

Scanned Copy Record Sheet

All sections must be completed in full as these sheets will be scanned as cover pages for material uploaded to the Learning Space.

Name of designated person authorizing scanning: María Josse Fernandez

Module information.

Module title:	The Teaching Process
Learning Space module Code	LCM1
Date module starts:	Oct 2024
Date module ends:	Dec 2025
Number of registered students	15
Name of tutor	Karina Elizalde

Publication:

ISBN	978-607-11-2947-5
Title	Universidad Disney
Date of publication:	2014
Author(s)/editors OR name of individual area (for an image/illustration)	Dough Lipp Prisa Ediciones
Page number to be scanned	Se levanta el telón: orientación pp. 27-42

Se levanta el telón: Orientación

Lo que sucede “tras bambalinas” termina “en el escenario”. Si no nos llevamos bien entre nosotros, si no nos decimos “Buenos días” y otras frases de cortesía, nuestra actitud con los visitantes será la misma.¹

VAN ARSDALE FRANCE, fundador y profesor emérito, Universidades Disney

Universidad Disney, 5 p.m.

Sophie estaba sentada en el salón de capacitación sin poder quitarse la sonrisa de la cara. De hecho, le dolían las mejillas de todas las risas y sonrisas de las últimas ocho horas. El programa de orientación había terminado y ella se había graduado de la Universidad Disney: estaba lista para salir y crear “El lugar más feliz de la Tierra”.

Por supuesto que había sido un día largo pero no lo sentía así. Entre más pensaba en su primer día como parte del elenco de Disney, más lógico le parecía. Recordó todas sus experiencias: las presentaciones del personal, los videos, el paseo por el parque y, finalmente, su interacción con los otros integrantes que estaban siendo capacitados. Acababa de terminar un día lleno de información, pero, “A pesar de que se trataron muchos asuntos de seriedad, ¿qué fue lo que hizo que aquella experiencia fuera tan disfrutable?”, se preguntó. ¿Qué fue lo que la hizo sentir tan motivada y dispuesta a salir corriendo por la puerta y empezar a trabajar?

“¿A qué hora es el desfile de las tres de la tarde?” “¿En dónde dejé estacionado mi auto?”... “¿Quién en su sano juicio

haría preguntas así?", pensó Sophie. Porque entendía que los visitantes pudieran preguntar, "¿En dónde está Mickey Mouse?" o "¿Me puede decir cómo llegar a los sanitarios?", pero, ¿una pregunta sobre *el desfile de las tres de la tarde?* ¡Tendrían que estar bromeando! Pero según Héctor y Mónica, los dos entrenadores de la orientación, mucha de la gente que visitaba Disney podía llegar a hacer esas preguntas y muchas otras similares. A partir de ese momento, responder con una sonrisa y voz amigable dependería de Sophie y de todos los demás en el salón, es decir, de la gente recién contratada que estaba sentada a su alrededor.

"Se trata de montar el mejor 'espectáculo' para nuestros visitantes", dijo Héctor. "Ahora ustedes son parte de ese espectáculo, y por eso es que no nos referimos a nosotros mismos como 'empleados', sino como 'miembros del elenco'. Todos somos parte del elenco en este gran espectáculo llamado Disneylandia."

Mónica y Héctor dieron varios ejemplos del uso de los términos "espectáculo" y "elenco" durante toda la orientación. Al mismo tiempo que mostraban una fotografía de un miembro del elenco que interactuaba con un visitante, decían cosas como, "Aquí tienen una muestra de lo que consideramos un buen espectáculo". Luego preguntaban, "¿Por qué es éste un ejemplo de buen espectáculo?" Al principio, Sophie y sus compañeros no pudieron identificar todos los ejemplos de las imágenes, pero para el final del programa de orientación todos fueron capaces de identificar el patrón: el miembro del elenco siempre sonreía, su apariencia era impecable y, si le estaba dando indicaciones al visitante (tal vez para llegar a los sanitarios), su mano siempre estaba abierta, como extendiendo una invitación en lugar de sólo señalar con el dedo índice. Sophie no vio ninguna fotografía o video en donde aparecieran miembros del elenco con el ceño fruncido, o ropa sucia o arrugada, ni en donde se les viera señalar rudamente con el dedo, excepto cuando Mónica y Héctor dieron varios ejemplos de lo que sería lo opuesto a un buen espectáculo: ese tabú de Disney conocido como el mal espectáculo.

