



REPORTE FINAL DE ESTADÍA

Lucia Alhelí Santiago Herrera

Propuesta de inclusión, actividades para huéspedes con discapacidad en el departamento de animación y recreación en el los hoteles Mar y Beach del complejo hotelero Iberostar Playa Paraíso.



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

UTP
COORDINACIÓN GENERAL DE INVESTIGACIONES
TECNOLÓGICAS Y POLÍTICAS



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEV
Secretaría
de Educación



DET
Dirección de Educación
Tecnológica del Estado
de Veracruz

SEMSyS
Subsecretaría de Educación
Media Superior y Superior

Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico

Propuesta de inclusión, actividades para huéspedes con discapacidad en el departamento de animación y recreación en los hoteles Mar y Beach del complejo hotelero Iberostar Playa Paraíso.

REPORTE FINAL DE ESTADÍA

QUE PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADO(A) EN GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO

Lucia Alhelí Santiago Herrera

ASESOR(A) ACADÉMICO: Jared Sánchez Cruz.

ASESOR(A) INDUSTRIAL: Uziel Garrido Araiza.

CUITLÁHUAC, VER.

ABRIL, 2022

RESUMEN

La investigación con nombre de “Propuesta de inclusión, actividades de animación y recreación para personas con discapacidad en el complejo hotelero Iberostar Playa Paraíso dirigido al departamento de animación y recreación en los hoteles Mar & Beach” El complejo hotelero Iberostar Playa Paraíso ubicado en la zona hotelera de la rivera maya, es un establecimiento de renombre, ya que la marca es conocida internacionalmente. El departamento al que nos dirigimos carece de una atención inclusiva hacia sus huéspedes, la cual es fundamental como medio para lograr la mayor competitividad del mismo en la zona y de esa manera reforzar la imagen del hotel. Para dar solución al problema se pretendió como objetivo general “Desarrollar una propuesta de un turismo incluyente que implemente nuevas actividades dentro del departamento de animación para el mejoramiento de la experiencia de los huéspedes con discapacidad.”. El desarrollo de la investigación se divide en tres capítulos, con el fin de diseñar dicho programa inclusivo y así poder reforzar aspectos sobre imagen departamental de animación y recreación y otros, analizando cómo es que se trabaja actualmente y como se podría llegar a trabajar promoviendo un turismo inclusivo capacitando a su personal y creando dichos programas. Cabe mencionar que la investigación es totalmente documental (la consulta de libros, sitios web, revistas, enciclopedias referentes a un turismo inclusivo.) La animación y recreación y mejorar la inclusión en los hoteles es de suma importancia para el incremento de la productividad dentro de esta organización debido que al prestar más atención en esta parte generaría un clima laboral empático en el cual se podrá desempeñar las actividades necesarias y hacer que el huésped note que nos preocupamos por la inclusión y el cuidado de TODOS. Como conclusión se establece que el hotel deberá seguir adecuadamente las estrategias propuestas para poder alcanzar su objetivo.

Palabras clave: turismo inclusivo, discapacidad, inclusión social, programas inclusivos, animación turística.

ÍNDICE

ÍNDICE:

CAPITULO I INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO II MARCO CONTEXTUAL	9
2.1 Marco contextual	9
2.2 Antecedentes de la empresa	18
2.3 Análisis FODA	25
CAPÍTULO III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	28
3.1 Fenómeno a estudiar	28
3.2 Pregunta de investigación	29
3.3 Hipótesis de investigación	29
3.4 Objetivos	29
3.5 Justificación del Proyecto	29
3.6 Limitaciones y Alcances	30
CAPÍTULO IV. MARCO TEÓRICO	32
4.1 Estado del arte	32
4.2 Marco teórico	42
4.2.1 Turismo inclusivo	42
4.2.2 Antecedentes del turismo inclusivo	43
4.2.3 Discapacidad	43
4.2.4 Tipos de discapacidad	44
4.2.5 Protocolo de atención para personas con discapacidad	45
4.2.6 Tipos de actividades para personas con discapacidad	46
4.2.7 Animación Turística	50
4.2.8 Turismo inclusivo en la actualidad	55
CAPÍTULO V. METODOLOGÍA	65
5.1 Proceso de investigación	65
5.2 Diseño metodológico	67
5.2.1 Enfoque de investigación	67
5.2.3 Tipo de investigación	69

5.2.4 Método	69
5.2.5 Técnicas y herramientas de investigación	71
5.2.6 DESARROLLO DEL PROYECTO	77
CAPÍTULO VI. RESULTADOS Y ANÁLISIS	88
6.1 Análisis e interpretación de resultados.....	88
7.2 Conclusiones y recomendaciones.....	89
Anexos	91
Bibliografía	106

INDICE DE TABLAS

Ilustración 1: Organigrama General Fuente: Manual de bienvenida grupo Iberostar (2017)	21
Ilustración 2: Estructura Organizacional por hotel Fuente: Manual de bienvenida grupo Iberostar (2017)	21
Ilustración 3 Análisis FODA hotel Iberostar Mar y Beach Fuente: Elaboración propia (2022)	27
Ilustración 4 y 6 Encuesta a través de Google Forms Elaboración Propia (2022)	73
Ilustración 5 Propuesta de actividades para huéspedes con discapacidades, elaboración propia (2022)	79
Ilustración 6 Sesión de Musicoterapia Fuente: Google, (2021)	80
Ilustración 7 Taller de pintura para personas con discapacidad, Fuente: Google (2020) ..	80
Ilustración 8 Juegos de mesa para personas con discapacidad, Fuente: Google, (2014) ..	80
Ilustración 9 Juegos de mesa para personas con discapacidad Fuente: Google (2021) ...	81
Ilustración 10 Domino para personas con discapacidad Fuente: Google (2022).....	81
Ilustración 11 Taller de jardinería inclusivo Fuente: Google (2019)	81
Ilustración 12 Taller de jardinería inclusivo Fuente: Google (2022)	82
Ilustración 13 Boccia inclusiva Fuente: Google (2017)	82
Ilustración 14 Taller de cocina para personas con discapacidad Fuente: Google (2019) ..	82
Ilustración 15 Yoga inclusivo Fuente: Google (2017)	83
Ilustración 16 Yoga inclusivo Fuente: Google (2022)	83
Ilustración 17 Actividades en la piscina para personas con discapacidad Fuente: Google (2015)	83
Ilustración 18 Actividades para personas con discapacidad Fuente: Google (2019).....	84
Ilustración 19 Actividades para personas con discapacidad Fuente: Google (2017).....	84
Ilustración 20 Zumba inclusivo Fuente: Google (2018)	84
Ilustración 21 Taller de artesanías para personas con discapacidad Fuente: Google (2021)	85
Ilustración 22 Taller de cerámica para personas con discapacidad Fuente: Google (2021)	85
Ilustración 23 Show de magia inclusiva Fuente: Twitter (2019).....	85
Ilustración 24 Layout teatro Mar & Beach Fuente: Elaboración propia (2022).....	86
Ilustración 25 Layout propuesta de invernadero para taller de jardinería en los hoteles Mar & Beach Fuente: Elaboración propia (2022)	87
Ilustración 26 Layout propuesta de invernadero para taller de jardinería en los hoteles Mar & Beach Fuente: Elaboración propia (2022)	87
Ilustración 27 Joven con discapacidad participando en actividades de animación Mar & Beach Fuente: Propia (2022).....	91

Ilustración 28 Joven con discapacidad asistiendo a shows en teatro Mar & Beach Fuente: Propia (2022).....	92
Ilustración 29 Huesped con discapacidad disfrutando sus vacaciones en el complejo hotelero Iberostar Mar & Beach Fuente: Propia (2022)	92

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

La presente tesis tiene como objetivo plantear una propuesta de un programa de animación para personas con discapacidad haciendo énfasis en la adaptación a la nueva modalidad con la que debe trabajar la industria hotelera, todo esto con el fin de elevar la competitividad en el complejo hotelero Iberostar Playa Paraíso en la Riviera maya, luego de haber realizado un estudio interno a la empresa durante 3 meses.

El estudio se efectuó en el departamento y áreas donde impacta con sus actividades el mismo, para que los resultados sean reales y poder plantear soluciones a las necesidades presentadas.

Los resultados arrojados a lo largo de esta investigación dieron una pauta para saber y conocer cómo se están manejando las herramientas de la animación y recreación dentro de la empresa, como están siendo aplicadas y que uso y validez dan los destinatarios a las mismas.

La investigación que se presenta está dividida en tres partes, y cada una de ellas aborda el objeto de estudio desde diferentes ángulos. En el primer capítulo se habla de las generalidades del hotel, la situación actual en la que se encuentra, la problemática por la cual se está realizando dicha investigación y por ende se plantean los objetivos alcanzar. El segundo capítulo nos da la importancia de la animación y la recreación como herramienta para elevar la competitividad de un hotel, recalcando que se habla de un programa de animación que fomente un turismo inclusivo.

Por último, el capítulo tres responde a las necesidades que presenta la empresa en el campo de la animación y recreación y la utilización de sus herramientas, proponiendo un programa de animación inclusivo con estrategias de mejoramiento luego de un estudio realizado.

Así pues, la intensión de este estudio es doble, ya que espera solucionar los inconvenientes presentados dentro de la animación y recreación referente a la inclusión de personas con la utilización estratégica de las herramientas y así mismo poner en marcha las nuevas modalidades a trabajar en cuanto a la situación del Covid-19.

CAPÍTULO II MARCO CONTEXTUAL

2.1 Marco contextual

Geográfica

El complejo hotelero Iberostar playa paraíso se encuentra ubicado en Carretera Chetumal Avenida Benito Juárez Km. 309 Playa Paraíso, 77710 Riviera Maya, en el estado de Quintana Roo y se localiza en la Península de Yucatán en el Sureste de la República Mexicana con una extensión territorial de 50,212 km² y coordenadas geográficas extremas al norte 21° 35', al sur 17° 49' de latitud norte; al este 86° 42', al oeste 89° 25' de longitud oeste. El tipo de relieve del Estado de Quintana Roo según (Instituto Nacional de Estadística y Geografía INEGI, 2019) está compuesto por llanuras con lomeríos mismas que cubren el 53.84% de la superficie del estado, los lomeríos el 24.21%, las llanuras el 19.64%, las playas el 2.2% y los arrecifes el 0.11% restante, el total de la superficie estatal forma parte de la provincia fisiográfica "Península de Yucatán". Colinda al norte con Yucatán y con el Golfo de México; al este con el Mar Caribe; al sur con la Bahía de Chetumal, Belice y Guatemala; al oeste con Campeche y Yucatán, entre los municipios más importantes destaca Chetumal, Felipe Carrillo Puerto, Playa del Carmen, Puerto Juárez, Cozumel, Cancún, Cozumel e Isla Mujeres. El 99% de la superficie del estado presenta clima cálido subhúmedo y el 1% cálido húmedo, el cual solo es localizado en la isla de Cozumel (Instituto Nacional de Estadística y Geografía INEGI, 2019).

Económica

La economía del estado de Quintana Roo se basa en la inversión extranjera y privada nacional enfocada al sector turístico; esta situación ha incrementado exponencialmente la atracción de habitantes de otros estados para incorporarse al sector laboral como resultado de la demanda de mano de obra calificada y con especial énfasis en el sector terciario; los sectores estratégicos en Quintana Roo (Secretaría de economía, 2017) son: agro negocios, forestal, pesca y acuacultura, manufactura, turismo y apoyo a negocios. Mientras que a futuro se espera que sean: Tecnologías de la Información, energía renovable y biomasa². El Estado contribuye con el 1.34 % del Producto Interno Bruto Nacional, ocupando el lugar número 24. Sus principales actividades están relacionadas en primer término con la

prestación de servicios que repercute en el 91 % del PIB Estatal, seguido por las actividades secundarias con el 7.3 % del PIB Estatal y en último lugar las actividades primarias con el 1.7%.

Agricultura

Dentro del PIB Estatal del sector primario, la agricultura es la actividad más importante y participa con el 0.19 % del PIB de la agricultura nacional. Los principales cultivos por su valor de producción son la caña de azúcar, el chile jalapeño, el maíz, la naranja dulce, arroz, sandía, hortalizas y frutales varios. La superficie sembrada es de aproximadamente 120 mil Ha. de las cuales el 97 % es de temporal. Las principales áreas agrícolas se localizan en el sur del Estado, donde se siembra principalmente caña de azúcar, chile jalapeño y arroz; en el Municipio de José María Morelos, en el centro del Estado se tienen áreas mecanizadas y con riego donde se siembra principalmente sandía, frutales y hortalizas. El cultivo de maíz y frijol está generalizado en toda la superficie estatal, pero en su mayor parte los rendimientos son muy bajos debido al tipo de suelo que no permite la mecanización y la falta de infraestructura de riego, limitando la producción a nivel de autoconsumo en su mayor parte.

Ganadería

Por su participación en el PIB estatal del sector primario ocupa el tercer lugar en importancia y participa con el 0.32 % del PIB ganadero nacional. Existe un potencial de 460 mil Ha. aptas para la cría de ganado bovino que no es utilizado. Las principales especies explotadas son el ganado bovino con aproximadamente 110 mil cabezas, el ganado porcino con 150 mil cabezas y las abejas con aproximadamente 107 mil colmenas. A nivel familiar se crían borregos, cerdos y aves de corral. Las principales áreas ganaderas se localizan en el municipio de Othón P. Blanco, al sur de la entidad, y en el municipio de Lázaro Cárdenas en el norte, además de la actividad pecuaria y sobre todo apícola que se desarrolla en el centro del Estado. Para el aprovechamiento del hato ganadero existe en Chetumal un rastro TIF.

Silvicultura

Por su participación en el PIB estatal del sector primario ocupa el segundo lugar en importancia y aporta el 2.23 % del PIB silvícola nacional. Durante mucho tiempo la economía estatal se sustentó en la explotación de maderas preciosas como el cedro y la caoba y la explotación de la resina del chicozapote para la fabricación de chicle.

La explotación sin control provocó serios problemas de deforestación, por lo cual se instituyó un programa para regular la explotación de maderas preciosas y promover el aprovechamiento de otras especies comunes tropicales y apoyar los programas de reforestación. El volumen de la producción forestal actual es de aproximadamente 50 mil m³ en rollo de los cuales el 20 % son de maderas preciosas, la producción anual de chicle es alrededor de 300 toneladas. La principal producción forestal se realiza en los municipios de Felipe Carrillo Puerto, Othón P. Blanco, Lázaro Cárdenas y José María Morelos.

Pesca

Por su participación en el PIB estatal del sector primario ocupa el último lugar en importancia y significa el 1.32 % del PIB pesquero nacional. Con 860 Km. de litoral y 264 mil Ha. de bahías, esteros y lagunas propicias para la acuicultura, la entidad no aprovecha el gran potencial pesquero, debido principalmente a que los pescadores prefieren la captura de especies como la langosta, el camarón y el caracol que tienen un buen precio en el mercado, dejando sin capturar la gran variedad de especies de escama disponibles. El volumen de captura es de aproximadamente 4 mil toneladas anuales. La pesca es realizada en su mayoría en pequeñas embarcaciones, que no se alejan mucho de las costas. Existen 16 congeladoras para la conservación de la captura antes de su venta, ya que no se cuenta con procesadoras industriales.

