

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

UNITEC

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

INFORME DE PRACTICA PROFESIONAL

WALT DISNEY WORLD

PRACTICA SUSTENTADA POR:

ALEJANDRA MARIA MENDOZA GUARDADO

CUENTA # 21541104

PREVIA INVESTIDURA AL TITULO DE

**LICENCIATURA EN MERCADOTECNIA Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

SAN PEDRO SULA

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, Alejandra Mendoza, autor del trabajo de pregrado titulado: Informe práctica profesional Walt Disney World 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 del 2019.

Alejandra María Mendoza Guardado

21541104

* La autorización firmada se encuentra adjunta a nuestro expediente.

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 Mercadotecnia y Negocios Internacionales y los requerimientos académicos que la universidad dispone dentro de los procesos de graduación.

Lic. Carmen Elena Valladares

Asesor UNITEC

Coordinador de Terna

Miembro de Terna

Miembro de Terna

Lic. Leonidas Guevara

Jefe Académico de Mercadotecnia y Negocios Internacionales

UNITEC

AGRADECIMIENTO

Agradeciendo a Walt Disney World una empresa de alto prestigio a nivel mundial por la oportunidad de realizar la práctica profesional con ellos, lugar donde se pone en práctica todo lo relacionado a la carrera de Mercadotecnia y Negocios Internacionales como también se aprende sobre los diferentes aspectos que han contribuido a que sean una de las marcas más reconocidas internacionalmente.

Alejandra Maria Mendoza Guardado

DEDICATORIA

El siguiente informe va dedicado a Dios Todo poderoso que sin el nada hubiera sido posible, a mis padres, María Guardado y Oscar Mendoza que siempre estuvieron para mí en los momentos más difíciles, como también celebrando mis triunfos y a mis hermanos, Oscar Alexis Mendoza y Diego Alejandro Mendoza, que son mi máxima inspiración.

Alejandra Maria Mendoza Guardado

Resumen Ejecutivo

El siguiente informe contiene un desglose de la pasantía realizada en Walt Disney World en Orlando, Florida, dando inicio el 22 de enero y finalizando el 13 de junio. Dicho informe proporciona una visión de las oportunidades por explotar de la experiencia vivida. Walt Disney World nació en 1923 gracias a la imaginación de dos hermanos Walt Disney y Roy Disney. Ambos empezaron con una empresa de animación en California conocida como Disneyland, pero poco a poco fueron viendo que su éxito podía ser expandido a nivel mundial y con un constante esfuerzo y gran perseverancia Walt decide comprar tierras en Orlando, Florida. Al principio mucha gente especulaba quien era el empresario que estaba comprando tantos terrenos en esta área ya que la mayoría fueron comprados por medio de otras empresas, así de esta manera nadie podría esperar lo que estaba por venir. Se conoce que un día antes de anunciar el proyecto en Orlando el señor Walt recibió una llamada de una periodista donde ella le decía que ya sabía su secreto y que si no le daba la exclusiva iba a lanzar una nota contando todo en su periódico, a lo cual Walt respondió con carcajadas y le dijo que publicara la nota, a primeras horas del día siguiente Walt ya estaba dando una rueda de prensa con la primicia de la apertura de Walt Disney World en Orlando. Walt fallece antes de poder ver su sueño plasmado a la realidad. El complejo en Orlando cuenta con 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. En cada uno de estos parques se pueden encontrar estatuas o símbolos que conmemoran a los dos creadores de tan exitoso proyecto. Al paso de los años al ver que los parques temáticos estaban en gran auge los inversionistas decidieron aumentar su mercado y se inauguraron parques en Francia, Japón, China y Tokio.

La pasantía se realizó en dos áreas totalmente diferentes, la primera fue tres meses

como park greeter en Magic Kingdom, que es el área encargada de servicio al cliente del parque, ellos velan por la satisfacción de los visitantes y resuelven todos los problemas relacionados con los boletos de los parques, problemas de transporte, reservaciones en los restaurantes o recorridos. Esta área cuenta con líderes y coordinadores que se encargan de mantener el orden y asegurarse que todas las quejas y necesidades de los visitantes sean atendidas. La meta principal de esta área es no dejar que nadie se vaya triste o insatisfecho con el servicio que se le está ofreciendo. A lo largo de esos 3 meses se pudo observar como el cliente siempre es la prioridad y que todo lo que ellos pidan debe existir una forma de poder dárselo.

Los siguientes tres meses se realizaron en el All-Star Movies Resort en el área de restaurante, este consta de 5 shops o tiendas que ofrecen diferentes tipos de alimentos, es considerado un foodcourt y el más grande de todos los hoteles en la categoría de “Value Resort”. En este se pueden encontrar líderes y coordinadores y la meta principal es mantener una alta calidad e higiene tanto como en los alimentos como en el establecimiento. Siempre el empleado debe asegurarse que las ordenes son entregadas correctamente y si no es así debe buscarse la forma de conseguir con que el cliente solicita. Siempre sin olvidar que están dentro de Disney y deben mantener la magia presente en todos lados.

A lo largo de toda la pasantía se pudo observar que la empresa cuida mucho los detalles, cada factor es importante para ellos sin importar que tan grande o pequeño sea. Ellos buscan siempre mantener su estándar de excelencia porque no pueden permitir recibir malas reseñas ya que la imagen lo es todo. Las cuatro llaves son la base de todo y aunque hayan pasado muchos años de su creación, siguen creciendo en la empresa.

