



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA  
UNITEC**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES**

**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL  
WALT DISNEY WORLD**

**SUSTENTADO POR:  
JOSE ALEXANDER GUTIERREZ BARAHONA  
# 21351016**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE:  
LICENCIATURA EN  
ADMINISTRACION INDUSTRIAL Y DE NEGOCIOS**

**SAN PEDRO SULA, CORTÉS**

**HONDURAS, C A**

**JULIO, 2019**

AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA,  
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL  
TEXTO COMPLETO DE TESIS DE PREGRADO

SEÑORES

CENTRO DE RECURSOS PARA

EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN (CRAI)

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA (UNITEC)

San Pedro Sula

Estimados Señores:

Yo, JOSE ALEXANDER GUTIERREZ BARAHONA, autor del trabajo de pregrado titulado: INFORME DE PRACTICA PROFESIONAL WALT DISNEY WORLD presentado y aprobado el 8 de JULIO 2019, como requisito previo para optar al título de ADMINSITRACION INDUSTRIAL Y DE NEGOCIOS y reconociendo que la presentación del presente documento forma parte de los requerimientos establecidos del programa de pregrados de la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC), por este medio autorizamos a las Bibliotecas de los Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) de la UNITEC, para que con fines académicos, puedan libremente registrar, copiar o utilizar la información contenida en él, con fines educativos, investigativos o sociales de la siguiente manera:

- 1) Los usuarios puedan consultar el contenido de este trabajo en la salas de estudio de la biblioteca y/o la página Web de la Universidad.
- 2) Permita la consulta, la reproducción, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, ya sea en formato CD o digital desde Internet, Intranet, etc., y en general en cualquier otro formato conocido o por conocer.

De conformidad con lo establecido en los artículos 9.2, 18, 19, 35 y 62 de la Ley de Derechos de Autor y de los Derechos Conexos; los derechos morales pertenecen al autor

y son personalísimos, irrenunciables, imprescriptibles e inalienables, asimismo, por tratarse de una obra colectiva, los autores ceden de forma ilimitada y exclusiva a la UNITEC la titularidad de los derechos patrimoniales. Es entendido que cualquier copia o reproducción del presente documento con fines de lucro no está permitida sin previa autorización por escrito de parte de UNITEC.

En fe de lo cual, se suscribe el presente documento en la ciudad de San Pedro Sula a los 09 días del mes de JULIO de 2019.

---

JOSE ALEXANDER GUTIERREZ BARAHONA

21351016

## 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 Administración Industrial y de Negocios y los requerimientos académicos que la Universidad dispone dentro de los procesos de graduación.

---

Lic. Carmen Elena Valladares  
Asesor UNITEC

---

Coordinador de Terna

---

Miembro de Terna

---

Miembro de Terna

---

Lic. Renata Bulnes  
Jefe Académico de Administración Industrial y de Negocios  
UNITEC

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la empresa de entretenimiento más grande del mundo, Walt Disney World, por haberme aceptado para realizar mi práctica profesional en sus instalaciones bajo la guía de su equipo de trabajo, fomentando en mí los más altos estándares en materia de calidad, eficiencia, trabajo en equipo y satisfacción del consumidor mediante su sistema de capacitaciones y reforzamiento académico. A los líderes, coordinadores y entrenadores por su tiempo y dedicación en mi preparación para desempeñar cada uno de mis roles y actividades bajo la normativa y procedimientos respectivos.

JOSE ALEXANDER GUTIERREZ BARAHONA

## **DEDICATORIA**

A Dios, por sus bendiciones y por darme el honor de tener en mi vida a las personas descritas en la presente dedicatoria.

A mis padres, Anibal Gutiérrez y Lourdes Barahona; por su apoyo en cada una de las etapas de mi vida, el esfuerzo y el soporte incondicional durante mi crecimiento personal y profesional, por la motivación durante todas mis metas académicas y enseñarme la importancia de la familia.

A mis hermanos Daniel, Andrea y Sofía; por mostrarme la felicidad, motivarme a todos los días a ser una mejor persona y un ejemplo como hermano mayor.

A mis maestros durante todos mis años de carrera profesional, por la sabiduría y conocimientos profesionales obtenidos.

A todos mis amigos, por haber compartido mis años universitarios y motivarme diariamente a ser una mejor persona y profesional.

A mis maestros de TC3 y guías de UNITEC, por su profesionalismo y orientación durante mi práctica profesional.

José Alexander Gutiérrez Barahona

## **RESUMEN EJECUTIVO**

Trabajar en la compañía de entretenimiento más grande del mundo es una oportunidad única de poder estudiar las bases de su éxito, comprender que es lo que están haciendo bien y al mismo tiempo ganar experiencia laboral. Disney, es una empresa reconocida en una diversidad de canales de comunicación y una marca con una presencia mundial. Dentro de los cinco capítulos que contiene este documento se estudian las generalidades de la empresa, así como su historia, misión, visión y algunos de los pilares de sus éxitos.

Como objetivo de este programa se propone lograr desarrollar todos los conocimientos que se han adquirido a lo largo de la carrera profesional en un ambiente totalmente nuevo en términos culturales, sociales, académicos y laborales. Mediante la incorporación de estos conocimientos, poder analizar los procesos operativos que una empresa tan grande como Disney maneja, al mismo tiempo de generar un análisis crítico de cómo estos procesos dan como resultado elementos que propician el éxito rotundo y muy bien conocido de la compañía. Siendo el objetivo final la culminación de un proceso, poder crear recursos para una implementación futura.

La historia Disney comienza en el año 1923, cuando Walter y Roy Disney fundan su primer estudio de animación bajo el nombre Disney Studios, lo que adelantado al presente se ha convertido una empresa dueña de parques temáticos, Hoteles, Televisoras y estudios cinematográficos.



Disney basa su modelo de negocio en cuatro pilares, excelencia en los líderes, excelencia en los Cast Members, satisfacción del consumidor y resultados positivos de negocio. Claramente la metodología que utilizan es velar primero la motivación, tranquilidad, capacidad y necesidades de sus Cast Members, porque saben que ellos son la cara de la empresa, de cara a los consumidores.

Analizando la primera base de su modelo de negocios, se presenta su enfoque comienza en los líderes, Disney no busca exactamente tener administradores y gerentes a nivel operativo, busca personas que lleven el liderazgo de un equipo en sus espaldas y que sean capaces de conectar con la ideología del liderazgo Disney, la cual se basa en su lema de capacitación “Cultura de Liderazgo Disney” la cual vive por cinco elementos; Vivir por la marca, también escuchamos, las relaciones interpersonales son todo, la toma de decisiones es buena, y el cambio es constante.