Minería

Su participación en el PIB minero nacional es del 0.45 % y se reduce a la explotación de calizas por una empresa particular localizada en la costa frente a Cozumel, que exporta

toda su producción a los Estados Unidos. El volumen de producción anual es de aproximadamente de 6 millones de toneladas anuales.

Industria

Participa con el 0.25 del PIB manufacturero nacional. Es una actividad muy incipiente, con micro establecimientos generalmente familiares. En 1993 el Censo Industrial señala la existencia de 1,812 establecimientos manufactureros y 110 empresas dedicadas a la industria de la construcción. La industria manufacturera se relaciona con productos alimenticios, madera y confección de prendas de vestir. La mayor parte de la industria se localiza en el municipio de Benito Juárez, especialmente relacionadas con la hotelería y la construcción. En el municipio de Othón P. Blanco se localiza un ingenio azucarero que constituye la industria más importante del Estado. En Chetumal y en Puerto Morelos existen las instalaciones de un Parque industrial, que a la fecha no han podido consolidarse.

Turismo

Es la actividad más importante del Estado. Su participación en el PIB turístico nacional es del 11.3 %. La entidad participa con más de la tercera parte de las divisas que por concepto de turismo ingresan al País. La derrama económica en 1997 fue alrededor de 2,707 millones de dólares. La afluencia turística para ese año fue de 5.5 millones de turistas, incluyendo visitantes de Belice y pasajeros de cruceros. El 81 % de los turistas son extranjeros. El principal medio de transporte de los turistas es la vía aérea, en vuelos fletados con destino a Cancún y Cozumel, también es importante el arribo de cruceros turísticos internacionales que llegan a Cozumel, Playa del Carmen y Cancún y por último la vía terrestre que utilizan los visitantes de Belice que llegan a Chetumal. La importancia turística del Estado se sustenta en una serie de recursos naturales y atractivos que lo distinguen a nivel nacional y mundial. En primer lugar, se cuenta con un litoral con playas con una textura y color de la arena excepcional; un mar cristalino y colorido, de temperatura agradable todo el año y con pocos peligros de fauna marina; el clima es cálido durante casi todo el año, con invierno poco severo y brisa marina; se cuenta con una barrera arrecifal de coral con extraordinarios paisajes submarinos en gran parte de su litoral y existen vestigios importantes de la civilización maya y de la época colonial. La

infraestructura hotelera en 1997 era de 404 hoteles con 32,563 cuartos en su mayoría de cuatro y cinco estrellas, que en términos generales tienen el mayor porcentaje de ocupación del País. Existen 661 establecimientos de alimentos y bebidas con categoría turística como son restaurantes, discotecas, centros nocturnos, etc. Otros servicios turísticos son 241 agencias de viajes, 56 arrendadoras de automóviles y 31 marinas turísticas.

La mayor parte de los servicios y hoteles se localizan en Cancún, seguido de Cozumel, Playa del Carmen y la Riviera Maya. Los principales centros turísticos se localizan en el norte del estado, aunque también en el sur se cuenta con lugares que por sus recursos naturales tienen un gran potencial turístico. Los principales centros turísticos son:

Cancún.

Es el principal destino de playa del país y está reconocido a nivel mundial como un centro turístico de primera categoría. Sus principales atractivos son las playas y mar de belleza excepcional, las zonas arqueológicas que lo rodean, sus centros de entretenimiento, sus servicios comerciales y turísticos.

Cozumel.

Es uno de los principales destinos de playa del país. Es reconocido mundialmente por la belleza de su mar y playas y como la capital del buceo submarino en sus arrecifes coralinos. Cuenta con vestigios arqueológicos y vegetación exuberante. Posee amplia infraestructura hotelera y de servicios turísticos.

Playa del Carmen.

Es un centro turístico que recientemente ha tenido un desarrollo impresionante por la cantidad de establecimientos hoteleros y de servicios que se han instalado. Posee atractivos de selva, mar, playas, arrecifes y vestigios arqueológicos.

Riviera Maya.

Comprende el litoral de Cancún a Tulum, en donde se localizan sitios naturales de belleza excepcional por sus playas, mar, arrecifes coralinos y sitios arqueológicos. En esta zona

se asientan complejos turísticos de primera categoría y existe una gran demanda para establecer nuevos desarrollos turísticos. Algunos de los sitios están Akumal, Puerto Aventuras, Chemuyil, Xcacel, Punta Piedra, Pamul, Xel Ha, Xcaret, Tulum, entre otros.

Isla Mujeres.

Es una pequeña isla situada enfrente de Cancún, con todos los atractivos naturales de la región y con la ventaja de la tranquilidad en su entorno. Posee infraestructura hotelera y servicios turísticos adecuados.

Chetumal.

Es una ciudad tranquila con todos los servicios e infraestructura hotelera. Puede considerarse como una base para visitar sitios turísticos de belleza natural como Bacalar, Palmar, Xcalac, Mahahual, etc y sitios arqueológicos importantes como Kohunlich, Dzibanché y Kinichná.

Costa Maya.

Comprende el litoral de Punta Herrero a Xcalac, en el cual se tienen las bellezas naturales del Caribe y vestigios arqueológicos. Actualmente su desarrollo turístico es incipiente, pero con la introducción de servicios básicos de electricidad, agua potable y caminos pavimentados se espera que en corto plazo se logre introducir esta zona a la dinámica del turismo estatal

Demográfica

Entre los datos demográficos que contiene el Censo destacan que Quintana Roo cuenta con un millón 857 mil 985 habitantes, de los cuales el 50.4 por ciento son hombres y 49.6 por ciento son mujeres. Por su número de habitantes, ocupa el lugar 24 nacional, por su densidad de población, cuenta con 64 personas por kilómetro cuadrado. En 2020, de acuerdo con (Instituto Nacional de Estadística y Geografía INEGI, 2019) en Quintana Roo el grado promedio de escolaridad de la población de 15 años y más de edad es de 10.2, lo que equivale a poco más de primer año de bachillerato. El 54.7 % de la población es católica, 20.7 % protestante, cristiano evangélico y en tercer lugar se ubican las personas

sin religión con 21.9 por ciento (Instituto Nacional de Estadística y Geografía INEGI, 2019).

Sociocultural

Quintana Roo es un estado con una gran diversidad cultural; el hecho de ser junto con Baja California las entidades más jóvenes del país —fue declarado Estado Libre y Soberano apenas en 1974— y lugar preferido de otros estados y otras partes del mundo como residentes permanentes, así como su vecindad con Yucatán y países del Caribe influyen en su multiculturalidad. Además, sus ricas tradiciones mayas dotan de orgullo y de sentido de pertenencia a sus habitantes. Las zonas arqueológicas de Quintana Roo, a través de las cuales puede admirarse la majestuosidad de su pasado, son principalmente Tulum, que es una de las más visitadas del país y se constituye en un referente internacional de la cultura maya, seguidas de Cobá, Kohunlich y Dzibanché, también de gran relevancia. En cuanto a la gastronomía, los platillos que más sobresalen son la cochinita pibil, los panuchos y los salbutes, además de su cocina a base de mariscos y su gran variedad de ceviches.

Son particulares de esta región los bailes siguientes: La jarana, Los chicleros, Las cintas, La cabeza de cochino y el Samba y macho. Otras de las expresiones tradicionales representativas del estado son las artesanías elaboradas con materiales de conchas y caracoles, las hamacas de algodón y nylon y el bordado de huipiles. El Carnaval de Cozumel es una festividad anual de gran arraigo en la entidad, pues se efectúa desde hace 140 años, y genera una derrama económica significativa. (Gobierno de Quintana Roo, 2019)

Ecológica

En cuanto a la hidrografía del estado de Quintana Roo debido a la conformación geológica y topográfica la circulación de las corrientes de agua son subterráneas, con excepción del Río Hondo con una longitud aproximada de 180 Km, una profundidad media de 10 metros

y una anchura media de 50 metros y que es la frontera con Belice. Otras corrientes superficiales menos importantes son Río Escondido, Arroyo Azul y Arroyo Ucum. Los

cuerpos de agua más importantes son la Laguna de Bacalar, San Felipe, La Virtud, Guerrero y Milagros en el municipio de Othón P. Blanco; la Laguna Chichankanab y Esmeralda en el municipio de José María Morelos; la laguna Kaná, Noh Bec, Paytoro, Sac Ayin, X Kojoli, Ocom y Chunyaxché en el municipio de Felipe Carrillo Puerto; la Laguna Cobá en el municipio de Solidaridad; la Laguna Nichupte en Cancún; entre otros cuerpos de aguas. Al filtrarse el agua de lluvia provoca que las rocas calizas del subsuelo se disuelvan provocando hundimientos que dejan al descubierto depósitos subterráneos de agua conocidos como cenotes o dolinas. En algunos sitios el agua de lluvia se acumula en partes bajas con arcillas impermeables formando depósitos conocidos como aguadas.

Los tipos de vegetación que se presentan en la entidad se deben a la coincidencia del clima subtropical, suelos poco profundos y un manto acuífero cerca de la superficie. Según la clasificación de Rzedowsky se presentan las siguientes categorías generales:

- Bosque Tropical Perennifolio que incluye un complejo conjunto de asociaciones vegetales, con especies dominantes de ramón y zapote y la presencia de especies trepadoras como lianas y bejucos, también se presentan una gran variedad de orquídeas, comprende la mayor parte del territorio.
- Bosque Tropical Subcaducifolio se presenta en climas más secos que el anterior, la altura de los árboles no pasa de 25 metros y pierden sus hojas una vez al año, también se presentan especies trepadoras y orquídeas.
- Bosque espinoso que comprende una serie heterogénea de bosques bajos con un alto contenido de espinas. Abunda en una franja en el litoral sureste. Y Vegetación acuática y subacuática que se presentan en las lagunas salobres y pantanos.

Entre las especies maderables más comunes están la mora, el tzalán, jabín, chobenché, cedro, caoba, ceiba o yaxché, pucté, granadillo, zapote y guayacán entre otras muchas.

La fauna silvestre es muy abundante, entre los mamíferos más comunes se tiene el mono saraguato, el tigre, el tigrillo, el jabalí, el tejón, el armadillo el tepezcuintle, etc. Especial mención merece la existencia de manatíes, por ser una especie en peligro de extinción. Entre las aves se tiene el pavo de monte, el faisán, el cojolite, la chachalaca, el tucán, cardenal, zopilote, etc. Abundan los reptiles de los cuales algunos son muy peligrosos,

como la nauyaca, el cascabel, el coralillo, la boa, la barba amarilla, la oxcan, etc. También se tienen los cocodrilos, ranas, sapos, lagartijas y una gran cantidad de insectos.

Turística

En lo que respecta a la situación turística del lugar, a pesar de la caída en los indicadores desde el inicio de la pandemia, se ha reflejado una recuperación, con la llegada de 19 millones 400,000 turistas internacional. Adjunto a la recepción de ingresos de 9,332 mdd, con los que México ascendió al tercer lugar en los países más visitados del mundo es uno de los destinos con mayor demanda en el país, además de recibir en su mayoría turistas internacionales 36.81% de los turistas que se alojan en los hoteles de la Riviera Maya proceden de Estados Unidos y 25.8% nacionales, principalmente de la Ciudad de México y el 19.4% del total de turistas en el trimestre europeos. El segmento de edad predominante es de 40 a 49 años y destaca que las recomendaciones de amigos y familiares fueron las principales razones para escoger la Riviera Maya, se tiene una alta fidelidad con un 45.2% de turistas repetitivos, es decir, que ya habían visitado el destino anteriormente al menos una vez y mantienen una estancia promedio de 7.0 días en grupos de 3.0 personas. Destaca en la Riviera Maya el elevado porcentaje de turistas que recurre a la compra de paquetes vacacionales con un 74.6% del total, de los cuales el 63.4% se encuentra en la modalidad “todo incluido” según (Gobierno Q.Roo, 2017).

Política

El Caribe Mexicano resalta la importancia de la integración de la Agenda 2030 y la implementación del Plan Maestro de Turismo Sustentable Quintana Roo 2030 (SEDETUR, 2022), el cual pondrá en marcha la seguridad Sanitaria, que permita la preservación de la salud y de la actividad turística en la entidad, el Turismo Rural y Comunitario, una plataforma Estatal de Servicios Turísticos y un nuevo sistema de Información Turística, por otra parte, se han llevado a cabo reuniones con diferentes organismos del estado, como presidentes y directores de turismo municipales, CCE Riviera Maya y CCE del Caribe, Asociaciones de hoteles, Cuerpo Consular, COPARMEX con el fin de contribuir al desarrollo turístico sustentable de cada uno de los doce destinos del Caribe Mexicano.

2.2 Antecedentes de la empresa

Iberostar Hotels & Resorts es una cadena hotelera líder que promueve un modelo de turismo responsable centrado en el cuidado de las personas y del entorno. Cuenta con más de 100 hoteles de 4 y 5 estrellas repartidos en los principales destinos turísticos de Europa, África y América. El portfolio de hoteles Iberostar ofrece a sus clientes hoteles de playa, hoteles de ciudad y hoteles con historia. Además de la categoría Grand, máxima expresión del lujo y la excelencia. Se puede disfrutar de unas vacaciones con Todo Incluido en familia, en pareja o con amigos en hoteles en Mallorca, Tenerife, Costa del Sol, Cuba, México, República Dominicana, Jamaica o Brasil. Vivir la esencia de lo urbano a través de los hoteles en Madrid, Barcelona o Nueva York. O bien sumergirte en la historia y tradición de destinos como Montenegro.

Historia: El Grupo Iberostar es una empresa española de propiedad cien por cien familiar y un referente mundial del Turismo. Nació en 1956 a partir de la pequeña agencia de viajes adquirida por una empresa de calzado mallorquina cuyos orígenes se remontan a 1877. Antoni Fluxà instala, por cuenta propia, un pequeño taller artesanal de zapatos en Inca, Mallorca (España).

- 1928 - Lorenzo Fluxà (hijo de Antoni) toma las riendas del negocio familiar.
- 1930 - Se funda Viajes Baleares, germen de Viajes Iberia, sin la participación de la familia Fluxà. 1956 grupo Iberostar entra en la Industria del Turismo con la compra de Viajes Iberia y comienza a crear alianzas con los tours operadores más prestigiosos de Europa, USA y Canadá.
- 1961 - Primer hotel de la familia Fluxà, Hotel Flamingo, en Palma de Mallorca.
- 1962 Miguel Fluxà se incorpora a la gestión del negocio turístico familiar: una pequeña red de 8 agencias de viajes.
- 1979 - Viajes Iberia logra la representación exclusiva de Neckermann (Thomas Cook) e Instasun. Primera internacionalización: se crea Iberotravel, primer receptivo en Inglaterra
- 1983 -Nace la marca Iberostar.
- 1986 - Primer logo del Grupo en el que aparece una estrella.

