

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

UNITEC

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

**INFORME DE PRACTICA PROFESIONAL
WALT DISNEY WORLD**

PRACTICA SUSTENTADA POR:

ANDREA NICOLE BARDALES MADRID

21541197

PREVIA INVESTIDURA AL TITULO DE

**LICENCIATURA EN MERCADOTECNIA Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

SAN PEDRO SULA, CORTES

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, CORTÉS

Estimados Señores:

Yo, Andrea Nicole Bardales Madrid, autor del trabajo de pregrado titulado: Informe de 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 de 2019.

Andrea Nicole Bardales Madrid

21541197

* La autorización firmada se encuentra adjunta a nuestro expediente.

Agradecimiento

A The Walt Disney World Company por aceptar mi solicitud a la pasantía de cinco meses, y permitir vivir una experiencia única de estudio y trabajo el cual aprendí sobre sus operaciones en los parques temáticos, específicamente en Magic Kingdom. Agradezco a todo el personal y equipo de trabajo con el que día a día hacían mi jornada laboral mucho mejor y diferente.

A la Universidad Tecnológica Centroamericana por el apoyo continuo antes, durante y después de la pasantía.

Andrea Nicole Bardales Madrid

Dedicatoria

A Dios, por darme vida, salud y sabiduría, Él fue guía en todo el camino de mi carrera lo cual no fue fácil, pero valió la pena. Sus bendiciones nunca fallaron desde el comienzo y este es solamente de los primeros logros que cumpla a la mano de Él.

A mis padres, Guendel Bardales y Gladis Madrid, que, con apoyo incondicional, amor y confianza permitieron que logre culminar mi carrera profesional. Gracias por creer en mis capacidades y alentarme a siempre dar lo mejor de mí.

A mis profesores de carrera que con su sabiduría, consejos y apoyo fueron clave y guía para culminar mi pregrado y desarrollarme para ser un buen profesional.

Andrea Nicole Bardales Madrid

Resumen Ejecutivo

Una pasantía es una etapa de la práctica laboral para obtener experiencia de campo que ayuda a entrar al mundo laboral y acostumbrarse al mismo, dentro de esta etapa se pone en práctica los conocimientos adquiridos en la universidad y asimismo se desarrollan habilidades. En ella se realizan diferentes tareas según el tipo de empresa, en el caso del presente informe final se presenta la pasantía realizada en Walt Disney World Resort realizado en primavera del 2019.

Walt Disney World Resort es una empresa que se dedica al entretenimiento el cual es líder en ese rubro, pero además de entretenimiento se ha expandido en distintos rubros. En este informe se pretende demostrar el objetivo general que se tiene al culminar con el programa que ayudará a desenvolverse mejor en el mercado laboral, y los objetivos específicos que ayudarán a conocer más la compañía como ser sus estrategias de mercadotecnia, lo visionario que es el plan del parque temático de EPCOT y como son líderes en brindar transporte propio eficiente en toda su propiedad. Ambos se desempeñan durante la pasantía los cual servirán para tener una orientación a lo largo del tiempo y culminar el programa con éxito. Además, los principios de la compañía, como ésta cumplen con su filosofía y su estructura empresarial el cual hasta el presente ha ayudado a mantenerse firme y como sus planes a futuro ayudarán a que siga creciendo y que también ayuda a conocer y entender la historia de la empresa a la cual se trabaja y que sirve como fuente de inspiración.

Asimismo, presentar una descripción de las actividades realizadas durante el programa y como éstas ayudan de forma personal y profesional. En esta se incluye las dos localidades que fueron merchandise y quick service food and beverages, ambas en el parque temático Magic Kingdom, empezando de enero 2019 a abril 2019 con merchandise, y el segundo con quick service

food and beverages de abril 2019. El trabajo realizado es con un mínimo de 32 horas semanales ya que es parte de la manutención económica del estudiante que reside en la propiedad de Disney para pagar alquiler y gastos personales. Además, consiste en recibir un curso en línea con TC3 (Tompkins Cortland Community College) donde se realizan trabajos mediante la plataforma como foros y actividades académicas como ensayos y guías relacionados al trabajo en Disney

. Durante el programa se trabaja y estudia lo cual permite desarrollar y/o descubrir habilidades que se aplican en el día a día con el fin de cumplir con la clave que hace líder a la empresa: las cuatro llaves de la compañía, estas para brindar servicio al cliente al nivel y estilo de Disney. Mediante pasa el tiempo durante ambas localidades se identifican fortalezas, oportunidades y debilidades personales los cuales ayudarán a mejorar profesionalmente y que servirán para mejorar en un futuro. Además, que se pone en práctica todo lo aprendido como estudiante de la carrera de Mercadotecnia y Negocios Internacionales como parte de asociar lo aprendido tanto de la carrera como el curso online de TC3 con respecto al trabajo desempeñado en ambas localidades en el parque temático Magic Kingdom. La culminación del programa permite, personalmente, mejorar en aspectos de independencia al tener que estudiar y trabajar fuera del país, convivencia con diferentes culturas al tener que trabajar y socializar durante el programa, aprender a organizarse con el tiempo y diferentes responsabilidades, mejorar ambos idiomas, inglés tanto en el trabajo y al socializar, el portugués más que todo en el trabajo con los diferentes Guests. En lo profesional ayudará a tener un mejor panorama de las operaciones de una multinacional, trabajar bajo presión y metas, desarrollar competencias laborales y ajustarse a horarios que son de noche a madrugada.

Índice

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO II GENERALIDADES	12
2.1 Objetivos	12
2.1.1 Objetivo general	12
2.1.2 Objetivos específicos	12
2.2 Historia de Disney	13
2.2.1 El futuro de los parques	15
2.2.2 Hoteles y más	16
2.3 Misión	16
2.4 Visión	17
2.5 Valores	17
2.7 Organigrama	19
2.7.1 Equipo directivo	19
2.7.2 Junta Directiva	20
CAPÍTULO III TRABAJO DESARROLLADO	21
3.1 Introducción a Merchandise y Quick Service Food and Beverages	21
3.2 Rol I	22
3.2.1 Merchandise	22
3.2.2 Magic Kingdom	22
3.2.3 Descripción	22
3.2.4 Función	22
3.3 Rol II	24
3.3.1 Quick Service Food & Beverages	24
3.3.2 Magic Kingdom	24
3.3.3 Descripción del puesto	24
3.3.4 Función del puesto	25
CAPÍTULO IV APRENDIZAJE	27
4.1 Llaves Básicas de éxito	27
4.1.1 Seguridad	27
4.1.2 Cortesía	28
4.1.3 Espectáculo	29
4.1.4 Eficiencia	30

4.2 Fortalezas	31
4.3 Debilidades:	32
4.4 Oportunidades de mejora	33
4.5 Vinculación con la carrera	34
4.5 Aplicación competencias LPA	36
CAPÍTULO V	39
Conclusiones	39
GLOSARIO	41
BIBLIOGRAFÍA	42
ANEXOS	44
Bitácora.....	44
Anexo #2.....	52
Anexo #3.....	52
Anexo #4.....	53
Anexo #5.....	53
Anexo #6.....	54
Anexo #7.....	55
Anexo #9.....	56
Anexo #10.....	57
Anexo #12.....	58
Anexo #13.....	59
Anexo #14.....	60
Anexo #15.....	61
Anexo #16.....	64

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

Durante los años cursados en la carrera de licenciatura en Mercadotecnia y Negocios Internacionales se adquieren conocimientos y se desarrollan habilidades las cuales se pondrán en práctica en el mercado laboral. Realizar pasantía permite trabajar para poner en práctica lo anteriormente mencionado, en el caso de esta fue de trabajo y estudio en Walt Disney World Resort.

El siguiente informe de práctica profesional tiene como objetivo presentar la filosofía empresarial e ilustrar las actividades realizadas en la compañía, durante la pasantía Disney College Program en primavera de enero – junio 2019. Estas consisten en jornadas laborales en dos localidades durante tres meses cada una en el parque temático Magic Kingdom. Asimismo, el desarrollo académico con una clase virtual mediante Tompkins Community College y la vinculación de carrera que hay entre el estudio y trabajo, el desarrollo de competencias y habilidades durante la pasantía.

El informe está conformado por cinco capítulos el cual el primero muestra el objetivo general y los específicos para culminar el programa con éxito. En el segundo se explica la historia de la compañía y los planes a futuro. Estos dos primeros ayudarán a desempeñarse mejor en el trabajo ya que al tener metas y entender la filosofía de la empresa a la que se trabaja se obtienen mejores resultados. En el tercer capítulo se introduce y se detalla ambos roles ejecutados en el parque temático Magic Kingdom. En el cuarto capítulo se demuestra y explica lo aprendido y desarrollado durante el trabajo y estudio realizado. En el quinto capítulo se concluyen todos los objetivos del informe propuestos desde el inicio.

CAPÍTULO II GENERALIDADES

2.1 Objetivos

2.1.1 Objetivo general

Concluir en junio del 2019 el Disney International College Program situado en la ciudad de Orlando, Florida con el fin de adquirir conocimientos, durante cinco (5) meses, de las operaciones de la empresa multinacional, The Walt Disney World Company, para desarrollar habilidades estratégicas de negocios y profesionales.

2.1.2 Objetivos específicos

- Distinguir las estrategias de marketing de fidelidad del cliente que la compañía ejecuta.
- Conocer la visión que hay detrás del parque temático Epcot que representa el futuro de la comunidad.
- Conocer las operaciones de transporte propias que tiene la compañía para toda la propiedad de Disney.

2.2 Historia de Disney

Walt Disney fue un productor de cine y televisión estadounidense empezó con sus humildes dibujos animados en la década de 1920. Fue el creador de Walt Disney Animation Studios, Disneyland y Walt Disney World. Fue en 1937 que el estudio de Walt Disney lanzó su primer largometraje animado, Blancanieves y los siete enanitos, y fue este la nueva forma de entretenimiento familiar. Mas de siete décadas después Walt Disney Animation Studios sigue siendo el estudio de animación, ubicado en Burbank, California, y dirigido por cineastas encargados de crear las películas más innovadoras y creativas de Disney. Entre las creaciones del estudio se encuentran Cenicienta, La bella durmiente, La Bella y La Bestia, El Rey León, Enredado, Zootopia, Moana, Frozen entre otras que hacen un total de 738.

Pero el sueño de Walt Disney no solo era crear animaciones como nueva forma de entretenimiento familiar, también quería compartir con el resto del mundo su idea de un lugar donde las familias pueden disfrutar su tiempo de manera segura y vivir una experiencia única de participar en diferentes mundos de fantasía de manera inmersiva y realista. Fue el 17 de julio de 1955, un domingo negro, que el parque de atracciones Disneyland abre sus puertas en Anaheim, California. Fueron 30,000 los invitados a la inauguración donde los restaurantes se quedaron sin comida, el cemento aún estaba húmedo y varias atracciones no funcionaban. El siguiente día el parque abrió al público general y en siete semanas recibieron un millón de visitas y el primer año fue de 3.8 millones.

Walt Disney no dejaba de trabajar para cumplir sus sueños a pesar de que Disneyland ya estaba operando. Fue en 1958 que empezó a buscar mediante Economics Research Associates un lugar adecuado para su segunda atracción la cual dieron recomendaciones en Ocala u Orlando en

Florida. Después de un viaje a través de los Estados Unidos para seleccionar la ubicación del parque, se elige Florida Central. Este con el fin de no competir con áreas en el Océano Atlántico del Golfo de México. Desde que decidieron la ubicación en 1963, el segundo parque temático se puso a la obra en comprar grandes cantidades de tierra y fue así que se fueron esparciendo rumores. Fue el 15 de noviembre de 1965 en Cherry Plaza Hotel en Orlando, Florida que Walt Disney, Roy Disney y el Gobernador de Florida Hayden Burns hicieron el primer anuncio público de construir un nuevo parque temático cerca de Orlando.

El 15 de diciembre de 1966 fallece Walt Disney, pero no sus sueños ya que su hermano Roy Disney dio un discurso a la gerencia y el equipo que la compañía continuará los deseos de Walt y que el título del parque temático llevará su nombre. Pasaron los años donde hubo legislaciones aprobadas, bonos vendidos para obtener fondos, acuerdos con sindicatos laborales entre otras operaciones para llegar hasta a el 1 de octubre de 1971 exactamente a las 10:00am el parque Magic Kingdom en Walt Disney World abre en Orlando, Florida. Con siete áreas temáticas: Main Street, Adventureland, Bear Country, Fantasyland, Frontierland, Liberty Square y Tomorrowland.

Walt Disney World fue creciendo al inaugurar sus otros parques temáticos como EPCOT (Experimental Prototype City (Community) of Tomorrow) el 1 de octubre de 1982; Tokyo Disneyland en 1983; Disney's Hollywood Studios el 1 de mayo de 1989; Disneyland Resort Paris en 1992; Disney's Animal Kingdom el 22 de abril de 1998; Hong Kong Disneyland en 2005, Shanghai Disney Resort en 2016 y próximamente dos parques de Star Wars uno para California y Florida. La compañía se completa con una línea de cruceros, hoteles, televisión y agencia de viajes.

En el presente The Walt Disney Company, junto con sus subsidiarias y afiliadas, es una empresa internacional diversificada líder de entretenimiento y medios familiares con los siguientes segmentos de negocios: redes de medios, parques, experiencias y productos de consumo, entretenimiento de estudio, directo al consumidor e internacional. (Walt Disney Animation Studios, 2019) (Walt Disney - Biography 2014) (List of Disney Films,n.d.) (Chronology of Walt Disney World, 2014) (Walt Disney's Disneyland, la historia del 'Lugar más feliz de la Tierra, 2018)

2.2.1 El futuro de los parques

EPCOT tiene como fin entretener, informar e inspirar con el fin de creer en la capacidad del hombre en crear un futuro con beneficios nuevos y esperanza a las personas en todo el mundo. Mediante su Future World, el pasado y presente de la tecnología, y World Showcase, arte, cultura y arquitectura de países, se puede vivir la experiencia de todo lo que el parque promete. Cabe destacar que es el doble del tamaño que Magic Kingdom. Los planes para EPCOT son: una nueva atracción, en el 50 aniversario de WDW en 2021, inspirada en Guardianes de la Galaxia donde ofrecerán un innovador sistema de paseo que será una de las montañas rusas cerradas más largas del mundo. Habrá nuevo espectáculo nocturno en 2020 donde incluyen elementos escénicos flotantes, paneles LED, coreografías, luces, pirotecnia y láseres. Habrá una transformación del parque con nuevo evento de La Bella y La Bestia, espectáculo de 360 grados en Canadá. ("Walt Disney World's Epcot Overview - AllEars.Net," n.d.)

Disney's Hollywood Studios es el parque de las películas, televisión, música y teatro. Hace poco tuvieron su lanzamiento de Toy Story Land, su próximo es el de Star Wars, también habrá un hotel inmersivo con temática de Star Wars, tendrán la primera atracción con temática de Mickey

Mouse la cual será transformar un dibujo animado bidimensional en una asombrosa experiencia del mundo real, por último, habrá una experiencia cinematográfica nocturna completamente nueva que se llamará Wonderful World of Animation como parte del 30 aniversario. (“Disney’s Hollywood Studios, Formerly known as Disney MGM Studios Orlando - wdwinfo.com,” n.d.)

2.2.2 Hoteles y más

En el otoño de 2019 los visitantes podrán transportarse por todo Walt Disney World Resort a bordo de un Disney Skyliner. Es un sistema de góndolas de última tecnología que conecta Disney’s Hollywood Studios e International Gateway en Epcot con los hoteles siguientes: Disney’s Caribbean Beach Resort, Disney’s Art of Animation Resort, Disney’s Pop Century Resort y Disney’s Riviera Resort.

Disney’s Riviera Resort será un nuevo hotel inspirado en los castillos y aldeas europeas de las historias de Disney.

A Disney Lakeside Lodge, este hotel de lujo abrirá sus puertas pronto en Orlando, pero no han confirmado fecha.

(Walt Disney World Resort, n.d.) (Disney’s Riviera Resort | Walt Disney World Resort, 2019)

2.3 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 relacionados más creativos, innovadores y rentables del mundo.

2.4 Visión

Mediante el equipo de liderazgo 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.

2.5 Valores

Cadena de Suministro Responsable

El abastecimiento ético de productos de la marca Disney es un foco importante de nuestros esfuerzos generales de ciudadanía corporativa. Promovemos la producción ética de productos de la marca Disney trabajando para mejorar las condiciones laborales en las instalaciones de producción, probando la seguridad e integridad de los productos y explorando formas de reducir la huella ambiental de nuestra cadena de suministro.

Responsabilidad Social Corporativa

Nuestro compromiso de operar nuestros negocios de una manera honorable y ética, junto con nuestros esfuerzos para brindar comodidad, inspiración y oportunidades a las familias de todo el mundo.

Abastecimiento responsable

La organización de compras y adquisiciones estratégicas de la compañía trabaja con todos nuestros segmentos de negocios y sus proveedores en todo el mundo para establecer el mejor valor

para The Walt Disney Company. El abastecimiento estratégico brinda oportunidades para que los proveedores trabajen con la Compañía para proporcionar bienes y servicios.

Seguridad del Producto

La seguridad de todos los productos que llevan las marcas, los personajes y otra propiedad intelectual de The Walt Disney Company es de vital importancia para nosotros. Nuestro Programa de integridad de productos administra las políticas, los procedimientos y los requisitos operativos de Disney diseñados para ayudarnos a lograr nuestros objetivos y compromisos de seguridad.

2.7 Organigrama

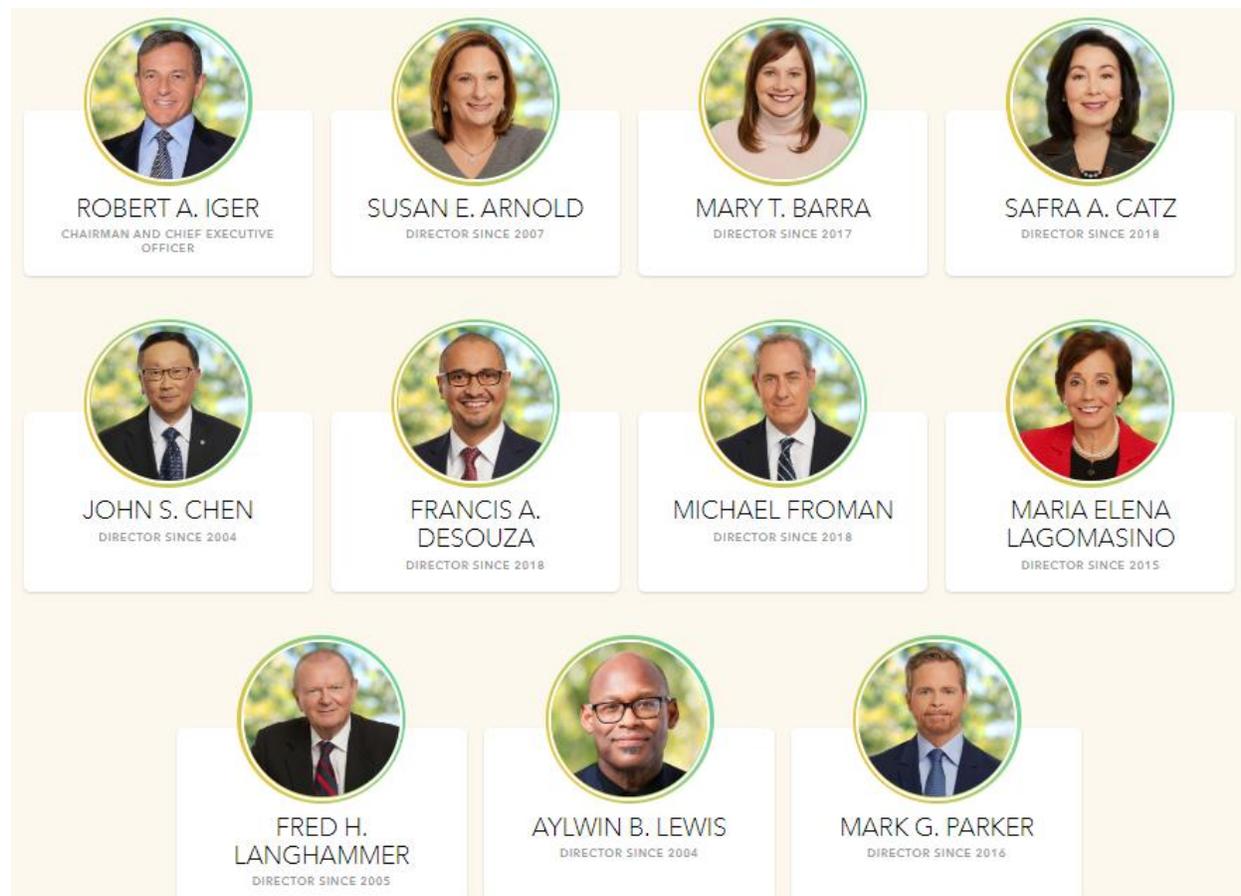
2.7.1 Equipo directivo

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.



2.7.2 Junta Directiva

La Junta Directiva de Walt Disney Company proviene de organizaciones e industrias de renombre mundial, y ofrece una amplia gama de conocimientos, perspectivas y experiencia para guiar y generar valor a largo plazo para la empresa.



(Leadership, Management Team, Global, History, Awards, Corporate Responsibility, 2019)

CAPÍTULO III TRABAJO DESARROLLADO

3.1 Introducción a Merchandise y Quick Service Food and Beverages

El parque temático de Magic Kingdom se divide en 6 zonas: Main Street, Tomorrowland, Fantasyland, Liberty Square, Frontierland y Adventureland. En cada una hay tiendas, restaurantes, atracciones y cast members con el traje de acuerdo con el tema de cada zona. Este último es primordial para merchandise ya que es clave para llamar la atención, de los Guests, en las tiendas. Merchandise consta de brindar el mejor servicio al cliente al vender productos originales de la compañía en toda la propiedad de Walt Disney World como ser centros comerciales, parques y hoteles. Quick service food and beverages consta meramente de vender comida rápida, esta se encuentra en toda la propiedad de Disney. En cada una se ofrece comida variada según el tema que vaya de acorde a la localidad. En el caso del siguiente trabajo desarrollado en dos localidades se explica en anexo #1 todo lo desarrollado por semanas.

Las operaciones de los restaurantes constan de: servicio a la mesa (ver anexo #2), auxiliares (ver anexo #3), banquetes (ver anexo #4), venta al aire libre (anexo #5) y servicio rápido de comidas y bebidas (ver anexo #6). Como el primer rol, el traje también es primordial ya que permite brindar una experiencia diferente a los Guests y cumple con la tercera llave. El rol consta de brindar un servicio al cliente eficiente y excepcional desde que lo ordenan hasta la entrega e incluso después de la venta.

3.2 Rol 1

3.2.1 Merchandise

3.2.2 Magic Kingdom

3.2.3 Descripción

Disneyland's Adventureland fue originalmente concebido como una verdadera vida de aventura y se basó en los famosos documentales de naturaleza galardonados de Walt en África y Asia. Ese mismo concepto se lleva a Adventureland de Walt Disney World el cual se divide en tres áreas principales: la selva, un pueblo árabe y la Plaza del Caribe.

El rol consiste en ser colaborador comercial en las tiendas ubicadas en Adventureland: Glow Carts, Piratas del Caribe, Agrabah y Bwanas Bobs (ver anexo 7), los últimos dos consta del mismo traje: camisa y pantalón rayado con un cinturón. En cambio, el del primero consta meramente de un traje neutral que no tiene un tema en específico ya que se está ubicado en todo el parque y el segundo es de piratas (ver anexo #8). Cada una consta con embajadores de ventas, cajas registradoras y almacenes de inventario. Los productos que se encuentran en las tiendas son de acuerdo con la temática que representan. Con respecto a los horarios de trabajo usualmente eran jornadas tarde-noche donde se hace cierre de la tienda para que quede listo todo para el siguiente día.

3.2.4 Función

En las tiendas se hacen todo tipo de transacciones disponibles como ser compra, reembolsos, cambios, servicio de envíos al hotel, enfrente del parque o casa, y objetos perdidos. El servicio al cliente se refleja en las transacciones en la caja registradora y con los embajadores

de ventas que circulan por la tienda. En las tiendas se hace merchandising con el propósito de interactuar con los Guests e incentivar la compra.

Aparte de las tiendas, también tienen Glow Carts, este es una tienda pequeña, pero en una carreta con productos prácticos de manejar y adquirir (ver anexo #9) y con esto me refiero a espadas, burbujas, spinners, vinchas, varitas, peluches, squeeze breeze, agua, sabanas, guantes y ponchos. Los últimos tres solamente se colocan cuando cambia el clima. Todos los carros están ubicados en el túnel del parque, hay un área en específico que se llama “Glow Cage”. La distribución de cada glow cart en el parque consta de 20 zonas estratégicas para que los Guests puedan comprar productos sin tener que ir a las tiendas. Las transacciones se hacen por medio de una Tablet y los tipos de pagos disponible son: efectivo, tarjeta de crédito, magic band y Disney Gift Card. El trabajo consta de recibir el apron con el dinero, firmar la salida y tomar el carro asignado. Luego llevar el carro a la zona correspondiente y demostrar los productos para incentivar la compra y brindar asistencia y servicio al cliente. Cuando se regresa del turno se debe de entregar el dinero y esperar que sea aprobado por el coordinador ya que hacen cuentas de las transacciones realizadas y que cuadre. Después de la aprobación se toma el receso, mientras tanto los encargados del inventario están armando el carro, luego se regresa a la misma zona y se espera la hora de retirarse. Para luego regresar al “Glow Cage” y hacer lo siguiente: separar los productos dañados del resto, ubicar la basura en su lugar correspondido, llevar la tablet donde los coordinadores y entregar el dinero, esperar que hagan el ultimo cuadre para luego confirmar que se puede armar el carro y que quede listo para el siguiente día. Pero además de realizar el trabajo en una zona también están los que solamente se encargan del inventario del almacén y los carros, estos preparan y ordenan los productos para los carros que están operando en el parque y cada vez que abastecen un carro deben de registrarlo en la hoja de inventario la cual se les da a los coordinadores cuando

hacen el cierre de cada carro. En caso de necesitar inventario la forma de comunicación es mediante un radio y se habla en código “glow stock” pero en caso de necesitar asistencia de los coordinadores se dice “glow 61”. La única diferencia de las tiendas con glow carts es de que en esta última no ofrecen servicio de envío. La similitud es en las responsabilidades que se realizan como ser: caja registradora e inventario. Por último, esta jornada se divide en dos tiempos: día y noche. En el día los carros se preparan con productos glow y se agrega agua y squeeze breeze pero en la noche solamente se dejan los productos glow.

3.3 Rol II

3.3.1 Quick Service Food & Beverages

3.3.2 Magic Kingdom

3.3.3 Descripción del puesto

Liberty Square representa la era colonial de América. Siguiendo la temática se pueden encontrar las réplicas de Liberty Bell (ver anexo #10) y Liberty Tree (ver anexo #11). En esta última, entre sus ramas se encuentran 13 linternas que representan las 13 colonias originales de los Estados Unidos. Además de tener atracciones representativas a la época, también se encuentran restaurantes que se destacan por su calidad.

El rol consiste en tomar, preparar y entregar las órdenes de los dos quick service ubicados en Liberty Square: Sleepy Hollow, donde se utiliza el costume de la época colonial (ver anexo #12) y Liberty Square Market, con el mismo costume que el primero (ver anexo # 13). El tipo de comida que se encuentra en ambos son aperitivos variados como ser en Sleepy Hollow hay servicio al mostrador con asientos al aire libre. Lo que preparan son postres de waffle, sandwiches de waffle salado y dulce, churro con helado de vainilla, funnel cake, corn dog y

refrescos (ver anexo #14). En Liberty Square Market tienen todo tipo de golosinas saludables, desde pepinillos, frutas, nueces, yogurt hasta pierna de pavo, hot dog, pretzels y refrescos.

3.3.4 Función del puesto

Los cast members están distribuidos por zonas para tomar, preparar y entregar el pedido del Guest. Se toma la orden mediante la caja registradora, la cual tiene todos los botones con los nombres de los aperitivos que hay en cada localidad, se imprime el recibo y se entrega al Guest. La orden automáticamente llega a la pantalla correspondiente para cada área de la cocina y esta consta de waffles, sándwiches, freidora, bebidas y mostrador. La primera zona, waffles, se encarga meramente de cocinar los waffles en forma de Mickey, waffles para sándwiches y waffles pequeños para el postre de sundae. La segunda zona, sándwiches, revisa la pantalla para preparar en orden de llegada los sándwiches salados y dulces, además el/la encargado/a de esta zona se asegura de avisar y pedir a la zona de waffles que cocine más. La tercera zona, freidora, se encarga de cocinar los funnel cakes, hornear los churros, freir el pollo y corn dog por orden de llegada según lo que aparece en la pantalla. La cuarta zona, bebidas, revisa la pantalla y se encarga de tener listo todas las bebidas, preparar el churro con helado, corn dog y postre de sundae, y colocarlos en el mostrador. La última zona, mostrador, es donde todos los aperitivos están listos para ponerlos en su bandeja. Estos se entregan según por orden de llegada, esta área no tiene pantalla, lo que tiene es una impresora donde llegan los recibos con el nombre del Guest, fecha, hora y pedido. Lo último que se prepara en el mostrador es la azúcar, las fresas, crema batida y papas que van en cada combo.

La preparación de cada aperitivo varia drásticamente ya que para los waffles tienen 10 wafleras para sándwiches, cinco (5) wafleras en forma de Mickey y dos (2) wafleras para el sundae. Se usa la misma mezcla y tiempo de cocción, el cual es tres (3) minutos, para los tres (3) tipos de waffles. El sándwich dulce consta de waffle, fresa, chocolate, banano y arándano; el sándwich salado consta de pollo picante con salsa dulce y ensalada de col. El corn dog y pollo ya vienen listos solo para freírlos, el tiempo de cocción para el primero es de cuatro (4) minutos y el último es de seis (6) minutos. Los churros se cocinan en el horno durante quince (15) minutos y luego se prepara con azúcar y canela. El funnel cake tiene una freidora meramente para el aperitivo y se cocina hasta que el color de la masa sea café. La entrega consta de asegurarse que se dé la orden correcta y en caso de no serlo, solucionarlo inmediatamente.

CAPÍTULO IV APRENDIZAJE

4.1 Llaves Básicas de éxito

Las cuatro claves los guían para decidir qué acciones y comportamientos son mejores para que puedan crear felicidad para los Guests. En todo momento tienen que cumplir las cuatro llaves, en caso de ser observado por cualquier otro cast member ya sea de su mismo nivel o superior, este otorga un “Grape Soda”, es el título que se le da a un reconocimiento por haber cumplido con cualquiera o todas las cuatro llaves. A continuación, se presenta de lo que consiste cada llave que la empresa espera que todo cast member cumpla.

4.1.1 Seguridad

4.1.1.1 Descripción de la llave

Significa proteger a cada invitado y cada miembro del reparto. Cada incidente se puede prevenir y todos son responsables de crear y mantener entornos y situaciones seguros.

4.1.1.2 La llave puesta en práctica

En las tiendas se lleva a cabo la seguridad en diferentes maneras como ser para los Guests y entre compañeros de trabajo. Para la primera ocasión se asegura que en la tienda todo lo que sea de vidrio este colocado en la parte superior de cada estante para evitar accidentes con los menores, las herramientas de la caja registradora no son permitidas que estén a la vista de los Guests y también hay rutas de evacuación. En la segunda ocasión se practica para evitar accidentes entre los compañeros de trabajos como ser en el almacén

donde se utilizan escaleras para colocar o alcanzar cajas, separar las etiquetas de seguridad dañadas, utilizar carretillas para movilizar las cajas y tener precaución al momento de abrir y cerrar puertas. Otros ejemplos son mantenerse hidratados, usar protector solar,

4.1.2 Cortesía

4.1.2.1 Descripción de la llave

Se extiende más allá de ser educado. Significa brindar un servicio amigable y personalizado para que cada Guest se sienta especial e individual. Esto es cierto tanto en el escenario con los Guests como también detrás del escenario con los compañeros de trabajo.

4.1.2.2 La llave puesta en práctica

Demostrar el uso del producto; mostrar lo que hace, interactuar con los Guests en la oportunidad que hay, divertirse, conocer la ubicación de: baños, kiosco de Fast Pass, horarios del parque, horarios de desfile, atracciones y comida. Aquí se practica la regla de “siguiente nivel de cortesía o dar extra-nivel de cortesía”:

- Participar: acercarse a los invitados primero y comenzar la conversación.
- Descubrir: hacer preguntas abiertas y de seguimiento; Escucha activamente la respuesta del huésped.
- Recomendar: sugerir opciones de productos, incluidas alternativas, si el artículo solicitado no está disponible.
- Cierre: agradezca a cada Invitado y valide sus opciones de productos.

4.1.3 Espectáculo

4.1.3.1 Descripción de la llave

Todos trabajan para crear un espectáculo, completo con escenarios, sonidos, aromas y experiencias. Esto también incluye los trajes y cómo se presentan. El espectáculo y la atención al detalle mantienen viva la magia de los huéspedes y los sumerge en una historia.

4.1.3.2 La llave puesta en práctica

Esto se refleja en la jornada laboral cuando se lleva puesto el traje correspondiente con sus accesorios, siempre estar en “Imagen de Disney”, usar lenguaje temático y mantener las áreas limpias/despejadas y recupere los accesorios cuando sea posible. Otros ejemplos son:

- Hay que asegurar que el producto funcione; cambie las baterías, si es necesario.
- Deja tu carrito limpio.
- Tenga la ropa de lluvia de su carrito en caso de llover.
- Estar en “Imagen Disney” durante todo su turno: pajarita, calcetines, zapatos blancos y etiqueta con su nombre.

4.1.4 Eficiencia

4.1.4.1 Descripción de la llave

Permite continuar brindando la experiencia al Guest. A través de prácticas eficientes en los diversos lugares de trabajo, pueden reducir los costos, los tiempos de espera de los invitados, hacer que las visitas sean más agradables y dar el mejor valor por su dinero en entretenimiento.

4.1.4.2 La llave puesta en práctica

Utilizar eficientemente los recursos que se tienen para solucionar problemas como ser cuando preguntan por la disponibilidad de cierto producto. Llegar a tiempo para los descansos, contar los carros con cuidado, siempre preguntar cómo puede ayudar a otros a terminar de trabajar juntos y realizar tareas de cierre: abrir producto, basura, cartón, enfriar relleno, llenar bolsas de hielo.

A medida que se toman decisiones, la seguridad sigue siendo la primera prioridad, las interacciones también deben reflejar un espíritu de cortesía. Al crear un ambiente seguro y brindar un servicio cortés, los Guests pueden disfrutar del espectáculo y también se operar con eficiencia.

Como todo cast member, se tiene que cumplir con las cuatro llaves durante la jornada laboral pero no todos los casos son igual ya que como unos lo hacen, hay otros que deciden simplemente no dar esfuerzo o sobresalir. En el caso contrario, y decidan sobresalir y esforzarse, hay una manera de reconocerlo y es mediante un “Grape Soda” que lo otorga cualquier cast member o incluso un Guest puede solicitar en mandar uno. Esto sucede, como se menciona al inicio

del capítulo, al ser observado cumpliendo con ello. En este caso se obtuvieron 10 Grape Soda el cual consta de líderes, coordinadores y un Guest, otorgándolo (ver anexo #15)

(Leadership, Management Team, Global, History, Awards, Corporate Responsibility, 2019.)

4.2 Fortalezas

1. Trabajo en equipo, lo que consiste en hacer bien el trabajo, terminarlo a tiempo y ayudar a los demás a hacerlo. Toda la jornada consistía en poder hacer mejor el trabajo y de manera eficiente.
2. Organización, en el caso de quick service fue tener los pedidos que llegaban en diferentes minutos en el orden correcto para entregarlas como corresponde; Mantener el área de trabajo limpio y tener todos los utensilios que se necesitaban y en su lugar para evitar accidentes. En el caso de merchandise fue seguir el proceso correcto de armar el carro de glow antes y después de la jornada, cuando se era almacenador se tenía que mantener en orden cada estante, tener suficiente producto y al terminar la jornada dejar el área limpia.
3. Comunicación, fue tanto con los coordinadores/líderes y compañeros de trabajo. Esto ayudó a resolver problemas eficientemente, no quedarse sin producto, que todos sepan lo que están haciendo y lo que corresponde.
4. Cumplimiento de metas, saber que lo que se hace cada día no era solo vender, sino que ayuda al cumplimiento de metas que están establecidos para cada día. Esto brindó a entender que una empresa siempre debe de tenerlas y que necesita personal que ayude a cumplirlas y para eso se necesita compromiso.
5. Dinamismo, buscar diferentes maneras de hacer el trabajo correcto, pero de maneras diferentes, innovadoras, positivismo y diligencia.

6. Resolver problemas, y con esto también se incluye dar soluciones a los problemas. Cada día eran diferentes Guests los que llegaban al parque, y cuando necesitan ayuda acuden a cualquier cast member y por eso había que estar listo con información, ideas y soluciones, pero nunca decir “no sé”.
7. Responsabilidad, esto se reflejó a diario en todas las tareas que se tenían que cumplir, hacerse a cargo de todo lo que le corresponde, realizarlo de la manera correcta y guiarse de las cuatro llaves.
8. Idioma, poder desenvolverse muy bien en tres idiomas, portugués, español e inglés, ayuda a tener una interacción de valor agregado con los Guests. Esto se reflejó durante el trabajo cuando se necesitaba ayuda cuando había problemas de idioma y necesitaban a personal que pudiese comunicarse.

4.3 Debilidades:

1. Premura, al trabajar, por lo menos, con veinte compañeros de trabajo a diario se necesitaba paciencia para seguir el ritmo de trabajo de cada uno. El cual fue difícil al principio porque no todos trabajan de la misma manera y no son los mismos resultados. Esta fue de las debilidades que más se tuvo que trabajar ya que en el día a día se trabaja con diferentes personas.
2. Falta de confianza, en el caso de quick service hay diferentes utensilios en la cocina como la freidora, cambio de aceite y la parrilla que son difíciles de manejar y limpiar. Tener seguridad en usarlos cuesta mucho ya que es responsabilidad por ende fue difícil manejarlos al principio. Ya que son equipos delicados no había confianza al principio y hubo accidentes de quemaduras que se pudieron haber evitado.

4.4 Oportunidades de mejora

Durante la clase de Productividad y Calidad se estudiaron diferentes teorías de la calidad y como las empresas la emplean. En el caso de la manipulación de alimentos hay ciertos criterios a considerar independientemente de la teoría en la que se quieran basar, como ser Hazard Analysis and Critical Control Points (HACCP) y en español, Análisis de peligros y puntos críticos de control. Este es un sistema de control de proceso basado en la ciencia por el cual se identifican los peligros potenciales en los procesos de producción de alimentos y se toman las medidas necesarias para evitar que dichos peligros sucedan. (GlobalSTD, n.d.)

Este sistema es aplicado en las operaciones de quick service food and beverages de Walt Disney World Resort. En el caso de trabajar con alimentos en quick service, la oportunidad de mejora como profesional es en saber manejar los términos de seguridad de la comida la cual por diferentes temperaturas indican el estado de uso y consumo. Es un poco complejo ya que hay diferentes varianzas e información, pero los cocineros son los que mejor manejan los términos. Además, requiere de mucha capacitación sobre el tema ya que, durante el tiempo cumplido en la nueva ubicación de trabajo, aún no hay entendimiento y por eso se cometen errores al manipularlos.

En la misma ubicación de trabajo se manipulan productos de limpieza que no quedaron claro el correcto procedimiento a seguir de los productos al momento de utilizarlos. Este no es tan estricto en seguirlo como lo es la parte de calidad de los alimentos, ya que cada cast member al momento de cerrar la cocina y toca limpiar, lo hacen con lo que hay y a su manera. Como parte de la calidad este también debe de ser prioridad. La falta de confianza con los químicos también fue

tediosa, pero al usar las medidas de seguridad necesarias se iba mejorando la comprensión y uso de ellos.

Aparte de mejorar como profesional en el tema de la seguridad y calidad, la jornada cada vez involucraba en rotar en diferentes posiciones las cuales se tienen que realizar bien. Como se explicó anteriormente en las debilidades acerca de la falta de confianza y falta de paciencia, cada vez se ponía más en práctica el uso de utensilios y trabajar en equipo.

4.5 Vinculación con la carrera

Al estudiar Mercadotecnia y Negocios Internacionales en la Universidad Tecnológica Centroamericana, y hacer una pasantía, la cual consta de trabajar durante cinco (5) meses, en The Walt Disney Company. La experiencia adquirida, se sabe que ayudará a trabajar mucho mejor en equipo y bajo presión, como futuro profesional considero que es de esas experiencias que se aprende desde cero. Es decir, a saber, cómo se debe de trabajar y lo que se espera de los empleados de una empresa, esto permite un mejor panorama de saber cómo delegar y hacer, eficientemente, las tareas diarias que se llevan a cabo en una empresa.

Durante la carrera se aprende mediante las clases la importancia del servicio al cliente en productos y servicios, pero no se practica ni se experimenta. Participar en el programa de Disney permite experimentar cómo la compañía es líder en el servicio. Como futuro profesional, el programa, ayuda a saber emplear este factor y/o mejorarlo en cualquier empresa de todo tipo. Se aprende lo que es la base que tiene el inigualable servicio de Disney que son sus cuatro llaves, después de eso es el personal capacitado que cumple con ello.

Aparte del excepcional servicio al cliente, la compañía no sería la misma si no tuviese y siguiese al pie de la letra la filosofía empresarial que es básicamente brindar el mejor entretenimiento, hacer memorias mágicas y la base de todo es la familia. Desde 1923 Disney ha estado causando un impacto emocional en la vida de las personas desde el comienzo del entretenimiento y esto lo seguirá siendo ya que es parte de su estrategia de marketing, desde sus nuevas versiones de sus clásicas películas, nuevos personajes, parques y hoteles, y a esto se le llama marketing emocional.

Para entenderlo se tiene que saber que es la disciplina del marketing que utiliza una marca dentro de una estrategia, con el objetivo de lograr un vínculo afectivo con usuarios, consumidores, clientes y futuros clientes, para que estos sientan la marca como algo propio y necesiten ser parte de ella. Esta va de la mano de la teoría de Robert Plutchik que en 1980 habló de su Teoría de la rueda de las emociones, formada por ocho emociones básicas (ver anexo #16). Según Plutchik, esta se parece a la del color, donde los primarios se mezclan. Ocurre lo mismo con las emociones básicas, que se combinan para crear un abanico de sentimientos. (Guardiola, n.d)

La teoría de las emociones, que fueron estudiadas en clase, es lo que hace que vea lealtad y compromiso de su mercado meta ya que utiliza todas las emociones en sus productos y servicios. Sin duda alguna no es la única estrategia que la compañía utiliza, pero se considera importante y que es pilar para retener su mercado meta. Pero para hacerlo debe de tener segmentado sus mercados lo cual en la actualidad si lo tienen ya que crean contenido estratégico multicanal, lo cual es el conjunto de herramientas y la metodología que debe poner en marcha una empresa para combinar sus canales online (ecommerce y mcommerce) y offline de manera eficaz, perfectamente sincronizados y combinados, para ofrecer similar experiencia de compra y contacto con el cliente

sea cual sea el canal ofrecido. (Cecarm,n.d). Esto para sus audiencias como ser ejemplos de Frozen, su audiencia no está en las redes sociales entonces se encargan de crear artículos y accesorios para ellos. En cambio, al crear contenido de Star Wars se ve en las redes sociales.

4.5 Aplicación competencias LPA

Es necesario conocer las competencias que se tiene para resaltar en un trabajo. A continuación, se presenta los diferentes niveles de aptitudes que se posee en diferentes competencias necesarias para el desempeño profesional en diferentes áreas.

- Análisis y solución de problemas 7

Los problemas que surgen son los que vienen de parte de los Guests. Al principio es bueno buscar y pedir ayuda de los superiores como los líderes y/o coordinadores del área. Luego poco a poco se va conociendo ciertos límites hasta donde uno puede tomar decisiones y resolver los problemas sin pedir ayuda. En el caso solucionar problemas con los Guests usualmente se da cuando necesitan reembolso, intercambios y objetos perdidos. Pero cuando son casos de alguien que este perdido en el parque, vomito, problemas con los boletos u otras situaciones que requieran más información e indagar más acerca de lo que está pasando se le comunica por medio de códigos a los coordinadores y líderes. En el caso de merchandise ha tocado estar en ambas situaciones donde se tiene que solucionar hasta donde se puede e incluso cuando toque hablar en código porque un Guest está perdido. También se da al trabajar en equipo y ayudar a otro cast member para que la situación no cause atrasos para los demás.

- Trabajo en equipo 10

Todos los días se trabaja en equipo al momento de abrir o cerrar una tienda, en el caso de glow para armar los carros que saldrán en el día y la noche. Siempre se trata de buscar una mejor manera de hacer las cosas eficientes y eso se da cuando se divide el trabajo y todos saben qué hacer. En el caso de quick service es lo mismo porque se tiene que abrir y cerrar el restaurante entonces se necesita que todos estén en su área organizando y limpiando para el siguiente día.

- Logro de objetivos 7

Cada día hay una meta de las ventas para glow que se pretende lograr, por ende, se debe de incentivar la compra de los productos ya sea demostrándolos y/o recomendándolos. Al conocer los objetivos hay más compromiso con cumplirlos y hacer mejor el trabajo. En el caso de quick service se tienen que cumplir metas y para eso siempre es necesario ofrecer productos complementarios a los Guests.

- Aprendizaje y auto-desarrollo 5

“Solicita retroalimentación y aprende del éxito y el fracaso” Esto suele pasar en el momento de una transacción que se hizo mal, se debe buscar cómo evitar que suceda y repasar que fue lo que se hizo mal. En otra ocasión pasa cuando el turno es de abastecer las tiendas, de este se aprende mucho ya que los días varían según si está ocupado o no entonces la rutina suele ser diferente y se debe de tener establecida diferentes rutinas que se deben cumplir para cuando llegue el cierre.

Aprende de los demás y busca mentores. Todos los días se aprende algo nuevo y esto pasa cuando se está al tanto de lo que sucede en el trabajo ya que siempre surgen situaciones/casos

donde se debe actuar y tomar decisiones como pueda que salga bien o mal hay que saber cómo y por qué sucedieron.

- Adaptación al cambio 7

En el trabajo se interactúa con una gran cantidad de compañeros de trabajo que tienen diferentes personalidades por lo que se aprende a trabajar con cada una de ellas al punto de enfrentar diferentes situaciones y entornos.

CAPÍTULO V

Conclusiones

- Disney mantiene activo sus diferentes membresías que permite a los Guests ahorrar al planear sus vacaciones. La primera es el pase anual, es el término general para los boletos de Disney World que duran 366 días. Este da acceso a los 4 parques, beneficios exclusivos como descuentos especiales en alimentos, bebidas, mercadería, recorridos privados, paquete de fotos y reservas anticipadas para los juegos. Incluso hay días donde el parque queda abierto hasta cierta hora solo para los miembros. En cambio, el Club de Vacaciones de Disney, brinda acceso a los destinos de Disney, con la libertad de elegir cuándo, dónde y con qué frecuencia va de vacaciones. Al convertirse en un miembro, aseguran futuras reservaciones al precio de hoy. En este tienen que comprar un interés de bienes raíces en un Disney Vacation Club Resort que está representado por puntos vacacionales. Cada año se puede utilizar estos puntos para reservar alojamientos en resorts, cruceros u otro destino de Disney; Ambas membresías crean lealtad a la marca e incentivo de seguir siendo parte de ella para disfrutar de los beneficios que al final en términos de dinero prometen que ahorran más a que lo hagan sin membresía.
- El plan de Disney consistió en construir su propia ciudad utópica perfecta: la Comunidad de Prototipos Experimentales del Mañana: EPCOT. La ciudad debía ser un "entorno planificado que demostrara al mundo lo que las comunidades estadounidenses pueden lograr a través del control adecuado de la planificación y el diseño." Básicamente ser un plan vivo del futuro desarrollando soluciones para los problemas de la ciudad.

Después de la muerte de Walt, el proyecto se consideró poco práctico y se volvió a concebir como un parque temático con arquitectura y tecnología futurística. Que además hoy en día es un recorrido por el mundo con los 11 pabellones que son países que coexisten pacíficamente lado a lado. El futuro que le espera a EPCOT es un pabellón de juegos completamente nuevo, una entrada principal renovada y un Centro de experiencias que muestra el futuro del parque. El "pabellón de juegos" contará con experiencias únicas, dedicadas a la diversión lúdica, juegos y actividades prácticas, todo dentro de una ciudad innovadora e interactiva. Los invitados también interactuarán con sus personajes favoritos de Disney como nunca se había visto en EPCOT.

- La compañía siempre busca todas las maneras posibles para brindar la mejor experiencia por lo que ofrecen variedad de opciones de transporte entre los parques, hoteles y aeropuerto. Actualmente operan 391 buses, 29 botes, 12 monorraíl y 50 Minnie Van, estos operan solamente en propiedad de Disney World. Solamente los buses operan con gas que es procesado por los desperdicios de toda la comida de los restaurantes en la propiedad de Disney World; en otoño de este año inauguraran el nuevo medio de transporte de telecabina (en inglés Skyliner) donde tendrá 6 estaciones entre EPCOT, Hollywood Studios y Disney's Caribbean Beach Resort, Disney's Art of Animation Resort, Disney's Pop Century Resort y Disney's Riviera Resort. La innovación siempre es continua y segura para la compañía y al buscar una nueva forma de transportar a los Guests es otro ejemplo de cómo cumplen con la eficiencia.

GLOSARIO

Al ser parte de la compañía, enseñan parte de la cultura de trabajo en Disney, empieza con el factor: el lenguaje, que se habla durante el trabajo como ser:

1. Backstage: área no visible para los Guests.
2. Cast Member: empleado de Walt Disney Resorts.
3. Costume: traje provisto por la compañía para los cast members que están on stage.
4. Guest: cliente de Walt Disney Resorts.
5. Glow cage: es el área donde se almacenan todos los carros e inventario.
6. Mercantenimiento (Merchantainment):
 - a. Visión: Ofrecer la mejor experiencia de compra de entretenimiento en el mundo.
 - b. Misión: Creamos recuerdos mágicos de mercancía inspirados en los Parques y Resorts de Walt Disney que contribuyen al valor de los accionistas.
7. On Stage: área visible para los Guests de Disney Theme Park, Resort and Store.
8. Role: puesto de trabajo de un cast member.
9. Show: lo que un Guest ve y experimenta en Disney Theme Park, Resort, Store.
10. Tableta (del inglés: tablet o tablet computer): es un tipo de computadora portátil, de mayor tamaño que un smartphone o una PDA, integrado en una pantalla táctil (sencilla o multitáctil) con la que se interactúa primariamente con los dedos, sin necesidad de teclado físico ni ratón.
11. Apron: una pieza de ropa que se usa en la parte frontal del cuerpo sobre la ropa para guardar el dinero.

BIBLIOGRAFÍA

About - Leadership, Management Team, Global, History, Awards, Corporate Responsibility.

(n.d.). Retrieved February 22, 2019, from The Walt Disney Company website:

<https://www.thewaltdisneycompany.com/about/>

Chronology of Walt Disney World. (n.d.). Retrieved February 22, 2019, from

<http://kpolsson.com/wdworld/>

Definición de la estrategia multicanal - Estrategia - Emprendedor - Cecarm. (n.d.). Retrieved

May 2, 2019, from

<http://www.cecarm.com/servlet/s.SI?METHOD=DETALLENOTICIA&sit=c,732,m,3792&id=30826>

Disney's Hollywood Studios, Formerly known as Disney MGM Studios Orlando -

wdwinfo.com. (n.d.). Retrieved February 22, 2019, from

<https://www.wdwinfo.com/disney-world/hollywood-studios/>

Disney's Riviera Resort | Walt Disney World Resort. (n.d.). Retrieved February 22, 2019, from

<https://disneyworld.disney.go.com/es-us/resorts/riviera-resort/>

GlobalSTD. (n.d.). ¿Qué es HACCP? - Guía de principios y beneficios - GlobalSTD. Retrieved

May 2, 2019, from <http://www.globalstd.com/component/k2/que-es-haccp-guia-de-principios-y-beneficios>

Guardiola, E. (n.d.). Marketing emocional para tu estrategia de marca. Retrieved May 2, 2019,

from <https://www.inboundcycle.com/blog-de-inbound-marketing/marketing-emocional-estrategia-marca>

List of Disney Films. (n.d.). Retrieved February 22, 2019, from D23 website:

<https://d23.com/list-of-disney-films/>

Próximamente en Walt Disney World Resort. (n.d.). Retrieved February 22, 2019, from Walt Disney World website: <https://disneyworld.disney.go.com/es-us/guest-services/new-walt-disney-world/>

Walt Disney - Life, Quotes & Death - Biography. (n.d.). Retrieved February 22, 2019, from <https://www.biography.com/people/walt-disney-9275533>

Walt Disney Animation Studios. (n.d.). Retrieved February 22, 2019, from <https://www.disneyanimation.com/studio/our-films>

Walt Disney World's Epcot Overview - AllEars.Net. (n.d.). Retrieved February 22, 2019, from <http://allears.net/epcot/epcot/>

Walt Disney's Disneyland, la historia del "Lugar más feliz de la Tierra." (2018, September 17). Retrieved February 22, 2019, from Traveler website: <https://www.traveler.es/experiencias/articulos/libro-fotografias-historia-disneyland-walt-disney-taschen/13564>

ANEXOS

Anexo #1

Bitácora

Primera semana 25 – 31 de enero

Traditions es la bienvenida e introducción a la compañía. Este último se refiere a conocer toda la historia y cultura de la empresa. Walt Disney fue un visionario e innovador. Nunca se conformó con nada menos que la más alta calidad. El éxito de WDW se ha basado en muchas cosas, pero algunas de las tradiciones más importantes son las historias, experiencias inmersivas, innovación, calidad y lo más importante de crear felicidad. Esto siempre ha sido y siempre será lo que somos, todo lo anterior guiará el futuro.

Luego de la teoría llega la hora de ir al parque para que se observe e identifique como las 4 llaves las aplican los cast members cuando están en stage. Con el propósito de no solo memorizarlas sino ver ejemplos y darse una idea de cómo se puede hacer.

El primer día de entrenamiento empezó con la clase de operaciones donde hacen énfasis en las 4 llaves que todo cast member debe de seguir, pero con más énfasis y ejemplos sobre qué hacer y cómo hacerlo. Proporcionan un libreto donde hay números al cual se puede recurrir en casos de emergencias de diferentes categorías. Dan normas para el uso de productos químicos y la mejor forma de usarlos. Enseñan el significado de todas las señales de seguridad que hay en la empresa tanto para los empleados como los Guests. Protocolos que seguir cuando se está en el parque trabajando y observando que hay posibles maneras de poner en riesgo la vida de los Guests. Para la seguridad, entrenan de cómo se deben de cargar los artículos para evitar dolores. La segunda llave, cortesía, enseñan expresiones correctas para interactuar, como evitar decir solo si/no y ejemplos de cortesía con compañeros de trabajo. La tercera llave, espectáculo. Nunca deben de

llevar puesto la etiqueta del nombre si no es jornada laboral, ya que eso es parte del show. Andar siempre con el traje adecuado y limpio, cuidar el área de trabajo y del parque ya que todos deben de mantenerlo limpio. La cuarta llave, eficiencia. Siempre tratar de obtener una solución a los problemas antes de tener que recurrir con un líder. Facilitar procesos a los Guests como por ejemplo las diferentes formas de pagos que hay mediante una bandita mágica, tarjetas de regalo, servicio de pick up o envíos a los resorts, boletos de rápido acceso a los juegos, reservaciones, compras online, envíos internacionales y nacionales, la aplicación móvil de los parques para que puedan ver la fila de espera a las atracciones y para obtener cualquier información/guía de los parques.

El domingo 27, segundo día de entrenamiento, fue el primer día de estar backstage con la entrenadora que ayuda a buscar los diferentes trajes a usar en las tiendas. Se hace el recorrido por todo backstage para diferenciar los caminos de llegar a las 6 localidades que tiene el parque.

Lo siguiente es clase en Disney University para aprender a usar la caja registradora. Se aprende acerca de las diferentes formas de pago que los Guests usan en las tiendas, practicamos las diferentes transacciones que se dan en el día a día y por último un video acerca de las pérdidas millonarias de Disney por robo de los empleados y los Guests. Esta clase fue más que todo teórico y práctico para que el siguiente día, 30 de enero, se esté 7 horas en las cajas registradoras de las tiendas

Segunda semana 3 – 8 de febrero

El 3 de febrero fue retroalimentación de todo lo que se aprende de las operaciones que se hacen en las tiendas ya que los siguientes días iban a ser horario de trabajo normal hasta el 7 de febrero que fue el entrenamiento de inventario. Al estar en la posición de merchandise se puede

rotar en diferentes áreas como se menciona anteriormente y una de ellas es ser encargado del inventario y fue el segundo entrenamiento. Este consiste en abastecer con productos las 3 tiendas: Agrabah, Bwanas Bob y Piratas del Caribe. Es muy flexible ya que comienza el día como se decida empezar en abastecer las tiendas. En este caso tocó inventario tarde-noche por ende es hasta el cierre de la tienda. Enseñan a utilizar las diferentes herramientas de traslado de productos, las bodegas para cada tienda, la ubicación y cantidad para cada artículo. El tercer entrenamiento es de Leather Treaty, eso es cuero grabado. Es otro servicio que se ofrece en diferentes tiendas como Piratas del Caribe. El entrenamiento fue en la tienda y se usa la computadora para hacer el grabado, la máquina que hace el trabajo y la ubicación de las herramientas y material de apoyo.

Tercera semana 10 – 16 de febrero

En la tercera semana se pone en práctica todo lo aprendido en los días de entrenamiento ya que dividen días en la caja registradora e inventario. En las tres tiendas todas pasan ocupadas a cierto punto del día y el movimiento de productos es diferente. Piratas del Caribe, está al lado de la atracción de los piratas entonces todos los que entran al juego salen por la tienda. Es la más grande y pasa ocupada todo el día y por eso cierra más tarde por ende es la que más se necesita estar colocando producto, bebidas y se hacen muchas transacciones de servicio de envíos. Agrabah, la segunda tienda, es un poco más pequeña que la primera y su ubicación es a lado de donde se puede conocer a Aladdin y Jazmin entonces el movimiento de productos son diferentes más que todo se necesitan bebidas a cada momento, productos de burbujas, ciertas prendas para niños y snacks. La última tienda es la más pequeña de todas, Bwanas Bob's, queda en la entrada de Adventureland y es dividida en dos quioscos con productos básicos y rápido de agarrar sin necesidad de probárselo ni buscar talla. Los productos con más movimiento son las bebidas y los productos de burbuja, los demás varían.

Cuarta semana 17 – 23 de febrero

La última semana de entrenamiento fue de Glow. Es otra forma de vender productos de Disney, pero en una carreta ubicada en 24 zonas del parque, pero no las usan todas en un día y usualmente ubican cada carreta según la temporada y el clima. En ella se puede vender en el día bebidas y productos con luces, pero en la noche solo la abastecen con productos de luces como ser las burbujas, espadas, varitas y spinners. La caja registradora la maneja el encargado de cada carro con una Tablet que permite transacciones en efectivo, tarjeta de crédito, tarjeta de regalo y magic band. El dinero se coloca en un delantal y se comunica con líderes y coordinadores por medio de un walkie-talkie. Así como una tienda normal donde se necesitan personas haciendo las transacciones y otras encargadas del inventario y abastecimiento, también en glow se necesitan para inventario de los carritos que se van a usar el siguiente día. Este consiste en contar los productos que no se vendieron y registrarlos, abastecer los carritos que van llegando, preparar los carritos que estarán el siguiente día y preparar los productos que llegan en cajas en sus estantes para que estén listos de colocar. Por último, se recibe la reunión con los demás cast members de adventureland para retroalimentar quienes son los líderes y coordinadores, ejemplos de las 4 llaves en nuestras tiendas y ronda de preguntas.

Quinta semana 24 de febrero – 2 de marzo

Después de un mes de entrenamiento el horario de trabajo fue distribuido para estar en las tiendas y en glow carts con el fin de practicar todo lo aprendido. Cada día de esta semana se hacía retroalimentación del trabajo realizado.

Sexta semana 3 – 9 de marzo

Se realizó jornada de glow cart en el día y en la noche. Ya se acercaba Spring Break por ende el clima empezaba a cambiar y hubo gran movimiento de agua y squeeze breeze para esa semana.

Séptima semana 10 – 16 de marzo

La jornada laboral fue incrementando debido a las vacaciones de Spring Break que las escuelas y universidades tienen. El parque tuvo una suma mayor de personas por ende se tomaron más medidas de seguridad al momento de realizar el trabajo como ser la hidratación por el cambio de clima, más personas encargadas del inventario y todas las zonas para los carros habilitadas.

Octava semana 17 – 23 de marzo

Surgieron nuevos cambios como el recibimiento de nuevos carros por ende habría que tener más inventario de productos para poder prepararlos. Las jornadas se dividieron en 3 tiempos: día, intermedio y noche. Cada día cambiaban la meta de ventas ya que se esperaba mayor volumen de personas en el parque.

Novena semana 24 – 30 de marzo

El parque seguía recibiendo un gran volumen de personas por ende las ventas iban incrementando y al momento de tener que volver a preparar los carros, la jornada laboral la tenían que extender porque no ajustaba el tiempo establecido.

Décima semana 31 de marzo – 6 de abril

La rutina de trabajo consistió en ser una jornada nocturna donde el parque tuvo una gran cantidad de visitantes por lo que se llegó al punto de dejar de vender burbujas en forma de Mickey ya que nos quedamos sin cajas. Se vendieron más las burbujas que Iron Man y productos sustitutos que tenían menos volumen.

Onceava semana 7 – 13 de abril

Fue la primera semana de entrenamiento donde se recibe una clase teórica acerca de la manipulación de alimentos y los productos de limpieza. En los siguientes días se hacen recorridos de las dos localidades de comida, se aprende a abrir y cerrar ambos. Además, se prueba lo que se vende y se aprende a prepararlo. Se conoce todas las áreas de trabajo que hay en las localidades que serán parte de la rutina de una jornada.

Doceava semana 14 – 20 de abril

Toda la semana hubo jornadas nocturnas donde se practica el cierre de ambas localidades. El flujo de personas en el parque fue moderado por ende no estuvieron tan saturadas las localidades. Cada día se cerró un área diferente de la cocina de Sleepy Hollow, lo que consta de Liberty Square Market al momento de cerrar siempre es lo mismo ya que no se divide en tantas áreas como Sleepy Hollow.

Treceava semana 21 – 27 de abril

La semana fue mitad apertura y cierre de las localidades ya que había otros en entrenamiento. La rotación en una jornada diaria es de que el último lugar donde esté ubicado es donde le tocará cerrar.

Catorceava semana 28 de abril – 4 de mayo

La jornada laboral fue nocturna por ende eran de cierre en las dos localidades. Aquí se pone en práctica el proceso de limpieza que se lleva a cabo en el cierre de cada localidad.

Quinceava semana 5 – 11 de mayo

La jornada laboral fue mixta entre diurno y nocturno. En esta semana se practicó lo mismo que las anteriores.

Dieciseisava semana 12 – 18 de mayo

La jornada laboral constaba de horas un poco más extensa ya que el parque tenía eventos especiales. Pero siempre fueron de cierre por ende es lo mismo que las anteriores.

Diecisieteava semana 19 – 25 de mayo

En esta semana hubo asistencia alta en el parque por ende pasaron muy ocupados las dos localidades, se tuvo problema con las patas de pavo que se venden en Liberty Square Market ya que hubo varias noches que no ajustaban y muchos quedaron disconformes.

Dieciochoava semana 26 de mayo – 1 de junio

La jornada laboral en ambas localidades fueron de tarde-noche, el parque cerraba más tarde por la temporada de verano.

Diecinueveava semana 2 – 8 de junio

En esta semana el clima afectó bastante la venta ya que hubo mucha lluvia por ende no había mucha asistencia de Guests en el parque.

Vigésima semana 9 – 11 de junio

Fueron tres días de cierre en la localidad Sleepy Hollow, se contó con nuevos grupos de entrenamiento ya que hay nuevos estudiantes que llegan al programa.

Anexo #2

Servicio a la mesa



Anexo #3

Auxiliares, usualmente ubicados en los hoteles



Anexo #4



Banquete de comida, solamente ofrecido en los hoteles.

Anexo #5

Venta al aire libre, ubicados en todos los parques temáticos.



Anexo #6

Servicio de comida rápida



Anexo #7

Entrada de Adventureland, Agrabah, Bwanas Bobs y Piratas del Caribe



Anexo #8

Traje de Agrabah y Bwanas Bob



Anexo #9

Carros de glow



Anexo #10

Entrada de Liberty Square y la campana de liberty



Anexo #11

Liberty Tree



Anexo #12

Sleepy Hollow



Anexo #13

Liberty Square Market



Anexo #14

Menu de Sleepy Hollow



Anexo #15

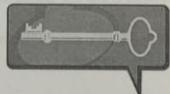

Recognize Now!

March 17, 2019 

Dear Andrea Bardales Madrid,

Thank you for making a difference and helping us create an unforgettable experience. I would like to take the time to Recognize you for displaying The Four Key Basics.


Show


Courtesy

Thank you so much for being so engaged with our Guests today in the Land! You went out of your way to interact with every Guest that came into Agrabah and made them feel extra special!

 With Appreciation,
Kayla Zipron

This Recognition was sent to Andrea's supervisor, Amanda Casselli to amanda.j.casselli@disney.com
— March 17, 2019 21:03

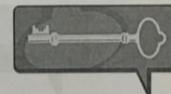

Recognize Now!

March 17, 2019 

Dear Andrea Bardales Madrid,

Thank you for making a difference and helping us create an unforgettable experience. I would like to take the time to Recognize you for displaying The Four Key Basics.


Show


Courtesy

Great guest interaction with a Spanish speaking family. Thank you for recognizing that they spoke Spanish and continuing your conversation in the language that made it easier for them to understand. Thanks again!

 With Appreciation,
Iliana Hernandez

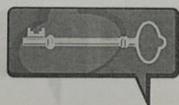
This Recognition was sent to Andrea's supervisor, Amanda Casselli to amanda.j.casselli@disney.com
— March 17, 2019 19:02


Recognize Now!

March 17, 2019 

Dear Andrea Bardales Madrid,

Thank you for making a difference and helping us create an unforgettable experience. I would like to take the time to Recognize you for displaying The Four Key Basics.


Courtesy

Thank you for not just handing out Celebrating buttons, but talking to our Guests to find out their story's

 With Appreciation,
Dave Martinez

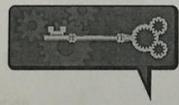
This Recognition was sent to Andrea's supervisor, Amanda Casselli to amanda.j.casselli@disney.com
— March 17, 2019 18:26

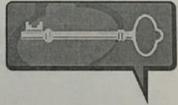

Recognize Now!

February 20, 2019 

Dear Andrea Bardales Madrid,

Thank you for making a difference and helping us create an unforgettable experience. I would like to take the time to Recognize you for displaying The Four Key Basics.


Efficiency


Courtesy

Thank you for being so warm and welcoming while helping a Guest who wanted to do a post sale shipping!

 With Appreciation,
Erin Zwart Ulmer

This Recognition was sent to Andrea's supervisor, Amanda Casselli to amanda.j.casselli@disney.com
— February 20, 2019 19:17



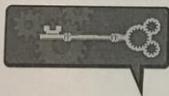
Recognize Now!

Dear Andrea Bardales Madrid,

February 15, 2019



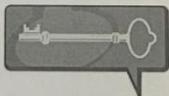
Thank you for making a difference and helping us create an unforgettable experience. I would like to take the time to Recognize you for displaying The Four Key Basics.



Efficiency



Show



Courtesy



Safety

You did such a great job tonight! Not only were you engaging with guests all night but you were super flexible and happy to help whenever I needed it! Thank you!



With Appreciation,
Alyssa Luhta

This Recognition was sent to Andrea's supervisor, Amanda Casselli to amanda.j.casselli@disney.com — February 15, 2019 00:53



Recognize Now!

Dear Andrea Bardales Madrid,

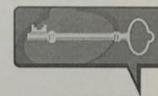
March 18, 2019



Thank you for making a difference and helping us create an unforgettable experience. I would like to take the time to Recognize you for displaying The Four Key Basics.



Show



Courtesy

Amazing guest interactions today! I loved that you used the snakes as an engagement tool, and made lots of conversations with our Guests afterwards! Also great job grabbing a times guide for a couple who had lots of questions about entertainment here in the Kingdom! Keep up the awesome work!



With Appreciation,
Kerry Traube

This Recognition was sent to Andrea's supervisor, Amanda Casselli to amanda.j.casselli@disney.com — March 18, 2019 15:34



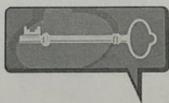
Recognize Now!

Dear Andrea Bardales Madrid,

March 18, 2019



Thank you for making a difference and helping us create an unforgettable experience. I would like to take the time to Recognize you for displaying The Four Key Basics.



Courtesy

Andrea, thank you for engaging with our Guests and helping them celebrate their Disney visit with our buttons! You not only found out their names, but also found out the stories of why they are here to celebrate. Awesome job!



With Appreciation,
Kent Russell

This Recognition was sent to Andrea's supervisor, Amanda Casselli to amanda.j.casselli@disney.com — March 18, 2019 15:50



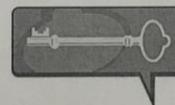
Recognize Now!

Dear Andrea Bardales Madrid,

March 18, 2019



Thank you for making a difference and helping us create an unforgettable experience. I would like to take the time to Recognize you for displaying The Four Key Basics.



Courtesy

Great job interacting with our guests and teaching the little princess on how to tame a snake! keep up the great work engaging and interacting with all our Guests!



With Appreciation,
Max Bolagno

This Recognition was sent to Andrea's supervisor, Amanda Casselli to amanda.j.casselli@disney.com — March 18, 2019 17

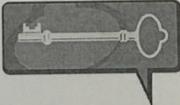

Recognize Now!

April 07, 2019 

Dear Andrea Bardales Madrid,

Thank you for making a difference and helping us create an unforgettable experience.
I would like to take the time to Recognize you for displaying The Four Key Basics.


Show


Courtesy

Great job getting all of your Squeeze Breeze fans turned on during parade walk yesterday and truly showcasing our "COOL" product to our Guests along the route! Your cart was definitely noticed for it!

 With Appreciation,
Kerry Traube

This Recognition was sent to Andrea's supervisor, Amanda Casselli to amanda.j.casselli@disney.com — April 07, 2019 15:

Thank You!

 **christian • TODAY**
@ptx_laco

#CastCompliment @WDWToday I wanted to thank Andrea from the Sleepy Hollow restaurant in the Magic Kingdom for making my day! I hope she has a spectacular last week on the college program and has a safe trip back home! 🍀

♥ 10 11:48 PM - May 31, 2019

[See christian • TODAY's other Tweets](#)



Andrea

Your Guest service has been recognized on social media!
Thank you for all you do!

©Disney

Anexo #16

