

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA**

**UNITEC**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES**

**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL**

**WALT DISNEY WORLD COMPANY**

**SUSTENTADO POR:**

**GRACE LORRAINE CANAHUATI ATTI**

**21541080**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE**

**LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL Y DE NEGOCIOS**

**SAN PEDRO SULA, CORTÉS**

**HONDURAS, C A**

**22 DE AGOSTO DEL 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, Grace Lorraine Canahuati Atti, autor del trabajo de pregrado titulado: INFORME DE PRACTICA PROFESIONAL WALT DISNEY WORLD COMPANY presentado y aprobado en julio 2019, como requisito previo para optar al título de LICENCIATURA EN ADMINISTRACION 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 las 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 Tegucigalpa a los 08 días del mes de julio de 2019.

---

GRACE LORRAINE CANAHUATI ATTI

21541080

\* La autorización firmada se encuentra adjunta a nuestro expediente.

## HOJA DE FIRMAS

Los abajo firmantes damos fe, en nuestra posición de miembro de Terna, Asesor y/o Jefe Académico y en el marco de nuestras responsabilidades adquiridas, que el presente documento cumple con los lineamientos exigidos por la Facultad de Licenciatura en 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

---

Administración Industrial y de Negocios

Jefe Académico de Facultad

UNITEC

## **AGRADECIMIENTO**

Se le agradece a la compañía de Walt Disney World por el permiso para la realización de la práctica profesional dentro de sus parques temáticos durante los primeros seis meses del año 2019. Igualmente se agradece el tiempo dedicado hacia el entrenamiento recibido por parte de su equipo de entrenadores y cursos elaborados por sus empleados para los Cast Members.

Grace Canahuati

## **DEDICATORIA**

El siguiente informe es dedicado para mis padres Ricardo y Soreya Canahuati por todo el apoyo que me han dado desde un inicio, por siempre motivarme a estudiar lo que yo quisiera. A mis abuelos José y Graciela Canahuati por ser un gran apoyo durante toda mi vida estudiantil y por darme la oportunidad de laborar en áreas vinculadas a mi carrera en su empresa. A todos mis amigos y compañeros que he conocido a lo largo de mi carrera ya que sin ellos no sería posible haber llegado hasta este punto. Y a mis catedráticos por todo lo que me han enseñado ya que sin su sabiduría no estaría preparada para el mundo laboral.

Grace Canahuati

## **RESUMEN EJECUTIVO**

Una vez terminada la carrera de Administración Industrial y de Negocios, se realizó la práctica profesional la cual fue realizada en Walt Disney World en su parque temático de The Magic Kingdom. Disney es conocida como la segunda compañía de medios de comunicación y de entretenimiento más grande del mundo. Hoy en día la compañía de Disney es mejor reconocida por sus películas animadas, canales de televisión, y parques temáticos. El siguiente documento pretende dar a conocer las actividades realizadas, clases atendidas durante la práctica profesional en Walt Disney World y con la universidad americana Tompkins Cortland Community College.

El Disney College Program es un programa de pasantías profesionales dentro de los dos parques temáticos de Walt Disney, en Disneyland Resort y The Walt Disney World Resort. El programa contrata a estudiantes universitarios mayores de 18 años por un semestre para que trabajen dentro de los parques o resorts de la compañía. (“Top 10 Moments in Disney College Program History” n.d.)El Disney College Program ofrece gran variedad de posiciones para los estudiantes que han aplicado al programa, pueden ser roles tales como Attractions, Merchandise, Quick Service Food & Beverage, Custodial, Entertainment, Costuming, Guest Relations, entre otros.

Durante los 6 meses que se realizó la pasantía en el Walt Disney World Resort en Orlando, se ejecutaron dos roles en el parque de Magic Kingdom, los roles de Merchandise en Fantasyland, la posición requiere de estar entrenado en las cajas registradoras y en abastecimiento para poder vender la mercancía de Disney a los clientes. El segundo rol ejecutado es el de Quick Service Food

& Beverage realizado en el restaurante de Pecos Bill Tall Tale Inn& Café de Frontierland. El rol requiere de diferentes posiciones que hay en un restaurante desde la limpieza del lugar, la entrega de la comida hasta el display de la misma.

Dentro de los cursos durante el Disney College Program se atendieron cursos en relación con la carrera de Administración Industrial y de Negocios al ser cursos de Cast Engagement & Human Resources y Leadership 101. Ambos cursos ofrecen una revelación más profunda de cómo trabaja Disney cuando se trata de sus empleados, como manejan a todo su personal y se aseguran de tener el mejor personal calificado para su compañía.



## INDICE

RESUMEN EJECUTIVO .....	1
CAPÍTULO 1 .....	5
1.1 INTRODUCCIÓN.....	6
CAPÍTULO 2 .....	7
2.1 OBJETIVO GENERAL.....	8
2.1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	8
2.2 HISTORIA DE WALT DISNEY .....	8
2.2.1 MAGIC KINGDOM.....	9
2.2.2 EPCOT .....	10
2.2.3 HOLLYWOOD STUDIOS.....	11
2.2.4 ANIMAL KINGDOM.....	11
2.2.5 MISION Y VISION DE WALT DISNEY WORLD .....	12
2.2.6 VALORES DE WALT DISNEY WORLD .....	12
2.2.7 ORGANIGRAMA.....	13
CAPÍTULO 3 .....	15
3.1 DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO .....	16
3.1.1 MERCHANDISE .....	16
3.1.2 QUICK SERVICE FOOD AND BEVERAGE .....	18
CAPÍTULO 4 .....	20
4.1 LLAVES BASICAS DEL ÉXITO .....	21
4.1.1 Seguridad .....	21
4.1.2 Cortesía .....	21
4.1.3 Espectáculo .....	21
4.1.4 Eficiencia .....	22
4.2 FORTALEZAS.....	22
4.3 DEBILIDADES .....	23
4.4 OPORTUNIDADES DE MEJORA .....	23
4.5 VINCULACION CON LA CARRERA.....	23
4.6 APLICACIÓN COMPETENCIAS LPA .....	25
4.6.1 Análisis y resolución de problemas .....	25
4.6.2 Trabajo en Equipo .....	25
4.6.3 Cumplimiento de los objetivos.....	26

4.6.4 Aprendizaje y desarrollo personal.....	26
4.6.5 Adaptación al cambio.....	27
CONCLUSIONES.....	28
BIBLIOGRAFÍA .....	29
GLOSARIO .....	30
ANEXOS.....	33
Anexo 1 .....	33
Anexo 2 .....	33
Anexo 3 .....	34
Anexo 4 .....	34
Anexo 5 .....	35
Anexo 6 .....	35
Anexo 7 .....	36
Anexo 8 .....	36
Anexo 9 .....	37
.....	37
Anexo 10.....	37
Anexo 11.....	38
Anexo 12.....	38
Anexo 13 Bitacora .....	39

# **CAPÍTULO 1**

## 1.1 INTRODUCCIÓN

El siguiente informe de práctica profesional tiene como fin identificar los elementos estudiados y nuevamente encontrados de la carrera de Administración Industrial y de Negocios, durante los cinco meses de práctica profesional dentro del Disney College Program. El Disney College Program es un programa de pasantías hecho para alumnos universitarios que desean trabajar para la compañía más grande del mundo, así mismo aprender más acerca de su funcionamiento y obtener experiencia y aprendizaje para su carrera profesional. El Disney College Program actualmente se ejecuta en dos de sus parques temáticos en Disneyland y Walt Disney World. El programa también ofrece cursos para sus enlistados donde se aprende de las estrategias de marketing, los recursos humanos, hospitalidad, salud entre otros que ofrece la compañía.

Los roles ejercidos durante el programa fueron de Merchandise en las tiendas de Fantasyland y el rol de Quickservice Food and Beverage en el restaurante de Pecos Bill Tall Tale Inn & Café, los cuales fueron realizados en el parque de Magic Kingdom desde el 27 de enero hasta el 13 de junio del presente año. El programa pretende dar a conocer el trabajo que Disney hace para ejecutar la magia por la cual sus visitantes llegan a sus parques, también enseñar lo que es trabajar en el mundo laboral.

Por parte de Tompkins Community College quien patrocina a los estudiantes de UNITEC en Disney, asignó trabajos tales como foros donde se analizaron aspectos del comportamiento dentro del programa y viviendo con otras personas. También ensayos acerca de las metas dentro del programa y acerca de la cultura que se experimentó.

## **CAPÍTULO 2**

## **2.1 OBJETIVO GENERAL**

Aplicar los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera de Administración Industrial y de Negocios y adquirir conocimientos nuevos en los próximos 5 meses de práctica profesional en el Disney College Program en el Walt Disney World Resort.

### **2.1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Determinar aspectos administrativos de los roles en Disney
- Definir y aprender aspectos de recursos humanos en los roles de Disney
- Aprender del servicio al cliente en Disney

## **2.2 HISTORIA DE WALT DISNEY**

Walt Disney World Resort es un parque de atracciones temático cerca de la ciudad de Orlando, Florida en los Estados Unidos, creado por Walt Disney. Walter Elias Disney fue hijo de inmigrantes irlandeses que se mudaron a Missouri donde creció junto con sus 4 hermanos en una granja. El padre de Walt Disney padeció de tifoidea lo cual le imposibilitaba trabajar en la granja cuando Walt tenía apenas unos 8 años, forzándolos a mudarse a Kansas City. Fue ahí donde comenzaron los inicios de Walt en animación, comenzó vendiendo caricaturas y se matriculó en el Instituto de Arte de Kansas City donde aprendió técnicas de dibujo. Fundó lo que se llamó Laugh-O-Gram Films, donde realizó cortometrajes animados exitosos pero los beneficios nunca fueron más altos que los gastos de producción. Por lo que tomó la decisión de mudarse a Hollywood. (“Walt Disney: Creador de sueños” 2015)

En Hollywood Walt comenzó a producir dibujos animados con su hermano Roy O. Disney, ellos crearon al ratón más famoso de la historia a Mickey Mouse. Se le acredita a Walt Disney por muchas creaciones e invenciones, comenzó haciendo sinfonías, introdujo el color, creó al pato Donald y en 1937 creó la primera película de dibujos animados la cual fue Blanca nieves y los siete enanitos. (“Walt Disney: Creador de sueños” 2015)

### **2.2.1 MAGIC KINGDOM**

El parque más visitado e icónico del mundo fue el primer parque que abrió en Walt Disney World, el primero de octubre de 1971. Su creador Walt Disney nunca logró ver su proyecto terminado. Magic Kingdom comenzó como una réplica del parque de Anaheim. Desde que se ingresa al parque se cuenta una historia, cada tierra del parque es distinta con un concepto específico. El parque está dividido en 6 tierras, Main Street USA, Liberty Square, Adventureland, Frontierland, Fantasyland y Tomorrowland y el castillo de Cenicienta construido en el centro de todo el parque. (“History of the Magic Kingdom” n.d.)

Main Street USA fue parte de lo que Walt se imaginaba un pequeño pueblo donde los visitantes pueden comprar comida, cortarse el pelo, ver los fuegos artificiales, comprar casi todo y es donde se encuentra el tren que lleva a las personas alrededor de todo Magic Kingdom. Adventureland es donde se encuentra la aventura, contiene réplicas de las atracciones del parque de Disneyland en Anaheim, se basa en espíritus, piratas, cazadores. Frontierland está basado en la expansión de los colonizadores europeos hacia el Oeste. Su razón de expansión fue por minería, razón por la cual en esta tierra hay una atracción de un tren minero. Liberty Square fue hecha porque Walt Disney era una persona muy patriótica, tenía un gran amor hacia los estados unidos.

La tierra tiene una réplica de la campana de la libertad y cuenta con una atracción de los presidentes de los estados unidos. (“History of the Magic Kingdom” n.d.)

Fantasyland es la tierra más famosa y razón por la cual muchas personas visitan Magic Kingdom, el parque es conocido por el icónico castillo de la Cenicienta, detrás del castillo se encuentran todas las atracciones y tiendas sacadas de las películas animadas de princesas de Disney. Fantasyland es tan grande que fue dividida en tres partes diferentes, Fantasyland, StorybookCircus y Enchanted Forest. Tomorrowland es una tierra basada en el futuro, algo que Walt Disney visionaba bastante como Epcot, él siempre quería estar con la tecnología más avanzada. Aquí se encuentra la atracción más famosa del parque, Space Mountain. Tomorrowland fue una de las primeras tierras en abrir y aún sigue siendo una de las más modernas. (“History of the Magic Kingdom” n.d.)

### **2.2.2 EPCOT**

La visión más grande de Walt Disney era crear una ciudad futurística con transportación subterránea y que tuviera la tecnología más nueva, su nombre EPCOT significa Experimental Prototype Community of Tomorrow en inglés. Lastimosamente Walt murió el 15 de diciembre de 1966, por cáncer pulmonar, antes que el parque abriera en Florida. Su hermano Roy se encargó de que se cumpliera la visión de su hermano, lastimosamente EPCOT no pudo ser la comunidad del futuro como Walt quería y terminó siendo otro parque temático, pero con un concepto más futurístico. (Novais 2015)

Walt quería que Epcot fuera una ciudad donde la gente pudiera trabajar y vivir, una comunidad con un centro, escuelas, etc. Después de su muerte la compañía decidió no hacer Epcot



una ciudad. Los encargados de la creación del parque debatían entre crear un parque enfocado en tecnología nueva mientras otros querían que mostrara cultura internacional, al final ambas ideas se juntaron. Cuenta con países tales como, México, Noruega, China, Alemania, Italia, Estados Unidos, Japón, Marruecos, Francia, Inglaterra, Canadá. Y con sus atracciones futurísticas que no se ven en otros lados. (“Theme Park History: A Short History of Epcot” n.d.)

