

MILDRED ACUÑA SOSSA

TÉCNICAS DE ANIMACIÓN TURÍSTICA

Guía de estudio

TEMA III

EL ANIMADOR TURÍSTICO:
CAPACIDADES Y HABILIDADES





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 III..... | 2 |
| El animador turístico: capacidades y habilidades..... | 2 |
| Objetivo general | 2 |
| Objetivos específicos..... | 2 |
| 1. El animador turístico: capacidades y habilidades | 3 |
| 1.1. El animador turístico | 3 |
| 1.2. Características y cualidades de un animador turístico..... | 5 |
| 1.3. Funciones del animador turístico | 7 |

| | |
|---|----|
| 1.4. Ética y calidad en la animación turística..... | 9 |
| Resumen | 15 |
| Ejercicios y prácticas de autoevaluación..... | 17 |
| Lista de referencias..... | 18 |

Índice de esquemas

| | |
|--|----|
| Esquema 3.1. Características del animador turístico | 5 |
| Esquema 3.2. Funciones del animador turístico | 8 |
| Esquema 3.3. Problemas éticos más comunes en las empresas..... | 12 |

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 la implementación del 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.

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 pretende 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 tercero. 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 III

El animador turístico: capacidades y habilidades

Objetivo general

Identificar las características o cualidades que el animador turístico debe desarrollar para su proceso personal y profesional.

Objetivos específicos

- Definir el concepto de animador turístico.
- Identificar las características y las cualidades necesarias que debe poseer un animador turístico.
- Conocer las funciones del animador turístico.
- Establecer los elementos de ética y calidad importantes para la realización de la animación turística.

1. El animador turístico: capacidades y habilidades

La figura del animador ha estado siempre presente en los cruceros, salas de fiestas, pero, a partir de los años sesenta, se incorpora a las villas de vacaciones del tour operador Club Mediterráneo con una gran diversidad de actividades. Es, a partir de entonces, cuando el sector turístico reconoce su interesante papel y extiende todavía más sus actividades incorporando visitas por el entorno geográfico de los establecimientos, dando lugar a la figura del animador sociocultural y/o turístico (Mitre, 2006, p. 204).

1.1. EL ANIMADOR TURÍSTICO

El animador turístico es una persona clave dentro del establecimiento en el que labora. Es responsable de crear un ambiente agradable y divertido durante el tiempo libre, con el objeto de satisfacer las necesidades de los clientes y, al mismo tiempo, ofrecerles experiencias de calidad.

Cuando se piensa en un animador, viene a la mente una persona que anima en un partido de fútbol, en una fiesta, en reuniones sociales y

hasta en espectáculos de variedades; alguien que además motiva a la gente que está en el lugar a ser parte de las actividades planeadas.

El animador turístico es una persona capacitada, responsable de planificar, organizar, desarrollar y controlar todo tipo de actividades recreativas, con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes del establecimiento turístico, por medio de la diversión y el entretenimiento.



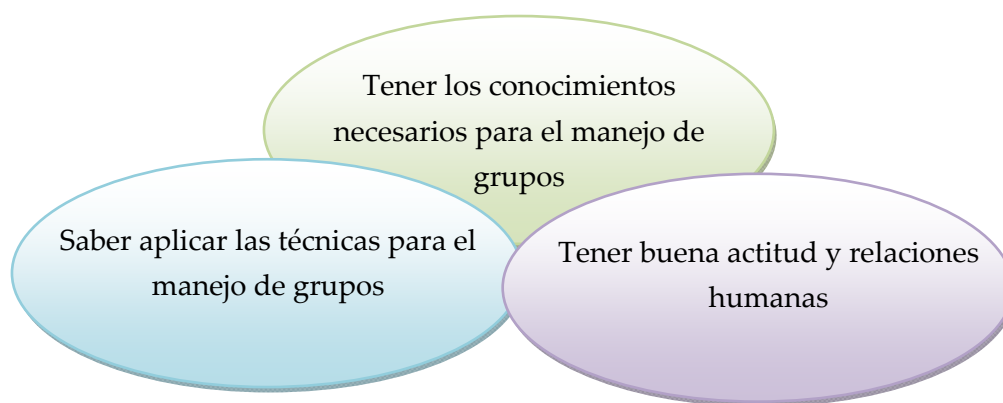
Lea el artículo de Abreu (2007) *No es lo mismo el animador que el guía turístico*, disponible en la siguiente dirección:<<http://www.region.com.ar/animacion/no-es-lo-mismo-animador-guia-turistico.html>>.

