

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

UNITEC

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

WALT DISNEY COMPANY

SUSTENTADO POR:

RIGOBERTO PADILLA AGUILAR

11341144

PREVIA A INVESTIDURA AL TITULO DE  
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL Y DE NEGOCIOS

TEGUCIGALPA M.D.C

HONDURAS, CA

MARZO 2020

## **Agradecimiento**

Por este medio se le agradece a Walt Disney World Orlando, Florida por haber otorgado la oportunidad de realizar la práctica profesional como Cast Member. Del mismo modo se agradece con mucho afecto a todos los Cast Members de Centertown Market por su dedicación y pasión al momento de trabajar. Todo el apoyo brindado solo demuestra una vez más que Disney es un lugar mágico como ningún otro. El peso y la importancia que le dan a sus principios y a sus valores le cambia la vida no solo a los que trabajan ahí sino a sus clientes. Todos los momentos se sienten especiales. Muchas gracias por ayudar en la formación de muchos estudiantes alrededor del mundo con una oportunidad que cambiará sus vidas para mejor.

## **Dedicatoria**

Este proyecto es dedicado al Lic. Rigoberto Padilla Bejarano y su esposa María Isabel Aguilar por el amor y el apoyo incondicional que han proporcionado a lo largo de este arduo camino con la certeza de que sus esfuerzos darán grandes frutos.

## Resumen Ejecutivo

El programa internacional de Disney para prácticas profesionales se basa en tener la oportunidad de trabajar en una de las empresas de entretenimiento más grandes del mundo. Esta experiencia ayuda a enriquecer la vida profesional y cultural de los pasantes de diferentes países. El programa se divide en una parte académica y una parte laboral las cuales toman parte al mismo tiempo. Dentro de la parte académica se proporcionan herramientas que ayudan a los pasantes a desarrollar sus habilidades latentes dentro de un ámbito laboral y explorar puntos importantes para el desarrollo profesional que promueva la utilización adecuada de los conocimientos académicos recibidos durante los cursos de la universidad. Todo este aprendizaje se lleva a cabo gracias a la cooperación de la universidad Tompkins Cortland Community College (TC3). Esta universidad proporciona a los pasantes con acceso a su plataforma de Blackboard donde se llevará el curso de “*Business Administration 261*” (BUAD 261). Los objetivos principales del curso son crecimiento personal, conciencia cultural y desarrollo profesional. La duración del curso es el mismo que la del programa de intercambio. La parte profesional consiste en trabajar en uno de los parques/resorts de Disney como *Cast Member* de tiempo completo. El pasante es asignado un rol dentro de los parques o resorts el cual debe cumplir según los estándares de calidad de Disney. Esto ayuda al pasante a ganar experiencia laboral, comprender que hace a Disney ser una de las empresas con mejor servicio al cliente del mundo y a cómo desarrollar sus habilidades profesionales poniendo en práctica los conocimientos aprendidos durante el transcurso de la carrera universitaria en un ambiente diferente de habla inglesa en Orlando, Florida.

# Contenido

Autorización para el CRAI .....	2
Agradecimiento .....	5
Dedicatoria .....	6
Resumen Ejecutivo .....	7
Capítulo 1: Introducción.....	9
Capítulo 2: Generalidades .....	10
2.1 Objetivos de la Práctica Profesional .....	10
2.1.1 Objetivo General .....	10
2.1.2 Objetivos específicos.....	11
2.2 Datos Generales de la Empresa .....	11
2.2.1 Historia de Walt Disney World .....	11
2.2.2 Parques/ Negocios de Disney en el mundo.....	12
2.2.3 Valores .....	12
2.2.4 Visión .....	13
2.2.5 Misión .....	13
Capítulo 3: Descripción del Trabajo Desarrollado .....	13
3.1 Introducción al Rol .....	13
3.2 Rol .....	13
3.2.1 Puesto de trabajo: Quick Service Food & Beverages .....	13
3.2.2 Lugar de Trabajo: Centertown Market en Caribbean Beach Resort; End Zone Food Court en All-Star Sports Resort .....	13
3.2.3 Descripción del Rol.....	14
3.2.4 Funciones del Rol .....	14
3.2.5 Horas de Trabajo y Tiempo laboral.....	16
3.3 Conclusión del Rol .....	16
Capítulo 4: Aprendizaje .....	16
4.1 Llaves Básicas del Éxito .....	16
4.1.1 Seguridad (Safety) .....	16
4.1.2 Cortesía (Courtesy).....	17
4.1.3 Espectáculo (Show) .....	18
4.1.4 Eficiencia (Efficiency).....	19