En relación a la carrera profesional, el programa ofrece cursos académicos a los participantes con personas directamente relacionadas con posiciones de liderazgo en Disney. Se ha participado en cursos relacionados con Liderazgo, logística, administración, transporte y deporte.

## INDICE

<b>CAPÍTULO I: INTRODUCCION .....</b>	<b>1</b>
<b>2.1 OBJETIVOS DE LA PRACTICA PROFESIONAL .....</b>	<b>2</b>
2.1.1 Objetivo General.....	2
2.1.2 Objetivos Específicos.....	2
<b>2.2 DATOS GENERALES DE LA EMPRESA.....</b>	<b>3</b>
2.2.1 Reseña Histórica de Disney .....	3
2.2.3 Actualidad.....	4
2.2.4 Misión .....	5
2.2.5 Visión .....	5
2.2.5 Valores .....	5
<b>2.3 Organigrama .....</b>	<b>6</b>
2.3.1 Junta Directiva .....	6
2.3.2 Equipo Ejecutivo de Administración.....	7
<b>CAPÍTULO III: DESCRIPCION DE TRABAJO .....</b>	<b>9</b>
<b>3.1 Descripción de Rol .....</b>	<b>9</b>
3.1.1 Rol 1: Merchandise.....	9
3.1.2 Rol 2: Attractions.....	11
<b>4.1 Las cuatro llaves de Disney .....</b>	<b>14</b>
4.1.1 Safety: .....	14
4.1.2 Courtesy: .....	15
4.1.3 Show: .....	16
4.1.4 Efficiency: .....	16
<b>4.2 Fortalezas .....</b>	<b>17</b>
<b>4.3 Debilidades .....</b>	<b>19</b>
<b>4.3 Oportunidades de Mejora .....</b>	<b>20</b>
<b>4.5 Vinculación con la carrera .....</b>	<b>21</b>
<b>4.6 Aplicación de competencias LPA .....</b>	<b>23</b>
4.6.1 Análisis y Resolución de Problemas.....	24
4.6.2 Buen trabajo con los demás.....	25
4.6.3 Cumplimento de Objetivos, Desarrollo Personal y Adaptación al Cambio .....	25
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES .....</b>	<b>26</b>
<b>5.1 GLOSARIO .....</b>	<b>28</b>
<b>5.2 BIBLIOGRAFIAS .....</b>	<b>30</b>
<b>5.2 ANEXOS .....</b>	<b>31</b>
5.2.1 Cronología de Eventos.....	31
5.2.2 Elementos Visuales.....	37
Castle Couture .....	37
Hundred Acre Goods.....	38
Fantasy Faire.....	39
Sir Mickeys.....	39
Uniforme Marvel Store - Disney Springs.....	40
Uniforme y Equipo de trabajo Fantasyland – Magic Kingdom.....	40
Uniforme y Equipo de Trabajo It’s Tough to be a Bug y .....	41
Adventurers Outpost – Animal Kingdom .....	41
CDS – Cast Deployment System .....	43
Tareas y asignaciones impresas .....	44

## **CAPÍTULO I: INTRODUCCION**

Walt Disney World es la compañía de entretenimiento más grande del mundo, a lo largo de este documento se expresa todo el aprendizaje laboral, cultural, social y académico obtenido a partir de un programa de práctica profesional vinculado con Disney con una duración de aproximadamente cinco meses.

Con una vista de primera mano mediante la incursión en capacitaciones recibidas por todos los “Cast Members” que laboran para Disney, así como también cursos académicos impartidos por líderes de alto nivel que laboran para la compañía y el poder vivir todos los procedimientos operativos de una empresa de gran tamaño que consigue, mediante el orgullo de sus empleados por trabajar con la marca, generar felicidad y magia a personas de todo el mundo.

En conjunto con la fuerza académica ofrecida por la compañía, el programa se refuerza con Tompkins Cortland College (TC3); una universidad con sede en Nueva York, la cual mediante asignaciones y foros de opinión promueve elementos que ayudan a un desenvolvimiento más adecuado para la vida en Estados Unidos y para el desarrollo académico de un Cast Member.

El documento contiene información completa acerca de la compañía que se divide en cinco capítulos que incluyen la historia de la compañía, detalles de las actividades propias

realizadas, generalidades introductorias y conclusiones referentes a los resultados obtenidos una vez finalizado el programa.

## **CAPÍTULO II: GENERALIDADES**

### **2.1 OBJETIVOS DE LA PRACTICA PROFESIONAL**

#### **2.1.1 Objetivo General**

Desarrollar todos los conocimientos adquiridos durante la carrera universitaria y experiencia laboral, durante los seis meses de práctica profesional en Walt Disney World, tomando en consideración la oportunidad de crecimiento tanto profesional como personal que significa el programa internacional en futuras oportunidades y etapas de carácter profesional.

#### **2.1.2 Objetivos Específicos**

- Analizar todos los procesos operativos que maneja la compañía de entretenimiento más grande del mundo.
- Generar un análisis crítico y objetivo de los elementos que dan como resultado el éxito de la compañía Walt Disney World.
- Crear recursos objetivos y específicos para una futura implementación profesional.

## **2.2 DATOS GENERALES DE LA EMPRESA**

### **2.2.1 Reseña Histórica de Disney**

Walter Elías Disney es el fundador de la que hoy es conocida como The Walt Disney Company, nació en 1901 y falleció en 1966, es el creador de personajes como “El Pato Donald” o “Mickey Mouse”, adquirió su fama como animador y productor de cine, dando inicio a una nueva era en el mundo de la animación digital de aquel entonces.

Walt Disney World es un complejo turístico el cual es famoso por sus parques temáticos y hoteles. Su construcción comenzó en 1967, abriendo sus puertas al público el 01 de octubre de 1971 con su primer parque llamado –Magic Kingdom-. Está localizado en Estados Unidos, en el estado de Florida al suroeste del condado de Orange. Walt Disney World cuenta con los siguientes complejos temáticos:

- Magic Kingdom (1971)
- Animal Kingdom (1998)
- Epcot (1982)
- Hollywood Studios (1989)
- Disney’s Typhoon Lagoon (1989)
- Disney’s Blizzard Beach (1995)

- Walt Disney World Speedway ( 1995 – 2015)
- Disney's ESPN Wide World of Sports Complex (1997)

Disney World cuenta con treinta y tres hoteles localizados dentro del área, de los cuales veinte y cuatro son propiedad y operados por la misma; están divididos en cinco categorías las cuales son:

- Lujo
- Moderado
- Económico
- Disney Vacation Club
- Zonas de Acampar

Es en 1959, que Walt Disney Productions comienza a buscar un lugar para su segundo parque temático para complementar a Disneyland (California, 1955). Tomando en consideración donde se localizaba su público estadounidense, el porcentaje de visitas y la gran ubicación se toma la decisión de establecerse en Orlando, Florida.

### **2.2.3 Actualidad**

Desde su primera empresa, la cual fue el estudio de animación en 1923 fundada por Walter y Roy Disney, se ha convertido en la empresa de entretenimiento número uno en el mundo con ingresos anuales de treinta y seis mil millones de dólares anuales; posee diez y ocho parques temáticos, treinta y nueve hoteles, ocho estudios cinematográficos y once canales de televisión.

CEO: Robert A. Iger

Vice presidente: Alan Braverman

Director de Parques, Experiencias y Productos: Bob Chapek

Director de The Walt Disney Studios: Alan Horn

El equipo de líderes de Disney maneja la compañía de medios y entretenimientos más grande del mundo, y son los visionarios detrás de algunas de las marcas más respetadas y queridas alrededor del mundo. La dirección de Disney se basa en generar el mejor y más creativo contenido posible, fomentar la innovación y utilizar las últimas tecnologías, mientras se expanden a nuevos mercados.

#### **2.2.4 Misión**

Ser uno de los mayores productores y proveedores de información y entretenimiento de calidad para personas de todo el mundo, buscando a su vez la experiencia más creativa, rentable e innovadora de relacionada con el mundo del entretenimiento.

#### **2.2.5 Visión**

Lo que este país realmente necesita, es un lugar donde las familias puedan ir con sus hijos a divertirse. Construir un parque de diversiones tan limpio como ningún otro en todos los tiempos, y en donde cada persona sea tratada como si fueran ciudadanos de primera clase, es decir, como verdaderos invitados de honor.

#### **2.2.5 Valores**

- Calidad

- Nos esforzamos por seguir un alto nivel de excelencia. Mantenemos altos estándares de calidad en todas las categorías de productos.  
Comunidad: Creamos ideas positivas e integradoras sobre las familias.  
Proporcionamos experiencias de entretenimiento para todas las generaciones.
- Historia
  - Cada producto cuenta una historia que inspira alegría.
- Optimismo
  - El entretenimiento es sobre la esperanza, la aspiración y las resoluciones positivas.
- Decencia
  - Honramos y respetamos la confianza depositada en nosotros. Nuestra diversión es de risa en nuestras experiencias y nosotros mismos.

## **2.3 Organigrama**

### **2.3.1 Junta Directiva**

Disney es una de las compañías más grandes del mundo a nivel de operaciones, por lo cual su equipo de trabajo es uno de los más extensos. Se rige en la cima por una Junta Directiva, presentados en la imagen a continuación:





### 2.3.2 Equipo Ejecutivo de Administración

Seguido de los directores, se encuentra el equipo ejecutivo de administración que, a diferencia de los directores, ellos tienen divisiones específicas a su cargo. Son presentados en la imagen a continuación:



## **CAPÍTULO III: DESCRIPCION DE TRABAJO**

### **3.1 Descripción de Rol**

El programa de Práctica Profesional en Walt Disney World incluye dos roles en distintas áreas de trabajo, esto es muy importante porque da perspectivas, formas de trabajo, procesos de ejecución, estructuras y administraciones diferentes para lograr el mismo objetivo, el cual es crear momentos mágicos y felicidad.

Disney es una empresa la cual procura que los “Cast Members” se sientan motivados para ejercer cada uno de sus trabajos. Es una empresa tan poderosa y sobretodo con un nombre y estandarte tan alto, que simplemente con poder trabajar bajo esa marca hace que absolutamente todos los miembros sientan orgullo y traten de hacer un gran trabajo.

#### **3.1.1 Rol 1: Merchandise**

Este es el primer rol asignado durante el programa, fue desarrollado en el parque Magic Kingdom, específicamente en el área de Fantasyland. Este rol tuvo una duración de dos meses y medio. Durante el rol, los lugares de trabajo fueron cuatro: Castle Couture, Hundred Acre Goods, Fantasy Faire y Sir Mickey’s. Ver anexo 5.2.

Cada una de las tiendas mencionadas tienen su propia personalización y marcas distintivas que las hacen únicas a su manera.

En Fantasyland Merchandise, las posiciones en las que se puede trabajar son register, en la cual el objetivo es realizar las ventas y operar las cajas registradoras y stock, en el cual el

objetivo es ser de apoyo para cada una de las tiendas reponiendo inventario tanto en productos a la venta y productos de operación.

Castle Couture es la tienda que se caracteriza por tener todos los vestidos de princesas y que hace sentir a los niños que están en un cuento de princesas caballeros. Hundred Acre Goods es la tienda tematizada de los personajes de Winnie Pooh y que es la tienda que esta a la salida de la atracción de los mismos personajes. Fantasy Faire es la tienda que se especializa en las famosas “Mickey Ears”, gorras y sombreros temáticos de personajes del mundo de Disney. Sir Mickey’s es la tienda que tiene una mezcla de las tres anteriores, tematizada con puntos medievales y personajes de fantasía.

Cada una de las áreas disponibles para trabajar en Disney cuentan con diferentes reglas, procedimientos y responsabilidades. Los miembros del área de trabajo de Merchandise tienen la oportunidad de poder trabajar en cualquier otra propiedad de Disney siempre y cuando esta cuente con una tienda, esto incluye cualquiera de los cuatro parques temáticos, parques acuáticos, Disney Springs, hoteles y resorts. En cuanto a reglas establecidas para el equipo de trabajo, los recesos son de 30 minutos cada uno. Generalmente los turnos de trabajos son de siete horas, y para los miembros de “College Program” los turnos son en la tarde noche.

Las responsabilidades principales incluyen:

- Demostrar los productos distribuidos por cada una de las tiendas donde se trabaje.
- Vender los productos, puede ser dentro o fuera de los establecimientos comerciales.
- Manejo de efectivo y otros métodos de pago electrónicos.
- Limpiar y ordenar los establecimientos comerciales al principio, durante y al final del día.