Índice

CAPÍTULO 1	11
1.1 Introducción.....	12
CAPITULO 2	13
2.1 Objetivos.....	14
2.1.1 Objetivo General.....	14
2.1.2 Objetivos Específicos	14
2.2 Generalidades de la empresa	14
2.2.1 Historia de Disney	14
2.3 Misión.....	16
2.4 Visión	16
2.5 Valores.....	16
Liderazgo	16
Calidad.....	16
Comunidad	16
Historia	17
Optimismo	17
Decencia	17
2.6 Organigrama	18
CAPÍTULO 3	19
3.1 Introducción.....	20
3.2 Park Greeter/ PAC en Magic Kingdom.....	20
3.3 Quick Service en All-Star Movies Resort	21
CAPÍTULO 4	23
4.1 Cuatro llaves	24
4.1.1 Safety.....	24
4.1.2 Courtesy.....	24
4.1.3 Show	25
4.1.4 Efficiency.....	25

4.2 Fortalezas.....	26
4.3 Debilidades	26
4.4 Oportunidades de mejora.....	27
4.5 Vinculación con la carrera.....	27
4.6 Aplicación competencias LPA	28
CAPITULO 5	30
5.1 Conclusiones.....	31
Glosario	34
Bibliografía.....	36
Anexos.....	37
Anexo 1	37
Anexo 2	39
Anexo 3	40
Anexo 4	49

CAPÍTULO 1

1.1 Introducción

Desde que uno está muy pequeño sueña con la idea de formar parte de algo tan grande y maravilloso como lo es Walt Disney World y el presente trabajo tiene como fin redactar la experiencia vivida en antes mencionada empresa. La pasantía fue realizada en dos áreas importantes de la empresa, la primera es en el parque temático Magic Kingdom en el área de servicio al cliente y la segunda es en el segmento de hotelería en el All-Star Movies Resort, en el área de restaurante. Esta tuvo una duración de 5 meses, inicio el 22 de enero y finalizó el 13 de junio del 2019. Por medio de este programa se tiene la posibilidad de desarrollar múltiples competencias, conocer como Disney World mantiene un alto estándar en el área de servicio al cliente y así mismo conocer cómo funciona internamente la empresa en todos los aspectos. Adaptarse y experimentar nuevas culturas es lo que caracteriza a las pasantías de Disney World, en las cuales buscan que los estudiantes establezcan vínculos alrededor de todo el mundo y que así se les abra un mundo lleno de posibilidades para poder explorar y desarrollar una mentalidad más allá de lo que siempre han vivido.

CAPITULO 2

2.1 Objetivos

2.1.1 Objetivo General

El objetivo general al realizar el programa de Disney es poder aplicar en el lugar de trabajo todo lo aprendido a lo largo de la carrera y así mismo aprender como Walt Disney World ha logrado mantener y expandir su éxito durante todos estos años.

2.1.2 Objetivos Específicos

- Conocer las técnicas que tiene la empresa para organizar todos sus eventos por medio de las cuatro llaves.
- Lograr romper la barrera del choque cultural, aprovechándolo de manera positiva para conocer aspectos de otras culturas que se puedan aplicar en los negocios internacionales.
- Aprender cómo Walt Disney World implementa el área de servicio al cliente y comportamiento dentro de una empresa.

2.2 Generalidades de la empresa

2.2.1 Historia de Disney

Todo empezó con un sueño de muchos años del dibujante, productor y director de dibujos animados Walter Elias Disney nacido en Chicago, Estados Unidos el 5 de diciembre de 1901. Su primer fracaso con UB Iwerks llevo a Disney a Hollywood, California en 1923 con el cual todo empezó con la creación de su primer dibujo animado junto a su hermano Roy, sacaron al mundo a Oswald el conejo para Universal Pictures. («Walt Disney Biography - life, family, children, name, story, death, history,

wife, school, information, born, contract», s. f.). Luego Steamboat Willie que fue producida por su propia por su propia compañía para dar inicio a su éxito debemos agradecerle al ratón Mickey, ahora conocido como el ratón más famoso del medio de entretenimiento («Walter Elias Disney», 2008). Realizó a continuación su serie de Sinfonías tontas, iniciada con La danza del esqueleto (1929). Introdujo el color en Árboles y flores (1932); creó al pato Donald en 1934 y pasó al largometraje con Blanca nieves y los siete enanitos (1937), el primero de dibujos animados de la historia, al que siguieron Pinocho (1940), Fantasía (1941), y Bambi (1942). En 1950 y 1960 Walt Disney Productions logro convertirse en una de las mayores productoras cinematográficas, de la mano de esto abrieron su primer parque gigantesco trayendo todas sus obras de la televisión a la vida real, Disneylandia ubicada en Abaheim, California era como la casa de Walt. Al tiempo se inauguró Walt Disney World en Orlando, Florida el cual cuenta con 4 parques conocidos como Epcot, Magic Kingdom, Animal Kingdom y Hollywood Studios, como también cuenta con 2 parques de agua Typhoon lagoon and Blizzard Beach.(University, s. f., pp. 2-5). Los parques tuvieron tanto éxito que rápidamente la empresa fue creando nuevos proyectos como películas y series de dibujos animados. (Disney, s. f.). El objetivo de Disney es “Crear felicidad ofreciendo lo mejor en entretenimiento para personas de todo el mundo y todas las edades”. Disney crea felicidad por medio de sus historias, experiencias únicas y lo más importante el excepcional servicio al cliente. El servicio al cliente para Disney es la clave principal, es lo que más venden porque para ellos sus clientes son V.I.P (Very Individual Person), cada persona es un mundo y debido a esto Disney tiene que conocer y saber cómo satisfacer a cada uno de esos mundos. Ellos buscan que sus clientes se sientan en casa y como parte de Disney, esto lo hacen por medio de sus cuatro llaves: Seguridad, cortesía, espectáculo y eficiencia. (University, s. f., pp. 2-3)

2.3 Misión

La misión de The Walt Disney Company es ser uno de los principales productores y proveedores de entretenimiento e información del mundo. Usando nuestro portafolio de marcas para diferenciar nuestros contenidos, servicios y productos de consumo, buscamos desarrollar las experiencias de entretenimiento y productos relacionados más creativos, innovadores y rentables del mundo. (Disney, s. f.)

2.4 Visión

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

2.5 Valores

Liderazgo

El equipo de liderazgo de Disney administra la compañía de medios más grande del mundo y son los visionarios detrás de algunas de las marcas más respetadas y queridas en todo el mundo. Su dirección estratégica para The Walt Disney Company se centra en generar el mejor contenido creativo posible, fomentar la innovación y utilizar la última tecnología, al tiempo que se expande a nuevos mercados en todo el mundo.(Disney, s. f.)