4.2 Fortalezas.....	19
4.3 Debilidades .....	20
4.4 Oportunidades de Mejora.....	20
4.5 Vinculación con la Carrera .....	21
4.6 Aplicación de Competencias LPA.....	23
4.6.1 Análisis y Resolución de Problemas (Nivel 6) .....	23
4.6.2 Buen trabajo con los demás (Nivel 8).....	23
4.6.3 Cumplimiento de Objetivos (Nivel 3) .....	23
4.6.4 Aprendizaje y Desarrollo Personal (Nivel 4) .....	24
4.6.5 Adaptación al Cambio (Nivel 2) .....	24
Capítulo 5: Conclusiones y Recomendaciones: .....	24
5.1 Conclusiones.....	24
5.2 Recomendaciones .....	25
6. Glosario.....	26
7. Bibliografía.....	27
8. Anexos.....	28
8.1 Anexo 1 Cronograma de actividades .....	28
8.2 Anexo Fotografías.....	30

## Capítulo 1: Introducción

Dentro de este documento se encuentra toda la información concerniente a la pasantía del Programa Internacional de Disney para un estudiante de Administración Industrial y de Negocios de UNITEC. El documento pretende demostrar la culminación exitosa del programa internacional evaluando los objetivos al inicio del programa y contrastando como se cumplieron a lo largo del mismo. Para evaluar si el programa se culminó con éxito se tomará en cuenta los conocimientos

previos puestos en práctica, la retención de nuevos conocimientos (profesionales y académicos) y el impacto futuro que estos dejarán en la vida profesional del estudiante. Se hará énfasis en el descubrimiento de habilidades gerenciales desarrolladas en un ambiente nuevo lleno de incertidumbre mientras se busca la respuesta a la incógnita: “¿qué hace a Walt Disney Company ser uno de los mayores exponentes de entretenimiento del mundo?” El esfuerzo para responder dicha pregunta resultará de gran utilidad no solo para asegurar un escalamiento en las habilidades gerenciales sino también un crecimiento y desarrollo personal al adentrarse a un ambiente diferente ya que se realizó en otro país. Esto conlleva a retos en comunicación con respecto al dominio pleno del idioma inglés y a choques culturales al adentrarse a un ambiente laboral lleno de personas de todo el mundo. Estos retos pondrán a prueba el nivel de adaptabilidad y razonamiento que los estudiantes enfrentarán a lo largo de los 5 meses de duración que tiene el programa.

## **Capítulo 2: Generalidades**

### **2.1 Objetivos de la Práctica Profesional**

#### **2.1.1 Objetivo General**

- Completar los requisitos de la práctica profesional desarrollando en el proceso los conocimientos, aptitudes, actitudes y valores necesarios para convertirme en un profesional egresado de UNITEC.

### **2.1.2 Objetivos específicos**

- Culminar con éxitos el programa de Disney College Program en los ámbitos laborales y educativos que ofrece durante los 5 meses hábiles en el que consiste el programa.
- Poner en práctica todos los conocimientos posibles adquiridos a lo largo de la carrera de Administración Industrial y de Negocios y adaptar dichos conocimientos a los retos proporcionados por el programa de Disney.
- Comprender la manera en que Disney se posiciona como una de las mejores empresas en materia de servicio al cliente.