- 1987 - Primer hotel en Canarias, Iberostar Lanzarote Park y primera empresa de nombre Iberostar S.A.
- 1990 - Hasta 1990 se construyen 7 hoteles en Mallorca.
- 1991 - Miguel Fluxà crea el primer turoperador de capital español en el extranjero: Sunworld.
- 1993 Iberostar Hotels & Resorts inicia su proceso de internacionalización con el primer hotel en el Caribe: Iberostar Bávaro, Punta Cana (República Dominicana).
- 1997 - Primeros hoteles del Grupo en México: Iberostar Tucán y Quetzal.
- 2002 - Primer hotel en Marruecos, Iberostar Founty Beach, Agadir. Fomento del Turismo de Mallorca concede a Miguel Fluxà su Medalla de Oro.
- 2004 - Grupo Iberostar constituye la FUNDACIÓN IBEROSTAR, institución para la asistencia social, el desarrollo cultural y la cooperación para el desarrollo.
- 2017 - Sabina Fluxà nombrada CEO del Grupo. Miguel Fluxà recibe la insignia de Oro y Brillantes de CIMET en 2017 como prócer del turismo español en Iberoamérica.
- 2018 - Iberostar presenta la nueva línea estratégica de la compañía que incluye una nueva segmentación del portafolio y una nueva identidad visual y verbal. Let it shine.

Filosofía organizacional

Visión:

Aspiramos a ser un referente internacional en turismo sostenible, con un modelo de negocio 100% familiar, rentable y sólido, líder en calidad y satisfacción de nuestros clientes, basado en una cultura organizativa abierta que fomenta la innovación y el trabajo en equipo.

Misión:

Ofrecemos experiencias vacacionales que dejan huella, en las mejores ubicaciones del mundo y con un modelo de turismo sostenible con respeto por las personas y el medioambiente.

Valores:

Al ser una empresa familiar cuenta con valores aquilatados durante 4 generaciones, que han construido la actual cultura empresarial y modelan todas las áreas del negocio.

Valores que expresan cómo SOMOS: honestidad, responsabilidad y prudencia.

Honestidad que nos permite contar con una sólida reputación. Responsabilidad, para actuar con integridad, sentido del compromiso y comportamiento ético. Prudencia, como sinónimo de sensatez, buen juicio y reflexión en la toma de decisiones.

Valores que expresan cómo NOS RELACIONAMOS: arraigo, empatía, unidad.

Arraigo allí donde operamos, entendido como sostenibilidad y compromiso. Empatía, que facilita un clima de confianza, respeto y colaboración sostenida sobre una intensa y creciente cultura de trabajo en equipo. Unidad, que aporta coherencia y solidez a nuestra identidad.

Valores que expresan cómo TRABAJAMOS: laboriosidad, creatividad y ambición.

Laboriosidad con la calidad como objetivo. Creatividad, expresada en capacidad de innovar y buscar soluciones originales para un entorno digital y cambiante. Ambición, reflejada en el deseo de presencia global y voluntad de expansión.

Organigrama

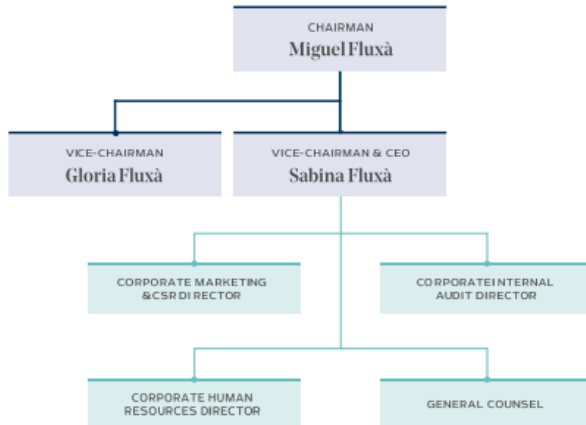


Ilustración 1: Organigrama General **Fuente:** Manual de bienvenida grupo Iberostar (2017)

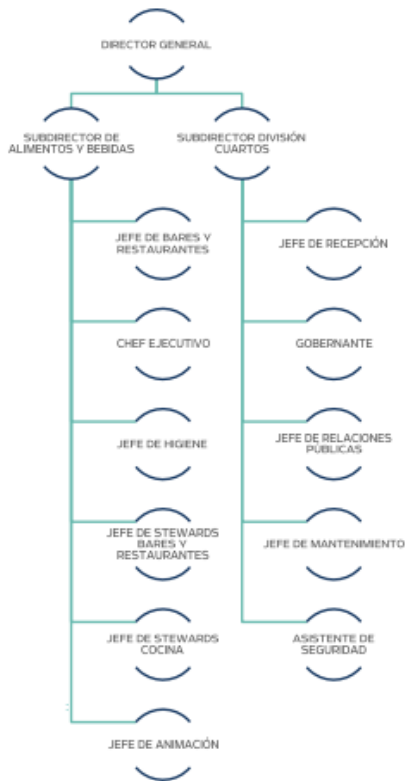


Ilustración 2: Estructura Organizacional por hotel **Fuente:** Manual de bienvenida grupo Iberostar (2017)

Servicios que ofrece:

Paraíso del mar y beach son dos hoteles los cuales comparten los mismos servicios al estar relativamente conectados, hoteles de 5 estrellas, en primera línea de playa, que permite disfrutarlo todo. Para los más pequeños, cuentan con un Star Camp con un sinfín de actividades para divertirse aprendiendo valores. Los mayores pueden descubrir el SPA Sensations, o el campo de golf de 18 hoyos. La oferta gastronómica llevará a todos más allá de México y permitirá viajar con los cinco sentidos por Japón, Brasil, Italia, mediterráneo, etc.

- Acceso directo a la playa
- Todo Incluido
- Hotel en primera línea del mar
- Hotel libre de plásticos de un solo uso
- Vivero de corales
- Consumo responsable de pescado
- Piscina (x4)
- Wifi gratis
- Restaurantes de especialidades
- Programa de actividades infantiles Star Camp
- Centro de Buceo Certificado PADI (\$)
- Campo de Golf en la propiedad (con coste)
- SPA Sensations (\$)
- Restaurantes a la Carta
- Tenis
- Deportes acuáticos
- Zona comercial
- Disco Nightclub
- Shows profesionales
- Centro de Convenciones
- Servicio Médico in house (\$)
- Salón de belleza (con coste)

- Servicio de Niñera (\$)
- Centro de fitness
- Iberostar App
- Estacionamiento

Habitaciones

Doble:

40 m², Vistas a la jungla, Habitación libre de plástico de un solo uso Cama king (2x2m) o dos camas dobles (1,35x2), Balcón, Wifi gratis, Tv pantalla plana, Caja Fuerte, Aire acondicionado, Ventilador de techo, Mini bar, Cafetera, Secador de pelo, Plancha/ Tabla de plancha, Baño con ducha o bañera.

Doble junto a la piscina:

40 m², Habitación con ubicación preferencial, Vistas al jardín o a la jungla, Habitación libre de plástico de un solo uso, Cama King (2x2m) o dos camas dobles (1,35x2)

Balcón, Wifi gratis, Caja Fuerte, TV pantalla plana, Aire acondicionado, Ventilador de techo

Mini bar, Cafetera, Secador de pelo, Plancha/ Tabla de plancha, Baño con ducha o bañera.

Junior suite:

44 m², Con vistas al jardín o a la selva, Habitación con ubicación preferencial, Habitación libre de plástico de un solo uso, Cama King (2x2m) o dos camas dobles (1,35x2), Balcón

Wifi gratis, Caja Fuerte, Tv pantalla plana, Aire acondicionado, Ventilador de techo

Mini bar, Cafetera, Plancha/ Tabla de plancha, Secador de pelo, Plancha/ Tabla de plancha, Baño con ducha o bañera.

Junior suite con acceso a la playa:

44 m², Acceso directo a la playa, Vistas a la jungla, Habitación libre de plástico de un solo uso, Cama King (2x2m) o dos camas dobles (1,35x2), Balcón, Wifi gratis, Caja Fuerte, Tv

pantalla plana, Aire acondicionado, Ventilador de techo, Mini bar, Cafetera, Plancha/Tabla de plancha, Secador de pelo, Plancha/Tabla de plancha, Baño con ducha o bañera.

Junior suite frente al mar:

44m², Ubicación frente al mar, Con vistas al mar, Habitación libre de plástico de un solo uso, Cama King (2x2m) o dos camas dobles (1,35x2), Balcón, Wifi gratis, Tv pantalla plana, Mini bar, Caja Fuerte, Aire acondicionado, Ventilador de techo, Cafetera, Plancha/Tabla de plancha, Secador de pelo.

Junior suite frente al mar con acceso a la playa:

44 m², Ubicación frente al mar, Con vistas al mar, Habitación libre de plástico de un solo uso, Cama King (2x2m) o dos camas dobles (1,35x2), Terraza, Wifi gratis, Tv pantalla plana, Mini bar, Aire acondicionado, Plancha/Tabla de plancha, Caja Fuerte, Ventilador de techo, Cafetera, Secador de pelo.

Suite presidencial:

240m², Con vistas al mar, Habitación libre de plástico de un solo uso, Terraza privada con jacuzzi, Sala de estar, Cama King size (2x2m), Wifi gratis, Kitchenette, Caja Fuerte, Tv pantalla plana, Mini bar, Microondas, Cafetera, Baño completo, Secador de pelo, Plancha/Tabla de plancha, Habitación con ubicación preferencial, Servicio de descubierta, Secador de pelo

Doble Familiar:

80m², Habitaciones comunicantes, Con vistas al jardín o a la selva, Habitación libre de plástico de un solo uso, Cama King (2x2m) o dos camas dobles (1,35x2), Dos balcones privados, Wifi gratis, Microondas (previa solicitud), Caja Fuerte, Tv pantalla plana, Aire acondicionado, Ventilador de techo, Mini bar, Cafetera, Plancha/Tabla de plancha, Secador de pelo, Baño con ducha o bañera.

2.3 Análisis FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cuenta con certificaciones de excelencia que avalan su calidad y servicio. ➤ Su equipo de animación y recreación es excelente y cuentan con actividades y shows para todo tipo de público. ➤ Hotel es “TODO INCLUIDO”. ➤ Uso de un buen marketing con el que cuenta el hotel para promocionarse. ➤ En su mayoría sus trabajadores son profesionales y con experiencia. ➤ Se preocupa demasiado por el medio ambiente ya que se sitúa en una zona de manglar donde existen variedad de animales y una flora extensa, la cual deben preservar. ➤ Cuenta con un servicio de transporte para trasladarse dentro y fuera del hotel. ➤ Cuenta con un equipo de trabajadores para mantener 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aumento en la demanda derivado al turismo inclusivo. ➤ Virus Covid-19 y otros posibles variantes que permita crear medidas preventivas y solidarias con el público. ➤ Creación de planes de venta con promociones a largo plazo. ➤ Nuevas tipologías de clientes que demanden estrategias de mercadotecnia adaptada a las mismas. ➤ Uso de nuevas tecnologías de la información. ➤ Posibilidad de crecer en el segmento de mercado basado en personas con discapacidad.

<p>limpia el área de playa y no exista una acumulación de sargazo.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Trabaja con programas como “Wave of change” en colaboración con “Earth Check” hacia una economía circular y un turismo sostenible. ➤ Es uno de los complejos que se posiciona con las mejores opiniones en sitios de internet como tripadvisor o google. 	
<p>DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Rotación de personal de manera constante. ➤ Bajo presupuesto en los distintos departamentos derivados a la baja ocupación del complejo. ➤ Las instalaciones no son totalmente adecuadas para personas con movilidad limitada. ➤ Falta de ideas innovadoras y comerciales que generen el bienestar de sus huéspedes. ➤ Clima laboral no adecuado 	<p>AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ El virus Covid-19 ya que en estos momentos el hotel permanece trabajando al 50 % de ocupación. ➤ La inseguridad que se vive en el estado y en especial en los municipios con afluencia turística a causa de los crímenes organizados. ➤ Los cambios ambientales, fiscales o legales. ➤ Otros servicios de alojamiento que trabajan bajo una economía colaborativa como lo son Airbnb sin dejar por un lado la demás industria

<p>en distintos departamentos.</p> <p>➤ Opiniones de los clientes cuando no superaron sus expectativas.</p>	<p>hotelera.</p> <ul style="list-style-type: none">➤ La cercanía de zonas turísticas muy competitivas y más agresivas.➤ Nuevas variantes derivadas del Covid-19.
---	---

Ilustración 3 Análisis FODA hotel Iberostar Mar y Beach **Fuente:** Elaboración propia (2022)

CAPÍTULO III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

3.1 Fenómeno a estudiar

La animación es uno de los factores de suma importancia dentro de un establecimiento de hospedaje, se han creado diversos programas de animación y recreación para mantener a los huéspedes felices y libres de toda presión durante su estancia. Sin embargo no toda la industria se ha dado el trabajo de enfocarse en un “Turismo para todos” como lo es incluir actividades para personas con capacidades diferentes, lo que ha generado la aparición de problemas con aquellas personas que tienen familiares que lo demandan es por ello que es de suma importancia crear una propuesta que haga sentir a todos los clientes el interés que se tiene con el fin de generarles una mejor estancia sin importar su condición física, ahora bien actualmente se vive una situación aún más complicada debido al virus Covid-19 ha tenido un impacto social y económico colosal. Economías desarrolladas y en desarrollo han sido golpeadas, y la peor parte se la han llevado los grupos marginados y las personas más vulnerables. La reactivación del turismo ayudará a impulsar la recuperación y el crecimiento, pero es esencial que los beneficios que se generen se distribuyan de manera amplia y justa, en la edición de 2021 del Día Mundial del Turismo, y con el lema “Turismo para un crecimiento inclusivo”, se celebrará la capacidad excepcional del sector para impulsar un desarrollo inclusivo y el papel que desempeña en la creación de oportunidades para millones de personas en todo el mundo. Destacando los posibles beneficios para los destinos más accesibles, para 2050, una de cada seis personas en todo el mundo tendrá 65 años o más, cifra que aumentará a una de cada cuatro en Europa y América del Norte.

Además, los datos muestran que el gasto medio de los turistas con discapacidades en España, por ejemplo, supera los 800 euros, frente a los poco más de 600 euros de los turistas sin discapacidad de acuerdo con UWNTO, (2021) dejando así una mayor derrama económica. Ahora bien el hotel debe poner en práctica las medidas necesarias post pandemia y a su vez darle mayor peso a un turismo inclusivo y no solo un turismo sostenible, la adaptación a la nueva tipología de clientes y la mayor exigencia de servicios personalizados en cuanto higiene y seguridad ha creado una problemática la cual siempre requiere de una innovación constante. La inclusión social en la industria hotelera prevé un crecimiento económico y el bienestar general de la sociedad que elige un destino turístico como experiencia mejorando así su estadía.

3.2 Pregunta de investigación

¿Cómo superar las nuevas expectativas de los huéspedes a través de una propuesta basada en un turismo inclusivo?

3.3 Hipótesis de investigación

1. La inclusión social en la industria hotelera prevé un crecimiento económico y el bienestar general de la sociedad que elige un destino turístico como experiencia mejorando así su estadía.

3.4 Objetivos

Objetivo general:

Desarrollar una propuesta de un turismo incluyente que implemente nuevas actividades dentro del departamento de animación para el mejoramiento de la experiencia de los huéspedes con discapacidad.

Objetivos específicos

- Desarrollar nuevas actividades de animación y recreación más elaboradas en donde se incluyan actividades inclusivas.
- Realizar campañas o programas de concientización hacia un turismo inclusivo en todos los departamentos del hotel para así difundir la importancia del mismo
- Promover la accesibilidad universal en el complejo en general pero específicamente en los departamentos que mantienen un contacto directo con el huésped.
- Presentar en cada departamento de animación los diferentes tipos de actividades para este tipo de segmento a través de capacitaciones con el fin de lograr una buena interacción animador-huésped sin dificultad alguna.

