

PROGRAMA DE ANIMACIÓN HOTELERA PARA CONTRIBUIR A LA INCORPORACIÓN DE LOS CLIENTES DE 12 A 15 AÑOS A LAS ACTIVIDADES RECREATIVAS EN EL POLO TURÍSTICO DE VARADERO

Dr. C. Eliseo Suárez García¹, Lic. Julio Cesar Rodríguez Ugalde², MSc. Ariel Romeu Martínez³

1. Universidad de Matanzas, eliseo.suarez@umcc.cu

2. Universidad de Matanzas

3. Universidad de Matanzas

RESUMEN

En el presente trabajo se muestra una investigación documental donde analiza el estado actual del comportamiento de los programas de animación recreativa que se desarrollan en el Polo Turístico de Varadero, para las edades de 12 a 15 años, en el mismo es analizada e interpretada la información obtenida con miras a ubicar todas las fortalezas de la región para posicionarse con éxito en las ofertas turísticas. La motivación para realizar este estudio investigativo fue a partir de un grupo de deficiencias metodológicas en la realización de las actividades que se encontraron al visitar las instalaciones hoteleras, basado en la carencia de ofertas recreativas que no satisfacen las expectativas e intereses recreativos en los clientes objeto de estudio. Los resultados obtenidos contribuirán a que los animadores que atienden este segmento integren en sus programas nuevas actividades que satisfagan las expectativas de estos clientes.

Palabras claves: Animación infantil; animación hotelera; aspectos técnicos-metodológicos.

INTRODUCCIÓN

La animación turística hotelera se ha convertido en nuestros días, en la motivación, el entretenimiento y la satisfacción de las necesidades recreativas de innumerables turistas de diferentes edades y sexos, ya que es capaz de lograr la convivencia, folklore, cultura, costumbres, paisajes panorámicos, raíces, gastronomía, artesanía, en fin, todo aquello que propicia la intercomunicación de los grupos y colectivos, la integración al medio, donde aparece la verdadera experiencia turística, llena de matices, sensaciones y donde el hombre se descubre así mismo y todo aquello que lo rodea a través de su relación con los otros.

En la actualidad, aunque la animación ha tenido relevantes logros en el campo sociológico y psicológico de los clientes desde el punto de vista del esparcimiento en las instalaciones hoteleras se han detectado innumerables deficiencias en cuanto a la aplicación de los programas de entretenimiento, ya sea por inexperiencia, la poca dedicación al trabajo, la deficiente preparación desde el punto de vista profesional, el desconocimiento de las actividades que realizan, o por la repetencia de actividades que ha incidido en la poca participación en las diferentes ofertas, esto ha ocasionado que en estas instalaciones no se desarrollen actividades de animación en función de garantizar un verdadero aprovechamiento del tiempo libre de los clientes que nos visitan teniendo gran incidencia en las edades de 12 a 15 años.

Considerando los resultados del estudio se propone un grupo de actividades deportivas recreativas para ser incluido en los programas de animación en las instalaciones hoteleras del Polo Turístico de Varadero y estas puedan elevar la satisfacción de los clientes.

En la presente investigación se emplean métodos cuantitativos y cualitativo, como técnicas e instrumentos la entrevista directa a turistas y la encuesta estructurada y estandarizada con preguntas abiertas y cerradas, lo cual facilita la descripción del lugar objeto de estudio, analizar la información recopilada y finalmente hacer la interpretación de los resultados obtenidos.

DESARROLLO

Generalidades de la Animación Turística.

La animación turística en los últimos tiempos ha sido objeto de transformaciones y cambios que son abarcadores tanto de su contenido, como de sus diferentes tipos, convirtiéndose en un campo de exploración constante, sus características se acondicionan a la identificación consciente de sus necesidades y su actividad sin el respaldo empresarial que traduzcan la acción del animador en un elemento inseparable del sistema y en un medio para la explotación optimizada del producto turístico, la oferta descansa en las propiedades naturales del producto y en la aceptación o rechazo del consumidor, por lo que la animación es parte integral de los servicios turísticos y actúa como vehículo de promoción tanto en el interior como en el exterior de las instalaciones hoteleras y el país, esta depende de la

