

La cultura de trabajo de Disney



En martes pasado, Oranda Media estuvo invitado por [wom-latam](#) a participar en el seminario Inspiring Creativity, el seminario que muestra la filosofía que Disney mantiene a nivel mundial en su organización, y que comparte a través del [Disney Institute](#).

Como todos saben, Disney no vende productos, album de figuritas, comics o películas. Ellos se ocupan de brindar “**momentos y experiencias inolvidables**”. Brindan momentos de satisfacción y felicidad. Por eso ni bien entramos a salón, luego de un desayuno, nos reciben con “The Circle of Lyfe” a todo volumen, luces tenues y globos de Mickey Mouse por todo el lugar.

Jack Santiago y Fernando Beltran, del Disney Institute, fueron los excelentes facilitadores de las actividades que se llevaron a cabo durante todo el día.

La filosofía es bien simple, aunque hiper compleja de aplicar en la vida real.

El liderazgo y la capacidad de sus empleados son los elementos básicos en la cadena de valor. Donde el beneficio del cliente, viene por añadidura, al tener estos dos primeros elementos fuertes.

Como forma de pensamiento, sostienen una cultura de trabajo colaborativa, donde el “sí, y además...” o el “sí, sí” es escuchado cada vez que alguien propone una idea. En lugar de un “no, lo que pasa es que...” o “no creo que funcione”.

Fomentan el pensamiento creativo, que sus equipos piensen “out of the box”. Sostienen que toda persona es creativa, y que las ideas son independientes de las personas, porque buscan un trabajo en equipo.

Pero la creatividad, sin lineamientos, no funciona. Y es menester de la organización brindar la misión y visión, el contexto del cliente y lo que se quiere que el usuario sienta. Y con esos parámetros claros, brindar libertad de ideas y trabajo.

¿Sabían uds que Walt Disney tenía un hermano? Roy Disney?

Seguramente quien estuvo en algún parque haya visto una estatua de él. Pues bien, Roy era quien llevaba a cabo los proyectos de Walt. El financiero, quien se ocupaba de que los proyectos sean viables.

Para ellos, es muy importante tomar el riesgo cuando surge una idea (claro que ellos tienen capital para equivocarse).

“Tomar el riesgo, y estar disueltos a volver a empezar si sale mal. Si no lo intentas, no sabías si hubiera funcionado o no”.



Y mencionan **“Las cosas fáciles no producen grandes recompensas”**.

Nos contaron entonces que cuando abrió el Epcot Center (1982), los primeros años no había muñecos, como en Disney World. La gente iba al parque y se decepcionaba al no ver a Mickey Mouse, Pluto, Donald, etc. Se presentaba como parque tecnológico.

Entonces pensaron, “¿Qué queremos? ¿Hacer un parque para adultos?!”. Se dieron cuenta del error, y en 1985 los pusieron. Una forma de redirigir el rumbo. Y de estar enfocados en lo que pide cliente.

Entonces vieron un negocio ahí y lanzaron la unidad de negocios Disney Weddings como una forma de hacer un nuevo negocio y poder brindar a la gente la posibilidad de hacer lo que quiere hacer. ¿La boda más costosa? U\$ 1,5 millones.

Lo que rescato sobre los valores inamovibles que busan en sus recursos, es el entusiasmo.

“Buscamos actitud en nuestro equipo. El resto, lo enseñamos”

En los 80's en Disney World, veían entrar a grupos de personas adultas con tapados, que al llegar al castillo principal, se sacaban los abrigos, y eran pareja de recién casados que se querían sacar fotos con el castillo. Ingresaba el staff de seguridad y los invitaba a retirarse del parque.

Al finalizar el evento, fueron por demás emocionales, diciendonos cosas como “hemos pasado un día inolvidable” o “los tendremos en el corazón por siempre”. Pero después nos tocaron el corazón cuando nos dijeron “muchos de uds han preguntado por los globos de la sala. Les cuento que los vamos a donar al Hospital Garrahan”. Nos hicieron sentir muy materialistas, y nos arrancaron un aplauso con la mayor de las culpas.

[youtube=<http://www.youtube.com/watch?v=z9q20fue7Dg>]

Un balance super positivo, de un evento organizado en forma impecable.

¿Qué le faltó? Wifi libre, para los asistentes.

Si querés saber más



Jack Santiago



Fernando Beltrán

<http://www.disneyinstitute.com>