1.2. CARACTERÍSTICAS Y CUALIDADES DE UN ANIMADOR TURÍSTICO

A continuación, se exponen las características y las cualidades que todo animador turístico debe tener.

1.2.1. Características

El animador turístico debe ser una persona calificada y con una serie de cualidades que le permitan, en junto con su formación profesional, cumplir sus responsabilidades. Esta persona debe



Esquema 3.1. Características del animador turístico

Fuente: Elaboración propia.

1.2.2. Cualidades

Algunas cualidades de los animadores turísticos son

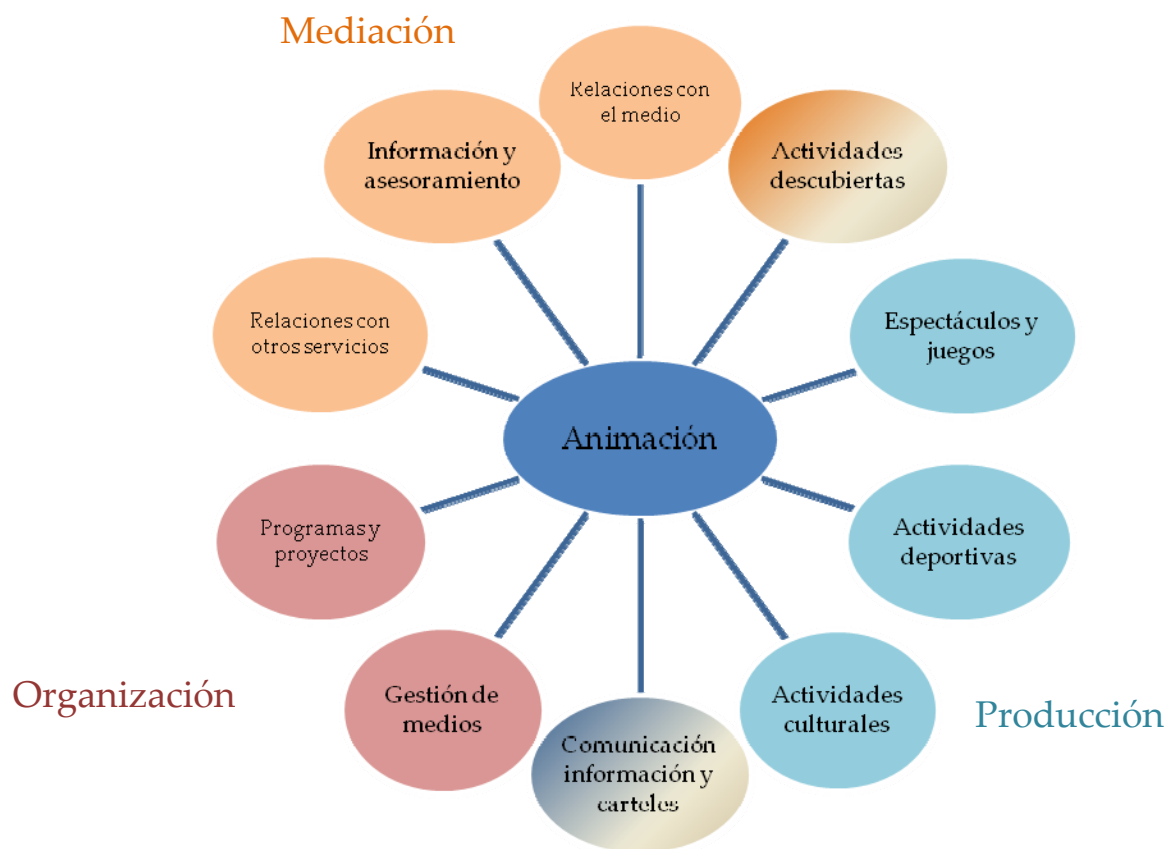
- Ser creativo
- Saber mediar en la Resolución Alternativa de Conflictos (RAC)
- Ser innovador
- Ser amable
- Ser carismático
- Ser equilibrado
- Ser simpático
- Tener paciencia
- Tener energía
- Ser discreto
- Ser responsable
- Ser maduro
- Tener don de gente
- Tener autoridad
- Tener sentido de organización

1.3. FUNCIONES DEL ANIMADOR TURÍSTICO

Algunas de sus funciones son las siguientes:

- Incentivar la participación de los clientes del establecimiento en las actividades de animación. Esta participación debe ser voluntaria.
- Contar con la capacidad de trabajar con diferentes segmentos de mercado (edades, nacionalidades, sexo).
- Organizar actividades que satisfagan las necesidades de los clientes.
- Coordinar con el personal interno y externo del establecimiento para lograr el éxito de las actividades.
- Implementar mecanismos de organización y comunicación que permitan vincular al cliente con el entorno social y ambiental.
- Planificar, organizar y ejecutar programas y proyectos de animación turística.
- Velar por el buen mantenimiento y estado de los equipos y materiales.

