

MILDRED ACUÑA SOSSA

TÉCNICAS DE ANIMACIÓN TURÍSTICA

Guía de estudio

TEMA II

PROCESOS DE LA ANIMACIÓN TURÍSTICA



UNED

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura





Producción académica
y asesoría metodológica

Alejandro Lizano Fernández

Ana María Sandoval Poveda

Gilbert Ulloa Brenes

Revisión filológica

Fiorella Monge Lezcano

Alejandro Lizano Fernández

Diagramación

Ana María Sandoval Poveda

Encargada de cátedra

Susan Solís Rosales

Esta guía de estudio ha sido confeccionada en la UNED, en el año 2011, para ser utilizada en la asignatura “Técnicas de animación turística”, código 5166, que se imparte en el programa de Diplomado y bachillerato en Gestión del turismo sostenible.

Universidad Estatal a Distancia

Vicerrectoría Académica

Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades

Contenidos

Presentación	v
Descripción del curso.....	vii
Propósito general del curso	viii
Objetivos del curso	viii
Metodología del curso.....	ix
Material didáctico.....	x
Pautas para la lectura de la guía de estudio	x
Tema II	1
Procesos de la animación turística.....	1
Objetivo general	1
Objetivos específicos.....	1
1. Procesos de la animación turística.....	2
1.1. Departamento de animación turística.....	2
1.2. Procedimientos para la organización de un departamento de animación turística	13

Resumen	14
Ejercicios y prácticas de autoevaluación.....	16
Lista de referencias.....	18

Índice de esquemas

Esquema 2.1. Estructura empresarial en turismo	3
Esquema 2.2. Equipo básico del espacio físico.....	5
Esquema 2.3. Materiales y equipo mínimo necesario.....	6
Esquema 2.4. Factores que determinan el proceso de animación turística.....	10

Presentación

La presente guía de estudio digital fue elaborada por la Cátedra de Turismo Sostenible de la Universidad Estatal a Distancia (UNED) de Costa Rica, con el propósito de apoyarle durante la implementación del curso *Técnicas de animación turística*, perteneciente al Programa de Diplomado y Bachillerato en Gestión del Turismo Sostenible.

El curso *Técnicas de animación turística* tiene como objetivo dotarlo de herramientas y criterios técnicos atinentes al tema, que le permitan realizar propuestas en empresas turísticas sostenibles.

La guía de estudio le ofrece una serie de elementos conceptuales, metodológicos y prácticos, los cuales se complementan con los brindados en el libro de texto *Animación en el ámbito turístico* de Labollita y Farré (2005); este fue seleccionado como material de apoyo. Ambos son una unidad de trabajo durante el curso.

Aquí encontrará material complementario y aclaratorio de las diferentes temáticas diseñadas en la oferta del curso; así, podrá orientarse en cada uno de los temas propuestos gracias a resúmenes de ciertos contenidos, notas aclaratorias, enlaces al libro de estudio, así como ejemplos y prácticas de autoevaluación.

Es importante mencionar que con las nuevas tendencias de la gestión del conocimiento, usted debe ampliar su radio de información y conocimiento mediante la exploración.

Se le sugiere investigar más autores y en diferentes fuentes para complementar su aprendizaje.

Para tal fin, se le recomienda el siguiente procedimiento:

1. Lea la guía de estudio por tema.
2. Lea las páginas y los temas propuestos en el libro de texto. Se sugiere hacerlo según el orden estipulado en esta guía de estudio.
3. Realice las actividades de autoevaluación, así como de investigación, según lo indica la guía de estudio con el fin de autoevaluar el aprendizaje o conocimiento adquirido.

Descripción del curso

El curso de *Técnicas de animación turística* es de carácter teórico-práctico y su duración es de, aproximadamente, cuatro meses. Se estructuró en cinco temas, a cada uno de los cuales se les dedicó una unidad para su respectivo estudio.