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

### **2.2.1 Historia de Walt Disney World**

Walt Disney World ® comenzó con la visión de Walter Disney (fallecido en 1966) y con el emprendimiento de Roy Disney (hermano de Walter Disney) en 1971 como un parque de diversiones en Florida. La visión fue compartida por ambos hermanos, sin embargo, solo Roy pudo ver dicha visión. Walt Disney World ® fue construido como tributo a Walter Disney por su hermano para demostrarle al mundo su talento y su gran imaginación. El parque sigue creciendo con la idea de Walter Disney, la cual decía “Disneyland nunca estará terminada”. Con esto no se

refería a que nunca abriría. Por el contrario, decía esto porque su visión y emprendimiento daría fruto a la expansión de sus parques a tal punto serían más grandes a medida que pasa el tiempo. Incluso después de fallecido esta visión sigue siendo cierta. No solo seguirían haciendo más parques sino también incluirían resorts en su haber. Dichos resorts se convertirían rápidamente en los sitios turísticos más cotizados de Florida con clientes de todo el mundo desde su apertura durante la década de los 70s.

### **2.2.2 Parques/ Negocios de Disney en el mundo**

Parques de Disney en Orlando:

- Magic Kingdom ®
- Epcot ®
- Disney's Hollywood Studios ®
- Disney's Animal Kingdom ®
- Disney's Blizzard Beach ®
- Disney's Typhoon Lagoon ®

### **2.2.3 Valores**

- Confianza
- Respeto
- Compromiso
- Responsabilidad
- Creatividad

#### **2.2.4 Visión**

“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**

“Entretener, informar e inspirar a personas alrededor del mundo mediante el poder de narración de historias incomparables, reflejando las marcas icónicas, mentes creativas y tecnologías innovadoras que hacen de la nuestra la principal compañía de entretenimiento del mundo”

### **Capítulo 3: Descripción del Trabajo Desarrollado**

#### **3.1 Introducción al Rol**

#### **3.2 Rol**

**3.2.1 Puesto de trabajo:** Quick Service Food & Beverages

**3.2.2 Lugar de Trabajo:** Centertown Market en Caribbean Beach Resort; End Zone Food Court en All-Star Sports Resort

Para ver uniforme y lugar de trabajo referirse al Anexo 1 y Anexo 2 respectivamente

### 3.2.3 Descripción del Rol

Quick Service Food & Beverages consta de trabajar en el área de comidas y bebidas. Se requiere hacer varias tareas al mismo tiempo, tener una buena actitud y seguir el lineamiento de las 4 llaves del éxito en todo momento.

### 3.2.4 Funciones del Rol

- Atender clientes en caja: esta función consiste en recibir las ordenes de los clientes cumpliendo a cabalidad con cualquier adición, eliminación o cambio sujeto. Los *Cast Members* que ejercen este rol deben tener cuidado especialmente con las ordenes que tengan especificaciones de alergias ya que incumplir con estas puede llevar a sanciones muy graves. También incluye el manejo del dinero, de la caja registradora y de su sistema operativo.
- Preparar los platillos: esta función consiste en preparar, no cocinar, las órdenes de los clientes. Los *Cast Members* de la sección culinaria cocinan la comida y los *Cast Members* de Quick Service se encargan de juntar la comida preparando el platillo según las órdenes del cliente. Esto incluye agregar, quitar o poner aparte cualquier parte del platillo que el cliente especificó. Los *Cast Members* que ejerzan esta función deben tener cuidado y ser muy atentos al momento de preparar un platillo con una especificación de alergia.
- Entregar órdenes: esta función consiste en revisar que las órdenes cumplan con los requerimientos puestos por los clientes, que estén completas y entregar dichas órdenes a sus respectivos clientes.

- Atender tienda de conveniencia: esta función es similar a la función de atender clientes en caja. Incluye el manejo del dinero y del sistema de caja registradora. Difiere en que los clientes llegan a pagar los productos que toman de la tienda. Las únicas órdenes que reciben los *Cast Members* de los clientes son las de cafés o *smoothies*. El *Cast Member* debe saber cómo preparar cada especialidad de cada uno.
- Administrar Inventario: esta función consiste en mantener llenos los inventarios de la tienda de conveniencia. Para ello debe revisar constantemente los estantes de comida, chucherías, dulces, meriendas, y bebidas. También tiene la responsabilidad de revisar la fecha de caducidad de los productos y desechar los que se pasen de la fecha.
- Administrar suministro de bebidas y salsas: esta función consiste en mantener los suministros de salsas, aderezos y bebidas llenos. También consiste en dar mantenimiento a las máquinas que suministren dichas salsas y bebidas.
- Limpieza: consiste en mantener la higiene en el área de comidas, específicamente las áreas en donde los clientes pasan. Esto incluye las filas de espera para las órdenes, las mesas y las sillas. El *Cast Member* debe utilizar solamente los productos de limpieza especificados por su supervisor. Es imperativo consultar con dicho supervisor antes de utilizar cualquier otro producto que no sea el especificado. También es requerido que los *Cast Members* recojan los platos y los cubiertos de las mesas para traerlos devuelta a la cocina. Los *Cast Members* de limpieza de la cocina se encargarán de estos. Por último, deben revisar constantemente los botes de basura y depositar la basura una vez que estos estén llenos.

### **3.2.5 Horas de Trabajo y Tiempo laboral**

El programa tiene ciertas horas establecidas de trabajo. Al día se puede trabajar un máximo de 8 horas y un mínimo de 6 horas. A la semana se trabaja un mínimo de 30 horas y un máximo de 37.5 horas.

## **3.3 Conclusión del Rol**

A cada *Cast Member* se le asignan de una a dos funciones por día dependiendo de su jornada, cambiando de función después del descanso. Básicamente el rol de *quickservice* consiste en llevar a cabo el proceso de un restaurante, ordenar, cobrar, preparar y entregar la comida, trabajando en conjunto con las demás funciones para darle un valor agregado en base a las 4 llaves del éxito en cada etapa del trabajo. Es un rol demandante dependiendo de los picos. Hay picos durante el desayuno y la cena ya que es cuando los clientes despiertan con rapidez para ir a los parques y cuando vuelven cansados de pasar todo el día en los parques. Durante el almuerzo se ve muy poco movimiento.

## **Capítulo 4: Aprendizaje**

### **4.1 Llaves Básicas del Éxito**

#### **4.1.1 Seguridad (Safety)**

##### **4.1.1.1 Descripción de la llave**

La seguridad es primero. Disney se preocupa mucho por la seguridad, tanto de sus clientes como de sus *Cast Members*. Esto fomenta un ambiente libre de preocupaciones

por peligro o por accidentes. Los *Cast Members* son capacitados tomando en cuenta la seguridad constantemente. También son capacitados en qué hacer para fomentar la seguridad y en el uso de materiales que puedan comprometer dicha seguridad.

#### **4.1.1.2 La llave puesta en práctica en su puesto de trabajo**

Durante el trabajo los *Cast Members* no solo son responsables de ejecutar sus actividades laborales, sino también de la seguridad de los clientes y demás *Cast Members*. Al mismo tiempo que realizan su trabajo también deben de estar alerta a comportamientos extraños, objetos olvidados como mochilas o carteras, y que todos estén siguiendo las normas de seguridad. Dentro del trabajo también deben poner mucha atención a las órdenes con requerimientos de salud importantes como alergias.

### **4.1.2 Cortesía (Courtesy)**

#### **4.1.1.1 Descripción de la llave**

En Disney se aprecia mucho la cortesía, esta es una cualidad que le permite dar un mejor servicio para sus clientes. Esta llave consiste en ir más allá de lo que el puesto requiere de los *Cast Members* con respecto al trato. Los clientes deben sentir que los *Cast Members* no solo los respetan, pero también son amables y corteses con ellos. Eso crea un sentimiento de importancia al cliente.

#### **4.1.1.2 La llave puesta en práctica en su puesto de trabajo**

Cada vez que un *Cast Member* tenga una interacción con el cliente, este debe hacerlo con cortesía. Los clientes se acercan constantemente a los *Cast Members* para hacer preguntas sobre el lugar, la comida, como llegar a algún lado o simplemente sus opiniones. Cuando esta oportunidad se presenta el *Cast Member* debe contestar con un tono fuerte para que la comunicación no sea opacada por el ruido, pero no tanto para que no sea descortés. Durante esta interacción la compañía espera que los *Cast Members* se hagan cargo de la solicitud hasta que esta se complete. Otros pequeños ejemplos son decir “por favor”, “gracias” y “de nada” en todo momento. La cortesía debe aplicarse tanto para clientes como para los otros *Cast Members*.

### **4.1.3 Espectáculo (Show)**

#### **4.1.1.1 Descripción de la llave**

El espectáculo no solo abarca apariencia. En Disney la presentación y el espectáculo están siempre presentes en las acciones y actitudes de sus *Cast Members*. El factor más importante del espectáculo es “mantener la magia”. La compañía se refiere a esto como mantener o mejorar la imagen que tienen los clientes hacia los espectáculos, los servicios y hacia la compañía en sí.

#### **4.1.1.2 La llave puesta en práctica en su puesto de trabajo**

Mantener la ilusión de los espectáculos y presentaciones. Si un personaje aparece, los *Cast Members* deben mantener la ilusión de ese espectáculo. No llamar al personaje por su nombre real, sino que por el nombre del personaje. El espectáculo también consta de mantener limpio y completo el uniforme. En el área de trabajo deben mantener

limpio y ordenado, especialmente los lugares donde haya comida y lugares al alcance y vista de los clientes.

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

##### **4.1.1.1 Descripción de la llave**

Al ser una empresa grande, se puede dar mucho espacio a la mala utilización de los recursos. Por eso la eficiencia siempre debe de estar presente en cualquier rol que se ejecute. Eficiencia en tiempo y recursos.

##### **4.1.1.2 La llave puesta en práctica en su puesto de trabajo**

La eficiencia va de la mano con la experiencia durante el trabajo. Mientras más tiempo pasen los *Cast Members* ejecutando un rol más experiencia adquieren. Dicha experiencia les permite utilizar mejor su tiempo y utilizar los recursos justos para completar sus labores, ya sean recursos tangibles o tiempo.

## **4.2 Fortalezas**

Durante el trabajo en Disney se identificaron varias fortalezas que se creían carentes o que no se podían considerar como fortalezas. Una de ellas era la facilidad para conocer a las personas y entenderlas por empatía. Antes se creía que dichas habilidades solo servían para fines sociales. Sin embargo, durante la estadía en Disney dichas fortalezas se manifestaron como la facilidad en el trabajo en equipo y mantener unidad con equipos de trabajo. También se desarrolló la habilidad de

analizar y resolver problemas por cuenta propia y con la ayuda de los demás. Esta habilidad se fomentó gracias a el ambiente de trabajo que mantiene dentro de Centertown Market.

### **4.3 Debilidades**

Una de las más problemáticas identificadas es el cumplimiento de objetivos de trabajo. Durante las horas de trabajo se les daba prioridad a algunas tareas sobre otras, resultando en el incumplimiento de dichas tareas. Esto demostró que también existe una debilidad del mal manejo del tiempo. Sin embargo, se ha podido mejorar en esta debilidad gracias a las clases en Disney de las cuales se mencionará más adelante.

### **4.4 Oportunidades de Mejora**

Como se menciona anteriormente el mal manejo del tiempo es un factor que afecta de manera negativa el rendimiento laboral. Dentro del estándar de Disney se notaba como el mal manejo del tiempo impactaba directamente en la eficiencia. Sin embargo, el tener una buena relación con los jefes y compañeros de trabajo, ayudó a poder mejorar el rendimiento por medio de consejos en base a su experiencia. Al ser ellos los más experimentados se facilitó aprender a ser eficiente y reducir el tiempo que tomaba hacer una tarea individual. No obstante, todavía se debe mejorar en el manejo del tiempo de manera eficiente.