Calidad

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

Comunidad

Crear ideas positivas e integradoras sobre las familias. Proporcionar experiencias de

entretenimiento para todas las generaciones.

Historia

Cada producto cuenta una historia que inspira alegría.

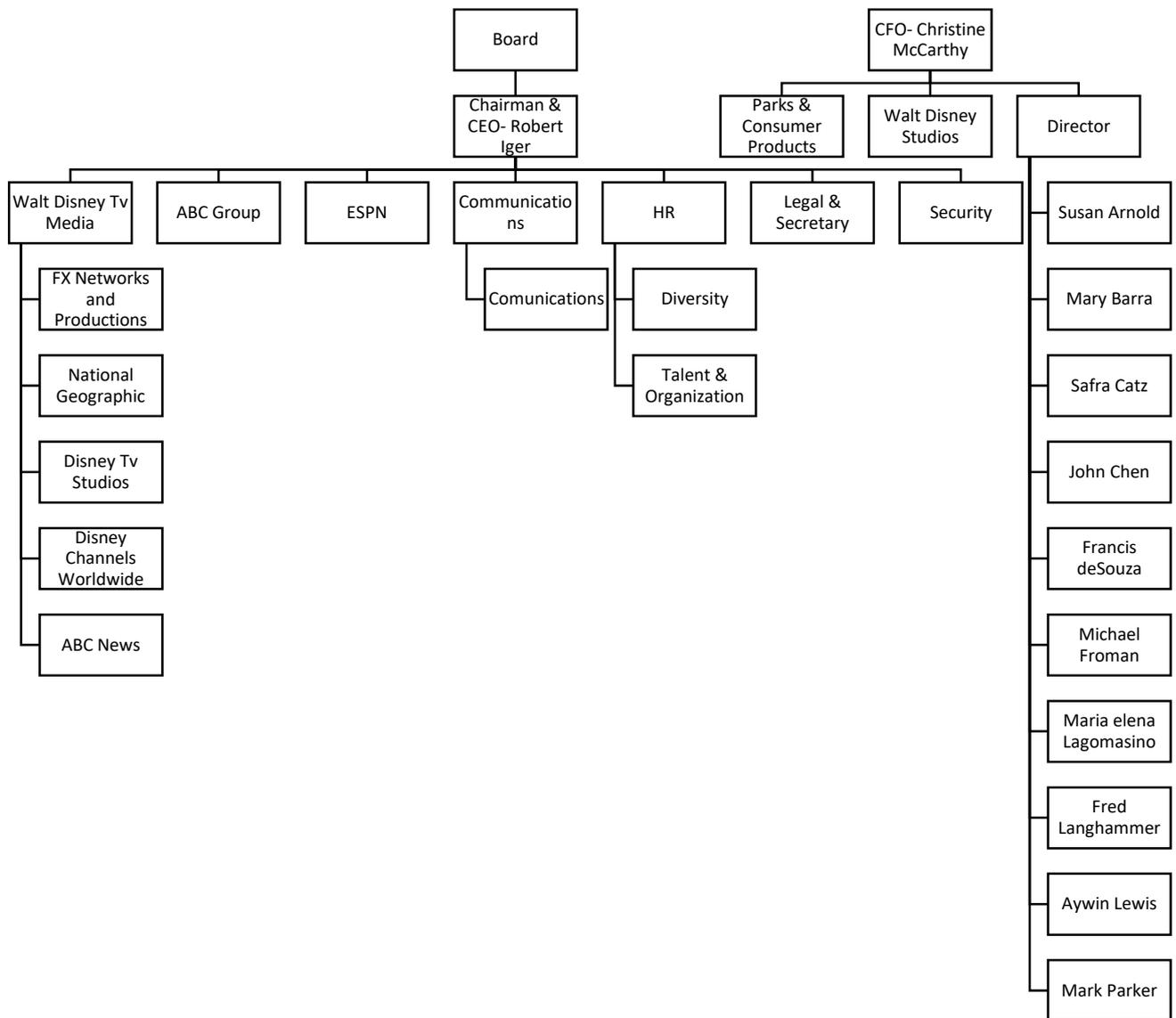
Optimismo

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.

2.6 Organigrama



(«Organigrama The Walt Disney Company», s. f.)

CAPÍTULO 3

3.1 Introducción

Durante 5 meses se tuvo la oportunidad de laborar para Walt Disney World en dos roles totalmente distintos. Los primeros meses se llevaron a cabo en el parque principal conocido como Magic Kingdom, donde se tuvo el privilegio de ser park greeter. En el segundo periodo de esta pasantía se logró aprender sobre el manejo de un foodcourt en uno de los hoteles más visitados de Disney, el All-Star Movies. Donde se desempeñó el trabajo en quick service. A continuación, se resumirán el aprendizaje que se obtuvo durante la pasantía.

3.2 Park Greeter/ PAC en Magic Kingdom

En Magic Kingdom desde que los visitantes ponen un pie en el parqueo deben sentirse como en un mundo de fantasías. Para poder entrar al mágico mundo de Disney las personas hacen fila desde horas antes que el parque abra sus puertas y mientras ellos están en la espera, los Park Greeters están empezando sus labores del día para poder darle el mejor día de sus vidas. El Park Greeter es el que se encarga de organizar todo antes de que el parque abra, tener todo listo en la entrada principal, configurar los touch points que es donde los visitantes escanean su ticket de entrada y deben tener todos los aparatos listos para el momento de abrir. Ellos realizan funciones de entrada y salida. Al formar parte del equipo de Main Street se debe colaborar con el área de PAC (Parade Audience Control) ellos son los encargados de mantener el orden en los desfiles y shows que se realicen. Los horarios en este rol son muy normales a comparación de otros roles, normalmente ellos entran a la 1:45pm y salen a las 10:00pm. En los eventos especiales puede ser que se requiera su presencia hasta las 3:15 de la madrugada. Los recesos en este rol son fundamentales ya que los park greeters se exponen mucho al sol y fuertes temperaturas, debido a esto se les dividen los recesos en dos o tres dependiendo de las

