

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA  
UNITEC**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES**

**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL  
WALT DISNEY COMPANY**

**SUSTENTADO POR:**

**ANDREA SUYAPA MENDOZA SARMIENTO**

**11641335**

**PREVIA A INVESTIDURA AL TITULO DE LICENCIATURA EN  
ADMINISTRACION INDUSTRIAL Y DE NEGOCIOS**

**TEGUCIGALPA M.D.C**

**HONDURAS, CA**

**MARZO 2020**

## **Agradecimiento**

Agradezco a Walt Disney World por abrirme las puertas como empresa y brindarme la oportunidad de realizar mi Práctica Profesional, por toda la ayuda brindada. Por ser parte de su lista de Cast Members y de los miles de jóvenes que forman parte del Disney College Program. Por ser una fuente de aprendizaje, conocimiento, experiencia e inspiración para mí. Ser parte de la mágica que se crea día a día a miles de personas en todas sus parques y complejos alrededor del mundo. Durante el tiempo laborado para ustedes, me siento afortunada por haber formado parte de esa grandiosa empresa.

## **Dedicatoria**

Agradezco a Dios y a mi virgencita de Suyapa por permitirme alcanzar una de mis metas. Agradezco a mis papas y familia cercana por ese apoyo incondicional en esta etapa de mi vida y esa inspiración para obtener mi título universitario. A mis padres Andrés Donaldto Mendoza y Claudia Marina Sarmiento Valderramos, por forjarme como la persona que soy; la mayoría de mis logros se los debo a ellos y este no es la excepción. Me criaron con muchas reglas y poca libertad, pero lo más importante fue que desde pequeña me motivaron a ser una persona de bien para la sociedad y mi país, y una fuente de inspiración para muchas personas. A mi papá que siempre me recalcó que la perseverancia es la clave del éxito. A mi mamá quien con su experiencia de vida y superación me enseñó que si se quiere se puede, si se tienen las metas claras se alcanzan. Por todas esas palabras de aliento las cuales no me dejaban decaer y eran mi mayor motivación para seguir adelante. Por enseñarme que con Dios todo es posible.

A mi familia cercana por el apoyo que siempre me brindaron día a día en el transcurso de cada año de mi carrera universitaria. A mis amigos, principalmente con los que soy colega, por su ayuda y muchas veces ser esa motivación que es necesaria en algunos momentos.

A todos los que fueron mis docentes, porque cada uno sembró y cultivó en mí esa semilla de conocimiento y superación. Agradezco a mi alma mater UNITEC por la oportunidad que nos a los estudiantes de ser un agente de cambio en nuestra sociedad y especialmente de nuestro país.

## **Resumen Ejecutivo:**

El siguiente informe contiene los principales datos sobre la Práctica Profesional realizada por la alumna Andrea Mendoza en la empresa Walt Disney World. En uno de sus parques temáticos de Orlando, Florida.

Walt Disney World, la empresa número 1 en entretenimiento del mundo, es un complejo turístico conformado por 4 parques temáticos y diversos resorts en Orlando, Florida. Un proyecto de vida de dos hermanos, los hermanos Disney, quienes comenzaron en la industria de los dibujos animados en Hollywood. En octubre de 1971 abrió sus puertas al público en Florida con su primer parque llamado *Magic Kingdom* posteriormente se añadieron los otros 3. Disney's Hollywood Studios, Disney Animal Kingdom y Epcot. Esto surge como una idea para complementar el parque que habían abierto en California en 1955 conocido como Disneyland. Disney además de los cuatro parques temáticos cuenta con dos parques acuáticos, dos centros comerciales, seis campos de golf, veinticuatro Resorts de Disney, un complejo deportivo, diversos restaurantes y tiendas. Es el complejo de parques más grande del mundo. El área total de toda la propiedad es de 12,000 hectáreas de tierra, aproximadamente la extensión de la ciudad de San Francisco.

El rol de la alumna se encuentra dentro de la sombría de Costuming & Cosmetology. Estas dos áreas están relacionadas directamente con todos los Character Performers de Walt Disney. Costuming es el área que se encarga de todos los disfraces y los trajes que la empresa brinda a cada uno de los Cast Members que laboran dentro de los diferentes parques, resorts, restaurantes y

tiendas. Los diferentes accesorios que se necesitan para cada uno de los disfraces. Cosmetology es el área encargada de todo el maquillaje, pelucas y cambios de look que los Cast Members lleguen a necesitar para poder actuar o presentarse en algún show. Esta área trabaja únicamente con los Character Performers. Cada uno de los cuatro parques temáticos cuenta con su propia área de Costuming y Cosmetology. Estos son expertos en los diferentes detalles que los Cast Members, dentro de ellos los Character Performers, lleguen a necesitar para poder desempeñar su rol.

Costuming, el área a la que pertenece el rol de la alumna se divide en varias secciones. Operations (Ops), Character Room, Show, Parades. Estas son "Skills" que los Cast Members que pertenecen a esta área obtienen. Especializándose en dos o tres para poder desempeñarse en las mismas, los Cast Members están sujetos a cambios por la demanda en las diferentes locaciones o skills.

El objetivo principal es presentar de forma detalladas los principales hallazgos, funciones y actividades realizadas en su rol durante el tiempo laborado en la empresa. La importancia de realizar su trabajo basándose en las cuatro llaves de Disney y como las pudo poner en práctica en su rol. Estas son la Seguridad, Cortesía, Espectáculo y Eficiencia. La vinculación con la carrera, las debilidades, fortalezas y las diferentes oportunidades de mejora que la alumna tiene. Las cinco habilidades LPA, como las pudo identificar y relacionar con el rol desempeñado.

## Índice

<b>CAPITULO I: INTRODUCCIÓN</b> .....	10
<b>CAPITULO II: GENERALIDADES DE LA EMPRESA WALT DISNEY WORLD</b> .....	11
<b>2.1 Objetivo General</b> .....	11
<b>2.2 Objetivos Específicos</b> .....	11
<b>2.2 Datos Generales de la Empresa</b> .....	12
<b>2.2.1 Historia</b> .....	12
<b>2.2.2 Parques, Experiencias y Productos de Disney en el Mundo:</b> .....	14
<b>2.2.3 Valores:</b> .....	15
<b>2.2.4 Visión:</b> .....	15
<b>2.2.5 Misión:</b> .....	15
<b>2.2.6 Organigrama:</b> .....	16
<b>CAPITULO III: DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DESARROLLADO.</b> .....	17
<b>3.1 Introducción del Rol.</b> .....	17
<b>3.1.1 Skill 1:</b> .....	17
<b>3.1.2 Skill 2:</b> .....	17
<b>3.2 Rol 1</b> .....	18
<b>3.2.1 Nombre del puesto: Costuming Operations</b> .....	18
<b>3.2.2 Lugar donde se llevó a cabo el Rol: Walt Disney World, Magic Kingdom</b> .....	18
<b>3.2.3 Descripción del Rol</b> .....	18
<b>3.2.4 Funciones del Rol</b> .....	18
<b>3.2.5 Tiempo y Horas laboradas</b> .....	19
<b>CAPITULO IV: APRENDIZAJE</b> .....	20
<b>4.1 Llaves Básicas de Éxito:</b> .....	20
<b>4.1.1 Seguridad:</b> .....	20
<b>4.1.1.1 Descripción de la Llave</b> .....	20
<b>4.1.1.2 Puesta en Práctica en el Puesto del Trabajo</b> .....	20
<b>4.1.2 Cortesía:</b> .....	21
<b>4.1.2.1 Descripción de la Llave:</b> .....	21
<b>4.1.2.2 Puesta en Práctica en el Puesto del Trabajo</b> .....	21
<b>4.1.3 Espectáculo:</b> .....	22
<b>4.1.3.1 Descripción de la Llave:</b> .....	22
<b>4.1.3.2 Puesta en Práctica en el Puesto del Trabajo</b> .....	22
<b>4.1.4 Eficiencia:</b> .....	23
<b>4.1.4.1 Descripción de la Llave:</b> .....	23
<b>4.1.4.2 Puesta en Práctica en el Puesto del Trabajo</b> .....	23

4.2 Fortalezas:.....	24
4.3 Debilidades.....	24
4.4 Oportunidades de Mejora:.....	25
4.5 Vinculación con la Carrera: .....	26
4.6 Competencias LPA: .....	28
4.6.1 Análisis y Resolución de Problemas: (Nivel 10).....	28
4.6.2 Buen Trabajo con los Demás: (Nivel 4).....	29
4.6.3 Cumplimiento de Objetivos: (Nivel 3).....	30
4.6.4 Aprendizaje y Desarrollo Personal: (Nivel 8).....	31
4.6.5 Adaptación al Cambio: (Nivel 7).....	32
<b>CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>33</b>
5.1 Conclusiones.....	33
5.2 Recomendaciones.....	34
<b>VI. Glosario.....</b>	<b>35</b>
<b>VII. Bibliografía.....</b>	<b>36</b>
<b>8. Anexos.....</b>	<b>37</b>
8.1 Bitácora.....	37
8.2 Costume Utilizado .....	39
8.3 Certificado de Competencia LPA.....	40
8.4 Reconocimiento .....	41
8.5 Certificado de Completación del Programa .....	42

## **CAPITULO I: INTRODUCCIÓN**

En el presente documento se plasman los principales hallazgos de la experiencia de Práctica Profesional dentro del programa que UNITEC ofrece junto a Disney "Disney College Program". El informe tiene como finalidad presentar de una forma detallada las funciones y actividades que la alumna desarrolló dentro de su rol en la empresa donde realizó su práctica profesional. La alumna decidió aprovechar la oportunidad que su alma mater en conjunto con la empresa más grande y número uno de entretenimiento a nivel mundial le ofrecían; culminar sus estudios de pregrado realizando su Práctica Profesional como Cast Member en Walt Disney World. A continuación, se encuentra una breve descripción e historia de esta gran empresa.

Dentro de los objetivos de esta experiencia se destaca el aprendizaje, la adquisición de experiencia laboral, el desarrollo de muchas habilidades y puesta en práctica de distintas teorías estudiadas a lo largo de sus años de estudio. Resaltar todo el conocimiento sobre manejo de empresas adquirido y ponerlo en práctica. La Vinculación con la carrera y el rol desempeñado destaca algunas clases cursadas y teorías aplicadas en el mismo. En este documento se encontrará la descripción y funciones del rol que la alumna desempeño. Los distintos lugares donde un Cast Member puede hacer magia alrededor del mundo. Los valores y las distintas piezas o herramientas claves de esta empresa, y como estas se ponen en práctica en el rol desempeñado. Se le solicitó a la alumna realizar un test de habilidades LPA, ella define las cinco más importantes en este documento.

## **CAPITULO II: GENERALIDADES DE LA EMPRESA WALT DISNEY WORLD**

### **2.1 Objetivo General**

Presentar de una forma detallada y precisa las funciones y actividades que la alumna realizó dentro de su rol en la empresa donde realizó su Práctica Profesional. Resaltar los conocimientos, conceptos y técnicas aprendidas más importantes y relacionados con su carrera.

### **2.2 Objetivos Específicos**

1. Concluir de forma exitosa la práctica profesional mediante el Programa de Intercambio que ofrece UNITEC en conjunto con Walt Disney World en un plazo de 1 mes y medio esperando conservar todo el contenido aprendido y desarrollado durante el mismo laborando para la empresa de entretenimiento más grande del mundo reteniendo información valiosa para ponerla en práctica en un futuro.
2. Poder adquirir la experiencia, ampliar el conocimiento y desarrollar las habilidades sobre el manejo de empresas al laborar para esta organización multinacional para complementar lo aprendido estos 4 años de estudio en la Licenciatura de Administración Industrial y de Negocios.
3. Comprender que la seguridad, la cortesía, el espectáculo y la eficiencia van de la mano en una empresa tan grande y que la más importantes de todas es la seguridad. Contribuir al éxito de la empresa y a la creación de

felicidad a los miles de personas que a diario visitan los parques mediante el buen desempeño y desarrollo en el rol asignado.

## **2.2 Datos Generales de la Empresa**

### **2.2.1 Historia**

Walt Disney Company, mejor conocida como Disney World; es la empresa de entretenimiento #1 a nivel mundial. Reconocida por ser la responsable de llevar el entretenimiento de fantasía a lo último y felicidad a miles de familias que diariamente visitan sus parques temáticos y acuáticos. A parte de eso es responsable de llevar felicidad a miles de personas por medio de películas, series y cuentos encantados. Fue fundada por los hermanos Walt y Roy Disney el 16 de octubre del año 1923 en Los Ángeles, California. En 1928 la competencia nace, entre ellos se encontraban Fleischer Studios y los cortometrajes de Silly Symphonies. Mickey Mouse nació en 1928, fue el primer personaje de la familia Disney. Después de él fueron apareciendo los demás, Pluto, Goofy, El Pato Donald y el resto de la familia. La sociedad que los hermanos tenían fue dividida en 1929, de la siguiente manera: Walt Disney Productions, Ltd; Walt Disney Enterprise; Liled Realty and Investment Company; y Disney Film Recording Company.

En el año 1930 comenzaron la producción de uno de los tantos éxitos que tendrían como empresa, empieza la producción de Blanca Nieves y los siete enanitos. Esta sería estrenada en 1937. Este fue uno de los primeros éxitos que le empresa tuvo pocos años después de su fundación. A pesar que lo criticaron

y llamaron "Loco" por querer producir un largometraje animado, Walt decidió producir y lanzarlo y este fue uno de los muchos éxitos que a lo largo de su vida él tendría. Tras el éxito de Blanca Nieves, Walt decidió que era hora de expandirse y poder conocer las expectativas que su público o audiencia tenía. Esto venía de la mano con la expansión de su estudio, con el éxito de Blanca Nieves decidió hacer un depósito para la compra de 51 acres de tierra para la construcción de un estudio completamente moderno para la producción de películas animadas. En 1940 The Disney Studio se muda para Burbank, California. Disney Company lanza su primer Show de Televisión en 1950, llamado One Hour in Wonderland.

En 1955 Disneyland abre las puertas al público, considero que esta es una de las fechas más importantes no solo la empresa sino para los hermanos Disney, uno de sus tantos sueños se hizo realidad.

Walt Disney World como compañía viene cotizando desde el año 1991 en la Bolsa de Valores de New York.

### **2.2.2 Parques, Experiencias y Productos de Disney en el Mundo:**

1. Disneyland Resort, California: Disneyland Park y Disney California Adventure Park.
2. Walt Disney World, Orlando: Magic Kingdom Park, Epcot, Disney's Hollywood Studios, Disney's Animal Kingdom Park y los Parques Acuáticos.
3. Disney Resort, Shanghai:
4. Disneyland, Paris
5. Disney Resort, Tokyo
6. Disneyland, Hong Kong
7. Disney Cruise Line
8. Disney Vacation Club
9. Aulani, Disney Resort & Spa
10. Adventures by Disney
11. Walt Disney Imagineering
12. Disney Publishing Worldwide
13. Disney Store

### **2.2.3 Valores:**

Liderazgo: Su equipo supervisa para lograr ser la principal compañía de entretenimiento del mundo, nido de las marcas más reconocidas y queridas a nivel mundial

Historia: Sin dejar a un lado el legado de los hermanos Walt, de realizar todo de la mejor manera y entregarles pura calidad a las miles de personas, para ser recompensados con las mejores sonrisas.

Responsabilidad Social Corporativa: En Disney esto consiste en el compromiso de operar todos sus negocios de una forma ética y honorable, yendo de la mano con los esfuerzos que diariamente se hacen para brindar comodidad, inspiración y oportunidades a miles de familias alrededor del mundo.

### **2.2.4 Visión:**

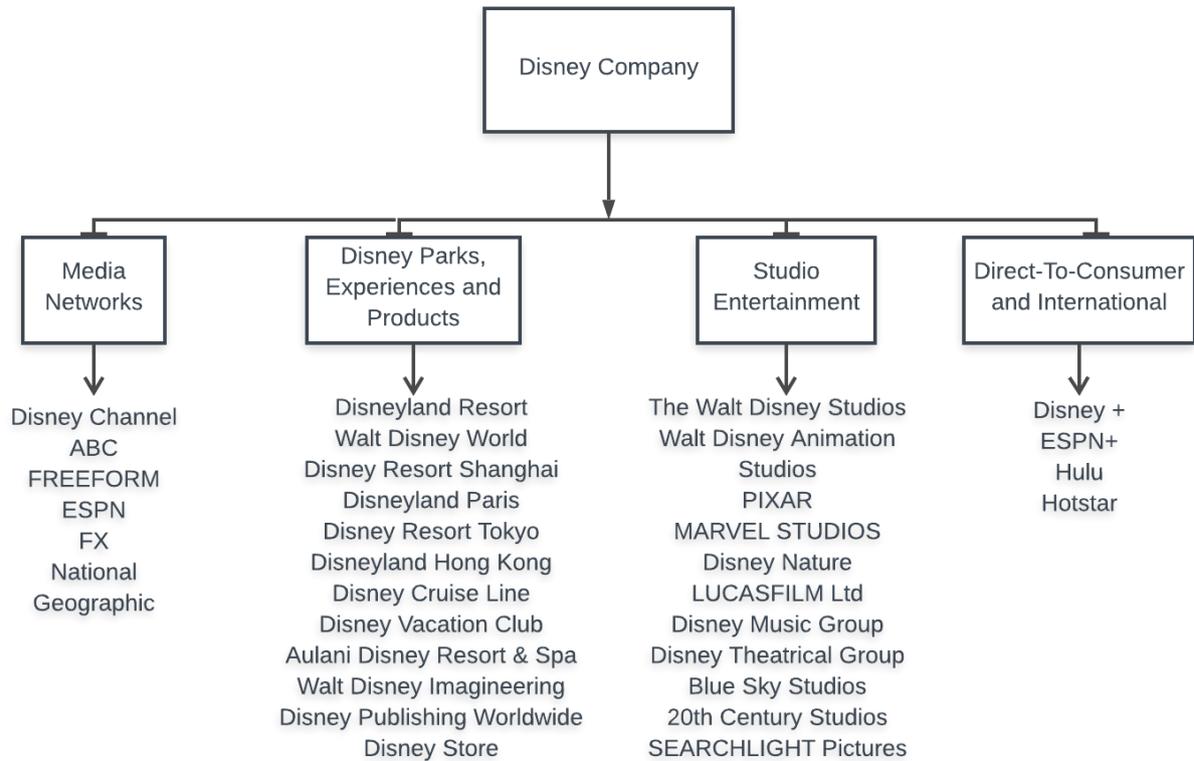
*“He never settled for anything less than the highest quality”*

Ser la compañía más admirada del mundo, tan admirada por la integridad de nuestra gente y la manera en que nos conducimos como ciudadanos del mundo, como por la calidad de las experiencias únicas de entretenimiento que ofrecemos.

### **2.2.5 Misión:**

Entender, informar e inspirar a las personas de todo el mundo a través del poder de contar historias sin igual, reflejando las marcas icónicas, las mentes creativas y las tecnologías innovadoras que hacen de las nuestra la principal compañía de entretenimiento del mundo. (The Walt Disney Company, 2020)

## 2.2.6 Organigrama:



## **CAPITULO III: DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DESARROLLADO.**

### **3.1 Introducción del Rol.**

La alumna desempeñó un rol único dentro de un parque, en el cual adquirió dos "Skills".

#### **3.1.1 Skill 1:**

Costuming Operations (Ops). La locación de trabajo de esta fue el Warehouse de Magic Kingdom. Es allí donde se encuentran todos los uniformes que los Cast Members que laboran en ese parque deben de portar.

#### **3.1.2 Skill 2:**

Character Room (CR). La locación de trabajo de esta fue el Character Room que se encuentra en el túnel de Magic Kingdom. Este es el lugar donde se encuentran todos los disfraces y accesorios de los mismo. Aquí van los Character Performers a traer su disfraz. En esta locación se encuentra los disfraces para los diferentes Parades, Shows y Dining's que el parque tiene.

## **3.2 Rol 1**

### **3.2.1 Nombre del puesto: Costuming Operations**

### **3.2.2 Lugar donde se llevó a cabo el Rol: Walt Disney World, Magic Kingdom**

### **3.2.3 Descripción del Rol**

Depende del área de Costuming & Cosmetology. Operador de piso. Su cargo superior inmediato es el Gerente o Líder del área. Su cargo subordinado es el Coordinador de Piso, Coordinador de Inventario, Gerente o Líder del área. El propósito del rol es la revisión, almacenamiento y transportación de costumes (disfraces), garments y accesorios de los mismos.

### **3.2.4 Funciones del Rol**

Las responsabilidades pueden incluir la entrega de disfraces a otros Cast Members en todas las ubicaciones de operaciones y entretenimiento.

1. Trabajar con Character Performers en varias etapas de vestuario.
2. Preparación de disfraces y accesorios para los mismos.
3. Operar equipos básicos de lavandería.
4. Capacidad de alcance repetitivo, flexión y levantamiento pesado.
5. Revisión de Calidad para cada prenda antes de ser colocada en el lugar que corresponde.

6. Mover trajes pesados de un lugar a otro.
7. Manejo y lavado de prendas sucias incluyendo accesorios.
8. Estar de pie por periodos prolongados.
9. Trabajar al aire libre y de forma independiente, con una interacción mínima o nula de invitados.
10. Operan un sistema de pago computarizado de vestuario.

### **3.2.5 Tiempo y Horas laboradas**

1 mes y 17 días

215 horas

## **CAPITULO IV: APRENDIZAJE**

### **4.1 Llaves Básicas de Éxito:**

Estas 4 llaves de Disney son una Guía que permite decidir qué tipo de acciones y comportamientos son los mejores para que se pueda crear felicidad y magia para los Guests.

#### **4.1.1 Seguridad:**

##### **4.1.1.1 Descripción de la Llave**

En Disney se toman la seguridad muy en serio. La Seguridad significa proteger a todos los Guest, Cast Member, Crew Member e Imagineer de cualquier peligro o daño. Ellos consideran que cualquier incidente se puede prevenir y que cada uno de ellos es responsable de crear y mantener la seguridad en todos los ambientes.

##### **4.1.1.2 Puesta en Práctica en el Puesto del Trabajo**

En el rol que la alumna desempeñó, la seguridad era primordial. Se implementaba desde el momento en que entraba al lugar de trabajo. Tenía que ingresar al lugar de trabajo por la puerta principal o delanteras. Las puertas laterales eran solamente para caso de emergencia. Al momento que colocar las piezas de ropa no podía cargar más de 5 piezas por mano. Las perchas eran de metal, por lo tanto, la tenía que manejar con mucho cuidado. Al momento de ser responsable del área de devolución de costume, ella tenía que portar guantes en todo momento. No podía tocar ropa sucia o usada solo el equipo de protección. Si tenía que colocar ropa en lugares donde no alcanzaba, ella no tenía permitido esforzarse para alcanzar. Tenía que utilizar una escalera.

## **4.1.2 Cortesía:**

### **4.1.2.1 Descripción de la Llave:**

En Disney la cortesía va más allá de ser cortes. Esto significa proveer un servicio amigable y personalizado para lograr que cada Guest se sienta especial e individual. Este concepto abarca los dos escenarios, afuera con cada Guest y dentro con cada Cast Members, Imagineers y el resto de Crew Members. Algunas formas de ser cortes pueden ser: Sonreír y hacer contacto visual, Saludar a cada uno de los guests y buscar el contacto con los Guests.

### **4.1.2.2 Puesta en Práctica en el Puesto del Trabajo**

En el rol que la alumna desempeñó tenía casi nulo contacto con los guests en el parque. Los Guests de ella eran los diferentes Cast Members dentro de los roles de Merchandise, Food and Beverages, Attractions, Quick Service y los diferentes Character Performers. Por lo tanto, ella tenía que practicar esta llave con los distintos Cast Members. Saludarlos al momento que ellos entraban al lugar, ayudarlos si no encontraban las piezas que necesitaban o con las tallas entre otras cosas. De igual forma ella debía ser cortes y amables con el resto de sus compañeros de trabajo, Coordinadoras y Gerentes.

### **4.1.3 Espectáculo:**

#### **4.1.3.1 Descripción de la Llave:**

En Disney, todos trabajan en conjunto para crear a lo que se refieren a espectáculo, completado con los distintos escenarios, sonidos, olores y experiencias. Esto también incluye cada uno de los tantos costumes y como los Cast Members se presentan. El espectáculo y la atención a los detalles los caracteriza del resto de los Parques Temáticos manteniendo la magia viva para todos los Guests. En cualquier espectáculo son las personas las responsables del éxito. En Disney son todos los Cast Members, Imagineers y Crew Members, en el escenario y entre bastidores; los que crean la magia para sus Guests. Se catalogan dos formas de espectáculo, Good Show- las experiencias son presentadas como lo previsto sin distracciones o interrupciones. Por el otro extremo esta Bad Show- todas las distracciones o interrupciones que quitan la atención del espectáculo.

#### **4.1.3.2 Puesta en Práctica en el Puesto del Trabajo**

Por el rol que la alumna desempeñaba, ella era una de las principales responsables de que todo estuviera en Good Show. Al momento de colocar los diferentes costumes en su lugar se tenía que realizar una revisión de calidad. Esta revisión incluye revisar que los botones, diferentes costuras, apariencia de la tela y el cierre estén en buen estado. Las piezas se revisan de forma individual y se colocan en el lugar correcto dependiendo de la talla. Esto facilita la búsqueda para todos los Cast Members. Las prendas que no cumplen con los estándares de calidad antes mencionados se envían a reparación, esto si la

reparación va a permitir que la prenda vuelva a estar en Good Show. Si la reparación no lo logra se inicia con el proceso de Descarte.

#### **4.1.4 Eficiencia:**

##### **4.1.4.1 Descripción de la Llave:**

Esta llave permite seguir entregando la experiencia a todos los Guests. Mediante practicas eficientes en todos los lugares de trabajo, se pueden reducir costos, se reduce los tiempos de espera para los Guests y se logra que el tiempo de visita de los Guests sea mucho más agradable. Algunas de las formas con las que se puede ser eficiente es: Estar a tiempo, Conocer su lugar de trabajo y todas las áreas de su alrededor y conocer a profundidad su rol y todos los recursos.

##### **4.1.4.2 Puesta en Práctica en el Puesto del Trabajo**

En Costuming Operations, todo debe de ser eficiente. Desde el momento de colocar los costumes a tiempo hasta tener libre las canastas de devolución de costumes para el próximo Cast Member. Esto permite que todo marche en orden, si los costumes están en tiempo y forma en el lugar que corresponden será más fácil poder estar a tiempo en su lugar de trabajo. Saber y poder ubicar los diferentes costumes dentro del almacén para no perder tiempo al momento de colocarlos o si un Cast Member le solicita su ayuda.

## **4.2 Fortalezas:**

Esta oportunidad de Práctica Profesional le permitió a la alumna poder darse cuenta de las diferentes fortalezas que ella cuenta. La capacidad de poder trabajar bajo presión y en ambientes completamente diferentes. Confirmar ciertas teorías aprendidas a lo largo de sus años de estudio. En pocas palabras Empatía, Trabajo en Equipo, y por otro lado confirmar lo buen líder que puede ser para un grupo que le designan cierta actividad en específico. Una de las fortalezas encontradas fue la capacidad de adaptarse rápidamente a un ambiente laboral donde los superiores velan por el bienestar de todos sus subordinados. Su capacidad de comunicación marco una pauta en todo este proceso. Siempre logró mantener una comunicación muy efectiva con sus coordinadoras, gerentes y líderes. Su responsabilidad, dedicación y ganas de aprender le permitió ser de las primeras personas a considerar por sus coordinadoras, líderes y gerentes para realizar alguna actividad grande.

## **4.3 Debilidades**

Una de las debilidades que la alumna percibió y se vio muy afecta por ello fue la nula experiencia laboral. No tener ni una mínima idea de lo que era trabajar una jornada de 8 horas diarias. Algunos protocolos de seguridad que ella debía de seguir y en su entrenamiento la enseñanza de estos fue mínima. Poca capacidad de adaptabilidad y tolerancia a lugares desconocidos o no agradables para ella. Muchas herramientas necesarias por su estatura eran escasas. Adaptabilidad a los horarios de trabajo y principalmente a la cultura. Venir de una cultura completamente conservadora y hospitalaria, a tratar de entender o

comprender ciertas actitudes y acciones de los superiores. Creer que la mayoría de los gerentes o las personas que están al frente de un grupo de trabajo o área en específico serán amables y empáticos.

#### **4.4 Oportunidades de Mejora:**

Una de las principales oportunidades de mejora que la alumna tiene es la capacidad de tolerar a ciertas personas. Aprender a trabajar con distintas personalidades y tener la capacidad de obtener lo mejor de ellas por el bienestar del grupo. Poder trabajar y desarrollar al máximo sus talentos naturales, y no esperar que la debilidad se convierta en fortaleza seguidamente del éxito. Traducir todo lo aprendido durante sus años de estudio a lo práctico, de la academia al campo de trabajo.

Aprender a priorizar las necesidades de una empresas o áreas en específico. Tener siempre presente que la amabilidad y el respeto tienen que ir de la mano. Tener la capacidad de provechar las oportunidades de trabajar con personas distintas y con talentos diferentes, lograr que esos talentos sean complementarios uno de otro. Aprender a trabajar bajo presión sin reducir la calidad del resultado de ese trabajo. Aprender a delegar funciones o actividades a personas responsables y lograr sacar el máximo resultado de las personas a su alrededor o de su equipo de trabajo.

Aprender a traducir la academia al campo laboral, saber cómo, cuándo y dónde se pueden aplicar las distintas teorías o procesos. Tener siempre la iniciativa de preguntar cuando las situaciones no estén completamente claras y no dejar llevar por el miedo o vergüenza. Tratar de ver con claridad los distintos

escenarios que se presentan o se puede tener, sin dejarse aturdir por el estrés o las complicaciones con las que se cuenta.

#### **4.5 Vinculación con la Carrera:**

La alumna es cursante de la carrera de Administración Industrial y de Negocios, esta experiencia marcó su vida de distintos puntos de vista. Iniciando con que esta es su primera vez laborando, salió muy empapada de conocimientos de las clases cursadas en su universidad; esto le ayudó a sobrellevar muchas situaciones. Administración II, la motivación que los colaboradores necesitan tener para que estos sean mucho más productivos. Esa motivación que en muchas ocasiones no tiene que ser en forma de remuneración, sino más bien un reconocimiento por su buen desempeño en una junta con el resto de la empresa.

La oportunidad de ser el responsable de un gran proyecto de la empresa, porque ha logrado demostrar a sus superiores lo responsable, audaz y eficiente que es. Un escenario parecido logró experimentar la alumna cuando una de sus coordinadoras le ofreció encabezar un grupo de colaboradores para organizar y colocar distintos costumes en lugares estratégicos para su correcto almacenamiento y rápida entrega. Como resultado del buen trabajo realizado recibió un reconocimiento en una junta de avisos que se realiza diariamente en el área. Esto la motivó a desempeñarse mucho mejor en su trabajo. Es aquí donde se comprueba la teoría de que la motivación del colaborador no necesariamente tiene que ser en forma de remuneración, para que tenga un buen resultado o impacto.

En la clase de Mercadotecnia II, se estudia la Cadena de Valor, y esto definitivamente se puede aplicar al servicio en general que esta empresa entrega a miles y millones de personas en el mundo entero. Cada departamento hace lo suyo para agregarle valor al servicio Disney entrega como producto final. Costuming, Cosmetology, Food and Beverage, Quick Service, Merchandise y muchas otras áreas son participes de la gran Cadena de Valor con la que Disney cuenta. Es aquí donde se da cuenta que cada puesto de trabajo es una parte fundamental dentro del excelente funcionamiento de una empresa y el éxito de su Cadena de Valor. La alumna tuvo la oportunidad de ayudar con el vestuario y preparación de mucho Character Performers, esto le permitió comprobar lo antes mencionado.

La novedosa tecnología que Disney utiliza para tener un mejor control de su gigantesco inventario. RFID, Identificación por Radiofrecuencia; cada accesorio, camisa, disfraz, zapato, pantalón, falda incluso un pequeño corbatín que necesitan los Cast Members que hacen magia en Main Street U.S.A. cuentan con un pequeño chip. Ese chip es del tamaño de un grano de arroz, es único. Eso indica que ese corbatín solo puede ser cargado a una persona. Análisis de Sistemas, es el curso donde la alumna aprendió sobre dicha tecnología. Esto le permite a la empresa optimizar el proceso de cargo y entrega de todo tipo de disfraz o costume utilizado por cada una de sus Cast Members. A la salida de cada almacén de costumes de los diferentes parques y resorts de Disney existe un portal, con identificadores y lectores de estos chips. De esta forma los costumes y accesorios son cargados a cada Cast Member. El Cast Member tiene que escanear su Blue ID antes de entrar a estos portales y

posteriormente verificar que los lectores hayan identificado el costume y accesorio que ellos están llevando.

La empresa capacita y brinda todo el equipo necesario para la ejecución de cierta maquinaria y la utilización de ciertos químicos. Disney en su proceso de Training capacita a cada Cast Member para la ejecución de cierta maquinaria, dependiendo del rol. Brinda siempre un Equipo de Protección Personal, esto incluye Guantes desechables, Mascarilla N95, Gafas Claras y en ocasiones hasta batas desechables. La utilización de dicho equipo varía dependiendo de la circunstancia al que el Cast Member se va a exponer. Cabe resaltar que el Cast Member es responsable de su protección todo el tiempo. Este contenido traducido a la academia se encuentra en las clases de Gerencia de Recursos Humanos I y Administración de Proyecto, bajo el subtítulo de Seguridad e Higiene.

## **4.6 Competencias LPA:**

### **4.6.1 Análisis y Resolución de Problemas: (Nivel 10)**

Esta competencia se basa en la evaluación crítica de la información y las diferentes fuentes de su obtención. Identificación y resolución de problemas de trabajo con independencia. La consideración de varios enfoques y fuentes de información para la resolución de los problemas. El reconocimiento de los diferentes patrones en la información para poder identificar de una manera más acertada el panorama general en el que se encuentra. Busca la aplicación de las mejores prácticas y el análisis de forma adecuada de los diferentes datos

cuantitativos y cualitativos con lo que se cuenta. La alumna se encuentra en el nivel 10 en esta competencia.

La forma en que la alumna puede relacionar esta competencia con su rol de Costuming Operations es al momento que su coordinadora le asignó la actividad de organizar y colocar diferentes costumes de forma estratégica para que estos estuvieran almacenados de la forma correcta y al alcance de quien los necesitara. Ella indagó a algunas de sus compañeras de trabajo que ya habían hecho este proyecto anteriormente, buscó información sobre el almacenamiento correcto de esos costumes en el Manual de Costumes con el que se cuenta en el piso. Finalmente logró identificar el lugar adecuado para el almacenamiento y para que estuvieran al alcance los que lo necesitan.

#### **4.6.2 Buen Trabajo con los Demás: (Nivel 4)**

Cuando se habla de esta competencia se toma en cuenta el desarrollo y mantenimiento de relaciones laborales eficaces. La escucha a los demás, la valoración e inclusión de los diferentes puntos de vista con los que se cuenta. El Respaldo a las decisiones del equipo una vez que estas han sido tomadas. La administración correcta de la carga de trabajo propia para ayudar a cumplir los objetivos y compromisos del equipo. Demostrar empatía y reconocer los sentimientos, las necesidades y las diferentes preocupaciones de los demás integrantes del equipo. Lograr encontrar las resoluciones apropiadas para las distintas situaciones de desacuerdo en el trabajo.

La alumna se encuentra en el nivel 4 de esta competencia, ella pudo compartir con muchas personas de distintas nacionalidades y con distintas

personalidades también. Lograr establecer una buena relación con el equipo de trabajo en el que se desempeña a diario es una función clave para el bien de todos. Nunca hubo problema alguno con algún integrante del equipo. En el momento donde la carga de trabajo era grande para todos, apoyarse en conjunto era una de las decisiones que el equipo tomaba. Esto incluía desde el gerente del área, líder, coordinador y los responsables de piso. Era un trabajo conjunto. Sin embargo, ella presenta dificultades para poder relacionarse con personas de culturas completamente diferente a la de ella. Cabe resaltar que muchas de sus compañeras de trabajo eran latinas, compartían muchas ideologías e ideas; esto le facilitó establecer una relación estrecha con ellas.

#### **4.6.3 Cumplimiento de Objetivos: (Nivel 3)**

Esta competencia se refiere a el cumplimiento de metas y objetivos individuales. La aceptación o establecimiento de metas individuales exigentes. La evaluación de resultados de trabajo para poder garantizar el cumplimiento de los diferentes estándares de calidad. Finalmente, la toma de iniciativa para ir en busca de responsabilidades adicionales, según lo que corresponda. Ella se ubica en el nivel 3 de esta competencia. Según la interpretación de los diferentes niveles de estas competencias se le recomienda seguir algunos consejos para poder ascender. Algunos de los consejos son establecer objetivos que representen un desafío para ella.

La identificación de los posibles obstáculos que se presentaran al momento de ejecutar acciones para poder alcanzar esos objetivos. La alumna tuvo cuatro días seguidos shifts de 8 horas y media. Los shifts comenzaban a las 18:30 y culminaban a la 01:00 de la madrugada. Esto presentó un gran desafío

para ella. El cuarto día consecutivo de esos turnos se sintió mal, estaba cansada y hasta cierto punto molesta por que le había asignado esos shift extremadamente difíciles para ella. Decidió pedir un ER e irse a su apartamento. Analizando todo el contexto de la situación y el nivel de esta competencia llegó a la conclusión de que ella no logra los objetivos que presentan un desafío para ella.

#### **4.6.4 Aprendizaje y Desarrollo Personal: (Nivel 8)**

Esta competencia se basa en identificar y buscar rectificar carencias de conocimiento y satisfacer las necesidades de capacitación. Aplicar el conocimiento y capacitación a contextos profesionales. La evaluación en forma crítica los puntos fuertes y débiles propios, y ve en busca del desarrollo personal. Solicitar retroalimentación y aprender del éxito y del fracaso. Poder aprender de los demás y buscar mentores. Buscar ampliar continuamente el conocimiento y las capacidades. La alumna se encuentra en el nivel 8 de esta competencia. Ella es de las personas que busca rectificar carencias de conocimiento y satisfacer todas sus necesidades de capacitación.

Siempre busca obtener la mayor cantidad de información confiable para poder tomar una decisión acertada y reducir todas las posibilidades de una decisión errónea. Los primeros días en su primera locación (Ops), dentro de su "Track Sheet" le aparecía una actividad en la cual ella no recibió entrenamiento. Cuando llegó la hora de hacerlo ella no tenía ni idea en qué consistía y que era lo que tenía que hacer. Inmediatamente se acercó a una de sus compañeras de trabajo para consultar que era lo que ella tenía que hacer. Le hizo saber que le

estaba indagando al respecto por que en sus días de training lastimosamente no le habían indicado que era lo que tenía que hacer en dicha actividad.

#### **4.6.5 Adaptación al Cambio: (Nivel 7)**

Cuando se habla de esta competencia se refiere a trabajar con eficiencia al enfrentar situaciones ambiguas. Aceptar e integrar nuevas ideas e información de acuerdo con sus méritos. Respaldar las iniciativas de cambio y cumplir las mismas. Ajustar el estilo de trabajo y la conducta interpersonal para adecuarse a diferentes situaciones y entornos.

La alumna se encuentra en el nivel 7 de esta competencia. Ella siempre ha creído que el cambio es una pieza clave en cualquier empresa u organización. Busca siempre tener una buena conducta interpersonal frente a cualquier situación. Hace unas semanas tuvo que presenciar una fuerte discusión entre una de sus compañeras de piso y una coordinadora. El ambiente en la locación se tornó tenso, el resto de los Cast Members pasaron a estar a la expectativa de que iba a pasar con ellas dos. Inmediatamente el estado de ánimo del resto de Cast Members cambió. Sin embargo, la conducta de la alumna frente a la situación no cambió. Esa es una de las razones por las cuales ella se encuentra en ese nivel. Después de eso ella decidió ayudar a su compañera de piso a terminar con un poco más de calma el conjunto de actividades que le restaban.

## **CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 Conclusiones**

1. Se concluyó de la forma adecuada la práctica profesional mediante el programa de Intercambio de UNITEC y la empresa Walt Disney World, en un plazo de 1 mes y medio. En el cual se pudo retener al máximo todo el contenido aprendido para poder ponerlo en práctica en un futuro.
2. Se adquirió experiencia valiosa, se logró ampliar el conocimiento y se aprendió sobre el desarrollo de habilidades en el manejo de empresas laborando para dicha organización multinacional. Con esto se logró completar los 4 años de estudio en la carrera de Licenciatura de Administración Industrial y de Negocios.
3. Se comprendió que muchas empresas trabajan basándose en valores y llaves, que les permiten alcanzar el éxito. Walt Disney World no es la excepción, se logró comprender que las 4 llaves en las cuales Disney basa su desempeño; Seguridad, Cortesía, Espectáculo y Eficiencia, van de la mano. Estas son las responsables del éxito y la creación de felicidad a miles de visitantes que tienen diariamente en sus parques a nivel mundial.

## 5.2 Recomendaciones

1. Se recomienda dar mayor promoción al programa de Práctica Profesional mediante el Intercambio Académico entre UNITEC, Walt Disney World y TC3 enfatizando en el aprendizaje, desarrollo de habilidades y obtención de experiencia laboral. Esto como resultado de la culminación del programa.
2. Hacer notar en los futuros profesionales la importancia de la correcta búsqueda y elección del lugar a realizar su Práctica Profesional donde le permitan desarrollar diversas habilidades para el manejo de una empresa, ampliar su conocimiento y poder expandir su experiencia en el campo de trabajo.
3. Motivar a los alumnos próximos a graduarse a investigar, indagar y comprobar como muchas empresas reconocidas a nivel mundial basan sus labores, acciones y desempeño en valores y como estos les permiten llegar a la cima del éxito.

## VI. Glosario

1. Cast Member: Empleado de los parques y resorts de Walt Disney
2. Cosmetology: Nombre del área responsable del maquillaje, pelucas y cambio de look de los Character Performers.
3. Costume: Ropa que la empresa proporciona para los miembros del elenco que están en el escenario.
4. Costuming: Nombre del área encargada de vestuario y disfraces de los Cast Members.
5. Crew Member: Empleado que trabaja a bordo de Disney Cruise Ship o en Castaway Cay Island.
6. Guest: Consumidor (Visitante) de los parques y resorts de Walt Disney.
7. Imagineer: Empleado de Walt Disney Imagineering. Es quien imagina, diseña, y construye los Theme Parks, Cruceros, y lugares de entretenimiento locales alrededor del mundo.
8. Show: Lo que un guest puede ver y experimentar en los parques, resorts y tiendas de Disney.

## VII. Bibliografía

Disney - Leadership, History, Corporate Social Responsibility. (2020).

Extraído 16 de Febrero 2020, de

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

The Official Board – The Walt Disney Company. (2020) Extraído 18

Febrero 2020, de [https://www.theofficialboard.es/organigrama/the-walt-](https://www.theofficialboard.es/organigrama/the-walt-disney-company)

[disney-company](https://www.theofficialboard.es/organigrama/the-walt-disney-company)

The Walt Disney Studios - History. (s.f.). Recuperado 18 Febrero 2020, de

<https://studioservices.go.com/disneystudios/history.html>

Disney Parks, Experiences and Products. (2020). Recuperado 20 Febrero

2020, de <https://dpep.disney.com/>

BIOGRAFÍAS CORTAS, Walter Elías Disney: Dibujante estadounidense.

(2016, 15 diciembre). Recuperado 2 abril, 2020, de

<https://www.bosquedefantasias.com/recursos/biografias-cortas/walter->

[elias-disney](https://www.bosquedefantasias.com/recursos/biografias-cortas/walter-elias-disney)

## **8. Anexos**

### **8.1 Bitácora**

#### **Bitácora Disney ICP Spring 2020 enero - marzo**

##### **Semana 1:**

**Sábado 25:** Traditions

##### **Semana 2:**

**Lunes 27/01:** Día 1 de entrenamiento, Animal Kingdom

**Miércoles 29/01:** Día 2 de entrenamiento, Hollywood Studios

**Jueves 30/01:** Día 3 de entrenamiento, Magic Kingdom

**Sábado 1/02:** Burn In 1, Magic Kingdom

##### **Semana 3:**

**Lunes 3/02:** Burn In 2, Magic Kingdom

**Martes 4/02:** Burn In 3, Magic Kingdom

**Miércoles 5/02:** Shift Ops Magic Kingdom

**Viernes 7/02:** Shift Ops Magic Kingdom

##### **Semana 4:**

**Domingo 9/02:** Shift Ops Magic Kingdom

**Lunes 10/02:** Shift Ops Magic Kingdom

**Martes 11/02:** Shift Ops Magic Kingdom

**Miércoles 12/02:** Shift Ops Magic Kingdom

**Viernes 14/02:** Shift Ops Magic Kingdom

##### **Semana 5:**

**Martes 18/02:** Shift Ops Magic Kingdom

**Jueves 20/02:** Shift Ops Magic Kingdom

**Viernes 21/02:** Training Día 1 Character Room, Magic Kingdom

**Sábado 22/02:** Training Día 2 Character Room, Magic Kingdom

**Semana 6:**

**Lunes 24/02:** Training Día 3 Character Room, Magic Kingdom

**Miércoles 26/02:** Burn In 1 Character Room, Magic Kingdom

**Jueves 27/02:** Burn In 2 Character Room, Magic Kingdom

**Viernes 28/02:** Burn In 3 Character Room, Magic Kingdom

**Semana 7:**

**Lunes 2/03:** Fly Team Ops/CR, Magic Kingdom

**Miércoles 4/03:** Fly Team Ops/CR, Magic Kingdom

**Jueves 5/03:** Fly Team Ops/CR, Magic Kingdom

**Sábado 7/03:** Fly Team Ops/CR, Magic Kingdom, MK Character Room Training

**Semana 8:**

**Lunes 9/03:** Fly Team Ops/CR, Magic Kingdom

**Miércoles 11/03:** Fly Team Ops/CR, Magic Kingdom

**Jueves 12/03:** Fly Team Ops/CR, Magic Kingdom

**Sabado 14/03:** Fly Team Ops/CR, Magic Kingdom

**Domingo 15/02:** Fly Team Ops/CR, Magic Kingdom

## 8.2 Costume Utilizado



## 8.3 Certificado de Competencia LPA



## 8.4 Reconocimiento



March 02, 2020

Dear Andrea Mendoza Sarmiento,



Thank you for making a difference and helping us create an unforgettable experience.

I would like to take the time to recognize you for displaying The Four Keys Basics.

## 8.5 Certificado de Completación del Programa