Existen un sinnúmero de funciones que se le asignan al animador turístico. Se pueden clasificar en tres áreas: mediación, producción y organización. A continuación, se ilustran tales funciones:



Esquema 3.2.Funciones del animador turístico

Fuente: Elaboración propia a partir Puertas (2004, p. 51).



Imagine que es dueño de un establecimiento turístico, ¿cuántos animadores de turismo necesita contratar? Mientras piensa en su respuesta lea el artículo *¿Cuántos animadores debo contratar?*

Disponible en <<http://www.irvingribot.com/2011/01/%C2%BFcuantos-animadores-debo-contratar/>>.

1.4. ÉTICA Y CALIDAD EN LA ANIMACIÓN TURÍSTICA

En todo tipo de profesión es preciso contar con actitudes éticas y conductas morales que permitan realizar la labor asignada de una mejor manera. Para evitar confusiones entre ética y moral, se definen ambos términos.

La ética se puede entender como “(...) una disciplina que nos enseña cuál debe ser el comportamiento correcto del ser humano” (Marlasca, 1997, p. 19). Por esto se puede afirmar que la ética es el conjunto de actos y actitudes, es decir, el carácter de una persona en un lugar y tiempo determinado.

Por su parte, la moral corresponde a todas aquellas normas que se establecen en cada sociedad. Se transmiten por generaciones y evolucionan en el tiempo. Son también conocidas como conductas aceptables.



Si quisiera profundizar en este tema, ingrese al programa ONDA UNED y escuchar la entrevista “*El Etos*”, realizada el 21 de octubre de 2009. Disponible en

<<http://www.ondauned.com/programas.php?busqueda=etos>>.

1.4.1. *Ética en la profesión*

Para Villarini (en Londoño, 2008) “La ética de una profesión es un conjunto de normas, en términos de los cuales definimos como buenas o malas la práctica y relaciones profesionales” (p. 88).



Sin importar cuál es su profesión o cuál será en un futuro, ¿ha considerado cuán importante es tener actitudes éticas en su labor? Piense unos minutos en este tema.

Los códigos de ética se establecen, en el seno de las empresas, para velar por este aspecto del desarrollo profesional. Estos son documentos elaborados por un equipo interdisciplinario a lo interno de la organización, donde se plasman las normas y las conductas aceptables y reprochables.

Según Ferrell y Larry (1985), además del código de ética, existen dos factores que influyen en el individuo al tomar decisiones éticas o antiéticas. Estos dos factores son los siguientes:

- **Los valores individuales:** corresponden a la actitud, las experiencias y los conocimientos del individuo y de la cultura en que se encuentra.

- **El comportamiento y valores de otros:** son todas influencias buenas o malas transmitidas por las personas en la propia vida, tales como padres, amigos, compañeros, maestros, supervisores o líderes políticos y religiosos.

Ambos factores permiten reconocer que las actitudes éticas del individuo serán diferentes de acuerdo con las experiencias vividas, la cultura y la influencia de estos en su vida. Así, lo que es ético para uno puede no serlo para otro. Por eso, el código de conducta contribuye a establecer una norma de comportamiento permitida en un lugar, institución y empresa.

Es posible representar cuáles son los problemas éticos más comunes en las empresas en la siguiente figura:



Esquema 3.3. Problemas éticos más comunes en las empresas

Fuente: Elaboración propia a partir de Galarce (2001).



Se escucha hablar mucho de los problemas éticos antes mencionados, se ven ejemplos de ellos en el diario vivir y cómo afectan el buen desempeño en una organización o empresa y, por ende, el servicio al cliente que esta presta. Para ahondar más en el tema, se le recomienda leer *¿Por qué una ética profesional en nuestros tiempos?* Disponible en <<http://es.scribd.com/doc/7040077/Por-Que-Una-etica-Profesional>>.

1.4.2. Aplicación práctica de la ética y la calidad en la animación turística

La animación, como parte de la actividad turística, debe tomar en cuenta algunos códigos de ética existentes para el sector. Estos ofrecen una guía sobre qué se espera de la actividad turística, los turistas y de los diferentes profesionales del sector. Algunos documentos son los siguientes:

- *Carta del turismo y Código del turista* disponible en <<http://www.apiepr.org/files/carta-codigo-turista.pdf>>.
- *Código Ético Mundial* disponible en: <http://www.unwto.org/ethics/full_text/en/pdf/Codigo_Etico_Espl.pdf>.
- *Código de Ética ACOPROT* disponible en <http://www.acoprot.org/files/C__digo_de__tica.doc>.

- *Código de Conducta para la Protección de niños, niñas y adolescentes contra la Explotación Sexual comercial en viajes y Turismo* disponible en <<http://www.acot.co.cr/espanol/codigoformulario.doc>>.

Todo profesional en turismo debe conocer y aplicar, conscientemente y de manera responsable, dichos códigos.

Resumen

El animador turístico es la persona capacitada, responsable de planificar, organizar, desarrollar y controlar todo tipo de actividades recreativas, con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes del establecimiento turístico, por medio de la diversión y entretenimiento.

Esta persona debe ser calificada y tener una serie de cualidades que le permitan, en combinación con su formación profesional, cumplir sus responsabilidades.

Algunas cualidades de los animadores turísticos son agente creativo, mediador, innovador, amable, carismático, equilibrado, simpático, paciente, enérgico, discreto, responsable, maduro, con don de gente, con autoridad y con sentido de organización.

Entre algunas de las funciones del animador turístico están: incentivar la participación de los clientes del establecimiento; contar con la capacidad de trabajar con diferentes segmentos de mercado (edades, nacionalidades, sexo y otros); organizar actividades que logren satisfacer las necesidades de los clientes; coordinar con el personal interno y externo del establecimiento; lograr mecanismo de

organización y comunicación que permitan vincular al cliente con el entorno social y ambiental; planificar organizar y ejecutar programas y proyectos de animación turística; velar por el buen mantenimiento y estado de los equipos y materiales; entre otras.

En todo tipo de profesión se necesita contar actitudes éticas y conductas morales. Por ello, es indispensable que el animador turístico conozca sobre los códigos de ética aplicados al turismo y establezca uno para su equipo de trabajo, con el fin de estandarizar las actitudes éticas permitidas.

Ejercicios y prácticas de autoevaluación

1. Conteste.
 - a) Defina con sus propias palabras qué es un animador turístico.
 - b) ¿Cuál es la diferencia entre un animador turístico y un guía de turismo?
 - c) ¿Cuál es la importancia, para una empresa, de contar con un animador turístico?
 - d) ¿Cuál es la importancia del código de ética para el turismo y su aplicación por parte del animador turístico?

2. Elabore un anuncio de periódico con el objetivo de solicitar un animador turístico para su empresa. Incluya requisitos académicos, calidades personales, experiencia y otros elementos que considere necesarios.

Lista de referencias

Abreu, P. (2007). *No es lo mismo el animador que el guía turístico*. Recuperado de <<http://www.region.com.ar/animacion/no-es-lo-mismo-animador-guia-turistico.html>>.

Código de Ética ACOPROT. (2006). Recuperado de <http://www.acoprot.org/files/C__digo_de__tica.doc>.

Código de conducta para la protección de niños, niñas y adolescentes contra la explotación sexual comercial en viajes y turismo. (s. f.). Recuperado de <<http://www.acot.co.cr/espanol/codigoformulario.doc>>.

Ferrell, O. y Larry, G. (1985). A Contingency Framework for Understanding Ethical Decision Making in Marketing. *Journal of Marketing*. Summer, pp. 87-96.

Galarce, E. (2001). *¿Por qué una ética profesional en nuestros tiempos?* Recuperado de <<http://cuhwww.upr.clu.edu/exegesis/ano10/v27/erosario.html>>.

Galarce, E. (s. f.). *¿Por qué una ética profesional en nuestros tiempos?* Recuperado de

<<http://es.scribd.com/doc/7040077/Por-Que-Una-etica-Profesional>>.

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

Londoño, M. (2008). *Cómo sobrevivir al cambio: inteligencia emocional y social en la empresa*. Madrid: FC Editorial.

Marlasca, A. (1997). *Introducción a la ética*. San José: EUNED.

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.

OMT. (1999). *Código de Ética Mundial*. Recuperado de <http://www.unwto.org/ethics/full_text/en/pdf/Codigo_Etico_Espl.pdf>.

OMT. (1985). *Carta del turismo y Código del Turista*. Recuperado de <<http://www.apiepr.org/files/carta-codigo-turista.pdf>>.

Ribot, I. (2009). *¿Cuántos animadores debo contratar? Gestión de la animación para Hoteles y Resorts*. Recuperado de <<http://www.irvingribot.com/2011/01/%C2%BFcuantos-animadores-debo-contratar/>>.



Derechos reservados
Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica