



Revista Digital de Divulgación e Investigación Turística

Diagnóstico de Necesidades de Capacitación para el personal de animación y entretenimiento en el hotel Marival Resort Nuevo Vallarta

Training Needs Diagnosis for entertainment and entertainment staff at the Marival Resort Nuevo Vallarta hotel

Carlos A. Navarrete Cueto

Universidad Autónoma de Nayarit
charlyfreud@hotmail.com

Maira Rosalía Flores Peña

Universidad Autónoma de Nayarit
desiderate2@hotmail.com

Mónica Guzmán Pérez

Universidad Autónoma de Nayarit
mogocity@hotmail.com

Omar de la Rosa Martínez

Universidad Autónoma de Nayarit
delarosa@uan.edu.mx



Diagnóstico de Necesidades de Capacitación para el personal de animación y entretenimiento en el hotel Marival Resort Nuevo Vallarta

Training Needs Diagnosis for entertainment and entertainment staff at the Marival Resort Nuevo Vallarta hotel

Carlos A. Navarrete Cueto

Universidad Autónoma de Nayarit
charlyfreud@hotmail.com

Maira Rosalía Flores Peña

Universidad Autónoma de Nayarit
desiderate2@hotmail.com

Mónica Guzmán Pérez

Universidad Autónoma de Nayarit
mogocity@hotmail.com

Omar de la Rosa Martínez

Universidad Autónoma de Nayarit
delarosa@uan.edu.mx

Resumen

Este artículo es producto de una reflexión teórica metodológica la cual sirve para elaborar un diagnóstico de necesidades de capacitación al personal que labora en el área de animación y entretenimiento en el hotel Marival Resort Nuevo Vallarta Nayarit.

Si bien es cierto que la mayoría de los hoteles en la región de Bahía de Banderas cuentan con el departamento o área de animación y entretenimiento, en muchas ocasiones el personal que labora en dichas actividades no reúne las características básicas para desempeñarse en dicho puesto debido a varios factores externos e internos, los cuales se analizaran en este artículo, tampoco tienen la capacitación y actualización profesional y mucho menos están certificados por un organismo o institución educativa que tenga relación con el turismo.

Por lo regular quienes laboran en el área de animación y recreación turística tienen estudios técnicos de inglés, no cuentan con la carrera técnica bachiller de turismo y muy pocos son licenciados en turismo o carrera afín, en algunos casos no tienen nada que ver con el turismo y por azares del destino están en ese lugar haciendo su mejor esfuerzo en torno a la animación y recreación turística.

Este es un área de oportunidades para que, en la Universidad Autónoma de Nayarit, Unidad Académica Bahía de Banderas, elabore una propuesta para la creación del centro de capacitación y certificación para el personal de animación y recreación turística en los hoteles de Bahía de Banderas Nayarit, pero el primer paso es comenzar con un diagnóstico

de Necesidades de Capacitación al sector hotelero.

Con la creación de este proyecto como lo dice “Carlos Marx”, se generarían modos de producción, es la forma en que se organiza la actividad económica en una sociedad, la producción de bienes, servicios y su distribución, (Macedo Á, 2003), es decir, un ingreso adicional sustentable, autónomo para las finanzas de esta casa de estudios, porque al estar en condiciones de capacitar y certificar al personal de animación y recreación turística la universidad se posiciona en la región da a conocer el trabajo que se realiza, se establecen vínculos de cooperación con los hoteles y las cámaras empresariales y se contribuye a la profesionalización de los profesionales del turismo, por lo que en teoría se puede decir que los profesionales de la animación y recreación turística, al estar capacitados y certificados es probable que se mejore el espectáculo y actividades que realizan los turismólogos de animación y recreación y por ende se eleva la calidad y la productividad de la empresa hotelera porque los turistas estarán contentos y alegres con los animadores que laboran los hoteles.

Palabras clave: Diagnostico de Necesidades de Capacitación para el personal de animación y recreación turística.

Abstract

This article is the product of a methodological theoretical reflection about the training and updating process that should be carried out by tourism professionals who work in the area of animation and recreation in the hotels of Bahía de Banderas.

While it is true that most of the hotels in the Bay of Banderas region have the tourism entertainment and recreation department, in many cases the staff working in these activities does not have the basic characteristics to perform in that position due to several external and internal factors, which will be analyzed in this article. They also do not have the training and professional updating, much less are certified by an organization or educational institution that has a relationship with tourism. Usually those who work in the area of animation and recreation have technical studies of English, have a bachelor's degree in tourism and few are licensed in tourism.

This is an area of opportunities for the Autonomous University of Nayarit, Bahia de Banderas Academic Unit, to develop a proposal for the creation of a training and certification center for animation and recreation staff in the hotels of Bahía de Banderas Nayarit. With the creation of this project as Karl Marx says, production modes would be generated, that is, an additional sustainable income, autonomous for the finances of this house of studies, because being able to train and certify the staff of animation and tourist recreation the university is positioned in the region announces the work being done, cooperation links are established with hotels and business chambers and it contributes to

the professionalization of tourism professionals, so in theory you can say that being trained and certified increases the quality and productivity of the hotel company because tourists will be happy and cheerful with the animators who work at the hotel.

Keywords: Diagnosis of Training Needs for animation and recreation staff in the hotels of Bahía de Banderas Nayarit.

Introducción

En los últimos años, se observa un incremento exponencial de las actividades turísticas en la región de Bahía de Banderas Nayarit, aspecto que genera expectativas para el sector comercial especialmente de los hoteles, considerando un cambio de lo tradicional hacia la experimentación de nuevas situaciones y servicios para los clientes, la animación y recreación turística cobra cada vez más importancia en las cadenas hoteleras a nivel mundial y nacional ya que se considera un pilar dentro de los servicios que ofrece el hotel aparte de la gastronomía. Portilla A, (2014).

El turista nacional o internacional decide venir de vacaciones a Bahía de Banderas por el clima, la seguridad, las playas, el trato de la gente, la gastronomía, las tradiciones y costumbres y sobre todo por el trato que reciben por el personal que labora en los hoteles donde se hospedan y por el trabajo que realizan en su conjunto desde la recepción, hasta el servicio de animación y recreación turística, de ahí la importancia para que en este artículo se sienten las bases para comenzar con la creación del centro de capacitación y certificación para el personal de animación y recreación en los hoteles de Bahía de Banderas Nayarit

La carencia de un proyecto para capacitar y certificar al profesional de animación y recreación turística en los hoteles de Bahía de Banderas Nayarit, constituye una oportunidad propicia para que la Universidad Autónoma de Nayarit. Unidad Académica Bahía de Banderas comience a realizar el proyecto para la incorporación de un departamento de animación y recreación hotelera con propuestas de diferentes tipos de acciones recreativas, que permitan presentar una innovación y recreación actualizada para los clientes nacionales y extranjeros, generando una mejor sinergia y estadía en los hoteles

de la región, tomando en cuenta que esta implementación se beneficiara tanto los hoteles, los huéspedes y la institución formadora de este proyecto.

Implementar el departamento de animación y recreación turística posibilitará que la Universidad genere recursos económicos adicionales y que el personal de animación y recreación turística que se actualice y certifique tengan una ventaja competitiva con sus competidores comerciales, porque al tener un mejor servicio de animación y recreación turística ayudará a captar más visitantes a los hoteles y por consiguiente progreso económico para la región y sus alrededores.

Antecedentes y planteamiento del problema

El impacto que lleva últimamente el mundo con la economía globalizada ha hecho que grandes industrias cambien su mecanismo al momento de comercializar sus productos así, es como también la industria hotelera ha tenido que involucrarse en este cambio, por lo que en los últimos años ha ido creciendo constantemente y evolucionando tanto en sus infraestructuras como en los servicios que prestan. Navarro A, (2009).

La hotelería, es uno de los complementos importantes del turismo ésta de la mano cuando las personas van de visita a cualquier parte del mundo porque se requiere hospedar y tener un descanso placentero, por lo que la hotelería ha evolucionado rápidamente desde las llamadas posadas que dan origen a los hoteles y restaurantes hasta tener los hoteles de lujo que existen en este momento, esa evolución se ha dado gracias al desarrollo del comercio, los viajes y el propio crecimiento industrial. (Torre F.D, 1990).

Debido a la evolución de los hoteles estos han ido generando e implementando diversos servicios para confort de sus huéspedes, es el caso de: servicio de alimentación, organización de eventos, servicio de internet, espacio para deporte y relajación, servicios de animación hotelera; este último se ha ido posicionando y se ha convertido en uno de los servicios más importantes dentro de la industria hotelera (Abrau, 2004), ya que los visitantes en su estadía demandan un entretenimiento para complementar sus vacaciones de una manera diferente y divertida cambiando totalmente el concepto que

se tenía de los hoteles en sus inicios de un espacio para descansar. La animación hotelera, se ha convertido en un servicio primordial en todo el mundo para que los visitantes se sientan a gusto en su estadía, pero también ha servido como un espacio para compartir entre el personal de la marca y los clientes, incentivando el trabajo en equipo, generando relaciones entre familias, amigos, y principalmente en las empresas.

La necesidad de innovar nuevas propuestas que permitan consolidar la actividad turística como elemento importante en el desarrollo económico del sector hotelero ha hecho que se considera procedente presentar la propuesta para la creación del proyecto para capacitar y certificar al profesional de animación y recreación turística en los hoteles de Bahía de Banderas, como una alternativa para así incorporar un nuevo servicio para el esparcimiento de los visitantes en los hoteles y que su estadía sea placentera; para ello se tiene que ofrecer un buen servicio y así tener posteriormente más huéspedes mismo que harán publicidad a otros posibles huéspedes; esto se logrará siguiendo las normas correctas, con un equipo de trabajo consolidado y muy profesional al momento de atender a los visitantes para que al final queden satisfechos con la atención y el servicio prestado.

Boullon R, (1992).

Con la implementación del departamento de animación y recreación por parte de la Universidad, será de gran beneficio tanto para el sector hotelero como para huéspedes; ya que fomenta el desarrollo de relaciones interpersonales, tanto entre los clientes, los recreadores, el personal del hotel posibilitando un mayor y sustentable desarrollo del sector turístico, lo cual se traduciría en mayor ingreso de recursos económicos para el hotel y el comercio de la región

Objetivo general

Elaborar un diagnóstico de necesidades de capacitación al personal directivo y los prestadores de servicio de animación y entretenimiento en el Hotel Marival Resort Nuevo Vallarta Nayarit.

Objetivo específico

Proponer la elaboración de una propuesta curricular en la Universidad Autónoma de Nayarit. Unidad Académica Bahía de Banderas, que permita capacitar, actualizar y certificar a los profesionales de la animación y entretenimiento que laboran en los hoteles en Bahía de Banderas.

Metodología

La presente investigación pertenece al modelo cualitativo, sustentado en la fenomenología la cual sirve para estudiar algún fenómeno específico considerando el punto de vista de los participantes, “en la fenomenología el investigador identifica la esencia de las experiencias humanas en torno a un fenómeno de acuerdo como lo describen los participantes del estudio” (Creswell, 2003), el tipo de estudio es de campo descriptivo y exploratorio, sustentado en el método deductivo y analítico, la muestra es de conveniencia y está integrada por el gerente y 8 colaboradores del departamento de animación y entretenimiento en el hotel Marival Resort Nuevo Vallarta Nayarit, los instrumentos que se aplicaron son entrevista y encuesta.

La entrevista es un encuentro verbal, de carácter interactivo, entre dos personas, y cuyo objetivo es el acceso a las perspectivas del entrevistado entorno a algún tema seleccionado por el entrevistador. (Marcelo y Parrilla, 1992, citado por Portilla A. G. 2014).

La encuesta un cuestionario estructurado que se da a los encuestados y que está diseñado para obtener información específica. (Malhotra, 2008, citado por Portilla A. G. 2014), se utiliza esta técnica para conocer la opinión de los profesionales de la animación y recreación que laboran en el hotel.

Resultados de la investigación.

Descripción de la entrevista al gerente del departamento de animación y entretenimiento del hotel Marival.

“Fernando Grifaldo Rodríguez, edad 34 años, originario de la Ciudad de México, tiene radicando en Bahía de Banderas 10 años aproximadamente, sus estudios son de carrera trunca en mercadotecnia internacional, tiene 5 años ocupando el cargo de gerente de entretenimiento en el hotel Marival, llegó a ocupar el cargo escalando puestos en el hotel, fue asistente de entretenimiento en dicho hotel y ocupó diversos puestos de menor rango.

En referencia a las actividades que realiza es la creación de programas de entretenimiento para niños, adolescentes, adultos y ancianos, matrimonios y población en general, capacita al personal a su cargo, administra y cumple con la normativa del cargo, realiza un plan de acción para su jefe inmediato donde vienen plasmados las actividades a realizar así como el presupuesto financiero el recurso humano técnico equipo e infraestructura, se reúne con el coreógrafo adscrito y el personal y elaboran nuevos programas de entretenimiento, en el hotel el departamento de recursos humanos aplica una encuesta de satisfacción al cliente y está un rubro dedicado al entretenimiento además aplica una encuesta interna de manera aleatoria por lo menos dos veces al año a clientes huéspedes del hotel.

En los hoteles que ofrece el servicio todo incluido debería existir el área de animación y entretenimiento para que el huésped se divierta, disfrute su estancia, tenga unas amenas vacaciones, considera que el área de animación y entretenimiento debería existir en todos los hoteles de la región, porque son un pilar junto a los demás servicios que ofrecen los hoteles.

Los huéspedes comparan mucho el servicio de animación y entretenimiento que brindan los hoteles en la región ya que hay clientes que lo manifiestan, debido a que se han hospedado en otros hoteles que técnicamente son la competencia, le ha tocado darse cuenta de que en ocasiones llegan al hotel personas que trabajan en otros hoteles y que graban las coreografías y actividades que se realizan para copiar o realizar una actividad similar en el hotel donde laboran, una de las debilidades es la fuga de personal constantemente emigran a laborar a otros hoteles que les ofrecen un mejor sueldo y prestaciones de ley.

En relación con la capacitación menciona que él y el coreógrafo son los encargados de capacitar al personal a su cargo tanto a los de nuevo ingreso como a los que ya están laborando en el área, realiza una evaluación a los 26 colaboradores del área de entretenimiento una vez al año y les entrega los resultados de su evaluación, retroalimenta al personal y les comenta sus fortalezas y áreas de mejora, el como gerente participa en coreografías y es parte de los programas de entretenimiento un integrante más de la variedad de espectáculos que ofrece el hotel a los huéspedes, menciona el entrevistado que el hotel cuenta con la infraestructura y las instalaciones adecuadas, más sin embargo le gustaría que en un futuro se pudiera remodelar el teatro, el área de miniclub e incluir un trampolín en la alberca.

En referencia al proceso de selección del personal en el área de animación y entretenimiento menciona que el mismo realiza una entrevista con los candidatos a ocupar el puesto o vacante, posteriormente realiza pruebas de canto, vocalización, desenvolvimiento escénico, hablar en público, etc., no se aplican baterías o pruebas psicométricas al momento de seleccionar al personal, el da el visto bueno y notifica al área de recursos humanos para que inicien con el proceso de adiestramiento y capacitación a las políticas y normativas del hotel.

El sueldo de un animador el básico es de \$4.000 pesos mensuales, el intermedio es de \$8.000 mil pesos mensuales y el alto es de \$12.000 mil pesos mensuales, más prestaciones de ley.

El personal de animación y entretenimiento tiene vocación y una actitud artística una personalidad extrovertida empatía, sabe trabajar en equipo y le gusta socializar con las personas esas son las cualidades o perfil del animador que el busca en las personas que acuden a cubrir una vacante en el área, considera que sería de mucha utilidad que en las preparatorias técnicas que tienen la carrera de turismo y en las universidades que tienen la carrera de turismo incluyan asignaturas referentes a la animación y entretenimiento porque el personal no sabe, no los enseñan, en relación con la pregunta si es factible y viable que una institución educativa de nivel superior ofrezca dentro de sus servicios académicos cursos, talleres certificaciones bajo una norma técnica al personal de

animación y entretenimiento, es viable y factible porque en la región no hay ninguna dependencia pública o privada que brinde estos servicios y serán de gran ayuda porque los animadores ya tendrían más experiencia y se capacitarían constantemente y los hoteles están dispuestos a pagar la capacitación.

Le agradecería y sugiere que se tomen en cuenta los siguientes cursos y talleres:

Estrategias para atender huéspedes difíciles, como resolver sus dudas y quejas.

Cursos de canto, baile, escenografía, ambientación, coreografía.

Cómo utilizar el micrófono, técnicas para hablar correctamente en público, oratoria declamación, psicología corporal y manejo de emociones, idiomas, primeros auxilios y rescate acuático.”

A continuación, se describen los resultados de la encuesta a 10 personas que laboran en el depto. De animación y entretenimiento del hotel.

Tabla 1. Datos laborales.

Edad encuestados (aprox)	Sexo	Sueldo	Tipo de empleo
23 a 39 años.	3 (f) 6 (m)	4.00 a 12.000 mil mensual	Contrato eventual

Tabla 2. Grado de estudios, nivel de inglés, computación y como llegaron al puesto.

Nivel de estudios	% de ingles	% manejo computo	Como llego al cargo.
Preparatoria terminada 3	80% inglés básico.	80% computación básica.	subieron de puesto ya laboraban en el hotel
Licenciatura 5			4 por invitación externa
Carrera trunca 1			

Tabla 3 nivel de conocimiento y experiencia en el puesto de animación.

Como adquirió experiencia	La empresa brinda capacitación	En que le gustaría capacitarse
6 no tenían experiencia, la Adquieren con la practica	Si (85%) No (15%)	Ingles hablado, conversación
3 ya tenían experiencia		Dinámicas grupales. Coreografía, ambientación

Tabla 4 disponibilidad para capacitarse y actualizarse.

Consideras importante la capacitación.	Te gustaría certificarte como animador.	Viabilidad que una universidad Los capacite y certifique
100% si lo consideran y les agradaría capacitarse	100% si les gustaría cursos y talleres	100% viable y factible que una Institución educativa los capacite

Conclusiones

A continuación, se describen los resultados obtenidos en la presente investigación, al aplicar la entrevista y la encuesta se comprueba lo siguiente:

El personal que labora en el departamento de animación y entretenimiento no tienen los estudios específicos en turismo o alguna carrera afín, el grado máximo de estudios oscila entre preparatoria, carrera trunca universitaria y licenciatura, tienen un nivel de inglés funcional el cual aprendieron con la experiencia laboral, manejan programas de cómputo básico, el sueldo mensual oscila entre \$4.000 a \$112.000 mil pesos mensuales más prestaciones de ley.

El hotel Marival brinda un espectáculo de animación y entretenimiento para los huéspedes desde las 9:00 am hasta las 5:00 pm, dividió en horarios y secciones para niños, adolescentes, adultos, adultos mayores, en la noche hay un espectáculo en el teatro para los clientes adultos, el personal que labora en el área al ingresar no tenía experiencia en lo referente a la animación y entretenimiento el hotel los capacita y los enseña de acuerdo con la experiencia del gerente y el coreógrafo.

En lo referente a infraestructura y equipamiento se comprobó que el hotel cuenta con las instalaciones apropiadas para brindar el servicio de animación y entretenimiento, el gerente y el coreógrafo son los encargados de montar la escenografía la coreografía y ensayar al personal para el espectáculo que se brinda a los huéspedes, el proceso de selección y contratación del personal de animación lo realiza el gerente mediante una entrevista posteriormente les pide que realicen una demostración práctica de sus habilidades, el departamento de recursos humanos se encarga del proceso de inducción, normativa del hotel, los contratos son eventuales, son puestos de confianza.

Una problemática recurrente en este departamento gira entorno a que el hotel le invierte en capacitar al personal, enseñarles lo básico del entretenimiento, cuando otra empresa hotelera les ofrece un mejor sueldo dejan de laborar y se van a otro hotel.

El personal que participo en la encuesta está de acuerdo en la capacitación y actualización sobre todo que sean especialistas en áreas que ellos no dominan, están

abiertos al aprendizaje de otros colaboradores de instituciones u organismos externos, es factible y pertinente que la Universidad genere el espacio para capacitar y brindar una certificación bajo un estándar de calidad al personal que labora en el área de animación y entretenimiento.

De acuerdo con la opinión del gerente y los colaboradores que participaron en la investigación, les gustaría recibir las siguientes propuestas de capacitación y actualización:

- ✓ Estrategias para atender huéspedes difíciles, como resolver sus dudas y quejas.
- ✓ Cursos de canto, baile, escenografía, ambientación, coreografía.
- ✓ Cómo utilizar el micrófono, técnicas para hablar correctamente en público, oratoria declamación.
- ✓ Psicología corporal y manejo de emociones.
- ✓ Inglés para animadores.
- ✓ Primeros auxilios y rescate acuático.
- ✓ Certificación apegada a una norma técnica para animación y entretenimiento.

Recomendaciones

Es importante realizar una muestra más amplia, es decir encuestar a más colaboradores de animación y entretenimiento de los hoteles catalogados como la competencia como el Riu, Decamerón, Meliá, Palladium, Barceló, etc., para realizar un análisis estratégico segmentado por hotel, para así determinar con mayor precisión los cursos y talleres y certificaciones que necesitan los profesionales de la animación turística, el mantener capacitado al personal en los aspectos de atención al cliente, animación y recreación en establecimientos hoteleros, permite lograr un servicio óptimo y de calidad, los clientes están satisfechos y tienen una estancia en el hotel agradable.

El área de animación turística es solo un eslabón de los servicios que ofrece el hotel a los turistas nacionales y extranjeros, si bien es importante porque brinda un espacio de esparcimiento y relajación a los turistas para que tengan una estancia más amena en el

hotel, los participantes de la investigación están a favor que las Instituciones de Educación Superior contribuyan en su formación integral brindando capacitación, cursos, diplomados y certificaciones al personal de animación del hotel, es viable y factible el proyecto.

Referencias

- Abrau, P. (2004). Región empresa periodística. Recuperado de <http://www.region.com.ar/animacion/disertacion.htm>.
- Boullon, R. (1992). Las actividades turísticas y recreacionales el hombre como protagonista. México D.F: Trillas.
- Creswell (1994). Metodología y técnicas de investigación social, recuperado de <http://www.catedras.fsoc.uba.ar/ginfestad/biblio/1.2.%20Creswell.%20A%20qualit....pdf>
- Macedo Ávila J. J. (2003). Los modos de Producción, revista umbral de economía. Guadalajara Jalisco México: Universidad de Guadalajara. [ISBN 9789709319125](#).
- Marcelo y Parrilla. (1992). Investigación Didáctica. Sevilla España: Universitario.
- Malhotra, N. k. (2008). Investigación de Mercados. México D.F: Pearson.
- Navarro A. (2009). División de departamentos en Hotelería Atención al Cliente. Madrid España: Paraninfo.
- Portilla Alban G. D. (2014). Propuesta para la creación del departamento de animación y recreación del hotel 5 estrellas Palmazul, ubicado en San Clemente Manabí. Tesis de Ingeniero en gestión hotelera. Universidad Tecnológica Equinoccial: Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.ute.edu.ec/handle/123456789/13203>
- Torre, F. D. (1990). Administración Hotelera. México D.F: Trillas.