3.5 Justificación del Proyecto

Hoy en día la industria hotelera se encuentra dentro de una situación muy difícil debido a la pandemia del Covid-19, existen demasiados factores a mejorar dentro

de este sector, específicamente en el Complejo hotelero Iberostar Playa Paraíso al que está dirigida esta investigación, el motivo de la presente es para analizar, detectar y mejorar el servicio que se ofrece dentro del departamento de animación y recreación promoviendo un turismo para todos y así mismo su adaptación post pandemia. El hotel antes mencionado no cuenta con una propuesta de turismo incluyente dentro del departamento de animación, a lo que se quiere llegar es que existen personas con discapacidad las cuales se desplazan en compañía de familiares y por ende también tienen el derecho de viajar y disfrutar de todas las comodidades que se ofrecen, he ahí donde existe la problemática en la que no se cuenta con actividades que se dirija hacia este nicho de la sociedad, además si el hotel implementara este tipo de propuestas no solo tendría huéspedes satisfechos por la consideración y el valor que se les está dando al preocuparse por ellos, si no también se elevaría su posicionamiento dentro de la industria porque a decir verdad la mayoría de la industria hotelera dice promover un turismo para todos cuando la realidad es escasa. Es ahora donde se debe identificar cuáles son las áreas a mejorar para mantenerse al margen y seguir siendo uno de los mejores establecimientos de hospedaje en la industria, se debe trabajar internamente para ir un paso más adelante que los demás ante esta situación; uno de los principales factores deberá ser poner en práctica la implementación de nuevas medidas inclusivas para el hotel y específicamente en el departamento de animación, no solo en actividades de recreación sino también en la infraestructura en general. La adaptación e innovación a la nueva tipología de clientes, el mejor uso de las tecnologías de la información en conjunto ayudara a elevar la rentabilidad y posicionamiento aún más de la empresa.

3.6 Limitaciones y Alcances

La investigación abarca a la empresa Iberostar Playa Paraíso, específicamente en el departamento de animación y recreación del hotel Mar y Beach y por consecuente a todos los demás departamentos tanto administrativos como operativos del hotel ya que si este proyecto se pone en marcha y logra aumentar su demanda el hotel será sumamente beneficiado económicamente y sobre todo en su prestigio; así mismo a la sociedad en general que presenta algún tipo de

discapacidad. Entre las limitaciones se encuentra la situación del Covid-19 y sus nuevas variantes como lo son Omicrón las cuales han causado una constante baja ocupación en toda la industria hotelera misma que no permite el estudio de una investigación más completa, además la carencia de tiempo disponible dentro de la empresa es una de las más limitaciones ya que solo se tiene 3 meses para investigar a fondo las necesidades de los huéspedes con discapacidades.

CAPÍTULO IV. MARCO TEÓRICO

4.1 Estado del arte

1. Para Alvarez, (2018) la propuesta de un plan de animación y recreación turístico para establecimientos de hospedaje de la parroquia Bahía de Caraquez Cantón Sucre, sería una estrategia para la diversificación de la oferta y desestacionalización de la demanda en el destino. La recreación abarca todas las actividades que pretenden vender la idea de una habitación o bien fidelizar al usuario para que su regreso sea placentero. A través de un estudio exploratorio se valoraron los fundamentos teóricos que sustentan la animación turística a nivel nacional e internacional. Luego, a través de un estudio descriptivo se utilizaron encuestas que en total se estructuraron de formas simple y estructurada con los objetivos planteados en la investigación, el más importante de ellos se basó en analizar la oferta de servicios de los establecimientos hoteleros y si estos pueden ser cubiertos con programas de animación turística para niños, jóvenes y adultos.

Los resultados datan que para la buena implementación de un programa de animación se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- Trabajar en equipo entre los actores de la actividad con la finalidad de involucrar en la ejecución del mismo.
- Capacitar, formar y seleccionar el recurso humano joven en lo que animación se refiere, para que sean los gestores del desarrollo del plan.
- Lograr que la presente investigación impulse la elaboración de múltiples estudios y acciones que aporten a la planificación de la actividad en la localidad e involucre a la mayoría de actores del sector turístico, no sólo local, sino regional e incluso nacional.

Además se sustentó teóricamente a partir de las revisiones bibliográficas una gran cantidad de información sobre la animación y recreación en los hoteles como activación de fidelización de los clientes en el sector hotelero, la animación hotelera es

importante para alargar la estadía del huésped dejando de un lado la oferta tradicional de sol y playa y así contrastando experiencia y diversión a la vez.

1. Según la revista TURPADE) Carmentate, Pereda, & Cid, (2017) la asesoría en el servicio de recreación y animación turística es de suma importancia, se basa en el destino “Holguin” el cual se ha enfrentado a los nuevos tipos de animación y recreación, el cual lejos de verse como una problemática se comenzó a ver como una oportunidad para una mejora novedosa destinada a perfeccionar la labor que esta desarrolla y así brindar una opción diversificada en el destino.

Como herramientas se aplicaron los métodos teóricos: el sistémico estructural para el análisis integral del objeto de estudio y organizar jerárquicamente el sistema estudiado, sus componentes y relaciones causales, que evidencian su unidad dialéctica, el histórico-lógico, para determinar las tendencias del desarrollo de la animación turística en las entidades objeto de estudio y el análisis y la síntesis, en función del estudio crítico y comprensión global y específica de la pluralidad de tópicos relacionados con el desarrollo de la animación turística en el contexto hotelero. Entre los métodos empíricos empleados, se encuentran la revisión documental, encuestas a profesores, especialistas y estudiantes de la especialidad, entrevistas grupales a directivos y personal de animación turística, (jefes de animación y gerentes de las instalaciones hoteleras), observación participante a actividades de animación turística para la constatación y fundamentación del problema, y el cálculo porcentual como método estadístico.

El trabajo de asesoría desarrollado arrojó múltiples resultados como: la preparación de los cuadros, reservas y trabajadores sobre la gestión contable financiera y de control interno, los planes de mejora como resultado de las asesorías realizadas a los diferentes subsistemas de la gestión económica financiera que ha permitido evaluar de ACEPTABLE el Control Interno Contable y administrativo en las auditorías recibidas por el grupo de auditores del MINTUR y la Contraloría General de la República en el territorio, la obtención de calificaciones de aceptable en la implementación del control interno entre la que se destacan la UEB Inmobiliaria del Turismo y el Grupo Extra hotelero Palmares donde este último se le aprueba la incorporación al proceso de perfeccionamiento

empresarial, la obtención de premios y reconocimientos, el seguimiento al desarrollo de los cuadros, trabajadores y reservas capacitados como parte del proceso de mejora continua de la gestión empresarial.

2. Según el artículo de Maria & Burbano, (2015) en la revista digital Educación Física informa sobre actividades recreativas acuáticas en el desarrollo psicomotriz en un rango para niños de 6 a 15 años con la discapacidad parálisis cerebral leve, moderada con el fin de mejorar y mantener las capacidades motrices de niños y adolescentes con parálisis mediante la aplicación de un programa recreativo en el cual se utilizan varias herramientas para lograr hacer todo este proceso de una manera correcta. Para la evaluación de las capacidades motrices del grupo de trabajo se aplicó un pre test llamado medición de la función motora (edición 2007) en donde se evalúa el porcentaje de discapacidad bajo tres parámetros que son: bipedestación y transferencia, capacidad motora axial y proximal y capacidad motora distal. Una vez obtenidos los porcentajes de discapacidad del grupo de trabajo se procedió a diseñar y adaptar el programa recreativo ejecutado para finalmente aplicar un post test de medición de la función motora (edición 2007) para conocer cuál fue la incidencia de dicho programa sobre las capacidades motrices en niños y adolescentes con parálisis cerebral leve moderada. Respecto a la comprobación de la hipótesis los datos obtenidos demuestran que fue comprobada en un 80% mientras que el 20% restante no fue comprobado debido a que no se observaron cambios en la capacidad motora funcional de un miembro en la muestra en estudio. El carácter lúdico de las actividades planificadas denotó un ambiente placentero y satisfactorio en el que el juego y la recreación fueron factores dinamizadores para lograr el objetivo propuesto. Es imprescindible ejecutar un trabajo correctamente planificado, respetando la individualidad de cada ser, más aún cuando se trata de personas con discapacidad. Los beneficios de la hidroterapia en individuos con parálisis cerebral leve moderada queda comprobado que se reflejan de manera significativa no solo en el aspecto motriz sino también en el aspecto afectivo y conductual del grupo de estudio
- 3.
4. En el artículo de Alvarado, Miranda, Vazquez, & Aguilera, (2021) publicado en la revista digital “instituto iberoamericano de turismo inclusivo” el cual habla sobre el

disfrute de las personas con alguna discapacidad motriz sea igual que el de todos los demás incluyendo los servicios que se encuentran dentro de un establecimiento de hospedaje y a través de la animación turística. La mayoría de los hoteles solo tienen adaptadas ciertas áreas como lo son habitaciones, restaurantes o lobbies para personas con discapacidad motriz. Lo que se busca con este artículo es la inclusión en actividades en la piscina, diversos talleres gastronómicos, coctelería, jardinería, música, entre otros. La problemática surge pues únicamente 11 hoteles de 416 en la ciudad de San Luis Potosí cuenta con una infraestructura para personas con discapacidad. Es fundamental que en la prestación de servicios turísticos hacia las personas con discapacidad se consideren 3 pilares importantes; calidad, inclusión y accesibilidad, ya que no basta con establecer rampas o menús tipo Brailles sino que es necesario crear cadenas o rutas de accesibilidad. El método a utilizar se basa en la creación de un manual en el que se especificaran actividades en la piscina ya que el agua se utiliza como un método terapéutico y ayuda a mejorar la salud, entre otras actividades socioculturales como talleres de gastronomía, coctelería, música, jardinería, huertos, etc. Entre los beneficios que se obtiene a nivel social una mejora en la inclusión ya que es fundamental para el desarrollo de habilidades sociales y mejora la autoestima y la superación personal de cada una de las personas, para los establecimientos de hospedaje una ventaja al incluir este tipo de animación turística ya que cubrirá una necesidad que otros hoteles no tendrá y sin duda el crecimiento de un turismo inclusivo ya que se podrá contribuir con nuevas opciones de disfrute para personas con discapacidad motriz.

5. Para Valarezo, Bayas, Aguilar, Paredes, Paucar, & Romero, (2017) la actividad física-recreativa al representarse como una ciencia agradable de satisfacción inmediata, suele ser una estrategia efectiva de intervención social, que influye desde varias aristas en todos los estratos sociales, incluido en las personas con discapacidad intelectual, es por ello que surge la necesidad de diseñar un programa de actividades físico-recreativas adaptada al contexto ecuatoriano, desarrollándose algunas habilidades motrices en sujetos con discapacidad intelectual. Dentro de los métodos a utilizar se estudia a 10 sujetos con discapacidad intelectual leve y moderada entre 14 y 25 años, aplicándole el test Movement Assessment Battery for Children antes y después de implementada la propuesta de actividades físico-recreativas durante dos meses, las cuales fueron

diseñadas a través de seis expresiones recreativas adaptadas al contexto ecuatoriano. El mismo sirve para medir la evolución motriz y detectar trastornos del desarrollo de la coordinación del niño y el adolescente. A pesar de que algunos pacientes del estudio poseen una edad mayor, se seleccionó este test adaptándolo, ya que estas personas además de tener una condición especial era la primera vez que serían sometidos a un plan de actividades físico-recreativas, optando por medir sus condiciones básicas de habilidades motrices. Después de dos meses de aplicación del programa diseñado de Actividades físicorecreativas en las personas con discapacidad intelectual leve y moderada entre 14-25 años, del Centro diurno CEPRODIS en Conocoto, se pudo comprobar la existencia de un desarrollo en sus habilidades motrices comprobado con el test, dado que los resultados finales después de aplicar el plan fueron mejores en relación a las pruebas iniciales, contribuyéndose a la formación de un ser integral. El estudio demostró en la muestra estudiada que un correcto diseño e implementación planificada de actividades físico-recreativas puede lograr cambios positivos significativos en personas con discapacidad.

6. En el artículo de Molina & Cánoves, (2010) en la revista Cuadernos de turismo, muestra la importancia ante la situación de la accesibilidad en los espacios turísticos, presenta como el tema del turismo accesible y el turismo para todos es un hecho reciente en España y Cataluña. El estudio expone la escasa atención que se ha prestado al tema desde el ámbito de los estudios de turismo y como existen una serie de colectivos que quieren incorporarse con pleno derecho al ocio y al disfrute de las actividades turísticas. Cataluña presenta recientes iniciativas que adaptan sus infraestructuras a los colectivos con discapacidad y/o necesidades especiales. El artículo repasa los casos más relevantes y muestra como en Francia ya existe una marca nacional, que reconoce la oferta turística adaptada y como el turismo accesible puede ser un producto en alza en los próximos años. Así podemos comprobar que desde la entrada de los alojamientos con escaleras o rampas con pendientes inapropiadas hasta las distribuciones de los interiores de los establecimientos, los diseños standards no están sensibilizados con la accesibilidad. Un ejemplo de ello son las puertas estrechas, los pasillos excesivamente estrechos, los escalones de acceso, los sanitarios no adaptados, la falta de ascensores, y un largo etcétera. En definitiva, estos ejemplos se traducen en una falta de sensibilidad hacia la accesibilidad universal.

No se refiere únicamente a la accesibilidad en la movilidad, sino que las personas con discapacidad visual encuentran deficiencias en la iluminación de los paneles por un mal uso de los colores, del contraste de tonos, materiales y texturas. Estas mismas situaciones las padecen personas con discapacidades auditivas que aún encuentran más barreras para poder acceder al producto turístico ya que casi son inexistentes la utilización de adaptadores para favorecer el contacto visual y la comunicación de signos. Otro aspecto también muy interesante para el análisis, aunque ya sería objeto de otro artículo, es el de la accesibilidad al turismo cultural. La posibilidad de acceder a los contenidos culturales, exposiciones, conciertos, museos, obras de teatro, ópera, etc en la actualidad no está garantizada para el público con discapacidad y/o con necesidades especiales. Como resultado se obtiene que el sector turístico debe atender a la nueva realidad social que se presenta con el fin de poder seguir siendo competitivo. Ya que en definitiva las personas a lo largo de su vida pueden pasar por diversas situaciones de dificultad en su movilidad (enfermedades, embarazo, incapacidades temporales, etc.) y por ello unas instalaciones turísticas accesibles están en disposición de acoger a un público objetivo mucho más amplio, tendencia que va en aumento con el envejecimiento de la población. Así, podemos afirmar que la mejora en la accesibilidad es comodidad para todos. La gestión, el diseño de las instalaciones y la presentación de los servicios turísticos que integran la accesibilidad, contribuyen a mejorar la calidad de la oferta y ello beneficia a todos los turistas.