- Conversar con los visitantes con el objetivo de crear un ambiente de confianza y ameno.
- Ofrecer ayuda con cualquier tipo de problema, pregunta o situación extraordinaria que se pudiera presentar con un visitante.

Se considera que Merchandise es una de las plazas más importantes y cruciales dentro de los parques de Disney, no solo por el hecho de que es un impacto directo de compra y venta en término de utilidades monetarias, sino porque como vendedor de Disney tengo la responsabilidad de crear un ambiente agradable y hacer sentir a los visitantes que su experiencia está siendo de la mejor manera. En este rol, hablar con los visitantes no es una opción, sino un requisito. Una parte muy importante que se hace saber cómo miembros de Merchandise, es que el hecho de vender los productos no tiene que ser algo sistemático, si no que se tiene que, aunque sea un pequeño comentario o pregunta, hacer una experiencia más personal cada una de las ventas para los consumidores. En conclusión, esta plaza se resume en que las compras que los visitantes hagan, vayan acompañadas de pláticas amenas, con el objetivo de que no sientan que están simplemente comprando un producto, si no que están siendo parte de la experiencia y la magia que la familia Disney ofrece. Operativamente, todos los Cast Members obtienen sus actividades diariamente en los sistemas “CDS – Cast Deployment System” mediante tareas y asignaciones impresas. Ver anexo 5.2 – 5.3

### **3.1.2 Rol 2: Attractions**

El segundo rol asignado durante el programa, llevado a cabo en el parque Animal Kingdom, específicamente en el área de Discovery Island. Las atracciones en las que se desarrolló el rol son: It's Tough to be a Bug y Adventurers Outpost.

La duración de este rol fue dos meses, como las demás áreas atracciones cuentan con reglas y procedimientos establecidos. Los recesos son de 15 minutos y para los miembros de "College Program", los turnos son generalmente en la tarde noche. En todas las atracciones existe el termino llamado "Rotation", este es un sistema que se activa cada hora en el cual hace que todos los Cast Member cambien de posición con el objetivo de no estar haciendo una sola actividad todo el día, haciendo que el día sea más dinámico y fácil de llevar.

Discovery Island es el área central del parque Animal Kingdom, cuenta con dos atracciones las cuales son It's Tough to be a Bug y Adventurers Outpost. Como miembro de atracciones asignado a esa zona, el entrenamiento incluye todos los procedimientos tanto de operación como de seguridad para ambas atracciones.

It's tough to be a bug es un show en tercera dimensión y que cuenta con efectos especiales los cuales incluyen agua, aire, humo y robots animados. Esta basado en el éxito de Disney "Bug's Life" y es una de las atracciones mas importantes por su ubicación, la cual es dentro del emblema central del parque, el árbol de la vida.

Adventurers Outpost es la atracción en Animal Kingdom donde se puede tomar fotografías con los personajes principales: Mickey y Minnie. Esta ambientado con fondos de aventureros hasta hace cinco meses era la atracción más importante de fotografías porque era la única en todo los parques y propiedades de Disney donde se podía encontrar a Mickey y Minnie en el mismo set de fotografías.

Las responsabilidades del rol incluyen:

- Operar las atracciones
- Velar por la seguridad de los visitantes en todo momento durante la visita
- Limpiar y ordenar el establecimiento y segmentos de la atracción al principio, durante y al final del día
- Crear un ambiente agradable para los visitantes
- Asegurar un trato amigable y memorias increíbles de la atracción asignada.

El rol de atracciones, es el principal dentro de los parques temáticos de Disney World. Porque precisamente se lleva a cabo donde absolutamente todos los visitantes van a estar, las atracciones. Es imperativo crear momentos mágicos y poder generar confianza en todos los visitantes para motivarlos a visitar otras atracciones y también generar buenas sensaciones en cuanto a lo que Disney ofrece en términos de diversión. El equipo de líderes del área de atracciones motiva a que todos los Cast Members puedan crear su propia marca personal al momento de interactuar con los visitantes, con el propósito de poder personalizar el trato y experiencia de todas las personas que utilicen la atracción.

## **CAPÍTULO IV: APRENDIZAJE**

### **4.1 Las cuatro llaves de Disney**

Walter Elías Disney tenía como objetivo que en sus parques temáticos se creara felicidad, para lo cual necesitaba que todos los “Cast Members”, estuvieran capacitados para poder generar esta experiencia en los consumidores. Van France y Dick Nunis fueron los primeros diseñadores de los cursos de capacitación para los miembros de Disney, en estos, el objetivo era hacer entender que se debía enfatizar en crear una experiencia excelente a los consumidores, sin que eso limitara la capacidad de realizar el trabajo asignado.

En 1966, Van France crea las cuatro pautas que significarían el pilar para un buen servicio y una agradable experiencia en un parque temático, se sabe que la diferencia principal de Disney con cualquier otra compañía de entretenimiento temático es la experiencia de servicio al cliente que ofrece. Las cuatro llaves de Disney son:

#### **4.1.1 Safety:**

- El lema principal de los Cast Members de Disney es “Safety begins with me”, lo cual traducido al español significaría “La seguridad comienza en mi”. Disney pone extremo cuidado en sus métodos de seguridad, controles de peligros, ayudas visuales en todos lugares, tanto donde están los consumidores como los miembros. Esta es la primera y más importante de las cuatro llaves, Disney World crea felicidad, pero siempre poniendo por delante la seguridad de los visitantes. A lo largo de la experiencia en los roles asignados por parte



de Disney, esta llave está presente en todas las actividades, por ejemplo, existe una altura máxima en la que un Cast Member puede alcanzar algún objeto, más arriba de la determinada altura es obligatorio utilizar una escalera de seguridad. Un ejemplo más sería los métodos que se utilizan para la trata de objetos corto punzantes, los cuales jamás deben desecharse en los basureros regulares, si no en lugares específicos los cuales son manejados por los especialistas llamados “custodials”.

#### **4.1.2 Courtesy:**

- Es la segunda llave más importante, durante los cursos de capacitación para ser un Cast Member, Disney hace un marcado énfasis en que se debe reflejar una actitud positiva, ya que la felicidad y sonrisas son contagiosas. Siempre estar dispuesto a ayudar a los visitantes, ofrecer una plática amena con el objetivo de hacer sentirlos en confianza. Como experiencias propias, el trabajar en las áreas attractions y merchandise es de las formas en como más se puede sacar provecho de esta llave. Siempre considerando la atención a los visitantes, una vez a una familia durante aproximadamente una hora y media se acompañó a elegir los regalos para todos su relativos y amigos, al final de su compra ellos muy cordialmente agradecieron, y de parte de Disney para agradecer su tiempo y su entusiasmo dentro de las tiendas, se les regaló recuerdos a todos los miembros de esa familia, los cuales eran cinco.

### **4.1.3 Show:**

- Disney ofrece una experiencia totalmente diferente a cualquier otra compañía en el mundo, todos los miembros tienen un rol que deben desarrollar día a día. El show se basa en hacer sentir a los consumidores que están dentro de un mundo diferente, donde los cuentos y las experiencias que Disney refleja son reales. En cada uno de los parques los Cast Member deben desenvolverse según el área donde están ubicados. Cada uno tiene pequeños detalles que hacen que estar en Disney sea una experiencia diferente, por ejemplo, un lenguaje diferente, distinciones visuales y nombres diferentes para los lugares. Esta llave básicamente se resume en que todos los miembros deben estar en su personaje salvo que sea una situación de emergencia. Durante la experiencia propia de trabajo en Fantasyland, siempre fue prioridad estar en personaje especialmente en la tienda llamada “Castle Couture”, donde siempre la idea es poder tener un ambiente de reyes, reinas, príncipes y princesas. Siempre asegurando de que todas las niñas y niños sintieran la fantasía, con los niños jugar a ser caballeros, pelear con espadas y armaduras, con las niñas siempre tratarlas como princesas y hacerlas sentir que cuando entren a la tienda, están entrando en su reino.

### **4.1.4 Efficiency:**

- Esta es la última llave, pero realmente es la que impulsa las primeras tres. Para desarrollar la seguridad, la cortesía y el show; todos los miembros de la familia Disney deben ser cien por ciento eficientes en sus actividades, en el

manejo de su tiempo y en la distribución de sus recursos. La eficiencia de Disney se puede aplicar especialmente en el segundo rol, attractions, porque todos los Cast Members deben trabajar de forma coordinada para poder manejar un grupo de aproximadamente cuatrocientas personas cada diez minutos para que puedan disfrutar de un show, dependiendo en la posición que corresponda en una determinada parte del día son distintas las responsabilidades que conlleva.

## **4.2 Fortalezas**

La primera área de trabajo como Cast Member, fue en Merchandise en Magic Kingdom, concretamente en Fantasyland. Durante este tiempo, se trabajó en tres distintas áreas, lo cual fue fundamental para conocer a fondo cuales son las fortalezas detectadas como Cast Member para Walt Disney World. A continuación, se definen las fortalezas propias, junto con el factor positivo del área de trabajo que fue determinante.

En primer lugar, la principal fortaleza propia se concentra en la habilidad de comunicar y hacer sentir un momento agradable al consumidor, mientras al mismo tiempo se cumple el objetivo desde el punto de vista de una empresa, la venta. Particularmente se considera que la experiencia laboral previa al inicio del programa ha sido un factor fundamental para poder determinar que las ventas son efectivamente una fortaleza principal, junto con las políticas y procedimientos que maneja la compañía en términos de capacitaciones para su fuerza de ventas.

La segunda fortaleza se concentra en la habilidad de trabajar en equipo y generar una relación sana y exitosa entre compañeros de trabajo, algo que es de extrema importancia en cualquier posición de trabajo dentro de Walt Disney World. Dadas todas las posibles situaciones que se pueden dar en el día a día, es importante poder contar con los compañeros de trabajo como con los líderes y coordinadores del equipo. de Fantasyland, es el equipo de trabajo. Todos los Cast Members del área son una familia. Todos los días hay reuniones de cierre donde se discuten momentos mágicos con el fin de incentivar a todo el equipo y renovar diariamente el pensamiento de cuál es el objetivo y resultados requeridos como trabajadores de Disney. Los coordinadores comentan diariamente que todos son un equipo y familia, que las actividades de una persona también son las de todos. Resulta agradable poder llegar a ser parte de un equipo de trabajo sólido, durante los dos meses y dos semanas de trabajo en Fantasyland nunca existió algún tipo de problema personal entre Cast Members.

Le tercera fortaleza está directamente vinculada con la asunción de las cuatro llaves que Disney considera como factores clave para un correcto desarrollo de Cast Members para con la compañía y los visitantes. La eficiencia, cortesía, seguridad y show son elementos que desde el inicio del programa se tomaron como parte fundamental del trabajo y se ejecutan diariamente en cada actividad y se toman como un norte en cuanto a cómo reaccionar ante alguna situación específica.

### 4.3 Debilidades

Una de las cosas más importantes que se pueden considerar en este programa es la experiencia laboral que se puede obtener, sobre todo en un ambiente tan fluctuante como lo es el día a día en Disney, sobre todo cuando se tiene la oportunidad de participar en dos roles diferentes que tienen como resultado conocer dos estilos diferentes de trabajo y procedimientos a utilizar en una compañía tan importante como lo es Disney.

Como un aprovechamiento personal, el programa hace más claro generar un análisis propio en cuanto a cuáles son los puntos fuertes y débiles personalmente, a continuación, se describen las debilidades encontradas.

Al ser un lugar famoso a nivel mundial, la cantidad de personas diariamente sobrepasa las cincuenta mil, tomando en consideración esta cantidad, es claro que la cantidad de lenguajes y nacionalidades que se presentan en Disney diariamente son numerosos. Si bien el idioma principal del idioma es claramente el inglés, como debilidad se detecta el no poder ser de mucha utilidad para visitantes que hablan en un idioma ajeno a los dos que se manejan, siendo estos el inglés y español. Esto representa una debilidad, aunque involuntaria, pero siempre presente al momento de no poder ayudar a un visitante.

Como segunda debilidad, se considera la falta de un conocimiento a fondo general de la completa temática de la historia. El mundo de Disney incluye una amplia gama de

productos, producciones audiovisuales, resorts, hoteles, parques temáticos y acuáticos, mercancía, shows, programas televisivos y mucho más. Durante un día normal de trabajo, los visitantes normalmente tienen dudas en cualquier cuestión relacionada a Disney, y preguntan a cualquier Cast Member, por lo que se debe estar preparado y vastamente sumergido en la historia de la marca.

### **4.3 Oportunidades de Mejora**

Como oportunidades de mejora básicamente se determina toda la experiencia laboral obtenida, combinado con los procedimientos y medidas de capacitación de parte de Disney. Uno de los mayores aprendizajes en términos laborales se basa en la manera en como la compañía trata con los Cast Members y como arma sus equipos de trabajo. Por lo que, a criterio personal, se considera que el mayor beneficio sería el conocimiento en Recursos Humanos que se puede adquirir para involucrarlo en las futuras oportunidades de trabajo.

