



“ Se puede soñar, crear, diseñar y construir el más maravilloso lugar del mundo, pero se requieren personas para hacer el sueño realidad. ”

- Walt Disney

## Modelo Disney de Administración de Personal

¿Qué recuerda el cliente, un producto o a una persona? Cuando Walt Disney comprendió que las personas recuerdan personas, dio con una verdad empresarial esencial que lo llevó a un inmediato e ininterrumpido éxito. En Disney, la misión de los equipos pequeños se integra a la misión de la cultura organizacional general para crear una experiencia uniforme. Así que, aunque existan miles de clasificaciones de empleos, siempre habrá una sola meta común: la satisfacción del Huésped. Nosotros creemos firmemente que en cualquier empresa, la cultura organizacional del recurso humano es clave para alcanzar el éxito a largo plazo.

### BENEFICIOS DEL PROGRAMA

La cultura corporativa de Disney es la piedra angular de sus procesos de administración de personal y es la filosofía fundamental de todas las decisiones empresariales. Este curso explora la cultura y los principios tras el exitoso modelo Disney para la administración de personal. Usted aprenderá a adaptar técnicas utilizadas en la selección, capacitación, retención y comunicación con los empleados, a fin de mantener una cultura organizacional de apoyo e interactividad.

Usted aprenderá cómo:

- Poner en práctica elementos clave de la estrategia Disney para la administración de personal con la finalidad de fortalecer su organización.
- Establecer procesos generales para reforzar su cultura corporativa.
- Analizar y mejorar su proceso actual de selección y contratación.
- Adaptar las estrategias de capacitación utilizadas en Disney para promover y enfatizar los valores organizacionales.
- Desarrollar métodos efectivos de comunicación para satisfacer las necesidades de su organización.
- Crear un ambiente de apoyo basado en el servicio y reconocimiento al personal que permita el aprovechamiento de talentos y habilidades.

### QUIÉNES DEBERÍAN ASISTIR

Personas interesadas en alcanzar metas empresariales y reterner empleados leales a través de la aplicación de comprobadas prácticas utilizadas en Disney para fomentar el orgullo y la dedicación del personal.



## CONTENIDO DEL PROGRAMA

### Cultura organizacional

La base de Disney está conformada por un patrimonio sólido, tradiciones establecidas, estándares de calidad, y valores compartidos. En cada destino Disney del mundo, estos son los recursos que determinan nuestros pasos: la cultura corporativa que define nuestros procesos de administración de personal y la filosofía que dirige cada decisión empresarial. Sobre esta base hemos construido singulares atributos y comportamientos, así como también un lenguaje, símbolos, procesos y estilos que nos distinguen en el mercado. Al preservar y cultivar estas diferencias, permanecemos comprometidos, enfocados y listos para alcanzar nuevas metas empresariales.

#### Objetivos de aprendizaje

- Definir la cultura corporativa.
- Explorar los elementos de la cultura Disney.
- Descubrir herramientas para analizar cualquier cultura organizacional.

### Selección de talento adecuado

¿Qué ventaja tiene la aptitud sin una actitud adecuada? En Disney buscamos candidatos, no solo para llenar un puesto, sino para alcanzar altos estándares. Al seleccionar a la persona correcta para el puesto correcto en una de las muchas divisiones, departamentos o equipos, nuestro departamento de contratación, conocido como Disney Casting, debe responder a las necesidades de nuestros Huéspedes, de los Miembros de nuestro Elenco y de la gerencia. ¿Por qué? Porque es el reflejo ulterior de la filosofía que define la cultura y estrategia de nuestra organización.

#### Objetivos de aprendizaje

- Examinar los procesos de reclutamiento y selección de Disney.
- Explorar las herramientas para analizar los actuales procesos de selección de cualquier organización.

### Inclusión de la cultura en la capacitación

El proceso de capacitación de Disney es una estrategia integral diseñada para promover y reforzar los valores de nuestra compañía, su historia y sus filosofías operativas. Al compatir con los Miembros del Elenco las tradiciones del pasado y las prioridades del presente, Disney se posiciona para mantener su ventaja competitiva en el futuro. Las cinco etapas del proceso de capacitación incluyen: orientación global, capacitación de área de trabajo, capacitación local, capacitación práctica y plan continuo de carrera.

#### Objetivos de aprendizaje

- Experimentar parte del proceso de orientación que presenta la cultura Disney a los nuevos empleados.
- Examinar las estrategias de Disney para la capacitación local y práctica.
- Entender los procesos de Disney para el establecimiento de planes de carrera.
- Explorar estrategias de capacitación adaptables a cualquier organización.



## CONTENIDO DEL PROGRAMA (CONTINUACIÓN)

### Comunicación para informar e inspirar

Los empleados oyen, pero, ¿realmente escuchan lo que usted dice? En Disney diseñamos cuidadosamente nuestros mensajes para que los Miembros del Elenco escuchen y entiendan que sus acciones acentúan continuamente el legado y las tradiciones de Disney. Al entender de dónde viene la compañía, los Miembros del Elenco se conectan a la visión de liderazgo que guía a la empresa hacia el futuro.

#### Objetivos de aprendizaje

- Descubrir cómo los principios de Disney para una efectiva comunicación organizacional brindan apoyo a la cultura.
- Examinar las herramientas de comunicación utilizadas por Disney y cómo las mismas apoyan la cultura.
- Explorar posibles adaptaciones de los métodos de comunicación de Disney a cualquier organización.

### Creación de un ambiente de atención

La gratitud contribuye a una mejor actitud. Esa es una de las razones por las cuales los líderes de Disney demuestran su sincero agradecimiento, empatía y apoyo a cada Miembro del Elenco. Ellos brindan reconocimiento al logro, incluyen a los Miembros del Elenco en el desarrollo de estrategias de servicio y les brindan la oportunidad de hacer buen uso de sus talentos y habilidades. Ésta es una práctica que ofrece beneficios para todos: Los líderes crean mejores relaciones laborales, los empleados se sienten valorados por la empresa y, a la larga, los Huéspedes reciben los beneficios de un servicio de calidad.

#### Objetivos de aprendizaje

- Explorar cómo Disney apoya su cultura a través del servicio y reconocimiento a los Miembros del Elenco.
- Aprender la importancia de ofrecer a los empleados un ambiente de apoyo y atención para que se enorgullecen de brindar apoyo a la cultura organizacional.
- Entender cómo los métodos de Disney para crear un ambiente positivo pueden ser adaptados a cualquier organización.