

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

UNITEC

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

**INFORME DE PRACTICA PROFESIONAL
WALT DISNEY WORLD RESORT**

PRACTICA SUSTENTADA POR:

ALEJANDRA CRISTINA RIVAS ESPINAL

CUENTA # 21411097

**PREVIA INVESTIDURA AL TITULO DE
LICENCIATURA EN FINANZAS**

SAN PEDRO SULA

HONDURAS, C A

ENERO, 2018

INDICE

Resumen Ejecutivo	III
Introducción	VI
Capítulo I	7
1 GENERALIDADES	7
1.1. Objetivo General	7
1.2. Objetivos específicos	7
1.3. Historia de Walt Disney World	7
1.4. Misión	9
1.5. Visión	9
1.6. Valores	9
1.7. Tipo de estructura	10
1.8. Descripción de la cultura organizacional	13
1.9. Análisis FODA	14
Capitulo II	16
2 ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL AREA DE ATRACCIONES	16
2.1 Inducción	16
2.2 ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL AREA DE QUICK	20
2.2.1 Dining Room	20
2.2.2 Topping Bar	20
2.2.3. Counter	21
2.2.4. Caja	21
Capitulo III	22
3 APRENDIZAJE	22
Capitulo IV	26
4 APLICACIÓN DE LOS CONCEPTOS ADQUIRIDOS	26
4.1 Descripción de la propuesta	26
4.2 Fortalecimiento del portal para los empleados.	27
4.3 Permiso de regalar o intercambiar turnos de trabajo	27
4.4 Impacto de la propuesta para la empresa	28
Capitulo V	29
5.1 Conclusiones	29
5.2 Recomendaciones	30
5.3 Bibliografía	32
5.4 Glosario	32
5.5 Anexos y Apéndice	35
5.5.1 Prince Charming Regal Carrousel	35
5.5.2 Princess Fairytal Hall	35
5.5.3 Mickey's Phliharmagic	36
5.5.4 Pecos Bill Tall Tale Inn and Cafe	36
5.5.5 Horarios de Trabajo	37
5.5.6 Graduación de Disney	37
5.5.7 Magic Bands	38
5.5.8 Dining plans	38

Resumen Ejecutivo

El siguiente informe desglosará la pasantía realizada en la compañía Walt Disney World Resort en Orlando, Florida. Walt Disney es una de las compañías más exitosas a nivel mundial en el área del entretenimiento y hospitalidad.

Walt Disney World fue fundada en 1923 por dos hermanos con grandes metas, llamados Walt Disney y Roy Disney. Su primera empresa de animación fue creada en California en 1955 conocida como Disneyland. A raíz de esto es donde Walt ve la oportunidad de ampliar su marca y es así como compra los acres en Orlando, Florida. Sin embargo, Walt falleció antes de poder ver todo lo que su visión creó. Al comprar los acres en Orlando se fundan los cuatro parques conocidos como; Magic Kingdom, Epcot, Animal Kingdom y Hollywood Studios. Luego de los parques se fundan dos parques acuáticos conocidos como; Typhoon Lagoon y Blizzard Beach. Al ver que estos parques se estaban enriqueciendo cada vez más decidieron ampliarse mundialmente. Hoy en día Walt Disney tiene parques en: California, Orlando, Francia, China, Japón y Tokyo.

La práctica fue realizada tres meses en el área de atracciones y tres meses en el área de restaurantes en el parque de Magic Kingdom. En las atracciones que la práctica fue realizada durante tres meses fue en la tierra de Fantasyland West en las siguientes atracciones: Carrousel, Princess Fairytale Hall y Mickey's Philharmagic. En el área de atracciones cada atracción tiene coordinadores y sus líderes. Una de las metas principales de cada atracción es la seguridad de los invitados. Por otro lado, si había un invitado insatisfecho en las atracciones o a su alrededor el cast member tenía que encontrar la forma de manejar la situación de la mejor manera ya que le daban cierta libertad para poder corregirlo como pensará que fuera mejor. Si eso no era suficiente para el invitado había que llamar al coordinador en turno de las atracciones. Como punto final si el cast

member y el coordinador no hallaban la mejor manera para satisfacer el problema del invitado se tendría que llamar al líder de las atracciones en ese momento.

Durante esos tres meses en atracciones se observó como la compañía maneja todo internamente de una manera muy eficiente. Y como se aseguran que cada invitado este seguro antes de entrar a la atracción correspondiente.

Posteriormente a los tres meses en atracciones, se realizan los otros tres meses en el restaurante de Pecos Bill Tall Tale Inn and Café. Donde se observa que así mismo como en atracciones el restaurante consta de coordinadores y líderes. Se observa que la higiene y seguridad es lo primordial en el restaurante para los invitados. Si el invitado había recibido algo que él no había ordenado o le hacía falta algo de su ticket el cast member se aseguraba de conseguir lo que le hacía falta al invitado.

Lo último, pero no menos importante, cada cast member tenía que asegurarse de crear momentos mágicos para los invitados para que así mismo ellos tuvieran un día que nunca olvidarían.

Durante los seis meses se observa como la empresa se asegura que cada incidente o queja sea recibida como crítica constructiva para ellos. Así mismo, por ser una empresa muy privilegiada y conocida mundialmente un pequeño incidente puede traer mala imagen para la compañía es por ello que se aseguran de manejar todo internamente. A pesar que ya haya pasado tiempo desde que los fundadores murieron, cada cast member, coordinador y líder se aseguran que sus cuatro fundamentos sigan en pie.

Durante las clases cursadas del programa se aprende de la importancia de los cuatro fundamentos de Disney y como estos hacen que Disney se mantenga en todo momento. Sin embargo, Walt Disney nos recuerda a todos que, toda posición dentro de la compañía es importante y sin ella no funcionaria. Esto demuestra carácter y liderazgo en la compañía ya que existen más de 100 puestos dentro de ella. Es importante recordar como

la empresa trabaja unida desde el puesto más bajo hasta el puesto más alto que hay dentro de Walt Disney Company. Es algo que nunca se va olvidar ya que hoy en día no son muchas las compañías que trabajan así de unidas. También es importante recordar como la eficiencia y la seguridad son uno de los fundamentos más importantes para la compañía. El trabajo que se hace para esta compañía es inolvidable y aún más la forma en que cada uno de los coordinadores y líderes tratan a sus cast members.

