



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA**

**UNITEC**

**ESCUELA DE ARTE Y DISEÑO**

**PRÁCTICA PROFESIONAL**

**WALT DISNEY WORLD COMPANY**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO**

**LICENCIADA EN DISEÑO GRÁFICO**

**PRESENTADO POR:**

**21341104 CHRISTINE ISABELLE CANAHUATI ATTI**

**ASESOR:**

**LIC. CARMEN ELENA VALLADARES**

**CAMPUS SAN PEDRO SULA;**

**JULIO, 2019**

## AUTORIZACIÓN

Señores

CENTRO DE RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACION (CRAI)  
San Pedro Sula

Estimados Señores:

La presentación del documento de tesis forma parte de los requerimientos y procesos establecidos de graduación para alumnos de pregrado de UNITEC.

Yo, Christine Isabelle Canahuati Atti, de San Pedro Sula autor del trabajo de grado titulado: Práctica Profesional Walt Disney World Company, presentado y aprobado en el año 2019, como requisito para optar al título de Profesional de Licenciatura en Diseño Gráfico, autorizo a:

Las Bibliotecas de los Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) de la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC), para que con fines académicos, pueda libremente registrar, copiar y usar la información contenida en él, con fines educativos, investigativos o sociales de la siguiente manera:

Los usuarios puedan consultar el contenido de este trabajo de grado en la salas de estudio de la biblioteca y la página Web de la universidad.

Permita la consulta y 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 para cualquier formato conocido o por conocer.

De conformidad con lo establecido en el artículo 19 de la Ley de Derechos de Autor y de los Derechos Conexos; los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.

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 los principales autores.

En fe de lo cual, se suscribe la presente acta en la ciudad de San Pedro Sula a los [29] días del mes de [Julio] de dos mil [diecinueve]

[29-07-2019]

---

Christine Canahuati

21341104

## 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 Escuela de Arte y Diseño Facultad de Ingeniería y Arquitectura y los requerimientos académicos que la Universidad dispone dentro de los procesos de graduación.

---

Lic. Carmen Valladares  
Asesor UNITEC

---

Lic. Oscar Romero

---

Arq. Claudia  
Rodriguez

---

Ing. Álvaro Salgado

---

Arq. Yohandy Rodríguez Pereira  
Sub Directora Escuela de Arte y  
Diseño UNITEC, SPS.

## **AGRADECIMIENTO**

Antes de dar el siguiente paso a este nuevo viaje en el cual el lector podrá sumergirse, quisiera dar un caluroso agradecimiento a la empresa de The Walt Disney Company, por haberme otorgado la oportunidad de trabajar, estudiar y crear magia junto a ellos, por ver más allá de mi persona, y hacerme saber que todo lo que sucede y vemos es con un propósito de hacernos crecer en un lugar mágico donde la magia no se rige por si sola, pero es creada constantemente por todas aquellas personas que forman parte de esta gran empresa de entretenimiento llamándose familia.

Al programa TC3 de UNITEC que ofrece un respaldo indefinido, y hacernos sentir como en casa aún estando fuera de ella.

Christine Isabelle Canahuati Atti

## DEDICATORIA

Quiero dedicarle este informe a todos los soñadores, a los que creen en la belleza de un sueño, a los que hacen este mundo sea mejor y que no pierda su magia. Al final todos tenemos un sueño que anhelamos cumplir.

Quisiera dar gracias a Dios primeramente por mostrarme que hay mejores oportunidades en la vida aún y cuando no siempre las vemos venir. Y si se observan por temor a no tomarlas, Él nos da ese empujón que necesitamos para arrancar. A mis papás, por ver más allá de lo que tengo enfrente mío, por siempre apoyarme en la lucha de mis sueños o proyectos a realizar; que con dicho esfuerzo poder y pasión el tiempo pasa rápido y cuando menos recordamos nos encontramos en donde debemos estar y comprendemos el por qué de los eventos futuros y presentes. A mis abuelos, por siempre darme el respaldo necesario, por apoyarme en dicho momento dándome siempre la opción de escoger entre si puedo o si quiero hacer las cosas. A mis tíos y primos a los que me han visto crecer y luchar por lo que quiero, cruzando montañas y mares para lograr alcanzarlo. A mis amigos que siempre han estado desde pequeños, hasta los que logré hacer en la universidad y en el programa de Disney College Program. Ellos los de siempre, los que me han visto reír en cada momento lleno de adversidad, que me han ayudado a superar varios obstáculos, que me han hecho crecer, como persona, amiga y profesional. Por último quiero agradecer, a todos los licenciados que formaron parte de este trayecto, no fue fácil pero se logró. Siempre haciéndome ver que cuenta más el camino de aprendizaje que el resultado final.

Christine Isabelle Canahuati Atti

## **Resumen Ejecutivo**

El siguiente informe está basado en la práctica profesional llevada a cabo en Walt Disney World previo a la graduación. El propósito de este informe no solamente invita al lector a adentrarse en este documento. Busca llamar la atención de tal manera que pueda introducirse en la vida diaria del practicante durante los cinco meses en The Walt Disney Company en el Walt Disney World Resort.

A medida que el documento se desarrolle, se podrá apreciar diversas áreas en las cuales se cubrirán los propósitos establecidos por el practicante, con la finalidad de llevarlos a cabo durante su práctica profesional.

En los primeros capítulos (1,2, y 3) se cubrirán los objetivos establecidos tanto generales y específicos propuestos por el practicante. Avanzando con el capítulo dos, se cubrirá una reseña histórica sobre su fundador Walter Elias Disney y la creación de su empresa The Walt Disney Company, trascendiendo a la creación de Disneyland y Walt Disney World Resort, en donde se lleva a cabo la práctica profesional. Además de la historia de Walt Disney World, se mencionarán ciertos temas de relevancia, como su visión, misión, valores y productos o servicios que ofrece. Haciendo que Walt Disney sea uno de los líderes, en el entretenimiento y servicio al cliente, creando experiencias únicas a través de historias para sus visitantes.

En el capítulo tres se estudiará sobre el trabajo llevado a cabo en el tiempo de cinco meses con dos roles diferentes en distintas locaciones dentro de los dos parques de Walt Disney World. Los parques estudiados son Magic Kingdom y

Epcot, con los roles en Quick Service/ Food and Beverage (servicio rápido/comida y bebida) y Merchandise (mercancía).

Avanzando hacia el capítulo cuatro se estudiará de manera detallada sobre los pilares por los cuales The Walt Disney Company se basa en su día a día por garantizar una experiencia inolvidable para cada uno de sus visitantes, tratándolos como una persona muy importante a cada uno de ellos. Basado en este esquema se estudiará nuevamente las fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora, encontradas por el practicante a lo largo de su práctica profesional.

Incluyendo la comparación, contrastando con la vinculación de su carrera y las competencias de LPA (Laurete Professional Assesment).

Concluyendo con el capítulo cinco, este nos mostrará con más detalle los anexos, que incluye un glosario con términos utilizados mayormente en Walt Disney World por sus cast members, incluyendo un cronograma de trabajo explicando las diversas actividades desarrolladas durante la semana laboral del practicante en ambos roles desarrollados. Esto incluirá imágenes representando los diferentes puestos de trabajo (incluyendo diferentes imágenes de los puestos de trabajo más la mercancía que se puede encontrar).

# Contenido

CAPÍTULO I :	
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO II : GENERALIDADES DE LA EMPRESA.....	2
2.1.1 Misión, visión, valores, productos o servicios.....	3
2.1.2 Historia de Walt Disney World.....	4
CAPITULO III : DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DESARROLLADO .....	17
3.1 Quick Service/Food and Beverage .....	32
3.2 Merchandise .....	32
CAPITULO IV : APRENDIZAJE .....	62
4.1 Llaves básicas de éxito (4 llaves de Disney).....	62
4.1.1 Safety (seguridad).....	63
4.1.2 Courtesy (cortesía).....	64
4.1.3 Show (presentación).....	65
4.1.4 Efficiency (eficacia) .....	66
4.2 Fortalezas.....	68
4.3 Debilidades .....	70
4.4 Oportunidades de mejora .....	70
4.5 Vinculación con la carrera .....	71
4.6 Aplicación competencias LPA .....	74
CAPITULO V : CONCLUSIONES .....	80
5.1 Glosario.....	81
5.2 Bibliografía.....	87
5.3 Anexos .....	89
5.4 Crónograma.....	96

## **CAPÍTULO I:**

### **Introducción**

En el año 1928, nace un personaje peculiar de dos patas, con orejas redondas, y en duotono con los colores blanco y negro. ¿Quién podrá ser?, es la pregunta y ¿por qué? se celebran sus 90 años a nivel mundial (o al menos en el mundo de Disney). En la fecha de Noviembre 18, de 1928 nace el famoso ratón Mickey Mouse, quién hoy en día ha traído felicidad a diversas generaciones a través de su peculiar forma de ser. No solo físicamente, pero con el carisma que se le ve y se le rodea. Walt Disney refiriéndose a Mickey Mouse menciona que “nunca debemos de olvidar, quién lo comenzó todo”.

Walter Elias Disney, siempre fue un visionario y según el, mientras lo que es Disneyland, Walt Disney World Resort, Mickey Mouse y lo que tiene por ofrecer, siga existiendo, seguirán innovando.

## **CAPÍTULO II**

### **Generalidades de la empresa**

#### **2.1 Objetivos de la práctica profesional**

Objetivo general:

- Conocer más sobre la cultura de trabajo Disney, para crecer junto a la empresa. Adquiriendo el conocimiento y experiencia necesaria para el desarrollo de la práctica profesional que será llevado a cabo en un plazo de dos trimestres.

Objetivo específico:

- Comprender sobre la magia que ocurre detrás del telón en Disney, desde su hora de apertura al público hasta su hora de cierre.
- Obtener una mejor comprensión sobre los pilares que rigen en Disney, que los convierte en su fuente de éxito.
- Aplicar conocimientos obtenidos para mejorar como persona en el área laboral de Walt Disney World.

### **2.1.1. Misión, visión, valores, productos o servicios**

2.1.1.1 Misión: entretener, informar e inspirar a las personas alrededor del mundo a través del poder de contar historias sin paralelo, reflejando las marcas icónicas, mentes creativas y las tecnologías innovadoras que hacen de esta la principal compañía de entretenimiento del mundo.

2.1.1.2 Visión: ser uno de los líderes mundiales en producir y proveer entretenimiento e información.

2.1.1.3 Valores: el éxito de Walt Disney se ha construido alrededor de diversas cosas, pero una de las tradiciones más importantes sería, las historias, experiencias inmersas, innovación y calidad.

2.1.1.4 Productos o servicios: A lo largo de los años The Walt Disney Company ha ido implementando nuevos productos y servicios, siempre manteniéndose a la vanguardia con lo último en tecnología y entretenimiento.

Según Walt lo que es Disney en general, nunca dejará de crecer, ya que siempre se seguirá innovando, para el beneficio de todos sus espectadores.

Los productos y servicios que The Walt Disney Company ofrece abarca desde el parque temático de Walt Disney World y hoteles. Abarcando las diversas líneas de hostelería y turismo sin excluir Disney Cruise Line (línea de cruceros). Líneas de transporte, desde la llegada del aeropuerto hasta el hotel, minnie vans, monorail, ferry, y buses. Por último, uno de los más grandes productos y servicios que ofrece sería la adquisición de diversos tipos de canales televisivos. Algunos de los canales adquiridos son ESPN y ABC. También en la industria de películas se encuentra: Pixar, Marvel, Lucasfilm. (The Walt Disney Company, s.f.).

## **2.1.2 Historia de Walt Disney World**

“Si lo puedes soñar, lo puedes lograr”.

- Walt Disney. (Kingdom Editions, 1994).

Walter Elías Disney, nace un 5 de diciembre 1901, en Hermosa, Illinois (EE. UU.). Durante la mayor parte de su infancia reside en Marceline, Missouri. En 1911 a este punto de su vida, empieza a cobrar interés por lo que surge a su alrededor.

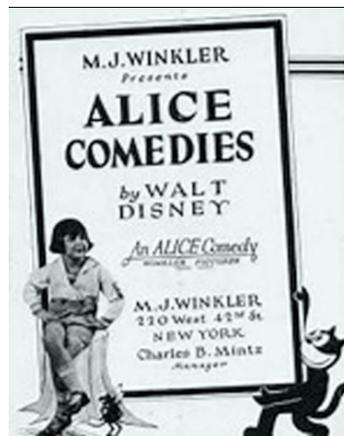
A la edad de 16 años en plena adolescencia, Walter Disney cursa clases de fotografía y dibujo impartidas en su escuela McKingley High School. Estas clases lo inspiran a forjar un futuro en la industria de la animación la cual más adelante se le conocería como “Walt Disney Animation Studios”, liderado por los hermanos Disney; siendo Walter Elias y Roy Oliver.

Antes de introducirse al mundo de la animación el estudio se dedica a crear cortometrajes llamados “The Alice Comedies”. Estos cortometrajes consistían en combinar la animación (dibujo animado) con la aparición de una persona llamada Virginia Davis. La historia central se basa en Alice (personaje principal de nombre ficticio) y un gato llamado Julius, viviendo en un mundo animado. Aún y cuando su éxito no fue lo que se esperaba, esto fue una oportunidad para el estudio, ir en busca de pequeños estudios de animación o productoras que distribuían contenido de entretenimiento para conseguir el apoyo necesario. El tiempo pasa y finalmente logran conocer a M. J. Winkler una de las distribuidoras de “Felix the Cat” que les brindará su apoyo en los futuros proyectos. En octubre 16, 1923 oficialmente nace “The Walt Disney Company”.



**Ilustración 1. Walt Disney con Mickey Mouse.**

**Fuente: N/a. (s.f.) Walt Disney Biography. Recuperado de:  
<https://www.biography.com/business-figure/walt-disney>**



**Ilustración 2. Alice Comedies**

**Fuente: Ladonisi, Bill. (2017, octubre 30). The Alice Comedies – Start Of The Walt Disney Company... Recuperado de:  
<http://www.themagicinpixels.com/2017/10/alice-comedies-start-walt-disney-company/>**



**Ilustración 3. The Walt Disney Studios creada en 1923**

**Fuente: WSCA – On This Day – October 16, 2018. Disney Cartoon Studios Founded in 1923. Recuperado de: <http://wcsa.world/news/world-almanac-event-academy/wcsa-on-this-day-october-16-2018-disney-brothers-cartoon-studio-founded-in-1923>**

Los hermanos para esta fecha no contaban con un elenco para producir las series. Ambos hermanos se ocupan de la dirección y grabación, a veces utilizando una sola toma ya que no contaban con mucha cinta para repetir. Transcurrido los años para la fecha de 1927 ya se han grabado un total de 56 cortometrajes. Durante estos cuatro años el estudio fue creciendo, no solo en espacio, sino también en elenco.

A medida que avanza el estudio en la industria de la animación y entretenimiento, siempre hubo alguien al lado de Walt, su hermano Roy. Roy Oliver, siempre apoyó a su hermano con sus dibujos animados pero la visión de Roy fue otra. Su hermano se dedicó a manejar la parte interna del estudio de animación, siendo la parte administrativa.

Aún y cuando se habla poco sobre ambos hermanos, cabe mencionar que desde pequeños trabajaban en equipo. Roy siempre cuidando de Walter, viendo

como podía apoyarlo con su amor y pasión al arte. Roy Oliver, no solo colaboraba al principio en el estudio de entretenimiento, pero a medida que iba creciendo, optó por hacerse cargo de las finanzas del estudio. Algo que haría hasta unos meses antes de su muerte en el año de 1971.



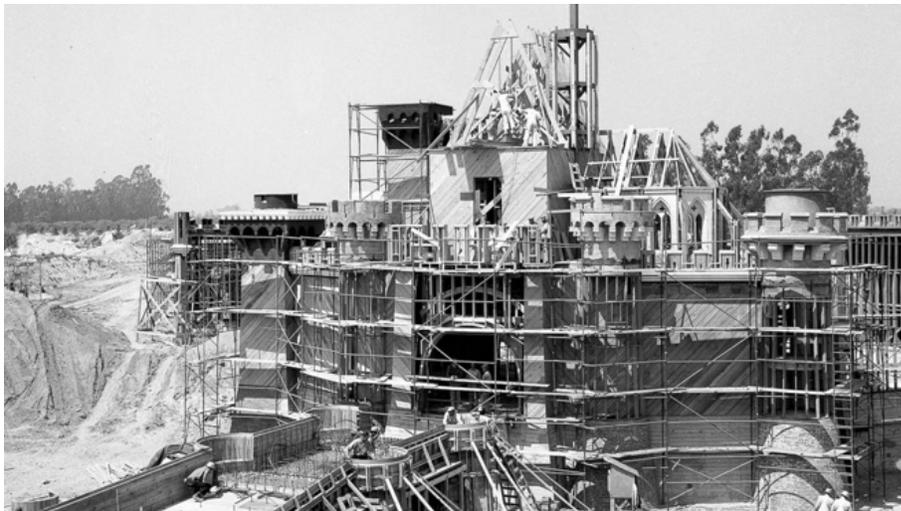
**Ilustración 4. Roy Disney en la inauguración de Walt Disney World en Magic Kingdom, 1971.**

**Fuente: Eades, Mark. (2016, diciembre 22). Remembering Roy O. Disney, Walt Disney's brother, 45 years after his death. Recuperado de: <https://www.ocregister.com/2016/12/22/remembering-roy-o-disney-walt-disneys-brother-45-years-after-his-death/>**

Años más tarde, Walt Disney ya él siendo un padre de familia, una persona hogareña, siempre gustó de ir a los parques con sus dos hijas Diane y Sharon. Walter notaba que la mayoría de las atracciones en los parques no eran tan agradables, desde su elaboración (seguridad), higiene, o que no había mucho entretenimiento o áreas de recreación para los adultos. Mientras sus hijas disfrutaban, Walter Disney se encuentra pensando en una idea, un sueño que pronto se volvería una realidad atravesando obstáculos en el camino, el estaría decidido

a llevarlo acabo. La idea de un parque temático no solo consistía en ser la mejor versión de todos los ya existentes. El quería mejorar esa imagen y crear un ambiente seguro donde los padres de familia podían convivir con sus hijos y pasar un tiempo ameno en los parques con los elementos que el deseaba ver en los parques, seguridad, espectáculo (volver la fantasía en realidad), higiene, y acceso a cualquier persona sin importar su edad o procedencia. A esto se le podría llamar una utopía, ya que el sueño de Disney no se ve formarse hasta el año de 1954, mayo 1ero.

Previo a la construcción de Disneyland, los hermanos Disney han invertido una gran suma de dinero para la compra de un terreno en Anaheim, California (donde luego estaría ubicado Disneyland). Contaban con un límite de tiempo, debían inaugurar el parque un año mas tarde, un domingo 17 de Julio 1955.

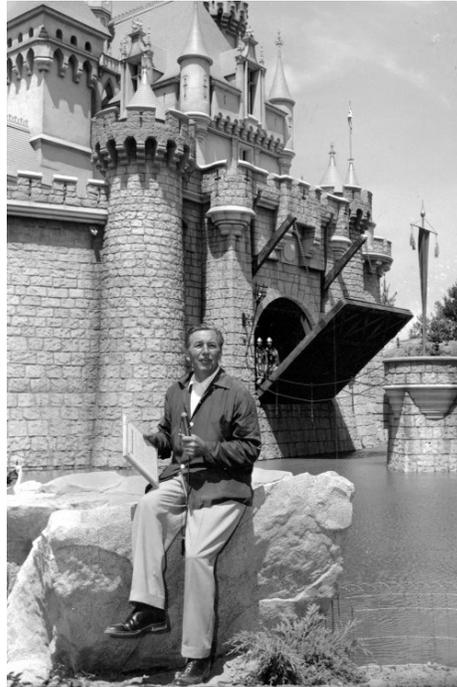


**Ilustración 5. Construcción de Disneyland, California 1954.**

**Fuente: Rarely seen photos of Disneyland’s construction released for 60th birthday. (2015, mayo 18). Recuperado de: <https://abc13.com/entertainment/photos-disneyland-being-built-in-1950s/729388/>**

“Domingo negro” así lo recuerdan quienes estuvieron presentes, quienes lo televisaron y quienes leyeron el periódico al día siguiente. Como toda primera

vez, algo inesperado sucedió. Usualmente la primera vez para muchos puede ser un éxito o un fracaso y para los hermanos Disney, esto fue un claro ejemplo de cómo se debía mejorar y trabajar juntos por una misma visión.



**Ilustración 6. Walt Disney en la inauguración de Disneyland, 1955.**

**Fuente: Almalvez, Laurence. (2015, julio 17). Disney Opening Day, 1955. Recuperado de: <https://www.hollywoodreporter.com/gallery/disneyland-opening-day-photos-gallery-809473/1-walt-disney-on-disneylands-opening-day>**

Durante su día de inauguración, se estimaba una cantidad de 15,000 personas invitadas, sin embargo, Disneyland no quedó exentó de lo siguiente. La cantidad de personas que entraron sin invitación se ha duplicado resultando en 28,154 personas el día de inauguración. Muchos de los que entraron sin pagar entradas, fueron falsificadas. Era tanta la expectativa sobre Disneyland que muchos lograron saltar los muros. Los precios de las entradas regían por la cantidad de \$1 para el adulto y los niños pagaban 50 centavos de dólar, las

atracciones andaban entre 20 y 30 centavos. Mientras esto sucedía, la transmisión en vivo tenía que ser pausada para no mostrar los errores o las ocurrencias que se estaban dando en el parque como, el asfalto. El asfalto no se había terminado de secar y los tacones de las mujeres se derretían o se hundían en el, obligándolas a usar mocasines (los únicos zapatos que Disneyland vendía a los adultos). Como no se esperaba el incremento de los visitantes, surgieron otros pequeños detalles; la comida se agotó y las fuentes de agua estaban secas, mientras que los baños y sus tuberías no funcionaban ya que los miembros de trabajo se reusaban a darles mantenimiento. (Hoffman, David. 2008).

Tras el éxito de Disneyland en California, al otro lado del país americano se inaugura el parque temático de Walt Disney World Resort, ubicado en el estado de la Florida en la ciudad de Orlando. Hoy en día conocido simplemente como "Disney World". El parque abre sus puertas al mundo el 1ero de Octubre en 1971 esto incluye a Magic Kingdom Park, Contemporary Resort, Polynesian Resort, Disney's Fort Wilderness Resort & Campground.



**Ilustración 7. Inauguración de  
Walt Disney World en 1971**

**Fuente: Disney World Opens (1971). Recuperado de:  
<https://clickamericana.com/topics/featured/disney-world-opens-1971>**

Expandiendo sus horizontes, Walt construye un nuevo parque temático, que su principal y mayor atracción es el castillo de la Cenicienta. Dentro de Magic Kingdom se encuentran seis lugares llamados “Main Street, U.S.A., Tomorrowland, Fantasyland, Frontierland, Liberty Square y Adventureland”. Cada uno de estos lugares está ambientado en diferentes etapas de la vida.

Empezando con Main Street U.S.A que se encuentra ubicada alrededor del siglo XX en Estados Unidos, representando el lugar de residencia de Walt Disney, en Marceline, Missouri.



**Ilustración 8. Magic Kingdom. Mainstreet U.S.A.**

**Fuente: Propia. (2019). Magic Kingdom. Mainstreet U.S.A.**

Luego se encuentra Tomorrowland formada con ideas de 1920 y 1930, de cómo se vería “el futuro que nunca fue”. Una de las emblemáticas atracciones de Tomorrowland no solo es Space Mountain, pero incluye el famoso “ Carrousel of Progress”. El carrusel es uno de los proyectos más apreciados de Walt Disney. Fue inaugurado en el New York World’s Fair de 1964, diseñado por WED Interprises (conocidos hoy en día como Imagineers). El carrusel, es una atracción giratoria donde los espectadores se sientan en un pequeño auditorio, donde el

escenario se va moviendo en manera circular, representando la vida a través de los años hasta lo que sería el futuro.



**Ilustración 9. Tomorrowland en Magic Kingdom.**

**Fuente: Webmaster, Corey. (2018, junio 1). Incredible Tomorrowland Expo – 018. Recuperado de: <https://www.disboards.com/media/incredible-tomorrowland-expo-018.85888/>**



**Ilustración 10. Carrousel of Progress en el parque de Magic Kingdom.**

**Fuente: Baker, Jennifer F. (2017, enero 12). Disney Parks After Dark: Walt Disney's Carrousel of Progress Illuminates the night. Recuperado de: <https://disneyparks.disney.go.com/blog/2017/01/disney-parks-after-dark-walt-disneys-carrousel-of-progress-illuminates-the-night/>**

Fantasyland siendo una de las áreas más grandes, es donde los sueños se hacen realidad. Fantasyland es la casa de las princesas, incluyendo cuentos pintorescos como Alicia en el País de las Maravillas, Peter Pan, Winnie the Pooh y Dumbo.



**Ilustración 11. Fantasyland en el parque de Magic Kingdom.**

**Fuente: PeterPanFan. (2009, abril 11). WDW April 2009 – Fantasyland. Recuperado de: <https://www.flickr.com/photos/peterpanfan1953/3636843273>**



**Ilustración 12. Fantasyland. The Many Adventures of Winnie The Pooh.**

**Fuente: N/a. (s.f.). The Many Adventures Of Winnie The Pooh (FP+). Recuperado de: <https://www.wdwkingdom.com/the-many-adventures-of-winnie-the-pooh-magic-kingdom-fantasyland/>**

Frontierland se describe como el viejo oeste, cuenta con atracciones como Splash Mountain y Thunder Mountain Railroad, más la pequeña isla de Tom Sawyer.



**Ilustración 13. Frontierland en Magic Kingdom.**

**Fuente: N/a. (2014, septiembre 8). Walt Disney World's Frontierland. Recuperado de: <http://livingadisneylife.com/walt-disney-worlds-frontierland/>**



**Ilustración 14. Splash Mountain en Frontierland.  
Ubicado dentro de Magic Kingdom.**

**Fuente: N/a. (s.f.) Splash Mountain. Recuperado de: <https://disneyworld.disney.go.com/en-eu/attractions/magic-kingdom/splash-mountain/>**

La última tierra llamada Liberty Square data de los años 1680 hasta 1880. Incluye diferentes temáticas dentro de ella misma, desde una famosa atracción llamada “Haunted Mansion”, hasta “Hall of Presidents”. Estas dos atracciones crean un ambiente peculiar ya que en Haunted Mansion es un paseo, por una casa embrujada donde la parte externa del lugar es un cementerio. Hall of Presidents, como lo dice su nombre (pasillo de presidentes), cuenta la vida y visiones de los diferentes presidentes que Estados Unidos de América ha tenido hasta la actualidad.



**Ilustración 15. Hall of Presidentes en Liberty Square. Magic Kingdom.**

**Fuente: Good, Janine. (2018, marzo 16). This is Everything You Need To Know About Disney World’s Liberty square. Recuperado de:  
<https://www.fillmypassport.com/this-is-everything-you-need-to-know-about-disney-worlds-liberty-square/>**

## **CAPÍTULO III:**

### **DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DESARROLLADO:**

#### **3.1 Introducción de los dos roles**

#### **3.2 Rol 1**

##### **3.2.1 Nombre del rol:**

- Quick Service / Food and Beverage (servicio rápido/ comida y bebida)
- Dining Room (comedor)

##### **3.2.2 Nombre de empresa y parque:**

- Cosmic Ray's Starlight Café
- Magic Kingdom: Tomorrowland
- Enero 1, 1994

##### **3.2.3 Descripción del puesto**

Antes de empezar a laborar en el parque de Magic Kingdom en el restaurante de Cosmic Ray's Starlight Café, todos los practicantes deben de pasar por una serie de entrenamientos que se llevan a cabo en Disney University. Dentro de la universidad de Disney, se llevan diversas clases, cubriendo distintos temas, como: servicio al cliente, los procesos que se deben seguir con ciertas comidas como los alimentos congelados o que hacer con la comida al final del día. Incluye, los procesos de limpieza y guías básicas de cuidado personal para evitar accidentes por si hay contacto de la piel con ciertos productos de limpieza. Se aprenden técnicas de primeros auxilios y supervivencia.

Dentro del restaurante hay cinco diferentes tipos de trabajo, desde **cocina**, **counter (mostrador)**, **greeter (saludador)**, **dinning room (comedor)** y **register (caja)**. Cada puesto tiene una función específica.

Los **cast members (miembros de equipo)** que trabajan en el área de cocina, se encargan en la preparación de distintas comidas, algunos preparan los cubiertos para cuando hay **extra magic hours (horas extra; ya sea antes de la apertura del parque o después del cierre de parque)**, a la hora del desayuno y otros terminan de preparar la comida (antes de que salga por la ventana y se coloque en una bandeja).

La posición de **counter o (mostrador)** (los que están detrás de la mesa para pedir ordenes) se enfoca en entregar las ordenes de los visitantes a quienes esperan en fila para llevar su bandeja a la mesa. Inclusive los del mostrador terminan de agregar cosas a las ordenes como los refrescos, o **slushies** (bebida con sabor a fresa limonada congelada) y **smore's** (galleta que tiene chocolate derretido por dentro). El puesto de mostrador tiene una gran interacción con los visitantes, ya que no solo están para servir comida, pero pueden ayudar a reponer algún tipo de orden, por si no fue lo que se esperaba por parte del visitante. Aún si la cocina tiene diferentes ordenes de comida, quienes están en este puesto deben de hacerle saber a cocina sobre lo sucedido, así cocina, prepara una nueva orden con el son de resolver y satisfacer las necesidades del visitante.



**Ilustración 16. Vista del comedor de Cosmic Ray's. Representando los mostradores, register (caja) y bahías.**

**Fuente: AJ. (2016, noviembre 13). Review: Cosmic Ray's Starlight Cafe at Magic Kingdom. Recuperado de: <http://www.disneyfoodblog.com/2016/11/13/review-cosmic-rays-starlight-cafe-at-magic-kingdom-2/>**

Luego sigue **register (caja)**. Aquí las personas colocan su orden, en los puestos designados llamados **Bay 1**, **Bay 2** y **Bay 3** de manera presencial o con el servicio en línea que Disney ofrece a través de su aplicación móvil "My Disney Experience App" . Las personas que ordenan de manera presencial pueden escoger en cual de las 3 bay's (**bahías o puestos de caja**) hacer fila para ordenar su comida. Cada bahía, tiene 4 cast members (miembros de equipo) en la caja, y las filas se dividen en dos, trabajando en zigzag para que todos los asistentes del parque tengan la misma oportunidad de ordenar su comida. Primero avanza el lado izquierdo, luego el derecho, nuevamente regresando al izquierdo y así sucesivamente.

Para las ordenes en línea hechas por la aplicación de My Disney

Experience App, hay una pequeña línea de espera para ellos. Las ordenes en línea no toman mucho tiempo en hacerse. Desde que el visitante hace la orden en línea, oprime un botón que dice “estoy aquí”, al ser oprimido este botón, la orden se pasa hacia cocina, y la elaboración de la orden comienza a hacerse. Una vez lista la orden, por un pequeño parlante y micrófono el miembro de equipo, debe de llamar el nombre de la persona y el número de su orden, hasta que se vaya a recoger. Las ordenes que van siendo entregadas dan espacio y chance para que los otros invitados puedan recogerlas (esto aplica para ordenes presenciales o en línea).



**Ilustración 17. Slushie, sabor fresa limonada.**

**Fuente: Johnston, Michelle. Chesire Café Review. Recuperado de: <https://www.disneydining.com/cheshire-cafe-review/#prettyPhoto>**



**Ilustración 18. Smore's con chocolate derretido por dentro.**

Fuente: AJ. (s.f.). Review: Cosmic Ray's Starlight Café at Magic Kingdom. Recuperado de: <http://www.disneyfoodblog.com/2016/11/13/review-cosmic-rays-starlight-cafe-at-magic-kingdom-2/>



Ilustración 19: My Disney App Experience; Mobile Order.

Fuente: Maehrer, Avery. (2019, mayo 21). Mobile Order Service Coming Soon to Select Walt Disney World Resort Hotels. Recuperado de: <https://disneyparks.disney.go.com/blog/2019/05/mobile-order-service-coming-soon-to-select-walt-disney-world-resort-hotels/>

Seguidamente, el puesto de **greeter (saludador)** se encuentra dentro y fuera del local del restaurante. Como se menciona, el saludador, se puede encontrar desde el área externa de **Speedway (área de comer alrededor del restaurante)** o puede encontrarse en la parte interna del restaurante, desde las puertas de entrada o incluso por donde se hacen las filas para ordenar en la caja. La función de greeter no solo es saludar y entregar los menús, es dar recomendaciones, ayudar a buscar una mesa para los visitantes y facilitar un poco el proceso de selección para quienes visitan ya sea por primera vez o por indecisión.

El último puesto que se puede ver en Cosmic Ray's se llama **dinning room (comedor)**. Los que trabajan en este puesto de comedor, no solo pasan mas en contacto con los visitantes, pero tienen un poco más de demanda en cuestión de trabajo.

### 3.2.4 Funciones del puesto

En el puesto de **Dinning Room (comedor)** como se explica anteriormente pasa más en contacto con los guests, que cualquier otro puesto dentro del restaurante, a excepción de mostrador (los que entregan la comida) y los que laboran en la caja. Para los que trabajan en el comedor, tienen que estar muy atentos a las cuatro llaves (más adelante se explicará como funcionan).

El puesto de comedor está compuesto mayormente por un gran número de miembros de equipo, que en su mayoría son **CP (college program)** o **ICP (international college program)**. Son pocos los que trabajan como **full time (tiempo completo)** o **part time (medio tiempo)**.

El puesto de **comedor** se encarga de la presentación del restaurante, se debe de asegurar que el piso se vea limpio, libre de migajas o refrescos derramados entre otras cosas que puedan ensuciar el suelo y arruinar la experiencia de los visitantes, ya que un suelo sucio no causa buena impresión. Las mesas de igual manera deben ser aseadas una vez el visitante se haya retirado de su mesa y no dejarlo pasar por mucho tiempo ya que esto complica la situación para las otras personas que buscan un lugar donde sentarse.

Un punto importante en la limpieza es sacar la basura de los basureros que se encuentran en diversas partes del restaurante en tiempo real. Depende en que lado se esté trabajando, si la basura está 2/3 llena, inmediatamente se debe remover; esto lo hace **busser** (los que sacan la basura y la llevan al **AVAC**), botar

y cambiar para evitar que se rebalse y cause un desastre en esa área del restaurante.

Las personas que trabajan en **AVAC**, se encuentran en un cuarto pequeño donde se deposita la basura en ciertos contenedores para no tener que estar sacándola al frente del parque ya que claramente eso no es parte de la presentación.

No obstante, los que laboran en este puesto, están expuestos a interactuar frecuentemente con los asistentes. Ellos mismos generan un servicio personalizado al invitado, es decir, en lo que se barre o se cambia la basura y se limpian las mesas, se espera que ellos hablen e interactúen con los guests; preguntándoles sobre su día o si se necesita algo más que se les pueda ofrecer.

Al trabajar en esta área de el comedor, se va desarrollando cierta habilidad de la multitarea (hacer varios oficios a la vez). El restaurante es tan grande que puede abarcar a 1,162 personas (eso siendo su máxima capacidad). Empleando la multitarea pueden suceder distintos escenarios, ejemplo: un miembro del equipo está limpiando el suelo y a unas mesas de distancia se ha derramado un refresco. El miembro del equipo lo nota, deja de limpiar el suelo para ayudar a limpiar el refresco derramado. Si es posible, se encontrarán otros miembros en el área para ayudar a limpiar, y otro miembro del equipo, puede ir a reponer el refresco que se derramó, mientras se sigue limpiando el área.

Como el restaurante de Cosmic Ray's es grande, se divide en cuatro áreas en las cuales **dinning room (comedor)** se enfoca en trabajar. La parte interna se divide como: **East, West y Center (1,2 y 3y4) y Speedway.**

East, es una de las áreas más pequeñas del restaurante, con la opción de sentarse en sillas y butacas. Esta área no es fácil de llenarse, pero si es propensa a ocuparse cuando hay una cantidad excesiva de visitantes.



**Ilustración 20. Sección East.**

**Fuente: The floor is done and Bay 1 is open at Cosmic Ray's. Bay 3 is now closed. (2019, febrero 6). Recuperado de: <https://twitter.com/WDWNT/status/1093182561734541319>**

**West** en cambio es una de las áreas con un poco más de mesas que East, pero no tan grande como Center. Ahora en West, al ser ya más grande, significa que hay más movimiento de personas y esto indica, que los ocho basureros que se encuentran en el área se llenan rápido, especialmente los que están cerca de register (caja) y el salad bar (barra de ensalada que contiene, salsas y otros aditivos). La basura se transporta en carritos especiales, para facilitar el movimiento y carga de los basureros.



**Ilustración 21. Vista de la sección West.**

**Fuente:** PHOTOS – Cosmic Ray’s exterior patio now enclosed and air-conditioned. (2014, marzo 17). Recuperado de: <https://www.wdwmagic.com/dining/cosmic-rays-starlight-cafe/news/17mar2014-photos---cosmic-ray%27s-exterior-patio-now-enclosed-and-air-conditioned.htm>

Seguidamente el área de **Center** se divide en tres secciones (**center 1, center 2, center 3 y 4**). Center es el área más grande del restaurante, es la sección que tiene más mesas y butacas con su componente principal, **Sunny the Eclipse**. Sunny es un **animatronix extraterrestre** (es la mascota del restaurante). Sunny canta y toca el órgano desde que abre el restaurante hasta su hora de cierre. Muchas familias conocedoras de él, lo visitan y disfrutan comer en esa área ya que es una forma de entretenimiento para los mas pequeños y grandes.



**Ilustración 22. Vista de Center 2**

**Fuente: Spence, Jack. (2014, julio 14). Tomorrowland Part Eight. Recuperado de: <http://allears.net/2014/07/14/tomorrowland-part-eight/>**



**Ilustración 23. Vista interna de Center.**

**Fuente: Cosmic Ray's Starlight Café. Recuperado de: <https://disneyworld.disney.go.com/en-eu/dining/magic-kingdom/cosmic-ray-starlight-cafe/>**



**Ilustración 24. Sunny The Eclipse, mascota de**

**Cosmic Ray's Starlight Café. Se puede encontrar en el área de Center**

**Fuente: Bricker, Tom. Bizarre Burgers at Cosmic Ray's Magic Kingdom.**

**Recuperado de: <https://www.disneytouristblog.com/burgers-cosmic-rays-magic-kingdom/>**

Para concluir con las áreas del restaurante, falta mencionar una con un tamaño más grande pero con menos mesas, ubicada en el exterior del restaurante se encuentra **Speedway**. Esta área rodea todo el restaurante. Al estar afuera del restaurante cada una de estas áreas, da vista a diferentes partes del parque. Esto incluye poder ver a varios personajes del lado izquierdo, como; a Alicia en el País de las Maravillas, Mérida, Winnie the Pooh y Tigger. Vale mencionar que de el lado izquierdo se puede apreciar el castillo de Cenicienta, día y noche. En la noche siempre hay un show de luces, llamado "Happily Ever After", muchos guests optan por sentarse a este lado para poder comer y disfrutar de los fuegos artificiales ya que dentro del restaurante, ponen la música de "Happily Ever After". En la parte frontal y derecha, se puede apreciar la otra parte de Tomorrowland que incluye, Carrousel of Progress, Transit Authority People Mover, Space Mountain entre

otras atracciones tiendas y puestos de comida. Todas estas áreas mencionadas (east, west, center y speedway) son las que dining room se encarga en mantenerlas presentables.



**Ilustración 25. Área externa de Speedway.**

**Fuente: Corless, Tom. (2018, mayo 29). Photos: Expansion Project Completed at Cosmic Ray's Starlight Café at the Magic Kingdom. Recuperado de: <https://wdwnt.com/2018/05/photos-expansion-project-completed-at-cosmic-rays-starlight-cafe-at-the-magic-kingdom/>**

Ahora el puesto que es uno de los más ocupados en el cual tocó laborar, se llama **Dinning Room (comedor)**. En este puesto, las personas que trabajan aquí; son los que dan la cara para el restaurante, son los primeros en interactuar con quienes visitan, ya que todo Dinning Room está esparcido en todo el restaurante.

Durante el día los cast members (miembros de equipo) deben estar limpiando las mesas, el suelo, sillas entre otras cosas, haciendo uso de los **Wypalls** (servilletas especiales, designadas para ser utilizadas a la hora de

limpiar), más utilizar el químico de **OASIS** (químico que se utiliza para la limpieza del restaurante durante el día, hasta la hora del pre cierre (pre close). Se debe utilizar guantes especiales, para evitar hacer contacto con los residuos del basurero, o para no lastimarse las manos a la hora de hacer limpieza y por motivos de higiene.

Las jornadas laborales de dining room empiezan desde que abre el restaurante hasta la hora de cierre. A la hora de cerrar el restaurante, hay dos procesos de cierre. El **pre-close (pre-cierre)** y **closing (cierre)**. Para estas funciones hay distintas personas asignadas en los dos tipos de procesos. La función de **pre-cierre**, comienza unas dos horas antes de que cierre el restaurante. Esta posición se le asigna a un número de personas que deben limpiar la parte externa del contenedor de basura (casarón) haciendo uso del químico OASIS. También se debe sacar los contenedores de basura, llevarlos al AVAC, deshacerse de la basura y limpiar por dentro y por fuera el basurero antes de ponerle una bolsa plástica nueva, y reemplazarlo por otro basurero que se encuentre en el restaurante. Este es un proceso continuo hasta que se haya hecho con todos los contenedores de basura. Una vez pasadas las dos horas, lo que resta de limpieza, el equipo de cierre debe terminarlo. Usualmente son 4 personas y se les otorga un tiempo mínimo de 1 hora para terminar de cerrar el restaurante. El proceso nuevamente incluye, sacar la basura que haya quedado en los basureros, cambiar las bolsas de basura y limpiar los contenedores de basura (casarón) por dentro y por fuera para eliminar cualquier residuo de comida. Las mesas y butacas más las sillas de bebé deben de limpiarse con un químico distinto

llamado **ENCOMPASS** (químico utilizado en la hora de cierre, para limpiar las mesas, sillas de bebé y butacas del restaurante). Las sillas de bebé deben de estar en su lugar asignado estas se pueden encontrar en las tres áreas del restaurante, East, West y Center. Una vez hecha la mayor parte del cierre, se debe de limpiar o lustrar las partes metálicas del restaurante como: las barandas que se encuentran a la hora de entrar al restaurante, las divisiones que se encuentran en los vidrios, este proceso sirve para desinfectar y sacarle brillo a todas esas partes que los invitados tocan. Haciendo uso de un producto llamado **ECOSHINE** (su función es dar brillo).

El proceso de cierre para **AVAC** es distinto, pero el mismo proceso para los tres que están ubicados en el restaurante. Cada AVAC (pequeño cuarto de almacenaje, donde se deposita la basura). Debe de estar organizado e inventariado para que cuando se haga uso, no falten materiales al día siguiente cuando los cast members comiencen a trabajar. Algunos de los materiales que se pueden encontrar en el AVAC son las bolsas de basura, Wypalls, trapos, los basureros, escobas y recogedores de basura, mallas para el pelo, los botes utilizados que cargan OASIS, y ENCOMPASS, más los carritos donde se cargan los basureros.

Una vez, las áreas de el comedor estén limpias, impecables y cerradas, un líder o coordinador, hace una inspección de las áreas para aprobar o corregir errores que pueden ser omitidos por los miembros de equipo sin percatarse. Una vez las áreas son aprobadas los cast members pueden irse.

Algo que no es muy ocurrente son los códigos H o V. Cuando se da la situación de un código H o V se hace uso del químico llamado **OXIVIR**. Este ayuda a remover cualquier bacteria humana en cuestión de minutos, protegiendo a quienes puedan estar cerca del incidente. Las letras H y V, son utilizadas para denominar las siguientes: **H (human feces/ feces humana)** o **V (vomit/vómito)**. Se habla en código por respeto a los invitados y es algo que todo miembro de equipo debe saber por si una situación de esta manera se presenta.

Durante el periodo de trabajo los cast members cuentan con recesos. Claramente los que son tiempo completo y medio tiempo, no tendrán las mismas horas de trabajo que un CP o ICP pero si se compartirán el mismo tiempo de descanso para todos por igual. Todo depende la jornada laboral, los descansos equivalen a 15, 30 minutos o una hora.

Para culminar con el puesto de comedor, hay un elemento sorpresa que todos los miembros de comedor y mostrador deben saber y hacer. Es cantar la canción de Feliz Cumpleaños de Cosmic Ray's. Lo que se hace a la hora de cantar, es agarrar un grupo de miembros de equipo, que estén cerca del área del cumpleañosero, otro miembro de el grupo se encarga de llevar un slushie o un smore, y luego hay una persona que lidera la canción hasta que todos entran a cantar el coro. Muchas de las veces que se canta feliz cumpleaños, los mismos invitados piden la canción o algún miembro del equipo se fijó en el botón de los guests que dice "Happy Birthday" y se les canta la canción de cumpleaños, propia de Cosmic Ray's.

### **3.3 Rol 2**

#### **3.3.1 Nombre del rol**

- Merchandise

#### **3.3.2 Nombre de empresa y parque:**

- Epcot / Future World West (8 puestos de trabajo)
- Octubre 1, 1982
- The Land (locación): Green Thumb (tienda)
- The Seas (locación): Sea Base (tienda)
- Mission Space
- Kiosk/Towers/Towers Glow/Baby Care
- Test Track
- Club Cool
- Imagination with Figment

#### **3.3.3 Descripción del puesto**

Ahora para la descripción del segundo rol en el área de Merchandise, la practicante fue trasladada al parque temático de Epcot que sus siglas significan (Experimental Prototype of Tomorrow) siendo inaugurado el 1ero de Octubre de 1982. Epcot nace como una idea, un acrónimo en la fecha de el año 1966 en la mente de Walt Disney, siendo una ciudad prototipo, donde según él, las personas que trabajaban podrían vivir en comunidad situados en un mismo lugar.



**Ilustración 26. Vista del parque de Epcot**

**Fuente: Propia. Epcot. Spaceship Earth (2019).**



**Ilustración 27: Jardín de Epcot con los personajes de Bambi.**

**Fuente: Propia. Epcot, World Showcase (2019).**

Antes de comenzar a laborar en Epcot, todo practicante nuevamente pasa por una serie de entrenamientos o clases, que duran unos pocos días dependiendo de que tan extenso sea el entrenamiento dentro Disney University y fuera en el parque.

El puesto de Merchandise requiere un entrenamiento distinto al de Quick Service. En los días de aprendizaje se cubren diversos temas que muchos cast members no conocen. Las clases se rigen con diferentes temas, desde el uso de una caja registradora, a como interactuar con un visitante, de manera en que (se descubra, recomienda y comprometa en la interacción) para mejorar la experiencia de quién visita o desea hacer una futura compra. Se vuelve a cubrir el tema de seguridad, ya que es muy importante que todos lo tengan presente.

El entrenamiento tiene una duración de pocos días, en la universidad de Disney se instruye lo que es una introducción al mundo de Merchandise, y cual es el rol de cada uno de los cast members.

Los cast members que no han utilizado una caja registradora al principio puede ser tedioso, ya que se cubren muchos procesos en un par de horas. Una vez se sale de la universidad al día siguiente se trasladan al parque para comenzar con el training en el campo de trabajo. Este training tiene una duración de tres días. El primero se enfoca en conocer las áreas donde el cast member estará trabajando, se repasa lo que se aprendió en Disney University y se hace una pequeña demostración en tiempo real en las áreas de trabajo, sobre lo que se espera que los cast members hagan. Para el segundo día una vez más se recorren ciertos establecimientos y se opta por trabajar en uno de ellos hasta la hora de su

cierre. Esto involucra en aprender a trabajar con la caja registradora, hacer procesos de shipping (envíos), o returns (devoluciones), como empacar productos de vidrio y como vender alcohol. Un factor importante que se debe mencionar es el RVP training. Epcot es uno de los parques donde se vende alcohol, que se puede consumir de manera inmediata o se puede comprar para llevar como lo son las botellas. El RVP training (Responsible alcohol Vending Program) es uno de los requerimientos que el cast member debe cumplir para que pueda laborar en esa área. Este entrenamiento no solo es requerido por Disney, sino que también es requerido por parte del Estado de Florida. En el se establecen reglas y lineamientos de los procesos que se deben llevar a cabo antes de hacer una transacción o inclusive cuando un guest no se encuentre bien como para seguir consumiendo alcohol.

A la hora de cerrar la tienda todas tienen un mismo proceso no importa su establecimiento. El proceso de cierre empieza una vez, el último visitante ha salido del establecimiento. A veces algunos procesos de cierre pueden durar más tiempo, por qué hay visitantes que se encuentran adentro de una atracción. Muchas veces, las atracciones en su mayoría tienen puestos de mercancía yuxtapuestas.

Usualmente la mercancía que se encuentra con las atracciones va relacionada con la temática de la tienda. A la hora de cerrar la tienda, los cast members se dividen el trabajo. Un grupo está cerrando la caja registradora, y los demás se encargan de botar la basura, y arreglar la tienda para que se vea presentable al día siguiente.

### **3.3.4 Funciones del puesto**

Antes de explicar sobre la función del puesto se menciona que para Epcot se estuvo trabajando en 8 diferentes puestos (locaciones). De los cuales todos pertenecen al área de merchandise. Lo que distingue a cada tienda, son los temas por los cuales se rigen, desde el interior, sus uniformes y mercancía. A veces la mercancía se puede repetir en varias tiendas, como los snacks, peluches, pequeños suvenires entre otros artículos. Las tiendas que pertenecen al área de merchandise son requeridas que ofrezcan una alternativa a las bolsas de plástico y es hacer que los guests, cambien de opinión y adquieran bolsas reutilizables con el fin de concientizar y ayudar al medio ambiente. Estas se pueden encontrar en diferentes parques, tiendas y hoteles. Disney está comprometido a ser una empresa ecológica, que apoya el reciclaje y se le requiere a todos los puestos a reciclar su basura de la manera correcta. Además de apoyar el área de reciclaje, Disney trabaja por cuidar a los animales. Teniendo su propia fundación llamada Disney Conservation Fund. Los visitantes pueden hacer su aporte ya sea, donando directamente o al hacer compras de ciertos artículos, que aplican para la fundación y un porcentaje se dirige a ella. En muchos de los establecimientos de los parques se está optando por las pajillas biodegradables de papel.



**Ilustración 28. Bolsas reutilizables, con la temática de cada parque de Walt Disney World.**

**Fuente:** Gailey, Jackie. (2019, febrero 6). Walt Disney World and Disneyland Resorts Introduce Reusable Shopping Bags. Recuperado de: <https://www.wdwinfo.com/news-stories/walt-disney-world-and-disneyland-resorts-introduce-reusable-shopping-bags/>

**3.3.4.1** La tienda de **Green Thumb**, se encuentra en **The Land** La tienda Green Thumb se encuentra dentro de una gran estructura que representa un volcán en su parte externa. Una vez en la parte interna, se puede notar que hay dos atracciones, dos restaurantes y una tienda llamada Green Thumb. Dentro de The Land, hay colores que son característicos del planeta tierra. Estos colores son, el verde, café, tonos amarillentos y naranjas. Green Thumb, como su nombre lo explica vende productos relacionados con la naturaleza, desde plantas en frascos de vidrios, o pequeñas maceteras, suvenires como llaveros y pins basados en las diferentes atracciones que contiene The Land, hasta peluches de los personajes de Chip y Dale (dos ardillas caracterizadas de Disney). También se venden tazas de café, termos, camisetas y suéteres que representan una de las atracciones con mayor número de asistentes llamada Soarin. Inclusive se puede

adquirir snacks, como chocolates, algodones de azúcar, palomitas de diferentes sabores y dulces en general. Estos snacks y dulces se pueden comprar en diferentes partes del parque.



**Ilustración 29. Edificio de The Land con forma de volcán.**

**Fuente: Fink, Bonnie and Donald. (2015, agosto 12). The Land at Epcot: A Photo Tour. Recuperado de: [https://www.mouseplanet.com/11104/The\\_Land\\_at\\_Epcot\\_A\\_Photo\\_Tour](https://www.mouseplanet.com/11104/The_Land_at_Epcot_A_Photo_Tour)**



**Ilustración 30. Vista de la tienda de The Green Thumb adentro de The Land.**

**Fuente: Fink, Bonnie and Donald. (2015, agosto 12). The Land at Epcot: A Photo Tour. Recuperado de: [https://www.mouseplanet.com/11104/The\\_Land\\_at\\_Epcot\\_A\\_Photo\\_Tour](https://www.mouseplanet.com/11104/The_Land_at_Epcot_A_Photo_Tour)**

**3.3.4.2 The Seas** es reconocida por tener uno de los acuarios más grande de Estados Unidos de América. Su mayor atractivo es la atracción de Turtle Talk With Crush, y Nemo and Friends. Ambas son atracciones que forman parte de The Seas. La tienda se llama **Sea Base** como se encuentra conectada a las atracciones mayormente se hace llamar The Seas por quienes la visitan, así como el área donde está ubicada. Sea Base está decorada con tonos azules, verdes, y luces de color amarillo, para que los visitantes sientan como que estén debajo del agua.

En la tienda de Sea Base, se encuentran artículos de diferentes temas, siendo “Buscando a Nemo” el atractivo de muchos. The Seas, cuenta con peluches de Nemo y sus amigos como: Dory, Bruce, Squirt e inclusive, peluches de animales marinos como las mantarrayas o castores y manatíes. Lo que esta tienda hace para distinguirse de las demás es que a la hora de salir de cualquiera de las atracciones, los visitantes tienen que pasar por el acuario que es compartido con la tienda. Como se está hablando de una tienda relacionada con el océano, no deben de faltar las toallas de mar, pins con el tema de Nemo y sus amigos o rocas de diferentes colores que emanan brillo como si fuesen piedras preciosas. También se puede hacer la adquisición de los bosquejos de los personajes de Buscando a Nemo. Posteriormente se encuentran diferentes snacks para llevar, desde chocolates, pretzels, palomitas de diferentes sabores. Cabe mencionar que en la tienda de Sea Base, se pueden hacer donaciones, para lo que es el Disney Conservation Fund, en la cual Disney se encarga de cuidar y proteger a los animales. Dentro de las donaciones como se explicaba

anteriormente, los peluches que no son referentes a Nemo, donan un porcentaje a la hora de su compra.



**Ilustración 31. Vista externa de la atracción The Seas. Nombre por el cual los visitantes llaman la tienda de Sea Base, como The Seas.**

**Fuente: Krause, Jeff. (2013, septiembre 28). Epcot – The Seas. Recuperado de: <https://www.flickr.com/photos/jeffkrause/10047037853>**



**Ilustración 32. Vista interna de la tienda Sea Base.**

**Fuente: Kristin. (s.f.). Sea Base Gift Shop in Epcot. Recuperado de: <https://www.couponingtodisney.com/seabase-gift-shop-in-epcot/>**

**3.3.4.3 Imagination with Figment** es otra de las atracciones que siempre ha estado en el parque de Epcot desde la fecha de inauguración del parque en 1982. Figment es un personaje reconocido del parque. Se caracteriza por ser un dragón con los colores morados y naranjas. La tienda de Figment, tiene mucha mercancía dedicada en su mayoría a él. En ella podemos observar diferentes peluches de diversos tamaños de Figment, pins, tazas de café, camiseta y gorras inclusive. En la tienda se pueden ver que los mismos colores se repiten como los de Figment, naranja y morado. La tienda no es muy grande, pero si diversificada con la mercancía.



**Ilustración 33. Figment, 1982.**

**Fuente: N.a. What is Disney's Figment? (s.f.). Recuperado de: <https://www.quora.com/What-is-Disneys-Figment>**



**Ilustración 34. Tienda de Imagination with Figment.**

**Fuente: n/a. Image Works – “What If Labs”. (s.f.). Recuperado de: <http://guide2wdw.com/epcot/attractions/imageworks-what-if-labs/#jp-carousel-2053>**

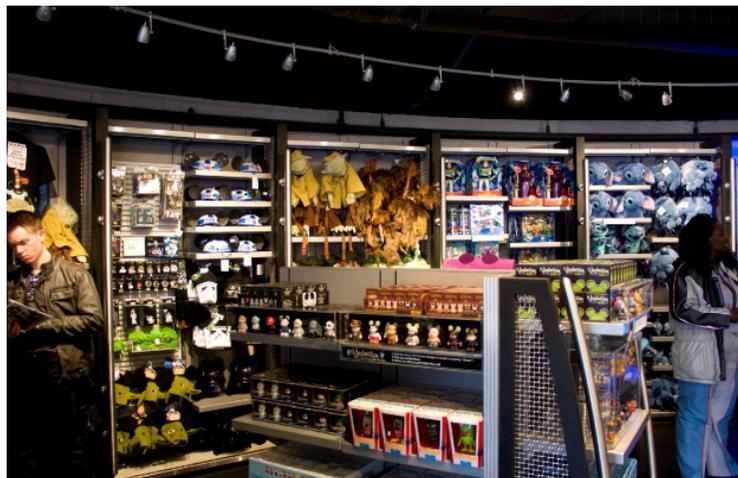
**3.3.4.4 Mission Space** pertenece a la parte futurística de Epcot siempre perteneciente a Future World West. Esta atracción está basada en expediciones a Marte. Como es de esperarse la tienda cuenta con un tema espacial, con colores negros, plateados y el techo con nebulosas que representan el cielo infinito del espacio. Mission Space vende artículos dedicados al tema espacial/galáctico. En la tienda se encuentran productos como: cohetes y naves espaciales, llaveros de astronautas, camisetas que contienen el logo de la NASA, uniformes de astronautas para los pequeños de la familia. Esto incluye una sección de STAR WARS, desde sables de luz, peluches de personajes icónicos como Darth Vader, Stormtroopers, Chewbacca, Ewoks y Porgs. La tienda también distribuye camisetas con tema de STAR WARS, magnetos para el carro o cocina y fotografías de escenas de las diferentes películas. No obstante, se vende piezas de coleccionista, rocas emanando brillo como si fuesen piedras preciosas. En el

área de snacks, se introduce un nuevo producto, que son las comidas secas que los astronautas comen en el espacio.



**Ilustración 35. Vista frontal de la atracción Mission Space.**

**Fuente: 10 Stellar Facts About Mission Space in Epcot. N/a. (s.f.). Recuperado de: <https://howtodisney.com/10-stellar-facts-about-mission-space-in-epcot/>**



**Ilustración 36. Vista interna de la tienda de Mission Space.**

**Fuente: Mission: Space Pavillion Photos-All. N/a. (s.f.). Recuperado de: <http://www.wdwthemeparks.com/details/epcot/future-world/mission-space-pavillion/photos/3#prettyPhoto>**



**Ilustración 37. Comida seca, referencia de astronautas.**

**Fuente:** AJ and the DFB Team. (s.f.). **Review:** Astronaut Ice Cream Sandwich from Mission Space Cargo Bay in Epcot. **Recuperado de:** <http://www.disneyfoodblog.com/2016/04/27/review-astronaut-ice-cream-sandwich-from-mission-space-cargo-bay-in-epcot/>

**3.3.4.5 Test Track** presented by Chevrolet, al igual que Mission Space pertenecen a la parte futurística de Epcot, en el área de Future World West. Test Track es una atracción auspiciada por Chevrolet, como lo menciona el nombre. La tienda cuenta con autos de colección y de carrera, velocidad y colores vivos (justo como se ve en la atracción). Los colores predominantes en Test Track son el azul, amarillo y gris. Como esta atracción y tienda es basada con el tema de carrera de autos, los visitantes pueden encontrar mercancía de la película Cars: como los personajes de Rayo McQueen, Cruz, Mate, Doc entre otros. Para los visitantes que no están interesados en adquirir productos directamente ligados

con la película de Cars, Test Track ofrece sets de 4 carros, o un auto individual de colección. Como es Chevrolet que está patrocinando la atracción y tienda, Chevrolet tiene un espacio dedicado a una pequeña exhibición de autos. De Chevrolet se puede adquirir, camisas para hombres, mujeres y niños, hasta gorras, fajas y llaveros.



**Ilustración 38. Vista externa de la atracción de Test Track.**

**Fuente: Quiñones, Benicio. (2018, septiembre 12). Epcot Center's Test Track Reviewed by a Nine Year – Old. Recuperado de: <https://www.caranddriver.com/features/a23101414/disney-epcot-center-test-track-review/>**



**Ilustración 39. Vista interna de la tienda de Test Track.**

**Fuente: Miller, Steven. (2012, diciembre 6). Inside Look at New Merchandise at Epcot for Test Track Presented by Chevrolet. Recuperado de: <https://disneyparks.disney.go.com/blog/galleries/2012/12/inside-look-at-new-merchandise-at-epcot-for-test-track-presented-by-chevrolet/>**



**Ilustración 40. Exhibición de autos Chevrolet, a la salida de la atracción.**

**Fuente: McBride, Danny. (2015, marzo 4). Buying a Car from Test Track? Recuperado de: <https://www.wdw-magazine.com/buying-a-car-from-test-track/>**

**3.3.4.6 Club Cool**, es una de las tiendas más transitadas durante el día en Epcot. Esta tienda, no cuenta con atracciones pero su atractivo es que la mayoría de los visitantes la conoce como la tienda de Coca Cola. Se le denomina la tienda de Coca Cola, ya que está patrocinada por ella misma. Dentro de la tienda, hay tres fuentes de refrescos, que ofrecen diferentes bebidas hechas por Coca Cola en el mundo. Bebidas que se pueden encontrar en Europa, África, Asia y Sur América. Además de las bebidas que se pueden tomar gratis, tiene un pequeño detalle para los guests. Si algún guest se presenta a una de las cajas registradoras, donde tienen las maquinas de servir slushies, y el guest anda su botón de cumpleaños o feliz aniversario, automáticamente los hace elegibles para que se le otorgue un slushie a cada persona que los traiga puestos. Los slushies tienen tres sabores diferentes, arándano, fresa y el enigmático sabor de Coca Cola. Los tipos de productos que se encuentran en la tienda son distintos a todos los que se pueden ver en el parque, ya que estos están dedicados a la Coca Cola. Algunos de ellos son adornos para la cocina, abre botellas, llaveros y magnetos, camisetas, carteras y monederos con la forma de la botella de Coca Cola a gran escala. También se pueden adquirir snacks como anteriormente se ha estado mencionando.



Ilustración 41. Tienda de Club Cool hosted by Coca Cola.

Fuente: N/a. (2010, julio 14). Flavors of Club Cool at Epcot. Recuperado de: <https://disney Parks.disney.go.com/blog/2010/07/flavors-of-club-cool-at-epcot/>



Ilustración 42. Fuente de refrescos de Coca Cola.

Fuente: N/a. (s.f.). Club Cool. Recuperado de: <https://www.dadsguidetowdw.com/club-cool.html>



Ilustración 43. Vista interna de la tienda de Club Cool.

Fuente: N/a. (s.f.). Club Cool Photos – Merchandise. Recuperado de: <http://www.wdwthemeparks.com/details/epcot/future-world/innoventions-west/club-cool-shop/photos/merchandise#prettyPhoto>

**3.3.4.7 Kiosk/Towers/Glow y Baby Care**, se ponen juntas ya que se dividen el trabajo. **Kiosk** (quiosco) son las tiendas que están al aire libre ubicadas en el puente, antes de cruzar hacia el **World Showcase (los países)** que esa es la segunda parte de Epcot que llama la atención a muchas personas.

En Kiosk (quiosco), se puede encontrar mercadería distinta a la que se ha estado mencionando, desde diferentes tipos de diseño de las orejas de Mickey, juguetes para hacer burbujas, refrescos, abanicos portátiles, hasta una mercancía especial. La mercancía especial es aquella que tiene un plazo de vida corto. Actualmente se llevó acabo un festival llamado: International Flower and Garden Festival, que comenzó en el mes de marzo 6 y finalizó el 3 de junio 2019. Estos productos relacionados con el festival se distinguen de lo que se vende anualmente. Para el festival, se lanza una línea exclusiva, desde camisetas para hombres, mujeres y niños, un pin de edición limitada en relación con el festival,

tazas de café y decoraciones para la casa. Durante los festivales que se llevan acabo para los visitantes que son **AP (Anual Passholder: personas que tienen membresía anual)** tienen derecho a comprar de una línea que está exclusivamente segmentada a ellos, siempre en relación con el festival.



**Ilustración 44. Camiseta de Mickey Mouse, para el Festival de Flower and Garden 2019 en Epcot.**

**Fuente: Figueroa, Jessica. (s.f.). Epcot International Flower & Garden Festival 2019 Merchandise Guide. Recuperado de: <https://wdwnt.com/2019/03/photos-every-2019-epcot-international-flower-garden-festival-merchandise-item-with-pricing/>**



**Ilustración 45. Peluche de Minnie Mouse, con el tema de el International Flower and Garden Festival.**

**Fuente: Figueroa, Jessica. (s.f.). Epcot International Flower & Garden Festival 2019 Merchandise Guide. Recuperado de: <https://wdwnt.com/2019/03/photos-every-2019-epcot-international-flower-garden-festival-merchandise-item-with-pricing/>**



**Ilustración 46. Taza de Figment para el International Flower & Garden Festival.**

**Fuente: Figueroa, Jessica. (s.f.). Epcot International Flower & Garden Festival 2019 Merchandise Guide. Recuperado de: <https://wdwnt.com/2019/03/photos-every-2019-epcot-international-flower-garden-festival-merchandise-item-with-pricing/>**



**Ilustración 47. Cartera para mujer con el tema de el International Flower & Garden Festival. Marca Dooney & Bourke exclusivo para Annual Passholders.**

**Fuente:** Fuente: Figueroa, Jessica. (s.f.). Epcot International Flower & Garden Festival 2019 Merchandise Guide. Recuperado de: <https://wdwnt.com/2019/03/photos-every-2019-epcot-international-flower-garden-festival-merchandise-item-with-pricing/>

**Towers, Baby Care y Glow**, son las tiendas más cercanas a los países. **Towers** se divide en dos establecimientos, llamados **Disney Traders** y **Port of Entry**. Estas dos tiendas tienen mucho que ofrecer para los intereses de los visitantes. La tienda de **Disney Traders**, es una tienda de souvenirs. Está ubicada antes de comenzar a cruzar hacia el **World Showcase** (adentrarse a los países). En esta tienda Disney Traders se aprecia lo que son elementos de los diferentes países que se estarán recorriendo a lo largo del día. El tipo de mercancía que se puede observar de los países, son los vasos de vidrio, camisetas representando el World Showcase y peluches de Mickey y Minnie Mouse con un estampado en su ropa mostrando las diferentes banderas de los países. Los países que forman parte de **World Showcase** son: **México, Noruega, China, Alemania, Italia, The American Adventure, Japón, Morocco, Francia, Inglaterra y Canadá**. Algo que

se ve en esta tienda y no frecuente en las tiendas anteriores, son distintos peluches de diferentes películas, juegos de mesa, baraja de naipes (estos dos siendo adaptados con tema de Disney), vasos de vidrio, pelotas de fútbol y en una porción de la tienda mercancía de los festivales que se ocurren durante el año.

La temática de la tienda de Disney Traders, es de madera, con tonos cafés y verdes, con muebles de madera que exhiben toda la mercancía. Evoca una sensación de que se está entrando a una tienda donde se pueden comprar pasajes de avión y de bote ya que tienen rótulos en las paredes haciendo alusión al tema.



**Ilustración 48. Disney Traders, vista externa.**

**Fuente: N/a. (s.f.) Disney Traders (Epcot, World Showcase Plaza, World Showcase Shopping). Recuperado de: <https://www.wdwkingdom.com/disney-traders-epcot-world-showcase-plaza-world-showcase-shopping/>**

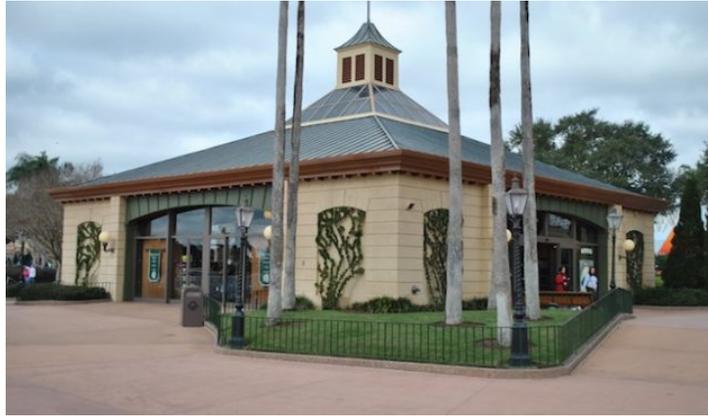


**Ilustración 49. Vista interna de la tienda de Disney Traders. Camisetas, monedas, Mickey y Minnie Mouse con vestimenta que representa los países de Epcot, termos, carteras entre otros artículos que se pueden apreciar adentro de la tienda.**

**Fuente: N/a. (2018, octubre 6). Merch Alert: New Epcot World Showcase Ornaments & More. Recuperado de: <https://mousememos.com/new-epcot-world-showcase-merch-alert/>**

**Port of Entry** se le conoce como una tienda más sofisticada por lo que tiene que ofrecer al público. En Port of Entry, se encuentran productos de un precio superior, ya que lo que se distribuye, son accesorios para la cocina: platos de cerámica, copas de champaña, retrateras, manteles, cojines, o botellas de vino y otras bebidas. La tienda cuenta con una línea de productos a un precio más accesible como lo son las tazas de café, o platos de plástico, adornos navideños y café exclusivo con la cara de Mickey Mouse en el empaque. En esta tienda, se vende lo que es el alcohol, como se explicó anteriormente todos los miembros de equipo, que trabajan en este local, deben de tener un entrenamiento llamado **RVP (Responsible Vending Program)**, ya que el estado

de Florida y Disney lo requieren. La tienda de Port of Entry tiene el mismo interior y exterior que Disney Traders. Al tener similitudes muchos visitantes se confunden con ambas tiendas, ya que se encuentran yuxtapuestas.



**Ilustración 50. Port of Entry, vista externa.**

**Fuente: N/a. (s.f.) Port of Entry (Epcot, World Showcase Plaza, World Showcase, Shopping). Recuperado de: <https://www.wdwkingdom.com/port-of-entry-epcot-world-showcase-plaza-world-showcase-shopping/>**



**Ilustración 51. Port of Entry, vista interna.**

**Se puede observar botellas de vino y otras bebidas.**

**Fuente: N/a. (s.f.) Port of Entry (Epcot, World Showcase Plaza, World Showcase, Shopping). Recuperado de: <https://www.wdwkingdom.com/port-of-entry-epcot-world-showcase-plaza-world-showcase-shopping/>**





**Ilustración 53. Área interna de baby care.**

**Con camas acolchonadas para cambiar a los pequeños de la familia.**

**Fuente: Buckles, Kelsey. (2019, abril 10). Baby Care Center Epcot Changing. Recuperado de: <https://www.keytotheworldtravel.com/walt-disney-world-baby-care-centers/baby-care-center-epcot-changing-kelsey-buckles/>**



**Ilustración 54. Área de medicinas, y utensilios.**

**Fuente: Buckles, Kelsey. (2019, abril 10). Baby Care Center Epcot Changing. Recuperado de: <https://www.keytotheworldtravel.com/walt-disney-world-baby-care-centers/baby-care-center-epcot-kitchen-kelsey-buckles/>**

**3.3.4.9 Towers Glow** no es una tienda que se puede encontrar en un establecimiento específico. Es un puesto que contiene un carro pequeño, que consiste en vender refrescos o juguetes a quienes se encuentran caminando por el parque. El puesto de Towers Glow, se puede encontrar en diversas áreas del

parque y (en los diferentes parques de Walt Disney World), pero específicamente este puesto se puede encontrar en el World Showcase dentro del país de **Noruega** y **Alemania**. Estas carretas aceptan dos tipos de pagos, tarjeta o efectivo. Las jornadas laborales de este puesto pueden ser de mañana a la tarde, o tarde noche. El puesto solo es para una persona y solo cuenta con un receso de treinta minutos.



**Ilustración 55. Glow Cart utilizada en el parque de Epcot.**

**Contiene burbujas, varitas mágicas, alas de Tinkerbell.**

**Fuente: DFB, Sarah. (s.f.). What's New at Epcot: Discounts on Merch, Tinker Bell Wings, American Flag Merch, and More! Recuperado de: <http://www.disneyfoodblog.com/2019/05/07/whats-new-at-epcot-discounts-on-merch-tinker-bell-wings-american-flag-merch-and-more/>**



**Ilustración 56. Vista de el pabellón de Alemania.**

**Fuente: Propia. (2019). Pabellón de Alemania en el parque de Epcot.**



**Ilustración 57. Vista del pabellón de Noruega.**

**Fuente: Propia. (2019). Pabellón de Noruega en el parque de Epcot.**

Adentrándose al desarrollo de puesto, se debe mencionar que todas las tiendas de merchandise tienen los mismos procesos desde su hora de apertura y hora de cierre. En merchandise hay tres puestos que un Cast Member puede llevar acabo, siendo los siguientes: **stock**, **merchantain** y **register**.

Cuando se estuvo trabajando en el puesto de **stock**, se tuvo que estar equipando las tiendas con los productos pertenecientes a las tiendas. El puesto de stock no cambia durante su jornada, ya que se requiere que se haga todo el día. La persona que ejecuta este puesto tiene que hacer lista, de las cosas que puedan faltar en la tienda, o buscar algún producto en específico para un visitante que requiera un poco más de ayuda en encontrar algo específico. El stocker también ayuda a la hora de organizar la tienda para que se vea agradable a la vista.

**Merchantain** es un puesto que se requiere hacer, pero se sugiere que la persona que lo esté ejecutando, agarre un producto, e interactúe a la vez con el visitante. Mostrándole el producto, su función en otros aspectos. Esto no solamente entretiene, pero ayuda con la interacción que se está teniendo con los guests ya que ellos mismos, pueden interactuar con el producto que se está presentando.

El último puesto se llama **register**. En register (caja), se trabaja en la caja registradora, haciendo transacciones, devoluciones o envíos que van al hotel o a la entrada del parque. En este puesto usualmente hay dos personas en cada estación de cajas registradoras en lados opuestos de las tiendas. Cuando no hay una fila de personas esperando ser atendidas en la caja, es necesario que el

miembro de equipo, salga de su posición y ayude en la tienda. Ya sea arreglando algo que esté mal puesto para mantenerla en los estándares de presentación, o ayudando a los visitantes interactuando con ellos. Armandando conversaciones amenas para aprender o descubrir de donde vienen, o saber que es lo que están buscando. El miembro de equipo siempre estará para ayudar y ofrecer un servicio que va más allá de una transacción.

Por último algo que se da mucho en los diversos parques temáticos de Disney en el área de Merchandise, es el Pin Trading Game. Este juego consiste en la compra e intercambio de los pines que vende Disney. Los pines se pueden comprar de manera individual o en paquete. Los miembros de equipo de merchandise pueden llevar un gafete con 12 pines, y si un guest desea intercambiar un pin que le vio al cast member, no se puede oponer y deberá de aceptar el pin que el guest le esté entregando.



**Ilustración 58. Set de Pins utilizados en el Pin Trading Game de Disney.**

**Fuente: Steenhagen, Deb. (2019, enero 31). 5 Helpful Tips for Pin Trading at Walt Disney World. Recuperado de: <https://www.travelingmom.com/top-destinations-disney/first-time-disney-pin-trading-tips/>**

## **CAPÍTULO 4: APRENDIZAJE**

### **4.1 4 Llaves Básicas de éxito**

Las cuatro llaves básicas de éxito en Disney fueron creadas para llevar felicidad a quienes frecuentan los parques de Walt Disney World. Las llaves de éxito proporcionan un mejor conocimiento sobre como los miembros de equipo deben de actuar a la hora de interactuar en sus puestos de trabajo con los visitantes, así logrando llegar a un nivel de felicidad y satisfacción de los invitados, creando experiencias únicas. Las cuatro llaves de éxito no solo se aplican para los guests, pero se utilizan mucho entre los miembros de equipo que trabajan a diario.

Cada una de estas cuatro llaves tiene un nombre y una función en específico, son los siguientes: **Safety (seguridad)**, **Courtesy (cortesía)**, **Show (espectáculo)** y **Efficiency (eficiencia)**. Aplicadas las cuatro llaves por más de 70,000 mil Cast Members a nivel mundial hace que Disney lidere en entretenimiento y servicio al guest (visitante), creando memorias y experiencias inigualables.

Previamente en el capítulo tres se menciona sobre el restaurante Cosmic Ray's Starlight Café, en el parque temático de Magic Kingdom. Al ser uno de los establecimientos más frecuentados al igual que el parque, se deben de aplicar las cuatro llaves de una manera rigurosa a la hora de trabajar. Luego se discutirá como las cuatro llaves se aplican en el parque de Epcot, en todo lo que es Future World West.

#### **4.1.1 Safety (seguridad)**

##### **4.1.1.1 Descripción:**

La llave del cuidado o seguridad significa: proteger a cada Guest (visitante, invitado) y Cast Member, Crew Member e Imagineer del peligro. Creemos que todos los incidentes se pueden prevenir y que cada uno es responsable por mantener y crear un ambiente seguro y situaciones seguras, todo el tiempo.

##### **4.1.1.2 La llave puesta en práctica en el trabajo**

La llave del cuidado o seguridad: menciona que siempre se debe tener en mente lo siguiente ¿“acaso mi área está presentable?”, “hay algo que pueda obstruir el paso?”, estás preguntas son una de las muchas cosas que se debe tomar en consideración a la hora de poner en práctica la llave del cuidado o seguridad. En Cosmic Ray’s se enfatiza mucho la aplicación de esta llave, sabiendo que la mayoría de los accidentes se pueden prevenir, si los cast members trabajan a tiempo asegurándose que el área ejemplo el comedor o pasillo, esté libre de obstáculos, y que se muestre limpia. Limpia, donde no haya migajas de comida, refresco derramado, que las sillas estén en su lugar. Un restaurante que se ve limpio a primera vista no solo causa una buena impresión, pero en la mente las personas crean una imagen de como el restaurante pueda funcionar internamente.

Para el puesto de merchandise, en todas las tiendas se deben de aplicar los mismos procesos de seguridad, uno de ellos es, a la hora de

levantar productos pesados, los miembros de equipo deben de tener precaución para no lastimarse y hacerse un daño en el cuerpo que le pueda afectar. En el training de ambos roles, siempre se estudia un esquema, de como ejecutar estas acciones, y haciendo un par de ejercicios prácticos para que los miembros de equipo tengan en mente como se deben de hacer de la manera correcta. Otro ejemplo que se puede mencionar es usar un banco o un pequeño escalón para bajar productos que no están a la altura.

#### **4.1.2 Courtesy (cortesía)**

##### **4.1.2.1 Descripción:**

La llave de la cortesía menciona que: además de ser educado, significa proveer un servicio amistoso y personalizado para cada Guest (invitado) haciéndolo sentir especial. Esto es verdaderamente cierto y no solo aplica para cuando se está trabajando onstage pero backstage de igual manera, ya que es prioridad que todos reciban el mismo trato.

Un ejemplo de cortesía es sonreír.

##### **4.1.2.2 La llave puesta en práctica en el trabajo:**

La llave de la cortesía: habla de cómo se puede ser cortés con las personas que visitan a diario los parques. Un ejemplo es saludar y sonreír. Una de las cosas que más se valora en Disney es una sonrisa.

En el restaurante de Cosmic Ray's entran grupos de familia y hasta una persona que se encuentra sola. No importa el tamaño del grupo, si se anda solo o acompañado, lo menos que se puede hacer es regalar una

sonrisa. Muchos cast members simplemente sonrían, a veces de la misma sonrisa, se inicia una conversación.

En merchandise, un ejemplo de cortesía es a la hora de interactuar con los más pequeños de la familia cuando se juega a intercambiar los pins con el Pin trading game. Por cortesía, los cast members deben de arrodillarse, y extender su gafete mostrando los pins para que ellos mismos (los niños) puedan escoger el pin que más deseen, y hacen el intercambio con el miembro de equipo.

#### **4.1.3 Show (espectáculo)**

##### **4.1.3.1 Descripción:**

La llave de espectáculo habla sobre como todo lo que sucede en Disney tiene su propósito. Desde los sonidos, olores, y experiencias que son absorbidas por los miles de invitados que frecuentan los parques. Hasta la manera en que se visten los Cast Members y como contribuyen a la creación de la historia.

##### **4.1.3.3 La llave puesta en práctica en el trabajo:**

La llave de show: esta es una de las últimas. No importa su puesto, pero se deja de último ya que se debe tomar en consideración o de más importancia las primeras llaves, ya que el visitante es el más importante y hay que hacerle saber o hacerle sentir que así es, pues los visitantes lo son todo. Show no solo incluye el trato con las personas pero también incluye estar acorde al tema de la atracción, tienda o restaurante. Desde el vestuario, la manera de hablar o simplemente como se ve a primera vista.

En Cosmic Ray's la llave de show se aplica de diversas maneras como antes mencionadas. El vestuario es de un tema galáctico ya que el restaurante está localizado en Tomorrowland " la tierra del mañana". Los colores que predominan en el restaurante son los mismos que se pueden encontrar en todo Tomorrowland y en los mismos uniformes. Los colores que se pueden observar son el gris, amarillo, turquesa, morado y hasta a veces un fucsia o rojo. Algo que los cast members hacen para contribuir al show en el restaurante, es cantar la canción de feliz cumpleaños a cada cumpleañosero. Se reúne un grupo de cinco a diez miembros, todos aplauden y cantan a la vez, haciendo entrega de un slushie.

En merchandise el show se aplica de una forma distinta. En ella se aplica a las tiendas, cuando un visitante llega por primera vez, la tienda se muestra que está presentable. Donde no hay objetos en el suelo, si no que en su lugar, siempre hay un cast member en la tienda, arreglando los muebles o haciendo el acto de merchantain (interacción de un cast member con los productos de la tienda, mostrándoselos al cliente).

#### **4.1.4 Efficiency (Eficiencia)**

##### **4.1.4.1 Descripción:**

A través de prácticas eficientes en diversas áreas de trabajo, se puede llegar a reducir costos, reducir tiempos de espera y hacer las visitas de los guests más agradables.

#### **4.1.4.4. La llave puesta en práctica en el trabajo**

La llave de eficiencia se aplica de diferentes formas en el trabajo. Se menciona que es una prioridad agilizar el flujo de personas para no causar molestias, ya que las líneas de espera pueden ser muy largas y eso ya no es del agrado de quienes visitan el parque.

En Cosmic Ray's se práctica de tal manera en que las mesas no pueden pasar por un minuto estando sucias una vez el guest se haya levantado de la mesa, ya que esto impide que otras personas se puedan sentar. Ser eficiente no solo es limpiar una mesa a la vez, es poder limpiar varias mesas, barrer la sección donde los invitados se encuentran, y atenderlos.

En merchandise, para los que trabajan en la caja registradora, ser eficiente es, acortar las filas de personas que esperan ser atendidas. Una de las formas es mandarlas a otra caja registradora, o ayudar a los mismos miembros de grupo a la hora de empacar los productos. Otro punto que se puede aplicar es ser eficiente a la hora de interactuar con los guests. Nuevamente se menciona que los miembros de grupo deben descubrir, comprometerse a la conversación y recomendar. Entre más los miembros, saben de productos o servicios que brinda el parque, más es la ayuda recibida de parte del guest. (Disney University).

## **4.2 Fortalezas**

### **Fortalezas:**

A la hora de llevar acabo dos diferentes trabajos por tres meses cada uno, no solamente se pudo cambiar la perspectiva del desarrollo de ambos trabajos. Cada uno de estos trabajos requieren algo diferente de su persona para poder llevarlo acabo.

Al empezar a trabajar en Cosmic Ray's en el área de Quick Service en el puesto de Dinning room, se percató de varias cosas. Siempre se supo que era una persona atenta a la hora de interactuar con los visitantes, una persona empática. Estuvo presente en situaciones en las cuales debió pensar antes de actuar, ya que todas las situaciones eran distintas y no siempre se puede ayudar o satisfacer las necesidades del visitante de una misma forma o manera. Se debía ser justo pero no imparcial.

Walt Disney World, recibe a muchas personas de diferentes partes del mundo. No todas las personas son iguales pero todos están aquí para ser felices.

Con la empatía que redescubrí en su persona, viene la confianza y decisión. La confianza para poder solventar los distintos escenarios presentados y tomar una decisión en la cual estuviera segura de lo que iba a hacer para ayudar a esa persona.

Muchas de las ocurrencias dadas en el restaurante eran, que las ordenes de comida se pudieran haber caído al suelo o que el refresco fue derramado en la comida. Esto sucedía casi a diario, luego del entrenamiento se instruyó que si estás situaciones se daban, que solo repusiéramos toda la orden, o lo que el

visitante quisiera. Cabe recalcar que al principio, se acudía a sus superiores para hacerles saber de lo que sucedió (como los ejemplos mencionados anteriormente) al menos las primeras semanas. Pasado al segundo mes, las inseguridades van desvaneciéndose, generando un sentimiento de confianza en la persona que miraba crecer. Al ir mejorando este tipo de actitud hacia su persona, se logra ver que a la hora de enfrentarse a las distintas situaciones, podía mejorarlas de diferentes maneras. Cuando ocurría un accidente en el cual la comida se desperdicia, cada visitante tenía una reacción única, ya que algunos en su mayoría se sentían culpable por lo sucedido y pedían que lo que no se haya estropeado de la comida no se lo repusieran por pena a ser una molestia. Se debe tener en mente que este tipo de escenarios se dan, y no siempre es la culpa del visitante, y firmemente se le asegura que todo estará bien y tiene solución, todo con la finalidad de hacer sentir bien y ver felices a los visitantes.

Algo que se debe mencionar, es el ambiente de merchandise no se puede comparar con quick service. Estos dos puestos de trabajo requieren de cualidades y habilidades que talvez no se han aplicado en el trabajo anterior. Para el rol de Merchandise, en donde se trabajó en ocho tiendas diferentes que forman parte de Future World West del parque temático de Epcot. Otra de las fortalezas que se puede notar es un despertar en la curiosidad sobre lo que sucede al redor de el miembro de equipo. El ser una persona con interés de aprender y saber más es de alto beneficio para cualquier puesto de trabajo, se aprenden diferentes cosas, y se gana o se genera un crecimiento de sabiduría que viene siendo útil a la hora de emplear el trabajo.

### **4.3 Debilidades**

Durante el tiempo que se fue desarrollando ambos trabajos, notamos unas debilidades que no suceden con frecuencia, pero están presentes. La practicante no se considera como una persona rencorosa de malos sentimientos, pero nota que le cuesta dejar ir ese pensar o sentir que solo la hace sentirse mal. No todos los días son los mejores inclusive para los visitantes, por muchas veces que se quiera o pueda ayudar a un visitante para hacer mejor de su día, simplemente no se puede, lo mejor es ayudar hasta decir ya no. La interacción con los guests es distinta en cada tienda y restaurante.

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

Una de las oportunidades de mejora que se pudo aplicar en su persona, fue a no ser tan dura consigo misma. Se pensaba que trabajar en Cosmic Ray's sería lo mismo que en merchandise. Transcurren los días y nota que se piden otro set de cualidades que en poco tiempo se logra mejorar.

La perseverancia fue una de las que más se destacó en merchandise. Se persevera enormemente en el rol de merchandise, ya que esto es un nuevo ambiente para el miembro, y claro usar una caja registradora con una moneda extranjera termina siendo un reto. El miembro de equipo, entre más pregunta, más se enfoca en ir aprendiendo y perseverando, empezando desde lento hasta poder hacer transacciones en la caja registradora sin ayuda de otros.

#### 4.5 Vinculación con la carrera

La práctica profesional de Disney no solamente brinda la experiencia de poder trabajar con distintas personas de diferentes rubros en los parques. También lo que es el área de Disney College Internships & Programs otorga la oportunidad de recibir clases a través de diversos Cast Members con distintas metodologías. A la hora de inscripción en las clases, se tuvo que hacer un sorteo para calificar y atender a ellas.

Los cursos que se impartieron son: **Organizational Leadership (Liderazgo Organizacional)**, **Human Resources (Recursos Humanos)**, **Guest Relations (Relaciones con los visitantes)** y **Personal Branding**. Cada uno de estos cursos cubre temas, que son aplicados en The Walt Disney Company, siendo la parte interna que no se ve, pero está presente.

Antes de empezar con la práctica profesional, se cursaron todas las clases de la carrera de Diseño Gráfico. En el área de diseño gráfico se estudia la rama de marketing y publicidad abarcando lo que es la clase de imagen corporativa. Aún y cuando los nombres de dichos cursos que se recibieron puedan diferir un poco de la carrera de Diseño, al final se pudo conectar puntos, en los cuales se encontraron congruencias entre ambos ámbitos. Fue de gran satisfacción el cursar los cursos mencionados anteriormente, ya que completan en parte lo que es la carrera de Diseño Gráfico.

En el curso de **Liderazgo Organizacional**, hubo diferentes oradores que hablan de las ramas de liderazgo existentes dentro de la compañía y de como

cada miembro de equipo, podría llegar a ser un líder sin necesidad de portar el título. El liderazgo empieza con uno mismo.

Para la clase de **Recursos Humanos**, muchos se dieron cuenta que no solamente es atender la necesidad de las personas que trabajan para la empresa, pero es el estudio de mercado o de las personas. En este capítulo de Recursos Humanos, se comprende el estudio que se hace para diferentes tipos de mercado que Disney tiene alrededor del mundo, un ejemplo es el mismo Disney College Program, ya que este programa se trabaja a nivel mundial, se debe estudiar de manera cuidadosa las estrategias que se deben de aplicar para atraer a los nuevos CP (college program). Esto no solo aplica de una manera verbal, si no que también impresa y digital.

**Guest Relations**, fue una de las clases que habla sobre un puesto específico para ciertos cast members que trabajan en esta área. Al ser Guest Relator los visitantes, acuden a ellos por el hecho que se encargan de arreglar los problemas de los visitantes, ejemplo: problemas con los boletos de entrada, dificultad en manejar la Disney app, o dificultad para usar las magic bands (pulsera que se vincula con la tarjeta de crédito, para facilitar a la hora de hacer pagos, reservaciones y fast pass) o problemas en general que puedan afectar la experiencia de los visitantes.

Uno de los últimos cursos que se ha cursado en el Disney College Program, fue la clase de **Personal Branding**. Brevemente se explica como Walt Disney era percibido por los demás, y como era su método de trabajo. Al tener un insight sobre Walt, se explica la relevancia que tiene cada uno, al conocer a diferentes

personas, teniendo que estar consciente en la imagen que uno proyecta hacia los demás.

Al finalizar estos cuatro cursos de Disney, se pudo encontrar un vínculo con la carrera de Diseño Gráfico. Cubriendo dos temas en especial, siendo Recursos Humanos y Personal Branding. En la sección de Recursos Humanos, no solo significa hacer un trabajo, donde solo son papeles. Recursos Humanos tiene un departamento dentro de si, encargándose del estudio de mercado, en ocasión de querer lanzar una campaña hacia un producto o servicio que está dando frutos alrededor del mundo. Para la clase de Personal Branding, no se habló mucho sobre la parte en el diseño gráfico, sin embargo, se enfoca en tener que estar evaluando nuestra marca personal como personas, frecuentemente con el fin de ser relevante.

## **4.6 APLICACIÓN COMPETENCIAS LPA**

Mientras se está trabajando en la práctica profesional, todos los practicantes deben de pasar por una evaluación que se basa en un par de preguntas con el tema de juicio situacional, dando ejemplos de diferentes eventos que se podrían llegar a dar en el área laboral. Al final de la evaluación los resultados se miden en una escala del 1 al 10, 1 siendo el puntaje más bajo y 10 siendo el más alto mostrando los diferentes tipos de aptitudes para el desempeño en el área laboral.

Los resultados se dividen en diferentes categorías que son las siguientes: análisis y resolución de problemas, buen trabajo con los demás, cumplimiento de objetivos, aprendizaje y desarrollo personal, adaptación al cambio.

### **4.6.1.1 Análisis y resolución de problemas: puntaje 7.**

Los resultados obtenidos en la sección de análisis y resolución de problemas, se discuten soluciones para la toma de nuevas y futuras decisiones basadas en situaciones previas. Se requiere estudiar detenidamente el panorama antes de llevar ciertas acciones a cabo. Si se nota un patrón similar en cada una de las distintas situaciones que se presentan, tomar nota, y pedir ayuda o consejo a personas que ya conocen sobre el tema o pedir información escrita (como datos) que puedan servir para el desarrollo y resolución del problema. Así previniendo afectar a otras personas que estén involucradas. Es recomendable que estas nuevas resoluciones se discutan con los

involucrados para evitar malentendidos y tomar una decisión sabia sin que afecte a ambas partes.

En el rol de Merchandise, se ha reflejado un patrón con ciertos tipos de visitantes que llegan al parque a la hora de hacer sus compras. Las platicas que se llevan acabo con ellos, tienden a ser repetitivas a la vez distintas. Usualmente los errores suceden cuando se está trabajando bajo presión, por que la fila para hacer los pagos se está acumulando, o algunas personas se están molestando por que no se trabaja rápido. Entonces con este tipo de escenario se ha aprendido que a veces es mejor pedir ayuda, a otro cast member que talvez no esté ocupado, y una vez terminado el trabajo, pedir consejos en como empaquetar más rápido las compras.

#### **4.6.1.2 Buen trabajo con los demás: puntaje 3**

Para esta sección se habla sobre como mejorar las relaciones con las personas que están involucradas en un equipo de trabajo. Se sugiere que antes de expresar opiniones, es recomendable, escuchar primero, hacer saber que fue lo que se entendió y luego expresar la opinión propia. En muchos casos se toman decisiones que no son el agrado de muchas personas, pero para el resto de los integrantes pueda que así lo sea y funcione mejor como ellos han escogido. Si no es de agrado para una parte del grupo, se recomienda dejar las indiferencias a un lado y apoyar lo que se ha escogido, hasta llegar al final de la meta, en muchos casos pueda que tenga buenos resultados

haber seguido esta sugerencia. Si verdaderamente no se puede llegar a un acuerdo, lo mejor es expresar los sentimientos de una manera empática sin ofender las opiniones de los integrantes, ya que todos han puesto de su parte.

Para el rol de Quick Service, en Cosmic Ray's muchas veces los cast members tienen que trabajar en equipo, ya que la cantidad de trabajo para una sola persona pueda ser de mucho peso, especialmente a la hora de cerrar el restaurante. Como el restaurante (mencionado en el capítulo 3 se divide en 4 áreas), la mayoría de las noches se trabajaba de la siguiente forma: miembro de equipo, encargado de la sección West ha terminado su trabajo y busca la manera en como ayudar a las otras 3 áreas restantes a cerrar. El trabajo de uno se dividía para avanzar, ya que las horas de cierre tienen un límite de tiempo, a veces si se excedía del tiempo establecido, se otorgaban **reprimands** (puntos por no cumplir en el tiempo establecido).

#### **4.6.1.3 Cumplimiento de objetivos: puntaje 4**

El resultado menciona varios puntos importantes de como se pueden cumplir los objetivos puestos a un corto plazo y no algo a largo plazo. Pueda que al tener objetivos a largo plazo, atemorice de tal manera que no se lleguen a cumplir y no tenga resultados precisos. Si se establecen objetivos a corto plazo, se puede hacer una breve pausa, analizar hasta dónde se ha progresado para verificar si hay ciertas partes que están incompletas a lo largo del

objetivo. Estos objetivos no solamente pueden ser personales, también pueden ser aplicados en el área laboral. Muchas veces se piensa que se terminó una tarea y no hay más por hacer, ya que las otras tareas restantes les pertenecen a otras personas.

Para el área de Merchandise, se incita a los miembros de grupo a hacer más de lo que se les pide. Una de las cosas que se pide, es que si no se encuentra nadie en fila para la caja registradora, se sugiere que el miembro de equipo, interactúe con los visitantes, de tal manera que conversan y ver de que manera se le puede ayudar, ya sea sugiriéndole sobre algún producto alternativo por si no encuentra lo que se busca o mostrándole ciertos productos llevando acabo lo que es el merchantain (acto de entretener a los guests con la mercancía con el fin de llamar la atención al guest mostrándoles la función del producto). Otras de las funciones o cosas que se piden es que se esté acomodando la tienda durante el día para que se vea show ready. Si, hay un stocker (quién hace inventario y organiza la tienda) pero no siempre se va a encontrar o estar mucho tiempo en una sola tienda porque debe de ir a surtir las demás durante el día. Así que los miembros de equipo son responsables de igual manera que la tienda se vea show ready a todo costo ya que una de las llaves importantes en Disney es “Show”.

#### **4.6.1.4 Aprendizaje y desarrollo personal: puntaje 8**

Para progresar en el futuro de manera personal o profesional, siempre se tiene que estar innovando, aprendiendo y conociéndose a uno mismo. En el desarrollo personal es bueno estar rodeados de personas que nos alimenten de una manera positiva ya que estas situaciones lo ayudan a crecer a uno mismo. Aprender no solo es hacer lo que se ha pedido, aprender es ir más allá de lo que se ha ordenado, significa indagar en nuevas áreas o temas de interés para el crecimiento. A veces las personas buscan este tipo de crecimiento en las mismas áreas que ya conocen, pero a veces por las decisiones que no se toman, obligan a la persona a salir de su zona de confort para adquirir diferentes conocimientos o técnicas que le serán de ayuda para un futuro como profesional o personal.

Nuevamente en el ámbito de merchandise, se trabaja muchas veces durante el día en la caja registradora o contestando preguntas sobre algunos de los productos que no se encuentran en la tienda. La ventaja de este puesto es que por la tecnología que se usa en Disney, todo está hecho para facilitar estos retos. Sin embargo, no siempre es el caso. Muchos de los guests que visitan el parque, tienen años de visitarlo, esto significa que han visto distinta mercancía y esperan encontrarla. A veces no es culpa de los miembros de equipo no saber sobre ello, ya que pueda que no tengan mucho tiempo trabajando.

Entonces en estos casos o situaciones es mejor, informarse y aprender sobre cada producto que se puedan encontrar en las tiendas o deliberadamente en el parque. A veces es mejor saber de todo un poco a no poder dar una respuesta concreta.

#### **4.6.1.5 Adaptación al cambio: puntaje 7**

Todas las personas pasan por cambios durante toda su vida algunos siendo voluntarios y otros involuntarios. Cuando se pasan por cambios de los cuales no se está acostumbrado, la persona puede llegar a sentirse incómoda o insegura. Los resultados de LPA mencionan que ese no debería de ser el caso, se sugiere mantener una mente abierta para bien recibir el cambio y no tener una mala experiencia de él. El cambio cuesta y lleva tiempo adaptarse pero imposible no es. Antes de comenzar a trabajar en ambos roles, siempre se pasa por distintos cambios personales.

Ahora en ambos roles, se pasó por un cambio drástico. No solo de manera personal, pero también involucra el cambio de restaurante a tienda. Cambiando de personal en ambos roles, las exigencias de cada rol.

Al final se logrará superar estos cambios, adaptándose a los cambios, con los brazos abiertos, siempre el miembro de equipo, dispuesto a seguir aprendiendo y perseverando, sabiendo que podía dar más de su persona.

## **CAPÍTULO V**

### **Conclusiones**

- Transcurrido el tiempo de la práctica profesional en Walt Disney World, se obtuvo una mejor comprensión sobre lo que se lleva a cabo en Walt Disney World. Desde su hora de apertura hasta su hora de cierre. Esto no solo incluye desde los procesos que involucran de como abrir y cerrar una tienda o un restaurante. Poniendo en práctica lo que se ha aprendido desde el primer día de inducción previo al trabajo.
- Seguidamente en base a la comprensión de la magia de Disney se logra aplicar las cuatro llaves básicas de éxito, siendo courtesy, safety, efficiency y show.
- Por último se logró aplicar conocimientos que fueron adquiridos previo, durante, y después del programa para mejorar y crecer como persona en el área laboral de Walt Disney World.
- Se logra mejorar como persona aplicando a diario las cuatro llaves básicas de éxito, poniendo en práctica conocimientos previos, manteniendo siempre una mente abierta a los nuevos retos que el trabajo pudo haber traído.

## 5.1 Glosario

1. **AVAC:** pequeño cuarto donde se deposita la basura y se encuentran los demás suplementos como (bolsas de basura, guantes para las manos, químicos) en el restaurante Cosmic Ray's Starlight Café
2. **Annual Passholder:** Visitantes/invitados (guests) que son miembros anuales de los parques temáticos de Walt Disney World Resort.
3. **Cast Member:** (miembro de equipo) personas que trabajan con The Walt Disney Company
4. **Cast Member discount:** descuento que se le otorga a los cast members a la hora de hacer compras en las propiedades de Disney.
5. **Center:** la área más grande del restaurante Cosmic Ray's Starlight Café, donde se encuentra Sunny the Eclipse (animatronix).
6. **Closing time:** es la hora de cierre del restaurante, en otras palabras se termina de hacer la limpieza en todo el restaurante. Compuesto de todas las áreas (west, east, center, speedway).
7. **Counter:** son los cast members que se encuentran detrás de la mesa para pedir ordenes. Se enfoca en terminar los pedidos, como agregando las bebidas y postres.
8. **Courtesy:** es una de las cuatro llaves principales de Disney. Además de ser educado, significa proveer un servicio amistoso y personalizado para cada Guest.
9. **CP:** abreviatura para un cast member que pertenece al College Program de Disney.

- 10. Dinning room:** cast members que se encargan de atender el comedor del restaurante Cosmic Ray's Starlight Café.
- 11. Disney App:** aplicación móvil que los guests pueden usar para mejorar su experiencia en el parque. En dicha aplicación se pueden hacer reservaciones para los restaurantes de comida y brinda la opción de pedir la comida en línea. Sirve para hacer reservaciones del Fast Pass, y comprar fotos por parte del photo pass.
- 12. Disney College Program:** programa creado en 1981, para que jóvenes estudiantes tuvieran la oportunidad de trabajar en Disney, por un periodo corto.
- 13. Disney Vacation Club (DVC):** es un programa de multipropiedad operado por Disney.
- 14. East:** es el este del restaurante de Cosmic Ray's starlight Café, siendo una de las areas más pequeñas del restaurante.
- 15. Ecoshine:** químico que se usa para sacarle brillo a las partes metálicas visibles del restaurante en la hora de cierre (closing time)
- 16. Efficiency:** es otra de las llaves básicas de éxito de Disney. Atraves de practicas eficientes en diversas areas de trabajo, podemos reducir costos, reducir tiempos de espera y hacer las visitas de los guests más agradables.
- 17. Encompass:** químico utilizado en la hora de cierre, para limpiar las mesas, sillas de bebé y butacas del restaurante Cosmic Ray's Starlight Café.
- 18. Full time:** Persona que trabaja tiempo completo

- 19. Gift Card:** tarjeta reutilizable que se puede usar para la compra de productos en el parque.
- 20. Guest:** se les llama guest, a los invitados/visitantes que asisten al parque anualmente.
- 21. ICP:** abreviatura para los cast members que son international college program.
- 22. Imagineer:** Ingenieros que son cast members que trabajan para The Walt Disney Company
- 23. Kitchen:** es una de las posiciones del restaurante Cosmic Ray's Starlight Café, donde se hace la preparación de la comida.
- 24. Kiosk:** Quioscos ubicados en el puente antes de cruzar hacia el World Showcase en Epcot.
- 25. Lemoneze:** químico utilizado para limpiar donde se deposita la basura en el AVAC.
- 26. Magic Band:** pulsera magnética, que si se vincula con una tarjeta de crédito, facilita hacer transacciones para el visitante. Se puede vincular con el photo pass de igual manera.
- 27. Merchantain:** se le llama al acto de entretener a los guests con la mercancía con el fin de llamar la atención al guest mostrándoles la función del producto.
- 28. Oasis:** químico que se utiliza para la limpieza del restaurante durante el día, hasta la hora del pre-cierre (pre close) Cosmic Ray's Starlight Café.

- 29. Oxivir:** químico que se utiliza en ocasiones para limpiar lo que es un código H, y código U, en el restaurante de Cosmic Ray's Starlight Café.
- 30. Pin:** es un pin de esmalte, de diferentes tamaños en los cuales usualmente se aprecian diversos personajes de Disney o relacionados a un tema, o inclusive a los parques temáticos.
- 31. Pin trading game:** el juego de pines de esmalte, se basa en intercambiar los pines adquiridos con los cast members y los guests, en son de conseguir mejores pines.
- 32. Part time:** persona que trabaja a medio tiempo durante la semana, 3 días.
- 33. Register:** es una de las posiciones en Merchandise, donde se trabaja en la "caja" haciendo transacciones.
- 34. Reprimand:** son puntos que se otorgan por no cumplir con una regla.
- 35. Returns:** son devoluciones que hacen los guests, por fallo o no fue del agrado del guest.
- 36. RVP training:** Responsible vending program ( programa de venta responsable), como su nombre lo indica, los cast members que venden alcohol, deben de pasar por este entrenamiento para estar autorizados para vender alcohol, ya que así lo establece Disney y el estado de Florida
- 37. Safety:** es otra de las llaves de éxito de Walt Disney. La llave del cuidado o seguridad significa: proteger a cada Guest (visitante, invitado) y Cast Member, Crew Member e Imagineer del peligro. Creemos que todos los incidentes se pueden prevenir y que cada uno es responsable por mantener y crear un ambiente seguro y situaciones seguras, todo el tiempo.

- 38. Shipping:** es un servicio donde se le ofrece hacer envíos de productos hacia los resorts, estado de residencia o de manera internacional a los guests.
- 39. Show:** es otra de las llaves básicas del éxito de Walt Disney. La llave de espectáculo habla sobre como todo lo que sucede en Disney tiene su propósito. Desde los sonidos, olores, y experiencias que son absorbidas por los miles de invitados que frecuentan los parques. Hasta la manera en que se visten los Cast Members y como contribuyen a la creación de la historia.
- 40. Show ready:** es si el área en donde me encuentro y mi uniforme se ven presentables a toda hora.
- 41. Smores:** es una galleta con chocolate caliente derretido por dentro, que se vende o regala en el restaurante de Cosmic Ray's Starlight Café.
- 42. Stock:** es una de las posiciones de trabajo en merchandise que se encargan de mantener surtida la tienda por la parte interna y externa.
- 43. Stocker:** se le llama al cast member quien surte la tienda.
- 44. Slushies:** bebida granizada con sabor a limón y fresa.
- 45. Sunny the eclipse:** Animatronix que habita en Cosmic Ray's.
- 46. Training:** se le llama al entrenamiento que todos los cast members tienen que pasar en Disney University antes de entrar a la área de trabajo, seguidamente de un pequeño training en las áreas de trabajo una vez, se haya finalizado el entrenamiento en Disney University.

**47. West:** es una de las areas más grandes, seguida de Center en el restaurante de Cosmic Ray's Starlight Café.

**48. World Showcase:** es la segunda parte de el parque de Epcot, en donde se encuentran ubicados los países. Incluye: Canada, Inglaterra, Francia, Morocco, Japón, the American Adventure, Italia, Alemania, China, Noruega, México.

## 5.2 Bibliografía:

1. Smith, T. (2010). This Day in History: Walt Disney World Resort Officially Opens – 1971 | Disney Parks Blog. Retrieved February 26, 2019, from <https://disney Parks.disney.go.com/blog/2010/10/this-day-in-history-walt-disney-world-resort-officially-opens-1971/>
2. Hendrickson, J. (2016). Gentle Visionary: Roy O. Disney | The Walt Disney Family Museum. Retrieved February 26, 2019, from <https://www.waltdisney.org/blog/gentle-visionary-roy-o-disney>
3. Walt Disney. (2014). Retrieved February 26, 2019, from <https://www.biography.com/people/walt-disney-9275533>
4. Hoffman, David. Little-Known Facts About Well-Known Places Disneyland. 122 Fifth Avenue New York, NY 10011: Fall River Press, n.d.
5. Walt Disney Famous Quotes. Disney's Kingdom Editions, 1994.
6. "11 Magical Things You Never Knew About Disneyland's Main Street U.S.A." HuffPost, February 11, 2015.  
[https://www.huffpost.com/entry/main-street-usa-disneyland-secrets\\_n\\_6471192](https://www.huffpost.com/entry/main-street-usa-disneyland-secrets_n_6471192).
7. "About - Leadership, Management Team, Global, History, Awards, Corporate Responsibility - The Walt Disney Company." Recuperado de <https://www.thewaltdisneycompany.com/about/#our-businesses>.
8. "Disney History - D23." recuperado de <https://d23.com/disney-history/>
9. MacDonald, Brady. "Disneyland Got off to a Nightmare Start in 1955, but 'Walt's Folly' Quickly Won over Fans." latimes.com. Recuperado de

<https://www.latimes.com/travel/la-tr-d-disneyland-opening-day-20150712-story.html>.

10. “El caso walt disney: un modelo de calidad, servicio y experiencia – Juan Carlos Alcaide.” Recuperado de

<https://www.juancarlosalcaide.com/2017/12/05/el-caso-walt-disney-un-modelo-de-calidad-servicio-y-experiencia/>.

11. “The Secret History of Disney Rides: Walt Disney’s Carousel of Progress.”

Recuperado de <https://www.undercvertourist.com/blog/secret-history-disney-rides-walt-disneys-carousel-progress/>

12. Walt Disney Company’s Mission Statement & Vision Statement (An

Analysis). Recuperado de <http://panmore.com/walt-disney-company-mission-statement-vision-statement-analysis>

### 5.3 Anexos



**Anexo 1: Disneyland en la actualidad**

**Fuente: Birbaum, Mary. (2017, marzo 21). The Beautiful Fiction of Disneyland. Recuperado de: <https://theweek.com/articles/687055/beautiful-fiction-disneyland>**



**Anexo 2: Foto Actual de Magic Kingdom en Walt Disney World**

**Fuente: Delahaye, Julie. (2019, julio 17). Walt Disney World Cast Member Reveals The Best Time to Visit The Theme Park. Recuperado de: <https://www.mirror.co.uk/travel/usa-canada/walt-disney-world-cast-member-15008307>**



Anexo 3: Foto externa de Cosmic Ray's en Magic Kingdom.

Fuente: Bricker, Tom. (s.f.). Cosmic Ray's Starlight Café Review. Recuperado de: <https://www.disneytouristblog.com/cosmic-rays-starlight-cafe-review/comment-page-1/>



Anexo 4: My Disney Experience App.

Fuente: N/a. (2018, 21 de junio). 7 Awesome Tools You'll Find on Your My Disney Experience App. Recuperado de: <https://disneyaddicts.com/7-awesome-tools-youll-find-on-your-my-disney-experience-app-270545/>



**Anexo 5: Atracción de Space Mountain.**

**En la tierra de Tomorrowland, Magic Kingdom.**

**Fuente: Shuster, Stephanie. (2014, noviembre 20). Space Mountain. Recuperado de: <https://www.wdw-magazine.com/space-mountain/>**



**Anexo: 6 atracción de Haunted Mansion.**

**Fuente: Jason. (2019, mayo 8). Haunted Mansion at the Magic Kingdom. Recuperado de: <https://blog.disneygeek.com/2019/05/08/haunted-mansion-at-the-magic-kingdom/>**



**Anexo 7: Happily Ever After en Magic Kindom.**

**Fuente: N/a.(s.f.). Happily Ever After Fireworks. Recuperado de:  
<https://www.wdwinfo.com/disney-world/magic-kingdom/happily-ever-after-fireworks.htm>**



**Anexo 8: Birthday Button**

**Fuente: N/a. (2016, junio 10). Disney Happy Birthday Button! Recuperado de:  
<https://ddcolrs.wordpress.com/2016/06/10/disney-happy-birthday-button/>**



**Anexo 9: Soarin around the World atracción en el parque de Epcot.**

**Fuente: Gonzales, Chelsea. (s.f.). 8 Awesome Facts About Soarin' At Walt Disney World. Recuperado de: <https://www.disneydining.com/8-awesome-facts-soarin-walt-disney-world/>**



**Anexo 10: Journey into Imagination with Figment**

**Fuente: Caby, Christy. (s.f.). 8 Facts and Secrets About Journey Into Imagination with Figment at Disney's epcot. Recuperado de: <https://www.disneylists.com/2016/06/8-facts-secrets-journey-imagination-figment-disneys-epcot/>**



**Anexo: 11 Minnie Van, transporte que Disney proporciona.**  
**Fuente: N/a.(s.f.). 6 Things To Know About Disney World's Minnie Vans.**  
**Recuperado de: <https://thepointsguy.com/guides/disney-world-minnie-vans-guide/>**



**Anexo 12: Buses de transporte que Disney proporciona.**  
**Fuente: Blog, Mickey.(2018, diciembre 5). 5 Things Disney Bus Drivers Wish You Knew. Recuperado de: <http://mickeyblog.com/2018/12/05/5-things-disney-bus-drivers-knew/>**



**Anexo 13: Monorail, que lleva a los invitados hacia los parques**  
**Fuente: Billick, Mike. (s.f.). Will We Ever Be Able To Ride In The Front car of The Monorail at WDW again? Recuperado de: <https://www.dadsguidetowdw.com/will-we-ever-be-able-to-ride-in-the-front-car-of-the-monorail-at-wdw-again.html>**

## 5.5 Bitacora

A continuación se establecera una bitácora de lo que conllevo las semanas de trabajo, incluyendo el primer rol de quick service y el segundo rol de merchandise.

Cosmic Ray's Starlight Café

Semana : 3 de febrero – 9 de febrero

- En la primera semana se trabajó en el Dinning Room, en la sección West y Center. Se trabajan únicamente estas dos areas ya que East permanecerá cerrada por unas semanas más. En West se cubrieron las areas, 1-2-3 y Center 1-2-3.
- Los oficios de esta semana era barrer, remover la basura de los basureros y botarlas en el AVAC, limpiar mesas, y hacer el proceso de cierre en las noches.

Semana : 10 de febrero – 16 de febrero

- Para la segunda semana, se implementan nuevos oficios. Ya no solo se incluye Center y West secciones 1-2-3 para ambas. Ahora se cubrirá Speedway y Avac.
- Previamente se menciona, sobre los tipos de aseo que se trabajan en Center y West, se aplican de la misma manera en Speedway. Lo que cambia es su locación que es en la parte de afuera del restaurante. En esta semana también se trabajan varias horas en el puesto de AVAC. Estando en el cuarto de AVAC se espera, que los cast members, lleguen con los basureros, para sacar las bolsas y depositarlas en un

contenedor de basura (que se lleva, hasta que la carreta de basura se encuentre un tanto llena), mientras se llena, los basureros se tienen que cambiar las bolsas continuamente.

- En una que otra fecha, se tuvo que hacer el proceso de cierre de AVAC. Aquí se terminaba de limpiar los basureros, por dentro y fuera, cambiar las bolsas de basura. Se debía dejar las escobas y recogedores de basura en un solo puesto, incluso asegurarse que los gabinetes, estuvieran equipados y que nada le hiciera falta como; los guantes, wypalls (servilletas de limpieza), hair nets o en este caso mallas para el pelo.

Semana : 17 de febrero – 23 de febrero

- Nuevamente las tareas de Center, Speedway, Avac, se vuelven a repetir. Agregando ahora, las posiciones de East, Counter, Kitchen y Greeter.
- En la posición de East, su área se vuelve más pequeña pero siempre se ocupa de las mismas labores que las otras posiciones de ( Center, AVAC, Speedway, y West). Ahora lo peculiar de trabajar East, es que a la hora de cierre, estaría cerrando dos locaciones, AVAC e East.
- En la posición de counter, suceden varias cosas simultaneas a la vez. Aún y cuando no se recibió un training específico para esta posición, a veces hacían falta unos cuantos cast members, y cast members de Dining Room, llegaban a cubrir a los cast members que no se presentaron a trabajar.

- En la posición de counter, aún y si solo se cubrían por un par de horas, se destacaron varias ocupaciones que son las siguientes.
- Preparar los cubiertos que serían utilizados para el desayuno (extra magic morning hours; horas extras en la mañana). En la servilleta se doblaba, el tenedor, cuchillo y cuchara. Llenando varios contenedores plásticos.
- Hacer entrega de bandejas con comida hacia los guests. Cuando había mucha demanda de ordenes de comida, y no hay muchos cast members en counter, los suplentes de dinning room, se hacían cargo de verificar que las ordenes estuvieran completas y listas para entregar a los guests.
- Otro oficio, era llamar a los guests por su nombre y apellido y numero de orden, a los que hicieron mobile order, atraves de un pequeño parlante y micrófono.
- Por último la posición de greeter.

Semana : 24 de febrero – 2 de marzo

- Nuevamente se trabaja en dinning room, cerrando la mayoría de las noches.
- Se trabaja en el área de West, East y Center.

Semana : 3 de marzo – 9 de marzo

- Dinning room, AVAC, east, west, center

Semana : 10 de marzo – 16 de marzo

- Dinning room, greeter, counter, east, west

Semana : 17 de marzo – 23 de marzo

- Dinning room, center, east, west

Semana : 24 de marzo – 30 de marzo

- Dinning room, east, center

Semana : 31 de marzo – abril 6

- Dinning room, center

Semana : 7 de abril – 13 de abril

- Comienza un nuevo training para el puesto de merchandise.
- El training tiene duración de cuatro días

Semana: 14 de abril – 20 de abril

- Se comienza a trabajar en la tienda de Club Cool, Kiosks, Towers, Green Thumb.
- Se desarrollan habilidades en las cuales se hace uso de la caja registradora

Semana: 21 de abril – 27 de abril

- Se trabaja en Kiosk, Test Track, Green Thumb, Towers, Green Thumb

Semana : 28 de abril – 4 de mayo

- Kiosk, Club Cool, Towers, Towers Glow, Kiosk

Semana: 5 de mayo – 11 de mayo

- Mission Space, Towers, Towers Glow

Semana: 12 de mayo – 18 de mayo

- Kiosks, Club Cool, Towers, The Seas

Semana: 19 de mayo – 25 de mayo

- The Land, Test Track, Towers

Semana: 26 de mayo – 1 de junio

- Towers, Kiosks, The Seas

Semana: 2 de junio – 8 de junio

- Towers, Green Thumb

Semana: 9 de junio – 11 de junio

- Towers Glow, Club Cool

### 5.5 Bitacora: Continuación de bitácora de trabajo:

Semana:	Trabajo:
3 de febrero – 9 de febrero	Se trabajó en Dinning Room, en la sección de West y Center.  Oficios: barrer, remover basura, limpiar mesas, proceso de cierre.
10 de febrero – 16 de febrero	Dinning Room:  No solo se trabaja en West y Center, pero ahora se trabaja en Speedway y AVAC.
17 de febrero-23 de febrero	Dinning Room:  Center, Speedway, AVAC, East.  Se cubre el área de counter y greeter.

24 de febrero-2 de marzo	Dinning Room: West, East, Center
3 de marzo – 9 de marzo	Dinning Room, AVAC, East, West, Center
10 de marzo-16 de marzo	Dinning Room, Greeter, Counter, East, West
17 de marzo – 23 de marzo	Dinning Room, Center, East, West
24 de marzo – 30 de marzo	Dinning Room, East, Center
31 de marzo – 6 de abril	Dinning Room, Center
7 de abril – 13 de abril	Comienza un nuevo entrenamiento para el puesto de Merchandise.
14 de abril – 20 de abril	Se trabaja en las tiendas de Club Cool, Kiosks, Towers, Green Thumb
21 de abril-27 de abril	Se trabaja en Kiosk, Test Track, Green Thumb, Towers
28 de abril – 4 de mayo	Kiosk, Club Cool, Towers, Towers Glow, Kiosk

5 de mayo – 11 de mayo	Mission Space, Towers, Towers Glow
12 de mayo – 18 de mayo	Kiosks, Club Cool, Towers, The Seas
19 de mayo – 25 de mayo	The Land, Test Track, Towers
26 de mayo – 1 de junio	Towers, Kiosks, The Seas
2 de junio – 8 de junio	Towers, Green Thumb
9 de junio – 11 de junio	Towers Glow, Club Cool