### **2.2.3 HOLLYWOOD STUDIOS**

Antes llamado Disney-MGM Studios abrió sus puertas en 1989, originalmente la idea era hacer un pabellón en Epcot con un tema de películas. Uno de los creadores sugirió mejor hacer un parque temático solo para eso. Este parque tenía la capacidad para filmar películas y series de televisión. Al principio solo tenía dos atracciones, pero se fueron haciendo más atracciones y una de ellas fue el teatro hecho específicamente para el espectáculo de Fantasmic. Finalmente, en 2008 el parque se pasó a llamar Hollywood Studios. (Whitney 2018)

### **2.2.4 ANIMAL KINGDOM**

Este parque fue el último en abrir en 1998 y también es el más grande que hay en Walt Disney World Resort. A pesar de que fue el último parque en abrir Animal Kingdom tiene bastante influencia de Walt Disney ya que él tenía mucha pasión y respeto por la vida animal y la naturaleza. Debido a que en su niñez creció en una granja rodeado de animales. El parque cuenta con varias atracciones que permiten a los turistas acercarse a los animales en los safaris. (Whitney 2018)

## **2.2.5 MISION Y VISION DE WALT DISNEY WORLD**

La misión de The Walt Disney Company es ser uno de los líderes de producción y proveedor de entretenimiento e información. Utilizando su portafolio de marcas para diferenciar su contenido, servicios y productos, buscan desarrollar lo más creativo, innovador y rentable en entretenimiento y productos relacionados en todo el mundo. (“About - Leadership, Management Team, Global, History, Awards, Corporate Responsibility” n.d.)

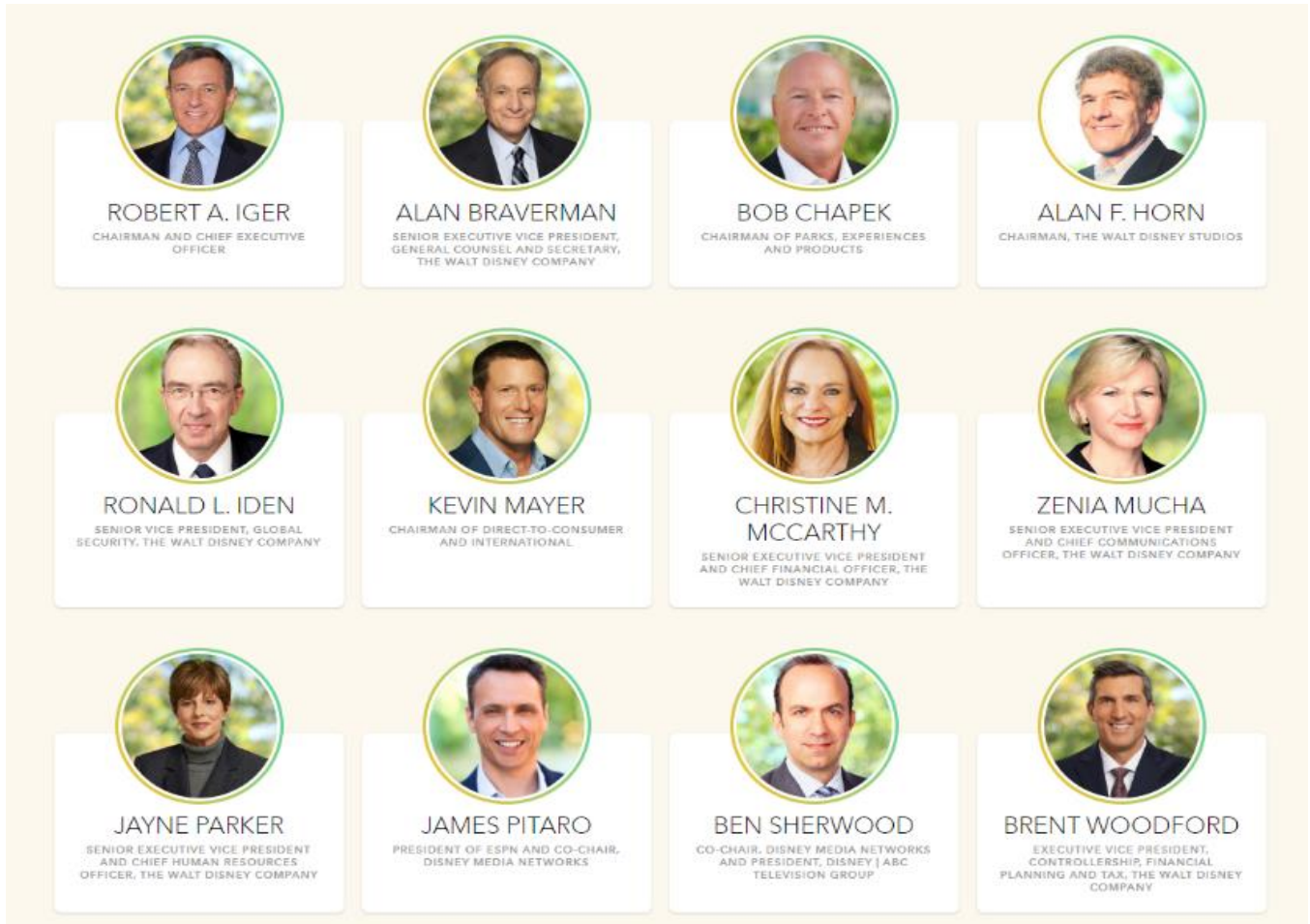
La visión de The Walt Disney Company es ser uno de los líderes de producción y proveedores de entretenimiento e información. (Williams, 2017)

## **2.2.6 VALORES DE WALT DISNEY WORLD**

- Calidad: Walt Disney World se esmera por tener un nivel alto de excelencia en todos sus productos y servicios.
- Comunidad: Siempre mantienen su enfoque en tener entretenimiento para toda la familia e incluso para las personas que trabajan para la compañía.
- Decencia: Tener honor, dignidad y respeto por la confianza que se da a los empleados.
- Optimismo: Detrás del entretenimiento esta la esperanza, aspiración y pensamientos positivos que se deben conservar. (Brand holics, 2014)

## 2.2.7 ORGANIGRAMA

### Equipo Administrativo



## Junta de Directivos



**ROBERT A. IGER**  
CHAIRMAN AND CHIEF EXECUTIVE  
OFFICER



**SUSAN E. ARNOLD**  
DIRECTOR SINCE 2007



**MARY T. BARRA**  
DIRECTOR SINCE 2017



**SAFRA A. CATZ**  
DIRECTOR SINCE 2018



**JOHN S. CHEN**  
DIRECTOR SINCE 2004



**FRANCIS A.  
DESOUZA**  
DIRECTOR SINCE 2018



**MICHAEL FROMAN**  
DIRECTOR SINCE 2018



**MARIA ELENA  
LAGOMASINO**  
DIRECTOR SINCE 2015



**FRED H.  
LANGHAMMER**  
DIRECTOR SINCE 2005



**AYLWIN B. LEWIS**  
DIRECTOR SINCE 2004



**MARK G. PARKER**  
DIRECTOR SINCE 2016

## **CAPÍTULO 3**

## **3.1 DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO**

### **3.1.1 MERCHANDISE**

El primer rol en The Walt Disney World Resort, fue el de Merchandise en el parque de atracciones de Magic Kingdom en la tierra de Fantasyland. El entrenamiento para este rol fue de 3 semanas ya que se entrenó para las dos funciones que tiene un Cast Member de Merchandise. Antes de comenzar el entrenamiento se atendió a la clase de Traditions de Disney que es una introducción a la cultura de Disney y al final de la clase se hace un ejercicio dentro del parque donde todos deben ser capaces de identificar las cuatro llaves dentro del parque. Para el entrenamiento de registradora se dan 4 niveles de entrenamiento y finalmente dos entrenamientos de stock.

Las dos funciones dentro del rol son el manejo de las cajas y abastecimiento. En el nivel uno que es el primer día de entrenamiento se escoge el costume para Merchandise, se hace un recorrido de las tiendas, se conoce al líder, se proporcionan casilleros y la cuenta en el HUB donde Disney maneja los horarios de trabajo junto con otras cosas. El entrenamiento de nivel 2 consiste en aprender a usar una caja registradora, se entrena a los Cast Members a cómo hacer distintas transacciones ya sea en efectivo, tarjeta, cheques de viajero, devoluciones, cambios, o gift cards y como atender a un cliente. El entrenamiento de nivel 3 consiste en practicar como usar la caja registradora ya dentro de las tiendas con el entrenador asistiendo cualquier duda. El último entrenamiento de nivel 4 es la continuación de la práctica del manejo de las cajas registradoras sin ayuda del entrenador. También en saber cómo hacer devoluciones y cambios.

La parte de abastecimiento es otro entrenamiento que se lleva a cabo en dos días, el abastecimiento de día al cual se le llama Stock A.M. y el abastecimiento de noche Stock P.M.

Ambos consisten en localizar donde está todo el producto en la bodega y traerlo a la tienda, también asegurarse que la tienda esté ordenada y bien abastecida. La única diferencia es que el abastecimiento de día es continuo, si se acaba un producto hay que volverlo a colocar, en el abastecimiento de noche se procura que toda la tienda quede ordenada y abastecida. Al final de la noche un coordinador revisa que todo esté en orden para poder hacer el clockout. Las tiendas en las que se llevaron a cabo las funciones fueron en Fantasy Faire (ver anexo 1), Castle Couture (ver anexo 2), Sir Mickey's (ver anexo 3), y Hundred Acre Goods (ver anexo 4).

Los horarios del área de Merchandise consisten en trabajar de 6 a 8 horas al día, cuando se trabaja en la caja registradora por 6 horas se da un break de 30 minutos. Cuando se trabajan 8 horas o más se dan 2 breaks de 40 minutos. Cuando es stock pueden llegar a ser horarios de 7 a 10 horas. Los breaks son uno de 45 minutos y el segundo de 15 minutos.

### **3.1.2 QUICK SERVICE FOOD AND BEVERAGE**

El segundo rol llevado a cabo en Magic Kingdom fue de Quickservice Food and Beverage en el restaurante de Pecos Bill's Tall Tale Inn & Café (ver anexo 5) en Frontierland. El entrenamiento de este rol tuvo una duración de 4 días ya que son 3 posiciones distintas que un Cast Member puede tener durante el día, el turno se le llama FOH y FOH Tortuga Tavern. Tortuga Tavern (ver anexo 6) es un restaurante en Adventureland que es manejado por los mismos Cast Members de Pecos Bill, el cual tiene los mismos procesos que Pecos Bill. El primer entrenamiento es el Food & Beverage Core en Disney University el cual es leer acerca de las medidas sanitarias que hay que seguir dentro del trabajo. El segundo entrenamiento es Dining Room, este entrenamiento conlleva en aprender los 2 puestos que tiene este puesto, seater/busser es limpiar las mesas, arreglar las sillas y barrer el suelo, el segundo rol es trash runner el cual es cambiar los basureros una vez estén llenos y llevarlos al AVAC donde se bota la basura. Dining Room se lleva a cabo en 6 áreas de Pecos Bill Corral 1, Corral 2 (ver anexo 8), Siesta, Widowmaker, Praire, y Jack Sparrow.

El tercer día de entrenamiento es counter el rol tiene 4 puestos filler, drinks, counter stock 1, counter stock 2. Filler es la persona que entrega la comida a los clientes junto con sus bebidas y extras, drinks es la persona que prepara las bebidas. Counter stock 1 se encarga de tener abastecido lo que el filler necesita de extras, ya sea las aguas embotelladas, la leche, el guacamole o las naranjas. Counter stock 2 se encarga solamente de tener la máquina de slushie llena y las estaciones de bebida llenas con hielo.

El cuarto y último día de entrenamiento es Topping Bar (ver anexo 7), mejor conocido como el fixings bar es donde Pecos Bill tiene los condimentos y verduras para que los clientes se



puedan servir después de comprar su comida. Hay 4 puestos en el toppings bar las cuales son fixings bar 1 o 2, fixings runner, fixingsprep y railsgreeter. Fixings bar 1 o 2 se encargan de mantener los condimentos y verduras abastecidos todo el tiempo y asegurarse que no estén más de 4 horas puestos en display. Disney mantiene un estándar de calidad muy alto y marca sus productos preparados antes de salir en display con una etiqueta de TPHC para marcar el tiempo que lleva afuera, después de 4 horas se bota. El fixings runner es la persona que se encarga que el fixings bar tenga todo lo que necesita, ya sean los condimentos y verduras, hasta cubiertos y servilletas. El fixings runner también se encarga de preparar 3 cosas que la persona encargada de fixingsprep no hace, lo cual es la lechuga, el tomate y el queso. Fixingsprep es el encargado de tener un congelador lleno con todo lo que el fixings bar pueda ocupar, ya sea pico de gallo, sour cream, cornmix, limones, cebolla y guacamole. Al final de la noche debe abastecer todo el congelador para que haya suficiente para el siguiente día. Finalmente, el railsgreeter es la persona encargada de limpiar el fixings bar a cada momento para tener una presentación nítida.

Los horarios de trabajo en Pecos Bill usualmente son de 6 horas raramente hasta 10 horas. Cuando se trabajan solamente 6 horas se da un break de 15 minutos. Cuando se trabajan hasta 9 horas es un break de 1 hora, cuando se trabajan más de 10 horas se da un break de una hora y otro de 15 minutos.

Los roles ejercidos durante la pasantía cambian dentro del tipo de trabajo que se realiza en cada uno, desde vender mercancía a servir comida. Se mantienen estándares de calidad diferentes en ambos e inclusive más estrictos en unos que en otros. Aunque ambos mantienen el mismo objetivo mantener al cliente 100% satisfecho y asegurarse que su estadía sea la más placentera para así garantizar su regreso.

## **CAPÍTULO 4**

## **4.1 LLAVES BASICAS DEL ÉXITO**

Las cuatro llaves básicas del éxito en Walt Disney World son herramientas creadas con el propósito de poder maximizar la felicidad de un guest dentro del parque. (“Disney’s Four Keys To A Great Guest Experience” n.d.)

### **4.1.1 Seguridad**

La llave más importante de Disney, la seguridad comienza con uno mismo. La seguridad debe ser la prioridad en cada decisión que tomemos. Algo que Disney procura es que ni sus clientes ni sus empleados salgan heridos. En Pecos Bill se pone en práctica la seguridad al cerrar un dining room con una cadena, los Cast Members deben pararse al lado de la cadena y abrir cada vez que un cliente salga para que no se vayan a tropezar, o golpear. (“Disney’s Four Keys To A Great Guest Experience” n.d.)

### **4.1.2 Cortesía**

Los empleados de Disney siempre deben ser corteses con todas las personas que visitan los parques a diario y también con las personas con las que trabajan. Disney es conocido por sus Cast Members donde saludar y sonreír es parte de la cortesía, cuando un cliente pide ayuda se busca que el cliente quede satisfecho al ser ayudado con direcciones o un producto. (“Disney’s Four Keys To A Great Guest Experience” n.d.)

### **4.1.3 Espectáculo**

Disney procura siempre tener todo listo, limpio, en orden para que los turistas tengan una bonita experiencia. Ya sea en Merchandise o Quick Service siempre mantener el área de trabajo y display limpias dejan una buena impresión en los clientes. (“Disney’s Four Keys To A Great Guest Experience” n.d.)

#### **4.1.4 Eficiencia**

Ser eficientes es algo muy importante para las actividades con las que cumplen los empleados para resolver los problemas de los clientes, o con lo colegas. La eficiencia en Quick Service es algo simple como llenar una jarra de agua con hielo para lograr servir muchos vasos de agua a la vez ya que es algo muy solicitado por los clientes. (“Disney’s Four Keys To A Great Guest Experience” n.d.)

#### **4.2 FORTALEZAS**

Las fortalezas con las que se contaba al iniciar la práctica profesional era el buen manejo y conocimiento del inglés y español. Disney recibe diariamente visitantes de todo el mundo gran mayoría de ellos hablan inglés y español, recientemente se han agregado gran cantidad de personas de habla portuguesa, otra fortaleza encontrada es el conocimiento y manejo del idioma de portugués básico. Se contaba con experiencia laboral previa, anteriormente se trabajó en una oficina algo completamente distinto a lo que se trabajó en Disney, pero tiene las mismas responsabilidades de puntualidad, trabajo en equipo, responsabilidad, etc. El aprendizaje rápido es otra fortaleza con la que se cuenta, al hacer una tarea dentro del trabajo una vez o dos no necesita ser repasada más veces por el entrenador. Poder adaptarse a lugares y cosas nuevas ayudó a que se cumplieran las responsabilidades a tiempo y con facilidad. Poder pensar rápidamente para ayudar a un guest con algún problema es una fortaleza importante ya que muchos guests tienen problemas con algún producto vendido o alguna mala experiencia que están teniendo. Es importante saber qué hacer en situaciones que traten de problemas para poder resolverlo en el tiempo más corto posible para que el guest tenga una buena experiencia.

### **4.3 DEBILIDADES**

Al iniciar la práctica profesional ya se contaban con debilidades tales como la de la mala comunicación. Desde un principio la timidez y dependencia de la opinión de personas extrañas ha influido en la falta de comunicación. Dentro del trabajo no se interactuaba mucho con los mismos Cast Members del área por timidez. No se tenía conocimiento acerca de las operaciones de Walt Disney World y tampoco los derechos de las personas dentro del Disney College Program.

### **4.4 OPORTUNIDADES DE MEJORA**

- El mejoramiento de la comunicación ayudo a relacionarse mejor con las personas para pedir asistencia en momentos que se necesite, hacer amistades que en un futuro pueden ser de conveniencia; el networking.
- Dejar a un lado la timidez para solicitar ayuda fue importante porque hay momentos en los que un cliente trae un problema en el que no hay experiencia previa de cómo resolverlo y a un cliente nunca se le dice que no.
- La falta de iniciativa se relaciona con la timidez, tener esa iniciativa a ayudar, saludar, ofrecer lo que un cliente necesita sin que lo pida, es algo que hace que su experiencia sea buena.

### **4.5 VINCULACION CON LA CARRERA**

Las clases recibidas por parte de Walt Disney World y los roles realizados se vinculan con la carrera de Administración Industrial y de Negocios. Uno de los cursos llamado Cast Engagement & Human Resources, habla de la manera en que Disney maneja a sus empleados desde de su salud hasta su bienestar económico. La forma en que ellos contratan a sus empleados, entrenan, en qué consiste su pago, como se aseguran de que lleguen a trabajar, los beneficios que se les da para

tener buena salud, balancear su vida personal y familiar con la del trabajo. Dentro de su portal en línea, el HUB Disney mantiene a todos sus empleados al tanto de sus horarios de trabajo, así también como eventos que se darán en las próximas semanas, tienen una página de descuentos para su línea de crucero, y muchos más beneficios dentro la misma. Tienen recetas saludables para que sus empleados mantengan un estilo de vida saludable, también se les da membresía a un gimnasio, se les ofrece un entrenador personal e inclusive se les hacen exámenes relacionados con su salud física gratuitamente. Así mismo como Disney ofrece beneficios para sus empleados también se los ofrece a su familia.

También se aprendió acerca del liderazgo, en el curso Leadership 101. El curso se basa en que es un líder, cuando se necesita un líder, se hizo un análisis del tipo de personalidad que tienen los participantes, en que situaciones es más común ver cada aspecto de los diferentes tipos de líder. Un líder también afecta en como los Cast Members se desempeñan dentro de cada rol y en la misma cultura organizacional de Disney. Ellos procuran que cada Cast Member se sienta cómodo y asistido dentro de su rol y si necesita ayuda en cualquier momento ellos le asisten. Y si hay problemas entre los mismos Cast Members ellos ayudan a solucionarlo y al estar al tanto de su fuerza laboral ellos mantienen un ambiente eficiente y placentero para cada Cast Member.

El trabajo dentro de la compañía se relaciona a la carrera ya que por medio de sus prácticas demuestra excelencia en servicio al cliente, algo de lo cual la compañía obtiene la mayoría de sus ingresos. Mantienen una diversificación de productos alta bajo su marca desde películas y caricaturas hasta la ropa y la comida. Disney también tiene un segmento del público al que va dirigido el cual es hacia los niños y adolescentes algo que no estaba realmente explotado dentro del mercado. (Pereira 2016)

## **4.6 APLICACIÓN COMPETENCIAS LPA**

### **4.6.1 Análisis y resolución de problemas**

Para esta competencia se obtuvo un puntaje de 5 puntos. Esta competencia ha tenido un desarrollo consistente ya que en cada rol que se ha puesto en práctica se han tomado decisiones que tal vez no eran las más óptimas, pero si cumplen su fin de mejorar algo. Para su desarrollo se reflexiona en que se pudo haber hecho para tomar mejores decisiones, o manera de resolver algo y también se le pregunta a un Cast Member o un coordinador que harían ellos en una situación como tal.

Algo sucedido fue un guest que se accidentó dentro de Fantasy Faire cuando pisó un ink tag, el guest estaba sangrando, se tomó la decisión de ofrecerle al guest medicamento para poner desinfectar la herida, e inmediatamente se llamó a un coordinador. El coordinador solucionó el resto. Al irse el guest el coordinador explicó que los Cast Members nunca pueden ofrecer medicamentos a los guests por razones legales, si el guest tiene una reacción alérgica al medicamento pueden demandar a la compañía.

### **4.6.2 Trabajo en Equipo**

En esta competencia se obtuvo un puntaje de 6 puntos. La siguiente competencia se ha ido desarrollando más a fondo a medida que el programa fue avanzando, al entablar amistades con los Cast Members, se obtuvo su contacto en las redes sociales para mantenerse al día a día de cada amistad nueva. También es posible adaptar hábitos buenos de las personas del trabajo y reconocer lo que hacen bien y tratar de incorporarlo a uno mismo.

A lo largo del programa se han ido agregando amistades nuevas a las redes sociales para mantener contacto con ellas en un futuro. Durante el rol de Pecos Bill los coordinadores y Cast

Members reconocen cuando alguien es bueno en su trabajo a tal punto que si alguien es bueno haciendo algo, usualmente esa es su posición para cerrar. En Pecos Bills se cerraba bastante el fixings bar, se requiere de dos personas para hacerlo a tiempo. El trabajo se divide equitativamente, una persona se enfoca en limpiar el display de la comida y la otra se enfoca en limpiar los congeladores, botar la basura y asegurarse que todo esté abastecido para el siguiente día.

### **4.6.3 Cumplimiento de los objetivos**

En esta competencia se obtuvo un puntaje de 7 puntos. Al proponerse objetivos para el programa la mentalidad es cumplirlos y una vez cumplidos se ve más allá de ellos. Los objetivos de vencer el miedo a hablar con extraños, buscar ayuda, hacer un momento mágico es algo que se ha ido desarrollando todos los días, la interacción con los clientes ayuda a obtener más confianza en sí mismo, ya se tiene el poder de ayudarlos e interactuar con ellos y hacer su experiencia mejor. Trabajar con personas distintas hizo que el proceso de vencer el miedo fuera fácil. Al estar tanto tiempo con las mismas personas obliga a la interacción, se depende de esas personas para poder hacer el trabajo.

### **4.6.4 Aprendizaje y desarrollo personal**

En esta competencia se obtuvo un puntaje de 8 puntos. Dentro del rol se dan mucho los fracasos al momento de ayudar a un cliente con un problema muchas veces se resuelve, otras veces no sin saber que si tiene solución. Se obtiene la retroalimentación por parte de los líderes o coordinadores quienes reconocen lo que sus Cast Members hacen a diario. Aprender más en un área no tan conocida, se puede solicitar lo que se llama cross training, al no estar entrenado en un puesto, un líder aprueba el nuevo entrenamiento para el área. También en el housing, se ha aprendido a convivir con otras personas y aprendido a cocinar.



Muchas veces se le dice que no a un guest por no saber que hay otra solución. Si ellos preguntan por algún producto a veces decimos que no está, pero en realidad si está, pero en la bodega. Si algún guest quiere su dinero de regreso cuando es comida, se le dice a un coordinador que haga la devolución, el coordinador decide no devolverle el dinero y le da algo mejor de lo que pidió para que salga contento.

#### **4.6.5 Adaptación al cambio**

Para esta competencia se obtuvo un puntaje de 7 puntos. Fue fácil adaptarse a un nuevo país y un trabajo nuevo que fuese distinto al previo, algo que ayudó en el desarrollo de nuevos hábitos. Al momento de tener nuevas responsabilidades y horarios de trabajo distintos y compartir una vivienda con personas distintas se fue desarrollando más la paciencia y responsabilidad.

Los horarios de trabajo en Disney requieren de mucha flexibilidad muchas veces se trabaja en la tarde/noche y raras veces en la mañana/tarde. Es complicado encontrar el tiempo para dormir ya que se sale tarde en la noche de trabajar y al siguiente día se debe que estar temprano en el trabajo. Convivir con personas distintas bajo un mismo techo hace complicado el cumplimiento de tareas, muchas veces el aseo no se completaba y se tuvo que dividir las responsabilidades para evitar conflictos.

## CONCLUSIONES

- Se aplicaron los conocimientos previamente adquiridos de la carrera de Administración Industrial y de Negocios durante los roles ejercidos dentro de Walt Disney World. Dentro de la compañía se identificaron aspectos tales como los de mercadotecnia, recursos humanos, y administración.
- Se lograron determinar los aspectos administrativos dentro de los roles en the Walt Disney World Resort. Específicamente se identifican en los líderes y coordinadores de los lugares donde se ejercen los roles, ellos son los encargados del manejo del personal, la resolución de problemas, y manejo del dinero de la localidad. Se logra ver la vitalidad de cada rol y persona dentro de la compañía y como la manera en que Disney hace las cosas funciona para su beneficio.
- Se lograron definir los aspectos de recursos humanos dentro de los roles ejercidos durante el programa. El manejo del personal por parte de la compañía se logra ver en como ellos organizan los horarios dentro de un sitio web, como los coordinadores asignan tareas a los Cast Members, como la compañía procura por el bienestar del personal y beneficios para toda su familia.
- Se logro aprender del servicio al cliente dentro de la compañía, ya que Disney tiene prestigio en su servicio al cliente. A medida que se ejercieron los roles de Merchandise y Quick Service durante el entrenamiento se practica la manera correcta de atender a un guest, y por medio de la experiencia se va perfeccionando un buen trato hacia los clientes.

## BIBLIOGRAFÍA

- “About - Leadership, Management Team, Global, History, Awards, Corporate Responsibility.” n.d. The Walt Disney Company. Accessed February 26, 2019. <https://www.thewaltdisneycompany.com/about/>.
- Br, de, and holics. 2014. “Misión, visión y valores de Disney.” November 19, 2014. <https://thebrandholics.wordpress.com/2014/11/19/mision-vision-y-valores-de-disney/>.
- “Castle Couture Overview.” n.d. Accessed August 20, 2019. <https://www.wdwmagic.com/shopping/castle-couture.htm>.
- “Disney World Girl.” n.d. Accessed August 20, 2019. <http://disneyworldgirl.blogspot.com/2010/05/>.
- “Disney’s Four Keys To A Great Guest Experience.” n.d. *Disney At Work* (blog). Accessed May 31, 2019. <http://disneyatwork.com/disneys-four-keys-to-a-great-guest-experience/>.
- “Fantasy Faire In Magic Kingdom.” 2016. Couponing to Disney. September 3, 2016. <https://www.couponingtodisney.com/fantasy-faire-magic-kingdom/>.
- “History of the Magic Kingdom.” n.d. Accessed February 25, 2019. <https://www.dadsguidetowdw.com/history-of-the-magic-kingdom.html>.
- “Hundred Acre Goods.” n.d. Accessed August 20, 2019. <https://disneyworld.disney.go.com/shops/magic-kingdom/hundred-acre-goods/>.
- “Magic Kingdom Pecos Bill’s Guacamole Status Update.” n.d. Accessed August 20, 2019. <http://www.disneyfoodblog.com/2018/03/15/magic-kingdom-pecos-bills-guacamole-status-update/>.
- Novais, Ana. 2015. “História Da Disneyland - Como Tudo Começou!” *Disney Guia* (blog). July 17, 2015. <https://www.disneyguia.com.br/site/historia-da-disney/>.
- “Pecos Bill Tall Tale Inn and Cafe Menu - Magic Kingdom.” n.d. Accessed August 20, 2019. <https://www.wdwinfo.com/wdwinfo/dining/diningdetail.cfm?restaurant.id=147>.
- Pereira, Belén Gómez. 2016. “10 lecciones de The Walt Disney Company.” *Entrepreneur*. December 5, 2016. <https://www.entrepreneur.com/article/267506>.
- “Pinterest.” n.d. Pinterest. Accessed August 20, 2019. <https://www.pinterest.com/pin/71494712810620281/>.
- “Theme Park History: A Short History of Epcot.” n.d. Theme Park Insider. Accessed February 25, 2019. <https://www.themeparkinsider.com/flume/201308/3591/>.
- “Top 10 Moments in Disney College Program History.” n.d. *Disney Internships & Programs Blog* (blog). Accessed May 3, 2019. <https://disneyprogramsblog.com/top-10-moments-in-disney-college-program-history/>.
- “Walt Disney: Creador de sueños.” 2015. *Historia*. December 4, 2015. <https://canalhistoria.es/blog/walt-disney-creador-de-suenos/>.
- Whitney. 2018. “Evolution of Disney Parks: Disney’s Hollywood Studios Park Timeline.” *WDW News Today*. May 2, 2018. [https://wdwnt.com/?p=94213&preview=true&preview\\_id=94213](https://wdwnt.com/?p=94213&preview=true&preview_id=94213).
- Williams, Alex. 2017. “Walt Disney Company’s Mission Statement & Vision Statement (An Analysis).” *Panmore Institute* (blog). December 13, 2017. <http://panmore.com/walt-disney-company-mission-statement-vision-statement-analysis>.

## **GLOSARIO**

**Assessment:** Ultimo día de training donde se hace un examen de lo aprendido

**Attractions:** Rol que se encarga de atender una atracción dentro del parque.

**AVAC:** Sistema automatizado de recogida de residuos al vacío.

**Break:** Tiempo de receso.

**Cast Engagement & Human Resources:** Curso de Disney; participación de los empleados y recursos humanos.

**Cast Member:** Empleado de Disney.

**Cornmix:** Mezcla de maíz con pimientos verdes y rojos.

**Costume:** Uniforme que se utiliza en el trabajo.

**Costuming:** Rol que se encarga de reparar, lavar, planchar, colgar vestuario.

**Counter:** Mostrador.

**Counter stock 1 o 2:** Encargados de abastecer el mostrador

**Cross training:** Entrenamiento aparte del recibido dentro de la locación.

**Custodial:** Rol que se encarga de la limpieza dentro del parque.

**Dining room:** Puesto que se refiere a la limpieza de los comedores.

**Disney College Program:** Programa de pasantías dentro de The Walt Disney World Company.

**Disney University:** Universidad de Disney

**Disneyland Resort:** Parque temático de Disney en California.

**Drinks:** Bebidas

**Entertainment:** Rol encargado de entretener a los clientes siendo personajes o extras.

**Filler:** Encargado de entregar comida a los clientes junto con sus extras.

**Fixings bar:** Lugar donde los clientes pueden servirse condimentos y verduras para su comida.

**Fixings bar 1 o 2:** Encargado de poner en display los condimentos y verduras.

**Fixingsprep:** Prepara los condimentos y verduras para el fixing's bar.

**Fixings runner:** Persona encargada de llevar los condimentos y verduras para el fixings bar y preparar queso, tomate, y lechuga.

**FOH:** (Front of House) Significa que un Cast Member trabaja en el área donde se interactúa directamente con los guests.

**GiftCards:** Tarjetas de regalo.

**Guest Relations:** Rol encargado de ayudar a los clientes con cualquier problema que tengan dentro del parque.

**HUB:** Plataforma que Disney utiliza para colocar horarios y mantener informados a sus empleados.

**Leadership 101:** Curso de Disney de Liderazgo.

**Leisure Time Business Management Studies:** Primer nombre para los cursos de Disney; tiempo libre de gestión empresarial.

**Merchandise:** Rol encargado de la venta de mercancía.

**Quick Service Food & Beverage:** Rol encargado de los restaurantes de servicio rápido.

**Railsgreeter:** Encargado de limpiar por fuera el fixing's bar.

**Seater/busser:** Encargado de limpiar las sillas, mesas y barrer el suelo de los comedores.

**Slushie:** Congelado de limonada y fresa

**Sour cream:** Crema.

**The Magic Kingdom College Program:** Primer nombre del Disney College Program

**Toppings Bar:** Fixings bar, donde se encuentran los condimentos y verduras.

**TPHC:** Time as a public health control (El tiempo es un control de salud pública); Sistema de etiquetas que Disney utiliza para mantener un estándar de frescura en su comida.

**Traditions:** Clase impartida en Disney University donde se conocen las tradiciones de Disney.

**Trash runner:** Encargado de cambiar los botes de basura de los comedores.

**Walt Disney World Resort:** Parques temptations de Disney en Orlando.

## ANEXOS

### Anexo 1

Fantasy Faire

(“Fantasy Faire In Magic Kingdom” 2016)



### Anexo 2

Castle Couture

(“Castle Couture Overview” n.d.)



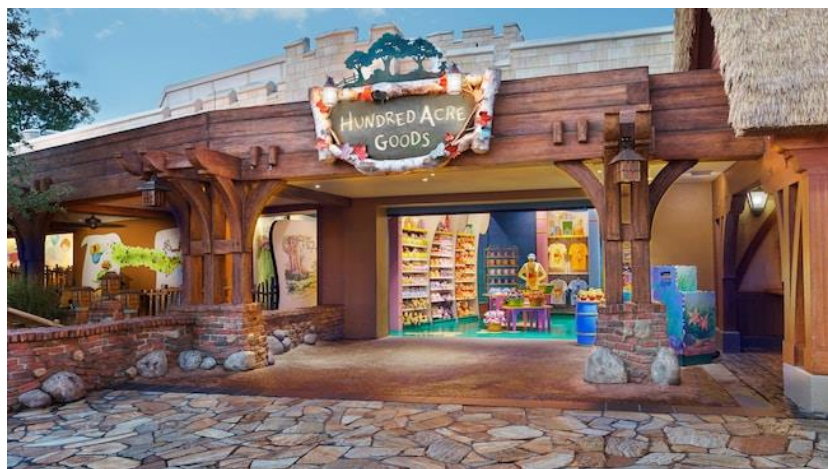
**Anexo 3**  
Sir Mickey's

(“Disney World Girl” n.d.)



**Anexo 4**  
Hundred Acre Goods

(“Hundred Acre Goods” n.d.)





## Anexo 5

### Pecos Bill Tall Tale Inn & Café

(“Pecos Bill Tall Tale Inn and Cafe Menu - Magic Kingdom” n.d.)



## Anexo 6

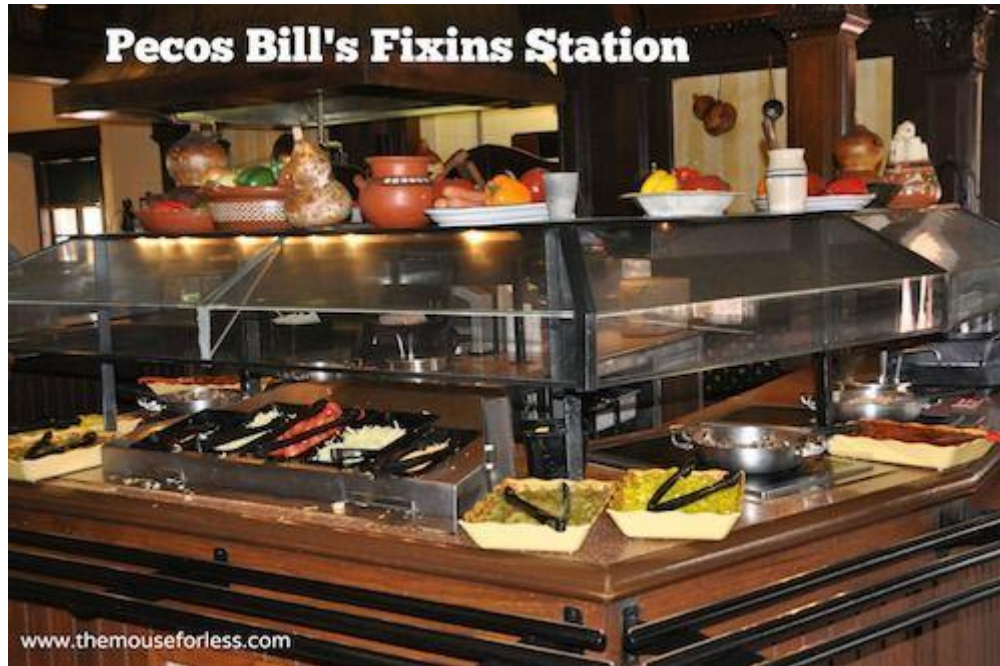
### Tortuga Tavern

(“Tortuga Tavern Menu - Magic Kingdom” n.d.)



**Anexo 7**  
Fixings Bar

(“Pinterest” n.d.)



**Anexo 8**  
Corral 2

(“Pecos Bill Tall Tale Inn and Cafe Menu - Magic Kingdom” n.d.)



## Anexo 9

Menú de Pecos Bill Tall Tale Inn & Café

(“Magic Kingdom Pecos Bill’s Guacamole Status Update” n.d.)



## Anexo 10

Cosutme de Fantasyland



## **Anexo 11**

Costume de Stock de Fantasyland



## **Anexo 12**

Costume de Pecos Bill's Tall Tale Inn & Café



## Anexo 13

### Bitacora

- Semana 1 (22/01/2019 – 26/01/2019)
  - Asistencia a 3 clases de TC3 seguidas donde se revisa el cuaderno que nos entregan con toda la información que necesitamos saber durante el programa, tareas y fechas de entregas de las tareas.
  - Disney Traditions una introducción a Walt Disney World
  - Entrenamiento nivel 1: Escoger vestuario para Merchandise, asignación de casillero, hacer cuenta en el HUB, conocer al líder, recorrido de las tiendas.
  - Clase para aprender a usar las registradoras en Disney University.
  - Entrenamiento nivel 2: Asignados a una registradora con el entrenador para practicar cómo se atiende a un cliente y cómo se maneja la registradora
  - Once Upon a Time: Tour de todo el parque de Magic Kingdom.
- Semana 2(27/01/2019 – 02/02/2019)
  - Entrenamiento nivel 3: Continuación de práctica en la caja registradora con el entrenador
  - Entrenamiento nivel 4: Continuación de práctica en la caja registradora 4 horas con la entrenadora y 4 solos.
  - Entrenamiento de stock AM: Entrenamiento de mañana de cómo poner y donde está ubicado el producto de cada tienda, y si ocupamos llevar frescos, donde están, donde está el hielo, como ingresar los paquetes a la computadora.
  - Bordados: Aprender a como bordar los sombreros con el nombre de una persona.

- Semana 3(03/02/2019 – 09/02/2019)
  - Entrenamiento de stock PM: Entrenamiento de noche como poner el producto, donde está ubicado, los paquetes que debemos ingresar a la computadora, donde sacar la basura.
  - Turno de registradora el resto de la semana
- Semana 4(10/02/2019 – 16/02/2019)
  - Turno de registradora los primeros 4 días
  - Turno de stock un día en la tienda Castle Couture
- Semana 5 (17/102/2019 – 23/02/2019)
  - Entrenamiento de bordados de sombreros
  - Turno de registradora el resto de la semana
- Semana 6 (24/02/2019 – 02/03/2019)
  - Turno de registradora
- Semana 7 (03/03/2019 – 09/03/2019)
  - Turno de stock en la tienda Sir Mickey's
  - Turno de registradora
- Semana 8 (10/03/2019 – 16/03/2019)
  - Turno de stock en la tienda Sir Mickey's
  - Turno de stock en la tienda Castle Couture
  - Turno de registradora
- Semana 9 (17/03/2019 – 23/03/2019)
  - Turno de stock en la tienda Hundred Acre Goods
  - Turno de registradora

- Semana 10 (03/24/2019 – 03/30/2019)
  - Turno de stock en la tienda Castle Couture
  - Turno de registradora
- Semana 11 (31/03/2019 – 06/04/2019)
  - Turno de registradora
  - 03/04/2019 – Ultimo día en Fantasyland
- Semana 12 (07/04/2019 – 13/04/2019)
  - Día 1 de entrenamiento: Clase en Disney University para el Food and Beverage Core
  - Día 2 de entrenamiento: Dining Room
  - Día 3 de entrenamiento: Counter
  - Día 4 de entrenamiento: Topping Bar
- Semana 13 (14/04/2019 – 20/04/2019)
  - Día de assesment
  - Turno de FOH
- Semana 14 (21/04/2019 – 27/04/2019)
  - Turno de FOH
- Semana 15 (28/04/2019 – 04/05/2019)
  - Turno de FOH
  - Turno en Tortuga Tavern Trash Runner
- Semana 16 (05/05/2019 – 11/05/2019)
  - Turno de FOH

- Semana 17 (12/05/2019 – 18/05/2019)
  - Turno de FOH
- Semana 18 (19/05/2019 – 25/05/2019)
  - Turno de FOH
- Semana 19 (26/05/2019 – 01/06/2019)
  - Turno de FOH
- Semana 20 (02/06/2019 – 08/06/2019)
  - Turno de FOH
- Semana 21 (09/06/2019 – 13/06/2019)
  - Turno de FOH
  - 11/06/2019: Último turno en Pecos Bill Tall Tale Inn & Café
  - 13/06/2019: Fin del programa