7. Para Tamayo & Medrano, (2016) La animación ocupa un lugar importante dentro de los servicios que ofertan las instalaciones turísticas ya que contribuyen en gran medida a la satisfacción del cliente. La animación turística, en específico la deportiva, puede contribuir a mejorar la calidad de vida del turista del segmento de la tercera edad. En la etapa de temporada alta (noviembre_ marzo), los autores, de conjunto con los estudiantes de los grupos de Animación Turística de la Escuela de Turismo “Hermanos Gómez” de Camagüey, diseñaron un conjunto de actividades de animación diurna que responde a las exigencias del segmento de la tercera edad los hoteles de sol y playa de Santa Lucía. En el cual las herramientas a utilizar fueron encuesta y método de observación, encuesta realizada a los clientes de la tercera edad en hoteles de sol y playa de Santa Lucía arrojó los siguientes resultados:

El 92.53% de los clientes encuestados afirman que es importante la animación dentro de los hoteles.

- El 84,48 % plantea que las actividades de animación está quedando por debajo de sus expectativas, debido a que la animación se basa en actividades para grupos etarios donde no se incluye la tercera edad)
 - El 78,16% de los encuestados prefieren los espectáculos y shows, el 62,64% los juegos de mesa, el 52,3% las clases de idioma y baile, el 30,46% los juegos acuáticos en la piscina o playa, el 27,58 las excursiones y caminatas y el 16,6% los campeonatos deportivos.
 - Como resultado de la aplicación del método se conoce que:
 - La mayor parte de la actividad recreativa se realiza en horario diurno.
 - Alto número de turistas de la tercera edad que no participan en la recreación del hotel.
 - No explotación de todas las áreas destinadas a la recreación.
 - Todas las actividades de animación son muy reiterativas y muy ajustadas entiempo.
 - No existen programas alternativos de animación para los visitantes de diferentes segmentos de mercados como los clientes de la tercera edad.
 - Las actividades del programa de animación en la que participan mayor cantidad de clientes de más de 60 años son: ejercicios de estiramiento, el bingo, clases de español, ejercicios en el agua.
 - Las actividades recreativas que prefieren son juegos de mesa, torneos de billar, la petanca y actividades en la piscina apropiadas para su edad.
8. La capacitación y control del personal en el área de housekeeping para una gestión de calidad y mejora de higiene del mira flores park hotel Carrasco, (2019) el tema a desarrollar en este trabajo es la capacitación y el control constante que necesita dicha área para una correcta gestión de calidad en cuanto al servicio o requerimientos que el cliente necesite. Por consiguiente, se debe identificar los aspectos más re levantes que el cliente considere; como también, las del personal para tomar ciertas medidas que contribuyan en la mejora de esta gestión. De esta manera se realizará propuestas de mejora que permitan implementar y sostener estrategias efectivas en cuanto a la calidad de los servicios, para incrementar las

expectativas de los clientes y tener como resultado un cliente fidelizado quien desee volver.

Como herramientas de estudio se utilizó encuestas y entrevistas con un cuestionario de 10 preguntas a 5 trabajadores de dicha área y como resultado El personal señala que se encuentra en desacuerdo con el trabajo que realizan, ya que consideran que la toma de decisiones es importante para mejorar el desempeño dentro del área de trabajo.

La mayoría de los trabajadores consideran que algunas veces existen problemas de comunicación con el jefe de área, como también la falta de organización al momento de realizar sus actividades.

En cuanto a las dificultades que encuentran para llevar a cabo su labor, algunos aducen que es la falta de insumos y el otro la falta de equipos, aunque la otra parte coincide que solo algunas veces cuentan con todo lo necesario para desempeñar su labor de manera habitual.

Por otro lado, el informe revela que en su mayoría indican que las sugerencias y/o recomendaciones son considerados por sus jefes, solo en algunas ocasiones o simplemente no les dan seguimiento, ellos señalan que existe una deficiente comunicación con su jefe de área. En cuanto al ambiente de trabajo que existe con sus compañeros, concuerdan en señalar que sienten un malestar porque el círculo de trabajo es un poco conflictivo; de manera que no tienen un buen clima laboral y no se encuentran a gusto.

Los encuestados también señalan que el personal de dicha área no se capacita constantemente y que deberían de hacerlo con frecuencia, ya que generalmente hay rotación de personal nuevo.

Finalmente, la encuesta también señala que no se realiza un seguimiento al personal en cuanto a la elaboración del trabajo que realiza.

9. “Buenas prácticas en turismo accesible, experiencias desarrolladas a nivel nacional e internacional de empresas turísticas en espacios lúdicos” Ruival, (2016) El proyecto de Investigación en el cual se enmarca tiene como objetivo analizar la situación de la seguridad y la accesibilidad en empresas y destinos turísticos, respecto a la importancia de la inclusión social y los derechos humanos a fin de mejorar las condiciones de vida del visitante con capacidades restringidas durante el tiempo libre destinado al turismo. El proyecto apunta a promover la integración, la inclusión, la igualdad de oportunidades y la seguridad para los

residentes y visitantes (turistas y excursionistas) con capacidades restringidas de un destino turístico y crear una conciencia general sobre la importancia del tiempo libre destinado al turismo seguro y accesible para todos planteando las políticas, estrategias y programas de acción que contribuirán a la mejora de la calidad de vida de los actores sociales antes mencionados. Este proyecto propuso analizar experiencias de buenas prácticas de empresas turísticas en espacios lúdicos, que principalmente resalten la importancia de la accesibilidad, a fin de mejorar la calidad de vida del visitante en situación de vulnerabilidad individual y social durante el tiempo libre destinado al turismo. Esta investigación fue cualitativa utilizando información primaria y secundaria sobre la temática. Asimismo se efectuó una indagación teórica profundizando la búsqueda de aspectos conceptuales teniendo en cuenta principalmente la concepción del turismo accesible. El nivel de diseño de la investigación fue de carácter descriptivo pues se intentó caracterizar en este caso, la situación de los prestadores de servicios respecto a la accesibilidad turística. Esta propuesta de investigación se vincula con la necesidad de conocer prácticas exitosas en accesibilidad y turismo accesible en espacios lúdicos, con el fin de promover la mejora de los derechos humanos, la inclusión social y la accesibilidad del segmento de personas con capacidades restringidas; de manera de informar, educar y concientizar sobre esta temática a los prestadores de servicios y representantes de organismos e instituciones del sector de turismo. Se realizó búsqueda e identificación de experiencias de buenas prácticas en espacios lúdicos y accesibilidad al medio físico en empresas con afluencia de turistas internacionales. En este sentido seleccione y desarrolle un compendio de las experiencias más representativas de las empresas turísticas accesibles en espacios lúdicos a nivel nacional e internacional. Entre los resultados se obtuvo lo siguiente:

- El desarrollo de un destino turístico accesible, debe partir del estudio de las necesidades y deseo de las personas con discapacidades, para saber en qué medida las distintas empresas turísticas deben ajustarse a las mismas.
- El gobierno debería alentar el desarrollo de políticas turísticas, para promover la mejora de accesibilidad en empresas y destinos turísticos, y así poder optimizar las condiciones de vida del visitante y residente.

- En la construcción de un parque de atracciones accesible debemos tener en cuenta las dimensiones de accesibilidad económicas, psicosociales y físicas, ya que de esa manera el mismo contara con todas las facilidades que se necesitan para que todas las personas puedan disfrutar.

- Los gobiernos deben asumir un papel relevante en el turismo accesible, cooperando con el sector privado, autoridades locales y las organizaciones no gubernamentales.

- El diseño universal promueve un cambio hacia el diseño centrado en el usuario, siguiendo un enfoque holístico y con el objetivo de satisfacer las necesidades de las personas con discapacidad, independientemente de los cambios que puedan experimentar en el curso de sus vidas.

- El turismo accesible implica un cambio en la valoración a la persona con discapacidad, una mirada distinta y positiva sobre ellas y sobre la consideración de sus capacidades y adaptaciones sociales.

- El personal de los establecimientos turísticos y de los servicios afines debería estar preparado para conocer, entender y tratar las necesidades que planteen los clientes con alguna discapacidad. Asimismo, debería estar formado para tratar a las personas con discapacidad con cortesía y eficacia, ofrecer información completa sobre los servicios e instalaciones de que disponen, y facilitarles el acceso a los servicios no accesibles.

- Todos merecemos poder disfrutar de espacios culturales, recreativos, naturales para el enriquecimiento personal

Índice del marco teórico

- Turismo inclusivo
- Definición
- Antecedentes del turismo inclusivo
- Discapacidad
- Definición
- Tipos de discapacidad
- Protocolo de atención para personas con discapacidad
- Tipos de actividades para personas con discapacidad
- Animación Turística
- Definición de animación turística
- Importancia de la animación turística
- Tipos de animación turística
- Aptitudes de un animador turístico
- Tipos de animadores turísticos
- Beneficios de una animación turística inclusiva
- Turismo inclusivo en la actualidad

4.2 Marco teórico

El estudio de un “turismo inclusivo” ha buscado evolucionar al paso de los años, sin embargo en cada año transcurrido se encuentra aún más importancia y preocupación del sector turístico hacia este tipo de mercado. Para lograr comprender cada uno de los temas que conlleva al desarrollo del mismo, es importante definir algunos conceptos clave en el tema de estudio los cuales se enlistan a continuación:

4.2.1 Turismo inclusivo

Definición

Un turismo inclusivo el cual Darcy, (2006) lo define como “Un proceso que permite a las personas con discapacidad y a las personas mayores funcionar de manera independientemente, en igualdad de condiciones y con dignidad a través de la prestación de productos, servicios, y entornos universales en el turismo”.

También conocido como un turismo para todos, el cual se basa en la inclusión de las personas en cualquier ámbito dentro de la industria turística.

4.2.2 Antecedentes del turismo inclusivo

Por muchos años la industria del turismo, prestó poca atención a los turistas con discapacidad, la investigación en turismo y discapacidad se ha incrementado Dominguez, Darcy, & Alén, (2015) actualmente está surgiendo atención hacia este segmento, la atención creciente es reflejo de la preocupación por derechos de las personas con discapacidad. Los individuos con discapacidad, al igual que el resto de personas, tienen el mismo derecho a disfrutar del turismo Cole, (2010) y con la ratificación de la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad, el sector debe estar atento a garantizar que las personas con discapacidad ejerzan su derecho en igualdad de condiciones que el resto de ciudadanos OMT, UNWTO, (2021). El objetivo es que estos individuos participen en la oferta turística eliminando las barreras en los entornos de servicio. Este concepto ha sido ampliado teniendo en cuenta no sólo a las personas con discapacidad, sino a todos los individuos, independientemente de sus condiciones (niños, ancianos, familias con bebés, mujeres embarazadas, personas con lesiones temporales, personas con bajos ingresos, jóvenes, etc.), así las condiciones de accesibilidad repercuten en la totalidad de la población UNWTO, (2014).

El turismo inclusivo ha demandado una fuerte atención con el paso de los años, aunque cabe mencionar que años atrás no surgía la importancia necesaria que se tiene hoy en día hacia las personas con discapacidad.

4.2.3 Discapacidad

Definición

Para la OMS (Organización Mundial de la Salud) discapacidad es un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales. Por consiguiente, la discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la

que vive. Existen tres tipos de barreras para las personas con discapacidad: las barreras intrínsecas que se refieren a la funcionalidad física, psicológica y cognitiva de cada individuo; barreras ambientales impuestas por las condiciones del entorno en arquitectura, transporte, comunicación, y actitudes de rechazo; finalmente las barreras interactivas, relacionadas con la capacidad requerida para actividades de comunicación e interacción con las personas y el entorno Martín & González, (2003) La sociedad tiene la responsabilidad de proporcionar apoyo y medios que permitan su integración Oliver, Sancho, & Galiana,(2012)

La discapacidad puede presentarse en las personas de distintas formas, como por ejemplo visual, auditiva, físicas, cognitivas, etc. Para algunas personas logra desarrollarse de manera más complicada que en otras, cada uno de los individuos tiene el derecho de vivir y obtener los mismos beneficios que cualquier otra persona común sin importar su condición.

4.2.4 Tipos de discapacidad

De acuerdo a Castillero, (2020) existen 6 tipos de discapacidades:

- Discapacidad física: Recibe el nombre de discapacidad física o motora a todo aquel tipo de limitación generada por la presencia de una problemática vinculada a una disminución o eliminación de capacidades motoras o físicas, como por ejemplo la pérdida física de una extremidad o de su funcionalidad habitual. Este tipo de discapacidad surge en el contexto de problemas medulares, accidentes de tráfico, traumatismo craneoencefálico, enfermedad médica generadora de limitación física, amputaciones, malformaciones congénitas o accidentes cerebrovasculares.
- Discapacidad sensorial: La discapacidad sensorial hace referencia a la existencia de limitaciones derivadas de la existencia de deficiencias en alguno de los sentidos que nos permiten percibir el medio sea externo o interno. Existen alteraciones en todos los sentidos, si bien las más conocidas son la discapacidad visual y la auditiva.
- Discapacidad intelectual: La discapacidad intelectual se define como toda aquella limitación del funcionamiento intelectual que dificulta la participación social o el

desarrollo de la autonomía o de ámbitos como el académico o el laboral, poseyendo un CI inferior a 70 e influyendo en diferentes habilidades cognitivas y en la participación social. Existen diferentes grados de discapacidad intelectual, los cuales tienen diferentes implicaciones a nivel del tipo de dificultades que pueden presentar.

- **Discapacidad psíquica:** Hablamos de discapacidad psíquica cuando estamos ante una situación en que se presentan alteraciones de tipo conductual y del comportamiento adaptativo, generalmente derivadas del padecimiento de algún tipo de trastorno mental.
- **Discapacidad visceral:** Este poco conocido tipo de discapacidad aparece en aquellas personas que padecen algún tipo de deficiencia en alguno de sus órganos, la cual genera limitaciones en la vida y participación en comunidad del sujeto. Es el caso de las que pueden generar la diabetes o los problemas cardíacos.
- **Discapacidad múltiple:** Este tipo de discapacidad es la que se deriva de una combinación de limitaciones derivadas de algunas de las anteriores deficiencias. Por ejemplo, un sujeto ciego y con discapacidad intelectual, o de un sujeto parapléjico con sordera.

Existen sin duda alguna distintos tipos de discapacidad, algunos más severos que otros. Cada persona desarrolla habilidades para poder llevar su día a día y así sobresalir ante una distinta forma de vivir la vida.

4.2.5 Protocolo de atención para personas con discapacidad

De acuerdo al protocolo para la atención hacia personas con discapacidades Andaya, (2017) las pautas para un trato igualitario son las siguientes:

- Dar un trato igual, digno y cordial a todas las personas.
- Llamar por su nombre a todas las personas y hacerles saber el nuestro.
- Estar atenta a lo que la persona necesite y ofrecer apoyo solo si la persona lo pide, parece necesario y lo acepta.
- Dirigirse directamente a las personas con discapacidades no a sus acompañantes o sus intérpretes.

Emplear un lenguaje correcto, se dice “persona con discapacidad” o “persona en situación de discapacidad”.

- Centrar la atención en las capacidades de las personas y no en su discapacidad.
- Cuando se converse con ellas o se les atienda permitir que las personas hablen por si solas.
- Dirigirse a las personas por lo adultas que son no en forma infantil como si se le hablara a un niño pequeño.
- Respetar su privacidad.
- La información se debe dar en forma clara y pausada, utilizando para ello cuantos recursos sean posibles, tales como la escritura la gesticulación y otros sistemas alternos de comunicación.
- Se debe asegurar que la persona ha entendido el mensaje, dándole la posibilidad de preguntar todo lo que necesite saber. Si la persona no comprende algo se deberá buscar otra manera de explicárselo, simplificando el lenguaje o incluso ayudándose con gráficos.
- Permitir tiempos de reacción y comunicación más dilatados. Algunas personas por deficiencias intelectuales requieren un tiempo superior para la comprensión o el dialogo.

