

Sistema de gestión de la animación para el turismo

by Daymí Aranda Rodríguez - sábado, agosto 14, 2010

https://vinculando.org/vacaciones_viajes/sistema_de_gestion_de_la_animacion_para_el_turismo.html

Desarrollo:

Surgida como una necesidad de los clientes para ocupar su tiempo de ocio, la animación ha sufrido cambios significativos a lo largo de su desarrollo en el proceso del turismo. Si tenemos en cuenta que a medida que se transforman y varían las necesidades de las sociedades, podemos observar que también cambian las formas en que se realiza y se proyecta ésta, planteándose como un reto permanente satisfacer las motivaciones y necesidades cada vez más crecientes de los clientes, lo que conlleva a elevar la calidad del servicio.

A tenor con la afirmación anterior, el colectivo de animación de la EHTSC realizó una exhaustiva investigación, detectándose en las instalaciones del territorio carencia de un sistema de acciones, principios y métodos que permitan el eficiente desarrollo de la Animación Turística en dichas instalaciones, que garanticen la calidad del servicio y la relación intercultural entre los clientes, la organización y la comunidad. Partiendo de esta problemática nos trazamos como objetivo: elaborar un sistema de gestión de la animación para las instalaciones turísticas que sirva de soporte para perfeccionar este producto, a partir de la teoría de la gestión de la calidad.

De dicho objetivo se desprendieron los objetivos específicos siguientes:

- Diagnosticar la situación de la animación en las instalaciones turísticas del territorio.
- Establecer las bases para gestionar la animación en las instalaciones.

En función de resolver estas problemáticas, el colectivo de animación de la EHTSC como parte del Comité Provincial de Animación Turística, elaboró partiendo de los fundamentos teóricos de la Normas ISO, el Sistema de Gestión de Animación Turística, el que se encuentra en estos momentos en fase de implementación.

Para arribar a la valoración de los resultados del Sistema de Gestión de la Animación Turística en su primera etapa de implementación (**Planificación**), partimos de lo arrojado en el diagnóstico de animación realizado en las instalaciones, discutido con el MINTUR y presentado a la Comisión evaluadora Cultura- Turismo- UNEAC, donde fue reconocido el rol de EHTSC como orientadora y capacitadora en función de la calidad en los servicios que ofrecen las instalaciones, haciéndonos partícipes activos de dicha comisión con voz y voto. En una segunda etapa se ha dado paso a la elaboración de las estrategias de animación atendiendo a las características específicas de cada instalación y de las cadenas según corresponda. Así mismo, fueron diseñados los procesos de este servicio, los que están siendo implementados en las instalaciones.

A partir de este diagnóstico se pudo constatar la situación de la animación en las instalaciones en esos momentos, y diseñar un plan de acción que contribuyera a la preparación de los RRHH involucrados en la especialidad, para luego implementar el Sistema de Gestión de la Animación

Elementos distintivos

- Se definió, por primera vez en la especialidad en el territorio, el Sistema de Gestión de la Animación y las etapas que la componen, teniendo en cuenta las actuales políticas de calidad y de la animación.
- Se diseñaron los procesos de animación, elementos no trabajados con anterioridad.

- Se diseñaron las estrategias de animación en las diferentes instalaciones. (de 15 instalaciones 9 ya tienen diseñada la estrategia de animación)
- Se logró agrupar a los animadores en un 1er Taller Provincial de Animación, donde se trataron los problemas medulares de la especialidad.
- Se realizaron dos talleres de capacitación, con el objetivo de renovar los proyectos e implementar nuevas propuestas en los programas de animación, de manera que en todas las instalaciones se siguiera una misma línea de pensamiento y acción. (100% de los Jefes de animación y su reserva)
- Fueron sensibilizados los mandos en las instalaciones, a través de conferencias especializadas, en cuanto a la necesidad de mejorar las condiciones de trabajo de los animadores y asegurar la recuperación física, mental y espiritual de los mismos. (De las 15 instalaciones donde se desarrolla el sistema en 7 se hicieron las conferencias).
- Se logró que los animadores reconocieran conscientemente el papel de la EHT en el desarrollo de la animación en el polo. (100%)
- Se denotó un mayor nivel de motivación y autovaloración en los animadores.
- Se realizaron asesorías y consultorías como parte de la implementación del Sistema de Gestión de la Animación Turística (SGAT), las que tuvieron muy buena acogida entre mandos y trabajadores. (9 instalaciones)
- Los mandos en las instalaciones, han valorado a la animación como área clave para la comercialización del producto y los animadores como promotores de imagen.
- Como resultado del levantamiento de los RRHH empíricos y sin idiomas, se están ejecutando un curso de CPT y otro para Jefes de Animación, lo que contribuirá a elevar el nivel de calidad en la gestión de la especialidad.
- Se creó el Club de Animación de Santiago de Cuba.
- Se incentivaron los niveles de creatividad a todos los niveles de la organización, lo que ha repercutido en el diseño de nuevos productos de animación hoteleros y extrahoteleros, para mantener la comercialización de las instalaciones. (Se realizaron dos reuniones con los representantes de las cadenas (Islazul, Cubanacán y Gran Caribe) y los jefes de animación para evaluar proyectos y programas temporada alta)
- Se incrementaron los niveles de conocimientos sobre la especialidad.
- La implementación del SGAT, ha permitido una valoración más exhaustiva de la animación y del verdadero rol que juega el trabajo en equipo para una gestión más eficiente de la animación, donde se ven implicados todos los RRHH de la organización.
- Las acciones realizadas han provocado un salto cualitativo en la animación y, sobre todo en la nueva visión que se requiere para su gestión.
- La implementación del SGAT ha sido validada en su primera etapa en las instalaciones del territorio.

La propuesta se ha implementado en:

1. Hotel San Juan
2. Hotel Las Américas
3. Hotel Rancho Club
4. Hotel Costa Morena
5. Hotel Balcón del Caribe
6. Hotel Sierra Mar
7. Hotel Versalles
8. Hotel Carisol Corales
9. Hotel Meliá Santiago
10. Hotel Bucanero
11. Hotel Casa Granda
12. Hotel - Escuela (Gran Hotel)

- Guantánamo
- Hotel Guantánamo
- Villa La Lupe
- El Nevada (Extrahotelera)

Conclusiones

- La implementación del SGAT, ha permitido una valoración más exhaustiva de la animación y del verdadero rol que juega el trabajo en equipo para una gestión más eficiente de la animación, donde se ven implicados todos los RRHH de la organización.
- Las acciones realizadas han provocado un salto cualitativo en la animación y, sobre todo en la nueva visión que se requiere para su gestión.
- La implementación del SGAT ha sido validada en su primera etapa en las instalaciones del territorio.
- La implementación del sistema se ha hecho extensiva a la provincia de Guantánamo, donde ya se realizó el diagnóstico, observándose una actitud renovadora en el diseño de productos que parten de la animación como estrategia de comercialización.

Recomendaciones

- Continuar la implementación del SGAT en las instalaciones turísticas.
- Extender la experiencia a otras especialidades del sector.
- Extender la propuesta al resto del territorio nacional.

Nota:

Autores del presente artículo: M.Sc. Daymi Aranda Rodríguez, Lic. Zurama Monaga Mengana, M.Sc. Joanna Tejera Mosquera. M.Sc. Julia Tabera Delís, M.Sc. Guillermo Rodríguez Cortés