Una excelente oportunidad de mejora es lograr implementar la metodología Disney para un emprendimiento, no necesariamente para una compañía en la misma rama de negocios. Lograr consolidar factores clave para el funcionamiento, así como Disney contempla las cuatro llaves del éxito; así como también factores clave como la excelencia en beneficios para los Cast Members, seguridad y programas de incentivos.

Continuando con la oportunidad de mejora anterior, es interesante ver como mucho del éxito en cuanto al desempeño de los Cast Members se basa en el orgullo que sienten de

trabajar para una empresa tan exitosa y conocida a nivel mundial. Por esta razón, se identifica como oportunidad de mejora, que al momento de generar un emprendimiento en un futuro se pueda enfocar en crear un peso en la marca, y que esta sea motivo de orgullo y represente esto mismo para cualquier persona que labore en el mismo.

#### **4.5 Vinculación con la carrera**

Durante la práctica profesional en Walt Disney World, se ha sido participe de cursos académicos impartidos por profesionales en distintos rubros de Disney, personas con muchos años de trayectoria y experiencia en la compañía.

Los cursos recibidos son los siguientes:

Liderazgo 101

Liderazgo Disney vs Lideres Comunes

Elementos Clave de los Líderes en Disney

Disney con Enfoque en Deportes desde su Equipo Administrativo

Transporte y Logística de Disney

Networking

Manejo de vida laboral y social

Presupuestos

Estando próximo a ser graduado de la carrera de Administración Industrial y de Negocios, es claro que todos y cada uno de los cursos recibidos durante la práctica

profesional han sido de extremo provecho para el futuro desempeño como profesional y enfocado siempre en la carrera.

Durante de la carrera en UNITEC, se han aprendido todos los elementos que se necesitan conocer para poder manejar de manera profesional una empresa, todo lo que debe tener un líder exitoso, los elementos necesarios para un emprendimiento exitoso, y el poder ver de manera general todas las áreas de una compañía para poder tener experiencia y conocimiento de cómo debe operar cada persona en un puesto de trabajo.

Los cursos recibidos en Disney son completamente acordes a la carrera porque dan una nueva perspectiva del liderazgo y una nueva visión de la importancia sobre todo del servicio al cliente. Se considera que los cursos de Disney han dado los elementos necesarios para combinar con lo aprendido en la carrera profesional.

Considerando la combinación de recursos obtenidos, es claro que durante la carrera profesional se adquirió el conocimiento necesario para tener un liderazgo efectivo y ser operacionalmente exitoso.

El liderazgo Disney pone como base su modelo de negocio que es muy sencillo de comprender y al mismo tiempo tiene un mensaje muy claro para los Cast Members.

Las cuatro bases de su modelo de negocios son:

Excelencia de los Líderes Disney

Excelencia en los Cast Members

Satisfacción del Cliente



## Resultados Positivos de Negocios

Este modelo de negocios tiene bases simples, pero son los cuatro pasos que han dado el éxito mundial como es Disney World. Todas las áreas tienen equipos de liderazgo los cuales tienen como principal motor la “Cultura de Liderazgo en Disney” esto se basa en cinco pasos esenciales para el éxito de los Líderes, estos son:

Vivimos por nuestra marca

También escuchamos, y aprendemos

Las relaciones interpersonales son todo

La toma de decisiones debe ser y es enormemente en colaboración

El cambio es constante, pero siempre es con un propósito

Bajo estas bases, los líderes de todo Disney World ejercen sus actividades bajo la premisa de que siempre deben dar lo mejor de sí, porque Disney lo amerita y los Cast Members son una familia muy grande y funcional.

### **4.6 Aplicación de competencias LPA**

El análisis de competencias LPA es un estudio con preguntas situacionales que dentro de los resultados aporta un puntaje en cinco áreas para el éxito profesional, se considera que los resultados son subjetivos según el pensamiento de cada persona considerando los distintos

tipos de experiencia laboral que se han obtenido a lo largo de la vida como profesional o laboral.

Las cinco áreas con el puntaje personal obtenido son:

Análisis y resolución de problemas 20%

Buen trabajo con los demás 30%

Cumplimiento de objetivos 40%

Aprendizaje y Desarrollo Personal 30%

Adaptación al cambio 40%

Según la experiencia obtenida durante la Práctica Profesional en Disney, se puede vincular cada una de estas áreas con los resultados laborales en Merchandise – Fantasyland y Attractions – Discovery Island

#### **4.6.1 Análisis y Resolución de Problemas**

Se relaciona directamente con el área de trabajo debido a las diferentes situaciones que se presentan día a día, con distintas preguntas y experiencias. Esto hace que los Cast Members se propongan ser mejores, proactivos y traten de resolver los problemas por sí mismos.

#### **4.6.2 Buen trabajo con los demás**

El trabajo en equipo es la de las principales fortalezas en el área de trabajo, un ambiente de trabajo sano genera Cast members felices que demuestran eso a los visitantes de los parques alrededor de Disney.

#### **4.6.3 Cumplimiento de Objetivos, Desarrollo Personal y Adaptación al Cambio**

Son una combinación debido a que son parte de todos los Cast Members como un proceso laboral. Se tienen objetivos los cuales hacen que tengan un sano desarrollo personal al ejecutar todo el conocimiento y cualidades, las cuales al final de todo puede tener un cambio que gracias al trabajo de los lideres, sepan que puede ser difícil pero siempre será con un propósito beneficioso tanto para la compañía como para el equipo de trabajo.

## CAPÍTULO V: CONCLUSIONES

Después de finalizado el programa profesional para Walt Disney World, es pertinente concluir con los resultados obtenidos. Teniendo en consideración la orientación de la carrera profesional universitaria próxima a concluir es Licenciatura en Administración Industrial y de Negocios, personalmente la meta es poder relacionar los conocimientos adquiridos, materializarlos durante el programa y poder perfeccionarlos para aplicarlos en cualquier etapa profesional y emprendimiento futuro.

Ser parte del programa “International College Program” de Disney es una oportunidad de crecimiento profesional excepcional porque ofrece una experiencia de primera mano para ver cómo funciona una empresa de gran magnitud. Los procesos operativos de Disney se basan principalmente la definición que la compañía tiene de sí misma: “Disney es entretenimiento, con corazón.” Operan pensando en que todo lo que pueden ofrecer es real, saben que ellos crean magia y momentos de felicidad y se esfuerzan principalmente en que tanto los visitantes como los Cast Members crean fervientemente lo mismo. Procuran crear en cada uno de los Cast Members el pensamiento en que ellos tienen el derecho a ser soluciones para problemas potenciales en el día a día, motivando a que tomen decisiones y creen soluciones diariamente, esto tiene una doble función la cual es crear líderes y al mismo tiempo velar por que su equipo de trabajo sea efectivo y productivo.

### Conclusión A:

Disney es una compañía en que se esfuerza en su máxima potencia para poder generar una actitud positiva y productiva en todos y cada uno de los Cast Members mediante

capacitaciones, programas de incentivos y principalmente se esfuerza porque todos y cada uno de las personas relacionadas con la marca se identifiquen y sientan de manera proactiva y espontánea un aprecio por su trabajo, todo el mundo de felicidad y la magia que ha creado a lo largo de los años.

#### Conclusión B:

El éxito de la compañía se basa en su modelo de negocios, el cual depende de su sencillez para ser exitoso. En orden, su modelo de negocios es: Excelencia en los líderes, excelencia en los Cast Members, satisfacción de clientes, “Guests” o “Customers” y resultados positivos. La compañía tiene como su pilar principal a sus Cast Members, conocen a la perfección que ellos son la cara de la empresa y para tener consumidores contentos ellos son la manera de conseguirlo.

#### Conclusión C:

Con la intención de generar recursos específicos que puedan ser de utilidad para una implementación futura, se determina que son varias las estrategias que Disney tiene que pueden utilizarse. Un modelo de negocios, misión, visión y definición de una marca o compañía que todo el equipo de trabajo tenga clara, consideren correcta e importante para que ellos tengan presente cuales son los objetivos de la empresa. Generar un ambiente de trabajo sano y con una comunicación saludable para que el equipo de trabajo sea productivo y efectivo, al mismo tiempo de generar una marca consolidada y que genere orgullo el laborar para ella.

## 5.1 GLOSARIO

- Cast Member:** Forma de llamar a empleado directo para Walt Disney World.
- Courtesy:** Una de las cuatro llaves de éxito, se refiere a la cortesía que debe presentar todo Cast Member con los visitantes de cualquier área de Disney, está directamente relacionado con la forma en como se trata de manera interpersonal a las personas.
- Custodial:** Persona encargada de limpieza y mantenimiento básico en parques y propiedades de Disney.
- Customer:** Forma de llamar a un visitante que está realizando una actividad sospechosa, ilegal o violenta, palabra exclusiva para uso interno entre Cast Members.
- Efficiency:** Una de las cuatro llaves de éxito, refiriéndose a la eficiencia que cada Cast Member debe tener en el desarrollo de su trabajo.
- Guests:** Nombre que tienen todos los visitantes y la forma en que todo Cast Member debe referirse a ellos

**Safety:** Una de las cuatro llaves de éxito, refiriéndose a la seguridad que la compañía se asegura de tener en cualquier situación tanto para los visitantes como para los Cast Members.

**Show:** Una de las cuatro llaves de éxito, que se refieren al espectáculo y la importancia de siempre estar dentro del personaje de cada quien y la fantasía de cada locación.

## 5.2 BIBLIOGRAFIAS

Disney's Leadership | The Walt Disney Company (2019). Thewaltdisneycompany.com  
<https://www.thewaltdisneycompany.com/aboutleadership/>

Disney's About Us | The Walt Disney Company (2019). Thewaltdisneycompany.com  
<https://www.thewaltdisneycompany.com/about>

Disney's History Resources | Disney Hub Cast (2019) wdpr.service-now.com  
[https://wdpr.service-now.com/wdpr-cast/x\\_wdtpa\\_wdpr\\_hub\\_cast.do#!/tools-resources](https://wdpr.service-now.com/wdpr-cast/x_wdtpa_wdpr_hub_cast.do#!/tools-resources)

Disney's Human Resources Center | Disney Hub Servide (2019) wdpr.service-now.com  
[https://disney.service-now.com/dtoolshramericas?id=dhr\\_search](https://disney.service-now.com/dtoolshramericas?id=dhr_search)

Disney's Cast Learning Center | Disney Dlearn Hub (2019) wdpr.service-now.com  
<https://disney.service-now.com/disneylearnserv>



## 5.2 ANEXOS

### 5.2.1 Cronología de Eventos

Semana Enero 22 – 27, 2019

- Primer día, registro y bienvenida al complejo habitacional asignado para el resto del programa, Vista Way. Reunión de bienvenida con el personal, maestros y contactos de la universidad Tompkins Cortland Community College.
- Reuniones con maestros y tutores de Tompkins Cortland, en grupos separados de los tres países:
  - Honduras
  - Colombia
  - Perú
- Entrega de documentos de identidad para revisión de la entrada en migración de los Estados Unidos.
- Primera visita a Disney University
- Primera capacitación directa con tutores, bienvenida a operaciones y conocimiento de la mentalidad Disney,

Semana Enero 28 – Febrero 03, 2019

- Primera visita al área de MK Costuming, donde se recogen todos los uniformes para los trabajos de Magic Kingdom.

- Primer entrenamiento relacionado con las operaciones diarias como miembro del rol de Merchandise. (TIER 1)
- Primera clase relacionada especialmente con el rol de Merchandise, con una capacitación llamada Merchandise Core. Se conocen todos los procedimientos en términos del rol.
- Práctica en cajas registradoras de entrenamiento.
- Entrenamiento TIER 3, relacionado directamente con las cajas registradoras en el área de clientes.
- Tour por Magic Kingdom con el objetivo de conocer el área para poder brindar de manera más efectiva las indicaciones a los invitados del parque.

#### Semana Febrero 04 – 10, 2019

- TIER 4, entrenamiento directo en cajas registradoras sin la ayuda de coordinadores ni entrenadores.
- Primer día de turno en Merchandise, Magic Kingdom sin entrenador.
- Día de entrenamiento de Stock AM, esta variación del puesto es ser el encargado de que las tiendas estén siempre llenas y ordenadas, turno de mañana y como responsabilidad principal es preparar las tiendas para todo el día.
- Día de entrenamiento de bordado especializado en tienda Fantasy Faire, capacitación en el uso de 3 máquinas bordadoras y su mantenimiento operativo.
- Día de entrenamiento Stock PM, variación del puesto, es ser el encargado de que las tiendas siempre estén llenas y ordenadas, turno de la tarde – noche, la responsabilidad principal es hacer el cierre, limpiar y ordenar las tiendas para la siguiente mañana.

Semana Febrero 11 – 17, 2019

- Turnos con horarios rotativos en el área de cajas registradoras, impulsando el servicio al cliente con el fin de generar un ambiente agradable y de confianza en el consumidor.

Semana Febrero 18 – 24, 2019

- Reunión de bienvenida con líderes del área de Merchandise en Fantasyland, se estudió nuevamente la importancia de las cuatro llaves fundamentales en Disney y se presentó a todo el equipo de líderes.
- Turnos con horarios rotativos en el área de cajas registradoras, impulsando el servicio al cliente con el fin de generar un ambiente agradable y de confianza en el consumidor.

Semana Febrero 25 – Marzo 03, 2019

- Turnos con horarios rotativos en el área de cajas registradoras, impulsando el servicio al cliente con el fin de generar un ambiente agradable y de confianza en el consumidor.
- Comienzo de clases académicas impartidas por Líderes de Disney. Primera de cuatro clases del seminario “Liderazgo 101”
- Evento de bienvenida de parte de los complejos de apartamentos de Disney.

Semana Marzo 04 – 10, 2019

- Turnos con horarios rotativos en el área de cajas registradoras, impulsando el servicio al cliente con el fin de generar un ambiente agradable y de confianza en el consumidor.
- Segunda clase del seminario “Liderazgo 101”
- Abren inscripciones para demás clases y seminarios impartidos por Disney.

Semana Marzo 11 – 17, 2019

- Turnos con horarios rotativos en el área de cajas registradoras, impulsando el servicio al cliente con el fin de generar un ambiente agradable y de confianza en el consumidor.
- Primer turno de trabajo intercambiado por otra locación, en el parque Magic Kingdom dentro del área de Main Street, en tienda llamada Emporium.

Semana Marzo 18 – 24, 2019

- Turnos con horarios rotativos en el área de cajas registradoras, impulsando el servicio al cliente con el fin de generar un ambiente agradable y de confianza en el consumidor.
- Tercera clase del seminario “Liderazgo 101”

Semana Marzo 25 – 31, 2019

- Turnos con horarios rotativos en el área de cajas registradoras, impulsando el servicio al cliente con el fin de generar un ambiente agradable y de confianza en el consumidor.

#### Semana Abril 01 – 07, 2019

- Últimos turnos con horarios rotativos en el área de cajas registradoras, previos al cambio hacia el nuevo y segundo rol del programa.
- Despedida del primer rol.
- Asistencia a segunda fase de clases “Logística”, “Disney Deportes” y “Administración de Eventos Disney”

#### Semana Abril 08 – 14, 2019

- Inicio de entrenamientos en segundo rol, Attractions en Animal Kingdom.
- Asistencia a cuarta clase del seminario “Liderazgo 101”
- Entrenamiento enfocado en la atracción “It’s Tough to be a Bug”

#### Semana Abril 15 – 21, 2019

- Entrenamiento enfocado en la atracción “Adventurers Outpost: Meet Mickey and Minnie”

- Día de examen para conclusión de entrenamientos y dar inicio a turnos de trabajo comunes.

Semana Abril 21 – 28, 2019

- Inicio de turnos rotativos sin entrenador en las dos atracciones asignadas.

Semana Abril 29 – Mayo 05, 2019

- Turnos rotativos en las atracciones asignadas.
- Reunión con asesor de TC3 para analizar los avances y situación del programa.

Semana Mayo 06 – 12, 2019

- Turnos rotativos en las atracciones asignadas
- Inicio de fase de clases académicas Disney enfocadas en manejo de vida laboral y social.

Semana Mayo 13 – 19, 2019

- Turnos rotativos en las atracciones asignadas
- Inicio de clases Disney con enfoque a Networking.

Semana Mayo 20 – 26, 2019

- Turnos rotativos en las atracciones asignadas
- Inicio de clases Disney con enfoque en Presupuestos Personales.

Semana Mayo 27- Junio 02, 2019

- Turnos rotativos en las atracciones asignadas

Semana Junio 03 – 09, 2019

- Turnos rotativos en las atracciones asignadas
- Evento de despedida de “International College Program”.

## 5.2.2 Elementos Visuales

### Castle Couture



## Hundred Acre Goods





**Fantasy Faire**



**Sir Mickeys**



**Uniforme Marvel Store - Disney Springs**



**Uniforme y Equipo de trabajo Fantasyland – Magic Kingdom**



**Uniforme y Equipo de Trabajo It's Tough to be a Bug y  
Adventurers Outpost – Animal Kingdom**





# CDS – Cast Deployment System

The screenshot shows a web browser window displaying the 'Cast Deployment System' interface. The browser's address bar shows 'https://cds.wdw.disney.com/index.jsp'. The page title is 'Cast Deployment System'. In the top right corner, the date is '06/02/2019' and the time is '17:07'. The main content area is for a user named 'Alex' working at 'MK Fantasyland(MR)'. It displays the current shift as 'Sun 12:16 to 17:15 [MK Fantasyland(MR)]'. A 'Break Taken' notification shows '15 Minutes' with a green checkmark. Other metrics include 'Total Paid Hours [Estimated]' with 'Current Week 37.0' and 'Today 5.0'. A 'Lunch Clocks' section contains a 'Print' button. Below that is an 'Automatic Position Assignment' section with a 'Clock Out' button. A message states: 'You were bumped out for your MK Fantasyland(MR) shift for 12:16. If you have any questions please see your leader.' There are also sections for 'Bulletins For Your Area' and 'Mail From Your Leadership Team'. The left sidebar contains navigation links like 'Logout', 'Welcome', 'View Schedule', 'Last Assignment', 'ER/Extend', and 'Request'. At the bottom, there is a 'Disney Support Information' section with contact details and a 'Last Login' timestamp of '06/02/2019 17:06'. The system tray at the bottom right shows the time '5:07 PM' and date '6/2/2019'.

**Tareas y asignaciones impresas**

DAK Tree of Life(AT)		CDS Deployment Ticket: 220741796	
Welcome Quinn Rhyne			
05/12/2019 18:17			
Order	Assignment	Time Of Assignment	
1	Quinn Rhyne please take over position: BUGS FastPass Entry.	05/12/2019 18:22	
2	Alex Gutierrez Barahona, please Go to Break until 18:37. Time of Assignment: 18:22	05/12/2019 18:22	