Otro aspecto por mejorar es el cumplimiento de los objetivos laborales. En Disney uno de los factores y aspectos más importantes es ofrecer un excepcional servicio al cliente. Para ello los *Cast Members* son capacitados para cumplir las solicitudes de los clientes de la mejor manera posible teniendo siempre en cuenta las cuatro llaves del éxito de Disney. Mientras se ejercía una posición

en la cual se tuviera contacto con el cliente la prioridad era ofrecer un trato de calidad máxima hacia ellos. Sin embargo, se descuidaban las actividades del puesto en el proceso. Esto resultaba en la acumulación de responsabilidades y dependiendo del puesto de ese día en retrasos para los demás.

Las oportunidades de mejora no solo se detectaron en los defectos o debilidades. En las clases de Disney se descubrieron varias habilidades latentes con gran potencial de desarrollo para ser mejor profesional. Dichas clases demostraron ser de gran utilidad para mejorar habilidades de empatía, relacionarse con los demás y de la comodidad de hablar con extraños para fines laborales y profesionales. Teniendo esto en cuenta se identificó la necesidad de canalizar dichas habilidades para mejorar las capacidades de liderazgo, networking y en administración de proyectos.

## **4.5 Vinculación con la Carrera**

Este proyecto pertenece al área de Administración Industrial y de Negocios. Dentro de la pasantía en Disney se tuvo la oportunidad de expandir y reforzar los conocimientos estudiados, tanto en lo profesional como lo académico. Las clases de dicha carrera sirven como un gran refuerzo dentro de este ámbito laboral ya que permite palpar temas claves que se necesitan comprender para desarrollarse en el área de administración. Tales clases como Administración 1 & 2 y

Productividad y Calidad facilita la comprensión de estándares de calidad y su relación con el rendimiento del personal. Este tema estudiado en las clases se ve con mayor claridad al momento de ejercer un trabajo. Al comprender la relación se entiende la importancia que tiene cualquier rol o posición y como las responsabilidades de dicho rol enriquecen el producto o servicio final. Del mismo modo la clase de Administración de Proyectos probó ser de mucha utilidad ya que incluye temas como el desarrollo de las habilidades gerenciales e interpersonales y como éstas toman parte en el buen funcionamiento de un equipo de trabajo. En sí la carrera de Administración Industrial y de Negocios logra la facilidad de adaptación a ambientes grupales al estar enfocada en el trabajo en equipo con diferentes tipos de personas a lo largo de la carrera.

El enfoque de TC3 también tuvo un gran impacto durante la ejecución ya que se enfocó en las habilidades personales y como ellas refuerzan el talento profesional, todo esto por medio de evaluaciones de las clases de TC3 y las pruebas de Clifton Strengths. Este enfoque permitió palpar lo importante que es relacionarse con los miembros de una organización. Al final del primer mes se logró interactuar de manera positiva con la mayoría de los compañeros de trabajo. Esto demostró ser una gran ventaja ya que cada vez que se encontraba con un problema se tenía una idea clara de quién era más experto en dicho problema para ayudar y/o demostrar cómo solucionarlo. Del mismo modo, las clases de Disney reforzaron el aprendizaje profesional como la manera adecuada de hacer networking. Dicho tema es confundido muchas veces con formar relaciones o conocer gente, pero va más allá de ello. La clase muestra las herramientas y las formas de como interactuar con el círculo de contactos que uno posee. Esto proporciona un mayor beneficio para los participantes del programa. Aun después de culminado el programa el networking realizado ahí sigue teniendo valor otorgando la oportunidad en el futuro de regresar a trabajar para Disney como empleado de tiempo completo.

## **4.6 Aplicación de Competencias LPA**

### **4.6.1 Análisis y Resolución de Problemas (Nivel 6)**

Esta competencia consiste en la identificación de problemas utilizando la recolección eficaz y adecuada de la información para resolver problemas considerando cuál es la opción más eficiente y viable que resuelva el problema con la menor cantidad de repercusiones posibles. Esta competencia fue muy útil al momento de encontrarse con el desafío de atender clientes y tener problemas con el programa que utiliza la caja registradora.

### **4.6.2 Buen trabajo con los demás (Nivel 8)**

Consiste en mantener las relaciones laborales eficaces con los miembros de la organización fomentando la buena comunicación. Esta competencia fue una de las más presentes durante el trabajo. Al tener contacto con muchos de los miembros de la organización se facilitó el trabajo en equipo y la comunicación. En muchas ocasiones se tuvo la oportunidad de ayudar a los compañeros de trabajo cuando se encontraban con problemas y viceversa. El conocer a los demás también fue de gran utilidad para rápidamente identificar quién era más apto para resolver un problema.

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

Esta competencia consiste en buscar el cumplimiento de metas u objetivos individuales de manera eficiente sin importar si son exigentes o no. Durante el trabajo siempre buscaba cumplir con los objetivos propuestos por jefes, ya sea que fueran parte del rol o no. Cumplir con dichos objetivos fomentaba no solo el trabajo en equipo sino también una mayor comprensión del aporte que se presenta a la empresa.

#### **4.6.4 Aprendizaje y Desarrollo Personal (Nivel 4)**

Desarrollo Personal es la competencia que se define como la búsqueda de la mejora profesional. Identifica los puntos débiles y trata de fortalecerlos a través de la búsqueda de conocimientos y experiencias. Durante las interacciones con los demás miembros de la empresa se aprendió a como realizar las labores con la misma gracia y eficiencia que los más experimentados.

#### **4.6.5 Adaptación al Cambio (Nivel 2)**

Esta competencia se ajusta al estilo de trabajo y acepta con mayor facilidad los cambios efectuados en el área laboral. Al paso de un mes en Centertown Market, se hizo un traslado a End Zone Food Court en All-Star Sports Resort. El cambio en la cultura organizacional era muy diferente a pesar de ser siempre un resort de Disney. A pesar de ser el mismo rol, los jefes tenían expectativas, y estándares diferentes. Sin embargo, eso no cambió la eficiencia durante horas laborales.

## **Capítulo 5: Conclusiones y Recomendaciones:**

### **5.1 Conclusiones**

- Se puede concluir que el programa fue culminado con éxito. Lo expuesto anteriormente demuestra que el programa ofrece muchas herramientas para el desarrollo profesional de los participantes. Esto es respaldado por como expone la aptitudes, fortalezas y debilidades de los estudiantes mediante la evaluación LPA y la evaluación de Clifton Strengths. Los resultados de dichas evaluaciones proporcionan un punto de partida para los estudiantes sobre qué aptitudes vale la pena reforzar y en qué aptitudes destacan. Esta información es de gran utilidad para

el mejoramiento de su desempeño profesional. Del mismo modo el programa refuerza los conocimientos aprendidos durante la carrera de Administración Industrial y de Negocios al introducir a los pasantes a un ambiente en donde fácilmente pueden evaluar los conocimientos académicos contra la vida real.

- La parte educativa del programa se culminó realizando un contraste de las aptitudes evaluados al principio del programa y contrastarlas con las aptitudes y destrezas obtenidas al finalizar el programa.
- Durante la estadía en Disney se logró poner en práctica los conocimientos académicos tales como trabajo en equipo y liderazgo en un ambiente laboral. Estos conocimientos probaron ser muy útiles para la resolución de problemas del día a día. Utilizando la base de clases como Administración 1 & 2 y Administración de Proyectos, se facilitó el trabajo en equipo y la identificación de patrones en la cultura organizacional de la empresa.
- Se logró comprender cómo Disney atrae clientes por medio de un excepcional servicio al cliente. Las 4 llaves del éxito sirven como cimiento de sus operaciones. Estas llaves cubren de manera natural las necesidades y las expectativas. No se sienten forzadas ni abrumadoras. Esto resulta en un gran nivel de satisfacción por parte del cliente ya que va más allá, destacando en el servicio al cliente como valor agregado.

## **5.2 Recomendaciones**

Con la conclusión del proyecto se considera la necesidad de comprobar la utilidad que tienen los conocimientos adquiridos a un ambiente nacional.

- Se recomienda poner a prueba las aptitudes, conocimientos y valores adquiridos por la realización del proyecto para destacar en el ámbito laboral nacional utilizando la metodología de Clifton Strengths. Mejorando al enfatizar las aptitudes positivas en lugar de concentrarse en las aptitudes carentes.
- Los conocimientos adquiridos por las clases cursadas en UNITEC probaron ser de gran ayuda. Se recomienda aplicar para puestos más enfocados en otras áreas de la carrera para seguir creciendo de manera profesional.
- Ahora que ya se reconoce la importancia del servicio al cliente para una empresa de prestigio como Disney, se recomienda poner en práctica un servicio al cliente adecuado para una empresa nacional y determinar su impacto tomando en cuenta las diferencias culturales y económicas que dicha empresa tenga. El resultado de dicha acción probará si es rentable una inversión a la fuerza laboral en materia de servicio al cliente para determinada empresa.

## 6. Glosario

1. **Cast Member:** miembro del elenco traducido al español. Es parte de la cultura de Disney referirse a todos los empleados, supervisores líderes, etc de esa manera, sin importar el puesto o jerarquía.
2. **College Program:** programa universitario traducido al español. Dentro del contexto de Disney, el programa para universidades que les permite a los estudiantes alrededor del mundo trabajar y vivir la experiencia de ser un Cast Member.
3. **Networking:** es el manejo de redes de contactos con fines políticos, económicos, de emprendimiento, para proyectos, etc.

4. **Quick Service**: cualquier servicio de comida rápida dentro de los parques o resorts de Disney.
5. **Smoothie**: es un batido, principalmente granizado.

## 7. Bibliografía

1. (2020, Abril 20). Retrieved from Walt Disney World.edu: <https://www.disneyworld.eu/dining/allstar-sports-resort/end-zone-food-court/>
2. (2020, Abril 20). Retrieved from Gallup: <https://www.gallup.com/cliftonstrengths/en/home.aspx>
3. (2020, Abril 20). Retrieved from Disney Daily Dime: <https://disneydailydime.com/disneys-all-starsports-resort-review/>
4. Team, A. a. (2020, Abril 20). Retrieved from The Disney Food Blog: <https://www.disneyfoodblog.com/2018/10/08/first-look-and-review-centertown-market-at-disneyworlds-caribbean-beach-resort/>

5. *WDWMagic*. (2020, Febrero 20). Retrieved from <https://www.wdwmagic.com/walt-disney-worldhistory.htm>

## **8. Anexos**

### **8.1 Anexo 1 Cronograma de actividades**

#### Semana 1 & 2: 27 de Enero al 5 de Febrero

##### Rol Quick Service en Centertown Market

Capacitación general en Disney University sobre el rol. La capacitación también incluye qué hacer en casos específicos sobre seguridad, que medidas tomar al momento de ver comportamientos sospechosos y las reglas concernientes a la venta y distribución de alcohol según las leyes en Florida.

Capacitación de como ejercer el rol incluyendo cada una de las funciones necesarias para trabajar en Centertown Market portando el título de “en entrenamiento”.

Semana 3-6: 6 de Febrero al 8 de Marzo

Rol Quick Service en Centertown Market

Ejercer el rol sin el título de “en entrenamiento” siendo considerado ya un Cast Member oficial. A mediados de Febrero se hizo un cambio de horario laboral de diurno a matutino.

Semana 7: 9 al 14 de Marzo

Rol Quick Service en End Zone Food Court

Se cambió de lugar de trabajo por una semana por la saturación de Cast Members en Centertown Market. Se recibió un entrenamiento general el día 9.

## 8.2 Anexo Fotografías



Lobby del Restaurante Centertown Market



Salón Principal del Restaurante Centertown Market



Entrada a la tienda de conveniencia Grab-N-Go



Interior de la tienda de conveniencia Grab-N-Go



Uniforme de Centertown Market mientras se hizo una celebración de cumpleaños **Anexo 2 End Zone Food Court en All-Stars Sports Resort**



Salón principal de End Zone Food Court



Entrada a la tienda de conveniencia de End Zone Food Court



Cajas registradoras de End Zone Food Court



Uniforme de End Zone Food Court