horas que trabajen al día, son recesos de 15 o 30 minutos. Los días libres son variables en todos los roles, en este la mayoría de veces son los miércoles y jueves. Al ser la primera impresión de Magic Kingdom los líderes y coordinadores son muy exigentes, especialmente con lo del servicio al cliente, se deben pasar por varias capacitaciones y clases para fomentar esta área. Se capacitan en el área de control de personas debido a que se trabaja con los de PAC en los desfiles que se realizan. Ser Park Greeter es la responsabilidad más grande que se puede tener, porque son la cara de Magic Kingdom, lo primero y lo último que ven las personas cuando visitan el parque y cada error que ellos comentan quiere decir que la empresa está perdiendo mucho dinero. (Ver anexo 1)

3.3 Quick Service en All-Star Movies Resort

El área de hotelería de Walt Disney World está altamente capacitada para ofrecer a los clientes un servicio óptimo y darles una experiencia inolvidable, es por eso que así mismo como en los parques a los empleados se les exige siempre mantenerse show ready, esto hace referencia a que siempre deben estar con una imagen que refleje a Disney y nunca estar hablando sobre temas personales. Un empleado de Quick Service está encargado de apoyar a los del área de cocina, eso quiere decir que son los que hacen todo posible, ellos limpian, cocinan y lo más importante tienen el contacto principal con los clientes. (*Consultar anexo 2*).

El food court de All-Star Movies está compuesto por 5 shops:

- Lyric (En la cual se venden pasta y comida casera)
- Mayestic (en esta venden pizza), Rosy (Venden hamburguesas, hot dogs y Nuggets)
- Rialto (En esta se venden los postres)
- Grand (Es el área de las bebidas y snacks).

Cada Shop requiere de un entrenamiento diferente y complejo porque hay muchos químicos que se utilizan para mantener todo en perfectas condiciones para los clientes. Existen dos turnos de trabajo para este hotel el cual es el de apertura y el de cierre. En el de cierre son las jornadas nocturnas que terminan a la 1:30am, si el entrenamiento es de cierre quiere decir que siempre trabajarán de noche y nunca podrán tener un turno en la mañana. En cuanto a los descansos en este rol son bien limitados, se les otorga un descanso de 15 minutos la mayoría de las veces. En cuanto a los días libres aquí son muy variados, a veces se les otorga los lunes y viernes o viernes y sábado. El contacto con el cliente es muy importante porque ellos están pagando mucho dinero para poder tener comida de alta calidad, los empleados deben conocer todo sobre el área de alergias y saber cuándo es momento de llamar a un chef. El área de alergias es muy delicada para la empresa y es por eso que siempre se debe estar en constante capacitación para poder identificar las situaciones donde se debe llamar al chef. La atención personalizada al cliente es lo que caracteriza a este resort es por eso que en el mes de febrero ganaron el “Silver Award al hotel más amistoso” esto es muy importante para los hoteles porque el ganador de este premio quiere decir que está dando el mejor servicio al cliente y mejores reseñas. (Consultar cronograma en anexos 3)

CAPÍTULO 4

4.1 Cuatro llaves

Las cuatro llaves de Disney son los fundamentos en los cuales la compañía se basa para mantener un orden con sus empleados y sus clientes. Por medio de ellas buscan buscar la satisfacción y la seguridad de todos los que visitan los parques y sus hoteles. Son importantes para la empresa porque por medio de ellas organizan sus planes y toman decisiones.

4.1.1 Safety

En Disney la seguridad es un factor importante, es por eso que lo toman como la principal llave. Seguridad para ellos significa proteger a cualquier visitante y cualquier miembro del show. Ellos fomentan que cada accidente puede ser prevenido y que todos somos responsables de mantener un ambiente de seguridad todo el tiempo.

- Esta llave se utiliza todos los días ya sea en el área de Park Greeter como en Quick Service, siempre se debe velar por la seguridad y el bienestar de los clientes, es por eso que cuando hay algún problema ya sea de fuego o de algún niño perdido se utilizan códigos claves, para que los visitantes no se den cuenta de lo que está pasando y no se alarmen. También todos los días se repasan las vías de evacuación por cualquier incidente que pueda suceder ya que Florida es un estado con olas de huracanes frecuentes.

4.1.2 Courtesy

Para Disney ser cortes va más allá de ser amable, significa ser amistoso, empezar conversaciones y ofrecer un servicio personalizado para que cada visitante se sienta especial.

- Como Park Greeter esta llave es de las principales, a los clientes se les debe hablar con delicadez ya que en esta área ellos suelen explotar su temperamento cuando

sus boletos tienen problemas, esto pasa todos los días por ejemplo una vez un cliente tenía problemas con la activación de sus boletos y se molestó tanto que empezó a gritarle a todos y asustaba a los niños alrededor de él, es por eso que junto con uno de Guest Relation se le otorgaron pases para juegos sin que tuviera que hacer fila y se le explico que lo que estaba pasando era fácil de arreglar, se le soluciono el problema y el señor se fue feliz.

4.1.3 Show

En Disney todos trabajan para crear un espectáculo que se complementa con escenarios, vestuario, sonido, imágenes y experiencias. Los detalles son lo más importante para crear experiencias inolvidables, la magia siempre se debe mantener porque un error y se puede dañar la imagen de Disney.

- En Park Greeter y Quick Service show es estar siempre con el customer correctamente y crear historias para los niños, cuando ellos hacen preguntas deben inventar una respuesta lógica, pero con mentalidad Disney, como por ejemplo si te preguntan cuántos Mickey hay, solo existe uno y que él tiene un avión especial para llegar rápido a todos lados donde él aparece. Crear historias inolvidables para complementar la magia eso es parte de show.

4.1.4 Efficiency

Por medio de la eficiencia que busca mantener la magia viva y si se practica de la manera correcta puede reducir costos, reducir la espera de los visitantes, hacer las visitas más agradables y por último brindarles a los invitados una mejor experiencia por el dinero que están pagando.

- Un ejemplo de eficiencia en el trabajo es saber que cuando hay muchos visitantes no pueden interactuar a un nivel profundo con ellos, si en la entrada de Magic

Kingdom la fila es muy grande se debe saludar cortésmente y decirles que hagan los pasos correspondientes para entrar al parque, lo mismo en el área de quick service, si saben que viene mucha gente al foodcourt entonces deben estar haciendo comida constantemente. (University, s. f.)

4.2 Fortalezas

- Una de las principales fortalezas en el puesto de trabajo es el hecho de que deben hablar mucho con las personas y eso es lo más importante para Disney, saber que sus empleados tienen un contacto personalizado con los visitantes.
- Otra de las fortalezas es el trabajo en grupo porque no todo es posible si se quiere hacer individualmente.
- Otra fortaleza fundamental es poder hablar español, un 45% de las personas que visitan los parques o los resorts hablan español, lo cual ellos encontraban gratificante porque al momento de tener problemas es más fácil comunicarse con alguien que habló el mismo idioma que ellos.

4.3 Debilidades

- Una de las debilidades fue que era primera vez que se vivía la experiencia de trabajar y especialmente en otro país, debido a esto al principio no se sabía cómo funcionaban las cosas en el trabajo entonces era un reto en comparación a los demás que entraron al mismo tiempo al primer rol, porque todos con los que se inició ya habían trabajado anteriormente. En el segundo rol el de Quick Service fue muy complicada la adaptación al principio porque la mayoría de los que entraron en ese momento ya habían trabajado en restaurante anteriormente y tenían mucha más experiencia y sabían cómo funcionaban las cosas por eso se les hacía más fácil cumplir con todos los requisitos.

4.4 Oportunidades de mejora

- Un aspecto a mejorar mediante se vaya experimentando más en el rubro profesional es el manejo del tiempo, hubo varias veces donde los horarios de trabajo chocaban porque se agarraban turnos en ambos de los trabajos y pasaban días donde no se dormía porque no daba tiempo para poder llegar al otro trabajo.
- Otro aspecto que se debe mejorar es la resolución de problemas inmediatas y adaptación, al principio del programa era un reto poder atender todas las quejas de los visitantes porque el proceso de adaptación en la empresa puede llegar a ser abrumador, hay muchas cosas que se debe aprender y muy poco tiempo, entonces se puede desarrollar más la capacidad de ajuste a nuevos ambientes y así lograr un mejor desempeño desde el principio.

4.5 Vinculación con la carrera

- En el rol de Park Greeter se debe tener un alto conocimiento del servicio al cliente y este es una de las principales cosas que la carrera de Mercadotecnia y Negocios Internacionales enseña al igual que el curso de TC3, BUAD, buscar conocer cómo tratar al cliente y como satisfacer sus necesidades. Es una gran oportunidad poder trabajar en la entrada del parque más importante de Disney World porque es donde más se aprende sobre atención al cliente, para empezar los park greeters trabajan de la mano con los de guest relations que son los encargados de arreglar cualquier inconveniente que el cliente tenga en torno a los boletos para los parques, problemas de transporte, reservaciones y otros asuntos más, ellos están encargados de dirigir al cliente con la persona correcta para tratar su problema, es por eso que se debe conocer cómo se trabaja, como se solucionan los problemas

y cuál es la vía más rápida de solucionarlos, si es posible para ellos solucionar el problema entonces deben buscar cómo hacerlo.

- Al ser estudiante de Mercadotecnia y Negocios Internacionales es fundamental contar con la habilidad de networking, hacer contactos alrededor de todo el mundo es clave en el mundo de los negocios, es posible que desde la más pequeña conversación puede llegar a salir un negocio millonario y eso es algo en lo que Disney sabe trabajar muy bien, a lo largo de los años han ido creando contactos a nivel mundial los cuales les han proporcionado la oportunidad de explorar en diferentes rubros como la televisión, cine, parques temáticos, eventos deportivos y diversas actividades para niños.

4.6 Aplicación competencias LPA

Por medio del programa de Disney los estudiantes tienen la oportunidad de fortalecer sus talentos en diferentes áreas y desarrollar nuevas competencias.

Las competencias LPA y sus resultados:

- Análisis y resolución de problemas: 9
- Buen trabajo con los demás: 10
- Cumplimiento de objetivos: 10
- Aprendizaje y desarrollo personal: 10
- Adaptación al cambio: 9

En el rol como Park Greeter de Magic Kingdom se llega a fomentar mucho el análisis y solución de problemas, debido a que es el área de servicio al cliente, donde se manejan los tickets de las personas y si ellos tienen algún error es el deber de los Park Greeters buscar cómo solucionarlo. El trabajo en equipo es la parte fundamental al momento de hacer PAC, ya que si no trabajan todos juntos los desfiles no serían posibles. En el rol de

Quick Service uno aprende a tener paciencia y tratar de manejar con calma todos los problemas que se le presentan, el servicio al cliente es fundamental ya que se debe tener conciencia que las personas vienen cansadas después de un día de explorar los parques y solo desean regresar al hotel, descansar y disfrutar de su comida. El programa de Disney te enseña a tener una adaptación al cambio porque día a día te dan la oportunidad de conocer sobre nuevas culturas, al momento de colocarte en sus apartamentos estas abierto a cualquier posibilidad de compañeros de cuarto. El apartamento es para seis personas y 4 de esas personas son de Japón y 1 es de Colombia (Consultar anexo 4), poco a poco se debe ir adaptando y buscando la manera de respetar su cultura. Al momento de ir a vivir a otro país lejos de la familia estas aprendiendo a desarrollarte y crecer como persona, ser más independiente, buscar cómo solucionar los problemas y lo más importante de todo es que se aprende sobre el valor del trabajo y lo difícil que es cada día pero que si haces lo que siempre te ha gustado nunca vas a tener un día triste.

