

COMPETENCIAS DEL ANIMADOR TURÍSTICO: APROXIMACIONES DEL PUNTO DE VISTA GALO

Competency of Tourist Animator: approaches form a French perspective

Hernández Morales, Ángel¹

Universidad Autónoma de Tamaulipas

RESUMEN

El objetivo principal de este artículo es exponer las bases fundamentales con respecto a las Competencias del Animador y proporcionar una fuente de información para alimentar y generar una guía de estudio de aquellos interesados en este rubro del Turismo. Aunado a esto, es mi deber explicar que este documento fue concebido gracias al encuentro realizado en distintos seminarios en el país de Francia durante el Programa de Actualización para Directivos AMESTUR-VTF-UNAT 2014, que tuvo como finalidad descubrir el Turismo Social, su origen, desarrollo y sus beneficios en la economía local, la importancia de la animación sociocultural y la capacitación profesional de los animadores. Estos seminarios fueron presididos por franceses expertos en el tema, quienes han adoptado al Turismo Social como modelo de vida y manifiestan la importancia de las Competencias del Animador Turístico para el desarrollo de la misma. Las competencias mencionadas son Liderazgo, Empatía, Proactividad, Creatividad, Organización y Capacitación.

Palabras Clave: *Animador, Competencias, Turismo, Liderazgo, Actitudes.*

ABSTRACT

The main objective of this article is to present the fundamentals regarding Competencies Animator, with the intention of providing a source of information to feed and create a study guide for those interested in this area of tourism. Added to this, it is my duty to explain that this document was conceived thanks to the meeting I made in various seminars in the country of France during the Update Program for Executives AMESTUR-VTF-UNAT 2014, which aimed to discover the social tourism, its origin, development and its benefits to the local economy, the importance of socio-cultural and professional training of animators. These seminars were chaired by French experts in the field, who have adopted the Social Tourism as a life and show the importance of the Tourism Skills Camp for developing it. The competencies mentioned are Leadership, Empathy, Proactivity, Creativity, Organization and Training.

Keywords: *Animator, Competency, Tourism, Leadership, Attitudes*

“El viaje es una especie de puerta por la que uno sale de la realidad como para entrar en una realidad inexplorada que parece un sueño”.

Guy de Maupassant 1850 – 1893

INTRODUCCIÓN

En primera instancia, antes de profundizar en el tema central, es importante plantear cuestiones elementales en torno al Turismo definido como “una actividad

¹ Universidad Autónoma de Tamaulipas. Correo de correspondencia: lae.angel.hm@hotmail.com

económica que consiste en un conjunto de bienes y servicios, que se venden al turista” (Cárdenas, 1990/2008, p.84). De esta actividad surgen distintas vertientes y tipos de Turismo. Una de ellas es el Turismo Social, el cual se puede definir como aquel que “implica que un gobierno u otra organización subsidia, de una manera particular, determinadas instalaciones vacacionales o estilo de vacaciones en pro de algún grupo” (Boullón, 2009, p.81).

Para Yannick Gallien, Presidente de la Unión Nacional de Asociaciones de Turismo (UNAT) y Vicepresidente de la Comisión de Turismo CESER PACA, expone al Turismo Social o *Doméstico Nacional* como:

Un Turismo de Política Social, con el objetivo de permitir vacaciones para todas las clases sociales, donde se oferta otro tipo de actividades diferentes a las demás ramas del turismo y se pretende facilitar el descubrimiento y encuentro del entorno integral. (2014, Seminario del Programa de Actualización para Directivos AMESTUR-VTF-UNAT 2014)

Además el Presidente de la UNAT añadió en su discurso que para llevar a cabo este tipo de descubrimiento de la cultura y el entorno por parte del turista o usuario, es necesario en este modelo añadir un actor quien “hace un papel importante que es facilitar la participación de los usuarios” (Gallien, Y., 2014, Seminario del Programa de Actualización para Directivos AMESTUR-VTF-UNAT 2014) al cual se le ha bautizado con el nombre de Animador.

De tal manera, la definición del Animador y algunas de sus características son las siguientes:

Persona capaz de animar... debe saber acerca de los siguientes puntos: a) Conocimientos psicosociales... b) Conocimientos de la gente... c) Técnicas de trabajo con grupos... d) Formas motivacionales... e) Pedagogía y andragogía para educar la libertad... f) Conciencia de su realidad y responsabilidad... g) capacidad para detectar problemas. (Zamorano, 2007, p.78)

Por lo tanto, el Animador como tal es un recurso humano de gran importancia en el proceso de la oferta del servicio turístico. Es un participante que debe reunir ciertas cualidades para subsanar los requerimientos del perfil. Así como mostrar ciertas competencias en su comportamiento. Gallien, Y. (2014, Seminario del Programa de Actualización para Directivos AMESTUR-VTF-UNAT 2014) enuncia las siguientes:

1. Liderazgo.
2. Empatía.
3. Pro-actividad.
4. Creatividad.
5. Organización.
6. Capacitación (Social, Psicológica y Cultural).

Como primicia, se encuentra el **Liderazgo** como elemento clave dentro de las competencias del Animador, y se puede definir al liderazgo como “un arte y ciencia que ayuda a los demás a decidir sobre los objetivos y el trabajo que se tiene que realizar para alcanzarlos” (Etling, 1998, p.10). De manera similar el Animador enrola a aquellos usuarios a realizar distintas actividades para el goce y disfrute de los atractivos turísticos. Donde *el objetivo* es el goce del producto turístico y *el trabajo que se tiene que realizar* son las actividades propuestas por el Animador. Esto debe realizarse sin presionar a la integración grupal y mostrando los beneficios de acciones coadyuvantes. No como un servicio extra o de valor agregado, sino como una guía que ayude a descubrir distintas formas de hacer turismo.

Dentro del marco de celebración de este programa en Francia José Luis Isidor Castro, Presidente Consultivo de la Asociación Mexicana de Estudios Superiores del Turismo (AMESTUR), agregó diciendo que el Animador “es un líder natural que no fuerza a participar, sino que con sus actitudes enrola al usuario” (Breton e Isidor, 2014, Seminario presentado en el Programa de Actualización para Directivos AMESTUR-VTF-UNAT 2014). Entonces, entendemos que un líder funge como guía, además instruye y motiva la participación del grupo. Consiguiente, el Animador necesita ejercer su liderazgo, dentro y sobre un grupo, para fomentar la participación.

Empero, en ocasiones los grupos de usuarios o turistas pueden ser muy complejos. A veces no se originan mediante un proceso continuo, pueden ser grupos espontáneos dependiendo de su origen, miembros que se frecuentan con irregularidad o grupos integrados o completamente desconocidos; pudieran ser de

distintos géneros o edades, diferentes clases socioeconómicas; además de todas estas características hay que adicionar el factor humano de la distinción de gustos, costumbres y preferencias. Con estos grupos se topa el Animador. Significan retos, puesto que se requiere entablar una relación y generar participación en actividades entendiendo sus necesidades individuales. Es por eso de la importancia de la **Empatía**, por la necesidad de comprensión de las habilidades del usuario.

Hablar de empatía es introducirnos a cierta conexión para intimar y crear lazos con otra persona, “no sólo sentimos con él, sino que somos capaces de sentirnos a nosotros mismos dentro del otro” (Repetto, 1992, p.42). Igualmente se define empatía como la acción de “comprender los sentimientos y las preocupaciones de los demás y su perspectiva; apreciar cómo la gente siente de diferente manera respecto a las cosas” (Goleman, 2007, p.347).

Empatía no es buscar ser agradable para cualquier persona, ni ser el centro de atención. En pocas palabras el Animador debe evitar pensar que ser empático es destilar abundante gracia o comicidad para la complacencia del público o de los usuarios. El Animador debe entender por empatía como el compromiso de percibir el contexto personal del usuario, sus expectativas y temores, sus competencias y limitantes, para tutelarlos hacia un mayor goce de su entorno y aprovechamiento de su tiempo recreacional con cierta comprensión para...

...detectar los problemas de su entorno, tanto micro como macrosociales, que van desde los problemas familiares, económicos y relaciones interpersonales, hasta los problemas en el nivel mundial y entender a la vez la capacidad de relacionarlos con las realidades cercanas y cotidianas de la gente. (Zamorano, 2007, p.78)

Además de ser líder y comprender a los usuarios; el Animador debe ser el primero en proponer las actividades e incentivar a la participación. Se podría decir que la competencia descrita sería la iniciativa. No obstante, la responsabilidad es mayor. No solo se trata de sugerir la acción, sino tener el compromiso para la conclusión de las actividades generadas, utilizando todo el potencial y adaptándose a la situación del entorno de manera activa y no pasiva. Resumido en una sola palabra **Proactividad**. Definida como:

...una característica de la personalidad que tiene implicaciones para la motivación y la acción. Es una creencia en el gran potencial de los cambios que se pueden hacer para mejorar uno mismo y el entorno propio. Esto incluye varias facetas como el ingenio, la responsabilidad, los valores y la visión. (Schwarzer, 1999, parr. 1)

Sumado al tema de la proactividad como competencia del Animador, “el Animador es pieza clave para elegir las actividades que el turista pueda realizar” (Gallien, M., 2014, Seminario del Programa de Actualización para Directivos AMESTUR-VTF-UNAT 2014). Pero hay que puntualizar que se debe tener la ideología firme de evitar justas entre usuarios donde se busque y ensalce a un ganador. Christian Breton, Director de Capacitación de la empresa de origen francés Vacances Tourisme Famille (VTF), explica que un Animador “debe enfocarse en la participación del grupo, sin provocar competencias; adaptándose al contexto de los clientes y del lugar, donde el principio fundamental es el descubrimiento” (Breton e Isidor, 2014, Seminario del Programa de Actualización para Directivos AMESTUR-VTF-UNAT 2014).

Hasta este momento se ha establecido que, como guía, el Animador debe facilitar el logro del goce del tiempo vacacional y estimular a los miembros del grupo a la participación de ciertas actividades, respetando las preferencias y necesidades de los usuarios. Al mismo tiempo, debe prevenir futuros acontecimientos y adaptarse rápidamente utilizando cualquier elemento que el entorno le provea. Es por eso que el Animador trabaja con lo que se tiene y con lo que sabe (Breton e Isidor, 2014, Seminario del Programa de Actualización para Directivos AMESTUR-VTF-UNAT 2014). Por lo cual es imprescindible saber aplicar la suma de conocimientos en distintas formas y métodos liberando su **Creatividad**, que se podría conceptualizar de acuerdo con el siguiente proceso:

Ver un problema, tener una idea, hacer algo con ella, analizar los resultados y aplicar posibles mejoras. Es decir, realizar cosas diferentes en distintas situaciones con la mente abierta al potencial del entorno, tratando de no perder de vista u olvidar lo evidente. (Alcaraz, 2006, p.11).

El Animador debe ser una persona con amplios conocimientos, mismos que fortalezcan diferentes aspectos de su intelecto y que le permitan desenvolverse para crear lo que imagina y así adaptarse a distintos contextos o situaciones. No

necesita ser un genio, pero si alguien con un nivel cultural arriba del promedio y con la aptitud de ejercer ese potencial sin ataduras. Porque... ¿De qué sirve el conocimiento si este no se comparte?, ¿qué tan importante puede ser aprender algo si esto no se aplica?, ¿hasta dónde llega la teoría y la práctica, los supuestos y la realidad? Por lo tanto, el Animador debe ejercer su creatividad con plena libertad para el bienestar individual y colectivo.

La siguiente competencia es la **Organización**, la cual ayuda al Animador a resolver el cuestionamiento de ¿cómo hacer que las cosas sucedan? Puede existir el siguiente error engendrado por esta creencia: *el Animador es muy creativo, todo lo puede hacer en base a la improvisación*. Como mencioné es un pensamiento equívoco. El Animador puede mejorar su eficacia si aplica la competencia de la organización, definida como “el establecimiento de la estructura necesaria para la sistematización racional de los recursos, mediante la determinación de jerarquías, disposición, correlación y agrupación de actividades, con el fin de poder realizar y simplificar las funciones del grupo social” (Münch, 2009, p.121). Donde por experiencia y conocimiento el Animador ocupa, momentáneamente, el lugar privilegiado de líder en la estructura *jerárquica* del grupo; los *recursos* son todos aquellos equipos o materiales que se necesita para realizar las *actividades del grupo social* que está integrado por los turistas.

El *quehacer* del Animador se enfrenta a horarios, actividades, lugares y usuarios; además de accesos, permisos y cuotas en caso de visitar lugares o zonas en una excursión o recorrido. Igualmente, previo a las actividades, es de suma importancia conocer el estado físico del usuario. Por tal motivo debe generar cualquier metodología para ayudar al disfrute y esparcimiento (cuestionario, cronograma, itinerario, check list, etc.). Incluso delegar responsabilidades a los usuarios en las actividades para guiarlos a su autonomía vacacional.

Por último, la **Capacitación** que se requiere para el animador es en los siguientes rubros: “social, psicología y cultural” (Gallien, Y., 2014, Seminario del Programa de Actualización para Directivos AMESTUR-VTF-UNAT 2014)

- a) Social. Entender que el turismo es una actividad generosa pero al mismo tiempo, sino es aplicada con políticas justas y equitativas para el lugar donde se desarrolla, puede ocasionar efectos poco favorables para el ambiente. Por eso, el Animador necesita crear conciencia y fomentar el desarrollo integral con actividades que enrolen a la comunidad donde se encuentran los productos o atractivos turísticos y finalmente, mejorar la condición de vida. Este argumento es apoyado por La Declaración de la Haya sobre el turismo, la OMT agrega que “la nueva función que corresponde al turismo, por ser un instrumento para la paz, es de mejorar la calidad de vida de todos los pueblos y un factor esencial de paz y comprensión internacional”. (Zamorano, 2007, p.41)
- b) Psicológica. Equipar al Animador con técnicas lúdicas y dinámicas aplicables en grupos para su integración y participación. Herramientas en el ramo de docencia que le permitan asistir y en cierto modo educar al turista para gozar en plenitud de su tiempo vacacional. También, comprender que el usuario tiene comportamientos diferentes cuando sale de su rutina, cuando se encuentra solo o en grupo; por eso el Animador debe reconocer esos comportamientos y emplearlos de modo positivo para su causa y la del propio turista.
- c) Cultural. Antes de saber las características distintivas tanto geográficas como sociales de otras culturas, el Animador forzosamente requiere ser un experto de la cultura de donde se encuentra. Posteriormente cultivar su mente y abrir su criterio.

La capacitación mediante la experiencia directa es otro método efectivo de capacitación, “la pedagogía a través de la acción es el mejor método” (Breton e Isidor, 2014, Seminario del Programa de Actualización para Directivos AMESTUR-VTF-UNAT 2014). No existe mejor libro o recurso didáctico que el compartir experiencias y la información que se puede facilitar al Animador.

Para concluir este documento, argumento que el rol del Animador es cada vez más preponderante, lo que inició como un valor agregado en el producto

turístico ahora es un elemento importante para elevar la calidad en el Turismo. Sin embargo, instalado en la plataforma de la Animación Sociocultural del modelo francés, comento que el Animador no puede olvidar a la animación como un medio, más no como un fin. Desde esta perspectiva del Turismo Social, en la organización de las actividades también es aplicable permitir al turista ser su propio guía, descubrir y encontrarse con su entorno. Además, permitir al turista gozar de su propio tiempo libre no puede ser considerado como olvido o abandono, es parte de ser empático, ya que se debe comprender hasta donde se requiere una guía. Por otro lado, esto no quiere decir que el Animador pierda su liderazgo, más bien, permite el liderazgo de todos los miembros a través de la toma de decisiones con respecto al uso de su propio tiempo.

Por último, después de analizar la experiencia directa con la animación, tanto disfrutándola como usuario y ejerciéndola como docente o colaborador, me permito exponer lo siguiente: el Animador ejerce una profesión digna y admirada al utilizar todo su potencial y así posibilitar a otro ser humano para alcanzar la felicidad en su tiempo de goce y descanso, olvidándose de todo y maravillándose con lo nuevo.

REFERENCIAS

- Alcaraz, Rafael (3ª Ed.). (2006). *El emprendedor de Éxito*. México: McGrawHill.
- Boullón, Roberto C. (4ª Ed.). (2009). *Las Actividades Turísticas y Recreacionales; "El Hombre como protagonista"*. México: Trillas.
- Breton, C. e Isidor, J.L (2014 Junio) La Capacitación Profesional en la Asociación VTF. *Seminario del Programa de Actualización para Directivos AMESTUR-VTF-UNAT 2014*. Simposio llevado a cabo en Barcelonnette, Francia.
- Cárdenas, F. (3ª Ed.). (2008). *Comercialización del Turismo: determinación y análisis de mercados*. México: Trillas. (Reimpreso *Comercialización Turística*, 1990).
- Etling, A. (1998). *Liderazgo Efectivo*. México: Trillas: UDEM
- Gallien, M. (Junio, 2014) Importancia del Turismo Social en el Desarrollo de la Economía Local. *Seminario del Programa de Actualización para Directivos AMESTUR-VTF-UNAT 2014*. Simposio llevado a cabo en Savines Le Lac, Francia.
- Gallien, Y. (Junio, 2014) Historia e Importancia del Turismo Social en Francia y el funcionamiento de la UNAT. *Seminario del Programa de Actualización para Directivos AMESTUR-VTF-UNAT 2014*. Simposio llevado a cabo en Barcelonnette, Francia.
- Goleman, D. (45ª Ed.). (2007). *La Inteligencia Emocional. Porque es más importante que el cociente intelectual*. México: Ediciones B México S.A. de C.V.
- Münch, L. (8ª Ed.). (2009). *Fundamentos de Administración*. México: Trillas.
- Repetto, E. (2ª Ed.). (1992). *Fundamentos de orientación: La empatía en el proceso orientador*. España: Ediciones Morata, S.A.
- Schwarzer, R. (1999). "Proactive Attitude (PA): Description of a Psychological Construct" [en línea]. Freie Universität Berlin. 14 diciembre 1997 http://web.fu-berlin.de/gesund/publicat/ehps_cd/health/proactiv.htm [Consulta: 3 julio 2014]
- Zamorano Casal, Francisco Manuel. (2ª Ed.). (2007). *Turismo Alternativo. Servicios Turísticos diferenciados*. México: Trillas.