El protocolo antes mencionado, habla de manera general las tácticas que se tiene para brindar una atención adecuada hacia las personas con discapacidad, aunque existe un sinfín de tratos aún más especializados según lo demande.

4.2.6 Tipos de actividades para personas con discapacidad

En la actualidad según Valida sin barreras, (2018) cada vez son menos las cosas que una persona con discapacidad física no pueda hacer, muchos de los deportes o actividades pueden realizarse igual o con pequeñas modificaciones, siempre dependiendo del grado de autonomía de la persona.

Jardinería: puede ser una actividad de pasatiempo o también profesional que aporta multitud de beneficios tanto como desarrollo terapéutico como para mejorar la autonomía y motricidad de las personas con discapacidad física, asimismo, mejoran su integración social. También puede ser muy útil para las personas con discapacidad intelectual, pues ayuda a controlar los sentimientos violentos, calma a la persona y aporta habilidades de aprendizaje.

Artesanía: es útil para estimular y desarrollar las capacidades individuales, además de fomentar su creatividad y autonomía.

Pintura: se desarrollan distintas competencias como la calma, la concentración, la creatividad, además de aportar múltiples beneficios motrices y para la salud mental.

Cerámica: al igual que con la artesanía y la pintura, la cerámica es favorable para potenciar la integración, aumentar la autoestima, las relaciones sociales, la psicomotricidad y estimular el desarrollo intelectual. También puede servir como terapia relajante.

Juegos de memoria: la importancia de los juegos de memoria para personas mayores, pero también son muy útiles para cualquier persona, con o sin discapacidad. Sirven para la estimulación cognitiva además de potenciar funciones ejecutivas como la memoria, atención, lenguaje, razonamiento o planificación.

Juegos de mesa: son útiles para todos los públicos, igual que los juegos de memoria, sirven para mejorar la capacidad de aprender y relacionarse con las personas.

Deportes: hoy en día la gran mayoría de los deportes que conocemos pueden ser practicados por personas con discapacidad, siempre teniendo en cuenta el tipo de minusvalía se necesitará realizar distintas modificaciones. Algunas como la equitación, nadar en la piscina o el básquet son algunos de los deportes que adaptan sus normas y maneras de práctica dependiendo del grado de discapacidad. Otro deporte adaptado exclusivamente para personas con discapacidad física es la boccia, se trata de un juego muy parecido a la petanca y también pueden practicarlo las personas con parálisis cerebral.

Cocina: las posibilidades son infinitas y es un entretenimiento muy útil. En este sentido deberemos disponer de un espacio adaptado si la persona se desplaza en silla de ruedas.

Musicoterapia: se trata de una terapia que utiliza los sonidos y la música para fomentar la comunicación y las relaciones, el aprendizaje, la expresión y también mejorar las necesidades físicas y emocionales de la persona. No solo sirve como desarrollo psicológico, para las personas con discapacidad física puede mejorar su capacidad

motora con la realización de distintos ejercicios de movimiento y coordinación a través del sonido.

Así mismo también se encuentran actividades en el medio acuático para adultos mayores con alguna discapacidad (Gomez)

Actividades para su bienestar físico

1. Natación: Puede aportar no solo ejercicio físico sino, favorecer la energía y vitalidad del adulto mayor. Además, el contacto con el agua puede relajarlo y subir su estado de ánimo.

2. Pilates o yoga: Las distintas posiciones y movimientos de bajo impacto combinado con una serie de técnicas respiratorias pueden ayudar a mejorar la calidad de vida del paciente sin presencia de cambios psicológicos y negativos manteniendo a raya: depresiones, demencia y cambios bruscos de personalidad.

Dentro los principales beneficios que puede aportar están:

Preservación de la masa muscular

Aporta equilibrio y bienestar tanto físico como mental.

Previene y evita lesiones a causa de la osteoporosis.

Mejora la postura.

Ayuda a respirar correctamente.

Mejora la autoestima.

Favorece y fortalece el sistema circulatorio.

3. Caminar: Ideal para personas mayores que deseen preservar su masa muscular, mejorar su salud cardiovascular y perder peso como método de prevención a posibles fracturas o lesiones a nivel de vertebras. Además, puede prevenir un aumento de presión arterial y riesgo de padecer problemas cardíacos. Aumenta la capacidad pulmonar del mismo.

Dinámicas de grupo para mayores según el artículo de Thera mart.

1. Musicoterapia o bailoterapia: La música es la libre expresión de las emociones. La expresión corporal en colectividad puede ayudar a elevar el estado de ánimo, liberar tensiones y motivar al anciano a crear empatía con su entorno. Sus principales beneficios son:

Tonifica y preserva la masa muscular, reduce tensión en cuello y espalda.

Aumenta la capacidad pulmonar.

Incrementa el flujo de sangre y estabiliza la presión arterial.

Restaura y ayuda regenerar las células incrementando la absorción de nutrientes.

Mejora el balance químico del cerebro.

Aumenta la producción de anticuerpos y fortalece el sistema inmune.

2. Risoterapia: Conocida como terapia de risa. Es ideal para liberar tensiones de forma natural usando herramientas como: juegos de mesa, de azar, bailes o chistes para lograr que el adulto mayor pase un rato ameno riendo mientras ayuda a:

Incrementar la circulación sanguínea en los órganos evitando espasmos mientras aumenta el ritmo cardíaco.

Oxigena y dilata los alveolos pulmonares.

Favorece la liberación de endorfinas y estimula los neurotransmisores del cerebro que funcionan como analgésico y tranquilizante natural.

Regula el nivel de cortisol en el ADN.

Relaja el sistema nervioso parasimpático y la tensión muscular.

Aumenta las defensas del cuerpo.

3. Juegos al aire libre: Las actividades físicas en exteriores fomentan un envejecimiento sano. A través de movimiento en equipo como: pasar la pelota, mejorar el equilibrio, juego con globos. Sus principales beneficios son:

Se ejercitan mientras previene patologías como: la artritis y la artrosis. Son más felices al practicar actividades al aire libre incrementando su nivel de autoestima. Exploran y viven nuevas experiencias con personas de su misma edad fomentando nuevas amistades y relaciones.

Liberan la presión social debido a limitaciones impuestas por la sociedad.

Son más sociables al sentir conexión con su entorno de forma directa.

4. Juegos para mejorar la autoestima: Realizar reuniones grupales donde se compenetre con personas y actitudes positivas puede resultar muy beneficioso.

Escribir en papel momentos felices y compartir recuerdos en el grupo o pasar una pelota y comentar una experiencia feliz es una actividad ideal y entretenida. Es una actividad muy emocional ya que puede:

Fomentar y alimentar su independendencia por medio de la expresión.

Valoración positiva de su opinión e incremento significativo de su autoestima.

Se siente aceptado y respetado.

Promueve una vida activa y saludable por compartir, reconocer y escuchar distintas opiniones.

Se siente libre de expresar sus opiniones sin miedo.

Puede volverse una terapia autentica y natural sin que exista presión por parte de terceros.

5. Dinámica de presentación: Se basa en pegar a cada persona una tarjeta en el pecho con: datos personales, gustos y aficiones. Una vez hecho esto cada participante la ira pasando y será leída por otra persona. Esto genera empatía y afinidad entre sus compañeros.

4.2.7 Animación Turística

Definición de animación turística

Según la Organización Mundial de Turismo, la Animación Turística es “toda acción realizada en o sobre un grupo, una colectividad o un medio, con la intención de desarrollar la comunicación y garantizar la vida social” OMT, (1985)” La animación turística surge como respuesta a la necesidad de las personas de ocupar su tiempo, realizando actividades que incrementen su nivel de satisfacción durante su tiempo de vacaciones.

A medida que el turismo evoluciona a nivel mundial, existe una tendencia a la búsqueda del máximo tiempo libre, de tener experiencias irrepetibles y de tener un mayor acercamiento con las poblaciones locales.

Importancia de la animación turística

En este sentido, la Animación Turística contribuye a enriquecer más el concepto de turismo sostenible, ya que logra que los lugares se conviertan en centros de relaciones humanas, de experiencias y de comunicación en general. De esta manera es necesario que los guías, guarda recursos, encargados de transporte terrestre y acuático, personas encargadas de la atención de visitantes y turistas en diferentes áreas naturales, comunidades y centros de recreación estén capacitados para brindar una buena atención y experiencia a los turistas. Está dentro de los temas básicos e importantes que se deben de considerar para toda persona que está en contacto con los turistas, se encuentran los temas de Conducción de grupos, Interpretación ambiental, Historia, Patrimonio cultural y natural, etc. Las Dinámicas de grupos permiten integrarse al grupo, romper barreras interpersonales y crean un ambiente agradable, divertido y motivador. Favoreciendo un clima de aceptación y confianza. El objetivo del desarrollo de este tema es que el guía de turismo sea capaz de manejar diversas situaciones grupales, que le permitan facilitar la comunicación y que los turistas tengan una experiencia vivencial. Dentro del desarrollo de estas actividades es importante considerar el tema de Primeros Auxilios que se deben de tomar en cuenta por cualquier situación que puede surgir en los recorridos. Entendiendo como Primeros auxilios, los cuidados inmediatos, adecuados y provisionales prestados a las personas accidentadas o con enfermedad antes de ser atendidos en un centro asistencial Lopez, (2016).

La animación turística juega un papel importante dentro de los hoteles, ya que se encarga de generar la experiencia del huésped a través de distintas actividades que le permitan el disfrute no solo de las instalaciones, sino todo en general.

Tipos de animación turística

Tipos de Animación

Sociocultural: "Un conjunto de técnicas sociales que, basadas en una pedagogía participativa, tiene por finalidad promover prácticas y actividades voluntarias, que con la participación activa de la gente, se desarrollan en el seno de un grupo o comunidad determinada, y se manifiesta en los diferentes ámbitos del desarrollo de la calidad de la vida" Ander-egg, (1987).

Lúdica: Animación lúdica es, por definición, animación sociocultural, y en consecuencia, desde el punto de vista de los espacios físicos para su desarrollo ocupa, por derecho propio, un lugar en las instituciones socioculturales, tradicionales o novedosas, como son -entre otras- las casas de cultura, bibliotecas, museos, hemerotecas, videotecas, salas de exposiciones y conciertos, teatros, mediatecas...etc. Fullea, (2004).

Deportiva: Actividades físicas, deportivas y recreativas. Como un complemento lúdico-deportivo, se organizan una serie de actividades orientadas al desarrollo integral de los escolares donde se une el ocio, con el deporte y el fomento de valores humanos como la amistad Diputación de Salamanca, (2020).

De las cuales según Prodetur, (2017) se clasifican de acuerdo a la localización:

- Costa
- Montaña
- Ciudad
- Rural.

Destinatarios:

- Infantil
- Junior
- Adultos

- Seniors

La clasificación de la animación se organiza con base en las funciones que un animador desempeñará en su quehacer profesional para que los participantes, visitantes o turistas se desenvuelvan sin ataduras y se liberen de la carga de stress que se vive.

La animación turística se presenta de distintas formas, esto dependiendo al mercado al que se esté dirigiendo, ya que se busca la diversión del huésped de acuerdo a sus intereses y el ambiente en el que se desarrolla.

Aptitudes de un animador turístico

Según Prodetur, (2017) dentro de las aptitudes que debe tener un animador turístico se encuentran:

- Facilidad de crear contactos humanos.
- Mandar sin imponer.
- Alta resistencia física y psíquica.
- Sentido organizativo.
- Control emocional.
- Cierta habilidad manual.
- Autoridad y capacidad de decisión.
- Espontaneidad.
- Imaginación y capacidad.

Ser un animador turístico requiere de habilidades que los hace único o en otros casos desarrolla constantemente, además se debe tener una habilidad en idiomas la cual juega un papel muy importante para establecer lazos fieles con los huéspedes.

Tipos de animadores turísticos

Según Morfin, (2003) es posible identificar 3 clases de animadores:

Animador educador: Conjunta los métodos de formación de adultos.

Animador sociocultural: Es un trabajador social, que tiene como función desarrollar y crear actividades con fines educativos y deportivos; estas actividades se dirigen a todos para una educación global y permanente.

Animador deportivo: El animador deportivo es un profesional que desempeña una labor multifuncional, posee conocimientos básicos concretos de actuación de la actividad y adecua los objetivos a los principios generales de la animación deportiva y muy especialmente atiende las relaciones interpersonales.

En la mayoría de los hoteles los animadores turísticos presentan conocimientos generales, mismos que les permite desempeñarse en distintas áreas aun cuando no se su especialidad.

Beneficios de una animación turística inclusiva

Se debe tomar en cuenta los siguientes aspectos de acuerdo a Alcantara & Reina :

- Conlleva la implantación de la accesibilidad en todos los componentes del Sector Turístico. La accesibilidad mejora la CALIDAD de la oferta turística, dándole un valor añadido del que se beneficiarán todos los clientes, independientemente de su situación personal.
- Supone un AUMENTO DE LA CUOTA DEL MERCADO, Hay que tener en cuenta que las personas con discapacidad, al igual que cualquier otra, suelen viajar acompañadas.
- Ayuda a REDUCIR LA ESTACIONALIDAD que caracteriza y perjudica al sector turístico, ya que se posibilita el acceso al turismo de personas con condiciones laborales específicas.
- Supone una MEJORA DE LA IMAGEN de los destinos accesibles, que incrementan su disfrute emocional al convertirse en lugares referentes de la igualdad de derechos y condiciones de todas las personas.
- Ayuda a la creación de una oferta turística más SOSTENIBLE, ya que para un mismo componente del Sector Turístico, se aumenta el número de sus usuarios y por tanto la autonomía y amortización del mismo.

Si se logra una buena implementación de una animación turística inclusiva como estrategia y herramienta presentaría una buena oportunidad para la ampliación de los beneficios del sector turístico.

4.2.8 Turismo inclusivo en la actualidad

De acuerdo Abreu, (2017) y las nuevas tendencias del turismo, se ha incrementado positivamente la presencia en los hoteles de un cliente al cual no se le había prestado hasta entonces una adecuada atención, me refiero a los huéspedes con necesidades educativas especiales (físicas, psíquicas y visuales). Pero el motivo de dicho artículo es llamar la atención para que exista mayor consideración a estos clientes en un hotel, con relación a que posean una mejor utilización de su tiempo libre, brindándoles un profesional servicio de animación. Se ha observado con tristeza cómo en muchos hoteles estos huéspedes con necesidades educativas especiales o discapacitados, no encuentran igualdad de oportunidades al ser excluidos del programa de animación. Se debe entender que ser discapacitado, minusválido o un huésped con necesidades especiales no significa ser una persona sin aptitudes, es tener otras, por tanto se debe prestar atención a estas que se tienen y aprovechar dichas capacidades. Resulta muy importante lo que las personas son capaces de lograr por sí solas, creciéndose ante sus dificultades cuando se sienten motivadas. Es increíble pensar, con la cantidad de Juegos Paralímpicos efectuados hasta la fecha, que todavía existan personas que dudan de las capacidades, habilidades y tenacidad de estos individuos para realizar cosas que parecen increíbles. Aún existen numerosos individuos con discapacidad que no saben ni siquiera jugar, nunca les han dado la oportunidad, desconocen que la práctica de un deporte podría mejorar su calidad de vida, tanto física, psíquica, como social, permitiéndoles desarrollar la vida en colectivo, la fuerza y la movilidad.

En los últimos años se ha manifestado la preocupación social para atender de forma inclusiva diferentes colectivos de personas discapacitadas y para ello se necesita hacer la inclusión de actividades para este tipo de segmento dentro de los programas de animación que tenga un hotel. Durante el 2020, todas las naciones del mundo sufrieron estragos tanto económicos como sociales por culpa la pandemia del COVID-19 que contrajo el turismo internacional ha cifras de hasta 75%, es decir, mil millones de turistas

menos que en el 2019. Economías subdesarrolladas, emergentes y aquellas altamente desarrolladas, todas por igual, se vieron afectadas, y fueron los grupos vulnerables los que más padecieron los estragos, todos en mayor o menor medida: los jóvenes que representan una fuerza laboral del 30% en turismo, las mujeres que son el 53%, pero también los adultos mayores, comunidades indígenas y personas con capacidades diferentes. El 2021 pinta diferente gracias a que se comenzaron a tomar medidas que han contribuido a la reactivación el turismo; con el lema “Turismo para un crecimiento inclusivo” la OMT mismo que está poniendo énfasis en que ya se está a las puertas de reiniciar el turismo y que las personas serán el centro de esta recuperación, como objetivo se basa en “reiniciar el turismo”, es decir, abrir el camino para que el turismo se recupere, generando crecimiento y oportunidades, de manera que permee completamente y con justicia PARA TODOS, luego de las afectaciones que trajo la pandemia del COVID-19. Mendoza, (2021) pasando de un turismo convencional que comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, y otros motivos no relacionados con el ejercicio de una actividad remunerada en el lugar visitado según OMT, Datatur, (2021)

Teorías del turismo inclusivo para un crecimiento social y económico.

- Crecimiento inclusivo: un enfoque del Banco Mundial

Uno de sus primeros usos de la idea de inclusividad en el análisis del turismo estuvo presente en el enfoque de “crecimiento inclusivo” propuesto por el Banco Mundial. Su origen se encuentra en la revisión que hizo esta institución de la teoría económica dominante en su seno hasta los años 90, en la que se planteaba que el crecimiento económico por sí mismo sería suficiente para aliviar la pobreza en los países menos desarrollados, según su terminología World Bank, (2004). Ante los reiterados fracasos de sus recetas económicas, en especial a través de grandes proyectos de inversión, sin que el mercado resolviera los problemas de pobreza, realizaron algunos ajustes en sus planteamientos que dieron origen a la estrategia del crecimiento inclusivo

Para el Banco Mundial el crecimiento inclusivo sería aquel que permite a las personas contribuir y beneficiarse del crecimiento económico, y que por tanto asocia crecimiento

con igualdad de oportunidades Bakker y Messerli, (2017) ; Rauniyar y Kanbur, (2010). Así, para reducir la pobreza de manera efectiva, se considera que las políticas de crecimiento inclusivo deben permitir que personas de diferentes grupos (género, etnicidad, religión) y de todos los sectores de actividad (agricultura, industria manufacturera, servicios) contribuyan y se beneficien del crecimiento económico. Su acción no se ciñe únicamente en los sectores con menos ingresos, sino que pretende beneficiar a largo plazo a la mayoría de la población activa con empleo productivo y espíritu empresarial y, por tanto, presupone un incremento del tamaño de la economía, más que acciones de redistribución de la riqueza disponible. A su vez, para poder avanzar en esa dirección sería necesario remover los obstáculos que dificultan al turismo jugar este papel, una idea que se inscribe en una larga tradición de pensamiento neoliberal aplicado a políticas de desarrollo.

- La preocupación por el papel del turismo en la sociedad, el malestar ante distintos tipos de impacto que ha tenido su desarrollo, está presente, como mínimo, desde los años 70, cuando el sueño de progreso y modernización, prometido por la industria turística y sus lobbies, empezó a mostrarse demasiado distante de la experiencia real, cotidiana, cada vez más palpable en muchos de los lugares que optaron por una vía de desarrollo basada en la especialización turística. Sin estas críticas pioneras no podrían entenderse el desarrollo de toda una serie de conceptos, con voluntad globalizadora unos, como turismo sostenible o turismo responsable, de carácter parcial otros, como turismo social, turismo comunitario o turismo accesible, que han sido concebidos como mecanismos potencialmente correctores de los desórdenes provocados por el desarrollo turístico predominante Cañada y Murray, (2019). Pero, tras el desgaste de conceptos como turismo sostenible o turismo responsable, que no pueden aportar muestras de transformación del turismo a gran escala, aparece un nuevo referente, el turismo inclusivo. Así, la Organización Mundial del Turismo (OMT), ha elegido para el Día Internacional del Turismo, 27 de septiembre, de 2021, el lema “El turismo al servicio del crecimiento inclusivo”. En la nota técnica que acompaña la presentación de la propuesta el concepto no es desarrollado más allá de los lugares comunes de la oportunidad que puede suponer el turismo como oportunidad de generar empleo y contribuir en la reducción de la pobreza. Nada

que permita entender cómo el turismo tiene un papel bastante más complejo, en el que las dinámicas de exclusión superan con mucho las de inclusión.

La situación actual de crisis provocada por la pandemia de la COVID-19 ha golpeado con especial dureza a las actividades turísticas, en especial en relación con la movilidad internacional. Su impacto ha dejado al descubierto la vulnerabilidad que provoca la fuerte especialización turística que se ha producido en algunas ciudades y territorios desde la anterior crisis financiera global de 2008 Murray y Cañada, (2021). El rey anda desnudo y, sin embargo, la OMT repite argumentarlo, eso sí, teñido de un enfoque social más intenso bajo la referencia a su capacidad inclusiva. ¿Pero realmente el turismo ser más inclusivo? ¿Bajo qué condiciones? ¿Y si el turismo puede ser más inclusivo no será que, en realidad, ha sido más bien excluyente?

- Desarrollo inclusivo

Otra de las formulaciones recientes que vinculan turismo e inclusión ha sido la del “desarrollo inclusivo”. Este planteamiento está integrado en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible que Naciones Unidas adoptó en septiembre de 2015, y que se concretó en los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y las 169 metas en el ámbito económico, social y ambiental. A partir de la constatación de la exclusión del desarrollo que sufren muchas personas a causa de su género, etnia, edad, orientación sexual, discapacidad o situación de pobreza, se concibe la idea de desarrollo inclusivo como una visión mucho más amplia que la del mero crecimiento económico. Implicaría una preocupación por la dignidad humana, la superación de desigualdades y un sentido amplio del bienestar. Desde esta perspectiva, el “desarrollo turístico inclusivo” comporta ampliar el acceso al consumo, la producción y a distribución de los beneficios en los espacios turísticos existentes, así como impulsar nuevos espacios en los que fuera posible la participación de sectores previamente silenciados en la toma de decisiones sobre el turismo Scheyvens y Biddulph, (2017). A pesar de su interés potencial, la concreción de los indicadores que deben servir para medir la evolución de los objetivos y metas propuestos en el ámbito del turismo, ha puesto en duda los alcances de este modelo. En el caso particular del ODS número 8, que es en el que específicamente se hace referencia al turismo, "Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos", la elaboración de sus indicadores ha quedado en manos de la OMT. Hasta donde se sabe, insiste en el

tradicional aporte del turismo en términos de crecimiento económico y no incluyen nada en relación. Es por ello que se ha considerado que las perspectivas de cambio real a partir del enfoque de “desarrollo turístico inclusivo” vinculado a la Agenda 2030 de Naciones Unidas pueden ser limitadas de Man, (2019).

- Turismo inclusivo

A pesar de todo, a partir de los aportes conceptuales de propuesta de Naciones Unidas en la Agenda 2030, Regina Scheyvens y Robin Biddulph sugirieron una nueva formulación del concepto de “turismo inclusivo” en un monográfico de la revista *Tourism Geographies* (2017), que resume los trabajos y las discusiones de un seminario organizado por el Center for Tourism de la Universidad de Gotemburgo, Suecia, del 13 al 15 de abril de 2016. Según esta fórmula, el turismo inclusivo implica que los sectores empobrecidos o marginados de la economía dominante vean ampliadas sus posibilidades de acceso al turismo, como consumidores y como productores. Además, se considera que deben tener una mayor participación en la toma de decisiones sobre las actividades turísticas y en la distribución de los beneficios. Así el sistema turístico asumiría de forma voluntaria los intereses de sectores marginados en el consumo y la producción turística Zapata (2017).

Más que una marca o un producto que pueda ser certificado, el turismo inclusivo, según esta formulación, pretende movilizar el pensamiento crítico en relación al turismo a partir de dos preguntas clave: 1) ¿cuán inclusivo es un determinado desarrollo turístico?; 2) ¿Cómo podría ser una empresa turística más inclusiva? Para ello proponen siete aspectos que se deben tener en cuenta en la valoración del nivel de inclusión social de una determinada iniciativa o destino: potenciar el acceso de personas marginadas como productoras de turismo; mejorar el acceso de personas marginadas como consumidores de turismo; ampliar los lugares en los que tiene lugar el turismo; ampliar la participación en la toma de decisiones turísticas; promover la comprensión y el respeto mutuo entre población anfitriona y turistas; garantizar una representación digna y apropiada de los colectivos turísticos involucrados; desafiar las relaciones de poder dominantes.

Una de las principales virtudes de esta propuesta conceptual del turismo inclusivo expuesta por Scheyvens y Biddulph, es su capacidad para operar como marco de análisis en distintos contextos, tanto en el Norte como en el Sur Global. Puede también integrar, a pesar de sus diferencias, otras propuestas conceptuales, como el turismo social, accesible o comunitario. Sin embargo, sus mismos autores son conscientes de la dificultad de avanzar en esta dirección. Los obstáculos para su extensión y consolidación son de diversa índole. Por una parte, las políticas neoliberales, que refuerzan el poder corporativo, están consolidando una dinámica turística que funciona cada vez más en términos de enclaves excluyentes, es decir, haciéndolos más inaccesibles para la población local, a no ser que sea como mano de obra barata. Por otro lado, muchos productos turísticos se basan en explotar las diferencias (entre ricos y pobres, entre culturas), en lugar de romperlas y contribuir a crear procesos de entendimiento y comprensión mutua. Esta lógica clasista y racista refuerza un mercado turístico que va en contra de lo que pretende el turismo inclusivo. Finalmente, cuando los sectores populares son capaces de poner en marcha iniciativas propias, se encuentran con enormes dificultades derivadas de la carencia del lenguaje, las habilidades, redes o capital para consolidarlas. Los fracasos de numerosas experiencias de turismo comunitario en diferentes países del Sur Global muestran el peso de estos obstáculos. Por otra parte, aun si logran funcionar comercialmente, no es siempre garantía de que no se acentúen las desigualdades internas, los conflictos o los procesos de des empoderamiento. Asimismo, como argumenta uno de los mismos autores en una investigación en Camboya, aun cuando las empresas sociales han logrado crear oportunidades laborales para personas pobres y marginadas, y han contribuido también a revitalizar la cultura local, su capacidad para dar continuidad a estos beneficios sociales es limitada porque el turismo es muy impredecible a causa de un entorno altamente competitivo e inestable y ni siquiera empresas exitosas y bien administradas pueden estar seguras Biddulph,(2017).

A pesar del interés de la propuesta, que supone un avance con respecto a otras formulaciones, como las de crecimiento inclusivo, negocios inclusivos, “pro-poor tourism o turismo responsable como conjunto de buenas prácticas de carácter voluntario, tal como

ha sido formulada muestra también algunas limitaciones para que pueda ser útil para un proceso de transformación del turismo desde perspectivas distintas. Las críticas que pueden plantearse son de diverso tipo, desde una concreción insuficiente en ciertos aspectos clave hasta la desatención de dinámicas centrales que condicionan el funcionamiento del turismo y su encaje en la sociedad en la que tiene lugar.

En primer lugar, no se presta suficiente atención a los términos en los que se espera que se genere mayor inclusividad en la industria turística más allá de la voluntariedad empresarial. Cuando se hacen explícitas estas posibilidades de cambio se concentran en las acciones tomadas por las propias empresas, que operan en un marco de potenciales influencias y presiones externas reputacionales, aunque a su vez se constatan los resultados más bien pobres obtenidos. Así, por ejemplo, se han realizado investigaciones que exploran hasta qué punto el sector empresarial turístico puede actuar y ser influido a favor de criterios de mayor inclusividad Zapata (2017). A partir del caso de Apollo, uno de los tres mayores operadores turísticos de Suecia, y uno de los pioneros en los países nórdicos en adoptar políticas de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), se ha analizado qué cambios se han podido producir en un gran tour operador emisor y cómo se podría influir significativamente para transformar sus prácticas en un sentido más inclusivo. Se ha considerado a este tipo de actores por su capacidad de influencia estratégica en el resto de la industria turística, a causa de su fuerte concentración empresarial y la vinculación con agencias de viajes, hoteles, aerolíneas y otras empresas turísticas. Dado su papel en la cadena de valor del turismo, tendrían una capacidad decisiva para impulsar cambios en un sentido más inclusivo, como la contratación de grupos marginados en destinos locales con trabajos decentes y salarios justos, políticas de contratación más inclusivas a nivel social y ambiental, o el incentivo de las compras a proveedores locales de alimentos, entre otras. Si bien Apollo se encuentra a la vanguardia entre empresas de su sector en la adopción de normas, pactos y códigos con respecto a los derechos humanos, los derechos de la infancia o acciones comerciales responsables, los grupos sociales considerados marginales siguen excluidos de su agenda de RSC. Pero también se identifica que la incorporación de preocupaciones por la inclusión

acostumbra a ser una respuesta a las inquietudes de los clientes, las actividades de las ONG o publicidad negativa, que puede afectar en su reputación, y con ello en el comportamiento del consumidor. Y que si no hay un marco de presiones institucionales (leyes, regulaciones e incentivos) es probable que se perpetúe la adopción de prácticas inclusivas limitadas y superficiales. Esto podría ser complementado con el análisis de las capacidades de regulación pública y de presión desde organizaciones sindicales y sociales para generar cambios efectivos en las empresas en un sentido inclusivo. No tomar en cuenta también las dimensiones de política pública y de conflicto restringe la propuesta de turismo inclusivo de Scheyvens y Biddulph a poco más que formas renovadas de Responsabilidad Social corporativa (RSC).

En segundo lugar, la idea de que los sectores populares sean productores de turismo está demasiado focalizada en las posibilidades de generación de sus propias empresas como negocios independientes que pueden insertarse en la cadena de valor de corporaciones de mayor tamaño. Sin menospreciar la importancia que esto puede tener, se corre el riesgo de desatender el grueso del trabajo turístico, que hoy por hoy se produce bajo estructuras corporativas cada vez de mayor tamaño y capacidad de dominio estratégico, y sometido a un intenso proceso global de precarización. Es en las condiciones y relaciones de trabajo en la industria turística donde se encuentra la posibilidad real de transformar estas actividades en términos más inclusivos. Esto obligaría a una mirada más compleja sobre las formas en las que se organiza el trabajo en el turismo y qué implicaciones tiene, así como la capacidad de las propias organizaciones sindicales e instituciones públicas para transformar este empleo.