CAPITULO 5

5.1 Conclusiones

- Durante la pasantía en Walt Disney World se tuvo la oportunidad de aplicar muchos de los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera especialmente en el área de comportamiento al consumidor, se pudo experimentar como cada cliente es un mundo diferente y desea distintas cosas. Se debe saber cómo hacer de la experiencia Disney la mejor.
- Walt Disney World al ser una empresa tan extensa se ha enfocado en la organización para poder mantener y expandir su éxito, ellos ven la organización y el trabajo en equipo como su pilar. Nada se puede lograr solo y es por eso que ellos buscan adaptarse y aceptar todas las culturas. Ellos cuidan muchos sus secretos como empresa, es por eso que a todos los empleados les hacen firmar acuerdos de confidencialidad, porque muchos desean conocer los trucos debajo de la manga de tan prestigiosa empresa.
- Los eventos son de suma importancia para Disney, se tuvo la oportunidad de llevar un seminario de como ellos organizan sus eventos, lo hacen por medio de un equipo que se llama “Event Group” junto con la colaboración de “Yellow Shoes” que es una pequeña y prestigiosa rama en el área de mercadeo de Disney, ellos se encargan de crear muchos de los spots y anuncios publicitarios para los eventos y para los parques. Se pudo convivir con algunos de sus empleados porque cuando se es park greeter ya que les toca abrir el parque y ellos llegaban en las mañanas a grabar sus reportajes al parque. Estas dos organizaciones trabajan juntas para poder crear esos increíbles eventos que vemos a lo largo del año y por los momentos ellos están concentrados en los 90 años de Mickey Mouse, por lo cual adaptaron varios shows en los diferentes parques para celebrar tan importante

evento, como mencionaban en las clases organizar este evento les llevo casi dos años, para poder adaptar cada show y que no se perdiera su esencia principal.

- Cultura, la palabra clave de Disney, durante toda la pasantía el choque cultural fue lo que más impacto, pero de una manera positiva, empezando con que las compañeras de cuarto eran de Japón, los compañeros en el primer rol la mayoría eran de Francia, Australia, Estados Unidos, Nueva Zelanda, Colombia y Puerto Rico, lo cual son culturas totalmente diferentes y mediante Disney se logra unirlos y poder trabajar como un equipo, el compañero de entrenamiento era francés y durante todo el rol les tocó trabajar en equipo, tomando en cuenta que las culturas son totalmente diferente, se pudo aprender mucho de él y el aprendió mucho sobre la cultura de Honduras. En el segundo rol los compañeros de trabajo la mayoría eran latinos, de Puerto Rico, México, Colombia y Venezuela. Algunos son de Nueva Zelanda y de Estados Unidos. Gracias a este programa se ha logrado hacer amigos en todo el mundo y crear vínculos que en un futuro pueden ser muy importantes en la vida profesional.
- Siendo Walt Disney una empresa tan grande el comportamiento dentro de la empresa es primordial, es por eso es que ellos llevan un sistema de puntos y reprimendas. Estos son utilizados cuando los empleados cometen una faltan y dependiendo de su gravedad les aplican un castigo. Este sistema les funciona muy bien para mantener un control total de sus empleados y todos temen conseguir estos puntos o reprimendas porque al acumular muchas son despachados de la empresa.
- El servicio al cliente es el alto estándar de para ellos, si sus empleados no están siguiendo los requisitos de calidad, entonces consiguen los famosos puntos, por eso los líderes y coordinadores en cada área pasan día a día haciendo evaluaciones

de los empleados para asegurarse que están cumpliendo con su trabajo correctamente. Ellos dicen lo que hace tan exitosa su empresa es que al ofrecerle al cliente una atención de alta calidad ellos están dispuestos a volver para poder revivir la misma experiencia. Por eso los de la alta gerencia siempre están mandando recordatorio a los líderes y coordinadores de lo que está pasando en el parque y así poderle informar a los demás empleados, porque de esta manera se les transmite a todos los clientes la misma información.

Glosario

Bio:

Imagen que se le toma al dedo del visitante para conectarlo con su boleto.

Cast member:

Termino que se refiere al empleado de Walt Disney World.

CDS:

Sistema oficial que utiliza Disney para llevar record de sus empleados y dividir las tareas de cada uno.

Clock in:

Cuando en una computadora se le hace saber a Disney que ya estás en el puesto de trabajo.

Clock out:

Cuando en una computadora se le hace saber a Disney que llego la hora de irse a casa.

Grapes:

Son los encargados de servicio al cliente en general de todo el parque, son el área de Guest Relations.

Lands:

Tierras por los cuales Magic Kingdom está conformado (Adventure land, Frontier Land, Tomorrow land, Liberty Square, Fantasy Land y Main Entrance)

PAC:

Parade Audience Control, encargados de controlar a las personas dentro del parque en los eventos especiales como los desfiles y shows.

Park Greeter:

Persona encargada de recibir y despedir a los visitantes en los diferentes parques temáticos de Walt Disney World.

Show ready:

Esto para Disney es estar con el uniforme listo y con mentalidad Disney, todo lo personal desaparece hasta el momento que se hace clockout.

Shop:

Tienda o puesto de comida.

**Todos estos términos y sus definiciones fueron sacados de los portafolios que se proveen al momento del entrenamiento, debido a esto no hay forma que se pueda citar de donde específicamente se sacaron las definiciones.*

Bibliografía

Disney. (s. f.-a). The Walt Disney Company. Recuperado 21 de febrero de 2019, de The

Walt Disney Company website: <https://www.thewaltdisneycompany.com/about/>

Disney, M. (s. f.-b). Biografía de Walt Disney. Recuperado 16 de febrero de 2019, de

Mundo Disney website: <http://www.mundodisney.net/biografia/>

Organigrama The Walt Disney Company. (s. f.). Recuperado 23 de febrero de 2019, de

The Official Board website: <http://www.theofficialboard.es/organigrama/the-walt-disney-company>

University, D. (s. f.). *Traditions*. Disney.

Walt Disney Biography - life, family, children, name, story, death, history, wife, school,

information, born, contract. (s. f.). Recuperado 21 de febrero de 2019, de

<https://www.notablebiographies.com/De-Du/Disney-Walt.html>

Walter Elias Disney. (2008, octubre 8). Recuperado 21 de febrero de 2019, de

Entrepreneur website: <https://www.entrepreneur.com/article/197528>

Anexos

Anexo 1

Park greeter en Magic Kingdom



Park Greeter al momento de hacer check in para los desayunos.



Park Greeter en la entrada de Magic Kingdom.



Equipo de Park Greeters enero 2019

Anexo 2

Quick food and beverage en el All-Star Movies Resort



Cast members de quick Service en el All-Star Movies.



Compañera de trabajo de Nueva Zelanda en el All-Star Movies.

Anexo 3

Bitácora Semanal

Semana 1

22- 24 de enero del 2019

Los primeros días se recibieron clases con TC3 donde se pudieron conocer a personas de Perú, Colombia y UNITEC Tegucigalpa. Estas clases fueron para conocer a los profesores y compañeros, se explicaron todas las actividades que se deben realizar y cómo funcionaba el portal. Con TC3 deben llevar una clase de Administración de Negocios, que ayudaron a sacarle el máximo provecho a los puestos de trabajo que cada persona desempeñará a lo largo del programa.

25 de enero del 2019

El viernes fue el día de “Traditions” la emblemática ceremonia para convertirse en Cast Member, ese día se conoce un poco de la historia de Disney, como Walter Elias Disney comenzó este gran legado. A lo largo de la clase van aprendiendo que la cultura de Disney es mantener al cliente feliz siempre sin importar los sacrificios que se deban hacer. También se entregan a todos los miembros el primer par de orejas, el blue id y name tag. Se enfatiza sobre las 4 llaves en las cuales Disney se basa para ofrecerle el mejor servicio a sus empleados. Cuidan muchos todo lo que tiene que ver con su forma de operar y su forma de entrenar al empleado, es por eso que mucha de la información que se recibe ese día, según un acuerdo de confidencialidad no puede ser revelada.

Semana 2

27 de enero al 2 de febrero del 2019

En esta semana se inicia el entrenamiento para el primer rol que es Park Greeter, son 4 días de aprendizaje y 1 día de la prueba final. Los primeros cuatro días son difíciles porque se enseña todos los softwares que se utilizan para llevar un control de la gente que llega al parque. Normalmente el que más utilizan es un teléfono donde llevan el control de si el boleto que las personas escanean es correcto o tienen algún tipo de error. Si el boleto al ser escaneo lanza un color verde quiere decir que puede entrar al parque, pero si el color que lanzan es azul deben buscar una solución para el problema, casi siempre el problema es con el bio, eso es la imagen que se escanea del dedo, este problema lo presentan más los niños porque sus dedos son pequeños y el escáner no lo lee bien. Luego de que aprenden sobre eso, les toca aprender las diferentes posiciones que se pueden tener, ya que existen muchos eventos como el Early morning magic o after hours, en esos eventos tienen diferentes tareas por realizar ya que se mueven alrededor de todo el parque. Cuando hay estos eventos que son una o dos veces a la semana, se debe utilizar un software diferente que se llama Hercules y Olympus, estos son para manejar las reservaciones en los diferentes restaurantes que se tiene que son Crystal Palace, Cinderella Royal Table y Be Our Guest, esos son los tres restaurantes que están abiertos con reservación para esos eventos. Todas las semanas se tiene un día específico donde se centran en organizar estos eventos, revisar que no tengan más gente de la que pueden recibir, organizan los puntos de registro que estarán disponible alrededor del parque.

Semana 3

3 al 9 de febrero del 2019

Se inicia la semana trabajando normalmente, a los Park Greeters les toca estar en la entrada recibiendo a las personas, ponen en práctica todo lo aprendido en entrenamiento porque es fundamental que sepan todos los tipos de boletos y errores que hay. Porque ellos trabajan junto con los de Guest Relations, que son los encargados de solucionar cualquier problema que el cliente tenga. Ellos les colaboran para poder solucionar el problema que el ticket pueda presentar por eso deben conocer los códigos para explicarles que es lo que está pasando con el ticket de la persona.

Semana 4

10-16 de febrero del 2019

En esta semana ya no pueden cometer errores, ya deben estar preparados para cualquier problema que se presente. El primer problema que se presentó fue que hubo bastantes familias con un temperamento elevado, ya que muchas personas no tienen paciencia y quieren tener todo cuando ellos piden, aquí se pone en práctica una clase que se recibe de cómo manejar personas en su peor estado. También hubo un reto que es al momento de crear tickets, en esto se utiliza un sistema de escaneo porque las personas traen un código de barra, este se tiene que transferir al sistema y verificar que la tarjeta de crédito con el cual se compraron sea la correcta, luego de verificar esto paso la información a un ticket y esto debe hacerse muy rápido ya que no deben detener la fila por tanto tiempo. Poco a poco se va agarrando practica y haciéndolo mucho más rápido.

Semana 5

17- 23 de febrero del 2019

La semana donde se inicia el entrenamiento de PAC, para ser parte de parade audience control se requiere de un entrenamiento bien específico porque tienen que lidiar con personas de todas las edades que quieren conocer a sus personajes favoritos. Aquí se aprende mucho sobre la organización y el trabajo en equipo, los de PAC nunca pueden trabajar individualmente, se aplica lo del trabajo en equipo hace la fuerza. Esta semana ha tocado estar en la parade “Festival of Fantasy” donde aparecen todas las princesas, Mickey Mouse y sus amigos, este es uno de los desfiles más esperados después del show de luces de Happily Ever After. Todos los días se tienen puestos diferentes, ha tocado enfrente del castillo que es uno de los más difíciles porque toca estar pendiente de todos los niños que no salten a las carrozas. También estar enfrente de City Hall en el Time Square y por todo Main Street. Esta semana es muy interesante porque se puede aprender muchas cosas nuevas y experimentar en un rol totalmente diferente al que normalmente les toca estar haciendo. Para ambos trabajos es fundamental el servicio al cliente porque una mala atención por parte de los Park Greeters puede lograr que el cliente se vaya con una mala experiencia de Disney, es por eso que la compañía se enfoca mucho en capacitarlos en esta área, así de esa manera ellos se sienten más seguros de que los trabajadores van a proyectar los fundamentos de las 4 llaves en todo momento.

