiente. Y a pesar de los errores cometidos durante este emprendimiento, lo más importante, el cliente, ha tenido en general una buena experiencia en Jumpling.

En lo que respecta a aportaciones. Este trabajo establece un precedente en la investigación de la forma de operar en los parques de trampolines en México, y en base a

la información recabada y su respectivo análisis, es que propongo una **estructura organizacional estándar para cualquier parque de trampolines**



- Gerente (1)
- Gerente de ventas (1)
- Supervisor operativo (1)
- Recepcionista (2)
- Encargado de cocina (2)
- Encargado de limpieza (1)
- Staff Multifuncional (4)
- Animadores (2)

Dicha estructura organizacional servirá como apoyo a todas las personas que deseen establecer un parque de trampolines, o bien a aquellas que quieran darle una estructura más apropiada a parques de trampolines que ya estén operando.

ANEXOS

Anexo 1. Manual de organización

Anexo 2. Descripción de funciones

Anexo 3. FJ-1 Rol de actividades semanales

Anexo 4. FJ-2 Asistencia semanal

Anexo 5. FJ-3 Orden de fiesta de cumpleaños

BIBLIOGRAFÍA

Álvarez Anguiano Jorge, Apuntes de auditoría administrativa

Fernández Arena José Antonio, La auditoría administrativa

Ferrer Jesús. (Julio de 2010) Técnicas de Investigación. Conceptos básicos de metodología de investigación. Recuperado de <http://metodologia02.blogspot.mx/p/tecnicas-de-la-investigacion.html>

Northon Amy. (1/08/2016). Se disparan las lesiones a medida que aumentan los parques de trampolines. Estados Unidos. Health Day <https://consumer.healthday.com/fitness-information-14/trampolining-health-news-285/se-disparan-las-lesiones-a-medida-que-aumentan-los-parques-de-trampolines-713502.html>

Pozzi Santo. (24/04/2010). George Nissen, inventor de la cama elástica. España. El país. http://elpais.com/diario/2010/04/24/necrologicas/1272060002_850215.html

Sarris Tracy. (Abril de 2014) Indoor trampoline parks are “springing” up everywhere! Estados Unidos. Play Meter Magazine <http://www.indoortrampolineparks.org/assets/docs/playmeter%20sarris%20article.pdf>



JUMPLING ZONA DE TRAMPOLINES

MANUAL DE ORGANIZACIÓN GENERAL

Elaboró: Eduardo Cano Ramos

Cuautitlán Estado de México. Mayo de 2017

Índice

Introducción -----	3
CAPÍTULO I GENERALIDADES	
Objetivos del Manual de Organización General -----	4
Alcance del Manual de Organización General -----	4
Responsables-----	4
Actualización del presente Manual-----	4
Antecedentes Históricos-----	6
CAPÍTULO II LEGISLACION O BASE LEGAL	
Legislación -----	9
Normatividad Administrativa -----	11
Otras Legislaciones y/o Normatividades -----	11
CAPÍTULO III FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL	
Misión, Visión y Valores -----	12
Puestos-----	16
Estructura orgánica-----	16
Descripción de puestos-----	21
Directorio-----	60

Introducción

El presente Manual de Organización General de Jumpling Zona de Trampolines, es un documento con fines de información, respecto de la historia de los parques de trampolines en el Mundo y en México, de la filosofía de la Organización, de los aspectos jurídicos y administrativos, de la Descripción de Puestos, de la estructura de áreas, y de los objetivos y/o funciones.

El manual contiene información detallada en cada uno de sus capítulos, que presenta un panorama completo de la estructura de la Empresa (en lo sucesivo del manual se referirá a la misma como Organización o Jumpling), contemplando las relaciones internas y externas a través de la comunicación de la misma.

Los aspectos históricos se presentan a manera de resumen y conforme ha venido evolucionado el mundo de los parques de trampolines desde sus inicios y hasta la actualidad.

Se propone la Misión de la Organización, su Visión y también Valores organizacionales actualizados.

Con base en lo anterior, el contenido del Manual de Organización General, servirá como fuente de información y consulta a toda persona interesada en la operación de Jumpling; así como, a los integrantes de ésta, para conocer su ubicación en la estructura orgánica con la finalidad de propiciar el alcance y logro de los objetivos en beneficio y satisfacción de los grupos de interés.

Capítulo 1 Generalidades

1.1 Objetivos del Manual de Organización General.

- Ser una fuente de información respecto de la Organización, para todas las áreas de Jumpling así como sus diferentes grupos de interés.
- Dar a conocer la Misión y Visión de la Organización, su historia, sus aspectos jurídicos y administrativos, su estructura orgánica, los objetivos y funciones de todas las unidades.
- Indicar las líneas de comunicación y relaciones internas en los diferentes niveles jerárquicos.

1.2 Alcance del Manual de Organización General.

El presente manual es aplicable para todos los niveles jerárquicos, áreas de la Organización y grupos de interés de Jumpling Zona de Trampolines.

1.3 Responsables

En el presente manual, se definen las siguientes responsabilidades:

- **Gerente**
Coordinar y autorizar la integración y contenido del manual.
- **Auxiliar Administrativo (por fuera de la empresa)**
Le compete el diseño, difusión y actualización de este manual.

1.4 Actualización del presente Manual

El presente Manual de Organización General, será actualizado en los siguientes casos:

- Cuando se detecte Mejora Continua.
- Cuando se realicen ajustes a las Descripciones de Puesto.
- Cuando en la estructura orgánica se realicen modificaciones.
- Cuando el marco jurídico cambie o tenga adecuaciones.
- Este manual deberá ser revisado por lo menos una vez al año con la finalidad de actualizarlo en su contenido.

Antecedentes históricos

Historia de los parques de trampolines.

Comencemos con el gimnasta George Nissen: para facilitar sus entrenamientos, tomó unas barras de acero del marco de una cama vieja y la usó como estructura para tensar una tela utilizando un centenar de resortes. Así nació en 1934 el germen del trampolín moderno, o la cama elástica. La genial idea le vino a la cabeza al ver a los trapezistas rebotar sobre la red que les protege de las caídas al vacío. Durante la segunda guerra mundial su cama elástica sería utilizada para entrenar a los pilotos de combate y después en los programas espaciales. Su invención fue elevada a disciplina olímpica en Sydney 2000.

El estadounidense Rick Platt, nativo de San Luis Missouri y fundador de Sky Zone, creó el primer parque de trampolines en el mundo basado en una idea que desarrollo para un juego de pelota, usando su sistema patentado de trampolines intercalados, los cuales amurallaban un campo lleno de trampolines, el primer parque abrió sus puertas en 2004 en Las Vegas, bajo el nombre de Sky-Mania. Para el 2008 ya tenían otras dos sucursales, una en Chesterfield y otra en Sacramento, en 2009 se comenzó a franquiciar en todo Estados Unidos. Sky Zone fue el pionero en parques de trampolín, pero no pasó mucho tiempo para otros parques de propiedad independiente y las nuevas marcas de franquicias surgieran por todo EEUU y más allá. En 2011, había solo unos 35 parques de este tipo, según la Asociación Internacional de Parques de Trampolines (International Association of Trampoline Parks). Para 2014, esa cifra había aumentado a 280.

En México el primer parque de trampolines abrió sus puertas en 2013 en el estado de México

Historia de Jumpling

La idea de JUMPLING surgió en 2014 por la iniciativa de la emprendedora María Guadalupe Barroso, esto al observar el éxito que tenían empresas como Skyzone y Jump-In, ambos parques de trampolines que abrieron sus puertas en 2013 y que fueron los primeros parques de todo el país, aunque estos parques tenían deficiencias muy específicas, lo cual observó la señora Guadalupe, y aprovechó para implementar nuevas mejoras en su propio parque de trampolines. Una de las mejoras en las cuales se puso

énfasis fue el espacio, ya que los parques de trampolines instalados en ese entonces eran muy pequeños y tenían un mal sistema de aire acondicionado, ninguna de las bodegas donde se pusieron los parques estaba pensada para ese uso, lo cual hizo que el calor se encerrara, y un lugar donde la actividad principal, es saltar en trampolines, el cansancio y sudoración se acumulan en demasía, según observaciones de la propia señora Guadalupe, clientes de ambos parques se quejaban de esta situación, es por ello que para jumpling se buscaron bodegas con un adecuado sistema de ventilación y con el suficiente espacio para que el aire circulara por el lugar. Otra de las mejoras en que se pensó fue el área para fiestas, pues al ser las fiestas una de las principales fuentes de ingresos en los parques de trampolines, se requiere de un espacio amplio y que reúna características físicas mínimas para su correcta operación, de igual manera, al ser la señora Guadalupe, que era cliente de estos parques, se dio cuenta de las quejas que había con respecto a las fiestas y el espacio que se destinaba a los invitados, tanto en Skyzone como en Jump-In el espacio es limitado, en el caso de Jump-In el espacio para fiestas se compartía con los demás clientes del lugar, y con Skyzone el salón de fiestas es tan pequeño que no se permite una fiesta de más de 30 personas. Son estas dos razones las principales (pero no las únicas) que obligaron a la empresaria a buscar una bodega grande, de más de 1500m² y con una altura mínima de 7 metros, la señora Guadalupe se hizo de dos socias, las cuales no quedaron convencidas con ninguna de las bodegas, ya que por el tamaño de la bodega, si se quería poner en una zona de nivel socioeconómico medio-alto (que es el target que regularmente acude a este tipo de centros de diversión, y quien tiene la solvencia económica para pagarlo) el costo de la renta se elevaba a cifras que difícilmente serían cubiertas, este proceso tomo más de 1 año, aunado a ello, la investigación de las especificaciones técnicas, diseño del parque adecuado a cada una de las bodegas, presupuestos con distintos proveedores, tramites y permisos, así como el tiempo requerido para juntar el dinero de la inversión inicial, hizo que el proyecto durara 18 meses desde su concepción hasta la inauguración.

Las socias que iniciaron con la señora Guadalupe se deslindaron del proyecto al ver que este no avanzaba, fue ahí que su esposo, Antonio Guerrero, se unió a ella para darle continuidad al proyecto. A fin de cuentas se decidió rentar una bodega en Cuautitlán Izcalli, junto al centro comercial perinorte, la bodega tiene más de 1,600m² y 8 metros de altura, la renta aunque es elevada, se vio como viable, ya que incluía el mantenimiento del

lugar, quizá uno de los problemas es que alrededor son pocas las zonas que rebasan un NSE C+, hay una densidad poblacional muy grande, pero la mayoría de las colonias de alrededor son de nivel D y E. Una vez rentada la bodega, la instalación de los trampolines, los servicios, la cafetería y los baños tomo un tiempo de 3 meses. JUMPLING abrió sus puertas el 24 de Marzo de 2016

Capítulo II Legislación o base legal.

Aquí se hace un listado de las leyes, tratados y reglamentos que normen las funciones de la empresa.

Con base en la jerarquía de leyes, se enuncian las principales legislaciones, así como la normatividad administrativa que le compete a Jumpling zona de trampolines.

4.1 Legislación

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México

Leyes

- Ley General de Sociedades Mercantiles
- Ley del Impuesto al Valor Agregado.
- Ley del Seguro Social.
- Ley del Servicio de Administración Tributaria.
- Ley Federal del Derecho de Autor.
- Ley General de Protección Civil.
- Ley del Impuesto Sobre la Renta.

- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y su Reglamento.
- Ley Federal del Trabajo
- Ley de Protección de Datos Personales del Estado de México
- Ley de Seguridad Privada del Estado de México

Códigos

- Código Civil Federal
- Código Penal Federal
- Código Federal de Procedimientos Civiles.
- Código Fiscal de la Federación.
- Código Civil del Estado de México
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México
- Código de Procedimientos Civiles del Estado de México
- Código Penal del Estado de México

Reglamentos

- Reglamento de la Ley del Impuesto Sobre la Renta.

- Reglamento de la Ley del Impuesto al Valor Agregado.
- Reglamento Interior del Servicio de Administración Tributaria.
- Reglamento del Código Fiscal de la Federación.

4.2 Normatividad Administrativa

- Acta constitutiva de Jumpling Zona de Trampolines
- Manual de Organización General de Jumpling Zona de Trampolines.

4.3 Otras Legislaciones y/o Normatividades

Jumpling Zona de Trampolines

Misión

Proveer diversión sana, segura y saludable para toda la familia, a través de instalaciones seguras, personal capacitado y una actitud de servicio excelente.

Visión

Ser la cadena de parques de trampolines más reconocida a nivel nacional, ofreciendo una alternativa de diversión sana y familiar que promueva nuevos hábitos en cuanto a diversión y salud entre los mexicanos.

Valores



Ética

Es el camino seguido en la toma general de decisiones en el seno de la empresa, particularmente en las concernientes al manejo de recursos, seguridad de las instalaciones y capacitación del personal.

Honorabilidad

Es el respeto a los valores personales y propios, y actuar en todo momento conforme a ellos.

Profesionalismo

Es el contar con personal, proyectos e instalaciones dignas, que cubran las expectativas de los clientes y la empresa.

Responsabilidad

Es afrontar las consecuencias de las acciones tomadas.

Pasión

Hacemos lo que hacemos con entrega total, nos gusta nuestro trabajo y es por ello que hacemos un buen trabajo.

Servicio

Es brindar a los clientes, proveedores y grupos de interés, una atención amable, eficiente y de calidad.

Confianza

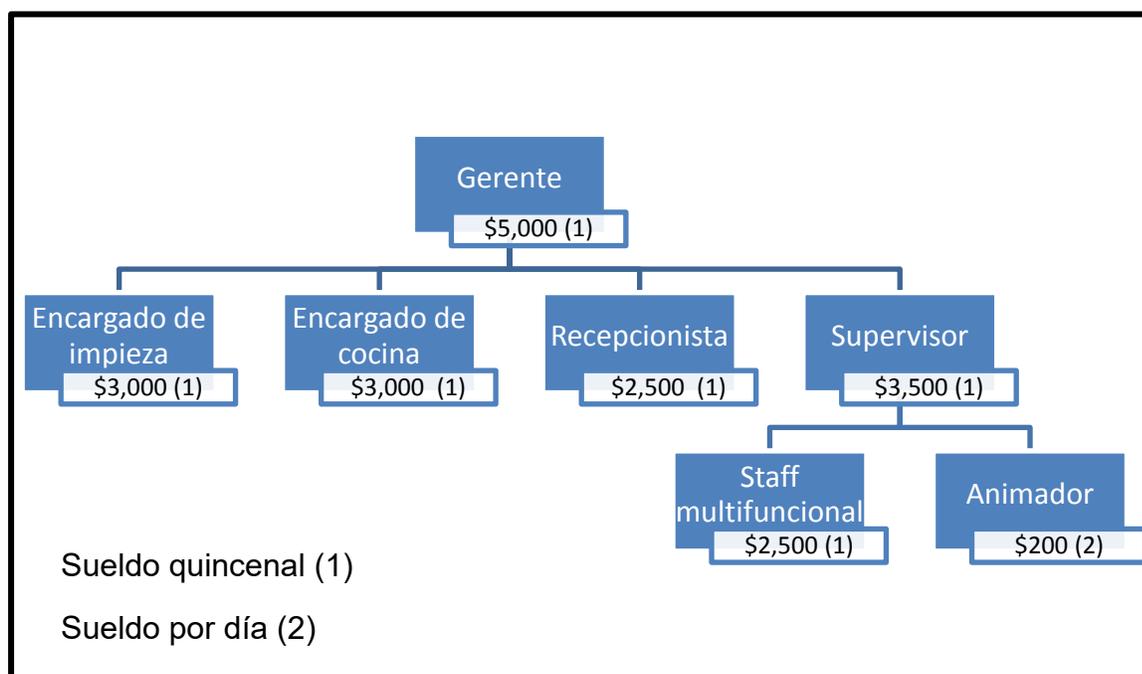
Es la credibilidad que gana la empresa a través de las decisiones y acciones que toma.

Cordialidad

Es tratar a los clientes, proveedores y grupos de interés con empatía y actitud de servicio.

Puestos de Jumping Zona de Trampolines

- Gerente
- Supervisor
- Staff multifuncional
- Animadores
- Encargado de limpieza
- Encargado de cocina
- Recepcionista



Estructura Orgánica

1. Gerente
 - 1.1 Supervisor
 - 1.2 Recepcionista
 - 1.3 Encargado de cocina
 - 1.4 Encargado de limpieza
 - 1.1.1 Staff multifuncional

1.1.2 Animador

Objetivos y funciones

1. Gerente

Objetivo

Administra los recursos materiales, técnicos, financieros y humanos para el cumplimiento de los objetivos de la empresa

Funciones

- Se encarga de abrir y cerrar la sucursal a tiempo
- Dirigir al personal de la empresa
- Controla el buen funcionamiento operativo del parque
- Revisar y elaborar los pedidos de mercancía a proveedores, hacer los pagos correspondientes y supervisar la entrega de productos, manteniendo el stock de la empresa según se requiera.
- Crear un grupo de trabajo sólido y eficiente
- Resolver dudas e inconformidades de parte de los clientes, de manera oportuna y eficiente.
- Dar informes a diversos clientes, desde las personas que visitan por primera vez el parque, los que quieren organizar fiestas y los que buscan organizar un evento más grande
- Supervisa y aprueba los ingresos y salidas de dinero que hubo en el día

1.1 Supervisor

Objetivo

Supervisar el correcto funcionamiento operativo de la empresa y junto con el gerente crear e implementar mejores sistemas de trabajo.

Funciones

- Ayudar a el gerente en la apertura y cierre de la sucursal
- Organizar los horarios y rotaciones del staff y animadores de acuerdo al flujo de gente.
- Ayudar tanto al encargado de cocina como al recepcionista en sus labores secundarias según se requiera
- Suplir al staff multifuncional durante sus horas de comida.
- En conjunto con sus compañeros de trabajo, crea y aplica nuevos métodos de operar.
- Dar informes a diversos clientes, desde las personas que visitan por primera vez el parque, quienes quieren informes sobre las clases de parkour y a los que quieren organizar fiestas.
- Supervisar los ingresos y salidas de dinero que hubo en el día
- Analizar los pedidos de mercancía que necesita cocina y limpieza
- Diseñar lista de trabajo semanal con base a la demanda prevenida.

1.2 Recepcionista

Objetivo

Recibir a los clientes, dar informes y hacer cobros.

Funciones

- Cobrar el acceso al parque y los productos de la cafetería
- Dar informes a diversos clientes, desde las personas que visitan por primera vez el parque, quienes quieren informes sobre las clases de parkour y a los que quieren organizar fiestas.
- Ayudar tanto al encargado de cocina como al encargado de limpieza en sus labores secundarias según se requiera
- Crear y aplicar en conjunto con sus compañeros de trabajo, crea y aplica nuevos métodos de operar.
- Realizar inventario de calcetines y pulseras.

1.3 Encargado de cocina

Objetivo

Cobrar y preparar los alimentos que ofrece la empresa.

Funciones

- Cobrar los productos de la cafetería
- Preparar de manera eficaz y oportuna los alimentos que los clientes pidan
- Crear y aplicar en conjunto con sus compañeros de trabajo, nuevos métodos de operar.
- Realizar inventario de productos para la preparación de alimentos, bebidas y productos de cafetería.
- Ayudar tanto al encargado de recepción como al encargado de limpieza en sus labores secundarias según se requiera

1.4 Encargado de limpieza

Objetivo

Mantener limpio el parque y dar una buena imagen a la empresa.

Funciones

- Limpiar áreas comunes de todo el parque.
- Sacar La basura que se va generando
- Crear y aplicar en conjunto con sus compañeros de trabajo, nuevos métodos de operar.
- Realizar inventario de productos para la limpieza del parque.

1.1.1 Staff Multifuncional

Objetivo

Mantener el correcto funcionamiento operativo del parque.

Funciones

- Ayudar al gerente o supervisor en la apertura y cierre de la sucursal
- Revisar mantener las áreas de juego en perfecto estado para su funcionamiento
- Reportar al supervisor o gerente las anomalías en la operación del parque
- Ayudar al encargado de limpieza, recepcionista y encargado de cocina en sus actividades diarias
- Crear y aplicar en conjunto con sus compañeros de trabajo, nuevos y mejores métodos de operar.
- Monitorear a los clientes, cuidando su integridad, haciendo respetar las reglas y revisando calcetines y horas de salida.
- Dar informes a diversos clientes, desde las personas que visitan por primera vez el parque, quienes quieren informes sobre las clases de parkour y a los que quieren organizar fiestas.

1.1.2 Animador

Objetivo

Diseñar y aplicar dinámicas para el sano entretenimiento de los clientes del parque

Funciones

- Implementar dinámicas para todos los clientes durante el transcurso del día.
- Reportar al supervisor o al staff las anomalías en la operación del parque
- Crear y aplicar en conjunto con sus compañeros de trabajo, nuevos y mejores métodos de operar.
- Monitorear a los clientes, cuidando su integridad, haciendo respetar las reglas y revisando calcetines y horas de salida.

DESCRIPCION DE PUESTOS

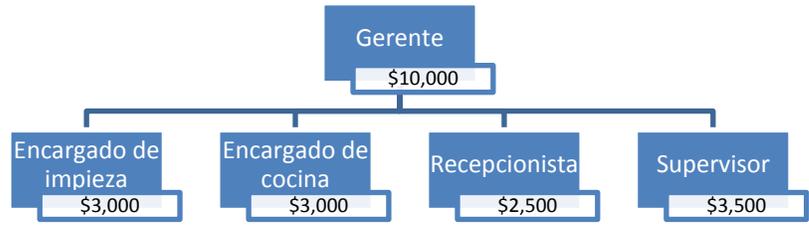
1. GERENTE

1. Identificación							
Son los datos que permiten identificar el puesto dentro de la Federación.							
Nombre del Puesto:	Gerente						
Número de plazas:	1						
A quien reporta:	No aplica						
Quien le reporta:	Supervisor, Encargado de limpieza, Encargado de cocina, Recepcionista						
Pago:	\$10,000.00	Quincenal		Mensual	X	Anual	
Tramo de control:	4						

2. Propósito General			
Es la contribución principal del puesto en Jumpling y la guía en que se basa para realizarlo.			
Acción	Función	Guía	Resultado
Administrar	Los recursos materiales, técnicos, financieros y humanos para el cumplimiento de los objetivos de la empresa.	Manual de Organización General de Jumpling	La eficiente consecución de los objetivos de la empresa.

3. Ubicación en la Estructura Organizacional (Relaciones internas)

Gerente Operativo



Relaciones internas

Áreas o puestos internos de Jumpling con los que mantiene interacción importante.

Nombre de la Organización:	Jumpling Zona de Trampolines
Área o puesto de relación	Objetivos
Supervisor	<p>Coordina al staff multifuncional y animadores</p> <p>Delegar funciones secundarias del gerente al supervisor, en caso de que se requiera</p> <p>Trabajar mutuamente en mejora continua</p>
Recepcionista	<p>Supervisar el trabajo, mantener bien capacitado al personal y actualizarlo en nuevos precios y productos</p> <p>Trabajar mutuamente en mejora continua</p>
Encargado de cocina	<p>Mantener actualizado el stock de cocina para hacer los pedidos</p> <p>Trabajar mutuamente en mejora continua</p>
Encargado de limpieza	<p>Mantener actualizado el stock de productos de limpieza para hacer los pedidos</p> <p>Trabajar mutuamente en mejora continua</p>

4. Actividades Principales

Son las diversas actividades del puesto, dirigidas a producir o lograr su Propósito General.

Acción	Actividad	Resultado	Frecuencia
Controlar	Se encarga de abrir y cerrar la sucursal a tiempo	Operación del parque	Diario
Dirigir	Al personal de la empresa	Empleados con mejor	Diario

	siendo líder y ejemplo para los demás empleados, para que en él encuentren la motivación para hacer un buen trabajo	disposición para trabajar.	
Controlar	El buen funcionamiento operativo del parque, manteniendo al personal capacitado y al parque con los insumos materiales suficientes para su correcta operación. Además de proveer constante mejora continua.	Correcto funcionamiento del parque.	Diario
Revisar y elaborar	Los pedidos de mercancía a proveedores, hacer los pagos correspondientes y supervisar la entrega de productos, manteniendo el stock de la empresa según se requiera.	No se pierden ingresos por falta de productos. El cliente queda satisfecho con el servicio.	Según se requiera
Crear	Un grupo de trabajo sólido, que colabore para el cumplimiento oportuno de los objetivos de la empresa. Capacitar y crear relaciones humanas entre todos los miembros de la empresa.	Un equipo de trabajo eficiente.	Diario
Resolver	Dudas e inconformidades de parte de los clientes, de manera oportuna y eficiente.	Se aclaran dudas y se procura el retorno de los clientes	Según se requiera
Informar	Da informes a diversos clientes, desde las personas que visitan por primera vez el parque, los que quieren organizar fiestas y los que buscan organizar un evento más grande	Se captan nuevos clientes	Según se requiera
Supervisa y aprueba	Los ingresos y salidas de dinero que hubo en el día	Control financiero	Diario

--	--	--	--

5. Relaciones externas

Nombre de las **dependencias, entidades, instituciones, autoridades y organismos externos** con los que mantiene interacción frecuente y el objetivo de la misma (contactos principales).

Nombre de la Organización:	El segundo aire
Área de relación	Objetivos
Entrenamiento	Planear y aclarar finanzas de las clases de parkour

Nombre de la Organización:	Empresa que renta la bodega
Área de relación	Objetivos
Pagos	Cumplimiento a tiempo de los pagos correspondientes a renta y mantenimiento Mantener en buen estado la bodega rentada

6. Perfil del Puesto (Marca o indica según corresponda).

Características y requisitos que son necesarios para ocupar el puesto.

Edad:	30 a 50 años							
Género:	Femenino			Masculino			Indistinto	X
Idiomas:	(Español)	100	%	(Inglés)	80	%		%
			%			%		%

Marcar la(s) opción(es) correspondiente(s) a estudios.

Nivel académico:	Ideal		Requerido		Mínimo	
		Doctorado		Doctorado		Doctorado

		Maestría		Maestría		Maestría
	X	Especialidad		Especialidad		Especialidad
		Superior	X	Superior		Superior
		Media superior		Media superior	X	Media superior
		Secundaria		Secundaria		Secundaria

Área(s) de estudios:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Administración ❖ Recursos Humanos ❖ Contabilidad
Conocimientos específicos:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Proceso Administrativo ❖ Contabilidad ❖ Inteligencia emocional ❖ Relaciones Humanas en el Trabajo

Seleccione las habilidades que considere más importantes para apoyar la ejecución exitosa

Habilidades Específicas:	X	Innovación		Flexibilidad
	X	Análisis y solución de problemas	X	Creación de equipos de trabajo
	X	Habilidad y comunicación		Desarrollo de colaboradores
		Administración del cambio	X	Manejo de grupos
		Habilidad asesora	X	Orientación a resultados
	X	Atención al cliente	X	Relaciones humanas
	X	Trabajo en equipo	X	Liderazgo
	X	Trabajo bajo presión	X	Conocimientos técnicos
		Capacidad de gestión	X	Perseverancia
	X	Negociación		Pensamiento analítico

Viajes de trabajo (Marca o indica según corresponda).

Si		Ocasionalmente		Frecuentemente	
No aplica	X				

Indicar o Marcar los logros laborales correspondiente(s) al puesto de trabajo

No Aplica	X			
Logros	Ideal	Requerido	Mínimo	

	Aumento de ventas anuales de un 20%		Aumento de ventas anuales en un 15%		Aumento de ventas anuales en un 15%	
	Creación e implementación de un sistema de trabajo		Creación de un sistema de trabajo		Cumplimiento de objetivos de la empresa	

Experiencia laboral previa, que se requiere para ocupar el puesto de trabajo						
Puesto (ocupado)	Funciones (desempeñadas)	Tiempo (años)				
		Menos de 1	Más de 1 hasta 3	Más de 3 hasta 5	Más de 5	
Gerente operativo de parque de diversiones	Manejo de recursos económicos Proceso administrativo. Manejo de personal		X			
Administrador de un restaurante	Proceso administrativo Manejo de personal Control de inventarios		X			

1. SUPERVISOR

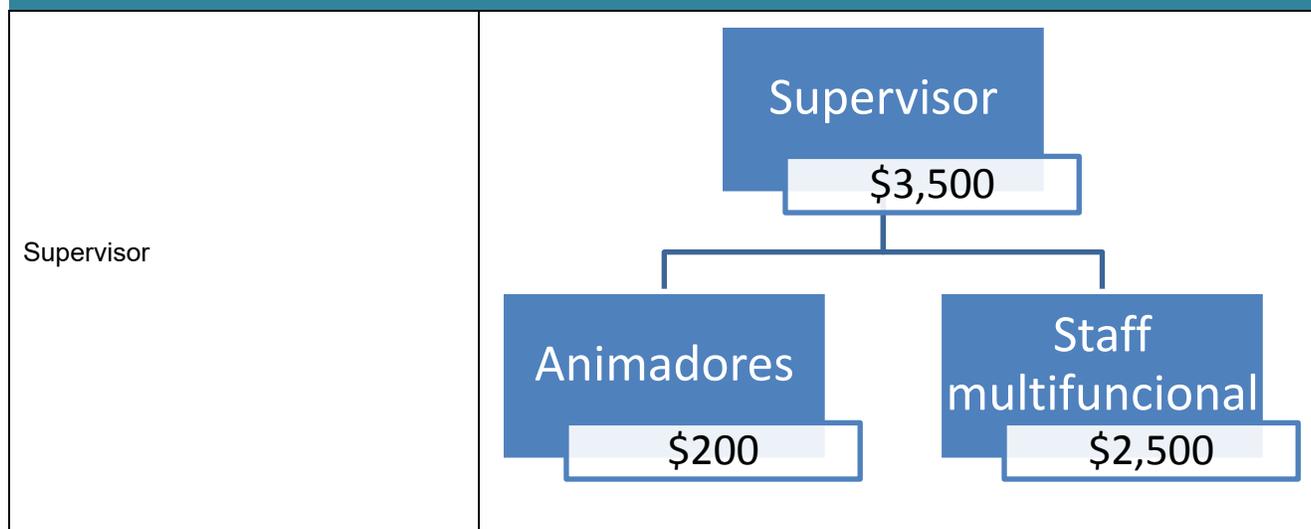
1. Identificación						
Son los datos que permiten identificar el puesto dentro de la Empresa.						
Nombre del Puesto:	Supervisor					
Número de plazas:	1					
A quien reporta:	No aplica					
Quien le reporta:	No aplica					
Pago:	\$3,500.00	Quincenal	X	Mensual		Anual
Tramo de control:	2					

2. Propósito General

Es la contribución principal del puesto en Jumpling y la guía en que se basa para realizarlo.

Acción	Función	Guía	Resultado
Supervisar	El correcto funcionamiento operativo de la empresa y junto con el gerente crear e implementar mejores sistemas de trabajo.	Manual de Organización General de Jumpling	La eficiente operación del parque.

3. Ubicación en la Estructura Organizacional (Relaciones internas)



Relaciones internas

Áreas o puestos internos de Jumpling con los que mantiene interacción importante.

Nombre de la Organización:	Jumpling Zona de Trampolines
Área o puesto de relación	Objetivos
Gerente	<p>Coordinar al staff multifuncional y animadores</p> <p>Trabajar mutuamente en mejora continua</p> <p>Ayudar al cumplimiento de objetivos de la gerencia el día que el gerente descansa</p>
Staff Multifuncional	<p>Coordinar al grupo para un buen funcionamiento operativo</p> <p>Trabajar mutuamente en mejora continua</p> <p>Capacitar y dar la bienvenida a personal de nuevo ingreso</p>
Animadores	<p>Coordinar al grupo para un buen funcionamiento operativo</p> <p>Trabajar mutuamente en mejora continua</p> <p>Capacitar y dar la bienvenida a personal de nuevo ingreso</p> <p>Ayudar en todo lo que los animadores necesiten para que lleven a cabo su trabajo</p>
Encargado de cocina	<p>Trabajar mutuamente en mejora continua</p> <p>Ayudar al encargado en sus labores secundarias</p>
Recepcionista	<p>Trabajar mutuamente en mejora continua</p> <p>Ayudar al recepcionista en sus labores secundarias</p>

4. Actividades Principales

Son las diversas actividades del puesto, dirigidas a producir o lograr su Propósito General.

Acción	Actividad	Resultado	Frecuencia
Ayudar	El gerente en la apertura y cierre de la sucursal	Operación del parque	Diario
Organiza	Los horarios y rotaciones del staff y animadores de acuerdo al flujo de gente.	El staff y los animadores están más al pendiente de su trabajo	Diario
Ayuda	Tanto al encargado de cocina como al recepcionista en sus labores secundarias según se requiera	Eficiencia en el servicio de recepción y cocina.	Diario
Suple	Al staff multifuncional durante sus horas de comida.	Las zonas de juego no se quedan sin supervisión.	Diario
Crea y aplica	En conjunto con sus compañeros de trabajo, crea y aplica nuevos métodos de operar.	Mejora continua.	Según se requiera
Informar	Da informes a diversos clientes, desde las personas que visitan por primera vez el parque, quienes quieren informes sobre las clases de parkour y a los que quieren organizar fiestas.	Se aclaran dudas y se procura el retorno de los clientes	Según se requiera
Supervisa	Los ingresos y salidas de dinero que hubo en el día	Control financiero	Diario
Analiza	Los pedidos de mercancía que necesita cocina y limpieza	Control de inventarios	Según se requiera
Diseñar	Una lista de trabajo semanal con base a la demanda prevenida.	Plan de trabajo semanal	Semanal

5. Relaciones externas

Nombre de las dependencias, entidades, instituciones, autoridades y organismos externos con los que mantiene

interacción frecuente y el objetivo de la misma (contactos principales).

Nombre de la Organización:	Proveedores
Área de relación	Objetivos
Ventas	Hacer y recibir pedidos de mercancía

6. Perfil del Puesto (Marca o indica según corresponda).

Características y requisitos que son necesarios para ocupar el puesto.

Edad:	24 a 35 años								
Género:	Femenino			Masculino			Indistinto		X
Idiomas:	(Español)	100	%	(Inglés)	50	%		%	
			%			%		%	

Marcar la(s) opción(es) correspondiente(s) a estudios.

Nivel académico:	Ideal		Requerido		Mínimo	
		Doctorado		Doctorado		Doctorado
	Maestría		Maestría		Maestría	
	Especialidad		Especialidad		Especialidad	
	Superior		Superior		Superior	
X	Media superior		Media superior	X	Media superior	
	Secundaria		Secundaria		Secundaria	

Área(s) de estudios:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Administración ❖ Recursos Humanos ❖ Contabilidad ❖ Psicología
Conocimientos específicos:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Proceso Administrativo

	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Inteligencia emocional ❖ Relaciones Humanas en el Trabajo
--	--

Seleccione las habilidades que considere más importantes para apoyar la ejecución exitosa

Habilidades Específicas:	X	Innovación		Flexibilidad
	X	Análisis y solución de problemas	X	Creación de equipos de trabajo
	X	Habilidad y comunicación		Desarrollo de colaboradores
		Administración del cambio	X	Manejo de grupos
		Habilidad asesora	X	Orientación a resultados
	X	Atención al cliente	X	Relaciones humanas
	X	Trabajo en equipo	X	Liderazgo
	X	Trabajo bajo presión	X	Conocimientos técnicos
		Capacidad de gestión	X	Perseverancia
		Negociación		Pensamiento analítico

Viajes de trabajo (Marca o indica según corresponda).

Si		Ocasionalmente		Frecuentemente	
No aplica	X				

Indicar o Marcar los logros laborales correspondiente(s) al puesto de trabajo

No Aplica						
Logros	Ideal		Requerido		Mínimo	
	Haber trabajado en un puesto similar por 2 años				Haber trabajado en un puesto similar por 1 año	

Experiencia laboral previa, que se requiere para ocupar el puesto de trabajo					
Puesto (ocupado)	Funciones (desempeñadas)	Tiempo (años)			
		Menos de 1	Más de 1 hasta 3	Más de 3 hasta 5	Más de 5
Supervisor operativo de parque de diversiones	Supervisión de operaciones Proceso administrativo. Manejo de personal		X		

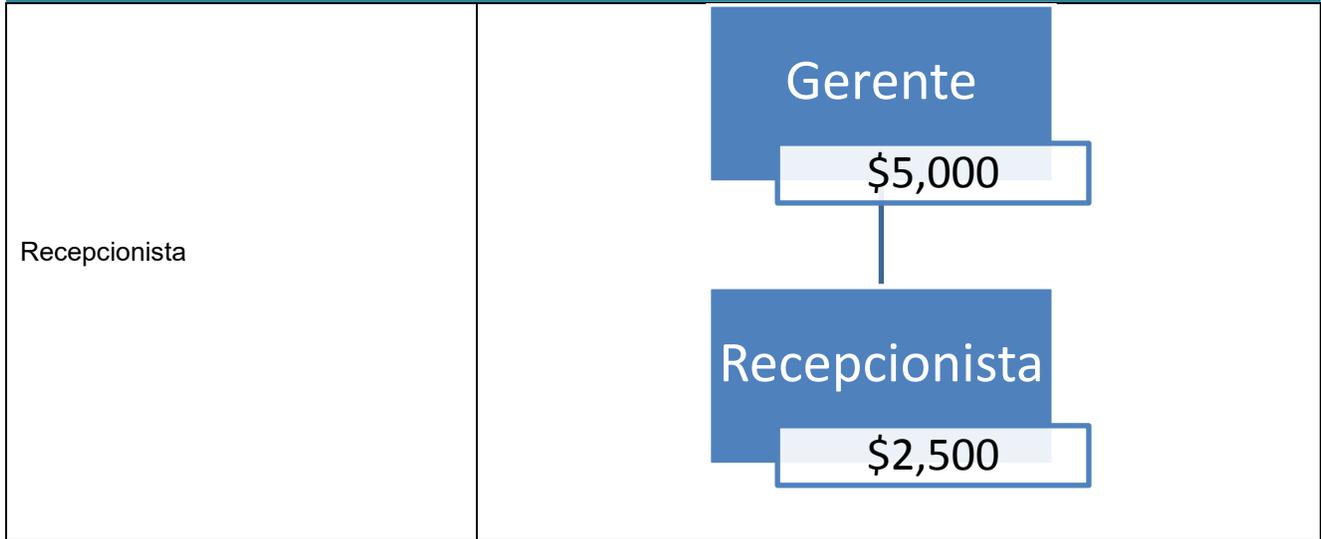
1. RECEPCIONISTA

1. Identificación							
Son los datos que permiten identificar el puesto dentro de la Empresa.							
Nombre del Puesto:	Recepcionista						
Número de plazas:	1						
A quien reporta:	Gerente						
Quien le reporta:	No aplica						
Pago:	\$2,500.00	Quincenal	X	Mensual		Anual	
Tramo de control:	No aplica						

2. Propósito General			
Es la contribución principal del puesto en Jumpling y la guía en que se basa para realizarlo.			
Acción	Función	Guía	Resultado
Recibir	Recibe a los clientes, da informes y hace cobros. Es la primer persona con quien el cliente tiene contacto.	Manual de Organización General de Jumpling	Organización en los cobros de caja.

--	--	--	--

3. Ubicación en la Estructura Organizacional (Relaciones internas)



Relaciones internas

Áreas o puestos internos de Jumpling con los que mantiene interacción importante.

Nombre de la Organización:	Jumpling Zona de Trampolines
Área o puesto de relación	Objetivos
Gerente	Reportar cobros del día Actualización de precios y promociones Trabajar mutuamente en mejora continua
Staff Multifuncional	Trabajar mutuamente en mejora continua Actualización de precios y promociones
Supervisor	Trabajar mutuamente en mejora continua Actualización de precios y promociones Reportar cobros del día
Encargado de cocina	Trabajar mutuamente en mejora continua Ayudar al encargado en sus labores secundarias
Encargado de limpieza	Trabajar mutuamente en mejora continua Ayudar al encargado en sus labores secundarias

4. Actividades Principales

Son las diversas actividades del puesto, dirigidas a producir o lograr su Propósito General.

Acción	Actividad	Resultado	Frecuencia
Cobrar	El acceso al parque y los productos de la cafetería	Control de ingresos y eficiencia en cobros.	Diario

Informar	Da informes a diversos clientes, desde las personas que visitan por primera vez el parque, quienes quieren informes sobre las clases de parkour y a los que quieren organizar fiestas.	Se aclaran dudas y se procura el retorno de los clientes.	Diario
Ayuda	Tanto al encargado de cocina como al encargado de limpieza en sus labores secundarias según se requiera	Eficiencia en el servicio de cocina y limpieza del parque.	Según se requiera
Crea y aplica	En conjunto con sus compañeros de trabajo, crea y aplica nuevos métodos de operar.	Mejora continua.	Según se requiera
Realiza	Inventario de calcetines y pulseras.	Control de inventarios	Diario

5. Relaciones externas

Nombre de las **dependencias, entidades, instituciones, autoridades y organismos externos** con los que mantiene interacción frecuente y el objetivo de la misma (contactos principales).

Nombre de la Organización:	No aplica
Área de relación	Objetivos
No aplica	No aplica

6. Perfil del Puesto (Marca o indica según corresponda).

Características y requisitos que son necesarios para ocupar el puesto.

Edad:	18 a 30 años					
Género:	Femenino	X	Masculino		Indistinto	
Idiomas:	(Español)	100	%	(Inglés)	50	%

			%			%			%
--	--	--	---	--	--	---	--	--	---

Marcar la(s) opción(es) correspondiente(s) a estudios.

Nivel académico:	Ideal		Requerido		Mínimo	
		Doctorado		Doctorado		Doctorado
	Maestría		Maestría		Maestría	
	Especialidad		Especialidad		Especialidad	
	Superior		Superior		Superior	
	X Media superior	X	Media superior	X	Media superior	
	Secundaria		Secundaria		Secundaria	

Área(s) de estudios:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Administración ❖ Contabilidad
Conocimientos específicos:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Aritmética ❖ Atención a clientes

Seleccione las habilidades que considere más importantes para apoyar la ejecución exitosa

Habilidades Específicas:	X	Innovación		Flexibilidad
	X	Análisis y solución de problemas	X	Creación de equipos de trabajo
	X	Habilidad y comunicación		Desarrollo de colaboradores
		Administración del cambio		Manejo de grupos
		Habilidad asesora		Orientación a resultados
	X	Atención al cliente	X	Relaciones humanas
	X	Trabajo en equipo		Liderazgo
	X	Trabajo bajo presión	X	Conocimientos técnicos
		Capacidad de gestión		Perseverancia
	Negociación		Pensamiento analítico	

Viajes de trabajo (Marca o indica según corresponda).					
Si		Ocasionalmente		Frecuentemente	
No aplica	X				

Indicar o Marcar los logros laborales correspondiente(s) al puesto de trabajo						
No Aplica						
Logros	Ideal		Requerido		Mínimo	
	Haber trabajado en un puesto similar por 1 año		Haber trabajado en un puesto similar por 6 meses		Haber trabajado en un por 6 meses	

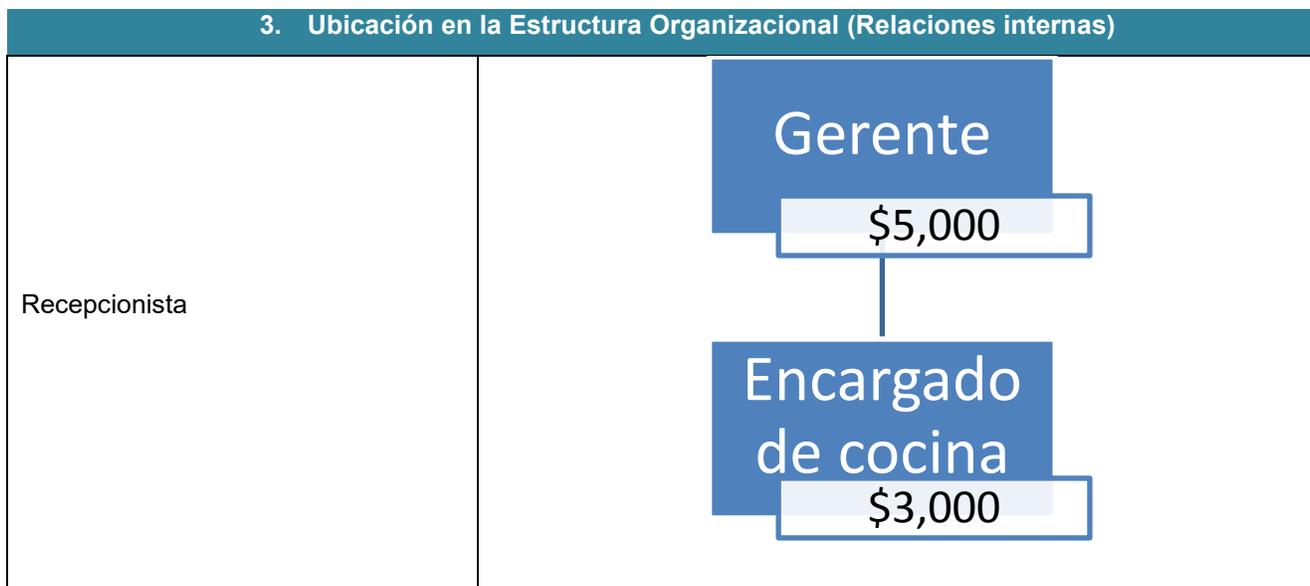
Experiencia laboral previa, que se requiere para ocupar el puesto de trabajo					
Puesto (ocupado)	Funciones (desempeñadas)	Tiempo (años)			
		Menos de 1	Más de 1 hasta 3	Más de 3 hasta 5	Más de 5
Recepcionista	Atención a clientes Cobros en caja	X			

1. Encargado de cocina

1. Identificación	
Son los datos que permiten identificar el puesto dentro de la Empresa.	
Nombre del Puesto:	Encargado de cocina
Número de plazas:	1
A quien reporta:	Gerente
Quien le reporta:	No aplica

Pago:	\$3,000.00	Quincenal	X	Mensual		Anual	
Tramo de control:	No aplica						

2. Propósito General			
Es la contribución principal del puesto en Jumpling y la guía en que se basa para realizarlo.			
Acción	Función	Guía	Resultado
Cobrar y preparar	Alimentos que ofrece la empresa, de manera eficiente y satisfactoria para ambas partes.	Manual de Organización General de Jumpling Experiencia preparando alimentos	Excelente servicio de cafetería.



Relaciones internas

Áreas o puestos internos de Jumpling con los que mantiene interacción importante.

Nombre de la Organización:	Jumpling Zona de Trampolines
Área o puesto de relación	Objetivos
Gerente	<p>Informa sobre los requerimientos para mantener el stock</p> <p>Actualización de precios y promociones</p> <p>Trabajar mutuamente en mejora continua</p>
Staff Multifuncional	<p>Trabajar mutuamente en mejora continua</p> <p>Actualización de precios y promociones</p>
Supervisor	<p>Trabajar mutuamente en mejora continua</p> <p>Actualización de precios y promociones</p> <p>Informa sobre los requerimientos para mantener el stock</p>
Recepcionista	<p>Trabajar mutuamente en mejora continua</p> <p>Recibir pedidos de cafetería</p>
Encargado de limpieza	Trabajar mutuamente en mejora continua

4. Actividades Principales

Son las diversas actividades del puesto, dirigidas a producir o lograr su Propósito General.

Acción	Actividad	Resultado	Frecuencia
Cobrar	El acceso los productos de la cafetería	Control de ingresos y eficiencia en cobros.	Diario
Preparar	De manera eficaz y oportuna los alimentos que los cliente pidan	Alimentos preparados	Diario

Crea y aplica	En conjunto con sus compañeros de trabajo, crea y aplica nuevos métodos de operar.	Mejora continua.	Según se requiera
Realiza	Inventario de productos para la preparación de alimentos, bebidas y productos de cafetería.	Control de inventarios	Diario
Ayuda	Tanto al encargado de recepción como al encargado de limpieza en sus labores secundarias según se requiera	Eficiencia en el servicio de cocina y limpieza del parque.	Según se requiera

5. Relaciones externas

Nombre de las **dependencias, entidades, instituciones, autoridades y organismos externos** con los que mantiene interacción frecuente y el objetivo de la misma (contactos principales).

Nombre de la Organización:	No aplica
Área de relación	Objetivos
No aplica	No aplica

6. Perfil del Puesto (Marca o indica según corresponda).

Características y requisitos que son necesarios para ocupar el puesto.

Edad:	18 a 30 años									
Género:	Femenino			Masculino			Indistinto			X
Idiomas:	(Español)	100	%	(Inglés)	50	%			%	
			%			%			%	

Marcar la(s) opción(es) correspondiente(s) a estudios.

Nivel académico:	Ideal		Requerido		Mínimo	
		Doctorado		Doctorado		Doctorado
		Maestría		Maestría		Maestría
		Especialidad		Especialidad		Especialidad
		Superior		Superior		Superior
	X	Media superior	X	Media superior	X	Media superior
		Secundaria		Secundaria		Secundaria

Área(s) de estudios:	❖ Gastronomía
Conocimientos específicos:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Preparación de alimentos ❖ Atención a clientes ❖ Control de inventarios

Seleccione las habilidades que considere más importantes para apoyar la ejecución exitosa

Habilidades Específicas:	X	Innovación		Flexibilidad
	X	Análisis y solución de problemas	X	Creación de equipos de trabajo
	X	Habilidad y comunicación		Desarrollo de colaboradores
		Administración del cambio		Manejo de grupos
		Habilidad asesora		Orientación a resultados
	X	Atención al cliente	X	Relaciones humanas
	X	Trabajo en equipo		Liderazgo
	X	Trabajo bajo presión	X	Conocimientos técnicos
		Capacidad de gestión		Perseverancia
		Negociación		Pensamiento analítico

Viajes de trabajo (Marca o indica según corresponda).

Si		Ocasionalmente		Frecuentemente	
No aplica	X				

Indicar o Marcar los logros laborales correspondiente(s) al puesto de trabajo

No Aplica			
Logros	Ideal	Requerido	Mínimo
	Haber trabajado en un puesto similar por 2 años	Haber trabajado en un puesto similar por 1 año	Haber trabajado por 6 meses

Experiencia laboral previa, que se requiere para ocupar el puesto de trabajo

Puesto (ocupado)	Funciones (desempeñadas)	Tiempo (años)			
		Menos de 1	Más de 1 hasta 3	Más de 3 hasta 5	Más de 5
Cocinero	Atención a clientes Preparación de alimentos Cobros en caja		X		

1. Encargado de limpieza

1. Identificación

Son los datos que permiten identificar el puesto dentro de la Empresa.

Nombre del Puesto:	Encargado de limpieza					
Número de plazas:	1					
A quien reporta:	Gerente					
Quien le reporta:	No aplica					
Pago:	\$3,000.00	Quincenal	X	Mensual		Anual

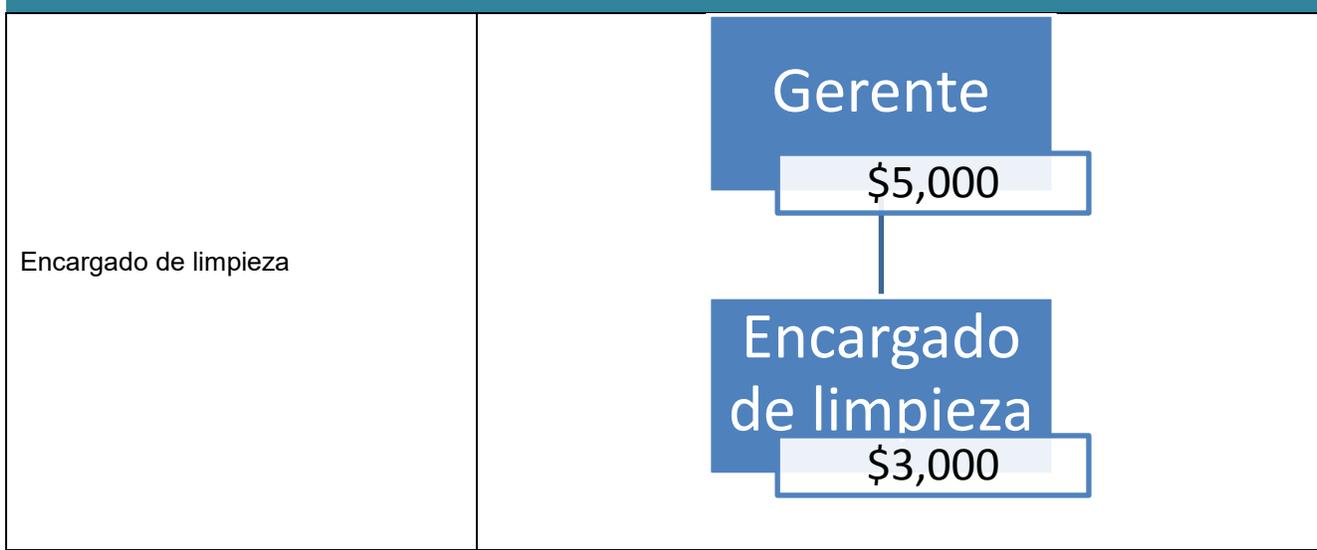
Tramo de control:	No aplica
--------------------------	-----------

2. Propósito General

Es la contribución principal del puesto en Jumpling y la guía en que se basa para realizarlo.

Acción	Función	Guía	Resultado
Limpiar	Mantiene limpio el parque y le da una buena imagen a la empresa.	Manual de Organización General de Jumpling	Mantener limpio el parque.

3. Ubicación en la Estructura Organizacional (Relaciones internas)



Relaciones internas

Áreas o puestos internos de Jumpling con los que mantiene interacción importante.

Nombre de la Organización:	Jumpling Zona de Trampolines
-----------------------------------	------------------------------

Área o puesto de relación	Objetivos
Gerente	Informa sobre los requerimientos para mantener el stock de productos de limpieza Trabajar mutuamente en mejora continua
Staff Multifuncional	Trabajar mutuamente en mejora continua Coordinación para la limpieza de parque según se requiera
Supervisor	Trabajar mutuamente en mejora continua Informa sobre los requerimientos para mantener el stock de productos de limpieza
Recepcionista	Trabajar mutuamente en mejora continua Coordinación para la limpieza de parque según se requiera
Encargado de cocina	Trabajar mutuamente en mejora continua Coordinación para la limpieza de parque según se requiera

4. Actividades Principales

Son las diversas actividades del puesto, dirigidas a producir o lograr su Propósito General.

Acción	Actividad	Resultado	Frecuencia
Limpiar	Áreas comunes de todo el parque.	Limpieza del parque.	Diario
Sacar	La basura que se va generando	Limpieza del parque	Diario
Crea y aplica	En conjunto con sus compañeros de trabajo, crea y aplica nuevos métodos de operar.	Mejora continua.	Según se requiera
Realiza	Inventario de productos para la	Control de inventarios	Según se

	limpieza del parque.		requiera
--	----------------------	--	----------

5. Relaciones externas

Nombre de las **dependencias, entidades, instituciones, autoridades y organismos externos** con los que mantiene interacción frecuente y el objetivo de la misma (contactos principales).

Nombre de la Organización:	No aplica
-----------------------------------	-----------

6. Perfil del Puesto (Marca o indica según corresponda).

Características y requisitos que son necesarios para ocupar el puesto.

Edad:	18 a 45 años								
Género:	Femenino			Masculino			Indistinto		X
Idiomas:	(Español)	100	%			%		%	
			%			%		%	

Marcar la(s) opción(es) correspondiente(s) a estudios.

Nivel académico:	Ideal		Requerido		Mínimo	
		Doctorado		Doctorado		Doctorado
	Maestría		Maestría		Maestría	
	Especialidad		Especialidad		Especialidad	
	Superior		Superior		Superior	
X	Media superior	X	Media superior		Media superior	
	Secundaria		Secundaria	X	Secundaria	

Área(s) de estudios:	❖ No aplica
Conocimientos específicos:	❖ Atención a clientes ❖ Control de inventarios

Seleccione las habilidades que considere más importantes para apoyar la ejecución exitosa

Habilidades Específicas:		Innovación		Flexibilidad
	X	Análisis y solución de problemas		Creación de equipos de trabajo
	X	Habilidad y comunicación		Desarrollo de colaboradores
		Administración del cambio		Manejo de grupos
		Habilidad asesora		Orientación a resultados
	X	Atención al cliente	X	Relaciones humanas
	X	Trabajo en equipo		Liderazgo
		Trabajo bajo presión		Conocimientos técnicos
		Capacidad de gestión		Perseverancia
		Negociación		Pensamiento analítico

Viajes de trabajo (Marca o indica según corresponda).

Si		Ocasionalmente		Frecuentemente	
No aplica	X				

Indicar o Marcar los logros laborales correspondiente(s) al puesto de trabajo

No Aplica	X
------------------	---

Experiencia laboral previa, que se requiere para ocupar el puesto de trabajo

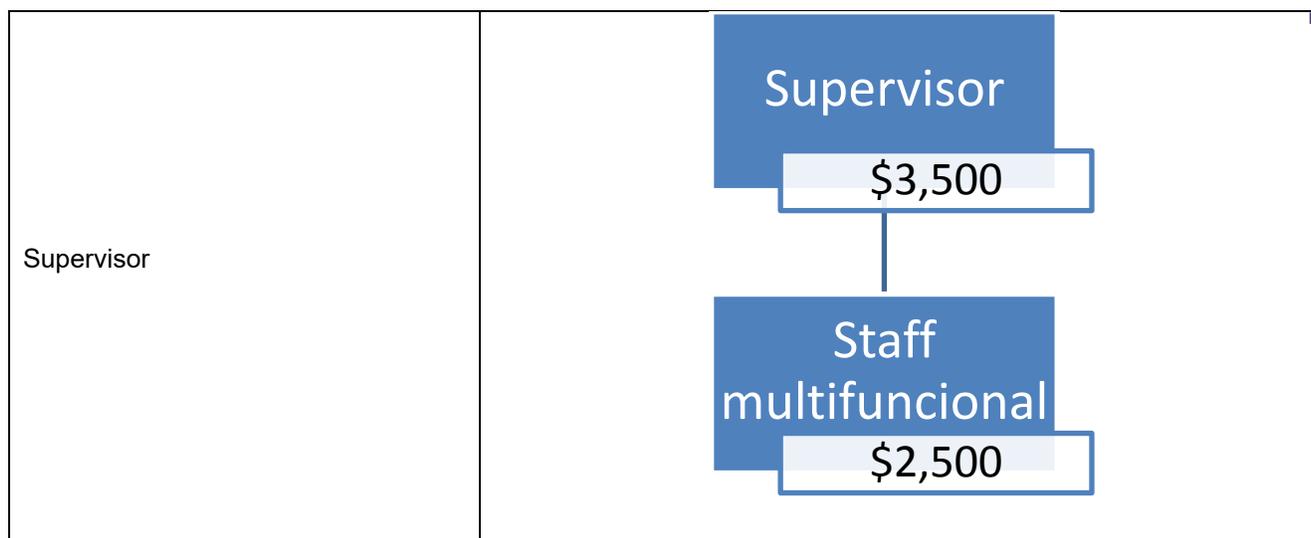
Puesto (ocupado)	Funciones (desempeñadas)	Tiempo (años)			
		Menos de 1	Más de 1 hasta 3	Más de 3 hasta 5	Más de 5
Encargado de limpieza	Limpieza de áreas comunes	X			

1. Staff multifuncional

1. Identificación						
Son los datos que permiten identificar el puesto dentro de la Empresa.						
Nombre del Puesto:		Staff multifuncional				
Número de plazas:		4				
A quien reporta:		Supervisor				
Quien le reporta:		No aplica				
Pago:	\$2,500.00	Quincenal	X	Mensual		Anual
Tramo de control:	No aplica					

2. Propósito General			
Es la contribución principal del puesto en Jumpling y la guía en que se basa para realizarlo.			
Acción	Función	Guía	Resultado
Operar	Mantiene el correcto funcionamiento operativo del parque a través de la acción.	Manual de Organización General de Jumpling	La eficiente operación del parque.

3. Ubicación en la Estructura Organizacional (Relaciones internas)



Relaciones internas

Áreas o puestos internos de Jumpling con los que mantiene interacción importante.

Nombre de la Organización:	Jumpling Zona de Trampolines
Área o puesto de relación	Objetivos
Gerente	Reporta anomalías en el funcionamiento del parque Trabajar mutuamente en mejora continua
Supervisor	Coordinar el trabajo diario para un buen funcionamiento operativo Trabajar mutuamente en mejora continua Se coordinan para capacitar y dar la bienvenida a personal de nuevo ingreso
Animadores	Coordinar para un buen funcionamiento operativo Trabajar mutuamente en mejora continua Ayudar en todo lo que los animadores necesiten para que lleven a cabo su trabajo
Encargado de cocina	Trabajar mutuamente en mejora continua

	Ayudar al encargado en sus labores secundarias
Recepcionista	Trabajar mutuamente en mejora continua Ayudar al recepcionista en sus labores secundarias
Encargado de cocina	Trabajar mutuamente en mejora continua Ayudar al encargado en sus labores secundarias

4. Actividades Principales

Son las diversas actividades del puesto, dirigidas a producir o lograr su Propósito General.

Acción	Actividad	Resultado	Frecuencia
Ayudar	El gerente o supervisor en la apertura y cierre de la sucursal	Operación del parque	Diario
Revisar	Revisa y mantiene las áreas de juego en perfecto estado para su funcionamiento	Buen funcionamiento de las atracciones	Diario
Reportar	Reporta al supervisor o gerente las anomalías en la operación del parque	Buen funcionamiento de las atracciones.	Según se requiera
Ayuda	Al encargado de limpieza, recepcionista y encargado de cocina en sus actividades diarias	Se mantiene un mayor control operativo.	Según se requiera
Crea y aplica	En conjunto con sus compañeros de trabajo, crea y aplica nuevos y mejores métodos de operar.	Mejora continua.	Según se requiera
Monitorea	A los clientes, cuidando su integridad, haciendo respetar las reglas y revisando calcetines	El entretenimiento sano y seguro de todos los	Diario

	y horas de salida.	clientes	
Informar	Da informes a diversos clientes, desde las personas que visitan por primera vez el parque, quienes quieren informes sobre las clases de parkour y a los que quieren organizar fiestas.	Se aclaran dudas y se procura el retorno de los clientes	Según se requiera

5. Relaciones externas

Nombre de las **dependencias, entidades, instituciones, autoridades y organismos externos** con los que mantiene interacción frecuente y el objetivo de la misma (contactos principales).

Nombre de la Organización:	No aplica
-----------------------------------	-----------

6. Perfil del Puesto (Marca o indica según corresponda).

Características y requisitos que son necesarios para ocupar el puesto.

Edad:	16 a 28 años								
Género:	Femenino			Masculino			Indistinto		X
Idiomas:	(Español)	100	%	(Inglés)	50	%			%
			%			%			%

Marcar la(s) opción(es) correspondiente(s) a estudios.

	Ideal		Requerido		Mínimo	
	Nivel académico:		Doctorado		Doctorado	
		Maestría		Maestría		Maestría
		Especialidad		Especialidad		Especialidad
		Superior		Superior		Superior
X		Media superior		Media superior		Media superior

		Secundaria		Secundaria	X	Secundaria
--	--	------------	--	------------	---	------------

Área(s) de estudios:	❖ No aplica
Conocimientos específicos:	❖ Conocimientos técnicos ❖ Trato con clientes

Seleccione las habilidades que considere más importantes para apoyar la ejecución exitosa

Habilidades Específicas:	X	Innovación		Flexibilidad
	X	Análisis y solución de problemas		Creación de equipos de trabajo
	X	Habilidad y comunicación		Desarrollo de colaboradores
		Administración del cambio	X	Manejo de grupos
		Habilidad asesora	X	Orientación a resultados
	X	Atención al cliente	X	Relaciones humanas
	X	Trabajo en equipo	X	Liderazgo
		Trabajo bajo presión	X	Conocimientos técnicos
		Capacidad de gestión	X	Perseverancia
		Negociación		Pensamiento analítico

Viajes de trabajo (Marca o indica según corresponda).

Si		Ocasionalmente		Frecuentemente	
No aplica	X				

Indicar o Marcar los logros laborales correspondiente(s) al puesto de trabajo

No Aplica	X
------------------	---

Experiencia laboral previa, que se requiere para ocupar el puesto de trabajo

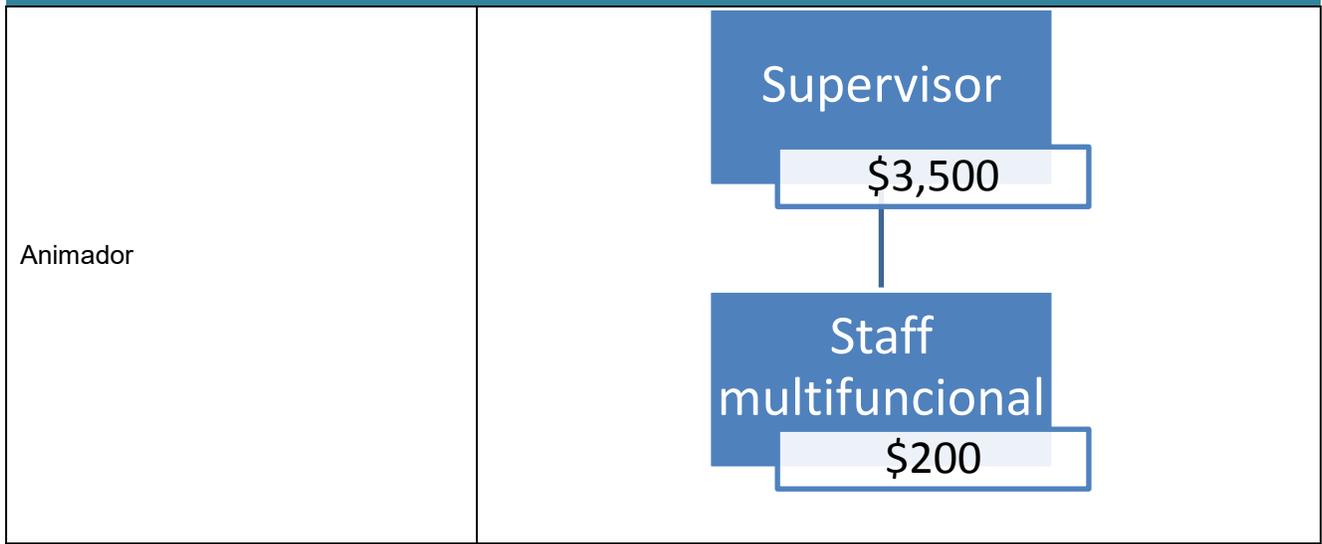
Puesto (ocupado)	Funciones (desempeñadas)	Tiempo (años)			
		Menos de 1	Más de 1 hasta 3	Más de 3 hasta 5	Más de 5
Staff en parque de diversiones	Supervisión de operaciones Monitoreo de áreas de juego Mantenimiento general	X			

1. Animadores

1. Identificación						
Son los datos que permiten identificar el puesto dentro de la Empresa.						
Nombre del Puesto:	Animador					
Número de plazas:	2					
A quien reporta:	Supervisor					
Quien le reporta:	No aplica					
Pago:	\$200.00	Diario	X	Quincenal		Mensual
Tramo de control:	No aplica					

2. Propósito General			
Es la contribución principal del puesto en Jumpling y la guía en que se basa para realizarlo.			
Acción	Función	Guía	Resultado
Animar	Diseña y aplica dinámicas para el sano entretenimiento de los clientes del parque.	Manual de Organización General de Jumpling Reglas del parque	Un mayor interés del público por asistir y regresar al parque.

3. Ubicación en la Estructura Organizacional (Relaciones internas)



Relaciones internas

Áreas o puestos internos de Jumpling con los que mantiene interacción importante.

Nombre de la Organización:	Jumpling Zona de Trampolines
Área o puesto de relación	Objetivos
Gerente	<p>Coordinación para el diseño y aplicación de las dinámicas</p> <p>Trabajar mutuamente en mejora continua</p>
Supervisor	<p>Coordinar el trabajo diario para un buen funcionamiento operativo</p> <p>Coordinación para el diseño y aplicación de las dinámicas</p> <p>Trabajar mutuamente en mejora continua</p>
Animadores	<p>Coordinar para un buen funcionamiento operativo</p> <p>Trabajar mutuamente en mejora continua</p> <p>Ayudar en todo lo que los animadores necesiten para que lleven a cabo su trabajo</p>

4. Actividades Principales

Son las diversas actividades del puesto, dirigidas a producir o lograr su Propósito General.

Acción	Actividad	Resultado	Frecuencia
Implementar	Dinámicas para todos los clientes durante el transcurso del día.	El sano entretenimiento de los clientes.	Diario
Reportar	Reporta al supervisor o al staff las anomalías en la operación del parque	Buen funcionamiento de las atracciones.	Según se requiera

Crea y aplica	En conjunto con sus compañeros de trabajo, crea y aplica nuevos y mejores métodos de operar.	Mejora continua.	Según se requiera
Monitorea	A los clientes, cuidando su integridad, haciendo respetar las reglas y revisando calcetines y horas de salida.	El entretenimiento sano y seguro de todos los clientes	Diario

5. Relaciones externas

Nombre de las **dependencias, entidades, instituciones, autoridades y organismos externos** con los que mantiene interacción frecuente y el objetivo de la misma (contactos principales).

Nombre de la Organización:	No aplica
-----------------------------------	-----------

6. Perfil del Puesto (Marca o indica según corresponda).

Características y requisitos que son necesarios para ocupar el puesto.

Edad:	16 a 28 años								
Género:	Femenino			Masculino			Indistinto		X
Idiomas:	(Español)	100	%	(Inglés)	50	%			%
			%			%			%

Marcar la(s) opción(es) correspondiente(s) a estudios.

Nivel académico:	Ideal		Requerido		Mínimo	
		Doctorado		Doctorado		Doctorado
	Maestría		Maestría		Maestría	
	Especialidad		Especialidad		Especialidad	
	Superior		Superior		Superior	

	X	Media superior	X	Media superior		Media superior
		Secundaria		Secundaria	X	Secundaria

Área(s) de estudios:	❖ Recreación y deportes
Conocimientos específicos:	❖ Elaboración de dinámicas grupales ❖ Trato con clientes

Seleccione las habilidades que considere más importantes para apoyar la ejecución exitosa

Habilidades Específicas:	X	Innovación		Flexibilidad
		Análisis y solución de problemas		Creación de equipos de trabajo
	X	Habilidad y comunicación		Desarrollo de colaboradores
		Administración del cambio	X	Manejo de grupos
		Habilidad asesora		Orientación a resultados
	X	Atención al cliente	X	Relaciones humanas
	X	Trabajo en equipo	X	Liderazgo
		Trabajo bajo presión	X	Conocimientos técnicos
		Capacidad de gestión		Perseverancia
		Negociación		Pensamiento analítico

Viajes de trabajo (Marca o indica según corresponda).

Si		Ocasionalmente		Frecuentemente	
No aplica	X				

Indicar o Marcar los logros laborales correspondiente(s) al puesto de trabajo

No Aplica	X
-----------	---

Experiencia laboral previa, que se requiere para ocupar el puesto de trabajo					
Puesto (ocupado)	Funciones (desempeñadas)	Tiempo (años)			
		Menos de 1	Más de 1 hasta 3	Más de 3 hasta 5	Más de 5
Staff en parque de diversiones	Supervisión de operaciones Monitoreo de áreas de juego Mantenimiento general	X			
Profesor de educación física	Manejo de grupos Diseño y aplicación de dinámicas grupales	X			

* El diseño de estos formatos fue adaptado del “Instructivo para elaborar: Manual de Organización y Profesionalización” de la maestra Erandy Gutierrez, (04/06/20016) documento creado para la CONADE.

Directorio.

Jumpling Zona de Trampolines

Av. Hacienda Sierra Vieja Plaza Arco Norte

Cuautitlán Izcall, Estado de México

Teléfono: 58-86-01-59

Correo: contacto@jumpling.com.mx

Página: <http://www.jumpling.com.mx/>

Facebook oficial: <https://www.facebook.com/Jumpling/>

Gerente: Antonio Guerrero

Gerente Comercial: Guadalupe Barroso

Este documento pretende definir y estructurar por escrito la mejor manera de operar de cada uno de los puestos en Jumpling, esto para estandarizar normas básicas sobre procedimientos y que sean aplicadas por todo el personal de la empresa.

➤ **Animador**

- Organización de dinámicas
 1. Elegir el área en la cual se dará la dinámica
 2. Informar al staff para que a su vez de aviso a los clientes
 3. Juntar todo el material necesario para organizar las actividades
 4. Impartir las dinámicas procurando siempre la seguridad de los clientes
 5. Pensar y diseñar nuevas y mejores dinámicas que incluyan la participación de todos los clientes, tanto adultos como niños
- Material que puede usar
 1. El animador deberá procurar tener una lista con todo el material que ocupa para realizar las dinámicas, y la empresa en la medida de lo posible procurara cumplir con los materiales de dicha lista.
- El animador deberá regir su comportamiento durante las actividades de monitoreo de acuerdo a las siguientes normas:
 1. El uso del celular está limitado. A criterio del gerente o supervisor, el staff podrá hacer uso del su teléfono celular durante las horas laborales.
 2. Deberá siempre portar uniforme y estar presentable en el trabajo, queda prohibido el uso de aretes, collares y gorras
 3. El animador deberá presentarse con su material de trabajo. De acuerdo al criterio del supervisor o gerente, será el tipo de playera que se use por día, el silbato siempre deberá ser portado, en caso de perderlo, el animador tendrá que pagar por uno nuevo. El animador siempre portara calcetines de la empresa, que le serán proporcionados según se requiera.
 4. El horario de comida será establecido de mutuo acuerdo entre el staff y el supervisor o gerente, y constara de 1 hora.

➤ **Staff**

- Monitoreo de las áreas
 1. Estar en el o las áreas asignadas por el supervisor o gerente
 2. Vigilar que se cumpla en todo momento el cumplimiento de las reglas
 3. La persona más cercana a la gente que recién ingrese, debe estar pendiente de hacerle saber las reglas del parque, el personal se presentara como trabajador de la empresa, y les dirá a las personas las reglas más importantes, ya que si se trata de decir todas las reglas, la gente no las comprenderá del todo, estas reglas son:
 - Prohibido correr
 - Una persona por trampolín
 - No sacar los cubos de las albercas de esponjas
 - No quedarse colgado de los aros de basquetbol
 - La salida de la alberca de esponjas es por los lados
 4. Usar su propio criterio para las aplicación de las reglas, ya que muchas de las veces, las personas desconocen las reglas del lugar, si una persona comete una falta al reglamento se procederá de la siguiente manera
 - Acercarse a la persona y saludarla (Nunca se debe gritar de lejos) con una actitud amable.
 - Informarle que lo que está haciendo esta fuera del reglamento
 - Preguntarle si le mencionaron las reglas, si no es así, mencionarle las reglas del parque
 - Si la persona comete a propósito otra falta, se le marcara una “x” en su pulsera y se le informara que al juntar tres “x” en su pulsera se le sacara del parque y se le negara el acceso nuevamente.
 - Si la persona tiene una actitud problemática, se informara al supervisor o al gerente de la situación.
 5. Si un cliente ingiere alimentos o bebidas sobre el pasillo, se le pedirá que pase a consumirlos al área de cafetería.
 6. El staff deberá regir su comportamiento durante las actividades de monitoreo de acuerdo a las siguientes normas:
 - El uso del celular está limitado. A criterio del gerente o supervisor, el staff podrá hacer uso del su teléfono celular durante las horas laborales.
 - Deberá siempre portar uniforme y estar presentable en el trabajo, queda prohibido el uso de aretes, collares y gorras
 - El staff deberá presentarse con su material de trabajo. De acuerdo al criterio del supervisor o gerente, será el tipo de playera que se use por día, el silbato siempre deberá ser portado, en caso de perderlo, el staff tendrá

que pagar por uno nuevo. El staff siempre portara calcetines de la empresa, que le serán proporcionados según se requiera.

- Durante las labores de monitoreo queda totalmente prohibido **tocar a los niños**, solo en caso de que el menor requiera ayuda se le podrá tocar.
- La prioridad del staff es cuidar la integridad de los clientes, es por ello que no puede desatender sus actividades por aconsejar o enseñar habilidades a los clientes, sobre todo en horas de alta afluencia.
- El horario de comida será establecido de mutuo acuerdo entre el staff y el supervisor o gerente, y constara de 1 hora.

○ Primeros auxilios

1. La empresa debe contar con un botiquín de primeros auxilios, el cual debe tener:

- Manual de primeros auxilios
- Gasa estéril
- Cinta adhesiva para piel
- Vendas
- Alcohol
- Agua oxigenada
- Pinzas
- Tijeras
- Algodón
- Crema des-inflamatoria
- Curitas

2. En caso de un accidente el staff debe ser la primera persona en actuar, el que el personal del parque actué de manera rápida y efectiva, puede disminuir en gran parte posibles riesgos posteriores a una lesión, además de que denotara la preparación que se tiene en el lugar para estos casos. En base a la observación y criterios estandarizados de cursos de primeros auxilios, se recomienda seguir los siguientes los pasos:

- Tranquilizarse: el staff debe demostrar que es dueño de la situación y que está preparado, el alarmarse solo hará que las personas de alrededor se asusten.
- Evaluar al lesionado: se debe identificar el estado de conciencia, condición respiratoria y circulatoria
- Si el lesionado tiene una condición grave, se debe llamar de inmediato a una persona más capacitada, que puede ser desde un compañero, hasta paramédicos.
- Procurar que la gente de alrededor se disperse

3. Una de las lesiones más comunes en los parques de trampolines son las torceduras, en cuyo caso se debe implementar el método DICE
 - Descanso
 - Hielo
 - Compresión
 - Elevación
- Rotación de áreas
1. El staff se pondrá de acuerdo con el supervisor o gerente para rotarse en las distintas áreas del parque a la hora de trabajar
 2. Para los días y horas de poca afluencia de gente (la poca a mucha afluencia será determinada por el supervisor o gerente en base a su experiencia) el staff podrá mantener un área de control más amplia, pudiendo incluso una sola persona cuidar las 5 áreas de juego
 3. Queda totalmente prohibido que los clientes usen las áreas de juego sin que al menos una persona del staff este pendiente de su seguridad
 4. Los días y horas de más afluencia se deberá tener una persona por cada una de las áreas de juego
 5. Durante los días de mucha afluencia, el supervisor o gerente, en conjunto con el staff decidirán las horas de comida de cada uno de los integrantes, esto para evitar que las áreas queden sin supervisión y que el personal no coma fuera de sus horas habituales
- Revisión de pulseras
1. Cada 15 minutos el staff revisara las pulseras de los clientes que estén dentro de su área asignada, de haberseles terminado el tiempo se retirara la pulsera, a menos que el cliente pida conservarla.
 2. Si a un cliente se le termina el tiempo y dice que pagara más, forzosamente tendrá que bajar por una pulsera nueva.
- Labores complementarias
1. En caso de ser necesario, el staff puede suplir momentáneamente las actividades del personal de limpieza, de recepción y de animación.

2. El staff deberá conocer funciones de sus compañeros de trabajo y como desempeñarlas.

- Actividades de apertura

1. Revisión de sucursal en general, se hará una revisión visual general de todo el parque.
2. Revisión de las áreas de juego; se revisaran los pads, la limpieza de las áreas de juego, que las pelotas de cada juego estén en su lugar y la limpieza general de las áreas de juego.
3. Encendido de las luces, bocina y abrir llave del agua.
4. Limpieza de acuerdo a rol semanal de mantenimiento

- Actividades de cierre

1. Acomodo de sillas y mesas del área de cafetería
2. Limpieza de los cubos para zapatos
3. Apagado de luces, bocina y cerrar llave del agua
4. Ayudar en el cierre de la sucursal

➤ **Recepcionista**

- Actividades de apertura

1. Encendido de maquinas
2. Apertura de caja, revisando que se inicie con la cantidad estipulada por la empresa
3. Conteo de pulseras
4. Limpieza general de su área de trabajo

- Cobro por tiempo

1. Se pedirá al cliente que haga su registro
2. Una vez registrado el cliente, se preguntara cuantos clientes van a ingresar, por cuanto tiempo y si es que todos cuentan con calcetines anti-derrapantes
3. Se hará la cuenta de lo pedido y se cobrara antes de entregar pulseras o calcetines.
4. Se entregara una pulsera por persona y su respectivo par de calcetines, si es que así lo pidió el cliente.
5. Cada hora se pondrá un color diferente de pulsera, en orden

Amarilla	11-12	3-4, 7-8
Verde	12-1	4-5
Azul	1-2	5-6
Rosa	2-3	6-7
Morada	Fiestas e ilimitado	

6. En la pulsera siempre se pondrán cuartos de hora, a partir de la entrada del cliente, por ejemplo: Si un cliente llega 3:23 y paga una hora, se le pondrá una pulsera que marcara 4:30 como hora de salida, o si llega a las 5:02 y paga una hora, su hora de salida será 6:15
 7. En caso de que el cliente quiera pagar más tiempo, se le tendrá que poner una nueva pulsera
- Agenda de fiestas
 1. Se revisa la fecha para la cual la persona quiere la fiesta, y se confirma su disponibilidad, de no estar disponible, se le ofrecerá otra fecha. La fiesta únicamente se puede apartar con un 50% de anticipo no reembolsable.
 2. Un día antes de la fiesta se llamara al responsable de organizarla para confirmar su asistencia. Llenado del formato de orden de servicio
 - La recepcionista deberá regir su comportamiento durante sus actividades de acuerdo a las siguientes normas:
 1. El uso del celular está limitado. A criterio del gerente o supervisor, se podrá hacer uso del su teléfono celular durante las horas laborales.
 2. Deberá siempre portar uniforme y estar presentable en el trabajo.

3. El horario de comida será establecido de mutuo acuerdo entre la recepcionista y el supervisor o gerente, y constara de 1 hora.

- Actividades de cierre

1. Conteo de pulseras, para saber un aproximado del tiempo vendido en ese día.
2. Cierre de caja. Hacer conteo de los ingresos del día.
3. Apagado de maquinas

➤ **Encargado de cocina**

- Actividades de apertura

1. Preparación de órdenes del día
2. Limpieza de su área de trabajo
3. Acomodo de producto

- Preparación de alimentos

- Elaboración de inventarios

1. Hacer conteo de producto
2. Hacer pedido de producto de acuerdo a las hojas de mínimos y máximos

- Limpieza

- Actividades de cierre

➤ **Encargado de limpieza**

- Actividades de apertura

1. Barrer y trapear áreas comunes
2. Limpieza de los baños

- Manejo de basura

1. Procurar mantener los botes de basura vacíos
2. Vaciar la basura en bolsas que serán guardadas bajo los trampolines

3. En horas de poca afluencia de gente llevar la basura a los contenedores

- El encargado de limpieza deberá regir su comportamiento durante sus actividades de acuerdo a las siguientes normas:
 1. El uso del celular está limitado. A criterio del gerente o supervisor, se podrá hacer uso del su teléfono celular durante las horas laborales.
 2. Deberá siempre portar uniforme y estar presentable en el trabajo.
 3. El horario de comida será establecido de mutuo acuerdo entre el encargado de limpieza y el supervisor o gerente, y constara de 1 hora.
- Inventario de productos de limpieza
 1. Hacer un inventario de los productos en existencia, para que en su momento se mande hacer el pedido de más productos. Llenado de formatos
- Actividades de cierre
 1. Limpieza general del parque

➤ **Supervisor**

- Actividades de apertura
 1. Apertura de la sucursal en caso de requerirse
 2. Implementación y supervisión del rol de actividades semanales de mantenimiento
 3. Apertura de caja de recepción y de cafetería
- Hacer lista semanal de asistencia
 1. Cada día domingo por la tarde deberá hacer e llenado del formato de asistencia semanal.
 2. El formato deberá ser llenado y firmado por todos los miembros de la empresa
- Llenar formato de rol de actividades semanales de mantenimiento
 1. Junto con el gerente, decidir las actividades de mantenimiento que se tienen que hacer cada semana e implementarlas, en caso de que alguna actividad se posponga, reprogramarla.

- Llenado de formatos de control operativo
 1. Llenar los formatos preestablecidos, en los cuales se escribe todo reporte sobre algún problema en la operación del parque, o bien, alguna propuesta de mejora.
 2. Entregar cada semana los reportes que se hayan acumulado al gerente, para en conjunto, tomar acciones y se dé la mejora continua.
- Actividades de cierre
 1. Cierre de caja de cafetería
 2. Cierre de caja de recepción
 3. Revisión general del parque
 4. Cierre de la sucursal, en caso de requerirse

➤ **Gerente**

- Actividades generales de operación
 1. Supervisa que los empleados lleven a cabo sus actividades de manera oportuna y eficiente
 2. Apertura de la sucursal
 3. Cierre de la sucursal
- Control de Inventarios
 1. Supervisa y mantiene en un nivel óptimo el inventario de calcetines, alimentos, pulseras y productos de limpieza.



PLAN SEMANAL DE MANTENIMIENTO

ACTIVIDAD	STAFF MULTIFUNCIONAL					
	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	DOMINGO
Limpieza de áreas de juego						
Limpieza de pasillo						
Reemplazar resortes rotos						
Acomodar sillas y mesas						
Montar y desmontar fiestas						
Limpieza de Foam Pit						
Limpieza bajo dodgeball, slam dunk y albercas						
Limpieza bajo Zona de salto libre						
Limpieza de la justa						
Barrer trampolines						
Limpieza de pads						
Limpieza de ventanas						
Revisar y amarrar pads						
Bajar pelotas de dodgeball						



LISTA DE ASISTENCIA SEMANAL

GERENCIA	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	DOMINGO
SUPERVISION						
STAFF						
RECEPCION						
LIMPIEZA						
COCINA						
ANIMACION						



ORDEN FIESTA DE CUMPLEAÑOS



169

Datos

Nombre del responsable: _____

Fecha y hora de la fiesta: _____

Teléfono: _____

Nombre del festejado: _____

Años que cumple: _____

Presupuesto

Número de invitados	
Niños	
Adultos	
Comida y bebidas	
Otros servicios	

Extras	
Calcetines, invitados, servicios, etc.	

Total a pagar	
Anticipo	
Extras	
Total final	

Nombre y firma del cliente