Es un privilegio trabajar para una de las empresas más reconocidas en la industria del entretenimiento.

Introducción

El objetivo del presente informe es redactar la experiencia, estrategias y procesos importantes durante la pasantía de Walt Disney World Resort.

La pasantía se realizó en el parque temático de Magic Kingdom en dos diferentes puestos.

La pasantía tuvo una duración de seis meses, los cuales se dividieron 3 meses en atracciones y los últimos 3 meses en restaurantes. El programa empezó el 17 de julio del 2017 y finalizando el 4 de enero del 2018.

Durante los 6 meses de la pasantía, se tuvo la oportunidad de trabajar en el parque temático más visitado, se pudo observar su forma de trabajo. Así mismo, se desarrolló nuevas habilidades y mejor capacidad para manejar una situación difícil de una manera profesional y eficiente.

En el presente informe se harán recomendaciones para una empresa hondureña, así mismo, se redacta un glosario de palabras que serán utilizadas y anexos con imágenes.

Capítulo I

1 GENERALIDADES

1.1. Objetivo General

A partir de haber realizado la práctica profesional en Walt Disney World Resort, trasladar el conocimiento adquirido tras laborar en una compañía reconocida mundialmente.

1.2. Objetivos específicos

- Establecer el conocimiento teórico adquirido, con la importancia que se tiene dentro la relación con el consumidor y la institución.
- Examinar las diferentes formas que se puede crecer internamente dentro de la compañía.
- Determinar el desarrollo individual teniendo más de 180,00 empleados.

1.3. Historia de Walt Disney World

Walt Disney llegó a California en el verano de 1923 con muchas esperanzas y ambición. Diseñó un dibujo animado en Kansas City sobre una niña en un mundo de dibujos animados, llamada Alicia de las Maravillas, y decidió que podía utilizarlo como su película "piloto" para vender una serie de estas "comedias de Alicia" a un distribuidor. Poco tiempo después de llegar a California, el cual fue un éxito. Un distribuidor en Nueva York, M. J. Winkler, contratada para distribuir el "comedias de Alicia" la fecha del 16 de octubre de 1923, y este día se convirtió en el inicio de la compañía Disney.

En 1934, Walt Disney informó a sus animadores en una noche que iban a realizar una película de animación, y luego les narró la historia de Blanca Nieves y los Siete Enanitos. Algunos de ellos se mostraron escépticos en el grupo, pero en poco tiempo todos habían

capturado el entusiasmo de Walt, y el trabajo comenzó en serio. Se necesitaron tres años, pero en una Navidad de 1937, la película se terminó, y fue un éxito espectacular. Blanca Nieves pronto se convirtió en la película más taquillera de todos los tiempos, un récord que mantuvo hasta que fue superado por la película *Lo Que Se Llevó El Viento*.

Inmediatamente comenzaron los trabajos en otros proyectos especiales, pero cuando las cosas parecían de color, llegó la Segunda Guerra Mundial. Las siguientes dos características, *Pinocho* y *Fantasia*, se lanzaron en 1940. Eran obras maestras técnicas, pero sus costos eran demasiados altos para que una empresa perdiera la mayoría de sus mercados extranjeros a causa de la guerra. *Dumbo* se hizo en 1941 con un presupuesto muy limitado, pero *Bambi*, en 1942, fue una película costosa y causó que el estudio se redujera. Pasarían muchos años antes de que las características animadas del más alto calibre puedan ponerse en producción.

Walt Disney nunca se sintió satisfecho con lo que ya se había logrado. A medida que sus películas y programas de televisión se convirtieron en éxito, consideró un deseo de diversificarse. Una de las áreas que lo intrigaba era parques de atracciones. Como padre, se había llevado a sus dos hijas a los parques, zoológicos, carnavales y otras empresas de entretenimiento, pero siempre acababa sentado en el banco. Él sentía que debería existir un parque donde los padres y los niños podían visitar y disfrutar de un momento ameno juntos. Esta fue la génesis de Disneyland. Después de varios años de planificación y construcción, el nuevo parque abrió el 17 de Julio de 1955.

Después del éxito de Disneyland, que era natural para Walt, él consideró otro parque; en la Costa Este. Antes de su muerte, la Compañía compró la tierra en la Florida, y el proyecto de Walt Disney World, situado en unos 28.000 acres cerca de Orlando, se anunció. Se abrió puertas el 1 de octubre de 1971. En la Florida, la compañía contaba con

el espacio que le faltaba en California. Finalmente había espacio para crear un complejo de destino, sin el estorbo de la expansión urbana que había crecido alrededor de Disneyland. Walt Disney World incluiría no sólo un parque temático Magic Kingdom como Disneyland sino también los hoteles, campings, campos de golf, y los lugares de compras. No pasó mucho tiempo para que Walt Disney World se convirtiera en el destino vacacional de primer nivel en el mundo.

Durante nueve décadas, The Walt Disney Company ha tenido éxito en hacer que su nombre sea preeminente en el campo del entretenimiento familiar. Desde sus humildes comienzos como un estudio de dibujos animados en la década de 1920 a la corporación más grande de hoy, continúa su mandato de proporcionar entretenimiento de calidad para toda la familia.

1.4. Misión

Ser uno de los mayores productores y proveedores de información y entretenimiento de calidad para personas de todo el mundo, buscando a su vez la experiencia más creativa, rentable e innovadora de relacionada con el mundo del entretenimiento.

1.5. Visión

Ofrecer una experiencia perfecta “mágica” para sus clientes en todas sus operaciones, parques temáticos, hoteles, tiendas, restaurantes, etc.- como objetivo primordial.

1.6. Valores

Calidad: Nos esforzamos por seguir un alto nivel de excelencia. Mantenemos altos estándares de calidad en todas las categorías de productos.

Comunidad: Creamos ideas positivas e integradoras sobre las familias. Proporcionamos experiencias de entretenimiento para todas las generaciones.

Optimismo: el entretenimiento es sobre la esperanza, la aspiración y las resoluciones positivas.

Decencia: Honramos y respetamos la confianza depositada en nosotros. Nuestra diversión es de risa en nuestras experiencias y nosotros mismos.

1.7. Tipo de estructura

La estructura de Walt Disney Company es algo complejo. Algunas de sus estructuras están listadas a continuación:

Estudios de animación:

- Walt Disney Animation Studios
- DisneyToon Studios
- Pixar Animation Studios
- ImageMovers Digital

Compañías productoras:

- Touchstone Pictures
- Hollywood Pictures Company
- Miramax Films

Compañías distribuidoras y de gestión:

- Walt Disney Studios Motion Pictures
- Walt Disney Studios Home Entertainment
- Walt Disney Studios Motion Pictures International
- Productoras locales en otros países
- Miramax International

Parks And Resorts

- Disneyland Resort
- Disneyland Park
- Disney's California Adventure Park
- Downtown Disney

- Walt Disney World Resort
- Magic Kingdom Park
- Epcot
- Disney's Hollywood Studios
- Disney's Animal Kingdom Theme Park
- Disney's Typhoon Lagoon Water Park
- Disney's Blizzard Beach Water Park
- Disney Winter Summerland Miniature Golf Course
- Tokyo Disney Resort
- Tokyo Disneyland
- Tokyo DisneySea
- Ikspiari
- Bon Voyage
- Cirque du Soleil Theatre Tokyo: ZED
- Disneyland Resort Paris
- Disneyland Park
- Walt Disney Studios Park
- Disney Village
- Hong Kong Disneyland Resort
- Hong Kong Disneyland
- Inspiration Lake Recreation Center
- Disney's Wide World of Sports Complex
- Downtown Disney
- West Side
- Cirque du Soleil: La Nouba
- DisneyQuest Indoor Interactive Theme Park
- Pleasure Island
- Marketplace
- Disney's BoardWalk
- Fantasia Gardens Miniature Golf Course

Media Networks

Cadenas de televisión, canales de televisión por cable y cadenas de radio:

- The ABC Television Network
- ABC

- ABC News
- ABC Sports
- Disney Channels Worldwide
- Disney Channel
- Playhouse Disney
- Toon Disney
- Jetix
- Disney Cinemagic
- ABC Family
- SOAPnet
- The Radio Disney Network
- Radio Disney
- Lifetime Entertainment Services
- Lifetime Television
- LMN
- Lifetime Real Women
- A&E Television Networks
- A&E Network
- The History Channel
- History International
- The Biography Channel
- The History Channel en Español
- Crime & Investigation Network
- Military History Channel

Canales de televisión por cable y cadenas de radio:

- ESPN2 HD
- ESPNEWS HD
- ESPNU HD
- ESPN Radio
- ESPN Deportes Radio
- ESPNInternational
- ESPN
- ESPN2
- ESPNEWS
- ESPN Classic
- ESPN HD
- ESPN Deportes
- ESPN

1.8.Descripción de la cultura organizacional

The Walt Disney Company tiene una forma distinta de reclutamiento. Para las personas que trabajan a tiempo completo su primera entrevista es por llamada. En la segunda entrevista que es siendo en persona les preguntan dónde han trabajado anteriormente y de acuerdo a la respuesta dada ven en que puesto pueden ubicarla. The Walt Disney Company también da la flexibilidad que les permite elegir en que parque, hotel o que otro lugar prefieren trabajar dentro de la empresa. Así mismo, aplica para las personas que desean trabajar a medio tiempo para la compañía y se les pregunta cuales son los días y horario que pueden trabajar para ella. Después de ser contratados por la empresa, cada cast member tiene que hacer “Traditions” para luego empezar a trabajar en su respectivo lugar de trabajo. Cada cast member ya sea empleado a tiempo completo, medio tiempo, representantes de un país o realizando la práctica profesional deben de hacer la inducción. Traditions habla desde el principio de Walt Disney, como funcionan cada una de las operaciones y las cuatro claves (four keys). Las cuatro claves son la base fundamental para las operaciones y esto se va encontrar en cada lugar de trabajo a modo que los empleados puedan leerlas y recordarlas.

4 Keys (Cuatro claves)

Seguridad: Es el clave número uno. La seguridad es la principal prioridad para la compañía. A cada cast member se le enseña que hacer en caso de emergencia dentro de su zona de trabajo. Para cualquier clase tomada durante “Traditions” o durante el programa siempre se muestra un video antes de empezar la clase para saber cuáles son las salidas de emergencia y saber dónde ir.

Cortesía: La empresa se enfoca en que a cada invitado se le trate de la misma forma sin importar religión, color de piel o raza. Siendo un lugar visitado por diversas culturas se

debe mantener un régimen para manejar cualquier tipo de situación que se presente. La felicidad de los invitados es en lo que se basa la compañía, siendo así que si un invitado no se siente conforme al trato o se le hizo pasar por un mal momento se encuentra la manera de cambiarle su estado de ánimo de nuevo.

Eficiencia: Cualquier solicitud hecha por un invitado se debe manejar de la manera más rápida/eficiente posible. Poner el 100% y más para mantener esa magia que el invitado cree.

Show: Walt Disney se aseguró que la magia en que cree muchas personas, así como niños nunca se desvaneciera. Por lo tanto, si a un cast member le preguntan cuántos Mickey's hay o existen, la respuesta siempre será uno. La imagen que se tiene respecto a Disney es que siempre existirá magia.

1.9. Análisis FODA

Fortaleza

- Experiencia en distintos rangos. Ejemplo: entretenimiento, turismo, hoteles, etcétera.
- Marca reconocida mundialmente

Debilidades

- Alto costos
- Cambios frecuentes sin aviso alguno
- Fallas de comunicación

Oportunidades

- Atraer al consumidor latino
- Nuevas atracciones
- Nuevos parques

Amenazas

- Competidores como Universal
- Temporadas bajas

Capítulo II

2 ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL AREA DE ATRACCIONES

2.1 Inducción

En la primera semana de la pasantía de Disney se realizan reuniones con TC3, donde se explica cómo será el proceso de calificación y lo que será vivir en un país extranjero. También se realizan inducciones con Disney en Disney University que es lugar donde todos los cast members deben de hacer “Traditions”. La primera clase se enfoca en la historia de Disney y como la compañía fue creciendo poco a poco. En esa primera clase es donde se le entrega al cast member la etiqueta con el nombre, país y si habla algún otro idioma aparte de inglés. Se le provee un carné azul la cual es su identificación a la hora de su trabajo para poder marcar al momento de empezar su turno y al momento de terminarlo. También se brinda un recorrido por los túneles de Magic Kingdom y se le muestra entradas por donde solo cast members pueden entrar y salir. Al finalizar “Traditions” a cada quien le entregan una hoja la cual indica la información en donde trabajará y el horario para la semana de su entrenamiento “earning my ears”.

De acuerdo al rol que desempeñará se reciben unas clases específicamente para ellos. La clase que todo cast member debe tomar es “Welcome to Operations”. En esta clase se le enseña las cuatro claves y mencionan las diferentes áreas de trabajo en Disney. Al finalizar la clase los dividen de acuerdo al rol a desempeñar. Los que trabajaran en Magic Kingdom la primera clase es llama “Once Upon a Time.. Is Now”. Es recibida en los túneles de Magic Kingdom donde al final de tener un recorrido por el parque y los túneles se le entrega en que tierra de Magic va a trabajar y en que atracciones. El segundo día es donde el cast member debe de ver unos videos sobre la seguridad de la empresa y saber

las medidas necesarias para cualquier situación. Ya para terminar la clase se lleva al cast member al vestuario a agarrar su respectivo uniforme de trabajo.

En el tercer día de entrenamiento se le enseña al cast member a como abrir una atracción y que pasos se deben seguir al momento de abrirla. Al momento de abrir la atracción del Carrusel se deben de hacer los siguientes pasos:

1. Quitar todas las señales de seguridad que están alrededor cuando el carrusel está apagado.
2. Probar el teléfono que se tiene llamando a otra atracción para asegurarse que funciona en caso de emergencia y pedir que devuelvan la llamada.
3. Insertar la llave en la máquina que maneja todo el carrusel.
4. Asegurarse que cada botón funcione correctamente.
5. Hacer 3 pruebas con el radio para asegurarse que funciona.
6. Antes de hacer que el carrusel empiece a funcionar se debe hacer un “safety walk” para asegurarse que todo está bien.
7. Hacer que el carrusel empiece a funcionar sin invitados adentro y mientras está en función no dejar de verlo para asegurarse que todo está bien.
8. Detenerlo en el momento que la luz se enciende.

Luego de ello se hace una práctica ya con los invitados adentro llegando a la capacidad máxima de las personas que pueden subirse al carrusel (90-95 personas). Y antes de hacer funcionar el carrusel se hace el “safety walk” y se asegura que todos los invitados están bien sentados, los que están parados que estén en el lugar que se debe y asegurarse que los niños menores de 7 años están siendo supervisados.

También se muestra cómo funcionan las otras atracciones como ser Princess Fairytale Hall y Mickey’s Philharmagic. Durante el entrenamiento se leen los manuales de cómo

funciona cada atracción para hacer una retroalimentación de todo lo que se aprendió en lo práctico y despejar cualquier duda que se tenga.

Princess Fairytale Hall es una atracción donde se puede conocer y charlas con las princesas, se encuentran cuatro princesas las cuales son: Cenicienta, Elena, Rapunzel y Tiana. Princess Fairytale Hall tiene distintas posiciones debido a lo que se hace dentro de ella. La primera posición es donde es la entrada a la atracción donde se encuentra el “stand-by greeter” que es el encargado de los invitados que entran por Stand-by. Esta la entrada rosada que cuenta con fast pass para conocer a Rapunzel y Tiana,, y así mismo la entrada azul donde se conoce a Cenicienta y Elena. En total cuenta con tres entradas dependiendo por donde se entrará a ver las princesas. Una vez adentro se encuentran dos cast members uno está encargado de la zona rosada y el otro de la zona azul, esta posición es llamada merge.

En el cuarto día de entrenamiento sé le enseña cómo abrir específicamente el teatro de la atracción Mickey’s Philharmagic. Los pasos para que el show empiece son los siguientes:

1. Cambiar el botón de off a on.
2. Asegurarse que el botón de mute no este encendido.
3. Apretar el botón “Show Start”.
4. Hacer un discurso de bienvenida para los invitados.
5. Ver que todos los efectos del show funcionen correctamente.

Cuando el show va a estar completamente lleno se debe de apretar el botón “Show Pause” para que las puertas del teatro queden abiertas para que todos los invitados puedan sentarse sin ningún problema, una vez ya todos estén sentados se vuelve a presionar el botón para que el show empiece.

Luego se lee el manual de la atracción para retroalimentar todo lo aprendido y despejar cualquier duda.

Así mismo, como la atracción Princess Fairytale Hall este cuenta con distintas posiciones, en la cual se encuentra Stand-by y Fast pass greeter que es el encargado de mantener de dejar pasar las personas a disfrutar del show y asegurarse si cuentan con fast pass o no. También se encuentra la posición merge que es el encargado de ver cuántas personas han entrado para esperar ver el show y asegurarse que no pase de la capacidad máxima. Durante un momento del día la atracción cuenta con una cast member encargado del lobby, llamado lobby assistant para ubicar de forma ordenada a las personas mientras esperan en el para el show. Por último, esta el encargado del teatro quien es el que da la bienvenida a ver el show, que lo disfruten y hacer que funcione la proyección.

En el quinto día de entrenamiento solo se hace un repaso de todo lo aprendido de las atracciones en los últimos días para estar listo para el día de la prueba para que el cast member ya pueda empezar a trabajar sin un entrenador.

El día de la prueba se va a cada atracción y se hace todo lo aprendido, luego de operar cada atracción se hace un examen escrito para ver cuánto fue lo aprendido por el cast member y si hay algo en que se equivoca solo se le hace una retroalimentación de ello.

El cast member que trabaja en atracciones debe saber cómo usar el fast pass o los kioscos de fast pass para ayudar a los invitados a elegir los fast pass que sean para el día empezando solamente con 3 y luego podrán ir agregando un fast pass a la vez después de haber terminado de usar sus primeros 3 fast passes. Cada una de las atracciones mencionadas anteriormente con excepción del carrusel cuentan con una entrada de fast pass y otra de stand-by.

2.2 ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL AREA DE QUICK SERVICE FOOD AND BEVERAGE

2.2.1 Dining Room

En el primer día de entrenamiento se enseña al cast member cada uno de los “dining rooms” que hay dentro del restaurante los cuales hay 6 llamados: Corral 1, Corral 2, Siesta, Widowmaker,, Jack Sparrow y Priarie. Se le enseña con que liquido debe limpiar cuando está en los dining rooms, cuantas horas se puede usar ese líquido una vez ya esté dentro del bote. Una de las cosas primordiales del restaurante Pecos Bill es la interacción con el invitado mientras el cast member está en el dining room. Interactuar con los invitados haciéndoles preguntas tales como; ¿Qué tal su día hasta ahora en Disney?, ¿Ha visitado algún otro parque?, ¿Qué atracciones han realizado?, ¿De donde nos visitan?, ¿Están celebrando algo? Estas interacciones con los invitados es lo que hace que se sientan como en casa y quieran visitar Disney cada vez más.

Estando en cualquier posición dentro del restaurante si se ve un botón de los que Disney da a sus invitados por algún tipo de celebración, el cast member debe de felicitarlos sin importar lo que están celebrando.

Disney cuenta con 4 botones de celebraciones como ser: Primera Visita, Estoy Celebrando, Feliz Cumpleaños y Felices por Siempre.

Así mismo, se le enseña al cast member el menú que el restaurante tiene y que contiene cada plato.

2.2.2 Topping Bar

Dentro del restaurante hay una barra de alimentos donde se encuentran los complementos para la comida ordenada en el restaurante. El cast member debe saber en qué momento debe de cambiar algo de la barra cuando está a punto de acabarse. También se le enseña una tabla llamada “TPHC” es la que ayuda al cast member saber en qué momento debe

cambiar los complementos de la barra que expiran en un determinado tiempo una vez ya puesta en la barra. Dentro de esta posición se encuentra otra posición llamada “Topping Bar Runner” quien es el encargado de traer todos los complementos de la barra y asegurarse que los refrigeradores tengan la cantidad suficiente de complementos.

2.2.3. Counter

Se le enseña al cast member como saber diferenciar los refrescos que los invitados piden ya que los refrescos que son de color oscuro se diferencian con una pajilla. Dentro del counter tienen la posición de “drinks”, “filler” y “counter stocker”. Drinks es el encargado de hacer todos los refrescos y ubicarlos en el counter, el filler es el encargado de interactuar con el enviro mientras esperan su comida y una vez su comida esta lista es el encargado de entregarle la comida al invitado. Counter stocker es el encargado de tener las refrigeradoras llenas con agua, jugo, apple sauce, zanahorias, leche y yogurt. También el counter stocker debe asegurarse que las maquinas del “slushy” estén llenas.

2.2.4. Caja

Cuando el cast member va a abrir una caja debe asegurarse de tener \$750 en la caja fuerte. Al atender al invitado debe saludarle, preguntarle qué tal su día y que le gustaría ordenar del menú. Se le pregunta si cuenta con algún “dining plan” para explicarles que es lo que incluye o si son “passholders” para aplicarles el descuento al momento de hacer la transacción. Si el invitado cuenta con un dining plan el tipo de pago de él es a través de su magic band. Si el invitado tiene duda acerca de algo sobre el menú se le aclara explicándole que puede cambiar o que otra forma puede pedir su orden. Si se presenta un invitado con algún tipo de alergia el cast member debe preguntarle a que es alérgico y cuáles son las opciones que se tiene para ello. Antes de darle el recibo al invitado se le debe de poner una estampa de “alergia” para que el cast member en el counter le informe que comida tardará un poco más de lo usual.

Capítulo III

3 APRENDIZAJE

Trabajando los últimos 6 meses para la empresa The Walt Disney World Company, se puede aprender lo adquirido para una pasantía. Durante los primeros 3 meses trabajados en el área de atracciones en el parque temático Magic Kingdom en la tierra Fantasyland se ve como cada atracción tiene un coordinador que es el encargado de estar supervisando a los cast member en cada atracción e incluso se encarga de solucionar algún problema que se presente con algún invitado. Los coordinadores son los que manejan como rotan los cast member durante el turno para que cada cast member tenga su break en el momento debido. Arriba de los coordinadores están los líderes que manejan una cierta cantidad de atracciones. Son los encargados de manejar los permisos para los cast members, solucionar algún inconveniente mayor que se presente, reconocer el trabajo de los cast members, asegurarse que los coordinadores estén haciendo bien su trabajo con los cast members que están operando las atracciones.

Se mantiene una comunicación fluida entre las tres posiciones que se encuentran dentro de las atracciones. Durante los meses trabajados en la atracción si tenían que hacer algún comunicado el cual todos los cast members debían saber se pegaban posters en el breakroom para que todos en su break lo pudieran leer. Disney se preocupa por la comunicación entre sus empleados y los invitados por lo tanto siempre en el breakroom tienen una hoja en la que uno puede escribir si habla algún otro idioma, cuanto tiempo estará en el lugar y así ser voluntariado para enseñarle otro idioma a los cast members o saber quién podía ayudar a otro cast member en caso que este no hablará el idioma de los invitados. Al final de la noche cuando todas las atracciones habían cerrado correctamente y se le había entregado al coordinador la lista de cierre se hacía una pequeña reunión de

unos 5-10 minutos con todos los cast members que habían cerrado las atracciones ese día. Se hablaba acerca del índice de mejora que habían tenido durante la semana y se les informa si iban aumentando o bajando, esto lo podían saber debido a que los invitados una vez terminan su visita en el parque, Disney les manda un correo en el que contiene una encuesta relacionado a su día en el parque temático. También se hablaba acerca de cuantos invitados se había tenido en el parque, un promedio de invitados que iban a ver al día siguiente. Se les informaba acerca de nuevas implementaciones que iban a ver en el parque o que cosas se estaban removiendo del parque para estar preparados a las preguntas de los invitados y poderles contestar de la mejor manera.

Durante los 3 meses trabajados en el restaurante Pecos Bill se puede ver de una mejor manera como utilizan los fundamentos de finanzas. Se puede observar durante el día como los encargados de manejar el dinero del restaurante sacan un balance general de cada caja registradora para de esa forma llevar un mejor control de las transacciones realizadas durante el día. Cuando ya solo falta una hora para cerrar solo tienen dos cajas registradoras abiertas debido a que ya no llega la cantidad de invitados que llegan durante el día. De esa manera los encargados ya solo tienen que organizar lo vendido, perdido, recuperación de la noche.

Así mismo, como en atracciones el área de los restaurantes cuenta con coordinadores y líderes. Los coordinadores son los encargados de ubicar a cada cast member en el puesto que estará durante un determinado tiempo antes de ser rotado nuevamente. Los líderes siempre están pendientes por sus cast members y por sus invitados. En el restaurante se observó de una mejor manera como trabajaban los líderes con los coordinadores y cast members ya que los líderes del restaurante solo están encargados de un restaurante. Se tiene una buena comunicación con todos, en la mañana el líder encargado siempre hace una reunión antes de abrir el restaurante para hablar sobre lo que paso el día anterior, ver

si hubo una mejora, si algún invitado reconoció a algún cast member, si habrá algún cambio en el menú o en la barra de condimentos para estar preparados a cualquier pregunta de los invitados.

En el restaurante si tienen que hacer a algún anuncio de algún evento importante se ponen posters acerca de ello. Se observa el interés por cada cast member de distintas culturas a modo que se sienta siempre en casa, se hacían reuniones para presentar comidas de todo el mundo traída por los empleados y así degustar nuevas comidas de otros países.

Disney siendo una empresa que tiene muchos desperdicios diariamente toman grandes medidas en cada uno de sus lugares de trabajo. Como ser en el restaurante al final de la noche se hace un gran desperdicio de todo lo que no se utilizó y también la comida en los basureros, eso es llevado a unos barriles que luego van a ser desechados al “AVAC” y todo eso va dirigido a un lugar donde los desperdicios de comida se vuelven gasolina para los buses que transportan a todos los empleados a su lugar de trabajo y a los invitados a su lugar de destino.

Se debía cursar una clase y dos seminarios ofrecidos por Disney. La clase cursada es llamada Análisis Corporativo, se enfoca en como Disney maneja todos los parques que tienen hoy en día, junto con las demás compañías que Disney posee. Se aprende acerca de las tres prioridades en que Disney se enfoca para crecer. También se le da al estudiante la oportunidad de comparar Disney con otra empresa y ver en que Disney es mejor que la otra empresa y viceversa.

El primer seminario cursado es llamado Recursos Humanos, en el cual se enseña cuáles son los puntos en que Disney se fija para contratar a su personal. Que hace para que sus empleados se sientan en casa y que es lo que la diferencia del resto de las compañías.

El segundo seminario cursado es llamado Comunicación Corporal, se aprendió como maneja la comunicación con los 180,000 empleados que Disney tiene. También como maneja los distintos tipos de comunicación alrededor del mundo.

Durante los 6 meses de la pasantía se debía llevar una clase en línea con TC3, en la que basaba sobre la experiencia del alumno en el programa. Se aprendió acerca de cómo es afectado el cambio de cultura, de país y todo lo que nos rodea. Se impartió una clase presencial en la cual el alumno dio a conocer por medio de un examen cuales son las habilidades y fortalezas que tiene sin saber en su momento que todo eso lo ponía en práctica sin saber exactamente que esas eran. Se tuvo que hacer video llamada con el profesor que impartía la clase como requisito de una las tareas dejada por la universidad.

Capítulo IV

4 APLICACIÓN DE LOS CONCEPTOS ADQUIRIDOS

4.1 Descripción de la propuesta

La propuesta que se describirá a continuación es para ser implementada en la empresa nacional Cervecería Hondureña S.A de C.V donde se proporcionará una reestructuración del portal aplicando las siguientes mejoras: beneficios, horarios de trabajo, ver cheques de pago con deducciones y horas trabajadas, anuncios importantes de la empresa, lugares donde gozan de un descuento, ver la tarjeta de faltas, reconocimientos dados al empleado, etc. También donde se implementará un nuevo sistema en el portal donde el empleado tendrá la oportunidad de intercambiar turnos o regalar turnos a otros compañeros de trabajo que deseen más horas de trabajo.

Walt Disney World Resort cuenta con un portal llamado “The Hub” donde se encuentra todo lo mencionado anteriormente. El empleado puede hacer uso del portal dentro y fuera del trabajo en caso que necesite buscar algo acerca de sus beneficios, estar al tanto de las noticias dentro de Disney o intercambiar turnos con algún compañero. Para una empresa tan grande como Disney es necesario tener un medio de comunicación que todos los empleados tengan acceso a él y por donde la empresa se pueda comunicar con ellos. En cuanto a regalar o intercambiar los turnos de trabajo existen páginas web en Facebook que están divididas por departamento. Para poder cambiar el turno con un compañero se ocupa el nombre de usuario o número de cuenta de la persona con la que se va hacer el intercambio, luego se ingresa en el sistema donde se hace el cambio y se espera que se apruebe en el momento.

4.2 Fortalecimiento del portal para los empleados.

Actualmente el portal de la Cervecería Hondureña solo le permite ver los accidentes de trabajo, las eficiencias de producción, control de calidad, becas para los hijos de los empleados, plan de línea para celulares, planes médicos para la familia, entre otros pocos beneficios.

Los comunicados generales de la empresa son entregados a los empleados en boletines o en una reunión realizada durante las horas laborales donde muchas veces los empleados no leen los boletines o no le son entregados o no están presentes el día de la reunión. La implementación del nuevo portal ayudaría al fortalecimiento de la comunicación del empleado con la empresa y así mismo estarían más pendientes de los nuevos lanzamientos de los productos, acontecimientos que están sucediendo, beneficios otorgados, descuentos, reconocimientos, horas de trabajo, cheques de pago, etc.

Actualmente los empleados solo tienen acceso al portal cuando están dentro de las instalaciones y horas de trabajo y solo funciona a través de Internet Explorer, se implementaría el uso del portal fuera de la empresa por si en algún momento ocupa buscar de lo mencionado anteriormente e incluso se exendería el acceso al portal en otra red de internet aparte de Internet Explorer.

4.3 Permiso de regalar o intercambiar turnos de trabajo

Cervecería Hondureña siendo una empresa que tiene turnos diurnos y nocturnos tiene la posibilidad de intercambiar o regalar turnos entre compañeros de trabajo. De esta manera le brinda oportunidad a los empleados que desean hacer más horas de trabajo y se le ayuda a los empleados que en algún momento debe faltar al trabajo por una emergencia sucedida y evitar manchar su tarjeta de trabajo con ausencia injustificable. Esto ayuda a la empresa a modo que no quedarían con poco personal de trabajo en el día ya que un empleado logró sustituir a otro que por alguna razón no se podía presentar al trabajo ese día.

4.4 Impacto de la propuesta para la empresa

La implementación de la nueva propuesta para la Cervecería Hondureña le daría un giro de 360 y un crecimiento a la compañía pues se vería como los empleados de cada departamento están más al día con todos los cambios que suceden dentro de toda la compañía y se les haría más fácil recordar sus horarios de trabajo en caso que haya días que trabajen por el día y otros días por las noches. Tendrían la accesibilidad de ver el portal fuera de la empresa y por otra red de internet que no solo sea Internet Explorer.

En plan de corto plazo sería la implementación de una nueva imagen al portal en el cual no se vería afectada la empresa ya que no tendrían que invertir tanto dinero por ella porque solo sería la implementación de nuevos botones y funciones dentro de la plataforma.

Los beneficios que traería la implementación del nuevo portal sería la mejora de la comunicación con sus empleados y de esta forma no habría manera que los empleados no se pusieran al tanto con lo que sucede. Ya que una vez por semana deberán meterse al portal para ver su horario de la semana actual y de la semana que viene.

En cuanto a la implementación de permisos de regalar turnos y hacer intercambios con compañeros se deberá hacer una prueba de un mes para ver si es efectivo a la empresa aplicarlo o si los empleados están haciendo abuso del nuevo privilegio otorgado. Ya que para la empresa traerá incremento de salario mensual para los empleados que tengan más incremento de horas y días trabajados. Se verá si trae una pérdida o ganancia para la empresa.

Capítulo V

5.1 Conclusiones

- Durante la pasantía se pudo aplicar algunos fundamentos importantes que se aprenden durante la carrera, como ser la importancia del comportamiento de los empleados dentro de la empresa. Disney siempre se ha enfocado en el bien de estos mismos a modo que siempre hagan su trabajo de la mejor manera y procurar que la empresa siempre mantenga una buena imagen con sus invitados. Para poder hacer todo esto posible se hacen reuniones en el cual se habla de los fundamentos esenciales de la empresa, como se debe tratar al invitado y se le permite al empleado dar su punto de vista a modo que esto se pueda implementar en un futuro. Esto hace que el empleado se sienta parte de la empresa.
- Siendo Disney una empresa tan grande debe tener un buen control de la gerencia en los distintos departamentos con los que cuenta. Así mismo, se asegura que todos dentro del departamento se conozcan porque para ellos es muy primordial que entre los compañeros de trabajo haya una buena conexión debido a que en cualquier momento alguno de ellos puede ascender a un puesto superior y así sabrán que siempre pueden acudir a él sin importar el puesto que tenga dentro de la compañía.
- La empresa se enfoca bastante en cumplir su misión en base a la experiencia del invitado y cómo hacer que ellos al momento de llegar a cualquier parte de Disney se olviden de su vida diaria y solo lleguen a disfrutar al máximo su estadía en ella. Para mantener viva esa misión se enfoca en que los mismos empleados sientan la alegría que los invitados sienten al llegar. Es así como la misión del fundador principal Walt Disney ha perdurado a lo largo de los años.

5.2 Recomendaciones

Recomendación a Walt Disney World Resort

La compañía es conocida por las oportunidades de trabajo a todo tipo de gente sin importar raza, cultura, genero, creencia, etc.; siempre y cuando cumplan los requisitos para trabajar en ella. Sin embargo, hay cosas que la empresa podría implementar para todos los estudiantes ya sean nacionales o internacionales que hacen una pasantía, como ser una oferta de trabajo permanente a los estudiantes mientras completan los meses que el programa tiene establecido. De esa manera, la empresa no tendría que estar haciendo tan seguido los programas y no tendrían perdida de dinero e incluso ahorrarían tiempo en cuanto al reclutamiento de nuevos estudiantes. Disney debería de hacer un incremento salarial para las personas que trabajan a tiempo completo o medio tiempo, ya que el salario pagado semanal no es suficiente para cubrir gastos y más que todo para los que trabajan a tiempo completo que tienden a trabajar como 70 horas a la semana.

Recomendación a UNITEC

La universidad tiene un nivel educativo superior en comparación con otras universidades del país, pero hay clases que deberían de ser impartidas de una manera practica con casos reales y no maquillados para cuando el alumno vaya a su práctica profesional o a su primer lugar de trabajo poder manejar la situación sin ningún inconveniente. Las clases impartidas por Disney se enfocaban mucho en la vida real, principalmente en situaciones de la empresa, como la empresa manejaba cada problema que se le presentaba, como hacen para que todo funcione perfectamente, etc. En las clases se le entregaba al alumno un caso acontecido en la empresa y que mejoras podía hacer uno para la empresa. También se le enseñó como Disney hace posible tener grandes alianzas con otras compañías. Si la universidad en algunas clases que son de concepto práctico le diera al

alumno casos reales se comprometería aún más con la clase sabiendo que es algo que se le puede presentar en su área de trabajo. Toda persona tiene distinta manera de aprender, pero si la universidad hace dinámicas o pone en práctica lo aprendido durante las clases con casos reales se le hará al estudiante más sencillo aprenderlo.

Recomendación a los estudiantes

Las oportunidades que brinda la universidad como ser la pasantía en Disney o hacer equivalencia de clases en universidades de otros países son cosas que el alumno debería sacar provecho. La pasantía en Disney es una experiencia única en el cual ayuda al estudiante a crecer de una forma profesional y también como persona ya que el alumno se encuentra en un país en donde toda la responsabilidad recae en él, lo cual hace cambiar la forma de pensar respecto a distintas áreas en la vida y se llega a aprender el valor que tiene el dinero ganado por uno mismo. La experiencia permite conocer gente de todo el mundo y hacer lazos que en un momento pueden ayudar a conseguir un trabajo en otro país, también se aprende sobre diferentes culturas y aprender a vivir con todo tipo de persona. Cada alumno que hace la pasantía en Disney tendrá una experiencia distinta, pero al final de ello es una experiencia inolvidable y solo aplicando se podrá saber las oportunidades que se le presentan a uno estando ahí.

5.3 Bibliografía

About the Walt Disney Company. (2016). The Walt Disney Company. Retrieved 27 December 2017, from <https://thewaltdisneycompany.com/about/>

MISION, VISIÓN Y VALORES DE DISNEY. (2014). The Walt Disney Company. Retrieved 27 December 2017, from <https://thebrandholics.wordpress.com/2014/11/19/mision-vision-y-valores-de-disney/>

ESTRUCTURA CORPORATIVA DE: THE WALT DISNEY COMPANY. (2008). todo sobre el apasionante mundo de DISNEY. Retrieved 27 December 2017, from <https://tododisney.wordpress.com/2008/12/17/estructura-corporativa-de-the-walt-disney-company/>

5.4 Glosario

AVAC: basurero encargado de mandar la basura y comida desperdiciada al lugar donde la convierten en gasolina.

Backstage: es un lugar solamente para los cast members, es prohibida la entrada para los invitados.

Cast Members: así son llamados los empleados de Walt Disney World Resort.

Counter: mostrador donde se entrega la comida

Counter Stocker: el encargado de llenar todo en el mostrador.

Dining plan: Disney dining plan son una manera conveniente y flexible para disfrutar de las comidas y aperitivos en muchos de los restaurantes con reservación y lugares de servicio de comida rápida en Walt Disney World Resort.

Dining room: salones de comida dentro del restaurante.

Disney University: es el edificio de formación para los empleados de Disney, también son conocidos como miembros de reparto.

Drinks: el encargado de hacer las bebidas.

Earning my ears: ganando mis orejas, en entrenamiento.

Fastpass: es un beneficio para los visitantes en los parques el cual le permite disfrutar de mejor manera las atracciones con menor tiempo de espera.

Filler: el encargado de entregar la comida al invitado.

Four keys: cuatro claves utilizadas por Disney.

Lobby assistant: cast member encargado de ubicar a los invitados de forma ordenada mientras esperan que las puertas del teatro se abran.

Magic bands: son el brazalete que usan los invitados el cual esta sincronizado con su tarjeta de crédito y también es utilizada al momento de entrar a las atracciones por fast pass.

Magical Moments: son momentos especiales que se le hace a los invitados para poder hacer de su día inolvidable. Ya sea dándoles un fast pass especial para alguna que ellos en serio querían ir y el tiempo de espera era muy largo.

Merge: cast member encargado de llevar el control de cuantos invitados pasarán en el siguiente turno.

Safety walk: caminata de seguridad antes de empezar el juego.

Slushy: bebida granizada de limón con fresa.

Stand-by: entrada regular para los invitados que no cuentan con un fast pass para la atracción.

Stand-by greeter: cast member encargado de la línea de invitados sin un fast pass.

Topping bar: barra de condimentos.

Topping bar runner: encargado de traer todo a la barra de condimentos.

TPHC: tabla que se utiliza para saber a qué hora expira algo de la barra de condimentos.

Traditions: es la primera clase que reciben los empleados como inducción para conocer un poco sobre la historia y cultura de Disney.

Welcome to Operations: es la clase que se imparte a todos los empleados después de haber completado Traditions.

5.5 Anexos y Apéndice

5.5.1 Prince Charming Regal Carrousel



5.5.2 Princess Fairytale Hall



5.5.3 Mickey's PhilharMagic



5.5.4 Pecos Bill Tall Tale Inn and Cafe



5.5.5 Horarios de Trabajo

View My Time Details Next Week

Previous Week - 10/01/2017 to 10/07/2017 PRINT

Sun 10/01	Mon 10/02	Tue 10/03	Wed 10/04	Thu 10/05	Fri 10/06	Sat 10/07
View Time Details	View Time Details	View Time Details	View Time Details	View Time Details	View Time Details	View Time Details

Current Week - 10/08/2017 to 10/14/2017

Sun 10/08	Mon 10/09	Tue 10/10	Wed 10/11	Thu 10/12	Fri 10/13	Sat 10/14
	16:45-00:45 HK Pharmagic -	16:45-00:45 HK Pharmagic -	16:45-18:45 HK Pharmagic -	15:15-22:15 HK Pharmagic -	16:45-00:45 HK Pharmagic -	

Next Week - 10/15/2017 to 10/21/2017

Sun 10/15	Mon 10/16	Tue 10/17	Wed 10/18	Thu 10/19	Fri 10/20	Sat 10/21
12:00-16:00 HK OJT Pacos Bff's -	15:45-00:00 HK OJT Pacos Bff's -	15:45-00:00 HK OJT Pacos Bff's -	16:15-00:30 HK OJT Pacos Bff's -			09:15-17:30 HK OJT Pacos Bff's -
Class Class	TRAINEE TRAINEE	TRAINEE TRAINEE	TRAINEE TRAINEE			TRAINEE TRAINEE

5.5.6 Graduación de Disney



5.5.7 Magic Bands



5.5.8 Dining plans