Semana 6 y 7

24 de febrero al 3 de marzo del 2019

4 al 10 marzo de 2019

La semana 6 y 7 son igual que las otras, realizan trabajos como Park Greeter, les toca empezar los preparativos para Spring Break, donde van a tener a más personas en el parque y también empiezan muchas de las competencias de deportes. En PAC deben empezar a aprenderse las nuevas posiciones donde pueden estar localizados al momento del desfile para que puedan darles a los clientes una experiencia mágica.

Semana 8

11 al 17 de marzo del 2019

La semana 8 fue la semana de muchos cambios, debido a que Disney empezó a enviar los correos con las nuevas posiciones de trabajo de los estudiantes internacionales, el siguiente rol en el cual se explorara el segmento de los resorts en el All-Star Movies Resort en el área de Quick Service. Por parte del trabajo hubo muchas actividades de extra magic hours, que son en el que dejan el parque abierto por más horas para personas que compran un ticket extra, para esto dejan a una cierta cantidad de personal que ya fue capacitado días anteriores para atender las necesidades de los clientes en esas actividades.

Semana 9

18 al 24 de marzo del 2019

La Semana 9 es en la cual entregan el último horario de trabajo del primer rol, es una semana llena de emociones por parte de todos los estudiantes internacionales que deben cambiar de rol, porque ya encontraron una familia que no quieren dejar atrás. En

esta semana se asignó mucho trabajo de PAC para los Greeters porque es spring y mucha gente está llegando al parque, debido a esto se necesita mucho personal. Las horas de trabajo cada día son peor, ya que los horarios son a media noche o en la madrugada, porque se debe cerrar y también parte de la responsabilidad es abrir el parque.

Semana 10 y 11

25 al 31 de marzo

1 al 6 de abril

Las últimas dos semanas en el rol de Park Greeter, dos semanas donde los líderes empiezan a realizar las evaluaciones de desempeño de cada miembro que la siguiente semana estará rotando de posición y al ser todavía Spring Break muchísimas personas llegan al parque lo cual lleva a tener días bastante ocupados.

Semana 12

7 al 13 de abril

La primera semana en el rol de Quick Service, semana donde empieza la inducción al hotel, llegan a conocer todas las instalaciones y saber con qué cuenta el hotel para poder responder las respuestas de los que se hospedan. Es una semana solo de cursos de preparación para desempeñar el rol, son clases y cursos que se deben llevar antes de empezar entrenamiento.

Semana 13 y 14**14 al 20 de abril****21 al 27 de abril**

Estas dos son las semanas de entrenamiento, como es un foodcourt y hay varias shops, requiere de muchos días de entrenamiento para poder manejar todo bien. En estas dos semanas les enseñan como manipular alimentos, rutinas de limpieza, como tratar a los huéspedes. Les enseñan también a conocer todo el mundo para que puedan dar recomendaciones. Para finalizar practican y aprenden el proceso de cierre del restaurante para que ya quede listo para el día siguiente.

Semana 15**28 de abril al 4 de mayo**

La primera semana fuera de entrenamiento, en esta semana los ponen a prueba para ver si todo el entrenamiento fue provechoso, a los chicos que están en proceso de aprendizaje los ponen en todas las shops para probar sus habilidades y ver en que áreas deben seguir fortaleciendo y en cuales ya son expertos. Es una semana de mucho trabajo y largas jordanas. Se les hace saber que si fueron entrenados para cerrar quiere decir que siempre tendrán horarios en la noche.

Semana 16 y 17**5 al 11 de mayo****12 al 18 de mayo**

Estas dos semanas los cast members ya deben estar adaptados a su nuevo rol, deben manejar muy bien todas las situaciones en las diferentes áreas y no cometer errores porque eso puede llevar a clientes insatisfechos y molestos, que por consiguiente les traería malas reseñas para el hotel.

Semana 18

19 al 25 de mayo

En esta semana la mayoría de los college program se están regresando a su ciudad o país, esto quiere decir que los pocos que quedan en el hotel tienen mayor responsabilidad porque deben cubrir más posiciones, el personal es limitado hasta la próxima semana que ingresaran los nuevos, los cuales deben ser entrenados por los pocos que quedaron. Los cast members que quedaron deben prepararse para recibir a los nuevos y para eso se les evalúa en todas las áreas para saber si están capacitados para entrenar a los nuevos.

Semana 19

26 de mayo al 1 de junio

En esta semana llegaron los nuevos y los cast members antiguos tenían que encargarse de cubrir todos los puestos donde estuvieran los nuevos cast members siendo entrenados debido a que el foodcourt debía seguir funcionando igual. Llegaron muchos grupos de México, lo cual implicaba que los cast members tenían que estar en el área de organización, buscando como acomodar a todos los grupos en los horarios de comida.

Semana 20 y 21

2 al 13 de junio

Últimos días de trabajo, donde todo se despiden y recuerdan los buenos momentos que vivieron juntos a lo largo del programa. Luego de 5 meses de largo trabajo, a cada uno de los cast members que termina el programa, se le otorga un diploma de reconocimiento, que representa el arduo trabajo que realizo a lo largo de su estadía en Disney y de todo el conocimiento que recibió. Cada cast member se prepara para retornar a casa y de la misma manera se despiden del mágico mundo de Disney, el lugar que fue su hogar por 5 meses.

Anexo 4

Compañeras de apartamento