Los temas son los siguientes:

Tema I: Animación turística: antecedentes históricos, conceptos y estilos

Tema II: Procesos de la animación turística

Tema III: El animador turístico: capacidades y habilidades

Tema IV: Técnicas de animación turística

Tema V: Proyecto y programa de animación turística

Propósito general del curso

Dotar a los estudiantes de turismo con las herramientas y los criterios técnicos para la implementación de la animación turística, que les permita realizar propuestas en empresas turísticas sostenibles.

Objetivos del curso

El curso *Técnicas de animación turística* tiene cinco objetivos específicos.

Cada uno será abordado en su respectiva unidad temática:

1. Reconocer los significados y las características de la animación turística, la animación sociocultural y la animación sustentable.
2. Analizar los componentes organizacionales y el eco-entorno fundamentales para el desarrollo de la animación turística.
3. Identificar las características o cualidades que el animador turístico debe desarrollar para su proceso personal y profesional.
4. Aplicar técnicas de animación turística en general y específicamente la animación turística sostenible para su ejercicio profesional.
5. Crear el programa y el proyecto de animación turística sostenible.

Metodología del curso

Se busca propiciar el aprendizaje independiente y la auto-formación, la cual le invita a reconocer, analizar y experimentar la eco-animación turística. Se procurará motivar con la concreción de modos y ambientes de animación; es decir, saber integrar a otras personas y a elementos de su localidad, tanto de la naturaleza como de la comunidad, para el logro de ambientes y de la animación turística.

Dada la naturaleza práctica de la asignatura, la metodología está basada en una combinación de reflexión y creatividad de los grupos de trabajo o de las personas. A partir de la creatividad se organizarán las actividades de enseñanza y aprendizaje y la evaluación del curso. La presente modalidad permitirá poner a prueba el trabajo colaborativo en grupos de aprendizaje y la iniciativa individual.

La animación turística en sí no es una técnica: es una visión y una filosofía que se relacionan entre sí y con la ecología para crear ambientes armónicos y propicios al gozo y la apreciación de la vida. En este curso se pretenden desarrollar capacidades y habilidades de comunicación y colaboración en el estudiante, gracias a sus vínculos con turistas nacionales o extranjeros y con la naturaleza.

Material didáctico

Todos los contenidos antes mencionados se encuentran en la guía de estudio y en el libro de Labollita y Farré (2005) que se utiliza como texto del curso.




Pautas para la lectura de la guía de estudio

La finalidad de esta guía de estudio es ofrecerle a usted como estudiante un material que complemente y facilite su aprendizaje y su formación en el tema de animación turística, con el libro de texto respectivo y en el marco de la metodología de la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica.

La guía está compuesta por cinco temas, este es el segundo. Estas secciones complementan y refuerzan los contenidos del libro de texto. Cada una contiene textos, gráficos, esquemas, ilustraciones y recuadros para facilitar el aprendizaje.

Al final de cada tema hay ejercicios de autoevaluación que corresponden, en algunos casos, a cuestiones concretas y teóricas; en otros, se trata de una propuesta para resolver un caso, una situación o tarea específica como referencia o guía para el estudiante, quien debe formar su criterio y, en lo posible, formular una alternativa propia.

Además, a lo largo del texto usted encontrará una serie de iconos. Estos son recursos didácticos que aportarán distintos contenidos adicionales para su formación académica. Para su fácil utilización se describen los iconos:

Icono	Nombre	Significado
	Exploración	Debe seguir un vínculo para profundizar en algún tema; en general, se trata de una lectura o un video.
	Reflexión	Usted encontrará una pregunta para que analice un tema, a partir de lo que ha aprendido.
	Pausa	Cuando encuentre este icono en la guía de estudio, debe leer las páginas indicadas del libro o artículos complementarios.

Tema II

Procesos de la animación turística

Objetivo general

Analizar los aspectos organizacionales y el eco-entorno fundamentales para el desarrollo de la animación turística.