imagen que el cliente se lleve del producto que se le ofrece, o sea un conjunto de acciones que estimulen la participación activa de los clientes al programa de animación, con calidad y buena organización, donde el animador juega un papel fundamental, logrando dar a esta actividad la importancia y la profundidad que requiere y que el turista consiga satisfacer los objetivos que él persigue. La manera en cómo se alcance este propósito será la visión que se llevará el mismo del producto ofertado, es por ello que el animador debe tener una formación integral para desarrollarla, y lograr así crear la llamada “atmósfera turística” que es obtener la mayor cantidad de satisfacción en el marco del calor humano, según Suarez, E. (2001) refiere que el resultando de la animación turística es el conjunto de acciones que se organizan y se desarrollan en función de satisfacer los intereses multivariados que presentan los clientes, teniendo el objetivo de aumentar el grado de satisfacción y elevar ingresos económicos, pero además hay que tener en cuenta el carácter participativo de los clientes en la actividad que se realiza y que esta transmita un mensaje o conocimiento que constituya una fuente de estimulación de toda la infraestructura turística.

Suárez, E. coincide con Tejera (2001) cuando señala que la animación constituye el punto de convergencia entre todos los servicios básicos del lugar de estancia del cliente, de ahí es que cobra una gran importancia su implantación y sistematización, por tal motivo esta acción, vinculada con la satisfacción de determinadas necesidades, complementa el objetivo económico con el de entretenimiento, la magnitud de la animación por su contenido en el turismo de estos tiempos, es abarcadora y se pueden manifestar de las siguientes formas: animación socio – cultural, animación deportiva, animación recreativa, animación infantil, animación para la Tercera Edad y animación para personas con atenciones especiales.

Clasificación e importancia del programa de recreación

Según Mejías citado por Suarez, E. señala que el programa de recreación debe ser considerado un medio para alcanzar los objetivos propuestos y no un fin en sí mismo. Debe ser integrado: recreativo – turístico – cultural. Debe especificar las actividades y definir claramente a quién va dirigido. Tiene como propósito guiar el proceso de planeación e implementación del programa recreativo.

Los principios dentro de un programa se basan en los hechos que se derivan del estudio del comportamiento humano y de la naturaleza de la sociedad en la cual vivimos, e incluye las experiencias y las soluciones que los dirigentes han enfrentado y solucionado ante problemas y situaciones diferentes.

Características del programa de recreación

Equilibrado.

- Entre las diferentes actividades: El programa debe ofrecer en lo posible la misma cantidad de actividades en las áreas de música, teatro, deportes, campamentos, etc.

- Entre las distintas edades: Posibilidad de participación de niños, jóvenes, adultos y adultos mayores.
- Entre los sexos: Dar la oportunidad de que participen hombres y mujeres.
- Entre las actividades formales e informales.

Diversidad.

- El programa debe comprender un amplio espectro de actividades para todos los gustos y necesidades.
- Referida a la organización y la presentación de la actividad en forma distinta.
- Diversidad de niveles de acuerdo al grado de habilidades de cada participante.

Variedad

- Al presentar actividades especiales que rompen la rutina y motivan la participación.
- Al complementar el programa con otras actividades.

Flexibilidad

- Para responder a las necesidades cambiantes de los participantes.
- Para adicionar actividades nuevas que respondan a demandas especiales.

El autor coincide con Suárez, E. (2001) cuando afirma que el programa de recreación posee gran importancia, pues es el documento que refleja de forma organizada y equilibrada las actividades diarias a desarrollar durante un período determinado, no deja margen a la improvisación, solo a la creatividad, evita vacíos en los espacios del día y de la noche aprovechables, actuando de forma rectora en la programación de las actividades, en concordancia con las características de la instalación, del segmento o mercado participante.

Los principales objetivos del programa de animación en las instalaciones hoteleras están encaminados a lograr:

- Vincular las actividades que se realicen, con valores sociales, culturales, históricos y deportivos.
- Aprovechar las potencialidades internas y del entorno de las instalaciones en las actividades, enriqueciendo así las mismas.

- Brindar un programa de recreación que logre incorporar al cliente, le permita relacionarse con nuevas personas, vincularse y participar con ellas en actividades que le permita a su vez alcanzar su satisfacción y cubrir sus expectativas.
- Lograr la participación del cliente como actor y como espectador.
- Convertir el programa de recreación en un proceso vital para lograr la satisfacción del cliente.

Propuesta del programa de animación

Etapa 1. Fundamentación del programa.

El programa de animación que se presenta pretende incrementar la participación de los clientes en el segmento en las edades de 12 a 15 años en las actividades recreativas que se desarrollan en las instalaciones hoteleras del polo turístico de Varadero, a partir de la carencia de actividades recreativas en estas edades.

Es de consideración del autor que este trabajo en manos de los animadores servirá como un material de consulta en la preparación y elaboración de las diferentes actividades que se ofertan en los programas de animación en busca de nuevas formas y estilos de trabajo.

Etapa 2. Objetivo del programa.

Incrementar las ofertas de actividades recreativas para satisfacer las necesidades recreativas para clientes en las edades de 12 a 15 años que visitan las instalaciones hoteleras del polo turístico Varadero.

Etapa 3. Planeación o instrumentación práctica (Contenido del programa).

Programa de actividades en la playa.

Hora	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
10:30	Stretching	Beach Jogging	Día Cubano	Stretching	Beach Jogging	Stretching	Stretching
11:00	Promoción	Guess	Día Cubano	Promoción	Guess	Promoción	Promoción

11:00	Torneo Duplas	Beach Volleyball	Día Cubano	Beach Volleyball	Beach Volleyball	Torneo Volleyball	Beach Volleyball
11:15	Tour de Kayac Bailable	Castillos de arena	Día Cubano	Mr Macho	Hombres VS Mujeres	Bailes por el mundo	Festival nautico
12:00	Gimnasia acuática	Gimnasia acuática	Día Cubano	Gimnasia acuática	Gimnasia acuática	Gimnasia acuática	Gimnasia acuática
12:30	Bailable	Bailable	Día Cubano	Bailable	Bailable	Bailable	Bailable
15:00	Torneo de Petanca	Petanca de la Suerte	Día Cubano	Petanca	Petanca de la Suerte	Herraduras	Petanca
16:00	Juego Sol.	Juego Sol.	Día Cubano	Juego Sol.	Juego Sol.	Juego Sol.	Juego Sol.
16:00	Volley	Volley	Día Cubano	Volley	Volley	Volley	Volley
16:30	Juego Sol. Sol Game	Juego Sol SolGame	Día Cubano	Juego Sol SolGame	Juego Sol SolGame	Juego Sol SolGame	Juego Sol SolGame
17:00	Football	Football	Día Cubano	Football	Football	Football	Football

Programa de actividades en la piscina

Hora	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
10:30	Club de actividades	Club de actividades	Día Cubano	Club de actividades	Club de actividades	Club de actividades	Club de actividades
10:30	Stretching	Taichi	Día Cubano	Stretching	Taichi	Yoga	Stretching
10:30	Promoción	Guess	Día Cubano	Promoción	Guess	Promoción	Promoción
11:00	Clases e Buceo.	Dardos posiciones	Día Cubano	Torneo de tenis de mesa	Torneo de tenis	Dardos de las vidas	Pong-Pong redondo
11:30	Tiro con carabina	Tiro con arco	Día Cubano	Tiro con carabina	Tiro con arco	Olimpiadas de tiro	Tiro con arco
11:30	Coco Loco	Petanca	Día Cubano	Peca botellas	Coco loco	Petanca	Pesca botella
12:00	Water Polo	WaterVolleyball	Día Cubano	Water Polo	WaterVolleyball	Water Polo	Olimpiadas piscina
12:30	Bailable	Bailable	Día Cubano	Bailable	Bailable	Bailable	Bailable
15:00	Clases de Español	Clases de Español	Día Cubano	Clases de Español	El deporte en Cuba	Clases de Español	

15:15	Bingo	Quiz Internacional	Día Cubano	Bingo	Quiz Internacional	Bingo	Quiz Internacional
16:00	Volley en piscina	Polo acuático	Día Cubano	Volley en piscina	Polo acuático	Volley en piscina	Polo acuático
16:00	Prácticas de arcos	Practicar Carabina	Día Cubano	Prácticas de arcos	Practicar Carabina	Prácticas de arcos	Prácticas Carabina
16:00	Steps	Aeróbicos en piscina	Día Cubano	Steps	Aeróbicos en piscina	Steps	Aeróbicos en piscina
17:00	Volley	Basketball	Día Cubano	Footennis	Volley	Basketball	Volley
17:00	Clases de bailes	Clases de bailes	Día Cubano	Clases de bailes	Clases de bailes	Clases de bailes	Clases de bailes

Observaciones: Las clases de bailes se realizarán cada día con diferentes ritmos musicales. Los miércoles es un día cubano con un programa especial de actividades.

Programa de actividades nocturnas

Hora	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
20:30	Show Payaso Juego	Show Payaso Ballet acuático	Show Payaso Juego en el Lobby	Show Payaso Show Circo	Feria infantil Lobby	Cena con niños Buffet	Mini Disco Juego en el Lobby

21:15	Orquesta	Orquesta	Orquesta	Orquesta	Conga o Quiz	Fiesta Retro	Alma y Magia
21:45	Show Caribeño	Show Magia	Show Cuba Baila	Show de discoteca	Fiesta en la playa o Quiz Musical	Fiesta Retro	Quinteto los norteños
11:30	Fun Pub Concurso Salsa	Fun Pub Karaoke	Fun Pub	Fun Pub Karaoke	Fun Pub Concurso Rock and Roll	Fun Pub Karaoke	Fun Pub Concurso Bailes

Etapa 4. Aspectos técnicos metodológicos para la organización y realización de las actividades de animación

1. Inicio de la actividad.
2. Selección de los participantes.
 - Preparación (Individual o en grupo)
 - Estimular la participación.
 - Nombre del juego.
 - Selección del jurado.
 - Demostración. (Presentación práctica demostrativa).
3. Desarrollo del juego.
 - Cortesía.
 - No sea impositivo.
 - Estimulación.
 - Felicitaciones.

- Explicación al público.
- No interrumpir el juego después de iniciado.
- 4. Seleccionar a los ganadores.
- 5. Felicitación al resto de los participantes y agradecimientos.
- 6. Invitación a la próxima actividad.

Etapa 5. Requerimientos de seguridad y protección

Para realizar las actividades recreativas, es importante tener presente los requisitos para evitar accidentes, y realizar un programa de prevención, donde el personal de apoyo debe jugar un papel importante, previendo en cada actividad el aseguramiento adecuado y las medidas de protección, ya sean en la piscina o en la playa.

Etapa 6. Evaluación y control

Se aplicarán muestreos periódicos de estudios de opinión a los clientes, de manera que se pueda comprobar la calidad de las actividades, se realizarán reuniones parciales para analizar las actividades del programa propuesto.

CONCLUSIONES

En el estudio teórico realizado a las instalaciones hoteleras del Polo turístico de Varadero demostró la necesidad de reestructurar los programas de animación que se aplica en las edades de 12 a 15 años.

Las actividades deportivas recreativas creadas para estimular la participación de los clientes para las edades de 12 a 15 años, se elaboro sobre el resultado de las herramientas investigativas aplicadas, las cuales están diseñadas atendiendo a la metodología establecida y los gustos y preferencias de los clientes estudiados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

DE LA TEJERA, Enrique. *Manual Operativo de Animación Turística y Desarrollo Sustentable*. Ediciones Balcón, 2008.

MALDONADO, L. *La investigación y el postgrado. Bases de la educación*. En Santo y Seña, no. 20. México, 1987.

CADENA IBEROSTAR. *La Biblia de animación*. 2001.

INDER. *Manual técnico metodológico para la actividad de Animación Turística*. Ciudad de la Habana: Dirección Nacional de Recreación, 1986.

MEJÍAS, J. (2008). Programas de recreación. Fecha de consulta: 10 -1-2012 Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos64/programas-recreación>.

PÉREZ SÁNCHEZ, Aldo et al. *Recreación: Fundamentos Teóricos Metodológicos*. La Habana: Editorial Deportes, 2010.

RODRÍGUEZ ALONSO, Guillermo; CAMPOS, Luis Miguel. *El Animador Turístico: Un Comunicador y Promotor de la Cultura Nacional*. Centro de Estudios Turísticos. Universidad Central “Marta Abreu”. Villa Clara, 2005.

SAMPIERI, J. *Metodología de la Investigación*. S/F; S/A, segunda edición, p.255.

SUÁREZ GARCÍA, Eliseo. *Manual Teórico Práctico de Animación Turística*. Panamá: Editorial Portovelo, 2001.