



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA**

**ESCUELA DE ARTE Y DISEÑO**

**PRÁCTICA PROFESIONAL**

**PRÁCTICA PROFESIONAL, WALT DISNEY WORLD COMPANY**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO**

**LICENCIATURA EN DISEÑO GRÁFICO**

**PRESENTADO POR:**

**21621078**

**ALEJANDRA LASTENIA DIAZ REYNAUD**

**ASESOR: LIC. CARMEN 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, Alejandra Lastenia Diaz Reynaud de San Pedro Sula autora 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 las 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 8 días del mes de julio de dos mil diecinueve

---

ALEJANDRA LASTENIA DIAZ REYNAUD

21621078

## HOJA DE FIRMAS

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

---

Lic. Carmen Elena Valladares

Asesor UNITEC

---

Ing. Alvaro Salgado

---

Lic. Oscar Chavarria

---

Arq. Jose Manun

---

Arq. Yohandy Rodríguez Pereira

Sub Directora Escuela de Arte y Diseño

UNITEC, SPS.

## **AGRADECIMIENTO**

Por este medio se le agradece a la compañía de Walt Disney World por permitir la elaboración de la práctica profesional en sus instalaciones el presente año 2019. Se agradece el tiempo dedicado al entrenamiento personalizado recibido y además del tiempo y dinero invertido para el desarrollo educacional durante la estadía en su campus.

De la misma manera se les agradece el prestamos de sus instalaciones para recreación, su atención y buenos tratos. Se les desea éxitos en sus planes a futuro.

Alejandra Diaz Reynaud

## **DEDICATORIA**

El presente informe es dedicado a mis padres Waldina Reynaud y Jorge Diaz por su apoyo incondicional, a mi hermana Gabriela Diaz. A mi compañero, mejor amigo y consejero René Rendón por estar conmigo en esos momentos cruciales e impulsarme a cumplir mis metas. Este documento es especialmente dedicado a mi abuelo Daniel Reynaud por llenarme de esperanzas e inspirarme a seguir mi amor por el arte, enseñarme que se tiene que tomar las riendas de la vida e intentar hasta lograrlo. Finalmente, dedico este informe a todas las personas involucradas en mi educación superior como mis profesores, familiares y amistades cercanas ya que sin todos ellos nunca hubiera llegado a ser la profesional que he llegado a ser.

Alejandra Diaz Reynaud

## RESUMEN EJECUTIVO

Al culminar con los estudios académicos de la carrera de Diseño Gráfico en La Universidad Tecnológica Centroamericana se realizó la práctica profesional en una de las compañías más reconocidas a nivel global por atender miles de personas a diario en tiempos cortos, traer memorias y calidad, La Walt Disney World Company es eso y mucho más. En el presente documento se da a conocer las diferentes actividades realizadas a lo largo de los seis meses de pasantía realizados en dicha empresa conjunto con la universidad Tompkins Cortland Community College y del aprendizaje obtenido.

La práctica profesional se realizó en el área de ventas (Merchandise) y servicios de comida rápida (Quick Service Food & Beverage) en dicha empresa ubicada en Orlando, Florida en los Estados Unidos. Dicha empresa es mundialmente reconocida en el mundo del entretenimiento por sus películas, series y parques temáticos que traen felicidad y entretienen a soñadores de todas las edades. A lo largo de los años la empresa ha logrado mantenerse en el mercado como una potencia tanto a corto plazo como a largo del cual sin lugar a duda desde estos momentos cuenta con futuro asegurado para la misma. A pesar de la diversidad de segmentos y diferencias culturales la empresa ha sabido sobreponerse a muchas barreras, siendo un ejemplo de éxito y superación para muchas empresas del mismo rubro y de otras a nivel mundial. Contando con su propia cultura y árbol familiar de empresas.

A lo largo de este documento se da a conocer la historia del surgimiento y desarrollo de esta compañía tan prestigiosa, como ha alcanzado los objetivos propuestos y como ha ido implementando los nuevos conocimientos del mercado.

Se dará a conocer la cultura organizacional que la empresa utiliza, así como también sobre los conocimientos adquiridos durante la práctica realizada.

Se llevaron a cabo las actividades asignadas por la empresa en las dos áreas correspondientes dentro de las cuales están las actividades ejecutadas dentro del área de ventas o más conocida como "Merchandise" hasta seguir con las siguientes actividades llevadas a cabo en el segundo rol que fue "Servicio de comida rápidas" o Quick Food & Service.

Dentro de ambos roles se llevaron a cabo una serie de actividades propias a ambas áreas y muy diversas una de la otra tratándose una del área de ventas y la otra ya del mundo de comidas. En ventas se manejaron temas como atención al cliente, uso de caja registradora en la mayoría del tiempo, seguidamente del control de mercadería (stocking). Se llevó un control de mercadería y posicionamiento de producto dentro de las tiendas y de la mercadería ubicada en bodega para mantener suplido cada área de la tienda con su respectivo producto. Posteriormente en comidas rápidas se realizaron actividades como, servir alimentos en las diferentes estaciones de comida, abastecimiento de los congeladores de bebidas y alimentos, limpieza de los comedores del restaurante, entre otras actividades que se complementan con las mencionadas previamente.

# ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA .....</b>	<b>3</b>
2.1 OBJETIVOS DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL.....	3
2.1.1 OBJETIVO GENERAL.....	3
2.1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	3
2.2 DATOS DE LA EMPRESA .....	4
2.2.1 MISIÓN .....	4
2.2.2 VISIÓN .....	4
2.3 RESEÑA HISTÓRICA .....	5
2.4 PARQUES TEMÁTICOS .....	8
<b>III. TRABAJOS DESARROLLADOS.....</b>	<b>10</b>
3.1 MERCHANDISE.....	11
3.2 QUICK SERVICE FOOD AND BEVERAGE .....	13
<b>IV. APRENDIZAJE .....</b>	<b>15</b>
4.1 LLAVES BÁSICAS DEL ÉXITO .....	15
4.1.1 SEGURIDAD .....	15
4.1.2 CORTESÍA.....	16
4.1.3 ESPECTÁCULO .....	16
4.1.4 EFICIENCIA.....	17
4.2 FORTALEZAS .....	18
4.3 DEBILIDADES .....	19
4.4 OPORTUNIDADES DE MEJORA .....	20



4.5 VINCULACIÓN CON LA CARRERA.....	21
4.6 APLICACIÓN DE COMPETENCIAS LPA .....	22
4.6.1 ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS .....	22
4.6.2 BUEN TRABAJO CON LOS DEMÁS.....	23
4.6.3 CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS.....	23
4.6.4 APRENDIZAJE Y DESARROLLO PERSONAL.....	23
4.6.5 ADAPTACIÓN AL CAMBIO.....	24
<b>V. CONCLUSIONES .....</b>	<b>25</b>
<b>VI. GLOSARIO .....</b>	<b>26</b>
<b>VII. BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>28</b>
<b>VIII. ANEXOS .....</b>	<b>29</b>
ANEXO 1.....	29
ANEXO 2.....	29
ANEXO 3.....	30
ANEXO 4.....	30
ANEXO 5.....	31
ANEXO 6.....	33
ANEXO 7.....	35
ANEXO 8.....	36
ANEXO 9.....	37
ANEXO 10 .....	38
ANEXO 11 .....	39
ANEXO 12 .....	40



## I. INTRODUCCIÓN

En el siguiente documento se explicarán y se darán a conocer las actividades realizadas durante la práctica profesional realizada con la compañía de Walt Disney World que dio inicio el 22 de enero y culminó el 13 de junio del presente año 2019. En la ciudad de Orlando, Florida en Estados Unidos de América. Se explicarán los dos roles realizados, los cuales fueron asignados por la compañía de Walt Disney World durante el proceso de entrevista. Se realizó el primero en el área de ventas (Merchandise) en Adventureland, área ubicada dentro del parque principal de Walt Disney World denominado The Magic Kingdom. Se estuvo en este rol por los primeros tres meses y en el área de comidas rápidas (Quick Service) en Cosmic Ray's Starlight Café por los tres meses restantes. Cosmic Ray's Starlight Café está ubicado dentro de The Magic Kingdom y es considerado uno de los restaurantes más concurridos del mundo. Además, se dará mención a las clases y los seguimientos académicos impartidos por la universidad de Tompkins Cortland Community College. Universidad la cual apoyo en el área académica a lo largo de la práctica profesional.

Los determinados roles fueron desarrollados dentro del determinado Disney's College Program. Este es un programa internacional donde estudiantes de educación superior de todo el mundo pueden viajar para trabajar en Walt Disney World por un determinado tiempo y obtener crédito universitario además de la experiencia de poder trabajar en una de las compañías más reconocidas a nivel global. La experiencia consta desde mudarse a los complejos de Disney hasta trabajar en sus cinco parques temáticos y diferentes resorts.

El programa promete ayudar a los estudiantes a conocer personas de todo el mundo y posiblemente obtener un trabajo permanente en Disney si así lo desean. El programa para los hondureños consta de seis meses en los cuales se desarrollan dos roles y al mismo tiempo se cumple con un requisito académico de la universidad que de cierta manera patrocina a los estudiantes hondureños en Los Estados Unidos.

Tompkins Cortland Community College es la Universidad que le hace seguimiento a los estudiantes de UNITEC que están elaborando su práctica profesional en Disney. Los trabajos son ensayos sobre la cultura americana, foros sobre el desarrollo de los roles y metas académicas.

Tompkins Cortland Community College no solo ayudó en la parte académica pero siempre se encontró entendida e interesada en el bienestar físico y psicológico de cada uno de sus alumnos, haciendo reuniones y dejando trabajos relacionados con el shock cultural y como adaptarse a la cultura americana.

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

### 2.1 OBJETIVOS DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL

#### 2.1.1 OBJETIVO GENERAL

- Aplicar los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera universitaria en los seis meses de práctica profesional en los dos roles asignados por la compañía de Walt Disney World.

#### 2.1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Familiarizarse con la cultura organizacional de la empresa en las diferentes áreas y trabajos realizados.
- Otorgar el mejor servicio al cliente con los conocimientos adquiridos durante los roles y la carrera universitaria.
- Reconocer los puntos fuertes y débiles de la empresa y los propios, además de su historia y su visión a futuro.

## 2.2 DATOS DE LA EMPRESA

### 2.2.1 MISIÓN

La misión de La Walt Disney Company es de entretener, informar e inspirar a las personas alrededor del mundo a través del poder de contar historias, reflejando las marcas icónicas, mentes creativas e innovadoras de la tecnología que hacen a nuestra compañía la mejor en entretenimiento.

### 2.2.2 VISIÓN

Ser una de las productoras líderes a nivel global y proveedores de entretenimiento e información.

## 2.3 RESEÑA HISTÓRICA

Walt Disney World fue fundada el 16 de octubre de 1923 por Walt Disney y Roy Disney como un estudio de animación, que después pasaría a ser uno de los estudios más exitosos de Hollywood. La persona que comenzó el maravilloso mundo de Disney fue el señor Walter Elías Disney (1901-1966), mejor conocido como Walt Disney, dibujante, productor, y director de dibujos animados nacido en Chicago, Estados Unidos, el 5 de diciembre de 1901; junto con su hermano Roy Disney comenzaron a producir dibujos animados en Hollywood en el año de 1923.

En el año de 1923, dos meses antes de que Walt cumpliera sus 22 años, el estudio Disney Brothers' Studio (Walt Disney Studios a partir de 1925) comenzó a trabajar en una serie de cortometrajes denominados como Las Comedias de Alicia, basados en la obra Alicia en el País de las Maravillas por Lewis Carroll.

No fue hasta 1928 cuando Walt Disney comenzó a tener un gran éxito con la creación del personaje Mickey Mouse, un pequeño y simpático ratón actualmente conocido por millones de niños y grandes. Aunque Mickey Mouse fue el reemplazo de Oswald, la primera caricatura creada por Walt Disney el cual perdió los derechos de este, Mickey Mouse demostró ser lo que Walt tanto había buscado para su compañía, ya que no solo llegó a ser una mascota, pero un personaje icónico que permanece hasta el día de hoy. («The Walt Disney Studios - History», s. f.)

### 1930-1949

Durante la década de mil novecientos treinta aparecen varios personajes que posteriormente se volverían íconos para Disney como: Pluto, Goofy y el pato Donald.

En esa misma década Disney produce diversos cortometrajes basados en cuentos de hadas, entre ellos, los tres cochinitos, caperucita roja y el patito feo, muchos de ellos dejaron varios premios de la academia mejor conocidos como los premios Oscar.

Pero fue hasta 1937 cuando se estrena su primer largometraje animado denominado: Blanca Nieves y los siete enanitos, que Walt empezó a ser reconocido por el público. El primero de los grandes éxitos de Disney basado en cuentos clásicos y trasladados a la pantalla grande fue

Blanca Nieves y los siete enanitos. Los siguientes grandes largometrajes animados de Disney fueron: Pinocho, Dumbo y Bambi. («Chronology of Walt Disney World», s. f.)

Estos largometrajes tocaron al público con sentimientos maternos lo cual provocó que este se sintiera identificado con los largometrajes. Esto llevo al éxito de estos.

1950-1959

Durante la década de 1950 regresó el éxito de Disney con el estreno de La Cenicienta, a la cual le siguieron grandes éxitos como Alicia en el país de las maravillas (1951), Peter Pan (1953), La dama y el vagabundo (1955) y La bella durmiente (1959). Y fue en el año de 1955 cuando se consolida la compañía con la creación del primer parque temático llamado Disneyland el cual está ubicado en Anaheim, California.

1960-1969

En la década de los 60 destaca la creación de la película Mary Poppins (1964) la cual combinaba animación y acción real, obteniendo 5 premios Oscar. Dos años más tarde y poco después de la aparición de la primera película de Winnie the Pooh, Walt Disney falleció el 15 de diciembre de 1966 a los 65 años.

1970-1979

La década de los 70's fue una de las más pobres para la compañía y solo destaca la aparición de la película Robin Hood en 1973.

1980-1999

Disney sufrió una de sus crisis más grandes, parecida a la sufrida en la segunda guerra mundial, sin embargo, en 1983 se creó el canal Disney Channel.

A punto de llegar a la bancarrota Disney experimentó otro gran éxito similar al de Blanca Nieves, que lo catapultó nuevamente; nos referimos a la Sirenita (1989) con la cual fue considerado como la época del renacimiento de Disney. La época dorada de Disney llegó en los años 90, con la creación de más largometrajes que en ningún otro momento. Además, otro gran éxito fue la unión que tuvo Disney con los estudios de animación Pixar con la cual salió nació una de las películas más exitosas de todos los tiempos para La Disney Company: Toy Story (1995) y la



primera realizada en su totalidad por computadora. Durante esta década también destacan importantes éxitos como: La Bella y la Bestia (1991), Aladdín (1992), El rey león (1994), Pocahontas (1995), Toy Story (1995), El jorobado de Notre Dame (1996), Hércules (1997), Mulán (1998), Tarzán (1999), entre otras películas y abundantes secuelas. («Chronology of Walt Disney World», s. f.)

2000-2019

Otra década de grandes éxitos para Disney continuó en el 2000 con apariciones como: Dinosaurio (2000), Monsters INC (2001), Buscando a Nemo (2003), Los Increíbles (2004), Cars (2006), Ratatouille (2007), Wall-E (2008) y Up (2009). Idéntico éxito tuvieron películas de no animación como Piratas del Caribe: La maldición de la Perla Negra (2003), La búsqueda (2004), Las Crónicas de Narnia: El león, la bruja y el ropero (2005), Piratas del Caribe: el cofre del hombre muerto (2006).

Piratas del Caribe: en el fin del mundo (2007), La Búsqueda 2: El Diario Secreto (2007) y Las crónicas de Narnia: El príncipe Caspian (2008), Wreck-It Ralph (2012), Let It Shine (2012), Radio Rebel (2012), Beverly Hills Chihuahua 3: Viva La Fiesta! (2012), Tinker Bell: Secret of the Wings (2012), Sofia the First: Once Upon a Princess (2012), Frankenweenie (2012), John Carter (2012), Valiente (2012). Monsters University (2013), Frozen (2013), Malefica (2013), Big Hero 6 (2014), Inside Out (2015), Moana (2016), Finding Dory (2016), Alice a través del Espejo (2016), Zootopia (2016), Coco (2017), Cars 3 (2017), Los Increíbles 2 (2018), Wreck-It Ralph 2: Ralph Breaks the Internet (2018), Frozen 2 (2019), Dumbo (Live-Action) (2019), Toy Story 4 (2019), Aladdin (2019) («Disney History», s. f.).

## 2.4 PARQUES TEMÁTICOS

The Walt Disney World Company inauguro su parque más concurrido hasta el momento, mejor conocido como Magic Kingdom, el primero de octubre del año de 1971 en Orlando Florida. Instantáneamente el parque temático fue un éxito, atrayendo a personas de todas partes del mundo.

Magic Kingdom cuenta con diferentes tierras dentro del mismo como Adventureland, Frontierland, Liberty Square, Fantasyland, Tomorrowland y Main Street USA. Cada una de estas tierras cuenta con una temática única y una cultura diferente desde sus vestuarios hasta el modo de interactuar con las personas que trabajan dentro de cada tierra en sí.

Magic Kingdom logra desconectar a las personas del mundo cotidiano. Seguido de Magic Kingdom se inauguró EPCOT, seguido por Hollywood Studios y Animal Kingdom. Cada parque cuenta con una temática diferente y una cultura organizacional similar pero diferente en su propia manera. (Michael, s. f.).

EPCOT es un acrónimo para Experimental Prototype Community of Tomorrow. EPCOT nació del sueño de Walt Disney por crear una ciudad del futuro donde todo fuera sustentado por energía renovable y el tráfico no fuera existente. Aunque Walt Disney no se lo imagino como un parque temático es uno de los parques más queridos por el público. EPCOT iba a ser una ciudad con diferentes subniveles donde las personas podrían vivir, trabajar y divertirse sin salir de ella. Todo trabajando de manera organizada. Aunque la ciudad del futuro era y sigue siendo una idea futurística y perfecta, Walt Disney nunca la pudo ver hecha realidad ya que su idea estaba adelantada a su época y al parecer de muchos sigue siendo futurística.

Hollywood Studios es el tercer parque temático de Walt Disney World inaugurado hace treinta años en el año de 1989. Hollywood Studios fue creado con la idea de ser un lugar donde se podría mostrar como Disney crea su magia. En otras palabras, la idea era crear y colocar las ideas icónicas de Disney en un solo lugar y mostrarle al público como estas eran elaboradas. Teniendo esa idea en mente se creó el espectáculo de Indiana Jones, La Bella y la Bestia, La Sirenita, Los Muppets, y el favorito de muchos: Fantasmic.

A través de los años Hollywood Studios ha pasado por varios cambios, entre ellos ahora se encuentra Toy Story Land y Star Wars Galaxy's Edge.

El cuarto parque temático es el de Animal Kingdom, este parque fue inaugurado el 22 de abril de 1998. Dentro de este parque se encuentran todas las atracciones de las películas que tienen que ver con la flora y la fauna como El Rey León, Up, Bichos, Tarzán, y entre las más aclamadas: El mundo de Avatar. Animal Kingdom es un zoológico certificado por lo que este es el único parque que no cuenta con juegos pirotécnicos en la noche por consideración a los animales en cautiverio que poseen. (Ver anexo 7)

### **III. TRABAJOS DESARROLLADOS**

La práctica profesional dio comienzo con una serie de clases impartidas por la empresa. La primera clase es conocida como "Traditions". Esta es conocida como la clase introductoria para la cultura Disney. Dentro de la clase denominada como "Traditions" se habla de los inicios de el fundador de la empresa, Walt Elías Disney y su hermano. Explican su visión y como ambos miraban los parques como más que un sueño. "Traditions" es la introducción a la esencia de lo que es ser un verdadero Cast Member, dentro de esta clase introductoria se conoce lo que la empresa espera de los participantes del programa. Dentro de "Traditions" se mencionan las cuatro llaves básicas del éxito de la empresa. Estas cuatro llaves son las bases para el éxito de La Walt Disney Company.

Después de recibir esta clase introductoria se da comienzo al entrenamiento el cual puede durar de dos semanas a un mes dependiendo del rol otorgado. El primer rol fue el de Merchandise en la zona de Adventureland en el parque de The Magic Kingdom. El segundo rol fue Quick Service en la zona de Tomorrowland en el parque de The Magic Kingdom. (Ver anexo 8) Durante los primeros días del entrenamiento los participantes son separados en grupos de un máximo de tres personas donde cada grupo tienen un entrenador el cual les da una orientación del lugar donde estarán trabajando y el lugar donde deben recoger sus uniformes para el rol a desarrollar.

Dentro del entrenamiento se repasan las cuatro llaves del éxito las cuales son seguridad, eficiencia, cortesía y espectáculo. La empresa le da un lugar muy importante a la seguridad. Para ellos la seguridad tanto de los cast members como de sus guests es prioridad en todo momento. Durante los seis meses de trabajo dentro de la empresa se uso el sistema conocido como CDS o Cast Deployment System, este sistema se utiliza para ingresar las horas trabajadas al día, ver horarios, solicitar días libres, etc. Este sistema se ingresa con el número de cuenta personal que cada empleado tiene y se aprende a usar el primer día de entrenamiento.

### 3.1 MERCHANDISE

El primer rol desarrollado fue en el área de ventas dentro del parque de The Magic Kingdom en la zona de Adventureland. (Ver anexo 12) Dentro de este rol se desarrollaron tres trabajos diferentes: caja registradora (registers), abastecedor u organizador de la tienda (stock) y carrito de vetas ambulantes (glow). Cada uno de estos roles conllevó un entrenamiento personalizado por lo que al final se completaron cinco semanas de entrenamiento. Dentro del entrenamiento también se incluyó entrenamiento para hacer grabados en cuero (leather treaty).

Adventureland es una de las tierras temáticas dentro de The Magic Kingdom, esta tierra tiene un tema tropical y es donde se puede encontrar las atracciones de Piratas del Caribe y Aladino. En Adventureland se encuentran tres tiendas: Bwana Bob's, Plaza del Sol Caribe y Agrabah Bazar. Además de las tres tiendas la zona de Adventureland también es la encargada de la venta de productos en pequeños carros que pueden estar ubicados en cualquier zona del parque esta actividad es denominada como Glow. En esta actividad se hace venta de productos como botellas de agua y juguetes luminosos.

El primer día de entrenamiento se basa en el reconocimiento de la zona donde se va a desarrollar el trabajo. Se conoce al entrenador y este da un pequeño recorrido que incluye como obtener los uniformes y como llegar a cada lugar de trabajo. Dentro del entrenamiento para el uso de caja registradora se conoció el uso básico de una caja registradora lo cual incluye procedimientos como: intercambios, devoluciones, transacciones con tarjetas de crédito y tarjetas de regalo además de transacciones de cheques y detección de dinero falsificado.

De la misma manera dentro del entrenamiento para los carritos ambulantes se conoció el uso de los delantales de dinero (cash aprons). El entrenamiento se basó en el uso de estos, como utilizar una caja registradora portátil y las zonas de venta donde se desarrolla el trabajo. Este entrenamiento fue más detallado ya que la caja registradora donde se guarda el dinero es un delantal y al final del día las cuentas deben de tener un margen de error mínimo. Al tener una caja registradora portátil el contar el dinero mentalmente y hacer transacciones eran procedimientos que deben ser ejecutados con diligencia.

El entrenamiento del abastecedor de las tiendas (stock) se basó en el reconocimiento de las tres tiendas y sus respectivas bodegas, al igual que los lugares donde ir a disponer de la basura y los lugares donde se podían abastecer con el hielo las hieleras de las tiendas. El entrenamiento para Stock se llevaba a cabo en un día. Dentro de ese día se aprende el uso de inventario y el procedimiento de objetos perdidos.

En el desarrollo del trabajo, se podían rotar entre diferentes posiciones las cuales son: Caja Registradora, Stock y Glow. Las primeras dos podían ser divididas entre las tres tiendas que existen dentro de Adventureland que son Agrabah Bazar (ver anexo 1), Bwana Bob's (ver anexo 2) y Plaza de sol caribe (ver anexo 3). (Ver anexo 5 y 9) Cada trabajo dentro del primer rol se basó en el uso de cajas registradoras, implementar estrategias de mercadeo, y el hablar constantemente con los guests.

### 3.2 QUICK SERVICE FOOD AND BEVERAGE

El segundo rol fue desarrollado en el parque de The Magic Kingdom, en el área de Tomorrowland en un restaurante llamado Cosmic Ray's Starlight Café (ver anexo 4). Tomorrowland es una de las tierras temáticas dentro de The Magic Kingdom, el tema principal de la misma es el futuro. Tomorrowland es la inspiración de Walt Disney de hacer la ciudad del mañana. Cosmic Ray's Starlight Café es uno de los restaurantes más ocupados y concurridos del mundo atendiendo un estimado de trecientas personas cada treinta minutos. Dentro del restaurante de comida rápida se cumplió el entrenamiento para Counter. Dentro de esta área se encuentran diferentes posiciones como: Drinks, Filler, Expo, Counter Stocker 1 y 2, Topping Bar 1, 2, y 3, Topping Bar Stocker 1 y 2, y Greeter.

Cosmic Ray's Starlight Café cuenta con 3 Bays, en las tres se sirve el mismo menú al mismo precio. En cada una de las Bays hay seis estaciones y dos estaciones de bebidas. Dentro de la posición de Drinks se elaboran las bebidas para cada una de las órdenes. Cada estación de Drinks está a cargo de tres de las seis estaciones. El puesto de Filler consiste en tomar la factura del cliente, revisar la factura en la bandeja, ver si hace falta algo, poner las bebidas y darle la bandeja completa al cliente con su comida. En cada Bay se encuentran seis Fillers, uno por cada estación.

El puesto de Expo se basa en pasarle la bandeja al Filler. Counter Stocker 1 es el encargado de traer desde las bodegas y refrigeradores las bebidas que no son sodas como las leches, jugos y complementos del menú de niños, también se encarga de llenar de hielo las estaciones de bebidas. Counter Stocker 2 se encarga de ayudar al counter stocker 1 y revisar las bebidas en el stock room para que las maquinas funcionen de la mejor manera.

Cosmic Ray's Starlight Café cuenta con tres Topping Bars, estos son bares de condimentos y verduras que se le ofrece al público de manera gratuita con la compra de cualquier plato fuerte del menú. Los Topping Bars tienen pepinillos, lechuga, tomate, cebolla, cebollas caramelizadas, champiñones y diferentes salsas. La posición de Topping Bar 1, 2, o 3 se basa en estar en ese determinado Topping Bar y asegurarse que la comida se vea fresca y el Topping Bar este limpio en todo momento.

Topping Bar Stocker 1 se trata de asegurarse que toda la comida del Topping Bar siempre esta fresca y si hace falta algo este lo trae de la cocina. El Topping Bar Stocker 2 se concentra en abastecer todo lo que son condimentos empaquetados como salsas de tomate, salsa barbacoa, ranch y salsa búfalo. La posición de Greeter se trata de pasar menús a los clientes, responder preguntas del menú, ubicarlos en las filas para las cajas registradoras y ayudarles con cualquier asunto relevante al restaurante. (Ver Anexo 6 y 10)



## **IV. APRENDIZAJE**

### **4.1 LLAVES BÁSICAS DEL ÉXITO**

Durante su historia Disney ha sido reconocido a nivel mundial por alcanzar altos estándares de calidad. Parte de su éxito se basa en las cuatro llaves: seguridad, cortesía, espectáculo y eficiencia. Cada una de estas llaves es practicada por cada uno de los empleados de la empresa y ayudan a mantener el orden y los estándares de calidad que tiene la empresa.

#### **4.1.1 SEGURIDAD**

“La seguridad comienza conmigo.” La empresa tiene una llave sobre todas las demás y esa es seguridad. Disney quiere que cada uno de sus integrantes e invitados se encuentren seguros, por lo que las regulaciones y procedimientos son meticulosos y todo es planeado al segundo.

Cada rol tiene sus reglas de seguridad, dentro del rol de Merchandise siempre se mantiene la mercancía pesada en los estantes más cercanos al piso y la mercancía de vidrio fuera del alcance de los niños. En el rol de Quick Service la mayoría tiene que ver con seguridad, se utilizan guantes para estar en contacto con químicos fuertes. La compañía sule con zapatos especiales que protegen los pies y ayudan a no deslizarse fácilmente. También el restaurante cuenta con cantidad de alarmas de seguridad y procedimiento en caso de incendio o fuga de dióxido de carbono.

#### 4.1.2 CORTESÍA

Disney considera que ser cortés o amable con sus visitantes es de vital importancia ya que la manera en la que cada persona es tratada define la identidad de la empresa. Disney quiere ser reconocido por ser un lugar donde toda la familia puede ir a disfrutar y simplemente desconectarse del mundo.

Por lo que un simple buenos días o preguntar por su día es muy importante y puede cambiar las vacaciones de familiar enteras.

Dentro de ambos roles se implementan saludos que van acuerdo al lugar donde se trabaja. Los líderes y coordinadores buscan y alientan a que los cast members saluden, agradezcan y despidan a cada guest. En Cosmic Ray's Starlight Café se canta una canción de cumpleaños y se regala una cosa del menú al cumpleañosero. De la misma manera se busca agradar al guest por lo que siempre se le pregunta cómo se puede mejorar su estadía.

#### 4.1.3 ESPECTÁCULO

Desde el momento en que un visitante entra al parqueo de cualquiera de los parques temáticos se considera que el espectáculo comienza. Dentro de la empresa se considera que los empleados tienen roles que jugar en vez de trabajos por realizar. Al final todos deben seguir un guion, un papel y hacer que las personas que visitan los parques sientan que se encuentran en otra dimensión.

El espectáculo es algo de mucha importancia para Disney por lo que el traje que se utiliza y el tipo de lenguaje que se habla dentro de cada lugar de trabajo es único. Disney cree mucho en el contar historias para disfrazar la verdad y alejar el mundo real por lo que es común decir historias creativas para mantener la magia.

Por ejemplo, cuando los niños ven la cuerda por donde se desliza Tinkerbell que va desde la punta del castillo hasta Tomorrowland Terrace se les dice que el castillo tiene tanta magia que lo tienen que amarrar para que no salga volando. Son pequeñas cosas que mantienen la magia para todos.

#### 4.1.4 EFICIENCIA

Ser eficientes es de igual importancia ya que el tiempo es dinero, y de igual manera el tiempo es algo que sus invitados tienen corto ya que muchos solo visitan por un día. Al ser eficientes no solo con la manera de ingresar al parque, de entrar a una atracción o de comprar alimento, la empresa logra atender a varias personas en una cantidad mínima de tiempo volviendo a Disney una de las empresas con líneas de producción más eficientes del mundo.

Dentro de ambos roles realizados dentro de la compañía la eficiencia es algo que nunca podía faltar. Dentro de Merchandise en la caja registradora existen botones de acceso rápido para aquellos productos que no se les encuentra la etiqueta para escanear o el escáner no logra leerlos. Presionar estas teclas es mucho más rápido y eficiente que estar escribiendo el código de barra uno por uno. En Quick Service la eficiencia se aplica desde la cocina y el secreto es la cantidad de personas a cargo de un puesto.

La línea de ensamblaje para la comida está diseñada de tal manera que llenar las ordenes sea sencillo y no tome tiempo extra. Utilizan un sistema de basura por tubos de succión para evitar estar poniendo bolsas en los basureros. Simplemente se cambia el basurero por uno limpio y el basurero sucio se vacía dentro de este sistema que succiona la basura y la lleva a un punto determinado donde todo se recoge.

## 4.2 FORTALEZAS

- Conocimiento y manejo del idioma predominante: el inglés.

Se contaba con un conocimiento previo del idioma dominante en el lugar del trabajo que es el inglés. Esta ventaja ayudo al manejo de trabajos y desarrollo de estos de manera más eficiente y segura.

- Conocimiento de las técnicas de mercadeo utilizadas.

Dentro de las zonas de trabajo la compañía de Walt Disney World, utiliza las técnicas de venta y posicionamiento de marca que son instruidas dentro de las clases de mercadeo tomadas durante el desarrollo académico de la carrera de Diseño Gráfico.

- Puntualidad y responsabilidad.

La puntualidad es uno de los puntos más fuertes de Walt Disney World, siendo este un punto fuerte el ya contar con esta cualidad ayudo al desarrollo y mantenimiento del trabajo.

- Facilidad para aprender e integrarse.

Al contar con diferentes zonas de trabajo el poder adaptarse al cambio era una cualidad indispensable. Lograr comprender las cosas con facilidad dentro de la zona descrita llevo a un entrenamiento eficiente.

- Facilidad para hablar en público.

Al contar con experiencia para hablar en público tener posiciones donde se trataba solo de hablar con personas desconocidas no fue problema alguno. Algunas de estas posiciones son descritas como darles la bienvenida a los clientes y contestar preguntas o resolver problemas.

### 4.3 DEBILIDADES

- No se contaba con experiencia laboral.

Al no tener experiencia laboral se desconocía cómo funcionaba el tener un trabajo, como funcionaban los días libres y que era considerado injusto o fuera de lugar dentro de una zona de trabajo.

- Al ser menor de 21 no se podía entrenar para vender bebidas alcohólicas y tabaco.

La ley de Estados Unidos de América establece que las personas menores de 21 años tienen prohibido poseer o consumir bebidas alcohólicas o tabaco por lo que no se pudo entrenar en las locaciones que vendían estos productos.

- Se estaba bajo una visa de estudiante lo cual establecía que no se podía trabajar más de un número determinado de horas a la semana.

Se contaba con una visa J-1 esta visa establece que el portador es un estudiante que trabaja por lo que la persona que este bajo esta visa debe estudiar y trabajar como requisito para permanecer dentro del país. Debido a este requisito no se podía trabajar más de 40 horas a la semana y cuando se trabajaba más de 40 horas era considerado como tiempo extra.

- No se tenía conocimiento del proceso de operaciones de la compañía.

Al no tener experiencia laboral con la compañía se desconocía como el manejo de las operaciones, como los procesos de seguridad, de venta y de admisión.

#### 4.4 OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se obtuvo experiencia laboral en dos rubros diferentes dentro de la compañía.

Se obtuvo experiencia laboral de seis meses. Tres meses en Merchandise y tres meses en Quick Service. Dentro de esos seis meses se conocieron dos rubros diferentes y se obtuvo experiencia laboral dentro del mundo de las tiendas y de los restaurantes de comida rápida.

- Al no poder ser entrenada para ventas de bebidas alcohólicas o tabaco se buscó ser entrenada en diferentes áreas que no involucraran esas tareas, como por ejemplo ser entrenada en un área diferente del restaurante durante el desarrollo del segundo rol.

Dentro del segundo rol se buscó ser entrenada en diferentes partes del restaurante como la cocina, caja registradora y área de comedor.

- Se asistió a clases para el manejo del trabajo y la vida educativa las cuales ayudaron a la organización de tiempos.

Durante la duración del programa se buscaron clases para aprender al manejo del tiempo y dinero como modo de iniciación a la vida profesional.

- Se practicó un tercer idioma para poder ayudar con las personas extranjeras, el tercer idioma fue francés.

Al tener conocimientos de un tercer idioma se buscaron clases en línea para mejorar el tercer idioma y para darle uso dentro del área laboral.

#### 4.5 VINCULACIÓN CON LA CARRERA

Dentro de la práctica profesional desarrollada con La Walt Disney Company se utilizaron los conocimientos adquiridos en la carrera de Diseño Gráfico. Tanto en Merchandise como en Quick Service se implementaron técnicas de ventas y métodos de persuasión para comunicar al público la mercancía que estaba a la venta y poder transmitir la cultura de la misma empresa.

En Merchandise se usó el conocimiento de posicionamiento de producto, en especial cuando se hacía el trabajo de stock. Ya que este consistía en colocar el producto de manera atractiva para los consumidores. Al final del día y al principio de cada día se tomaba la decisión junto con los coordinadores de donde se colocaría la mercancía al día siguiente. Este proceso entra dentro de la categoría de publicidad y mercadotecnia de Diseño Gráfico. Ambas clases dentro de la carrera de Diseño Gráfico.

De la misma manera se hicieron dos propuestas para empaques para Pin Trading dentro de dos de las tiendas donde se trabajaba, este trabajo entra dentro de la categoría de creatividad publicitaria y diseño de empaques.

Se completo el entrenamiento y se trabajo con técnicas para grabado en cuero. La Plaza del Sol Caribe cuenta con una maquina para grabar en cuero, ya que la tienda vende pulseras de cuero las cuales pueden ser personalizadas. En la mayoría de los casos se hicieron los tallados a mano. Todo este proceso es parte de la clase de Técnicas de Grabados. (Ver anexo 11)

Dentro de Quick Service en la posición de Greeter se hizo uso de procesos creativos para atraer a las personas al restaurante e impulsarlas a consumir. De la misma manera se ayudó con los escaparates en cada uno de los mostradores para la venta de vasos con forma de Mickey Mouse. Entrando en la categoría de Campañas Publicitarias y Creatividad Publicitaria, debido a que siempre se debía encontrar la manera de atraer al consumidor usando referencias de la vida cotidiana o colocando el producto en lugares estratégicos.

## 4.6 APLICACIÓN DE COMPETENCIAS LPA

Dentro de los resultados LPA se encuentra: análisis y resolución de problemas, buen trabajo con los demás, cumplimiento de objetivos, aprendizaje y desarrollo personal y adaptación al cambio. Los tres resultados más altos fueron: cumplimiento de objetivos, adaptación al cambio y análisis y resolución de problemas. Estas tres áreas son las que más se llevan acabó dentro de las posiciones realizadas.

Dentro del área de ventas se realizan estas tres de manera diaria en especial el cumplimiento de objetivos ya que el objetivo no es solo alcanzar una meta monetaria, pero alcanzar la satisfacción de las personas que visitan el parque. Ayudarlos a crear memorias que duren toda una vida. Cada uno de los resultados trabaja en conjunto para poder desarrollar las tareas básicas del día a día. En la empresa los procedimientos son algo de todos los días por lo que adaptarse a las actualizaciones es algo debe ser adoptado con rapidez para volver el proceso más rápido.

### 4.6.1 ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

La Resolución de Problemas es la capacidad de poder encontrar soluciones eficientes y rápidas a problemas recurrentes en la zona de trabajo.

La Resolución de Problemas fue utilizada tanto en el área de ventas como en el área de comidas rápidas. Alrededor del parque y de manera diaria las personas que vistan el parque enfrentan problemas que para ellos parecen imposibles, pero es nuestro trabajo resolverlos. Por ejemplo: cuando llegan con mercadería rota o defectuosa se les cambia por una nueva. De la misma manera en el negocio de las comidas rápidas cuando hace falta algo en la orden se les repone, cuando son ocasiones especiales se regalan cosas pequeñas para la compañía que para las familias representan mucho.



#### 4.6.2 BUEN TRABAJO CON LOS DEMÁS

Esta competencia se basa en la facilidad de poder trabajar con otras personas dentro de la zona de trabajo. De la misma manera es el modo en que un profesional se desarrolla en el lugar donde labora y como es reconocido por sus compañeros.

Dentro de los roles adquiridos se trabajó con diferentes cantidades de persona en modo de equipo, dependiendo un puesto del otro para llegar al éxito. Ya fuese abasteciendo la tienda con mercancía para la venta de esta o haciendo la comida del restaurante para que la siguiente persona la entregara. La comunicación entre los miembros del equipo siempre fue necesaria y de vital importancia.

#### 4.6.3 CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

El cumplimiento de Objetivos dentro de un trabajo no solo se trata de alcanzar las metas realizadas, pero de cumplir metas personales de la misma manera. El cumplimiento de objetivos también conlleva la creación de estas por lo que el plantearse adonde se quiere llegar es el primer paso del éxito.

En ambos roles se identificaban objetivos diarios desde alcanzar metas monetarias hasta lograr cerrar en el tiempo determinado. El cumplir con los objetivos determinados por las personas en un cargo superior llevaba al éxito de ese día y a una recompensa pequeña que podía ser salir temprano del trabajo o comida gratis al siguiente día.

#### 4.6.4 APRENDIZAJE Y DESARROLLO PERSONAL

Esta competencia se basa en reconocer los puntos débiles y fortalecerlos, encontrar áreas de mejora y buscar maneras de seguir aprendiendo cosas nuevas.

Esta competencia se vio presente en el momento de entrenamiento para cada una de las posiciones ya que fueron áreas de aprendizaje y de la misma manera al llevar lo aprendido a la práctica se logró el desarrollo profesional de lo aprendido a lo largo del entrenamiento.

#### 4.6.5 ADAPTACIÓN AL CAMBIO

La Adaptación al Cambio se basa en poder acomodarse a diferentes situaciones en tiempos determinados. El poder adaptarse al cambio es una cualidad que un buen profesional debe tener ya que nunca se sabe cuándo las políticas de una empresa o un procedimiento rutinario puede ocupar un cambio y poder adaptarse a ese cambio y ayudar a que el resto del equipo de adapte es parte del proceso.

En el desarrollo de ambos roles siempre se llevó a cabo esta competencia ya que dependiendo del día los horarios se dieron sujetos a cambios, las posiciones rotaban y las personas eran trasladadas a otras zonas. Poder adaptarse a este tipo de cambios fue importante para la realización exitosa de cada uno de los trabajos. (Ver Anexo 5 y 6.)

Al no contar con la experiencia laboral todo fue algo nuevo, desde cómo llegar al trabajo hasta los métodos de pago. Uno de los objetivos principales era la adaptación al nuevo horario y estilo de vida lo cual se logró. Los resultados adquiridos del LPA fueron aplicados a todas las áreas de trabajo realizado y a las áreas de desarrollo personal.

## **V. CONCLUSIONES**

- Todo conocimiento adquirido durante la carrera de Diseño Gráfico como conocimiento básico de mercadotecnia, publicidad y comercio fue aplicado en las diferentes zonas de trabajo durante el transcurso de la práctica profesional.
- Se conoce la historia de La Walt Disney Company, su cultura organizacional y sus planes a futuro.
- Se obtuvo experiencia laboral y se trabajó un estimado de 700 horas a lo largo de la duración del programa cumpliendo con ambos roles otorgados por la compañía. Se trabajó en ambos roles otorgados por la compañía los cuales fueron Merchandise y Quick Service Food and Beverage, ambos ubicados en el parque de Magic Kingdom.
- Se reconocieron los puntos fuertes y débiles de la empresa y los propios. Al conocer estos puntos se pudo trabajar en ellos a lo largo de la práctica profesional, cumpliendo metas y desarrollando diferentes trabajos.

## VI. GLOSARIO

**Assessment:** prueba oral o escrita de los conocimientos adquiridos durante el entrenamiento.

**Bays:** lugar dentro de Cosmic Ray's Starlight Café donde se ordena y se da la comida del cliente.

**Cash Apron:** Delantal que se usa para el Rol de Glow. Es un delantal donde se guarda el dinero.

**Cashier:** Estación de caja registradora; cajero.

**Cast Member:** Todo empleado que labore para Walt Disney Company.

**Counter:** El mostrador dentro del restaurante, lugar donde se da la comida ordenada al cliente.

**Cuatro Llaves Básicas:** Es un método de servicio al cliente implementado por Walt Disney Company basado en cuatro elementos: Seguridad, Espectáculo, Eficiencia y Cortesía.

**Cultura Organizacional:** Es la unión de normas, hábitos y valores que, de una forma u otra, son compartidos por las personas y/o grupos que dan forma a una institución, y que a su vez son capaces de controlar la forma en la que interactúan con el propio entorno y entre ellos mismos.

**Drinks:** Posición donde se preparan las bebidas.

**Estación:** Área, ubicados estratégicamente en el restaurant, las cuales ayudan y apoyan en el servicio al cliente, por lo general tienen cubiertos, saleros y pimenteros, servilletas, charolas de servicio, y otros elementos que le ahorran tiempo al mesero y sobre todo al cliente para que el servidor no de vueltas al bar o a la cocina por cosas que están en las estaciones de servicio.

**Evaluation Performance:** Es una evaluación que se realiza por el gerente al final de cada rol respecto al trabajo realizado por cada cast member.

**Filler:** Persona que llena la bandeja del cliente con la comida y bebidas necesarias.

**Glow:** Actividad dentro del área de ventas donde se sale con un carro de juguetes de luz a vender alrededor del parque.

**Greeter:** Posición donde se saluda a las personas, se contestan preguntas y se reparten los menús del restaurante. De igual manera se organizan las líneas dentro del restaurante.

**Guest:** De esta manera llaman a los clientes en Disney.

**Magic Bands:** Es un dispositivo único que conecta al cliente sin ningún esfuerzo a todas las opciones de vacaciones que hizo con la app de My Disney Experience.

**Menu Greeter:** Saludador; el encargado de darle la bienvenida a los clientes e informarles sobre el menú del restaurante.

**Merchandise:** Área de ventas en los diferentes parques temáticos y hoteles de Disney.

**Pin Trading:** Actividad original de Disney donde las personas intercambian pines para formar colecciones.

**Register:** Caja registradora.

**Retroalimentación:** Es el proceso de compartir observaciones, preocupaciones y sugerencias, con la intención de recabar información, a nivel individual o colectivo, para intentar mejorar el funcionamiento de una organización o de cualquier grupo formado por seres humanos.

**Stock:** rol de poner mercadería, reabastecer una tienda o un lugar de algo.

**Topping Bar:** Bar de condimentos y verduras.

**Traditions:** Evento donde La Walt Disney Company comparte sus valores, visión y misión. Se hace entrega del carné oficial y documentos de identificación que serán de uso para el trabajo a realizar. Además de conocer el parque de Magic Kingdom.

**Quick Service Food and Beverage:** Servicio de comida rápida.

## VII. BIBLIOGRAFÍA

1. Chronology of Walt Disney World. (s. f.). Recuperado 25 de febrero de 2019, de <http://kpolsson.com/wdworld/>
2. Disney College Program. (s. f.). Recuperado 2 de mayo de 2019, de <https://jobs.disneycareers.com/disney-college-program>
3. Disney History. (s. f.). Recuperado 25 de febrero de 2019, de D23 website: <https://d23.com/disney-history/>
4. Michael. (s. f.). Disney World Timeline. Recuperado 25 de febrero de 2019, de ExploreTheMagic.com website: <https://www.exploremagic.com/info/disney-world-timeline.html>
5. The Walt Disney Studios - History. (s. f.). Recuperado 25 de febrero de 2019, de <https://studioservices.go.com/disneystudios/history.html>

## VIII. ANEXOS

### ANEXO 1

#### Agrabah Bazar



### ANEXO 2

#### Bwana Bob's



ANEXO 3

Plaza del Sol Caribe



ANEXO 4

Cosmic Ray's Starlight Café





## ANEXO 5

### Bitácora Merchandise

01/22/2019-01/24/2019

- Se tuvo reuniones con TC3 sobre cómo se llevan los cursos en línea con ellos y una pequeña introducción a la vida americana. En Patterson Court.

01/25/2019

- Traditions
- Introducción a la cultura Disney y el papel a desarrollar como parte de la familia Disney.

01/26/2019

- Welcome to Operations B, se aprendió todo lo que conlleva ser parte del show y como llevarlo a cabo usando las cuatro llaves del éxito.

01/27/2019

- Primer entrenamiento para reconocer el lugar de trabajo. Se hizo un tour por Magic Kingdom para conocer el lugar de trabajo.

01/28/2019

- Se tomo una clase para aprender a usar la caja registradora.

01/30/2019

- Primer día On Stage, se pusieron los conocimientos adquiridos en práctica por primera vez. Se atendieron a los clientes y se usó la caja registradora.

01/31/2019

- Reconocimiento del parque, se tomó un segundo recorrido por Magic Kingdom.

02/01/2019 – 02/09/2019

- Manejo de cajas Registradoras en Adventureland.

02/10/2019 – 02/16/2019

- Manejo de cajas Registradoras en Plaza del Sol Caribe.

02/17/2019 – 03/02/2019

- Se tuvo el entrenamiento para Stock el 02/17/2019
- Se tuvo el entrenamiento para Glow los siguientes dos días.
- El resto de la semana se trabajó en Glow.

03/03/2019 – 03/16/2019

- Se trabajo en el área de Stock para ambos lugares, tanto Adventureland como Plaza del Sol Caribe.

03/17/2019 – 03/23/2019

- Manejo de cajas Registradoras en Plaza del Sol Caribe.

03/24/2019 – 03/31/2019

- Toda la semana se trabajó en el área de Glow.

## ANEXO 6

### Bitácora Quick Service Food and Beverage

04/07/2019

- Se tomo una clase en Disney University para conocer los procesos de seguridad dentro del mundo de las comidas rápidas.

04/09/2019

- Primer día en el restaurante Cosmic Ray's Starlight Café. Se tomo un recorrido por la zona en la cual se iba a trabajar y se practicó en las posiciones que podían ser asignadas una vez en el trabajo real.

04/10/2019

- Segundo día de entrenamiento dentro del restaurante, se repasaron los conocimientos adquirido y se practicaron diferentes posiciones dentro de el mismo restaurante al igual que los procedimientos para el cierre del restaurante.

04/12/2019

- Tercer y último día de entrenamiento, se tuvo un breve repaso, se tomaron unos cursos en línea para ver los conocimientos adquiridos y al final del día se tuvo el assessment.

04/13/2019 – 04/20/2019

- Se trabajo en la posición de counter dentro del restaurante Cosmic Ray's Starlight Café. Se asumieron las posiciones de Filler, Drinks y Topping Bar.

04/21/2019 – 04/27/2019

- Se trabajo en la posición de counter dentro del restaurante Cosmic Ray's Starlight Café. Se asumieron las posiciones de Filler, Drinks, Trays y Counter Stocker.

04/28/2019 – 05/04/2019

- Se trabajo en la posición de counter dentro del restaurante Cosmic Ray's Starlight Café. Se asumieron las posiciones de Filler, Drinks y Trays.

05/05/2019 – 05/11/2019

- Se trabajo en la posición de counter dentro del restaurante Cosmic Ray's Starlight Café. Se asumieron las posiciones de Filler, Drinks y Greeter.

05/12/2019 – 05/18/2019

- Se trabajo en la posición de counter dentro del restaurante Cosmic Ray's Starlight Café. Se asumieron las posiciones de Filler y Drinks.

05/19/2019 – 05/25/2019

- Se trabajo en la posición de counter dentro del restaurante Cosmic Ray's Starlight Café. Se asumieron las posiciones de Filler, Drinks y Topping Bar.

05/26/2019- 06/01/2019

- Se trabajo en la posición de counter dentro del restaurante Cosmic Ray's Starlight Café. Se asumieron las posiciones de Filler, Drinks, Trays y Greeter.

06/02/2019- 06/08/2019

- Se trabajo en la posición de counter dentro del restaurante Cosmic Ray's Starlight Café. Se asumieron las posiciones de Filler, Drinks, Trays y Greeter.

06/09/2019- 06/11/2019

- Se trabajo en la posición de counter dentro del restaurante Cosmic Ray's Starlight Café. Se asumieron las posiciones de Filler, Drinks, Trays y Greeter.

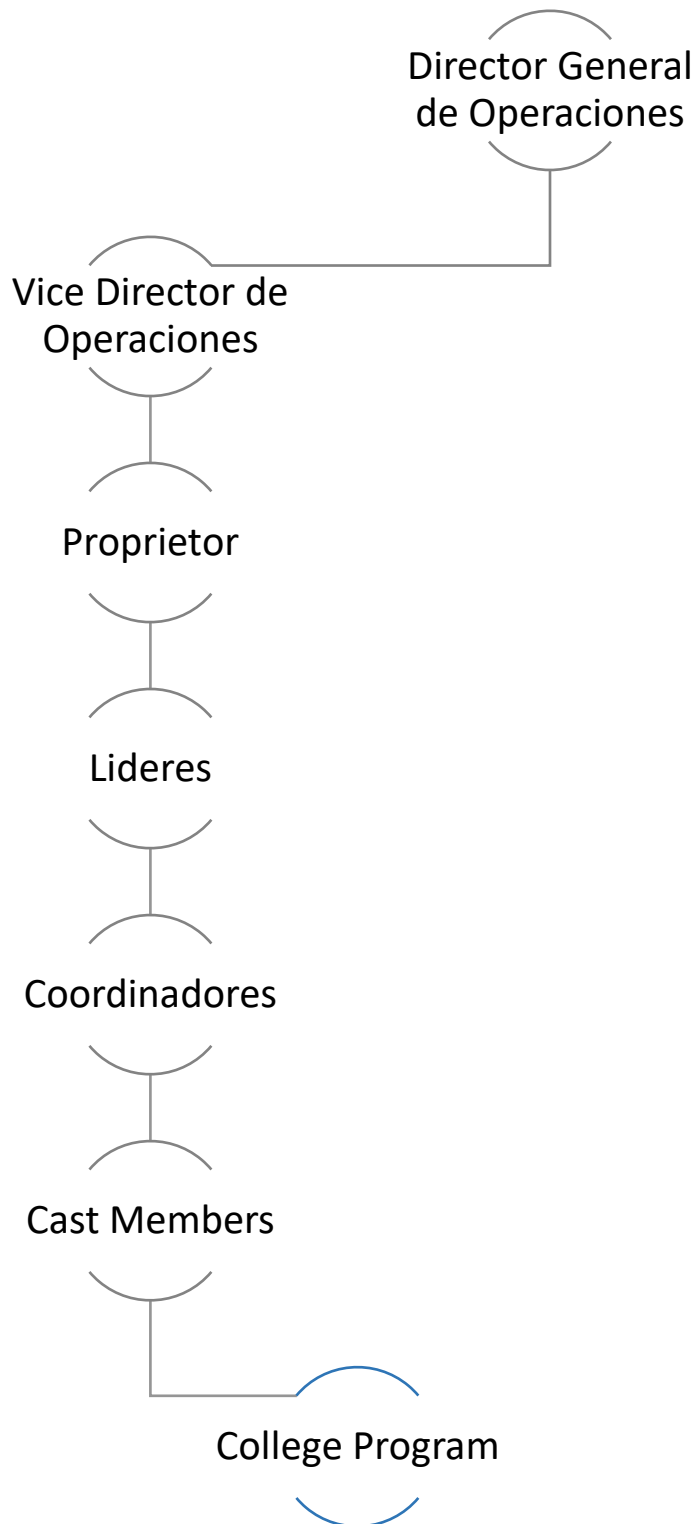
ANEXO 7

Organigrama de Walt Disney World



ANEXO 8

Organigrama de Posicionamiento



ANEXO 9

Rol de Merchandise (Glow)



ANEXO 10

Rol de Quick Service Food & Beverage (Cosmic Ray's Starlight Café)





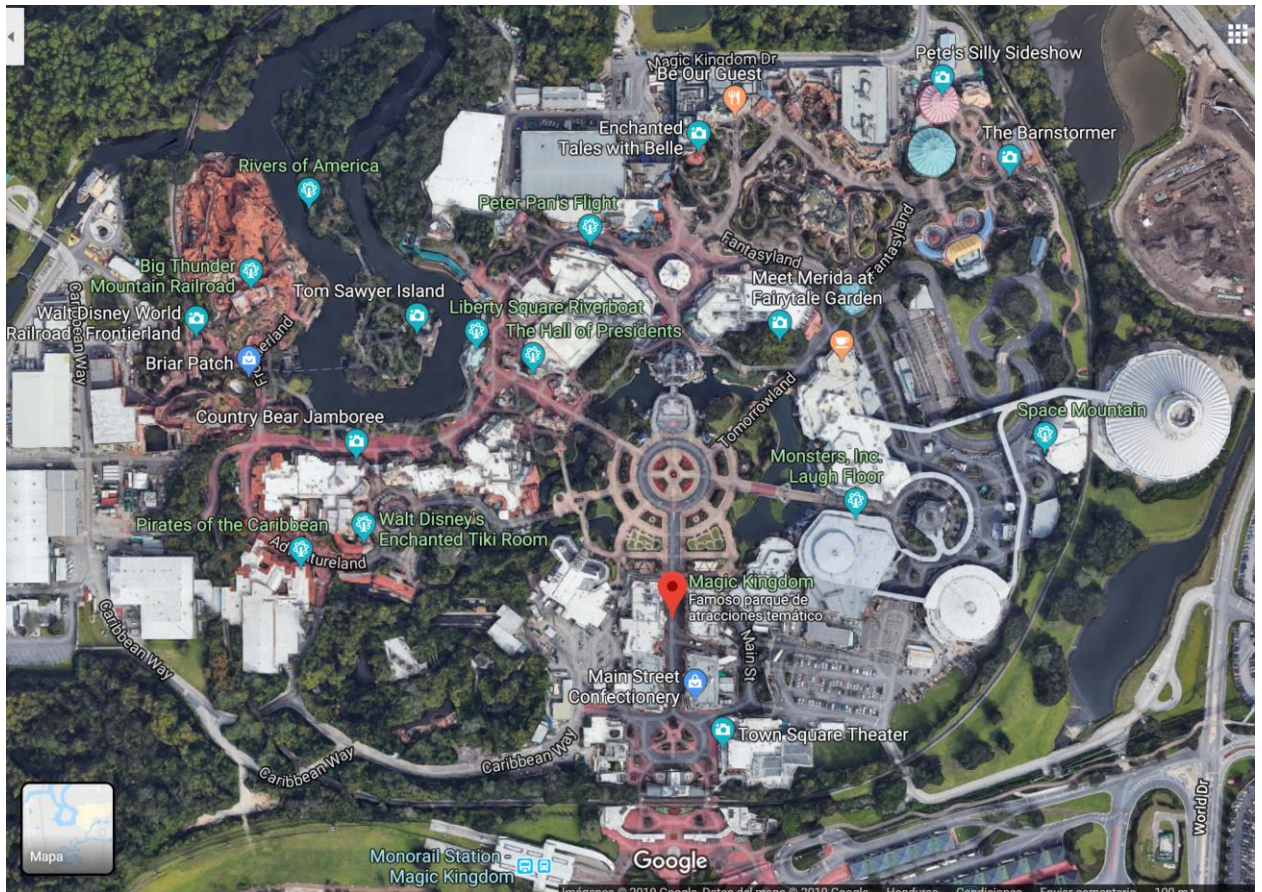
ANEXO 11

Tallado en cuero hecho a mano.



ANEXO 12

Mapa Satelital de la ubicación de The Magic Kingdom.



Yo Alejandra Lastenia Diaz Reynaud, con número de cuenta 21621078 certifico que el informe elaborado como requisito de mi práctica profesional previo a la examinación del comité evaluador de la carrera de Diseño Gráfico ha sido redactado en base a experiencias personales y doy fe que no ha sido copiado parcial o totalmente del trabajos anteriormente presentados, excepto aquellas partes que han sido debidamente citadas y cuyos autores han sido reconocidos dentro del texto de mi informe.

Habiendo dado fe de lo anterior, me someto a las sanciones contempladas en el Reglamento de Disciplina, según lo establecido en el artículo 16:” En el caso de fraude en exámenes y plagio en trabajos, tareas, investigaciones o proyectos, se sancionará además con la anulación total de su valor”. Remitiéndose al Comité de Ética para la firma del acta correspondiente por falta grave, aceptando matricular proyecto de graduación en el periodo siguiente.

---

Nombre y Firma del alumno