Pero, ¿qué fue eso tan peculiar acerca de la experiencia que tuvo Sophie aquel día?

La joven empezó a recordar ejemplos específicos y se dio cuenta de que, Héctor, Mónica y todo el equipo de capacitación les habían dado, a su vez, un buen espectáculo a las personas que estaban siendo capacitadas. La edificante música que se escuchaba en el vestíbulo cuando ella llegó fue un buen detalle. También le agrado que la saludaran al entrar al edificio. De hecho, llegó media hora antes de la orientación pero el equipo ya estaba listo para empezar; no hubo preparativos de último minuto ni la típica ráfaga de actividad que es tan común antes de que comiencen los programas de capacitación. Las sonrisas y el hecho de escuchar a todo mundo decir, "Buenos días, bienvenida a la Universidad Disney", fue una excelente manera de empezar el día. Además, ¿quién habría podido resistirse a sonreír si se escuchaba la canción "Hakuna Matata" de *El rey León* a todo volumen como música ambiental? Sophie también admitió que llegó a dudar que las sonrisas de aquella mañana fueran reales. Era imposible que el equipo de entrenamiento pudiera fingir todo el día, pensó; e incluso si los orientadores pudieran fingir tanto, en realidad para eso les pagaban, era su trabajo. Claro, eso fue ocho horas antes, pero después de lo que vio, escuchó y vivió, todo comenzó a cobrar sentido.

A Sophie le agrado la sinceridad de Mónica y Héctor cuando dijeron que crear El lugar más feliz de la Tierra todos los días era un trabajo arduo para los miembros del elenco. Lo mencionaron varias veces de una u otra forma; "Esto podría sonar obvio, pero trabajar aquí en realidad es un trabajo; es mucho más difícil hacer el espectáculo que disfrutarlo como lo hacen los invitados." El enfoque del equipo era equilibrado, pensó Sophie: era un grupo de personas sonrientes pero no estaban tratando de engañar a nadie.

Los dos mundos de Disney

Las sesiones en el salón fueron muy interesantes para Sophie, pero desde el primer minuto de la capacitación estuvo a la espera del momento de *pasear* de verdad por el parque y volver al oasis de su gozo infantil. Sophie había estado en Disneylandia varias veces como visitante, y, por lo tanto, estaba familiarizada con muchas de las atracciones, las tiendas de regalos y la disposición general del lugar, pero la información y los términos específicos que los instructores le proporcionaron previamente en el salón de clases se volvieron realidad durante el paseo. Ahora tenía una perspectiva completamente distinta.

Justo antes de salir de su habitación para ir al parque, Mónica les pidió a todas las personas que estaban en entrenamiento que prestaran atención especial a los dos mundos de Disney: el escenario y tras bambalinas. "La zona tras bambalinas es un mundo que nuestros invitados nunca llegan a ver. El escenario es el área que muchos de ustedes ya conocen porque vinieron anteriormente como visitantes. Este salón de capacitación, por ejemplo, al igual que todos los corredores por donde caminaremos hacia el área de escenario, son parte de 'tras bambalinas'."

Al salir del salón, Mónica y Héctor guiaron al grupo por la zona tras bambalinas, hasta una salida que lucía inofensiva, pero, justamente antes de atravesarla, Héctor dijo, "Nos encontramos todavía en la zona tras bambalinas. Miren bien alrededor y fíjense en todo lo que vean. El paseo terminará aquí, pero primero tienen que seguirme." Héctor le indicó al equipo que saliera por la puerta y, de pronto, todos se encontraron en La Tierra del Futuro, rodeados de invitados y mirando a la Montaña Espacial que se cernía sobre ellos.

"Ahora estamos en el escenario", dijo Mónica. "Aquí es en donde nuestros invitados viven los parques o centros vacacionales Disney; es en donde se ubican las atracciones, restaurantes, tiendas y sanitarios." Mónica explicó que cualquier zona en que el invitado entra en contacto con un miembro del elenco o con

SE LEVANTA EL TELÓN: ORIENTACIÓN

propiedad de Disney es parte del espectáculo y se le considera “escenario”. Terminó su comentario diciendo, “Para ser fracos, el escenario es lo único que los invitados conocen y les interesa.”

Mónica continuó, “La mayoría de los visitantes no tiene idea de que le prestamos la mayor atención a los detalles, es decir, a las cosas que tomamos en cuenta para darle forma al espectáculo. Las banquetas de Disneylandia, por ejemplo, no tienen esquinas en ángulos de noventa grados. Piénselo: ¿alguna vez han llegado a la intersección en una esquina y dado un giro preciso de noventa grados? ¡No! ¡Nadie lo hace! Es por eso que nuestras banquetas son curvas; están diseñadas pensando en la gente, en la forma que ésta se mueve. La gente suele deambular, no marchar. Nuestras banquetas favorecen esa tendencia.”

“Ahora están viendo Disneylandia desde una perspectiva totalmente distinta”, añadió Héctor. “Cuando caminemos en el área de escenario, por favor traten de enfocarse en otros de los detalles.” Cuando se acercaron a la Avenida Principal, Héctor señaló la altura de las ventanas de las tiendas y de las galerías de juegos que estaban a ambos lados de la calle. “Todas las fachadas de las tiendas que están en la Avenida fueron diseñadas pensando en los niños. Las ventanas son suficientemente bajas para permitir que hasta el más chiquito pueda asomarse adentro con facilidad y sin tener que pararse de puntitas. De hecho, durante la etapa de construcción, Walt Disney observó el parque desde la perspectiva de un niño. A veces se ponía en cuclillas para evaluar alguna atracción o edificio desde la altura de los niños, y luego les preguntaba a sus urbanistas: ‘¿Se pueden imaginar a los más pequeñitos mirando hacia arriba para ver esto?’.”²

Minutos después, Héctor los llevó a través de otra puerta bastante disfrazada; tenía un letrero que decía: SÓLO MIEMBROS DEL ELENCO. Estaban tras bambalinas otra vez. Ahí Sophie comprendió la importancia que tenía aquel otro mundo independiente para montar el espectáculo de Disney. Jamás olvidaría el paseo que hizo a esa zona del parque. Los salones de

descanso, los casilleros y las cafeterías para los miembros del elenco, la dejaron intrigada.

Héctor hizo una analogía que aclaró la diferencia entre “tras bambalinas” y “en el escenario”: “A pesar de que tras bambalinas las cosas están bien organizadas y cuidadas, en realidad no es un lugar *inmaculado* como lo son las zonas de escenario. Piensen en las ocasiones que reciben invitados en su casa o departamento. ¿No arreglan el lugar un poco antes de que ellos lleguen? Tal vez guardan la aspiradora en el clóset, meten la vajilla sucia a la lavadora de trastes y arrojan la ropa al cuarto de servicio, ¿no es cierto? Dicho de otra forma, les ocultan el desorden a los invitados. Por esto mismo, al clóset, a la lavadora y al cuarto de servicio, se les puede considerar las áreas ‘tras bambalinas’ de su hogar. Aunque nuestra zona es mucho más grande y compleja que la de su casa, tiene la misma función: separa el mundo que queremos que vean nuestros invitados de lo que queremos mantener en privado.”

Sophie no solamente aprendió que la zona tras bambalinas es el dominio único de los miembros del elenco de los parques o centros vacacionales Disney, también reconoció la importancia que tiene para ofrecer un buen espectáculo. Esta zona es por la que el personal de mantenimiento y operaciones puede tener acceso a las atracciones en caso de que se necesite reparar algo. Aquí es en donde los camiones de carga que entregan alimentos y mercancía pueden llegar e irse sin ser detectados. Los miembros del elenco van ahí a recargar sus baterías, las cuales, por lo general, están agotadas debido a que tuvieron que responder todo el día a la pregunta de a qué hora es el desfile de las tres de la tarde. Sophie se quedó asombrada al ver a una chica, miembro del elenco, devorando una hamburguesa y bebiendo refresco, porque, tan sólo unos minutos antes la había visto como una hermosa princesa en la zona de escenario. La diferencia entre zonas, sin embargo, la entendió realmente al ver a un hombre disfrazado de Tribilín que se iba quitando la cabeza de la botarga. “Claro”, pensó, “debajo

de los disfraces hay gente real.” Sin embargo, no había manera de negar la sorpresa al verlos con sus propios ojos. Héctor y Mónica sabían de qué forma afectaba esto a la gente en entrenamiento, y por eso aprovecharon cada ocasión para reiterar a lo que se referían. Mónica aprovechó para decir: “Ahí va Tribilín a tomarse un descanso bien merecido, pero nuestros invitados nunca lo verán así. El mundo tras bambalinas jamás se cuela al escenario.” Recalcó su mensaje con una pregunta para el grupo: “¿Por qué eso no sucedería nunca?”

Y casi todos, al unísono, contestaron: “Porque causaría un mal espectáculo.”

“Exactamente”, dijo Héctor, y continuó hablando sobre el tema. “Ahora me gustaría que todos pensaran en alguna experiencia reciente que hayan tenido como clientes. ¿Dónde, cuándo y con qué frecuencia presenciaron un espectáculo malo al interactuar con prestadores de servicio? ¿Cuándo vieron o escucharon comportamientos pertenecientes a la zona tras bambalinas, en un ambiente de escenario?”

Sophie analizó la pregunta. Recordó que había escuchado al empleado de un supermercado quejarse de su jefe mientras hablaba con un compañero de trabajo. También se acordó de una llamada telefónica que le hizo a un técnico de computadoras, y que no salió nada bien; el técnico no tuvo paciencia y la interrumpió constantemente. ¿Y cómo olvidar que la recepcionista de su doctor ni siquiera levantaba la cabeza para saludarla al escucharla entrar? Entonces se dio cuenta de la frecuencia con que había observado el comportamiento de un mal espectáculo, tan sólo en la semana anterior. Era el equivalente a que Tribilín se quitara la cabeza varias veces en el escenario.

Los ejemplos de buen y mal espectáculo comenzaron a llenar la cabeza de Sophie. Las anécdotas en las que se hablaba sobre ver todo desde la perspectiva del invitado —las banquetas con esquinas curvas y las ventanas a las alturas de los niños— le permitieron concebir nociones bastante fuertes sobre el servicio a los

invitados. Estas cuestiones, no obstante, eran tan sólo una parte de la historia. ¿Por qué son amigables los miembros del elenco? Y, ¿por qué la recepcionista de su médico no podía levantar la cabeza y saludarla con un gesto?

Los siguientes comentarios de Mónica le permitieron analizar el asunto con mayor profundidad. "Como ya se mencionó durante todo el día, a Disney se le conoce por su servicio a los invitados, y esto nos enorgullece mucho. Sabemos lo importante que es incorporar la percepción del invitado al proceso de construcción de las atracciones y los edificios. Asimismo, estamos firmemente convencidos de que la mejor manera de ofrecer un servicio sobresaliente a los invitados es, en primer lugar, cuidar de nuestros empleados. Los miembros del elenco son el cliente número uno. El espectáculo que los invitados viven en el escenario es un reflejo directo de lo que pasa acá atrás. Tratarnos con respecto y saludarnos tras bambalinas con una sonrisa son acciones tan importantes como nuestros mundialmente famosos personajes y atracciones."

Hubo un momento de silencio. Luego Mónica resumió este importante punto de aprendizaje diciendo, "Cuidamos al elenco, el elenco cuida a los invitados, y así, el negocio prospera."

A Sophie le costó trabajo hacer el seguimiento de toda la información importante que recibió en el paseo. En cuanto se dio cuenta del desafío que implicaba montar un espectáculo tan complejo, los conceptos que el personal de capacitación le había dado esa mañana cobraron vida. Héctor y Mónica los bombardeaban con preguntas y, al minuto siguiente, les pedían que reflexionaran, desde nuevas perspectivas, lo que implicaba el servicio a los invitados. Sophie se sintió involucrada en todo momento, y además, se divirtió.

La lección del señor Lincoln

Mientras continuaba analizando la información sobre los espectáculos buenos y los espectáculos malos, Sophie recordó otra parte del paseo que le agradó particularmente. Fue cuando visitaron Disneyland Opera House, en la Avenida Principal de Disneylandia. Héctor y Mónica escoltaron a los empleados en capacitación hasta este teatro para que pudieran presenciar el espectáculo audio-animatrónico, *Grandes momentos con el señor Lincoln*. La presentación le pareció a Sophie tan interesante como los dibujos y escaparates que vio en el vestíbulo del teatro —al que el equipo de capacitación se refirió como la zona del “pre-espectáculo”. Y ahí apareció de nuevo la palabra “espectáculo”—. Sophie estaba fascinada.

Mónica les pidió que prestaran mucha atención a los escaparates. “Éste se llama, *La historia de Walt Disney*; nos presenta la historia de Disneylandia. Cuando regresemos al salón de orientación escucharemos las observaciones de todos.”

Sophie disfrutó de las fotografías en donde se mostraba cómo era Disneylandia cuando acababa de abrir al público. Las maquetas de los edificios y las representaciones que hicieron los artistas de las ideas originales que tuvo Walt Disney para el diseño del parque eran asombrosas. Fue como pasear en un museo. Por si fuera poco, los quince minutos de espera para ver *Grandes momentos con el señor Lincoln* se le fueron volando a Sophie porque estaba intrigada mirando los escaparates de la zona del pre-espectáculo.

Cuando volvieron al salón de orientación, Héctor y Mónica impresionaron a Sophie por la forma en que involucraron a todos los asistentes en una discusión sobre los escaparates del pre-espectáculo y la presentación de *Grandes momentos con el señor Lincoln*. “Siempre llevamos a los nuevos miembros del elenco a este paseo para que realicen el mismo ejercicio”, dijo Mónica. “Creemos que es importante que conozcan nuestra historia y de dónde venimos, para que puedan apreciar dónde nos encontramos ahora. Héctor y yo estamos orgullosos de ser parte de la tradición

de excelencia de Disney, y esperamos que hoy, cuando ustedes se vayan, lleven consigo una sensación similar. De nosotros depende que la empresa continúe avanzando.”³

Sophie no estaba segura de hacia dónde se dirigían con esta idea, pero de pronto, como si le hubieran dado una señal de entrada, Mónica les contó otra anécdota sobre el espectáculo *Grandes momentos con el señor Lincoln*. “Ahora que hablamos del pasado y de la forma en que influye sobre el presente y el futuro, queremos contarles un poco más acerca de la atracción del señor Lincoln.” La orientadora explicó que *Grandes momentos con el señor Lincoln* fue creado por Disney para la Feria Mundial de Nueva York de 1964. El espectáculo fue patrocinado por el estado de Illinois y fue la atracción principal de ese pabellón. “El señor Lincoln fue una de las primeras piezas de audio-animatrónico de tamaño real que desarrolló Disney”, continuó Mónica. “De hecho, la tecnología entonces era tan nueva, que la figura continuó siendo perfeccionada hasta un instante antes de presentarse al público.”

Héctor le preguntó al grupo, “¿Por qué les contamos sobre algo que sucedió hace tantos años?”

“¿Para destacar la noción de la innovadora tecnología de Disney?”, sugirió alguien.

“¿Para que nos demos cuenta del trabajo de equipo que se requiere para preparar el espectáculo?”, añadieron algunos más.

Sophie y otras de las personas en capacitación dieron algunas otras razones, pero nadie se habría imaginado la respuesta que buscaban los orientadores. Héctor les agradeció su participación y dijo, “Había mucho en juego en el éxito de *Grandes momentos con el señor Lincoln*. El estado de Illinois pagó mucho dinero para que se desarrollara el espectáculo, y el orgullo y la credibilidad de la empresa de Walt Disney estaban en juego.”

Hector añadió, “Dos días antes de la gran inauguración, Walt y su equipo de soñadores realizaron una presentación previa.”⁴ El Teatro Lincoln estaba lleno; quinientos dignatarios de

Illinois, más miembros de la prensa de todo el mundo, esperaban el gran momento. El gobernador de Illinois ya estaba en el escenario presentando el espectáculo, pero... surgió un problema." Héctor hizo una pausa en ese punto de la historia para crear un efecto dramático, y luego añadió, "Se presentó una falla técnica, por lo que el espectáculo no pudo comenzar como se esperaba. A pesar de la inmensa presión que había para dar inicio, Walt Disney lo canceló. De hecho, subió al escenario y le contó al público sobre el inconveniente; luego les dijo que el señor Lincoln no se presentaría esa tarde." Héctor continuó explicando que el problema se arregló más adelante —les tomó aproximadamente una semana—, y entonces el espectáculo continuó. Algo había quedado muy claro, no obstante: Walt estaba dispuesto a sufrir un momento embarazoso y soportar el dolor a corto plazo, con tal de obtener la recompensa a largo plazo. Efectivamente, el anuncio que hizo Walt en el escenario pudo haberse considerado un mal espectáculo, sin embargo, lo que más le importaba era hacer una representación precisa del presidente Lincoln en su forma audioanimatrónica.

Esta anécdota fue para Sophie como un resumen de toda la información que recibió durante el día: Walt no estaba dispuesto a sacrificar la calidad del espectáculo. En ese momento se evidenció el enfoque en un buen espectáculo contra uno malo, y la diferencia entre "escenario" y "tras bambalinas". Disneylandia es un escenario gigante, y nosotros, los miembros del elenco, somos parte del espectáculo. Walt era muy riguroso respecto a los detalles. Ahora, a muchas décadas de distancia, nosotros estábamos recibiendo el mismo mensaje: no presentes un espectáculo hasta que todos los elementos ya hayan sido revisados y vueltos a revisar.

Conexión a todos los niveles

A medida que fue acercándose el final de la jornada, Mónica preguntó, “¿A quién le gustaría compartir con nosotros sus primeras impresiones sobre lo que vimos esta mañana? ¿Cuál fue su experiencia? ¿Qué fue lo que sintieron al entrar al salón?”

“Todos ustedes sonreían”, dijeron varias personas al mismo tiempo.

“¡Me gustó la música y lo divertido del ambiente!”, gritó otro.

“Sí, los pósters de Mickey Mouse, de Donald y de Buzz Lightyear fueron de mucha ayuda”, dijo alguien más.

Uno más interpuso, “Los sanitarios están inmaculados.”

Sophie agregó, “Me sentí bienvenida.”

“¡Gracias!”, gritó Mónica. “Nuestro objetivo de hoy era capturar la atención de ustedes a un nivel intelectual y emocional. Por ejemplo, preparamos el salón de entrenamiento desde anoche, mucho antes de que llegaran. Ustedes son nuestros invitados y queríamos asegurarnos de que el escenario estuviera listo. ¿Se dieron cuenta de que todos los escritorios y las sillas estaban perfectamente alineados hasta cuando regresaban de los descansos? Los que llegaron temprano no vieron ni a Héctor, ni a mí, ni al demás personal corriendo por ahí, ¿o sí? Nuestra atención estaba enfocada *en ustedes* al cien por ciento en el momento que entraron.” Sophie reflexionó sobre este comentario y les hizo una observación a los miembros del elenco y orientadores que ahora se encontraban al frente del salón, “Lo hicieron durante todo el día, no sólo por la mañana. Nos dieron un ejemplo de comportamiento respetuoso, de la misma forma en que nosotros tendremos que hacerlo cuando

SE LEVANTA EL TELÓN: ORIENTACIÓN

comencemos a trabajar. Su atención a todos los detalles me permitió relajarme. Me divertí y además aprendí mucho. Gracias.”

Héctor hizo un resumen: “Sabemos que ha sido un día largo y que les dimos mucha información. Esperamos que la combinación de datos y diversión, más los fragmentos de videos y nuestro breve paseo al parque, hayan hecho que la capacitación fuera mucho más memorable. Lo crean o no, su entrenamiento apenas comienza. Dentro de algunos momentos les presentaré a un nuevo equipo de orientadores. Estos amigos son nuestros líderes universitarios. Representan a las áreas en donde trabajarán ustedes, y su misión es guiarlos varios días más durante una capacitación enfocada en el trabajo específico.”

Mónica dio un paso al frente para terminar el programa con algunas últimas reflexiones: “Nuestro objetivo en todas las orientaciones es aprovechar la experiencia y usarla como introducción al Espectáculo de Disney. Imitamos el ambiente que les ofrecemos a nuestros invitados en cada uno de los parques temáticos y centros vacacionales; el escenario siempre está listo y los miembros del elenco nunca dejan de sonreír, por eso vuelven los visitantes. Nuestra encuesta revela lo que los invitados valoran en la experiencia Disney y por qué regresan con tanta frecuencia. Los visitantes mencionan, en orden de importancia, *amabilidad, limpieza y seguridad.*”⁵

La sorpresa para Sophie no pudo ser mayor; antes de asistir al programa de orientación, habría apostado que la lista de las cosas favoritas de Disney para los invitados se enfocaría en los personajes, desfiles y atracciones.

“Piénsenlo”, añadió Héctor. “Si hubiéramos sido groseros o poco atentos con ustedes hoy, ¿les habría emocionado la idea de empezar a trabajar? Si este salón de orientación hubiera estado hecho un desastre y los baños hubieran estado sucios, ¿habrían creído nuestro mensaje sobre la importancia de la limpieza? ¡Por supuesto que no! Ustedes valoran las mismas cosas que nuestros invitados. Los miembros del elenco son amigables y comprometidos; en los

parques y los centros vacacionales siempre se nota la pulcritud, organización y disciplina; además, todos disfrutamos de un ambiente sano." Héctor hizo una pausa y luego gritó, "¡Bienvenidos a Disney!"

Sophie se había graduado oficialmente del programa de orientación de la Universidad Disney. A pesar de su entusiasmo, sin embargo, sabía que eso no significaba que podía salir corriendo por la puerta y comenzar a interactuar con los invitados. Todavía necesitaba asistir varios días más a la capacitación de labores específicas diseñada e impartida por un equipo de la división en donde trabajaría. El líder universitario al que Héctor presentó momentos antes representaba a su división y sería el encargado de acompañarla en la siguiente etapa de la capacitación. Sophie tenía ganas de volver pronto a la Universidad Disney para aprender más; eso sería cuando tomara cursos para mejorar sus habilidades en el servicio a clientes o cuando se preparara para un puesto como supervisora más adelante. Estaba convencida de que la experiencia sería tan informativa y disfrutable como lo fue el programa de orientación de ese día.

Ahora era parte del equipo que tenía la responsabilidad de crear "El lugar más feliz de la Tierra", y estaba muy emocionada por comenzar a trabajar. En la orientación se contestaron muchas preguntas pero ella todavía tenía más. ¿Cuánto tiempo duraría su entusiasmo? ¿Qué aprendería de sus compañeros de trabajo cuando empezara sus labores? ¿Compartirían con ella algo que le aclararía todos los mensajes positivos de aquel día?

Las preguntas que le quedaban a la joven no eran distintas a las que formularon miles y miles de otros miembros del elenco antes que ella, pero las respuestas no iban a surgir mientras permaneciera sentada en el salón de orientación de la universidad. Al final, aprendería que a la "magia de Disney" la conforma algo más que la capacitación para los recién contratados. Eso era solamente el principio. Tal como sucedió para muchos otros, las respuestas a sus preguntas llegarían en cuanto comenzara a trabajar.

SE LEVANTA EL TELÓN: ORIENTACIÓN

“¿Cómo lo hace Disney?”

“¿Qué hacen para mantener a sus empleados tan motivados y comprometidos?”

“¿Cuál es el secreto de esta compañía?”