Objetivos específicos

- Identificar las particularidades del espacio, las instalaciones, el equipo y eco-entorno para el desarrollo de la animación turística.
- Reconocer las relaciones y los vínculos interpersonales, entre la persona y el ambiente, los intra e inter organizacionales, que son fundamentales para el desarrollo de la animación turística.

1. Procesos de la animación turística

La animación turística es una tendencia que inició en la hotelería y poco a poco se insertó en los diferentes establecimientos turísticos, con el fin de satisfacer las necesidades de los usuarios de estos sitios. Sin proponérselo en sus inicios, tomó gran auge y se ha consolidado de tal forma que en muchas empresas ha sido conveniente y necesario establecer un departamento de animación turística encargado de organizar sistemáticamente las actividades que permitan a los turistas disfrutar de su tiempo libre.

1.1. DEPARTAMENTO DE ANIMACIÓN TURÍSTICA

Antes de conocer acerca de los procesos de la animación turística, es fundamental establecer que esta no es una actividad aislada u ocasional del establecimiento turístico, sino que, por el contrario, debe existir un departamento encargado exclusivamente de la planificación, la organización, la promoción y el desarrollo de las actividades de animación turística.

Este departamento es uno de los más nuevos dentro de los establecimientos turísticos, tanto por el poco conocimiento que se tiene

de esta área como por la reciente incorporación en el mercado. No obstante, tiene gran aceptación entre los clientes y las empresas que los implementan.

Cuando se habla del departamento de animación turística se debe considerar desde dos puntos de vista: por un lado, como parte de la estructura empresarial y, por otro, con la unidad física del departamento.

1.1.1. Estructura empresarial

Como lo mencionan Labollita y Farré (2005):

El departamento de animación está jerárquicamente a la misma altura que los demás, ni más ni menos (...) Ningún empleado del hotel trabaja solo: todos son miembros de un equipo que debe funcionar con suavidad y buena sintonía para que el resultado del conjunto sea satisfactorio para todo los clientes (pp. 43-44).



Esquema 2.1. Estructura empresarial en turismo

Fuente: elaboración propia a partir de Labollita y Farré (2005)

En muchas ocasiones, este departamento es la cara de la empresa por el contacto constante y directo con los clientes.



Lea en el libro de texto de la página 44 a la 46 para conocer más sobre cada uno de los departamentos del establecimiento turístico y las relaciones interdepartamentales.

1.1.2. Unidad o espacio físico

No era común que se destinara en los establecimientos turísticos un espacio físico exclusivo y adecuado para el departamento de animación turística. Poco a poco se vio la necesidad de contar con un espacio físico amplio y de fácil acceso, que permitiera realizar toda la logística y administrar los recursos y equipos del departamento.

A continuación, se indican los elementos básicos para este espacio físico, el cual dependerá de las necesidades del establecimiento:



Esquema 2.2. Equipo básico del espacio físico

Fuente: Elaboración propia.

Además del espacio físico, se deben determinar los materiales y equipo mínimos de trabajo. Con ellos se lograrán cumplir los objetivos planteados por el departamento, según cita Puertas (2004):



Esquema 2.3. Materiales y equipo mínimo necesario

Fuente: Elaboración propia a partir de Puertas (2004, p. 142).

Algunos ejemplos de los materiales y equipos de trabajo son los siguientes:

- **Oficina:** folios, marcadores, lápices, bolígrafos, grapadora, tijeras, cortadores, cinta, entre otros.
- **Manualidades:** pinturas, cuerdas y cordeles, tijeras, pinceles, brochas, recipientes, disolventes, accesorios de costura, reglas, moldes, telas, patrones, entre otros.

- **Deportes:** aros, bolas, bingos, redes, silbatos, cronometro, juegos de mesa, entre otros.
- **Sonido:** amplificadores, mesas auxiliares, lectores de discos compactos, pantallas acústicas, micrófonos, música, entre otros.
- **Iluminación:** focos panorámicos, cohetes, cañones de seguimiento, órganos psicodélicos, mezclador, *dimer* (o control de intensidad lumínica), entre otros.
- **Fiesta:** flecos, banderas, luces multicolores, crespones, serpentinas, antifaces, vestuarios, por citar algunos ejemplos.
- **Maquillaje:** peinador, prensas de pelo, algodón, alcohol, desmaquilladora, pinturas de labios, delineadores y sombras de ojos, pinceles, pestañas postizas, crema de base, peines, cepillos, entre otros.

El material y equipo de trabajo necesario dependerá del establecimiento turístico y los objetivos plateados para satisfacer a la clientela. Como lo mencionan Labollita y Farré (2005, p. 46), existen diferentes formas de gestionar un departamento de animación turística: dependerá de si forma parte del establecimiento turístico o es independiente a este.



Estudie el ejemplo que plantean las autoras en el libro de texto, tema 2 de la unidad 3, “Organización y gestión de un departamento de animación”, de la página 46 a la 48, ahí se refieren al departamento de animación como parte de una cadena hotelera y cuándo es independiente de esta.

1.1.3. Infraestructura

Son todos los espacios con los que cuenta el establecimiento turístico, los cuales se encuentran directa e indirectamente relacionados con el departamento de animación. Pueden ser salas o terrazas, *miniclub*, *teenager club*, parque infantil, instalaciones deportivas, *club house*, cuarto de animación, almacén de materiales, *baby club*, discoteca de adultos, piano bar, bares temáticos, salas de carta, sala de televisión, gimnasio, entre otros.



Para conocer detalladamente en qué consiste cada uno de estos espacios, abra el libro en las páginas de la 48 a la 52, en la unidad 3, tema 3: “Composición interna: espacios y recursos humanos”.

1.1.4. Recurso humano

El recurso humano es, sin duda, el elemento clave en la animación turística. Debe ser un personal altamente capacitado, creativo, dinámico y accesible. La cantidad de personal y la especialización dependerán del tamaño y la capacidad del establecimiento turístico.

Según lo plantean Labollita y Farré (2005, pp. 52-58), el personal se podrá establecer por orden jerárquico de la siguiente manera:

- Responsable de animación (RA)
- Jefe de animación (JA)
- Responsable artístico o jefe de noche (R.ART)
- Responsable de deportes (R.DEP)
- Responsable de clubes (RC)
- Asistente (AST)
- Animador todo terreno (ATT)
- Animador adulto (AA)
- Animador infantil (AI)
- Animador *teenagers* (TEE)
- Animador de *club house* (CH)
- Disc-jockey (DJ)
- Coreógrafo (COR)

- Bailarín (BAI)
- Modisto (MOD)
- Regidor (REG) o decorador (DEC)
- Personal externo (PE)
- Personal especializado

1.1.5. Factores que condicionan la animación turística

Según lo que expone Puertas (2004), existen cinco aspectos por analizar, que van a influenciar directamente el proceso de la animación turística y son determinantes para el éxito de las actividades:



Esquema 2.4. Factores que determinan el proceso de animación turística

Fuente: elaboración propia a partir de Puertas (2004, p. 59)

1.1.5.1. El entorno

Se refiere a los ambientes turísticos, culturales y geográficos donde se desarrolla la empresa, tales como: tipo de establecimiento (hotel, crucero, balneario), localización (ciudad, montaña o playa), la estacionalidad, entre otros.

1.1.5.2. Los recursos físicos

Son los elementos tangibles de la empresa, tales como las instalaciones dispuestas para el disfrute cliente (mencionadas en el apartado 1.1.3. Infraestructura). También, se refiere al equipo técnico que permite la realización de las actividades (sonoras, lumínicas, deportivas, lúdicas, pedagógicas). Es importante darles el mantenimiento necesario.

1.1.5.3. Las tipologías de usuarios

Conocer a los clientes meta permitirá garantizar un nivel de éxito: se planea de acuerdo con las franjas de edades, las clases sociales, las pautas de comportamiento y su nacionalidad. Para esto último, es necesario conocer la cultura (costumbres, y tradiciones) de cada quien.

1.1.5.4. Los recursos humanos

Como se mencionó en el apartado 1.1.4., el recurso humano idóneo es clave para el éxito de las actividades de animación. Cada departamento de animación turística determinara de acuerdo con el tamaño y la capacidad de establecimiento, cuál será el número de colaboradores.

1.1.5.5. El empresario

Para que un departamento de animación turística funcione adecuadamente, es necesario contar con el apoyo del empresario del establecimiento. Este debe conocer del tema, tener disposición de escuchar nuevas propuestas e invertir en mejorar y fortalecer de manera periódica el departamento.

1.2. PROCEDIMIENTOS PARA LA ORGANIZACIÓN DE UN DEPARTAMENTO DE ANIMACIÓN TURÍSTICA

La organización de un departamento de animación turística debe tomar en cuenta tres elementos:

- *El staff* con el que va a contar o con el que necesita contar.
- Los materiales requeridos y la custodia de ellos.
- Las contrataciones externas, ya sea grupos de música, de baile, u otros espectáculos.

Al estudiar los factores determinantes es posible reconocer qué se tiene, qué se necesita y cuál es el público meta. Esta es información básica necesaria para visualizar la dimensión y el futuro alcance del departamento de animación.



En el tema 5 tendrá la oportunidad de profundizar más en el programa y los proyectos de animación turística que serán el accionar del departamento. Por ahora, se le invita a leer algunos procedimientos que permiten la organización del departamento de animación turística con base en el libro de texto, páginas de la 59 a la 77, unidad 3, temas 4 al 7.

Resumen

La animación turística es el conjunto de actividades que permiten satisfacer las necesidades de los turistas. Por lo tanto, tales acciones no pueden estar aisladas en el establecimiento turístico.

La animación turística debe ser un proceso continuo y permanente. De ahí la conveniencia de crear un departamento de animación turística al interior del establecimiento. Dicho departamento está encargado de forma exclusiva de la planificación, organización, promoción y desarrollo de las actividades de animación turística.

El departamento de animación turística se debe considerar tanto desde la estructura empresarial como desde la unidad física del departamento.

Existen cinco elementos de análisis que van a influir directamente en el proceso de animación turística llamados factores determinantes:

- Entorno
- Recurso físico
- Tipología del usuario
- Recurso humano
- Empresario

El resultado de este análisis permitirá reconocer

- qué se tiene
- qué se necesita
- cuál es el público meta

Esta es información básica para visualizar la dimensión y el futuro alcance del departamento de animación.

Ejercicios y prácticas de autoevaluación

1. Conteste.

a) ¿Considera usted importante establecer un departamento de animación turística en un establecimiento turístico? Justifique su respuesta.

b) ¿Cuáles son los cuatro elementos por considerar a la hora de hacer un presupuesto?

2. Imagine que ha sido contratado para desarrollar un proyecto de animación turística. Para ello, deberá identificar en qué sitio y establecimiento podría desarrollar su proyecto y completar el cuadro de factores determinantes.

Nombre del establecimiento turístico: _____

Ubicación: _____

Factores determinantes	Detalle
Entorno	

Factores determinantes	Detalle
Recursos físicos	
Tipología del usuario	
Recursos humanos	
Empresario	

Lista de referencias

Crosby, A. (s. f.). *Animación turística y creación de experiencias*.

Recuperado de

<<http://issuu.com/forumnatura/docs/animacionturistica>>.

Labollita, M. y Farré, M. (2005). *Animación en el ámbito turístico*. Madrid: Pirámide.

Mitre, M. (2006). *La producción y la intermediación turística en el sector de las agencias de viaje*. Asturias: Universidad de Oviedo.

Puertas, X. (2004). *Animación en el ámbito turístico*. Madrid: Síntesis.



Derechos reservados
Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica