



UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD
CARRERA DE HOTELERÍA

Tema:

Propuesta de creación del departamento de animación para los establecimientos hoteleros del cantón Cuenca

Proyecto de Intervención previa la obtención del título de:
“Licenciado en Hotelería”

Director:

Dr. Miguel Ángel Galarza Cordero, Mgs.

C.I. 0102343191

Autor:

Boris Gustavo Patiño Barros

C.I 0104213699

Cuenca –Ecuador

2017



Universidad de Cuenca

Resumen

En la actualidad podemos apreciar que en los hoteles de la ciudad de Cuenca no cuentan con un departamento de animación hotelera que brinde al huésped una experiencia recreativa, divertida y satisfactoria.

El presente proyecto aborda la propuesta de creación u organización de un departamento de animación, buscando de esta manera aportar algo nuevo e innovador a los establecimientos de alojamiento, por otra parte, la animación hotelera es un tema poco conocido en nuestro medio, lo que implica que gerentes y administradores hoteleros de esta localidad, no hayan tomado la iniciativa de implementar este tipo de áreas de animación que beneficien a su empresa y de esta manera generen mayores ingresos, ofreciendo al huésped una mejor calidad en su estadía.

Para lograr esta propuesta se podrá evidenciar los grandes beneficios de implementar el departamento de animación además de una gran información de cómo, cuándo y dónde realizar actividades de animación y recreación para el disfrute de los huéspedes alojados en el establecimiento hotelero.

Palabras claves: Animación hotelera, Recreación, Innovación, Entretenimiento, Departamento de animación.



Universidad de Cuenca

Abstract

Nowadays, we can appreciate that hotels of the city of Cuenca do not have a hotel's animation department that could provide with a recreational, fun and satisfactory experience to guests, in order to change this deficiency in hotels in Cuenca.

This project addresses the proposal of a creation or organization of an animation department, seeking in this way to bring something new and innovative to accommodation establishments. On the other hand, hotel animation is a little known theme in our environment, which implies that managers and hotel's administrators have not taken the initiative to implement this type of animation areas that not only would benefit their company but generate higher income, offering the guest a better quality in their staying,

To achieve this proposal will be able to evidence the great benefits of implementing the animation department as well as great information on how, what and where carrying out activities of entertainment and recreation for the enjoyment of the guests staying in hotels.

Key words: Hotel animation, recreational, innovative, Entertainment, Animation department.



Universidad de Cuenca

ÍNDICE

Resumen	2
Abstract	3
Agradecimiento	9
Dedicatoria	10
Introducción	11
CAPÍTULO I	13
ANÁLISIS DE LOS ANTECEDENTES Y BENEFICIOS DE LA ANIMACIÓN HOTELERA	13
Introducción	13
1.1 Breve historia de la hotelería en el Ecuador	14
1.2 Historia de la animación hotelera	15
1.3 La animación hotelera en el Ecuador	16
1.4 Conceptos de la animación hotelera	21
1.5 Terminología usual de la animación hotelera	22
CAPITULO II	27
RECURSOS Y ACTIVIDADES NECESARIAS PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE ANIMACIÓN HOTELERA	27
Introducción	27
2.1 Recursos Materiales	28
Infraestructura Hotelera	28
Instalaciones que utilizará el departamento de animación	29
Club house	29



Universidad de Cuenca

Instalaciones deportivas	30
Guardería o baby club	31
Salas de recreación	31
Espacios de diversión nocturna	32
Equipos y materiales básicos	33
2.2 Talento Humano	34
2.3 Recursos financieros	38
2.3.1 Costos	40
2.3.2 Costos directos	42
2.3.3 Costos indirectos	42
CAPÍTULO III	45
RECURSOS NECESARIOS PARA LA PROPUESTA DE CREACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ANIMACIÓN EN LA HOTELERÍA	45
Introducción	45
3.1 Incluir al departamento de animación y recreación en el organigrama del hotel	46
3.2 Estructura del departamento de animación y recreación	50
3.3 Funciones del personal de animación y recreación	53
Función Organizativa	54
Función Social y de Marketing	54
Función Cultural	57
Función de Seguridad	57
Función de control	58
3.2 Distintivos y uniformes para el equipo de animación	59
CONCLUSIONES	62
RECOMENDACIONES	64



Universidad de Cuenca

Bibliografía	65
Anexos	70
Anexo 1. Encuesta realizada a los gerentes hoteleros de la ciudad de Cuenca	71
Anexo 2. Tabulación de Resultados	72
Anexo 3. Entrevista realizada a los jefes de animación del Hotel Hillary Resort & Nature Spa.....	77
Anexo 4. Fotos de la visita técnica al Hotel Hillary Resort & Nature Spa.....	78



Universidad de Cuenca



Universidad de Cuenca

Cláusula de Licencia y Autorización para Publicación en el Repositorio Institucional

Yo Boris Gustavo Patiño Barros en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Propuesta de creación de un departamento de animación para los establecimientos hoteleros del cantón Cuenca", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 24 de agosto de 2017

Boris Gustavo Patiño Barros

C.I: 0104213699



Universidad de Cuenca



Universidad de Cuenca
Cláusula de Propiedad Intelectual

Boris Gustavo Patiño Barros, autor del trabajo de titulación "Propuesta de creación de un departamento de animación para los establecimientos hoteleros del cantón Cuenca", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor.

Cuenca, 24 de agosto de 2017

Boris Gustavo Patiño Barros

C.I: 0104213699



Universidad de Cuenca

Agradecimiento

A Dios.

Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi Director del Proyecto.

Por la ayudada brindada para la realización de este tema por los alientos y su gran corazón que lo caracterizan y que me ha infundado siempre a hacer y dar lo mejor de mí.



Universidad de Cuenca

Dedicatoria

A mis Padres

Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A mis Hermanos

Por la motivación y la ayuda brindada en los momentos difíciles de mi carrera y todos sus consejos valiosos que me sirvieron y servirán toda mi vida.



Universidad de Cuenca

Introducción

En el siguiente proyecto de intervención con el tema propuesta de creación de un departamento de animación hotelera para los establecimientos hoteleros del cantón Cuenca, se presenta una investigación donde se ofrece a los gerentes y administradores de los diferentes hoteles de la ciudad, poder contar con una guía para la implementación de un área de animación.

Dentro del proyecto se encuentran tres capítulos que contienen temas de suma importancia para el conocimiento, entendimiento y elaboración del tema principal antes mencionado.

En el primer capítulo se analiza los antecedentes y beneficios de la animación hotelera, donde podemos contar con una breve historia de la hotelería en el Ecuador consecutivamente se relata la historia de la animación dentro y fuera del País, también se dará a conocer los diferentes conceptos que existen de la animación en la hotelería. Para finalizar de esta manera el capítulo con la terminología usual de la animación hotelera. Todo esto permitirá que se dé una visión general sobre la animación hotelera y lo importante que es tener un departamento de este tipo en los diferentes establecimientos de alojamiento.

Como segundo capítulo se tiene los recursos y actividades necesarias para el funcionamiento del departamento de animación hotelera, para el desarrollo de este tema se debe conocer sobre los recursos materiales necesarios para implementar la presente área de animación, además del talento humano que es necesario para realizar y dar funcionamiento a las actividades que se desean desarrollar en el hotel y como parte final e importante del capítulo son los recursos financieros donde se muestra de forma general lo más importante a tomar en cuenta al momento de crear el departamento de animación. A su vez al término de esta parte del proyecto de intervención se determinara las acciones que se necesitan conocer y obtener para el funcionamiento del mismo.



Universidad de Cuenca

Para finalizar el tercer capítulo que aborda el tema de recursos necesarios para la propuesta de creación del departamento de animación en la hotelería, donde el primer punto es incluir al departamento de animación y recreación en el organigrama del hotel, seguido por una estructura del área de animación, para después mencionar las diferentes funciones que tiene el personal de animación y recreación, de esa manera podremos concluir dando a conocer sobre los distintivos y uniformes necesarios para el equipo de animación.

En conclusión, el presente proyecto de intervención tiene como proyección brindar una ayuda a los diferentes gerentes y administradores hoteleros de la ciudad de Cuenca, para ello podrán contar con una propuesta de creación de un departamento de animación hotelera integra para ser puesta en marcha en cualquier tipo de establecimiento hotelero del cantón Cuenca.



Universidad de Cuenca

CAPÍTULO I

ANÁLISIS DE LOS ANTECEDENTES Y BENEFICIOS DE LA ANIMACIÓN HOTELERA

Introducción

El presente capítulo tiene como objetivo dar a conocer sobre la historia de la hotelería en el Ecuador, desde sus inicios para conocer y comprender como ha ido evolucionando los establecimientos hoteleros en el país.

Como segundo punto se relata la historia de la animación hotelera como surge y los beneficios que esta actividad brinda y como los establecimientos hoteleros del mundo utilizan este departamento para su beneficio.

Para el tercer punto en el presente capítulo se brinda una breve historia de la animación hotelera en el Ecuador, donde se puede evidenciar como son pocas las empresas hoteleras que cuentan con un departamento de animación dentro de sus establecimientos.

En el cuarto punto se da a conocer sobre los diferentes conceptos que existen para la animación hotelera, para poder obtener un mejor entendimiento del tema que se desarrolla en el presente proyecto de intervención

Como quinto y último punto del presente capítulo se brinda conceptos de la de la terminología que se usa habitualmente dentro del departamento de animación hotelera, además en la investigación se utilizaran los diferentes términos aquí determinados.

Al finalizar el capítulo se tendrá conocimientos suficientes y necesarios para el desarrollo del proyecto de intervención.



Universidad de Cuenca

1.1 Breve historia de la hotelería en el Ecuador

Tenemos como reseña histórica de la hotelería en el Ecuador, la investigación de Marcela González y Loida Molina de la Universidad del Azuay, con su tesis: 'Industria Hotelera, Reseña histórica de la hotelería, Servicio de hoteles en Cuenca', quienes nos dan a conocer que los orígenes inician en el siglo XVII, en las localidades del Tambo, provincia del Cañar, donde se brindaba posada a los obreros que trabajaban en la construcción de las líneas del ferrocarril.

Los alojamientos construidos en ese tiempo no fueron más que cuartos largos divididos por tablas revestidas por periódico siendo estas las habitaciones más económicas y por otro lado las paredes cubiertas con hojas de revistas eran los cuartos de lujo en ese tiempo, además no existían servicios sanitarios y el aseo personal lo realizaban en áreas comunes dentro de este tipo de posadas.

En 1830 las familias ecuatorianas tuvieron un papel muy importante en el desarrollo de la hotelería del país, empezaron adecuar casas propias que brinden el servicio de alojamiento y alimentación. En la década de los cuarenta la hotelería no contaba con una gran demanda, esto ocasiono que se construyeran lugares de descanso para viajeros con una infraestructura básica y nada importante para la época.

(González, Molina, 12).

Más adelante en 1932 con la llegada del boom petrolero y el desarrollo agrícola del banano, café y cacao, la industria hotelera tuvo que crecer a grandes pasos mejorando hoteles ya existentes y construyendo establecimiento con mejores infraestructuras y servicios, siendo los primeros hoteles del siglo XX creados en Quito, Guayaquil y Cuenca.

Según la página web de la Asolación Hotelera del Ecuador (AHOTEC):

Para el año 1995 un grupo de hoteleros conformado por: Frederick Stoeckli, del Hotel Humbolt Internacional; Francisco Bruzzone, del Hotel Continental, Majestic y Pacífico; Fernando David, del Hotel Tourist; Luis Aguas, del Hotel Ritz; Isaac Aboad, del Hotel Metropolitano, entre otros destacados empresarios del alojamiento, así



Universidad de Cuenca

también, como Hernán Álvarez Soria y Ernesto Granizo Velasco, funcionarios de la Subdirección de Propaganda y Fomento de Turismo del Ministerio de Economía y Turismo sienten bases en la hotelería del Ecuador, formando así la Asociación Hotelera Nacional del Ecuador (AHOTEC), que se encarga de progresos en procura de incrementar y diversificar los servicios a los afiliados y de ampliar la representación en organismos públicos y privados obteniendo de esta manera un espacio de opinión.

(AHOTEC, 1).

En conclusión, la hotelería en el Ecuador en sus primeros inicios nació por la necesidad de brindar un servicio a trabajadores y visitantes que se desplazaban de un lugar a otro.

En la actualidad los establecimientos que prestan el servicio de alojamiento en el País han tenido una evolución muy grande, el principal cambio fue de ofrecer los servicios de alojamiento e higiene, a brindar procesos de calidad donde el huésped no sea un simple cliente si no el eje primordial dentro del hotel y de esta forma disfrute y gane nuevas experiencias.

Por ese motivo podemos encontrar cadenas de hoteles extranjeras, muy reconocidas a nivel mundial por su calidad e infraestructura de servicios mejorando de esta manera los establecimientos de alojamiento.

1.2 Historia de la animación hotelera

La animación existe desde tiempos muy antiguos empezando en el antiguo imperio egipcio donde las familias elites realizaban distintos deportes entre ellos lucha libre, tiro con arco, carreras, etc. Pasando por el tiempo medieval, ahí los bufones de las diferentes cortes eran los encargados de proveer entretenimiento a los reyes.

Se puede hablar de animación turística-hotelera desde la finalización de la segunda guerra mundial en los años 80', donde se legalizo los vuelos aéreos y de esta manera nacen los vuelos económicos y da paso al turismo en masa, siendo Gerard Blitz dueño del Club Mediterráneo (CLUB MED) una de las primeras cadenas



Universidad de Cuenca

hoteleras en instaurar la recreación hotelera y dicho establecimiento es también reconocido por crear el famoso "Todo Incluido."

(Club Mediterraneo, 1).

Luego de unos pocos años la Organización Mundial del Turismo (OMT) en su quinta asamblea en octubre de 1983 en Nueva Delhi decidió situar en un lugar prominente el papel de la animación turística con esta definición. "Se entiende por animación turística toda acción realizada en o sobre un grupo, colectividad o medio, con la intención de desarrollar la comunicación y garantizar la vida social." (OMT, Quinta Resolución, 1).

Para finalizar con lo antes mencionado la animación turística – hotelera desde 1983 en adelante pasa a ser reconocida como un servicio necesario que se tiene que brindar a los turistas, pero muchos administradores optan por no utilizar la animación, aduciendo que este tipo de servicio solo es para hoteles de sol y playa, cometiendo un error grave para la hotelería y el turismo en general, además que, el contar con áreas para realizar animación proveen al hotel de una mejor satisfacción a los turistas que son el motor que da vida al establecimiento de alojamiento.

En la actualidad la animación hotelera no es una obligación para los establecimientos de alojamiento hoteleros, sino más bien se lo toma como un servicio adicional que los hoteles ofrecen a los huéspedes de nivel mundial, además que los resort y cruceros son los principales gestores de la actividad de animación y recreación para los turistas que deciden alojarse en cada uno de los diferentes hoteles.

1.3 La animación hotelera en el Ecuador

En el Ecuador la animación hotelera es un tema desconocido y poco utilizado en esta industria, los hoteles que prestan este tipo de servicio son alojamientos llamados de sol y playa que por su ubicación y clima obtienen



Universidad de Cuenca

más beneficios a la hora de brindar un servicio de recreación, pero esto no quiere decir que en hoteles ubicados en zonas urbanas del País no se pueda proveer de estas actividades adaptándolas para el medio en que estas se desenvuelven.

Los hoteles de sol y playa en el Ecuador son diversos pero de todos ellos la cadena Decamerón es una de las mejores en utilizar animación hotelera y manejo de grupos para sus clientes, de esta manera, estos establecimientos brindan un servicio nuevo y de calidad a los huéspedes que deciden pernoctar en sus instalaciones ofreciéndoles nuevas experiencias y de esa forma enganchando a nuevos consumidores potenciales.

En el año 2009 dentro del Ecuador, la cadena Decamerón abre sus puertas creando el primer Royal Decamerón Mompiche con la modalidad del todo incluido "ALL INCLUSIVE" ubicándose en la provincia de Esmeraldas, cuenta con un clima privilegiado teniendo una temperatura de 28° y un máximo de 35°. El hotel tuvo un costo de inversión alrededor de 30 millones de dólares. (Universo, 4).

Para los años posteriores el hotel Royal Decamerón de Mompiche empezó a ser muy visitado por turistas nacionales e internacionales maravillados por el servicio, atención, calidez, rapidez y diversión que encontraban en solo lugar sin la necesidad de tener que salir del establecimiento hotelero, causando que el Decamerón de Mompiche pasara a ser uno de los mejores destinos para vacacionar con la familia.

Una de las novedades con las que contaba el Decamerón de Mompiche era con su departamento de animación, donde ofrecen a los huéspedes del hotel diferentes actividades para su entretenimiento, durante todo el día y la noche siendo un atractivo a los turistas que llegaban por primera vez a conocer el establecimiento hotelero.



Universidad de Cuenca



Ilustración 1 Hotel Royal Decamerón Mompiche

Autor: Hotel Royal Decamerón Mompiche

Fuente:

https://www.google.com.ec/search?hl=es&authuser=0&site=img&tbm=isch&source=hp&biw=1517&bih=708&q=decameron+mompiche&oq=decameron+mom&gs_l=img.3.0.0l10.6356.10318.0.11472.14.14.0.0.0.172.1758.0j12.12.0....0...1.1.64.img..2.12.1756.0..35i39k1.UaLaJjKxLsM#imgdii=Gn0cgi9e4njK2M:&imgcr=EVUgfNM_dD OXJM

Fecha: 2 febrero 2017

Más adelante en el año 2012 la cadena Decamerón inaugura el Royal Beach Resort Decamerón Punta Centinela Spa & ZConvention Center, siendo este el segundo hotel dentro del Ecuador ubicado en la provincia de Santa Elena, con una inversión alrededor de 14 millones de dólares.

La apertura del presente hotel, también cuenta con la modalidad "ALL INCLUSIVE". El motivo principal para la apertura del Decamerón Punta Centinela fue con la convicción de captar un mercado ejecutivo, es por ello que construyeron un centro de convenciones con capacidad de 450 personas, además de ofrecer los mismos servicios que brindan en el Decamerón ubicado en Esmeraldas.



Universidad de Cuenca



Ilustración 2 Hotel Royal Decamerón Punta Centinela

Autor: Hotel Decamerón

Fuente:

https://www.google.com.ec/search?hl=es&authuser=0&site=img&tbm=isch&source=hp&biw=1517&bih=708&q=unta+centinela+decameron+&oq=unta+centinela+decameron+&gs_l=img.3...1482.7881.0.8055.26.26.0.0.0.194.2750.0j21.21.0...0...1.1.64.img..5.8.1091.0..0j0i10k1j0i30k1j0i5i30k1j0i8i30k1j0i10i24k1.civajEFfeml#hl=es&authuser=0&tbm=isch&q=punta+centinela+decameron&imgrc=-21XoR2nT5X__M:

Fecha: 2 febrero 2017

En la actualidad los hoteles Decamerón de Ecuador son un referente al momento de brindar un servicio de calidad a sus huéspedes, además de ofrecer una animación hotelera ideal y acorde para cada tipo de edad, contando con profesionales dentro del área y con mucha seguridad de los mismos.

La revista ABORDO publicada en el año 2013, nos da a conocer sobre el Hotel Decamerón Mompiche en Ecuador, donde se ha catalogado como uno de los diez destinos más visitados por los turistas tanto nacionales como extranjeros, esto se debe al gran trabajo que el hotel ha ido realizando en los últimos 8 años de creación del resort dentro del país, además de preocuparse por la satisfacción y las nuevas experiencias que brindan a los diferentes huéspedes que llegan al hotel a vacacionar.

Su conjunto de empresas promueve la generación de servicios y beneficios al cliente, desarrollando globalmente conceptos novedosos y rentables en el negocio turístico y hotelero y en la logística de comercialización, distribución, operación,



Universidad de Cuenca

transporte y entretenimiento de los tráficos turísticos regionales, nacionales e internacionales, dentro de una actitud de respeto con el entorno natural, social y cultural, propiciando oportunidades económicas y de desarrollo sustentable, en los ámbitos donde actúa. (Decamerón, 1).

Un nuevo referente sobre animación hotelera en Ecuador es el Hotel Hillary Resrot & Nature Spa, ubicado en el km 1 de la vía Arenillas-Alamor, a media hora de la población urbana. Abre sus puertas en el año 2013 contando con una modalidad de "ALL INCLUSIVE", con una inversión alrededor de 16 millones de dólares.

Todo el proyecto del Hotel Hillary tiene su origen gracias a su único propietario el señor Manuel Rojas Armary, quien fue el gestor que tuvo la iniciativa de generar y realizar el sueño de toda su vida, además deseaba generar un atractivo turístico para el cantón Arenillas y con ello brindar a su ciudad una fuente de ingresos y de trabajo, logrando así plasmar su proyecto en el año 2013 y siendo un rotundo éxito.

Los turistas que viajan a este destino de ocio y relajación comentan que es una maravilla de lugar, donde pueden realizar diferentes actividades en el transcurso del día, además de estar en contacto con la fauna y flora del lugar.

Para el Hotel Hillary algo de suma importancia es su departamento de entretenimiento donde ofrecen a sus huéspedes diferentes actividades a realizar para goce y disfrute de los mismos, además de contar con un zoológico dentro de sus instalaciones el establecimiento como parte de responsabilidad social a través de sus recorridos al zoo, buscan concientizar a las personas a cuidar el medioambiente y a sus animales.

Actualmente el establecimiento hotelero cuenta con muy buena acogida por parte de los turistas nacionales e internacionales que acuden todos los días del año a vacacionar en este hotel.



Universidad de Cuenca



Ilustración 3

Autor: Boris Patiño

Fuente: Hotel Hillary Resort & Nature Spa

Fecha: 17 Junio 2017

La animación hotelera en el Ecuador, se puede decir que, es más aprovechada en hoteles de sol y playa, debido a los espacios amplios, áreas verdes, la playa, el clima, etc.

En tanto que, se podría programar en los hoteles con una ubicación urbana, este nuevo servicio para ofrecer al huésped, no solo para brindarle nuevas experiencias si no una forma de aumentar ingresos para el hotel y de esta manera obtener diferentes beneficios tanto para el administrador como para el cliente.

1.4 Conceptos de la animación hotelera

Para el mejor entendimiento de este trabajo de intervención se debe conocer conceptos necesarios sobre la animación hotelera que a continuación se brindan:

Para el autor Jesús Lantigua en su libro Animación para Hoteles, la animación es “Un componente indispensable y sumamente atractivo de la oferta turística, en nuestros días, guarda relación con aquellas propuestas recreativas a las que acceden los visitantes en diferentes escenarios...” (Lantigua, 11).



Universidad de Cuenca

El diccionario de la Real Academia Española (RAE) nos explica que, “la animación es un conjunto de acciones destinadas a impulsar la participación de las personas a una determinada actividad, y especialmente en el desarrollo sociocultural del grupo de que forman parte”. (RAE, 1).

También en el artículo “La animación turística”: Una especialidad de servicio para formar valores del autor Yatzel Monteagudo para la página web gestiopolis nos da a conocer que:

La Animación turística es una especialidad joven dentro de la hotelería, lleva dentro de sí la gran responsabilidad de desarrollar habilidades que transforman valores y aptitudes hacia los que la ejercen y la disfrutan, su objetivo fundamental está basado en lograr un disfrute y esparcimiento placentero hacia clientes y personas que necesitan ocupar su tiempo de ocio, por lo que , aquellos encargados de realizar esta actividad deben poseer cualidades que además de entretener logren del cliente nuevas formas de socialización. (Monteagudo, 20).

En conclusión la animación hotelera tiene como objetivo brindar a los turistas actividades que les provean de experiencias enriquecedoras y con ello puedan relacionarse con los demás huéspedes del establecimiento creando un ambiente de disfrute, esparcimiento y satisfacción de los mismos, consiguiendo de esta manera que los clientes deseen regresar a nuestro establecimiento.

1.5 Terminología usual de la animación hotelera

ACTOS CULTURALES

Son actividades que se realizan con diferentes personas, donde se muestra y se promueve la cultura ya sea esta propia o de diferente lugar.

ACTOS SOCIALES

Son todas las actividades de reconocimiento y admiración que se realizan entre diferentes grupos de personas.



Universidad de Cuenca

ANIMACIÓN

Es la acción de liderar y dirigir a un grupo de personas por un dirigente con experiencia y profesionalismo dentro de la animación.

En el libro Animación para Hoteles de Jesús Lantigua nos da a conocer que:

“La Animación es un componente indispensable y sumamente atractivo de la oferta turística, en nuestros días, guarda aquellas propuestas recreativas a las que acceden los visitantes en diferentes escenarios”. (Lantigua, 14).

ANIMADOR

Es la persona encargada de liderar y realizar diferentes actividades recreativas a distintos grupos de turistas.

Es quien maneja los conjuntos de personas que se hospedan, para ofrecerles actividades lúdicas y recreativas

Según María Gema autora del libro “Animación Turística” nos dice que:

“El animador turístico es el profesional que propone, organiza e implementa las actividades de animación turística o recreación dentro de un establecimiento hostelero o recreativo”

ANIMACION HOTELERA

Es la actividad brindada por el establecimiento hotelero hacia los huéspedes para esparcimiento y diversión de los mismos.

Para Lantigua que realiza una cita del autor “De la Tejada” donde opina de la siguiente manera:



Universidad de Cuenca

“Cuando se habla de animación hotelera hace referencia a un conjunto de técnicas mediante las cuales es posible planificar, promover y desarrollar diferentes actividades dentro de un hotel”.

CEREMONIA

Según la Real Academia Española (RAE), es la acción o acto exterior arreglado, por ley, estatuto o costumbre, para dar culto a las cosas divinas, o reverencia y honor a las profanas.

ESPECTÁCULOS

Los espectáculos son expresiones artísticas que se realizan en lugares abiertos para diferente grupo de personas con diferentes temas como música, cuentos, obras de teatro, etc.

GRUPO DE BAILE

Es el conjunto de artistas profesionales en baile donde realizan presentaciones de una forma organizada, preparada y pulcra para los diferentes espectadores, al ritmo de la música.

HOTEL

El hotel es un establecimiento donde se brinda los servicios de alojamiento para el descanso o pasar la noche y puede estar acompañado de alimentación u otro tipo de servicios para el visitante.

HUÉSPED

Es la persona o individuo que se aloja en un establecimiento hotelero, a quien denominamos comúnmente turista o visitante.



Universidad de Cuenca

Según la Real Academia Española (RAE), huésped es una persona alojada en un establecimiento hotelero.

INFRAESTRUCTURA

Para los autores Patricio Rozas y Ricardo Sánchez en su libro “Desarrollo de infraestructura y crecimiento económico: revisión conceptual” “La infraestructura es el conjunto de estructuras de ingeniería e instalaciones que por lo general son de larga vida útil.

JUEGO

Es una actividad de esparcimiento donde se realiza diferentes actividades físicas con el propósito de disfrutar dicha acción.

Para el autor antes mencionado Jesús Lantigua, es la realización de ejercicios recreativos sometidos a reglas en los que se gana o se pierde.

RECREACIÓN

La recreación consiste en las diferentes actividades que se realizan entre grupos de personas a cargo de profesionales en la animación.

Para el autor Pérez citado en el libro de animación hotelera nos dice que:

Recreación es el conjunto de fenómenos y relaciones que surgen en el proceso de aprovechamiento en el tiempo libre mediante la actividad terapéutica, profiláctica, cognoscitiva, deportiva o artística, cultural, sin que para ello sea necesario una compulsión externa y mediante las cuales se obtiene felicidad, satisfacción inmediata y desarrollo de la personalidad (Lantigua, 12).

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT) nos da a conocer que el turismo consiste en los viajes y estancias que realizan personas en lugares distintos a su entorno habitual (al menos durante una noche y como



Universidad de Cuenca

máximo 365 días), por ocio, negocios u otros motivos. Si no se realiza pernoctación, se consideran excursionistas. (OMT, 1).

SHOW ARTÍSTICO

El show artístico es la expresión de un grupo de profesionales en el área ya sea de actuación, teatro, música o baile que mediante una presentación muestran al público su trabajo y talento.

Según el sitio web definición abc, nos indica lo siguiente:

El show artístico se designa tradicionalmente con el término show a aquellos espectáculos musicales o artísticos, generalmente montados en los escenarios de importantes estadios, en los cuales un grupo musical de rock, pop, country o clásica presentan su espectáculo. (abc 2)

TARGET

Para la Real Academia Española (RAE) el target no es una palabra de la lengua española si no inglesa, sin embargo, nos da a conocer que es el destinatario al que pretende llegar un servicio o un producto y sus correspondientes campañas de difusión.

TEATRO

Se trata de un arte que busca representar historias frente a una audiencia, combinando actuación, discurso, gestos, escenografía, música y sonido.

TURISMO

El turismo es una actividad recreativa y de pernoctación que realizan las personas fuera de su lugar de estancia habitual y por un periodo de tiempo que no sobrepase el año en un lugar determinado.



Universidad de Cuenca

CAPITULO II

RECURSOS Y ACTIVIDADES NECESARIAS PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE ANIMACIÓN HOTELERA

Introducción

El segundo capítulo de la investigación se concentra en evidenciar todos los recursos y actividades que son necesarias para que funcione el departamento de animación de los diferentes establecimientos hoteleros.

Como primer tema se da a conocer sobre los recursos materiales que van a ser utilizados dentro del área de animación y recreación, además de la infraestructura e instalaciones que deben contar los hoteles para realizar de una mejor manera las diferentes actividades.

Para el segundo punto dentro de la investigación se dará a conocer sobre el talento humano que integra el departamento de animación y los perfiles adecuados que necesitan para la área antes mencionada, además de brindar los puntos más importantes al momento de realizar una selección de personal.



Universidad de Cuenca

En el tercer punto del proyecto de intervención se tratara de una forma general los costos que implica la creación del departamento de animación, es por ello que se mostraran los costes indirectos y directos que intervienen en la área de animación, con el fin que los gerentes y administradores hoteleros tengan una referencia sobre el costos que implican para la presente propuesta del trabajo de investigación.

Al concluir los temas antes mencionados el hotelero de la ciudad de Cuenca tendrá el conocimiento suficiente sobre los recursos, actividades y necesidades para que se pueda desarrollar el departamento de animación.

2.1 Recursos Materiales

Los recursos materiales de manera general son todos aquellos bienes tangibles dentro de una empresa u organización que ayuden a brindar el servicio necesario siendo estas las instalaciones, equipos, materias primas, herramientas y demás objetos que ayuden a cumplir la función que se desea desempeñar. Este criterio lo tenemos que aplicar al campo de la hotelería de la siguiente manera:

Infraestructura Hotelera

La infraestructura no solo hace referencia a instalaciones, esta se divide en económico, política y social, cada una de ellas aporta a diferentes ámbitos que permiten que exista una jerarquía, derechos, leyes y reglamentos que permiten que la sociedad exista y tenga un orden.

La infraestructura dentro de la animación es el pilar principal para la realización de las diferentes actividades, para ello el hotelero debe conocer toda la estructura de su hotel y de esta manera elegir espacios estratégicos adecuados.

En la ciudad de Cuenca, no todos los establecimientos hoteleros cuentan con una infraestructura adecuada para realizar animación, ya sea el caso por ubicación o por tamaño de las instalaciones, por ese motivo dichos



Universidad de Cuenca

alojamientos pueden apoyarse con infraestructuras que no pertenezcan al hotel y sean propicios para la realización de las diferentes actividades de recreación.

Para la autora María Morales en su libro " Animación Turística " nos indica que el departamento de animación turística utiliza la mayor parte de las instalaciones, con las que cuenta el establecimiento hotelero, para la realización de las diferentes actividades... (Morales, 87).

Además, de las visitas técnicas o de campo realizadas a establecimientos hoteleros que tiene un departamento de animación hotelera y manejo de grupos se desprende que, el hotel así no cuente con una infraestructura idónea para la realización de las diferentes actividades puede utilizar los departamentos con los que cuenta el establecimiento hotelero o puede apoyarse con infraestructuras externas que permitan a los turistas utilizar el servicio de animación hotelera.

Instalaciones que utilizará el departamento de animación

Es de suma importancia contar con varias instalaciones que nos permitan desarrollar la animación, es también necesario que cada animador estudie el espacio del hotel donde desempeña su labor, con el fin de conocer qué tipos de actividades se pueden realizar como las siguientes sugerencias:

Club house

Este tipo de espacio se utiliza como central de animación donde los diferentes clientes pueden pedir información o realizar preguntas que tengan, además de poder controlar todas las actividades que se vayan a realizar en el hotel.

Este tipo de espacios debe estar en un lugar visible, transitado y estratégico donde puedan fácilmente el público llegar y los animadores tengan un apoyo.



Universidad de Cuenca



Ilustración 4 Club house

Autor: Boris Patiño

Fuente: Propia

Fecha: 17 junio 2017

Instalaciones deportivas

Las instalaciones deportivas son muy necesarias para el desarrollo de la actividad de recreación, para ello es de suma importancia contar con un espacio en el hotel, esto permitirá el mejor desenvolvimiento y el espacio adecuado para la práctica de un deporte.

Las prácticas de los diferentes deportes conlleva las necesidades de instalaciones deportivas adecuadas para cada actividad las más habituales son: pistas polideportivas, canchas de tenis, canchas de juegos de balón o pelota, piscina y gimnasio.



Universidad de Cuenca



Ilustración 5 Instalaciones deportivas

Autor: Boris Patiño

Fuente: Propia

Fecha: 17 junio 2017

Guardería o baby club

Es un espacio dedicado para el cuidado y esparcimiento de bebés y niños donde se les brinda la mayor seguridad dentro de este club se llevan a cabo actividades como talleres, juegos, cine, piscina, etc.

Este tipo de espacios deben ser atendido por un profesional en el área de animación de niños y dependiendo la cantidad de personas se verá si el animador necesita o no un apoyo.



Ilustración 6 Guardería de niños

Autor: Boris Patiño

Fuente: Propia

Fecha: 17 junio 2017

Salas de recreación

Autor: Boris Patiño B.



Universidad de Cuenca

La instalación de esta sala dispone tanto de juegos de mesa como de diferentes juegos de video para el esparcimiento de los jóvenes, esto debe estar a cargo de un animador que apoye de vigía y controle a las personas dentro de esta sala de recreación.

También el animador a cargo de esta área trata de realizar juegos o dinámicas dentro del lugar para que los jóvenes se interrelacionarse entre ellos y puedan disfrutar de una mejor manera el establecimiento.



Ilustración 7 Salas de Recreación

Autor: Boris Patiño

Fuente: Propia

Fecha: 17 junio 2017

Espacios de diversión nocturna

Estos espacios son más conocidos como: discotecas o bares y se dirige a personas que tengan la mayoría de edad, aunque se puede realizar matinés donde turistas jóvenes entre 12 a 17 años de edad puedan disfrutar de bailes y bebidas no alcohólicas, en esta área los clientes pueden bailar, tomar y conocer nuevas personas de esta manera se logra un momento de esparcimiento y diversión.

Es importante mencionar que el equipo de animación a cargo de esta área social siempre se debe encontrar atento a cualquier novedad que pase dentro de la discoteca o bar, con el fin de garantizar la seguridad a todos los usuarios y mantener en control cualquier eventualidad.



Universidad de Cuenca



Ilustración 8 Discoteca bar

Autor: Boris Patiño

Fuente: Propia

Fecha: 17 junio 2017

Equipos y materiales básicos

Los equipos y el material para la realización de la animación dependen de lo que se vaya a realizar, de esta manera el proceso para la adquisición de este tipo de objetos debe ser bajo la superación de un profesional en el área de animación y recreación turística.

Para los equipos y equipamientos requeridos para la animación hotelera, también obedecen a la ubicación de los hoteles ya que se existen establecimientos que se encuentran en zonas costeras, urbanas o rurales, de un país, es por ello que nos concentraremos en hoteles con una ubicación urbana, por motivo de que la mayoría de alojamientos de la ciudad de Cuenca se encuentran dentro del casco urbano.

En los equipos y equipamientos que son básicos para brindar la animación en un hotel proponemos: el equipo de audio, iluminación, técnico, lúdico, recreativo y deportivo.

En la actualidad la tecnología se ha vuelto muy importante e indispensable para el ser humano, es por ello que la utilización de equipos de sonido e iluminación deben ser aparatos actuales que ayuden a contribuir al mejor desarrollo de la actividad que se vaya a realizar.



Universidad de Cuenca

Lo equipos necesarios en sonido nos brindara un apoyo en la actividad, además de una mejor comunicación del animador con el grupo, con este fin es necesario tener los siguientes equipos de sonido: micrófonos conectados a dispositivos electrónicos, megáfonos, altavoces, disc-jockey y parlantes son los aparatos eléctricos y electrónicos básicos y necesarios para la animación que contengan los hoteles de la ciudad Cuenca.

Para los equipos de iluminación dentro de los hoteles de la ciudad de Cuenca se necesita tener la capacidad de manejar la intensidad de la luz y el color, así de esta manera podemos mediante una aplicación manejar todo tipo de cambios, apoyándonos de esta manera, para realizar la actividad de recreación de una mejor manera y con más seguridad para el huésped.

Se considera equipo técnico aquel que tiene a un grupo de personas profesionales a cargo de realizar la animación y permitan de esta manera un mejor desenvolvimiento de las actividades que se vayan a brindar.

El equipamiento lúdico o de juegos son todos aquellos objetos que permitan realizar esta actividad entre los cuales tenemos juegos de mesa, cubos, video juegos, rompecabezas, etc.

El equipamiento deportivo son los implementos que nos ayuden a la realización del deporte que se busca hacer para ello tenemos como ejemplo los siguientes: balones, protectores, uniformes, entre otros.

Los materiales o herramientas básicos para la realización de la animación son los siguientes: material de oficina y para manualidades, tijeras, cartulinas, hilos, lanas, periódicos, goma, maquillajes, pinceles, etc.

2.2 Talento Humano

El talento humano es el pilar fundamental para el funcionamiento de toda empresa, es por ello la necesidad que se tiene en esta área de contar con



Universidad de Cuenca

profesionales. La animación es la parte que influye de gran manera por motivo del contacto que se tiene con los huéspedes.

La actividad realizada por un animador es muy importante, por ese motivo el profesional debe estar en la capacidad de adaptarse a distintos tipos de grupos, también de él dependerá el éxito o fracaso de la actividad, siendo muy importante que el programa que se realice no sea mecánico ni monótono.

En la entrevista realizada al licenciado Edwin Estrada jefe del departamento de animación del Hotel Hilary Resort nos supo explicar que el talento humano que trabaja en el área de animación deben ser profesionales capacitados y con experiencia suficiente para manejar y animar grupos de turistas que llegan al hotel, también nos supo decir que en el Ecuador no existen personas preparadas para realizar este tipo de actividades, siendo el de origen Colombiano ha visto que en el país es necesario crear cursos de capacitación para personas que deseen conocer sobre animación y recreación.

Es importante mencionar que una persona que se haya preparado en esta área de animación y recreación puede desarrollar de una mejor manera las diferentes actividades, además de instruir a otras personas para que puedan brindar una ayuda en el departamento de animación.

Para saber qué tipos de animadores son necesario para el departamento del hotel es necesario contar con un perfil profesional que busque definir las cualidades, preparación, puesto y el trabajo que tiene que desempeñar el animador cubriendo todas las necesidades para el puesto que se solicite.

En el siguiente cuadro busca reflejar los elementos importantes que se deben tener en cuenta para crear un perfil profesional.

Denominación	Jefe de animación	Animador	Aux. Animador
Área	Departamento de animación	Departamento de animación	Departamento de animación
Dependencia jerárquica	Dirección	Jefe de animadores	Jefe de animadores
Sistema de supervisión	Directo dirección	Directo de jefe de animadores	Directo de jefe de animadores
Ambiente	En grupo activo	En grupo activo	En grupo activo
Localización	Nombre del hotel	Nombre del hotel	Nombre del hotel
Relaciones	Dirección, todos los	Todos los	Todos los



Universidad de Cuenca

interdepartamentales	departamentos del hotel y clientes	departamentos del hotel y clientes	departamentos del hotel y clientes
Cliente externo	Turista nacional e internacional	Turista nacional e internacional	Turista nacional e internacional
Disponibilidad	De lunes a domingo	De lunes a domingo	De lunes a domingo
Horario	Turnos	Turnos	Turnos
Jornada	Continua	Partida	Parcial
Descanso	Un día y medio	Un día y medio	Dos días
Herramientas y equipos	Equipos y herramientas para la realización de la actividad		
Evaluación	Encuestas y opiniones de los clientes	Reporte de clientes jefe de animadores y animador auxiliar	Reporte de clientes jefe de animadores y animadores

Tabla1: Perfil esquemático de los puestos de animación

Autor: Boris Patiño

Fuente: Propia

Fecha: 17 junio 2017

Según Morales nos presenta un cuadro de perfil esquemático para el departamento de animación que busca delimitar y cubrir las necesidades de un animador, además da a conocer los puntos más importantes que se deben tener en cuenta para crear un perfil profesional. (117).

Establecer las características y necesidades con las cuales debe contar el talento humano del departamento de animación de los hoteles de Cuenca es un tarea compleja, por ese motivo se debe realizar un cuadro donde se presenten las diferentes características y distintivos que se busca en el futuro personal, esto nos ayudara a seleccionar de una manera adecuada los puestos que se necesita para este trabajo, con ello obtendremos profesionales calificados y con experiencia.

Un punto muy importante en el talento humano dentro de la animación es el trabajo interdepartamental que con lleva esta actividad, es de suma necesidad concientizar a todo el talento humano del hotel haciendo referencia al trabajo en equipo que deben tener de un departamento a otro para el mejor funcionamiento y el servicio que se ofrece al huésped con el fin que los trabajadores puedan conocerse entre ellos y saber la actividad



Universidad de Cuenca

que cada uno realiza, además de mejorar la armonía y confortabilidad de cada uno de los trabajadores.

Para finalizar el tema antes mencionado el talento humano que conforma el equipo de animación a cargo del jefe de animación a la cabeza, deben poder realizar un cuadro de actividades diarias donde se muestren las horas y las actividades diarias que se pueden realizar dentro o fuera de los establecimientos de alojamiento.



Universidad de Cuenca

ACTIVIDADES DIARIAS HILLARY NATURE RESORT & SPA		HILLARY NATURE RESORT & SPA					
HORARIO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
08H30 12H00	DEPORTES EXTREMOS: • CANOPY 400/700MTRS • ESCALADA • MULTIAVENTURAS • RAPEL • CIRCUITOS ALQUILER INDIVIDUAL: • BICICLETA PRESTAMO DE EQUIPOS DEPORTIVOS: • EQUIPOS PARA FUTBOL • EQUIPO DE TENNIS • EQUIPO PARA GOLFITO						
09H10 09H40	PISCINA PRINCIPAL AEROBICS						
10H00 11H45	ZOO PISCINA PRINCIPAL (EXCLUSIVO PARA HUÉSPEDES)			RECORRIDO GUIADO EN CHIVA			
10H15 11H00	PISCINA PRINCIPAL: AEROBICS						
10H30 11H30	PISCINA PRINCIPAL JUEGOS DENTRO O FUERA DE LA PISCINA						
11H30 13H30	BICICLETA PISCINA PRINCIPAL			RECORRIDO GUIADO EN SENDEROS *GRUPOS MÍNIMO 4 PERSONAS*			
12H00 13H30	ZOO PISCINA PRINCIPAL (Fase día y Huéspedes)			RECORRIDO GUIADO EN CHIVA			
12H00 14H00	PROMOCIÓN DE ACTIVIDADES						
14H00 16H45	DEPORTES EXTREMOS: • CANOPY 400/700MTRS • ESCALADA • MULTIAVENTURAS • RAPEL • CIRCUITOS ALQUILER INDIVIDUAL: • BICICLETA PRESTAMO DE EQUIPOS DEPORTIVOS: • EQUIPOS PARA FUTBOL • EQUIPO DE TENNIS • EQUIPO PARA GOLFITO						
14H00 14H20	PISCINA PRINCIPAL JUEGOS DENTRO O FUERA DE LA PISCINA						
14H30 15H30	ZOO PISCINA PRINCIPAL (EL RECORRIDO SE REALIZA ÚNICAMENTE SI LA DEMANDA DE CUENTES LO AMERITA)			RECORRIDO GUIADO EN CHIVA			
14H30 16H00	BICICLETA PISCINA PRINCIPAL			RECORRIDO GUIADO EN SENDEROS *GRUPOS MÍNIMO 4 PERSONAS*			
14H45 15H30	PISCINA PRINCIPAL ACTIVIDADES CON LOS SALVAVIDAS						
15H30 16H30	SENDERO DE LOS BÚHOS PISCINA PRINCIPAL (EXCLUSIVA PARA HUÉSPEDES)			CAMINATA GUIADA			
15H30 16H30	ZOO PISCINA PRINCIPAL (EL RECORRIDO SE REALIZA ÚNICAMENTE SI LA DEMANDA DE CUENTES LO AMERITA)			RECORRIDO GUIADO EN CHIVA			
15H45 16H30	PISCINA PRINCIPAL BAILOTERAPIA						
16H00 16H30	PISCINA PRINCIPAL PREPAREMOS EL COCTEL HILLARY						
16H00 17H00	DECORACIÓN DE UN HUEVO DE AVESTRUZ						
18H30 20H00	PROMOCIÓN DE ACTIVIDADES						
21H00 22H00	AUDITORIO ANIMACIÓN Y JUEGOS PARA ADULTOS Y NIÑOS						

Tabla2: Actividades de Animación
Autor: Hotel Hillary Resort & Nature Spa
Fuente: Propia
Fecha: 17 junio 2017

2.3 Recursos financieros

Los recursos financieros para la animación hotelera es uno de los puntos con más dificultad que existe, porque los beneficios que esta actividad provee son difusos y con múltiples factores que se deben tomar en cuenta como: satisfacción del cliente, innovación hotelera, cuidado de los equipos de animación y como una forma de promocionar los establecimientos hoteleros que realicen esta actividad.



Universidad de Cuenca

Morales indica que “hay que ajustar los gastos de una manera correcta y encontrar un método eficaz para calcular los beneficios producidos por la animación”. (107)

Un punto importante en los recursos financieros es el inventario que nos permite mantener un control y un orden en los equipos y materiales del departamento de animación.

Para el autor Juan Colín en su libro “Contabilidad de costos” nos da a conocer que, la administración de inventarios es la aplicación de procedimientos y técnicas que tienen por objeto establecer, poner en efecto y mantener las cantidades más ventajosas de materias primas, producción en proceso, artículos terminados, materiales de empaque, refacciones, etc., minimizando los costos que generan, y así contribuir a lograr los fines de la empresa. (Colín 125)

El inventario se puede implementar de diferentes maneras, sea esta con un programa propio del hotel si se lo posee o la manera más sencilla que es crear una hoja en Excel y realizar una lista de los materiales y equipos que son utilizados para esta actividad, con la posibilidad de poder expandir la lista dependiendo lo que se vaya a realizar, es importante mencionar que esto permitirá al departamento de recreación conocer lo siguiente: suministros, equipos y materiales que se deben dar de baja o mantenimiento y prevenir lo que se necesita para futuras actividades.

Es importante mencionar que el presupuesto es un punto de sumo interés en los recursos financieros, es por ello que Morales nos menciona lo siguiente: “un presupuesto es una prevención, un estudio, una declaración planificada de lo que se va a realizar en un futuro en términos económicos”. (110).

El presupuesto se debe tener muy en cuenta en el departamento de animación, es de ahí donde se debe partir de la realidad para poder ajustar gastos y costes lo más acertadamente posible, y con ello conseguir que el área de animación pueda surgir y se mantenga a flote.



Universidad de Cuenca

La importancia de realizar el presupuesto también radica en el costo-beneficio que se desea obtener, el mismo que se obtiene al verificar si el gasto y costeo de la actividad compensa el beneficio que se obtendrá, teniendo en cuenta como se ha mencionado anteriormente que los beneficios no son únicamente económicos.

Los recursos financieros que se necesitan para crear el departamento de animación relativamente son bajos para los hoteles con una ubicación urbana porque la mayoría de actividades se realizaran fuera del establecimiento hotelero,

En la revista Actualidad Contable Faces las autoras María Ferrer y Teresa Cáceres en su artículo "Indicadores para el Control de Gestión de Procesos Básicos en Hoteles" realizan una cita de Adam Salas donde nos indica que los índices financieros tradicionales, los cuales permiten detectar problemas relativos a una estructura financiera deficiente y una rentabilidad insuficiente. Si bien los indicadores financieros suministran información que puede ser imprescindible y de gran relevancia para la toma de decisiones, al centrarse en ellos se pueden ignorar los aspectos cuantificables en términos no financieros. (Ferrer y Cáceres, 51).

Los indicadores financieros son una herramienta que nos permitirá comparar y verificar como están los ingresos cuantificándolos, el autor antes mencionado nos explica también que este instrumento solo nos sirve conocer mediante una forma numérica el estado de la empresa hotelera, así igualmente en la animación hotelera no todos los beneficios son cuantificables si no se basan en un aspecto cualitativo para el cliente permitiendo verificar de esta manera nuestros recursos financieros.

2.3.1 Costos

El costo se considera como el valor monetario de los recursos que se entregan a cambio de bienes o servicios que se adquieren, conforme lo expresa Colín donde menciona que, el costo es la suma de efectivos en que se incurre para la adquisición de un bien o de un servicio, con la intención de que genere ingresos en el futuro. (Colín, 53).



Universidad de Cuenca

Para el autor Alonso Salinas en su página web "los costos", un costo puede tener distintas características en diferentes situaciones, según el producto que genere:

Costo-activo existe cuando se incurre en un costo cuyo potencial de ingresos va más allá del potencial de un periodo, por ejemplo la adquisición de un edificio, maquinaria, etcétera.

Costo-gasto es la porción de activo o el desembolso de efectivo que ha contribuido al esfuerzo productivo de un periodo, que comparado con los ingresos que generó da por resultado la utilidad realizada en éste. Por ejemplo, los sueldos correspondientes a ejecutivos de administración, o bien la depreciación del edificio de la empresa correspondiente a ese año.

Costo-pérdida es la suma de erogaciones que se efectuó, pero que no generó los ingresos esperados, por lo que no existe un ingreso con el cual se puede comparar el sacrificio realizado. Por ejemplo, cuando se incendia un equipo de reparto que no estaba asegurado (Salinas, 1).

Estas características mencionadas por Salinas, son indispensables para considerarlas al momento de crear un departamento de animación hotelera, con ello nos permitirá tener el conocimiento de cuanto nos costara la creación de esta dependencia, cuánto generará y si se obtiene beneficios del mismo, además en estas características de costos podemos evidenciar el efectivo que se debe desembolsar en la adquisición de equipos y equipamientos, la construcción de canchas, materiales de oficina y sueldos a pagar a los animadores para la realización de la animación hotelera.

En la implementación del departamento de animación para los establecimientos hoteleros de la ciudad de Cuenca los costos varían dependiendo de las actividades que se vayan a ofrecer dentro de los mismo, cabe recalcar que entre más actividades se realicen mayor serán los costos involucrados para realizar las mismas.

Para una mejor aprovechamiento de los costos se puede comenzar con actividades sencillas donde los costos sean mínimos para los huéspedes



Universidad de Cuenca

con ello se consigue atraer a los turistas a realizar las diferentes acciones que implica la animación y recreación, además en medida que vaya aumentando la clientela se podrá diversificar en las actividades que se desean realizar.

2.3.2 Costos directos

En la página web Gestiopolis para la autora María Gonzales en su artículo web "Costos Directos" menciona que pueden ser definidos como una segregación de los costos de producción de aquellos que son fijos y aquellos que varían en relación directa con el volumen de producción. (González 1).

Juan Colín nos explica que, son aquellos costos que se pueden identificar o cuantificar plenamente con los productos terminados o áreas específicas. (Colín 148)

Para los dos autores antes mencionado los costos directos son costes de producción, dentro de la animación hotelera podemos encontrar tornillos, clavos, cartulinas, esferos entre otros que nos ayudan a la producción final que es la realización de las actividades de recreación con ello podemos obtener costos que nos permitan evaluar cuánto cuesta realizar las mismas.

Es importante identificar los costos directos que el departamento de animación pueda tener, con ello podremos obtener un inventario muy controlado y conocer lo que nos va a costar al realizar el servicio de animación y cuantificar de una manera ideal el costo de ventas.

2.3.3 Costos indirectos

El costo indirecto es un recurso que nos permite conocer cuantitativamente siempre y cuando se instale un contador para cada área del hotel obteniendo de este modo el coste de la electricidad, agua y gas para los diferentes departamentos del establecimiento.



Universidad de Cuenca

En la obra mencionada de Juan Colín, nos da a conocer que “los costos indirectos son aquellos que no se pueden identificar o cuantificar plenamente con los productos terminados o áreas específicas”. (130)

En el departamento de animación hotelera este costo indirecto se puede utilizar para ver el coste de electricidad, agua y transporte que son los recursos principales para realizar su cometido, permitiendo de esta manera obtener un mejor control en los costos.

Para finalizar con lo antes mencionado en este capítulo, al obtener los costos tanto directos como indirectos podremos realizar los cálculos para colocar el precio que va a obtener cada actividad de recreación, sea dentro o fuera del establecimiento hotelero permitiéndoles obtener el mayor beneficio de esta actividad.

En el siguiente cuadro se da a conocer los principales costos directos e indirectos a tomar en cuenta para poder obtener los costos finales de las actividades del departamento de animación hotelera.

Costos Directos
Suministros de oficina
Sueldo Animadores
Publicidad
Costos Indirectos
Electricidad
Agua
Transporte

Tabla3: Costos Directos e Indirectos

Autor: Boris Patiño

Fuente: Propia

Fecha: 7 marzo 2017

Al obtener todo estos costos presentes se puede realizar un presupuesto del departamento de animación donde se contemplara todos los costos directos e indirectos permitiendo de esta manera tener un gráfico que demuestre el coste del área de animación.



Universidad de Cuenca

También es importante tomar en cuenta que la mayoría de hoteles de la ciudad de Cuenca se manejan con un área de costos o contabilidad siendo estos departamentos un apoyo a la hora de manejar los costos de animación y recreación.

En el siguiente cuadro se demuestra el presupuesto de un departamento de un hotel ficticio para que sea usado como una muestra para los gerentes hoteleros del cantón Cuenca.

		PRESUPUESTO DEPARTAMENTO DE ANIMACIÓN									
		MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	TOTAL	
PERSONAL	Jefe de animadores		1.500	1.500	1.500	1.500	1.500	1.500	1.500	10.500	
	Animador			1.100	1.100	1.100	1.100	1.100		5.500	
	Animador T. Parcial				600	900	900			2.400	
	Uniformes		50	150						200	
REMODELACIÓN SALA PLANDOR	Materiales	1.600								1.600	
	Mano de obra	2.000								2.000	
	No uso	0								0	
CARTULINAS 235 g/m ²			10	15	35	35	35	20	15	165	
PINTURAS TÉMPERA			5	5	10	15	15	6	5	61	
GLOBOS			8	20	50	50	50	15	10	203	
PELOTAS DE TENIS			9	15	25	25	25	10	4	113	
FUTBOLÍN NUEVO		370								370	
SUMINISTROS	Electricidad		200	350	500	550	550	350	200		
	Kandi y los Secuaces			500	1.000	1.000	1.000	250		3.750	
ANIMACIÓN EXTERNA	Magia con Hator			700	1.600	1.800	1.000		270	5.370	
	El payaso Kam		200	450	1.000	850	1.000	450	200	4.150	
TOTALES		3.970	1.782	4.455	6.920	7.275	6.625	3.351	2.004	36.382	

Tabla 2: Presupuesto del Departamento de Animación

Autor: María Morales

Fuente: Libro de Animación Turística

Fecha: 15 abril 2017



Universidad de Cuenca

CAPÍTULO III

RECURSOS NECESARIOS PARA LA PROPUESTA DE CREACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ANIMACIÓN EN LA HOTELERÍA

Introducción

En el tercer capítulo se dará a conocer sobre los recursos necesarios para crear el departamento de animación hotelera, lo cual permitirá de esta manera obtener toda la información necesaria para la propuesta de creación del departamento de animación.

En el primer punto el gerente o administrador hotelero debe saber lo importante que es incluir el departamento de animación y recreación en el organigrama del hotel, con el fin de tener una eficiente estructura interna hotelera.

Para el segundo punto, es importante saber sobre las funciones que debe tener el personal de animación y recreación, con el fin de saber cuál es la responsabilidad y la tarea de cada persona dentro del equipo de animación.

Como punto final del capítulo tres se da a conocer los distintivos y uniformes para el equipo de animación, donde se indica la vestimenta adecuada y necesaria para el departamento de animación, también es indispensable crear distintivos para el área antes mencionada, con el fin de poder distinguir entre los distintos animadores dentro del establecimiento de alojamiento.

Al finalizar el presente capítulo los diferentes gerentes y administradores hoteleros de la ciudad de Cuenca estarán en la capacidad de crear en cada uno de sus hoteles un departamento de animación y recreación permitiéndose innovar dentro de la hotelería.



Universidad de Cuenca

3.1 Incluir al departamento de animación y recreación en el organigrama del hotel

El organigrama es una herramienta administrativa que permite elaborar mediante un gráfico la jerarquía que tiene cada uno de los trabajadores dentro de una organización.

También es importante conocer quien debe elaborar el organigrama de un hotel, así tenemos que en el libro "Gestión de hoteles" del editorial Vértice explica que, el organigrama depende del área de recursos humanos hoy llamado talento humano, siendo su responsable el director de personal, quien depende a su vez del director del hotel.

Es preciso aclarar que el elaborar el organigrama no es una tarea fácil se debe realizar de una manera minuciosa y profesional, porque en ello se podrá encontrar como está constituida de una manera jerárquica nuestra empresa.

La mayoría de establecimientos hoteleros en Cuenca, en su organigrama interno no cuentan con un departamento de animación y recreación, por ello es necesario proponer que en lo posible se incluya esta área de suma importancia, en esta virtud se debe realizar un análisis de los trabajadores que deben laborar en este departamento, las funciones que cumplirían y que posición jerárquica van a tener dentro de la empresa de alojamiento.

A continuación se muestran tres tipos de organigramas que se han dividido en hoteles de alta, media y baja categoría que pueden ser aplicados en los hoteles de la ciudad de Cuenca y un organigrama donde se puede evidenciar como debería ser estructurado organizacionalmente el departamento de animación y recreación.



Universidad de Cuenca

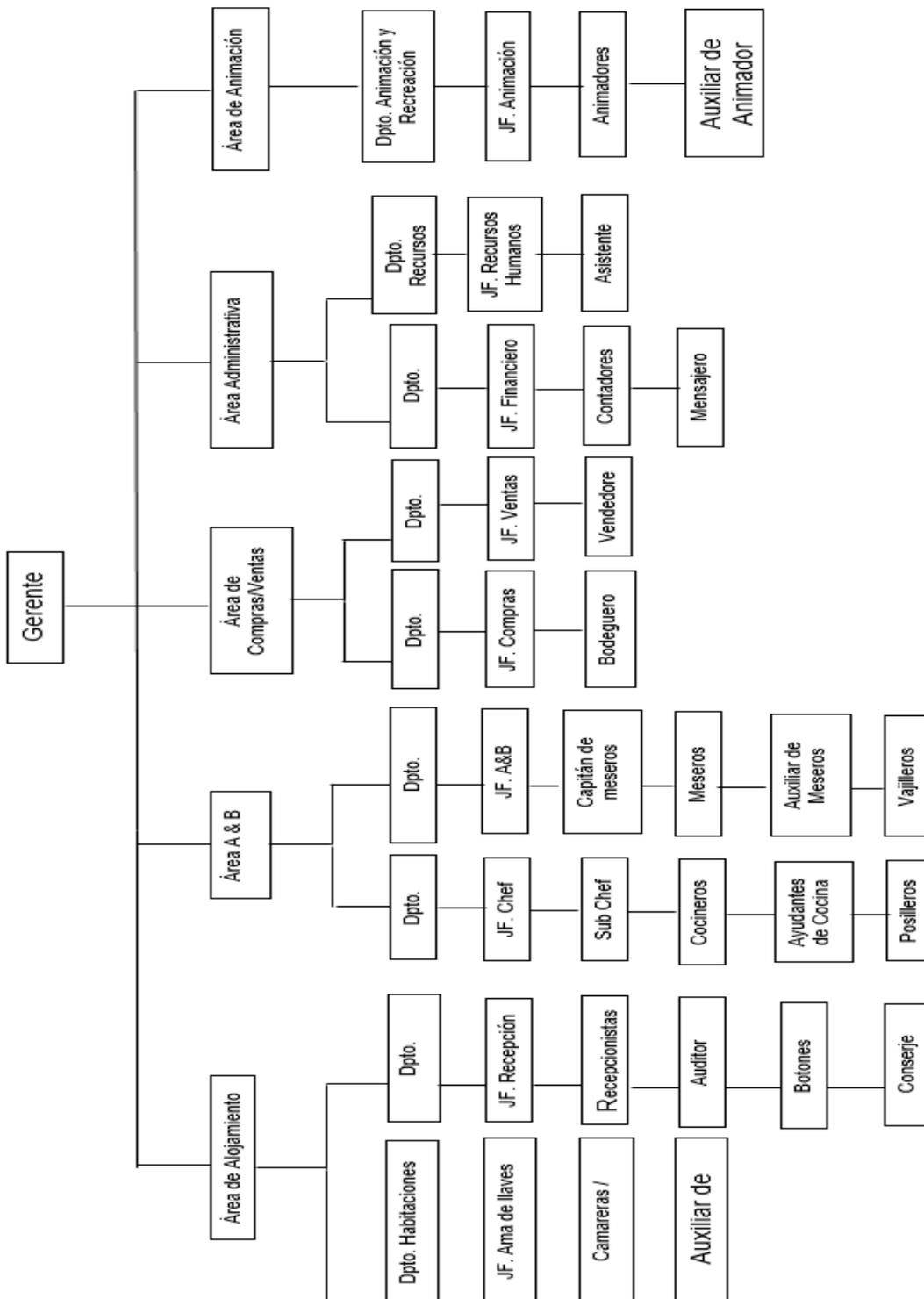


Ilustración 8: Organigrama para un hotel de alta categoría

Autor: Boris Patiño

Fuente: Propia

Fecha: 25 mayo 2017

Autor: Boris Patiño B.



Universidad de Cuenca

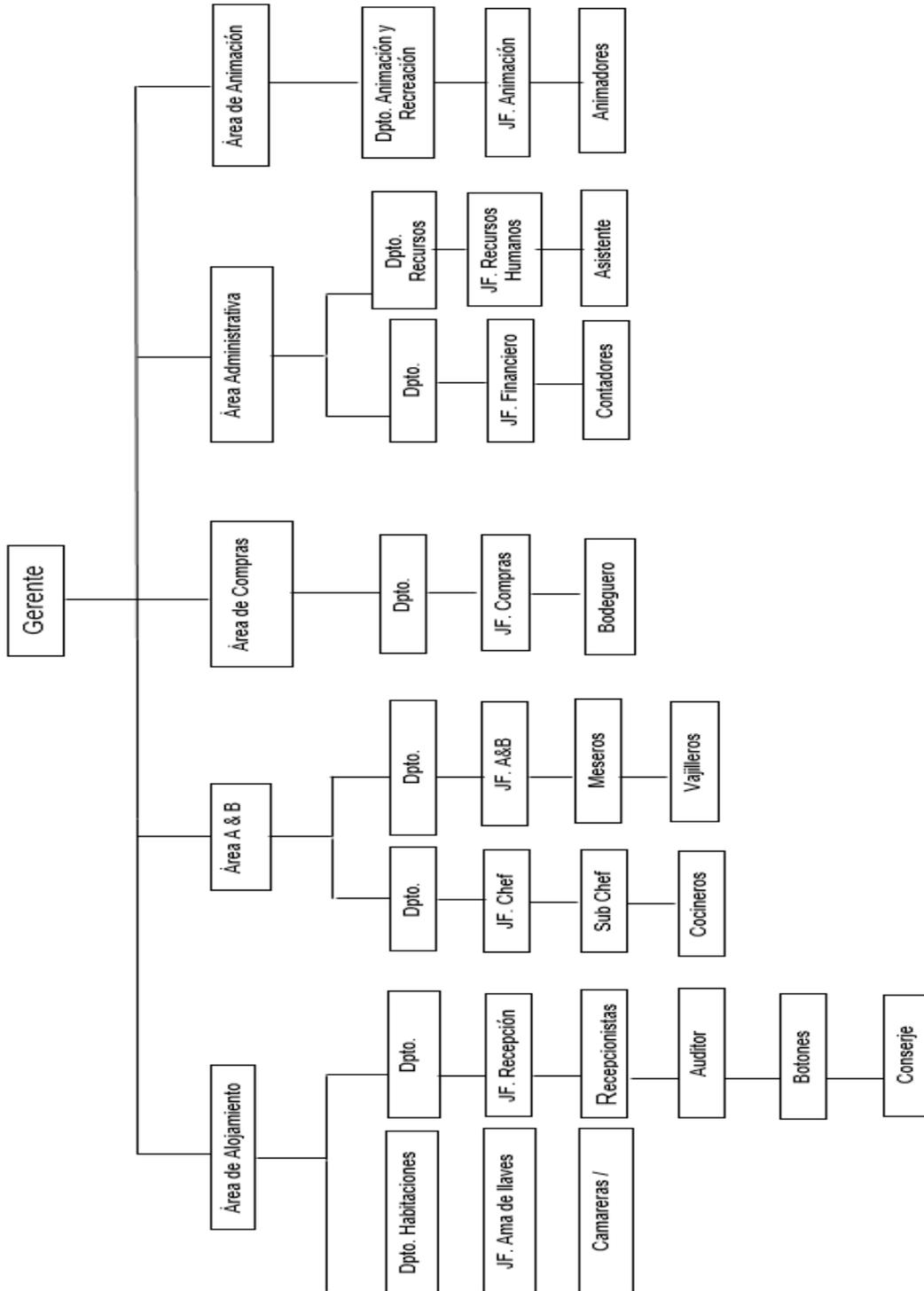


Ilustración 9: Organigrama para un hotel de media categoría

Autor: Boris Patiño

Fuente: Propia

Fecha: 25 mayo 2017



Universidad de Cuenca

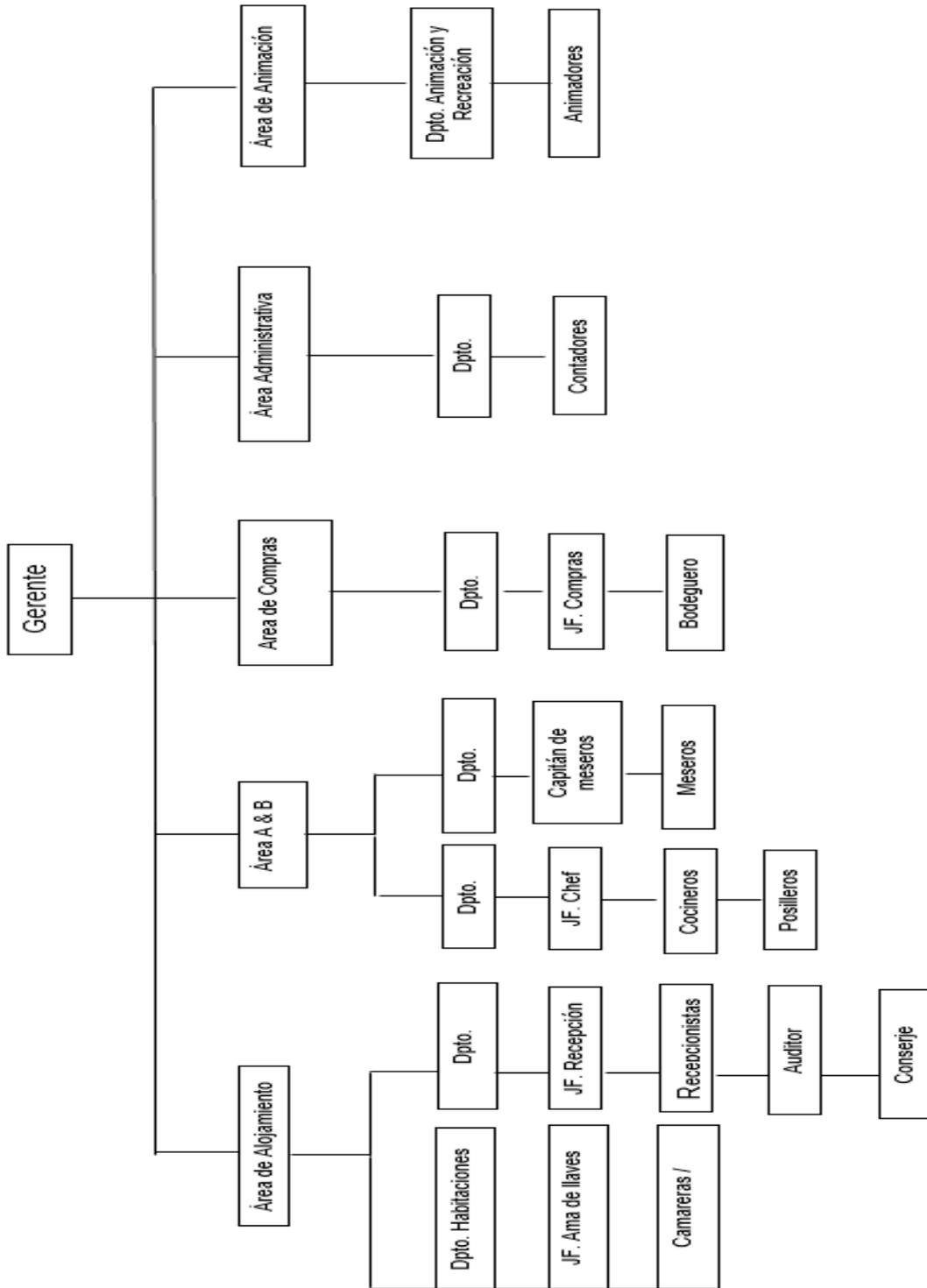


Ilustración 10: Organigrama para un hotel de baja categoría

Autor: Boris Patiño

Fuente: Propia

Fecha: 25 mayo 2017



Universidad de Cuenca

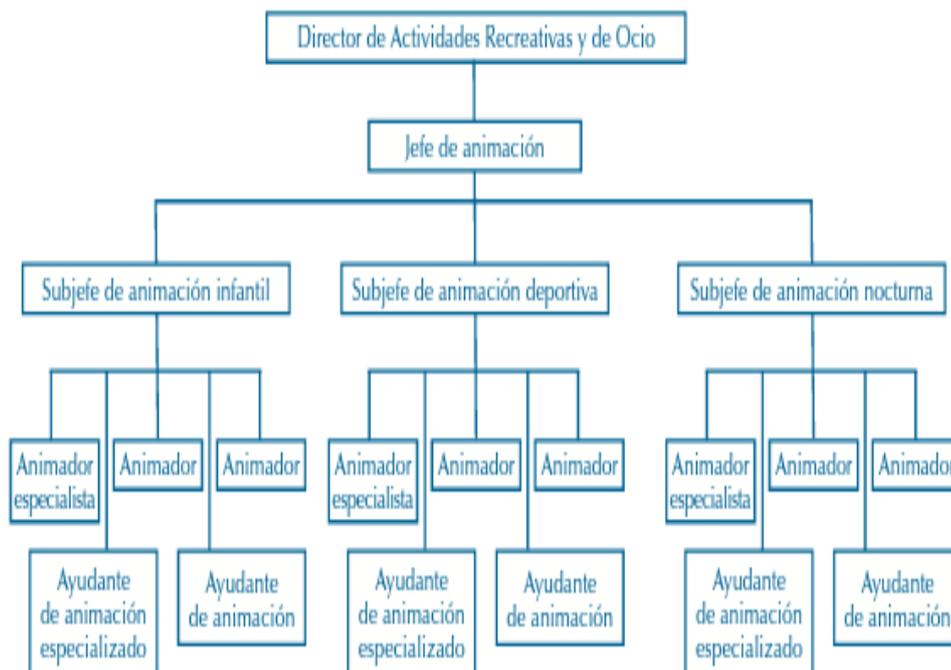


Ilustración 11: Organigrama del departamento de animación y Recreación

Autor: María Morales

Fuente: Libro de animación

Fecha: 26 mayo 2017

3.2 Estructura del departamento de animación y recreación

Para estructurar un departamento de esta naturaleza, se deben seguir los siguientes pasos básicos:

1. Planteamiento de los objetivos del departamento: general y específicos.
2. Elaboración de un organigrama
3. Analizar la ubicación y los espacios físicos para la animación y recreación que se van a realizar.
4. Determinar los costos de las diferentes actividades y los recursos que se necesitan para el funcionamiento del departamento
5. Contratar personal capacitado para el área de animación y recreación
6. Determinar las funciones que tienen que cumplir cada uno de los integrantes de la animación.



Universidad de Cuenca

Para desarrollar estos pasos debemos tomar en cuenta los siguientes aspectos. El primer punto trata del objetivo general que debe plantearse de manera concisa y suficientemente clara para cumplir lo que se requiere, así de la misma manera los objetivos específicos deben ayudar a cumplir el objetivo general que es el de estructurar un departamento de animación y recreación en el hotel.

Como segundo punto al elaborar el organigrama se debe evidenciar que contenga todos los departamentos que existan en el hotel e integrar al nuevo departamento de animación y recreación además, el organigrama debe ser empleado para que cualquier trabajador pueda identificar de una manera fácil la posición que ocupa dentro de la empresa hotelera.

El tercer punto es fundamental, en él se analiza todo el espacio físico con el que cuenta el hotel para la realización de las diferentes actividades, cabe recalcar que el administrador debe ser muy cuidadoso y apoyarse de un profesional de animación que le pueda indicar si las áreas elegidas son ideales para la realización de las diferentes dinámicas.

Para el cuarto punto que es donde se determina el costo de las diferentes actividades y los recursos necesarios para realizar la animación esto debe realizarse en conjunto con la área de costos, compras y ventas para garantizar que nuestro trabajo se esté realizando de una manera eficiente y no tenga ningún efecto perjudicial para el hotel.

Como quinto punto tenemos la contratación del personal capacitado para el área de animación es importante recalcar que deben ser profesionales en esta área y con vasta experiencia, para de esta manera garantizar la seguridad y las actividades que se realizan.

El punto final para la estructuración del departamento antes mencionado es elaborar las funciones que van a cumplir cada empleado que sea contratado para realizar la actividad de animación, teniendo al jefe de animación como la cabeza que dirige y controla el área completamente.



Universidad de Cuenca

Al realizar todos estos pasos antes enunciados se puede crear un departamento de animación y recreación dentro de los establecimientos hoteleros de la ciudad de Cuenca.

Es importante mencionar que para crear el departamento de animación y recreación es necesario establecer muy bien los costos, gastos y beneficios que se van a obtener de la creación del área, de esta manera se asegura el administrador que la gestión en la área se realice de forma eficiente.

Un buen referente para entender de una mejor manera la estructuración del departamento de animación y recreación es lo que menciona Michael Gerber en su obra "El mito del emprendedor" que nos dice que "la mayor parte de las empresas – sobre todo las nuevas – cometen el error de organizarse alrededor de las personas, en lugar de hacerlo en torno a las funciones para operar del negocio". (Gerber 38)

Por otra parte, Henry Mintzberg dice que, en cualquier Organización se destacan 5 partes esenciales en la Estructura:

- a. Núcleo Operativo; que abarca a aquellos miembros que realizan el trabajo básico en la organización, relacionado directamente con la producción de productos y/o servicios.
- b. Cumbre Estratégica; donde se encuentran las personas encargadas de la responsabilidad general de la organización, es la parte encargada de asegurar que la organización cumpla de manera efectiva con su objeto social y su misión.
- c. Línea Media; es la cadena de directivos o gerentes de mando intermedio que conectan la Cumbre Estratégica con el Núcleo de Operaciones. Son las personas encargadas de convertir en un plan de acción la estrategia de la organización y hacer que el trabajo en el Núcleo de Operaciones responda a dicha estrategia, de igual manera son los encargados de transmitir a los gerentes generales (cumbre estratégica) la información exacta de lo que ocurre en la base (núcleo de operaciones) como retroalimentación importante para el proceso de reformulación de estrategias.



Universidad de Cuenca

- d. Tecnoestructura; está compuesta por analistas que están fuera de la corriente del trabajo operativo y tienen la responsabilidad del control y la estandarización del trabajo asociado a la actividad fundamental de la organización.
- e. Staff de apoyo; es la parte de la organización que garantiza, con sus servicios, que la corriente de trabajo del núcleo operativo transcurra satisfactoriamente. (Mintzberg, 127).

En conclusión, la estructura organizacional se tiene que basar en las funciones, tareas, actividades y necesidades que se vayan a realizar y no en las personas que van a estar en la área de animación y recreación, con ello podemos asegurar que se lo va realizar de una manera profesional.

3.3 Funciones del personal de animación y recreación

Para muchos autores como: Morales, Lantigua y Abreu anteriormente citados coinciden en que la falta de información sobre el ámbito de animación y recreación es muy preocupante por ese motivo cuando administradores hoteleros desean instaurar el departamento de animación desconocen de los requisitos, la infraestructura y funciones que deben cumplir los animadores.

Las tareas que cumplen los animadores dentro de los hoteles es de vital importancia, ellos son el equipo que planifica, organiza, desarrolla y controla todas la actividades que se van a realizar.

El animador debe ser un profesional con mucha energía y liderazgo para poder dirigir grandes masas de personas, por otro lado debe tener la experiencia suficiente para poder sortear cualquier tipo de inconveniente y siempre garantizar la seguridad de los turistas.

Las funciones que realiza el personal de animación son distintas para cada actividad o trabajo que se realiza, es por ello que, se ha dividido en las siguientes:



Universidad de Cuenca

Función Organizativa

La función organizativa básicamente es establecer los planes, horarios, actividades y talento humano del área de animación y recreación, para que de esta manera se brinde servicio de calidad, así también, los animadores podrán conocer lo que cada uno tiene que realizar en la semana.

Esta función debe realizarse con una reunión en conjunto con el departamento de animación, ventas y recepción, con el fin de poder elaborar para cada semana actividades a desarrollarse, siendo estas fuera o dentro del establecimiento hotelero.

Un punto clave para esta función es tener claro lo que se va a realizar, la hora que va iniciar y finalizar la actividad, para que los huéspedes tengan la seguridad que es algo bien planificado y ellos solo tengan que participar y disfrutar de la dinámica.

Para una correcta organización de tareas semanales se recomienda elaborar un cuadro que contenga el cronograma detallado con fechas, horarios, actividades, materiales, espacios o sitios de ejecución y los responsables de cada tarea, a fin de visualizar y mantener lo expuesto en un lugar visible, para mantener permanentemente un control y seguimiento de las labores propuestas.

Función Social y de Marketing

Es muy común que el término "social" se asocie con tener una buena manera de relacionarse con las personas, lo que es esencial para el profesional de animación, pero también en el presente caso, la función social hace referencia a la capacidad del animador para fidelizar a los clientes y al mismo tiempo brindarle una experiencia ideal para el huésped, es por ello que este tipo de función va de la mano con el marketing que busca vender y promocionar el establecimiento hotelero, para que de esa forma el cliente recomiende a sus allegados sobre el hotel y así el



Universidad de Cuenca

animador no solo sea un trabajador brindando un servicio y relacionando personas, si no también sea capaz de ser vendedor.

Todos los animadores que se desempeñen en un hotel deben tener la capacidad de realizar esta función con ello se garantiza que el departamento de animación no solo se concentre en proponer y desarrollar actividades, sino que tenga un plan de marketing para el establecimiento hotelero.

Por otra parte, la autora Morales precisa que " el animador es pues quien sirve de vehículo y de modular para que los usuarios de sus servicios interrelacionen siguiendo las directrices prefijadas del entorno social en la que se encuentran". (34).

El animador en el aspecto "social" también es encargado de facilitar la interrelación entre los huéspedes, con el fin que diversas personas que tienen un idioma, hábitos o cultura diferente no se sientan excluidos y puedan relacionarse con los demás turistas.

La función social y de marketing busca que, el animador profesional debe tener la capacidad de influenciar de una manera correcta a la compra del servicio de recreación y también lograr vender a los demás turistas los paquetes y servicios que brinda el establecimiento, con ello se logra integrar a todos los departamentos del hotel, siendo el departamento de animación no solo una área lúdica y de esparcimiento, sino una fuente de venta e imagen de la empresa hotelera obteniendo de esta manera mayores ingresos y satisfacción del cliente.

Para muchos hoteleros, la animación solo consta como un departamento simple y sin importancia, cuando en realidad se puede convertir en un pilar fundamental a la hora de realizar marketing y diversas acciones dentro del establecimiento de alojamiento.

El autor Pablo Abreu en su obra "la animación es algo más que..." indica su profundo apego a que estudiantes de hotelería y turismo deben tener un mejor



Universidad de Cuenca

instrucción sobre la materia de animación que se brinda en las diferentes universidades, porque con ella en su vida profesional pueden aportar y recomendar programas que brinden al hotel una nueva imagen y generen mayores ingresos, beneficios y estabilidad a los establecimientos hoteleros. (Abreu, 15).

Se puede decir que la función de marketing que cumple el animador influye mucho en las ganancias, imagen, venta y relación con los huéspedes que se encuentran hospedados en los diferentes establecimientos hoteleros.

En conclusión, el jefe de animación debe crear este plan e indicar a sus demás colaboradores del área de animación y recreación que una de sus principales funciones es la función social y de marketing que deben tener clara como hacerla y emplearla en sus actividades.

En el siguiente grafico se muestra lo que un animador debe poseer para que pueda cumplir la función social y de marketing, con ello el cliente tenga una buena satisfacción con el servicio brindado y se fidelice con nuestro establecimiento hotelero que es de suma importancia.

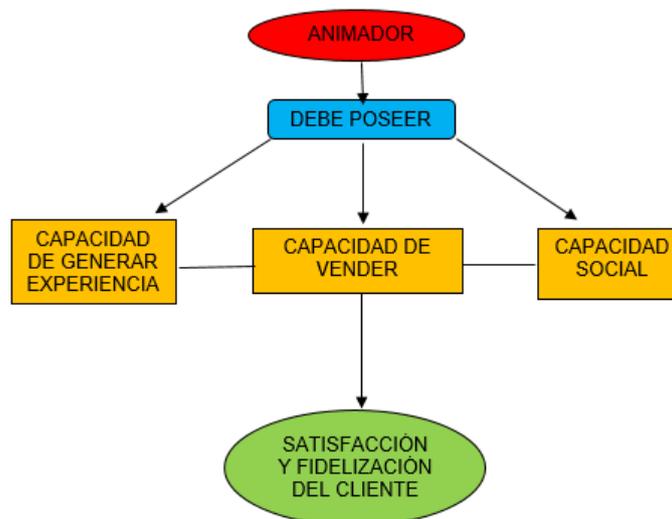


Ilustración 12: Función Social y de Marketing
Autor: Boris Patiño
Fuente: Propia
Fecha: 4 junio 2017



Universidad de Cuenca

Función Cultural

La importancia de la cultura es única, con ella podemos promover la gastronomía, costumbres y festividades que se realizan en nuestro país. Además, los turistas que visitan la ciudad de Santa Ana de Cuenca en su mayoría lo realizan por conocer nuestras costumbres y tradiciones, siendo esto un punto fuerte para aprovechar en la animación hotelera.

El animador tiene la función de preparar actividades culturales nativas del país con ello se busca fomentar la cultura de Cuenca. Además, que es un factor atrayente para el turista. Al respecto el trabajador de animación debe tener conocimientos sobre la historia, tradiciones y costumbres de la localidad.

Realizar esta función no es tarea sencilla para el animador, porque en los establecimientos hoteleros se hospedan turistas tanto nacionales como extranjeros, los cuales tiene culturas e idiomas diferentes y muchas veces los clientes optan por disfrutar de la cultura del país hasta donde ellos se sienten cómodos, es por ello importante que el animador que brinda el servicio tenga la capacidad de transmitir los conocimientos antes mencionados, sin duda el autor Lantigua nos indica que:

Para los animadores resulta muy útil disponer de los criterios de sus clientes, pues a partir de una valoración crítica de las diferencias expuestas por los usuarios, podrán dar pronta solución de todas aquellas cuestiones que resulten proclives a perfeccionarse. (46).

Es necesario que el animador realice una evaluación de consulta sobre cómo está llevando a cabo el programa cultural y que hace falta para que la actividad cultural vaya mejorando y de esta manera resulte una actividad donde se brinde gran satisfacción a los turistas.

Función de Seguridad

Un factor determinante a la hora de realizar cualquier tipo de actividad de animación y recreación es la seguridad, porque es fundamental que los animadores den a conocer a los clientes de una manera clara y precisa



Universidad de Cuenca

instrucciones antes del desarrollo de cualquier dinámica para la prevención de accidentes.

La seguridad para los animadores debe ser una prioridad en cualquier momento para ello la elaboración de planes de contingencias contra accidentes es algo muy necesario, para que así, se pueda reducir el riesgo en cualquier tipo de actividad a realizar

También el talento humano del departamento de animación y recreación debe estar consiente que si ellos fallan en esta función no solo causarían un accidente al turista que de por sí ya es grave, si no también ocasionarían una demanda grave al establecimiento hotelero.

Para concluir esta función es necesario aclarar que para toda actividad existen riesgos, pero está en los animadores en buscar actividades que se puedan realizar con un índice bajo de peligro para siempre salvaguardar la vida de los huéspedes alojados en los diferentes hoteles.

Función de control

El jefe de animación está encargado de esta función en particular, porque él debe estar siempre pendiente que todas las actividades se cumplan a cabalidad y de una manera correcta para los turistas

Es importante mencionar que si existen actividades tanto en la mañana como en la noche es necesario que exista un jefe de animación y un delegado que cumpla la función de controlar las actividades.

También el jefe de animación tiene que controlar el cumplimiento de las metas del departamento y estar al tanto de las falencias que exista en el área para el mejoramiento del mismo, es necesario mencionar que el animador a cargo de esta función es responsable por el bienestar de todo el departamento y de los huéspedes del establecimiento hotelero.



Universidad de Cuenca

3.2 Distintivos y uniformes para el equipo de animación

El departamento de animación y recreación debe poseer distintivos y uniformes que solo en esa área utilicen, esto permitirá primero brindar una buena imagen ante los huéspedes, además de obtener una diferenciación para los animadores.

El uniforme adecuado para el departamento de animación y recreación es un terno deportivo que consta de una casaca, short, pantalón, camisa polo, gorro, zapatos deportivos y silbato, esto permitirá que los animadores puedan desempeñar su trabajo de una mejor manera y con más facilidad. Se recomienda mantener de dos a tres juegos de uniformes, para crear variedad y buena presencia ante los usuarios.

Para distinguir el uniforme de los demás establecimientos hoteleros, primero se puede elegir colores que tengan uniformidad entre si y no se vuelva algo desagradable a la vista de los huéspedes, además se debe colocar en la casaca y la camisa polo en la parte superior izquierda el logo de la empresa y al lado derecho una escarapela con el nombre y el cargo del animador.

Es necesario tener en cuenta que el animador debe portar su uniforme en todo momento, además el jefe de animación a cargo del departamento debe estar siempre verificando que su grupo de trabajo se encuentren con el uniforme adecuado y pulcros para de esa manera proyectar a los clientes una imagen adecuada y profesional.

Los pocos autores que han realizado publicaciones sobre la animación no tratan mucho sobre el tema de distintivos y uniformes para el departamento de animación. En mi opinión este punto es clave a la hora de crear un departamento de animación hotelero, esto permitirá que los diferentes administradores hoteleros tengan una idea lo suficientemente clara de que tipo de uniforme se puede usar para este departamento.



Universidad de Cuenca

En el siguiente grafico se podrá evidenciar un ejemplo del uniforme para el departamento de animación para los hoteles.



Ilustración 13: Uniforme para el departamento de animación

Autor: Boris Patiño

Fuente: Propia

Fecha: 1 julio 2017

Dentro de la visita realizada al Hotel Hillary Resort & Nature Spa se pudo observar como los animadores del establecimiento hotelero usaban uniformes y tenían distintivos que facilitaban a los huéspedes el poder reconocerlos y brindarles un mejor servicio, además de mostrar una buena presencia ante los turistas que se encuentran en el hotel.

En conclusión sobre los distintivos y uniformes para realizar la animación, es una herramienta de suma importancia al momento de crear el departamento, logrando con ello la comodidad del animador y diferenciación con los demás departamentos del establecimiento hotelero.



Universidad de Cuenca



Ilustración 14: Equipo de animación

Autor: Boris Patiño

Fuente: Propia

Fecha: 18 junio 2017



Universidad de Cuenca

CONCLUSIONES

Al finalizar el presente proyecto de intervención podemos indicar las siguientes conclusiones obtenidas.

Como objetivo principal del proyecto de intervención se planteó la propuesta de creación de un departamento de animación para los establecimientos hoteleros del cantón Cuenca, lo cual se realizó con éxito y se ha demostrado que es posible que cada hotel dentro de la ciudad, cuente con un área de animación.

Para ello, primero se realizó una investigación exhaustiva sobre cómo se realiza la animación hotelera dentro y fuera del país, obteniendo información suficiente para la realización del presente proyecto, además, se pudo constatar que muchos animadores piensan que es posible realizar actividades lúdicas y de recreación en cualquier tipo de hotel, grande, mediano o pequeño.

Se desarrolló una visita al Hotel Hilary Resort & Nature Spa donde cuentan con un departamento de entretenimiento que a su vez se divide en animación y recreación que ofrecen a los distintos huéspedes, con ello se pudo constatar cómo se maneja este departamento y como realizan cada una de las actividades planificadas, con el fin de tener una idea más clara de cómo se puede adaptar una animación que se realiza en una ubicación costera a un régimen sierra.

Al terminar con la visita al Hotel Hilary se pudo evidenciar lo necesario e imprescindible que se vuelve tener un departamento de animación para los hoteles que realizan esta actividad, de esta manera se integró al proyecto de intervención pautas importantes a la hora de realizar las distintas actividades de animación y recreación.

En los hoteles de la ciudad de Cuenca se puede realizar animación sin ningún tipo de problema, entonces era necesario conocer por que los diferentes gerentes y administradores hoteleros no implementaban este



Universidad de Cuenca

tipo de departamento, para ello se ejecutó una encuesta a los diferentes hoteleros del cantón Cuenca donde se evidencio que no existe ningún hotel que cuente con un departamento de animación, por motivo de desconocimiento o motivación de los diferentes beneficios que genera esta área mencionada, además, los gerentes piensan que el costo es elevado y sin ninguna ganancia importante para el establecimiento hotelero.

Por ese motivo, se les pregunto a los gerentes y administradores hoteleros que si el contar con una guía para crear un departamento de animación hotelera sería el primer paso para que ellos empiecen a implementar en sus hoteles, a lo que el 100 % de la muestra tomada respondió positivamente, lo que refleja una falta inmensa en el tema de animación dentro del cantón Cuenca.

Luego de verificar toda esta información recaudada se puede concluir que, el presente proyecto tendrá un gran impacto positivo para la hotelería del cantón Cuenca, además de realizar una innovación dentro de los establecimientos de alojamiento cuencanos siendo una fuente atractiva para el turista que visita a la Santa Ana del Ecuador.



Universidad de Cuenca

RECOMENDACIONES

Luego de que se ha cumplido con el presente trabajo de intervención, se recomienda a los señores gerentes y administradores hoteleros de la ciudad de Cuenca que emprendan con el departamento de animación considerando los siguientes puntos:

Para iniciar el área de animación se debe contar con una persona con experiencia en este tipo de actividades que ayude a la creación y futura dirección del departamento de animación de una manera técnica y profesional.

En cuanto a las actividades que se vayan a desarrollar dentro de la animación, se debe contar con el área suficiente para realizar las distintas actividades; y, si no se cuenta con el espacio físico suficiente se puede realizar de una manera externa a las instalaciones del hotel donde el huésped se traslade del establecimiento hotelero al lugar designado para realizar las tareas de animación y recreación planificadas.

El costo para cada uno de las diferentes actividades se las puede realizar con ayuda del departamento financiero del hotel o con el departamento de costos, de esta manera se garantiza que cada actividad que se desarrolle otorgue una ganancia beneficiosa para el hotel.

Hay que tener en cuenta que la animación no solo produce beneficios monetarios si no experiencias agradables que son intangibles a la hora de ver el desempeño del departamento de animación, además los animadores pueden ser una fuente de venta para el hotel de esta manera generan mayores ingresos al hotel y fidelizan a los huéspedes que se alojan dentro del establecimiento hotelero.

Una recomendación de suma importancia a tomar es la seguridad para la realización de las diferentes actividades de animación y recreación, en caso de que se realice deportes extremos se debe garantizar al turista su integridad física al momento de venderle la actividad deseada.



Universidad de Cuenca

Bibliografía

- Abreu, Pablo. *“la animación es algo mas que...”*. Madrid, 2005.
- Colín, Juan. *Contabilidad de Cosotos*. Mexico , 2003.
- Decamerón*. s.f. 10 de febrero de 2016.
<<http://destinosdecameron.blogspot.com/>>.
- Estrada, Edwin. *Animación Boris Patiño*. 17 de Junio de 2017.
- Estrada, Lic. Edwin. *Animación Boris Patiño*. 17 de 06 de 2017.
- Ferrer, María y Teresa Cáceres. «indicadores para el control de gestión de procesos básicos en hoteles.» *Actualidad Contable Faces* (2005): 50-61.
- Gerber, Michael. «El mito del emprendedor.» (s.f.).
- González, María. «Costos Directos.» *Gestiopolis* (2002). 12 de 05 de 2016.
<<https://www.gestiopolis.com/costos-directos/>>.
- Lantigua, Jesus. *Animación en Hoteles*. Middletown: Palibrio, 2012.
- Mintzberg, Henry. (s.f.).
- Monteagudo, Yatzel. «La animación turística: Una especialidad de servicio para formar valores .» *Gestiopolis* (2011): 60.
- Morales, María. «Animación Turística.» Morales, María. *Animación Turística*. Madrid: Síntesis, 2016. 188.
- OMT. *Organización Mundial del Turismo*. s.f. 01 de 03 de 2016.
<<http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico#Gasto%20tur%C3%ADstico>>.
- . «Quinta Resolución.» 1983.
- RAE. *Real Academia Española*. s.f. 17 de 02 de 2016.
<<http://dle.rae.es/?id=2grQIYP>>.



Universidad de Cuenca

Rodríguez, Aleydi. «La recreación: una estrategia de enseñanza para el desarrollo del contenido actitudinal del diseño curricular en los alumnos de tercer grado, de la escuela Boliviana.» *Sapiens Revista Universitaria de Investigación* (2003): 1-19.

Salinas, Alonso. *Los costos*. s.f. 28 de 04 de 2016.

Abreu, Pedro. *La importancia de la animación turística para el cliente*. Argentina, Región, 2006.

Asociación Mexicana de Centros de Enseñanza Superior en Turismo y Gastronomía AMESTUR. Internet
<http://www.portaldeamerica.com/index.php/component/k2/item/2381-la-animaci%C3%B3n-tur%C3%ADstica-un-tema-para-revisar?tmpl=component&print=1>. Acceso: 5 de octubre, 2016.

Balderas, Carlos y et. *Fortalezas y debilidades de la animación turística en hoteles all inclusive en Playa del Carmen, México*. Revista Interamericana de Ambiente y Turismo-RIAT 10.1 (2015): 27-32.

Barroso, Rossa. *Recreación y Animación Hotelera*. Internet.
<https://www.scribd.com/doc/63552019/RECREACION-Y-ANIMACION-HOTELERA>. Acceso: 3 de octubre 2016.

Besio, Mariano. *Recreación Hotelera*. España, Turísticas, 1999.

Colín, Juan. *Contabilidad de costos*. México, Trillas, 2004.



Universidad de Cuenca

Del Rio Espinosa, Yodeny. *Proyecto de Redimensionamiento del Plan de Animación Turística del Hotel Ancón*. Diss. Universidad Central" Marta Abreu" de Las Villas, 2009.

Eastaugh, Ben y Sternal, Chris. *Técnicas de animación y calentamiento grupal*. Internet.

<https://animacionsociocultural.wordpress.com/2007/01/11/tecnicas-de-animacion-y-calientamiento-grupal/>. Acceso: 6 de octubre 2016.

Frías, Dolores. *Técnica de Estadística y diseño de investigación*. España, Palmero, 2011.

García, Javier, Nicolás, López y Jaime, Calvo. *Estadística básica para estudiantes de ciencias*. España, Departamento de Astrofísica y Ciencias de la Atmósfera Facultad de Ciencias Físicas Universidad Complutense de Madrid, 2011.

Gallego, Felipe. *Gestión de hoteles una nueva visión*. s.l, s. ed, 2002.

Gontscharenko, R. *Diseño de un plan de recreación y animación*. España, s.ed, 2011.

González Paz, Sonia. *La animación turística en los hoteles de playa. Aplicación en la Costa Blanca y Benidorm*. Colombia, Gestión, 2013.



Universidad de Cuenca

Guillen, Maite. *Animador Turístico*. Internet.

<http://www.avanzaentucarrera.com/llegaraser/guia-de-profesiones/profesiones-de-hosteleria-y-turismo/animador-turistico/>.

Acceso: 3 de octubre 2016.

Lantigua, Jesús. *La animación hotelera y los valores culturales autóctonos*. Revista Retos turísticos, (Matanzas) ,12 marzo, 2007: 2-3.

López, Andrés. *Problemas de tener un servicio de animación mediocre en tu hotel*. Internet. <http://animaxblog.com/los-problemas-de-tener-un-servicio-de-animacion-mediocre-en-tu-hotel/>. Acceso: 5 octubre 2016.

Ministerio de Turismo (MINTUR). Internet. <http://www.turismo.gob.ec/llegada-de-turistas-a-ecuador-crece-en-14-5/>. Acceso: 29 octubre 2016.

Monteagudo, Yatzel E. *La animación turística: Una especialidad de servicio para formar valores*. Internet. <http://www.gestiopolis.com/animacion-turistica-especialidad-servicio-formar-valores/> Acceso: 27 septiembre 2016.

Moreira, Carmen. *Cultura Cubana (Cubanía) en la animación turística y el servicio al cliente*. Revista GestioPolis. (8 diciembre 2015). Internet. <http://www.gestiopolis.com/cultura-cubana-cubania-la-animacion-turistica-servicio-al-cliente/>. Acceso: 5 octubre 2016.



Universidad de Cuenca

Organización Mundial del Turismo OMT. Definición de Animación Turística. Internet. <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>. Acceso: 1 octubre 2016.

Pineda, Elia, Eva, Alvarado y Francisca, Canales. *Metodología de la investigación: Manual para el desarrollo personal*. Estados Unidos, Organización Panamericana de Salud, 1994.

Rodríguez, Daymí. *Diseño de los procesos para la gestión de la animación turística*. Revista Vinculando, (Mazatlán), 11 junio, 2006: 1-3.

Royal Decamerón Ecuador. *Actividades de animación para los turistas*. Internet. <http://www.decameron.ec/es/ec-noticias/royal-decameron-mompiche-el-favorito-de-las-familias>. Acceso: 12 noviembre 2016.

Villagrán, Alfredo. *La animación turística un tema para revisar*. Revista buen viaje (13 agosto 2010). Internet. <http://www.portaldeamerica.com/index.php/component/k2/item/2381-la-animaci%C3%B3n-tur%C3%ADstica-un-tema-para-revisar>. Acceso: 10 de octubre, 2016.

Villareal, René y Andrés Van der Horst. *Estrategia de competitividad de la República Dominicana*. Revista ara (12 junio 2008). Internet. <https://www.cett.es/fitxers/campushtml/MiniWebs/118/2b.pdf>. Acceso: 26 octubre 2016.



Universidad de Cuenca

Anexos



Universidad de Cuenca

Anexo 1. Encuesta realizada a los gerentes hoteleros de la ciudad de Cuenca

Universidad de Cuenca

La presente encuesta busca realizar un estudio de campo a fin de recaudar información para la realización de la tesis: “ Propuesta de creación del departamento de animación para los establecimientos hoteleros del cantón Cuenca”

1. ¿Cuenta usted con un departamento de animación en su establecimiento hotelero?

Si No

2. ¿Piensa usted que contar con un departamento de animación hotelera beneficia a su hotel?

Si No

3. ¿Conoce usted los beneficios de contar con un departamento de animación?

Si No

4. ¿Conoce usted el costo que implica para crear un departamento de animación?

Si No

5. ¿Cree usted necesario contar con una guía para la creación de un departamento de animación hotelera?

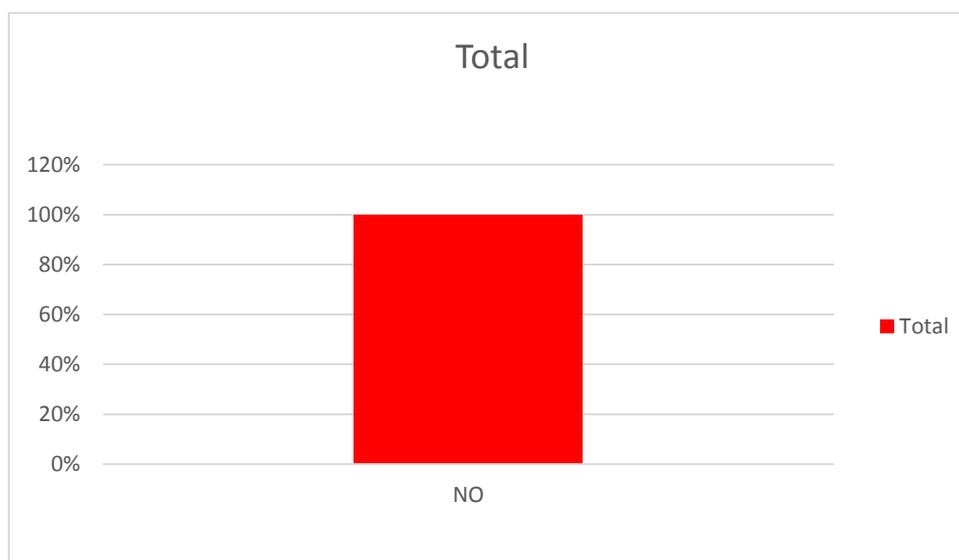
Si No



Universidad de Cuenca

Anexo 2. Tabulación de Resultados

Etiquetas de fila	Cuenta de 1. ¿Cuenta usted con un departamento de animación en su establecimiento hotelero?
NO	100%
Total general	100%



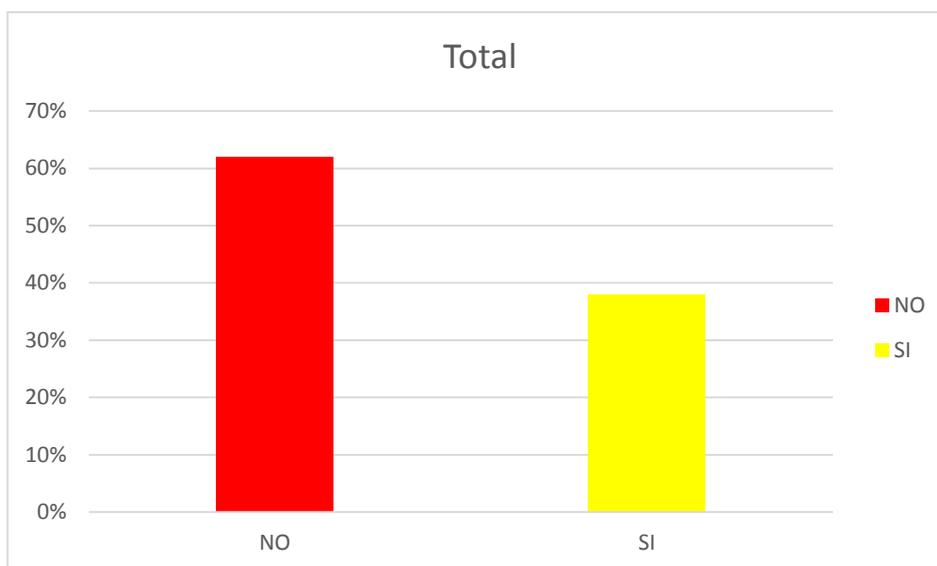
Al tabular la primera pregunta de la encuesta nos dio como resultado que el 100% de la muestra tomada respondió negativamente sobre si cuentan con un departamento de animación hotelera en sus establecimientos hoteleros.

Con esto podemos evidenciar que los hoteleros en Cuenca no cuentan con un departamento de animación hotelera lo que es preocupante y da paso a que la realización del presente proyecto de intervención sea necesario para la hotelería de Cuenca



Universidad de Cuenca

Etiquetas de fila	Cuenta de 2. ¿Piensa usted que contar con un departamento de animación hotelera beneficia a su hotel?	
NO		62%
SI		38%
Total general		100%



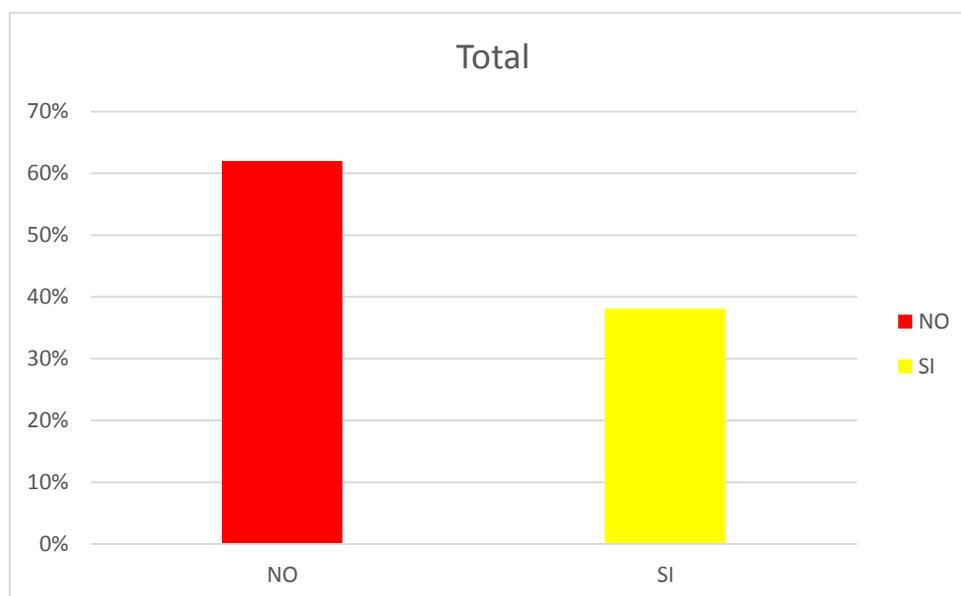
En la segunda pregunta realizada a los gerentes hoteleros de la ciudad de Cuenca se pudo evidenciar que un 38% del total piensa que el tener un departamento de animación no tiene un beneficio para el hotel y un 62 % opina positivamente al respecto.

De esta manera podemos decir que por una falta de información grande sobre el tema de animación y al no conocer los beneficios que esto genera en la propuesta que se presenta en este proyecto de intervención será de gran ayuda para que los hoteleros puedan conocer e informarse sobre la animación y recreación.



Universidad de Cuenca

Etiquetas de fila	Cuenta de 3. ¿Conoce usted los beneficios de contar con un departamento de animación?	
NO		62%
SI		38%
Total general		100%



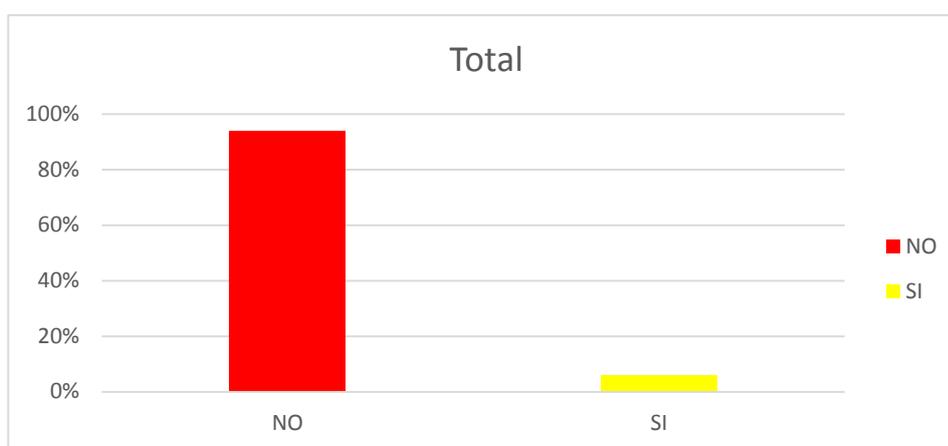
La tercera pregunta realizada a los administradores hoteleros dio como resultado que los mismos datos anteriores un 38% no conocen sobre los beneficios de la animación hotelera y un 62% respondió positivamente sobre la consulta realizada.

Esto quiere decir que desconocen sobre los beneficios que otorga el departamento de animación por lo cual se vuelve una desventaja muy grande antes los demás hoteles de la ciudad.



Universidad de Cuenca

Etiquetas de fila	Cuenta de 4. ¿Conoce usted el costo que implica para crear un departamento de animación?	
NO		94%
SI		6%
Total general		100%



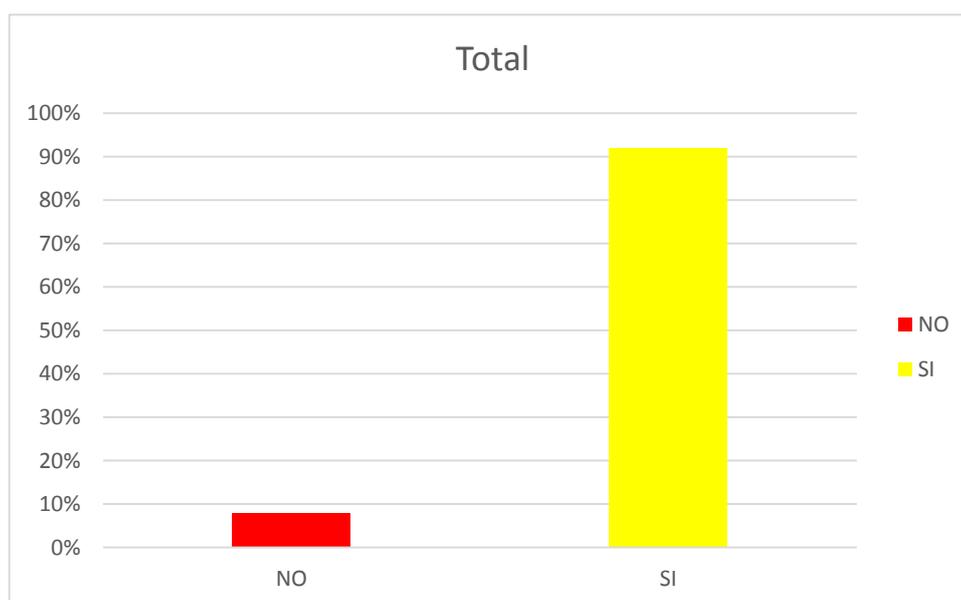
En la cuarta pregunta el 94% de los encuestados indicaron que desconocen sobre los costos para crear un departamento de animación y solo un 6% respondió positivamente a la pregunta planteada.

Entonces se puede decir que un departamento de animación tiene un costo bajo a comparación de otros departamentos del hotel, pero el desconocimiento de las cifras o de un estudio de costos hace que los hoteleros de Cuenca no confíen en crear un departamento de animación.



Universidad de Cuenca

Etiquetas de fila	Cuenta de 5. ¿Cree usted necesario contar con una guía para la creación de un departamento de animación hotelera?	
NO		8%
SI		92%
Total general		100%



En la última pregunta se realizó una consulta si les parecía que contar con una guía para la creación de un departamento de animación ayudaría a ellos para que implementen esta área dentro del hotel, a lo que un 92% de los gerentes supieron responder positivamente y solo un 8% respondió negativamente.

Estas cifras son muy importantes con ello se verifica la importancia de la realización del presente proyecto de intervención y la necesidad que tienen los hoteleros de conocer sobre la animación hotelera.



Universidad de Cuenca

Anexo 3. Entrevista realizada a los jefes de animación del Hotel Hillary Resort & Nature Spa

ENTREVISTA

FECHA:

HORA:

LUGAR:

ENTREVISTADO:

1. ¿Qué es para usted la animación hotelera?
2. ¿Porque decidieron crear este departamento?
3. ¿Qué beneficios genera el tener un departamento de animación?
4. ¿Qué importancia tiene el ofrecer este servicio a los huéspedes?
5. ¿El personal que labora en el área de animación son profesionales en recreación?
6. ¿Cree usted que solo lo hoteles ubicados en zonas costeras pueden realizar animación?
7. ¿Qué aconsejaría usted a los hoteleros de la ciudad de cuenca sobre la creación de un departamento de animación?
8. ¿Cuál es su criterio de la importancia de crear el departamento de animación?
9. ¿Cuántos juegos de uniformes tiene su personal de animación?
10. ¿Cuál es el horario de trabajo en el que desempeña su actividad?



Universidad de Cuenca

Anexo 4. Fotos de la visita técnica al Hotel Hillary Resort & Nature Spa



Ilustración 14 Letras del nombre del hotel Hillary

Autor: Boris Patiño

Fuente: Propia

Fecha: 17 junio 2017



Ilustración 15 Recepción del Hotel Hillary

Autor: Boris Patiño

Fuente: Propia

Fecha: 17 junio 2017



Universidad de Cuenca



Ilustración 16 Recepción del Hotel Hillary

Autor: Boris Patiño

Fuente: Propia

Fecha: 17 junio 2017



Ilustración 17 Piscina del Hotel Hillary

Autor: Boris Patiño

Fuente: Propia

Fecha: 17 junio 2017



Universidad de Cuenca



Ilustración 18 Chiva y bus de dos pisos del Hotel Hillary

Autor: Boris Patiño

Fuente: Propia

Fecha: 17 junio 2017



Ilustración 19 Hotel Hillary

Autor: Boris Patiño

Fuente: Propia

Fecha: 17 junio 2017



Universidad de Cuenca

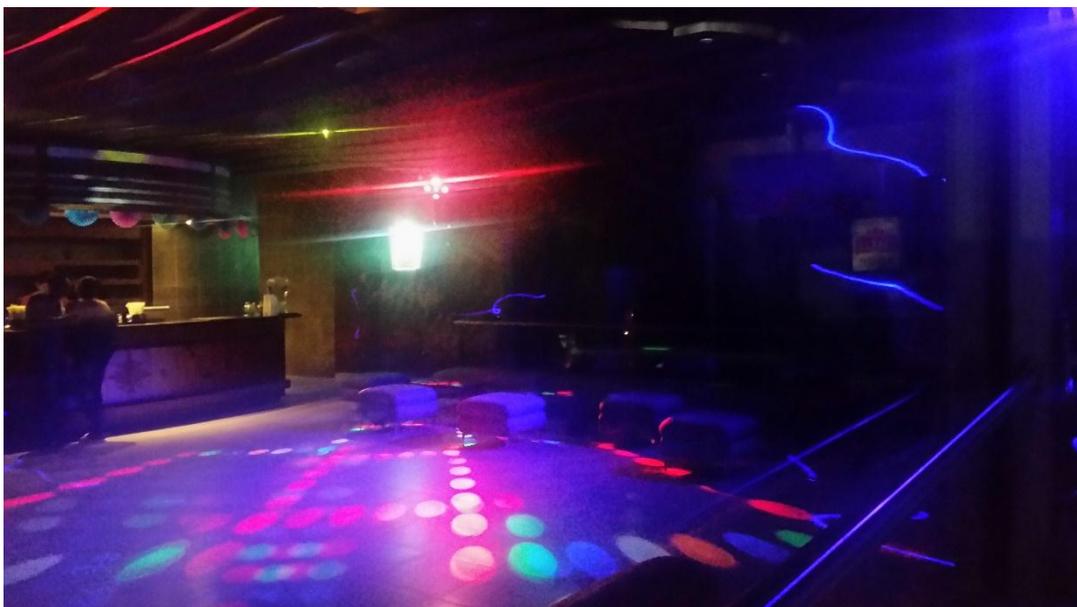


Ilustración 20 Discoteca del Hotel Hillary

Autor: Boris Patiño

Fuente: Propia

Fecha: 17 junio 2017



Ilustración 21 Grupo de Baile del Hotel Hillary

Autor: Boris Patiño

Fuente: Propia

Fecha: 17 junio 2017



Universidad de Cuenca



Ilustración 22 Grupo de animación del Hotel Hillary

Autor: Boris Patiño

Fuente: Propia

Fecha: 17 junio 2017



Ilustración 23 Proyección de cine del Hotel Hillary

Autor: Boris Patiño

Fuente: Propia

Fecha: 17 junio 2017



Universidad de Cuenca



Ilustración 24 Piscina de huéspedes del Hotel Hillary

Autor: Boris Patiño

Fuente: Propia

Fecha: 17 junio 2017



Ilustración 25 Sala de Recreación del Hotel Hillary

Autor: Boris Patiño

Fuente: Propia

Fecha: 17 junio 2017