

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA**

**UNITEC**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES**

**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL**

**WALT DISNEY WORLD**

**SUSTENTADO POR:**

**SOFIA GISELLE GRANILLO ESCOBAR**

**21441044**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE**

**MERCADOTECNIA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**SAN PEDRO SULA, CORTÉS.**

**HONDURAS, C.A.**

**JULIO, 2019**

AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN  
PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO DE  
TESIS DE PREGRADO

SEÑORES

CENTRO DE RECURSOS PARA

EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN (CRAI)

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA (UNITEC)

SAN PEDRO SULA

Estimados Señores:

Yo, Sofia Giselle Granillo Escobar, autor del trabajo de pregrado titulado: Informe de práctica profesional presentado y aprobado en Julio 2019, como requisito previo para optar al título de Mercadotecnia y Negocios Internacionales y reconociendo que la presentación del presente documento forma parte de los requerimientos establecidos del programa de pregrados de la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC), por este medio autorizamos a las Bibliotecas de los Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) de la UNITEC, para que con fines académicos, puedan libremente registrar, copiar o utilizar la información contenida en él, con fines educativos, investigativos o sociales de la siguiente manera:

- 1) Los usuarios puedan consultar el contenido de este trabajo en las salas de estudio de la biblioteca y/o la página Web de la Universidad.

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

De conformidad con lo establecido en los artículos 9.2, 18, 19, 35 y 62 de la Ley de Derechos de Autor y de los Derechos Conexos; los derechos morales pertenecen al autor y son personalísimos, irrenunciables, imprescriptibles e inalienables, asimismo, por tratarse de una obra colectiva, los autores ceden de forma ilimitada y exclusiva a la UNITEC la titularidad de los derechos patrimoniales. Es entendido que cualquier copia o reproducción del presente documento con fines de lucro no está permitida sin previa autorización por escrito de parte de UNITEC.

En fe de lo cual, se suscribe el presente documento en la ciudad de Tegucigalpa a los 8 días del mes de julio de 2019.

---

Sofia Giselle Granillo Escobar

21441044

## HOJA DE FIRMAS

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



---

Lic. Carmen Valladares  
Asesor UNITEC

---

Coordinador de Terna

---

Miembro de Terna

---

Miembro de Terna

---

Lic. Leónidas Abel Guevara  
Jefe Académico Facultad de Marketing y Finanzas  
UNITEC

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Walt Disney World por la oportunidad de realizar la práctica profesional en sus instalaciones, así mismo resaltar que esta oportunidad me ha ayudado a crecer como profesional y expandir mis conocimientos.

En el transcurso de estos cinco meses y medio pude observar el orden y la excelencia en su organización y en su cultura empresarial que sin duda son aplicables para cualquier otra empresa y son una escalera para alcanzar el éxito.

Sofia Giselle Granillo Escobar

## **DEDICATORIA**

Dedico este informe con mucho amor a Dios por su fidelidad y por ser mi inspiración y mi fuerza para poder culminar, así mismo a familia, quienes han estado conmigo desde el inicio de este viaje siendo mi motivación más grande para poder culminar. Su amor y apoyo han sido el motor de esta experiencia. Agradezco a mis amigos quienes me han apoyado alentado y motivado.

Sofia Giselle Granillo Escobar

## RESUMEN EJECUTIVO

Como un requisito para la obtención del título de Mercadotecnia y Negocios se realiza la práctica profesional, dicha actividad es parte de la formación del estudiante. Consiste en un rol profesional supervisado en el cual se evalúa como el estudiante se desenvuelve en un ambiente laboral específico.

La práctica profesional llevada a cabo en Walt Disney World, tiene como objetivo ampliar los conocimientos empresariales en el practicante a través de relacionamiento con personas de otras culturas y maneras distintas de ver al mundo y de tomar decisiones.

Debido al constante cambio de actividades y a las diversas dinámicas realizadas durante el día, la monotonía no existe y esto genera una oportunidad para desarrollar diversas competencias personales como la adaptación y la creatividad.

El periodo de practica comienzo el 22 de enero del 2019 y se culminó el 13 de junio del 2019. El rol se dividió en dos partes dos meses y medio en un rol de comida y bebida y los otros dos meses en un rol de atracciones del parque.

Como primer punto se dan a conocer los datos importantes de la empresa. Su misión, visión, reseña histórica, valores y organigrama. Par poder comprender mejor como opera una compañía multinacional como Disney se debe estudiar su cultura empresarial. La cultura empresarial es el ADN de la compañía y como todas la personalidad y características de la empresa se reflejan en sus empleados.

Seguidamente el practicante describe cada uno de los roles desarrollados a lo largo del programa. El rol de comida y bebida fue desempeñado en Magic Kingdom uno de los cuatro parques temáticos en el área de Tomorrowland. El segundo rol se llevó a cabo en el parque temático Hollywood Studios en el área de atracciones controlando las masas de personas a la

hora de cada uno de los espectáculos, y ayudando a mantener el orden y asegurando mayor seguridad de las personas manteniendo las salidas de emergencia libre de agrupaciones de personas.

Disney posee una cultura empresarial muy fuerte, cada uno de los Cast Members adquiere rápidamente la personalidad global de la compañía. Como parte de sus valores y de cómo Disney logra mantener el orden de la empresa Walt Elías Disney creó un concepto por el cual la compañía basa todos sus estándares. Dicho proceso tiene como nombre “Las Cuatro llaves”.

El éxito de la compañía depende en gran medida de estas cuatro llaves que son seguridad, cortesía, espectáculo y eficiencia. Estas son inculcadas a los empleados desde el primer día de trabajo en donde se da una inducción y explicación de cómo funcionan las llaves y como ponerlas en práctica.

Para que el practicante pueda analizar su desempeño laboral se realizó un estudio, de las fortalezas y debilidades que posee el practicante en cuanto a cómo se desarrolla en su ambiente laboral, y seguidamente una aportación de oportunidades de mejora que este observa a lo largo de su participación en la compañía.

Finalmente se exponen las conclusiones en base los objetivos del practicante y se hace un análisis para poder brindar recomendaciones generales realizadas por el mismo.

# **CAPÍTULO I**

## **Introducción**

“El conocimiento es la mejor inversión que se puede hacer”

Abraham Lincoln

El conocimiento es una herramienta que ayuda a interpretar el entorno y a saber cómo actuar en él. Como personas el aumentar conocimientos es una forma de crear mejores condiciones y una mejor calidad de vida.

El presente informe tiene como objetivo dar a conocer el análisis y la experiencia adquirida por el practicante al culminar la practica en Walt Disney World. el informe está estructurado en cuatro capítulos.

Estos capítulos exponen los objetivos del practicante, los datos importantes de la empresa, el rol desempeñado, el organigrama de la empresa y el concepto por el cual se rige la compañía llamado las cuatro llaves.

## Contenido

Agradecimiento .....	5
dedicatoria .....	6
resumen ejecutivo.....	7
Capítulo I .....	9
introducción.....	9
Capitulo II generalidades de la práctica.....	12
2.1 objetivos de la practica profesional .....	12
2.1.2    objetivo general.....	12
2.1.2    objetivos específicos .....	12
2.3.    Datos generales de la empresa .....	13
2.3.1. Reseña histórica.....	13
2.3.2. Misión.....	14
2.3.3. Visión.....	15
2.3.4. Valores.....	15
2.3.5. Organigrama .....	16
Capítulo III.....	17
descripción del trabajo desarrollado .....	17
3. Objetivos de la practica profesional .....	17
3.1. Presentación del rol .....	17
3.2 rol 1 .....	17
3.2.1 quick service food and beverage .....	17
3.2.2 lugar de trabajo .....	17
3.2.3 descripción del rol .....	17
3.2.4 funciones del puesto .....	18
3.3 rol 2 .....	19
3.3.1 atracciones .....	19
3.3.2 lugar de trabajo .....	19
3.3.3 descripción del puesto .....	20
3.3.4 funciones del puesto .....	20
Capítulo VI aprendizaje .....	21
4.1 cuatro llaves.....	21

4.1.1 seguridad.....	21
4.1.2 cortesía.....	21
4.1.3 show .....	22
4.1.4 eficiencia.....	22
4.2 fortalezas .....	23
4.3 debilidades.....	23
4.4 oportunidades de mejora .....	24
4.5 vinculación con la carrera .....	24
Capítulo V.....	26
5.1 conclusiones .....	26
5.2 glosario .....	28
5.3 bibliografía.....	29
5.4 anexos.....	30
5.4.1 bitácora .....	30
5.4.2 organigrama .....	33
5.4.3 horario de training rol 1 .....	34
5.4.4 horario de training rol 2.....	35
5.4.5 foto en primer rol.....	36
5.4.6 foto en segundo rol .....	37
5.4.7 foto en clausura del programa .....	38

## **CAPITULO II GENERALIDADES DE LA PRÁCTICA**

### **2.1 OBJETIVOS DE LA PRACTICA PROFESIONAL**

#### **2.1.2 Objetivo General**

Poner en práctica las competencias adquiridas a través de la formación académica en la carrera de Mercadotecnia y Negocios Internacionales, así mismo ampliar conocimientos y habilidades a través de la experiencia en una empresa multinacional.

#### **2.1.2 Objetivos Específicos**

- Conocer la importancia de una excelente interacción con cada uno de los clientes.
- Desarrollar la habilidad de desenvolverse en un país extranjero con una cultura diferente para lograr adaptarse a un estilo de vida diferente.
- Ampliar red de contactos para generar oportunidades de crecimiento personal.

## **2.3. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA**

### **2.3.1. Reseña Histórica**

La compañía fue fundada en 1923 en California por los hermanos Walt y Roy Disney. Todo inicia en Kansas City en donde Walt crea la historia Alice in Wonderland y luego decide vender toda una serie llamada Alice Comedies. Al llegar a California obtiene éxito al venderla a un distribuidor en Nueva York, M.J. Winkler el 16 de octubre de 1923. Esta fecha marca el inicio de la compañía Walt Disney Company previamente conocida como The Disney Brothers Cartoon Studio.

El estudio original estaba en la parte trasera de una oficina de bienes raíces en Kingswell Avenue en Hollywood, pero pronto Walt tenía suficiente dinero para mudarse al lado y alquilar una tienda completa para su estudio. Tiempo después Walt creó un nuevo personaje llamado Mickey Mouse junto con su animador Ub Iwerks y le dio una personalidad que atrajo a todos. Seguido de esto se comenzaron a comercializar productos con la figura de Mickey como también tiras cómicas en periódicos u libros.

A pesar de todo lo que Walt Disney había logrado nunca estaba satisfecho, fue cuando decidió expandirse a una nueva rama que siempre había llamado su atención, los parques de diversiones. Como papá solía llevar a sus hijas a estos parques, pero observó que siempre terminaba sentado mientras ellas se divertían. Fue allí en donde observó la oportunidad de dar a las personas un parque de diversiones en el que tanto los padres como los hijos pudieran pasar un buen tiempo juntos.

Disneyland era un tipo de parque totalmente nuevo también llamado parque temático, que hoy en día atrae a cientos de millones de personas. Walt dijo que Disneyland nunca se completaría mientras existiera la imaginación en el mundo. Hoy en día esa afirmación se cumple ya que cada vez se van agregando nuevas atracciones haciéndolo tan popular como el día en que todo comenzó.

Después del éxito de Disneyland, era natural que Walt considerara otro parque en la costa este. Antes de su muerte, la Compañía compró terrenos en Florida y se anunció el proyecto Walt Disney World, ubicado en unos 28,000 acres cerca de Orlando. Abrió el 1 de octubre de 1971.

En Florida, la Compañía tenía el espacio que le faltaba en California. En él se encuentran diferentes parques temáticos como ser Magic Kingdom Park, Epcot, Disney Hollywood Studios, Animal Kingdom Park y otros destinos como Disney Springs, ESPN Wide World of Sports complex, Disney's BoardWalk, entre otros.

### **2.3.2. Misión**

Ser uno de los principales productores y proveedores de entretenimiento e información del mundo. Usando nuestro portafolio de marcas para diferenciar nuestros contenidos, servicios y productos de consumo, buscamos desarrollar las experiencias de entretenimiento y productos más creativos, innovadores y rentables del mundo.

### **2.3.3. Visión**

Ser uno de los principales productores y proveedores de entretenimiento e información del mundo.

### **2.3.4. Valores**

La compañía Walt Disney tiene una cultura organizacional para un excelente entretenimiento. Esta cultura corporativa se basa en las declaraciones de misión y visión corporativa de The Walt Disney Company, que apuntan al liderazgo en el suministro de entretenimiento y productos relacionados.

- **Innovación:** Fomentar la imaginación creativa en los recursos humanos de la empresa, para lograr excelentes productos y rendimiento empresarial.
- **Decencia:** honrar y respetar la confianza depositada en la empresa.
- **Calidad:** Priorizar la diferenciación de productos a través de la singularidad y la calidad.
- **Comunidad:** motivar a los trabajadores para que se vean a sí mismos como miembros de una comunidad de entretenimiento que trabaja para lograr un rendimiento excelente.
- **Narración de cuentos:** La historia de la compañía es una historia que contar, al igual que sus productos en las industrias globales de medios de comunicación, entretenimiento y parques temáticos. A través de este factor cultural, el negocio facilita los comportamientos de los empleados que agregan valor a los productos.

- Optimismo: El pensamiento positivo refleja las contribuciones de comportamiento de los empleados a los productos de Disney. Esta característica cultural se centra en virtudes como la esperanza y la felicidad.
- Eficiencia: Esto implica proporcionar el funcionamiento sin problemas de todo lo siguiente: la capacidad de la instalación, los patrones de flujo de los huéspedes, la preparación operativa y el trabajo en equipo.

### **2.3.5. Organigrama**

Un compromiso con la excelencia, la creatividad y la innovación. La visión y la dirección estratégica de nuestro equipo ejecutivo brindan historias, personajes y experiencias que son bienvenidas en los corazones y hogares de millones de familias en todo el mundo.

Ver anexo 5.1.2.

## **CAPÍTULO III**

### **DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DESARROLLADO**

#### **3. OBJETIVOS DE LA PRACTICA PROFESIONAL**

##### **3.1. Presentación del rol**

En el presente capítulo se proporciona una descripción detallada sobre los roles desempeñados en el lugar de trabajo. El tiempo de duración de la práctica realizada en Disney World es de cinco meses y medio. La práctica consta de dos roles rotativos y se divide de la siguiente manera, dos meses y medio en un rol y dos meses y medio en otro rol.

##### **3.2 Rol 1**

###### **3.2.1 Quick Service Food and Beverage**

El primer rol desempeñado es en área de comida y bebida. El trabajo se lleva a cabo en cuatro localidades llamadas stands en las cuales se rota a lo largo del día; Launching Pad, Cheshire Café, Cool Ship y Auntie Gravities siempre en la misma área de Tomorrow Land.

###### **3.2.2 Lugar de trabajo**

El trabajo se lleva a cabo en Magic Kingdom en el área de Tomorrowland.

###### **3.2.3 Descripción del Rol**

El rol se basa en poder proveer un servicio en el área de comida y bebida, atendiendo a los guests de una manera rápida y eficaz, tratando de ahorrarles tiempo a diferencia de comer en un sit down table restaurant.

### **3.2.4 Funciones del puesto**

Se toma el pedido de la orden mediante un sistema llamado POS register (point-of-sale system), manejando cantidades de dinero. Luego de tomar la orden y cobrar se debe preparar la orden para luego entregársela al cliente.

Para entregar la comida se debe tomar en cuenta el sistema first in first out y llevar un orden ya que la comida no puede permanecer más del tiempo establecido en el warmer. Aparte de estas activadas hay una posición en la cual la persona se encarga de abastecer la localidad.

A diferencia de los otros lugares en Launching Pad, se realizan tres actividades extras las cuales son pretzel cooker, hotdog cooker, y sándwich prep. En dichas actividades se preparan los alimentos antes de ser entregados a los clientes.

En cada lugar se venden diferentes productos. En Cheshire se vende café, té caliente, pepper Jack pretzels, agua, jugo de naranja, slushies y croissants. En Launching Pad hay una mayor variedad de productos debido a que es una localidad más grande y es una extensión del restaurante Cosmic Rays, allí se venden pretzels regulares y pretzels con queso crema, churros, bebidas, slushies, hotdogs, y sándwiches. Coolship es la localidad más pequeña en donde solo se venden bebidas y churros. Auntie Gravities es una tienda de helados en la cual se venden sundaes, conos, smoothies y milkshakes.

Trabajar en cada una de estas localidades implica tener una interacción con cada uno de los clientes compartiendo información, respondiendo preguntas y brindando un excelente servicio. Al cerrar cada una de las localidades se debe limpiar en general todo el lugar en tres pasos: jabón, agua y por último desinfectante esto incluye también limpiar con estos mismos pasos las máquinas de helados, pretzels y hotdogs.

La vestimenta para ir a trabajar varía según el lugar. Se debe utilizar zapatos de seguridad para evitar resbaladas en todos los stands. Cada día hay que presentarse a tiempo al lugar en donde se encuentra la computadora para hacer el clock in y clock out. En esta misma computadora se obtienen las diferentes asignaciones del día.

Ver anexo 5.1.3.

## **3.3 Rol 2**

### **3.3.1 Atracciones**

El segundo rol desempeñado es en área de atracciones, en el control de audiencia de desfiles. El trabajo se lleva a cabo en Center Stage, en donde se realizan tres diferentes espectáculos; A Galaxy Far Far Away, March of the First Order, Star Wars a Galactic Spectacular Fireworks.

### **3.3.2 Lugar de trabajo**

El segundo rol desempeñado es en área de atracciones, en el parque temático Hollywood Studios, en el área center stage, ubicada justo enfrente del teatro chino.

### **3.3.3 Descripción del puesto**

El trabajo trata en despejar las salidas de emergencia durante todos los espectáculos y mantener el área en orden dirigiendo a las personas en las áreas que si pueden permanecer durante el espectáculo.

### **3.3.4 Funciones del puesto**

Para llevar a cabo el último espectáculo de los fuegos artificiales de Star Wars es necesario mover los escenarios de los espectáculos anteriores. Cada uno de los Cast Members se encarga de un área para restringir el paso de las personas y así procurar mantener la llave de seguridad y mover los escenarios sin ningún accidente.

Para cada uno de los espectáculos se deben marcar las áreas con cinta adhesiva en donde los guests pueden permanecer y colocar las cuerdas enfrente de los escenarios y luego al final de cada espectáculo remover las cuerdas y la cinta adhesiva.

El equipo de trabajo utilizado es una varita de luz para que los guests puedan observar en la noche los espacios en donde pueden permanecer, una radio para comunicarse entre los coordinadores y otros Cast Members, por esa misma vía se comunica si hay algún código V (vomito), un aplha (llamar a una ambulancia), entre otros.

Ver anexo 5.1.4.

# **CAPITULO VI APRENDIZAJE**

## **4.1 Cuatro llaves**

### **4.1.1 Seguridad**

#### **4.1.1.1 Descripción de la llave**

Esta es la clave más importante. Se trata de garantizar el bienestar de los invitados y miembros del elenco, y mantener su tranquilidad mediante el uso de protección ambiental, servicios de emergencia, prevención y control de pérdidas, y seguridad.

#### **4.1.1.2 Aplicación de la llave en el ámbito laboral**

En el área de comida y bebida es tan importante mantener medidas de seguridad como el calzado especial que se utiliza para evitar resbalarse, el cabello recogido para prevenir contaminaciones o accidentes y entre otras medidas que procuran mantener una mayor higiene y evitar contaminaciones.

### **4.1.2 Cortesía**

#### **4.1.2.1 Descripción de la llave**

Esto implica respetar al individuo. Requiere tratar a cada huésped como un VIP, hacer que los recursos estén disponibles para todos, satisfacer las necesidades de la persona, proporcionar la recuperación del servicio y hacer que los empleados se traten entre sí como invitados.

#### **4.1.1.2 Aplicación de la llave en el ámbito laboral**

Cada cliente que llega a los stands debe ser tratado con respeto, paciencia y realizar algún cambio de producto cuando el cliente presente una queja.

#### **4.1.3 Show**

##### **4.1.3.1 Descripción de la llave**

Esto significa crear una experiencia de invitado "perfecta". Por ejemplo, los miembros del reparto tienen estrictamente prohibido comer, beber y fumar frente a los clientes.

##### **4.1.3.2 Aplicación de la llave en el ámbito laboral**

En los stands se procura tener momentos mágicos en los cuales hacen que la experiencia de los invitados sea única y que realmente puedan sentir felicidad en todo momento a través de ayudarlos a llevar la comida a la mesa si llevan muchas cosas o regalarles algún producto en caso de que el cliente haya tenido algún inconveniente.,

#### **4.1.4Eficiencia**

##### **4.1.4.1 Descripción de la llave**

Esto implica proporcionar el funcionamiento sin problemas de todo lo siguiente: la capacidad de la instalación, los patrones de flujo de los huéspedes, la preparación operativa y el trabajo en equipo.

#### **4.1.4.2 Aplicación de la llave en el ámbito laboral**

En los stands todo se trata de trabajar en equipo, el lugar es muy pequeño y entre más se conozcan las personas y trabajen en equipo más rápido y eficiente sea la entrega de los productos.

### **4.2 Fortalezas**

- Capacidad de desenvolverse en dos idiomas. Esto permite la interacción con varios guests de lugares y culturas diferentes. Al manejar por completo dos idiomas crea seguridad durante la realización del trabajo, ayuda a ampliar la red social de contactos y a crear vínculos con personas de diferentes culturas. El saber mas de un idioma mejora la memoria y las habilidades cognitivas creando también así una ventaja competitiva en un mundo globalizado.
- Capacidad de adaptación a cualquier puesto de trabajo. En un mundo globalizado donde las personas y situaciones cotidianas son tan volubles, la capacidad de poder adaptarse es clave para llegar al éxito sin importar la situación en la que las personas se encuentren. Ser flexible a los cambios ayuda a encajar en nuevas oportunidades que se presentan día a día.
- Tolerancia hacia las demás personas y capacidad de trabajar en equipo. Esto hace que las relaciones laborales sean mejores aceptando diferencias y evitando que las convicciones personales creen conflictos ya sea con los clientes o con los compañeros de trabajo.

### **4.3 Debilidades**

- Falta de iniciativa para comenzar conversaciones con guests debido a ser introvertida.
- Falta de autoridad para dirigir a las personas para mantener las salidas de emergencias de los espectáculos libres.

#### **4.4 Oportunidades de mejora**

- Mejorar el tiempo que se queda al final limpiando las localidades al cerrar implementando nuevas formas de desinfectar el lugar sin que tome tanto tiempo.
- Proveer a los empleados un ambiente de trabajo mejor acondicionado.

#### **4.5 Vinculación con la carrera**

El primer seminario tiene por nombre Cast engagement and Human Resources. La clase es impartida por un Cast Member y estaba estructurada para que cada semana se viera un tema diferente siempre relacionado con recursos humanos. Cada semana se presentaba una persona diferente relacionando su posición de trabajo con las técnicas de reclutamiento y de manejo de personal. Se discutieron temas como la diversidad para lograr entender que no todos los empleados piensan de la misma manera.

El marketing, es un proceso integrado a través del cual las compañías construyen relaciones sólidas con los clientes o empleados y crean valor para sus clientes. Los empleados son el núcleo de cualquier negocio, y así como en el área de negocios internacionales es importante tener en cuenta que para lograr tener éxito intercambiando productos en el exterior y formando alianzas de negocios con personas de diferentes culturas es vital entender que para lograr una relación exitosa de negocio se necesita estudiar a la persona con la que se negociara y no asumir que sus preferencias en cuanto a gustos y negocios son iguales a las nuestras.

El segundo Seminario tiene por nombre Event Operations. La clase era impartida por un Cast Member y tenía como propósito explicar la importancia de la creación de eventos y todo lo

que conlleva organizar uno. El marketing es una parte intrínseca del proceso de planificación. El marketing exitoso aborda los objetivos del evento, incorpora los mensajes clave e involucra a los asistentes en todo momento. Esto requiere una estrategia desarrollada al inicio del proceso de planificación.

## **CAPITULO V**

### **5.1 Conclusiones**

Para concluir como primer punto a cumplir de los objetivos es conocer la importancia de una buena interacción con cada uno de los clientes. Se puede concluir que la interacción con los clientes es señal de una empresa exitosa. Al tener una buena relación con los clientes y proveer un servicio excelente la empresa logra cultivar la fidelidad de los clientes, la compra de los pases anuales y visitas repetitivas de personas alrededor del mundo. Al proporcionar una interacción agradable y de primera categoría los clientes están dispuestos a hacer largos viajes para regresar al lugar en donde se sintieron cómodos y especiales no solamente de una manera colectiva, pero como individuos. Invertir en una buena interacción hace que los clientes sean más comprensivos cuando hay un problema y los hace ser menos sensibles al incremento en precios.

Como segundo punto a cumplir de los objetivos se tiene desarrollar la habilidad de desenvolverse en un país extranjero con una cultura diferente y se capaz de adaptarse a un estilo de vida diferente. Se puede concluir que realizar la práctica profesional en el extranjero es una experiencia enriquecedora. La oportunidad de mejorar el manejo de un idioma extranjero desarrolla las habilidades de expresión y comprensión. El conocer y ser parte de una cultura ajena a la propia abre la mente y hace a las personas salir de la zona de confort. En Walt Disney World hay estudiantes de todo el mundo haciendo la práctica esto hace que desarrollar la habilidad de crecer en un contexto de cultura diferente sea más amplio y beneficioso.

Como tercer punto a cumplir de los objetivos expuestos al inicio del informe se tiene ampliar la red de contactos que genere oportunidades de crecimiento personal. Se puede concluir que debido a la cantidad de personas que trabajan en Walt Disney World ampliar la red de contactos se vuelve algo que sucede a diario. La construcción de estas relaciones proporciona una ventaja a largo plazo. Es beneficioso mutuamente y se trata de poder ampliar la visión y darse cuenta de que el momento preciso no se sabe, pero nuestros recursos pueden resultar beneficios para otros y viceversa.

## 5.2 Glosario

**Cast Members:** empleados de Walt Disney World.

**Cast engagement and human resources:** departamento encargado de los empleados y de mantener incentivos dentro de la empresa.

**Center Stage:** área en el parque temático Hollywood studios localizada en la parte central del parque en donde se realizan los diferentes espectáculos de starwars.

**Clock in:** Marcar la entrada de trabajo.

**Clock out:** Marcar la salida de trabajo.

**Event Operations:** es el departamento responsable de coordinar e integrar todas las demás operaciones dentro de un evento y sus lugares asociados

**Guests:** clientes de Walt Disney World.

**Sit down table restaurant:** restaurant en el cual se necesita de una previa reservación para poder comer en una mesa asignada.

**Shows:** espectáculo típicamente uno impresionante.

**Warmer:** Dispositivo para mantener caliente la comida.

### 5.3 Bibliografía

Chris. (2016, Mayo 23). *Disney Fans*. Retrieved from <https://disneyfans.mx/2016/05/23/las-4-llaves-basicas-del-exito-de-disney/>

Disney. (2019, Febrero). *ABOUT THE WALT DISNEY COMPANY*. Retrieved from The Walt Disney Company : <https://www.thewaltdisneycompany.com/about/>

Disney's Organizational Culture for Excellent Entertainment (Analysis). (2017, Diciembre 19). *Panmore Institute*. Retrieved from <http://panmore.com/disney-organizational-culture-excellent-entertainment-analysis>

Marketing Directo . (2013, Febrero 10). *Marketing Directo* . Retrieved from <https://www.marketingdirecto.com/marketing-general/marketing/4-enseanzas-clave-de-atencion-al-cliente-que-aprender-de-disney>

Revista Disney Company . (2009, Noviembre 25). *Revista Disney Company* . Retrieved from <http://revistadisneycompany.blogspot.com/2009/11/mision-valores.html>

## 5.4 Anexos

### 5.4.1 Bitácora

SEMANA	ACTIVIDAD	OBSERVACIONES
1	Check-in	22 de enero, el prácticamente se presentó en service center del complejo de los apartamentos para poder hacer el check-in el cual fue rápido.
	Clases de TC3	22 de enero, En esta reunión se dio la bienvenida y se entregó un binder en cual se encontraba un manual e información importante la cual se fue comentando como ser las regulaciones de la vida, como crear la cuenta en línea del curso, el seguro médico, las horas de trabajo, y el impacto cultural que se podría experimentar. Cada binder traía una sticker en el cual salía el número de grupo en cual se estaría para las próximas reuniones.
		23 de enero, estas reuniones fueron divididas. La primera fueron los grupos 1 y 2. La primera reunión fue para dar una retroalimentación de lo que se encontraba en uno de los libros entregados llamado "programa guide".
		24 de enero, se dividió la clase para poder conocer la persona que nos impartiría la clase. En esa reunión se realizaron dinámicas para conocerse entre los alumnos un poco más y se explicó la manera en la que se calificarían los trabajos.
	Traditions	25 de enero, la reunión se llevó acabo en Disney university, en la cual se llevó a cabo una bienvenida para los cast members y se recibió una charla sobre las cuatro llaves: Safety, Courtesy, Show y Efficiency. Por último, se realizó un recorrido por el parque en cual se realizó una actividad en la cual los cast members observaban como se ponían práctica las cuatro llaves.
2	Welcome to operations	28 de enero, en esta reunión se dio una breve explicación sobre el área de food & beverage, las actividades que se realizarían y se concluyó con cursos interactivos en línea sobre higiene y códigos de salud.
	Once upon a time is now	29 de enero, en esta reunión se dio una introducción sobre el lugar que sería el área de trabajo como también una explicación del hub para saber dónde encontrar los horarios y la información sobre el uniforme que se utilizaría.

	Training Tomorrowland Stands	30 de enero, Dia 1. Training de Cheshire Café en donde se dio una explicación sobre el menú como ser que productos se ofrecen, las actividades que se realizarían y una degustación de los productos. Por último, se realizó una práctica de cada una de las actividades y se concluyó con el cierre del lugar y la forma en cómo se debería limpiar al final del día.
		31 de enero, Dia 2. Training de Launching Pad, básicamente lo mismo que el día 1 pero en el otro stand.
		1 de febrero, Dia 3. Training de Auntie Gravities.
3	Assessment	3 de febrero, en este día se realizó una prueba escrita y los cast members fueron llevados a cada uno de los stands para una evaluación oral sobre que se debía hacer en cada localidad.
	Inicio Oficial del Rol	4 de febrero, este día fue el comienzo oficial sin trainer en el cual se realizó las actividades normales en un turno de 6 hrs.
4	Realización del trabajo	En esta semana sin trainer los horarios fueron variados entre 6hrs, 7hrs y 8hrs de trabajo
5	Realización del trabajo	En esta semana la mayoría de los días se realizó el cierre del lugar realizando un total de 3hrs extras.
6	Realización del trabajo	Esta semana fue llena de retos debido a que muchos cast members hicieron call out y el horario se extendió para poder cerrar el lugar por falta de personal.
7	Realización del trabajo	Esta semana fue buena, se conoció a nuevas personas que trabajaban en Cosmic Rays y que agarraron turnos en stands, con la ayuda de ellas el tiempo de cierre disminuyo.
8	Realización del trabajo	Este fue uno de los días que se trabajó en cheshire, la carga de trabajo allí era menor y el horario de salida es más temprano que en las otras localidades. El resto de los días de la semana fue igual.
9	Realización del trabajo	Esta semana fue una semana con shifts muy largos debido a spring break y los horarios de salida se extendieron en algunos días hasta las 2 am.
10	Realización del trabajo	Esta fue la última semana de trabajo antes del cambio de rol en las localidades y estuvo algo lento con de horarios de 6hrs a 8hrs.
11	Orientation 'On With The Show'	El 08 de abril, se impartió la clase de orientación para el segundo rol. De 10 de la mañana a las 3 de la tarde en Disneys Hollywood Studios Cast Services. Solo se tuvo un día de training.
12	Inicio Oficial del Rol	El rol de se dio inicio en center stage asistiendo los shows de “A galaxy far far away” y “The march of the first order”
13	Realización del trabajo	Esta semana fue una semana con shifts muy largos debido al aniversario del parque y eventos especiales de Starwars

<b>14</b>	Realización del trabajo	Esta semana se programaron horarios con solo un día libre debido al muchos de los Cast Members terminaban su periodo de trabajo.
<b>15</b>	Fin del programa	En esta semana fue el cierre del programa, se llevó a cabo una fiesta de graduación en donde se repartió comida y había varios lugares para tomarse fotos y se trabajaron los últimos días de trabajo.

## 5.4.2 Organigrama



### 5.4.3 Horario de training Rol 1

Personnel Number (Perner): 01349455  
 Your Role in the Show: Cosmic Ray's FOH QSR  
 Your Status: ICP



Training For Your New Role			
<b>Name of Class</b>	Welcome to Operations DD	Once Upon a Time... Is Now!	
<b>Day/Date</b>	Monday, January 28, 2019	Tuesday, January 29, 2019	Please Refer To
<b>Time</b>	12:30-20:00	7:15-15:45	Local Training Schedule
<b>Location</b>	Disney University	Magic Kingdom Utilidor / Mouseketeria	
<b>Bus Information</b>	Take 'A' or 'B' Bus	Take 'A' or 'B' Bus	
<b>What to wear?</b>	Business or Business Casual	Business or Business Casual	
<b>Training Questions?</b>	Disney University Core Enrollment Team (407) 824-4878	Magic Kingdom Training Team (407) 824-4437	Magic Kingdom Training Team (407) 824-4437

Guidelines for Proper Attire
To maintain the Disney image of excellence, your clothing should be clean, neatly pressed and fit properly. Clothing should not appear too tight, too baggy, faded or in need of repair.
<b>"Business" Attire:</b> This includes items such as dress pants, dress shirts, camp-style shirts, blouses and dresses.
<b>"Business Casual" Attire:</b> This is defined as attire that is professional, clean and respectful of the workplace and fellow Cast Members. It includes items such as polo shirts and dark wash jeans.
Items such as t-shirts, shorts and flip-flops are NOT ACCEPTABLE as part of the Disney Look guidelines.

Additional Information
<p><b>For your Training classes, please bring:</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-end;"> <div style="text-align: center;">               Nametag         </div> <div style="text-align: center;">               WDW ID         </div> <div style="text-align: center;">               Photo ID         </div> <div style="text-align: center;">  OR               Money      Lunch         </div> <div style="text-align: center;">               This letter         </div> </div>
<p><b>Transportation Information</b>                  Please allow approximately 1 hour travel time from College Program Housing to your work location.</p>
<p><b>Once Upon a Time... Is Now! at Magic Kingdom</b>                  Part of your day will include walking outdoors, so please come prepared with comfortable shoes. You may visit Costuming for a costume fitting after the Tour.</p>

## 5.4.4 Horario de training Rol 2

Your Role in the Show:  
Your Status:

Theater District West Attractions  
ICP



Training For Your New Role			
<b>Class Name</b>	Orientation 'On With The Show'		
<b>Day/Date</b>	Monday, April 08, 2019	<b>Please Refer To</b>	<b>Please Refer To</b>
<b>Time</b>	10:00-15:00	<b>Local Training Schedule</b>	<b>Local Training Schedule</b>
<b>Location</b>	Disney's Hollywood Studios™ Cast Services		
<b>Bus Information</b>	Take 'E' Bus		
<b>What to wear?</b>	Business or Business Casual		
<b>Training Questions?</b>	Disney's Hollywood Studios Training Team (407) 560-3692	Disney's Hollywood Studios Training Team (407) 560-3692	Disney's Hollywood Studios Training Team (407) 560-3692

### Guidelines for Proper Attire

To maintain the Disney image of excellence, your clothing should be clean, neatly pressed and fit properly. Clothing should not appear too tight, too baggy, faded or in need of repair.

**"Business" Attire:** This includes items such as dress pants, dress shirts, camp-style shirts, blouses and dresses.

**"Business Casual" Attire:** This is defined as attire that is professional, clean and respectful of the workplace and fellow Cast Members. It includes items such as polo shirts and dark wash jeans.

Items such as t-shirts, shorts and flip-flops are NOT ACCEPTABLE as part of the Disney Look guidelines.

### Additional Information

For your Training classes, please bring:



Nametag



WDW ID



Photo ID



Money

OR



Lunch



This letter

### Transportation Information

Please allow approximately 1 hour travel time from College Program Housing to your work location.

### Orientation 'On With The Show' at Disney's Hollywood Studios™

Part of your day will include walking outdoors, so please come prepared with comfortable shoes. You may visit Costuming for a costume fitting after the Tour.

### 5.4.5 Foto en primer rol



5.4.6 Foto en segundo rol



**5.4.7 Foto en clausura del programa**