En tercer lugar, es una propuesta insuficientemente sensible a las desigualdades por razones de género. La participación de las mujeres en el turismo es fundamental, y la forma en la que se organiza esta industria no podría entenderse sin la desigualdad estructural de género, que las empresas naturalizan y sobre la que se sostienen. La literatura académica con enfoque de género que analiza el turismo es, aunque con vacíos, suficientemente amplia como para no tomarla en cuenta Moreno y Cole, (2019). La formulación de Scheyvens y Biddulph no incluye el análisis de género de forma

transversal en cada uno de los ámbitos en que se propone que se asiente la idea de turismo inclusivo y, además, requeriría de un enfoque específico que abordara los procesos de exclusión, en forma de desigualdad y discriminación de las mujeres en el turismo, y de marcos más inclusivos en términos de género.

En cuarto lugar, otro de los problemas de la propuesta es que no toma suficientemente en cuenta las externalidades generadas por el desarrollo turístico en los territorios en los que se asienta. Hay un problema en la caracterización de la “naturaleza excluyente” del turismo que formulan sus autores. Así, cuando se argumenta que solo las clases medias y altas pueden viajar y disfrutar de actividades de ocio en otros lugares distintos a los de su residencia, y que los beneficios de este turismo se concentran en grandes empresas, mientras que los sectores “pobres” y “marginados” no logran aprovechar las oportunidades de desarrollo asociadas al turismo, hay una lectura sesgada. El problema no es que los sectores populares no logren aprovechar las oportunidades generadas por el turismo, sino que en economías rurales este desarrollo turístico les puede despojar de sus medios de vida, desestructurar sus territorios y desplazarles hacia otras áreas, o subordinarles en la economía del turismo como mano de obra barata. Si pensamos en destinos urbanos, el desarrollo turístico puede tener impactos igualmente graves, como el encarecimiento de la vivienda y el incremento del costo de la vida, la destrucción del tejido comercial de proximidad o la generación de un entorno hostil para la vida cotidiana. Es decir, que el problema con el turismo no es únicamente que excluye a ciertos sectores de sus beneficios, sino que sus impactos generan dinámicas contrarias a los intereses y derechos de estos sectores a los que se dice querer incluir, que no se resuelven con más turismo, aunque sea más controlado o supuestamente beneficioso para estos sectores. Cómo se integra el turismo en el territorio en el que tiene lugar es actualmente uno de los elementos claves del debate turístico, y una propuesta de turismo inclusivo debería poder incorporar esta dimensión.

En quinto y último lugar, y a pesar de las intenciones de los autores, la potencia comunicativa del concepto turismo inclusivo facilita que pueda ser especialmente atractiva en términos de limpieza de imagen corporativa. Así lo pone en evidencia la actual

campaña de la OMT. Incidir de forma voluntaria en alguno de los aspectos con los que se ha caracterizado la idea del turismo inclusivo, es relativamente sencillo mostrar avances en términos de inclusión. En un contexto en el que las críticas de los movimientos sociales a los impactos del turismo son cada vez mayores, desde una perspectiva corporativa identificarse con conceptos que les aporten legitimidad, y que aplicados de forma parcial no alteren las relaciones de poder establecidas, resultan especialmente atractivas. Por tanto, el concepto de turismo inclusivo requeriría un desarrollo más articulado e integrador entre sus diferentes partes.

El modelo bajo el cual se estará realizando la propuesta se basa en el manual de recreación para pequeños hoteles por Lewin, Gabriela. Se toma como referencia ya que contiene una serie de pasos para la implementación de actividades de animación y recreación en los hoteles, partiendo desde qué tipo de segmento se está dirigiendo, el cual ayudara al cumplimiento del objetivo general de esta investigación el cual se basa en una propuesta de inclusión en el departamento de animación y recreación. En este caso se tomara un enfoque más especializado ya que las actividades dependerán del segmento al cual se está dirigiendo.

CAPÍTULO V. METODOLOGÍA

5.1 Proceso de investigación

Dentro de este capítulo se describe el diseño de investigación que se utilizará para poder obtener la información necesaria y alcanzar los objetivos planteados en este trabajo.

A continuación se hará uso de las herramientas encuesta y entrevista, esta misma nos ayudara a obtener información certera y con mayor vialidad para el desarrollo de la investigación y conocer realmente cuales son las actividades más adecuadas para comenzar a trabajar en nuestra propuesta, el modelo bajo el cual se estará realizando la propuesta se basa en el manual de recreación para pequeños hoteles por Lewin, Gabriela, el cual proporcionara la pauta para comenzar a desarrollar las nuevas actividades que permitan el desarrollo de un turismo inclusivo. Aquí mismo se tiene como objetivo desarrollar una propuesta de un turismo incluyente que implemente nuevas actividades dentro del departamento de animación para el mejoramiento de la experiencia de los huéspedes con discapacidad durante esta nueva etapa en la cual las personas y la industria turística aboga por un turismo para todos, ¿Cuál es el motivo por el cual se necesitan obtener esta información?, sencillo, el complejo hotelero Iberostar Playa Paraíso es uno de los mejor posicionados internacionalmente y día a día trabaja bajo el lema de “Wave of change” un programa implementado por la misma empresa en la cual se tiene un enfoque sustentable el cual se preocupa por el medio ambiente y las personas en general, al estar trabajando bajo este rigor es de suma importancia promover un turismo para todos dentro de esta cadena, haciendo un mayor énfasis en las personas con discapacidad que llegan a este complejo. El problema de investigación se basa fundamentalmente en la inclusión de personas con discapacidades fomentando un turismo para todos específicamente dentro del departamento de animación y recreación, así mismo para llevar a cabo todo el conjunto de actividades de manera correcta, todos los departamentos dentro de este complejo tienen que trabajar con un alto desempeño; y para que esto suceda las personas deben estar conformes con sus actividades y motivadas a cumplir con su trabajo y a seguir dentro de la organización creando un ambiente empático.

De tal manera la investigación se dirigirá hacia los departamentos tanto administrativos como operativos del hotel, específicamente a los departamentos de animación y calidad del hotel para verificar que el clima laboral sea el adecuado y cumpla con las características que se demandan, mediante las variables de motivación, liderazgo, comunicación y satisfacción.

Dicho cronograma fue implementado de la siguiente manera:

A partir de la semana uno fue detectado la problemática a trabajar de acuerdo al departamento a trabajar, recabando toda la información sobre la filosofía empresarial del establecimiento a elegir.

En la semana dos se definieron las variables de la problemática, lo cual lo conforman la animación y recreación y la inclusión para personas con capacidades diferentes dentro de dichos programas, posteriormente se realizó el planteamiento de problema, pregunta de investigación y se realizaron los objetivos general y específicos. De igual manera se diseñó una hipótesis con el objetivo de diseñar un programa de animación y recreación para personas con capacidades diferentes

En la semana tres se creó la justificación del proyecto; justificando el por qué implementando nuevas actividades de animación y recreación para personas con discapacidad ayudaría a superar las expectativas de los clientes a través de una propuesta de turismo incluyente.

En la semana cuatro seguido de justificarla propuesta, se establecieron los alcances y limitaciones de dicho propuesta.

La semana cinco y seis fueron de suma importancia a la hora recolectar información de distintos libros, artículos de revista, tesis basadas en la inclusión y por supuesto de páginas web. Se creó un estado de arte basado en 10 investigaciones y así mismo un marco teórico con al menos 25 referencias bibliográficas fiables que sustentan dicha investigación.

En la semana siete se diseñaron las técnicas las cual fueron ocupadas para la realización de la investigación; de igual manera se fue trabajando con la metodología en la que se basó para la realización de dicha propuesta.

La semana ocho sería una de las más importantes, ya que a lo largo de estos meses dentro de la empresa se realizó una ardua investigación para lograr sustentar la importancia de crear una propuesta de inclusión que sería dirigido al departamento de animación y recreación.

La semana ocho da seguimiento a la semana nueve. Tomando en cuenta toda la información recabada a lo largo de estos meses asegurándonos de que la propuesta tendrá buenos resultados basados en opiniones de huéspedes e información recabada. Se trabajó en el desarrollo del proyecto, basado en las estrategias y soluciones que deberán ser implementadas para dar solución a la problemática.

5.2 Diseño metodológico.

5.2.1 Enfoque de investigación: cualitativo, cuantitativo y mixto

Antes de determinar el enfoque, se repasarán conceptos de las diferentes versiones o métodos de investigación así como sus diferencias entre ellos para así poder compararlos y definir aquel que facilite y se relacione más con el objetivo y solución de la problemática establecida en nuestro estudio.

Los autores Blasco y Pérez (2007), comentan que la investigación cualitativa estudia la realidad en su contexto natural y como sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas. Utiliza variedad de instrumentos para recoger información como las entrevistas, imágenes, observaciones, historias de vida, en los que se describen las rutinas y las situaciones problemáticas, así como los significados en la vida de los participantes.

De acuerdo con Ragin, Nagel y White (2004), la investigación cualitativa se caracteriza por el estudio a profundidad de un número pequeño de casos, incluyendo el estudio de caso único, entendiéndose por casos acciones, eventos, narraciones, instituciones, organizaciones, y otras categorías sociales como ocupaciones, países y culturas, por ejemplo. Además, afirman, la investigación cualitativa busca conocimiento detallado de casos específicos, tratando de descubrir cómo ocurren (u ocurrieron) las cosas. Agregan que la meta primaria es que los hechos sean comprensibles, con menor énfasis en la

extracción de inferencias o de predicción a partir de los patrones que emergen al comparar diferentes casos. Por lo general, los estudios cualitativos son investigaciones a muy pequeña escala pero intensivas por la profundidad con que tratan de explorar la experiencia cotidiana de la gente y sus comunidades en diferentes tiempos y espacios. En el enfoque cualitativo, tanto la posición que adopta el investigador, así como sus experiencias, perspectivas y prejuicios son significativos en el desarrollo y los resultados de la investigación.

Por otra parte la investigación cuantitativa según Hernández, Fernández y Baptista (2014) consideran que el conocimiento debe ser objetivo, y que este se genera a partir de un proceso deductivo en el que, a través de la medición numérica y el análisis estadístico inferencial, se prueban hipótesis previamente formuladas. Este enfoque se comúnmente se asocia con prácticas y normas de las ciencias naturales y del positivismo. Este enfoque basa su investigación en casos “tipo”, con la intención de obtener resultados que permitan hacer generalizaciones.

Por último, numerosos investigadores han apuntado a un método “mixto”, que integra ambos enfoques, argumentando que al probar una teoría a través de dos métodos pueden obtenerse resultados más confiables. Este enfoque aún es polémico, pero su desarrollo ha sido importante en los últimos años (Hernández, Méndez y Mendoza, 2014).

Gracias a los diversos conceptos de especialistas, se llegó a la conclusión de hacer uso de la investigación cualitativa, ya que se hará uso de técnicas y herramientas como encuestas y entrevistas dirigidas a huéspedes y al departamento de animación y recreación del complejo hotelero Iberostar Playa Paraíso y así generar una recolección de datos que ayuden al cumplimiento de nuestra propuesta. Además la investigación cualitativa busca un conocimiento detallado de casos específicos, tratando de descubrir cómo ocurren (u ocurrieron) las cosas, en este caso nuestro objeto de estudio se basa en huéspedes que cuentan con alguna discapacidad y es nuestra primera fuente para la obtención certera de datos.

5.2.3 Tipo de investigación

Existen diversos tipos de investigación que aportan y se relacionan con nuestra problemática a resolver, las cuales son:

- Histórica: Analiza eventos del pasado y busca relacionarlos con otros del presente.
- **Documental:** Analiza la información escrita sobre el tema objeto de estudio. Este tipo de investigación fue la elegida ya que no sólo persigue describir o acercarse a un problema, sino que analiza las causas del mismo además parte de las investigaciones, datos, estadísticas, que han estudiado otros autores, en este caso la evolución de un turismo inclusivo y la importancia que se tiene hoy en día para así generar una propuesta, esta misma ayudara a evaluar el impacto que tendrá la implementación de actividades de animación y recreación en donde la muestra que se tomara son los huéspedes con discapacidades que llegan a vacacionar en el complejo hotelero Iberostar Playa Paraíso y buscan el disfrute de sus vacaciones sin ninguna barrera. Una vez recolectada la información necesaria se procederá al análisis de la misma para generar la propuesta.
- Descriptiva: Reseña rasgos, cualidades o atributos de la población objeto de estudio.
- Correlacional: Mide el grado de relación entre variables de la población estudiada.
- Explicativa o casual: Da razones del porqué de los fenómenos.
- Experimental: Analiza el efecto producido por la acción o manipulación de una o más variables independientes sobre una o varias dependientes.

5.2.4 Método

Al tener seleccionados el enfoque y tipo de investigación se debe seleccionar entre el método deductivo o el método inductivo, los cuales consisten en:

- Método Deductivo: Se habla del método deductivo para referirse a una forma específica de pensamiento o razonamiento, que extrae conclusiones lógicas y válidas a partir de un conjunto dado de premisas o proposiciones. Es, dicho de otra forma, un modo de pensamiento que va de lo más general (como leyes y principios) a lo más específico (hechos concretos)

Según este modo de pensamiento, las conclusiones de un razonamiento están dadas de antemano en sus propias premisas, por lo que sólo se requiere de un análisis o desglose de éstas para conocer el resultado. Para poder hacerlo, las premisas deben darse por verdaderas, ya que de su validez dependerá que las conclusiones sean o no verdaderas también.

- Método Inductivo: Procedimiento de investigación que pone en práctica el pensamiento o razonamiento inductivo. Este último se caracteriza por ser ampliativo, o sea, generalizador, ya que parte de premisas cuya verdad apoya la conclusión, pero no la garantiza. Esta forma de razonamiento es muy valiosa, dado que incorpora la creatividad y permite arriesgar conclusiones innovadoras que, si bien no pueden demostrarse, sí pueden someterse a consideraciones, pruebas y mecanismos de validación que, posteriormente, conduzcan a la verdad. Por eso, el método inductivo forma parte del método científico, dado que sirve para expandir el conocimiento del mundo real que tenemos.

El método deductivo es seleccionado ya que dentro de la investigación se hallan las conclusiones “dentro” de las premisas establecidas, en donde se busca crear una propuesta de inclusión con base a un modelo ya establecido el cual ayudara a la creación de la misma, además si las premisas son a su vez válidas y ciertas, arrojará siempre resultados válidos y correctos. Busca responder a la siguiente hipótesis “la inclusión social en la industria hotelera prevé un crecimiento económico y el bienestar general de la sociedad que elige un destino turístico como experiencia mejorando así su estadía”. A través de un estudio que se realizara en el complejo hotelero Iberostar Playa Paraíso partiendo de distintos de elementos con base a herramientas como lo son encuesta y entrevista para detectar las necesidades que demanda el segmento antes mencionado.

Pasos para la realización del método deductivo:

- Observación de la naturaleza a estudiar.
- Creación de una hipótesis que explique sus fenómenos.
- Deducción de proposiciones elementales o consecuencias de la propia hipótesis.

- Verificación experimental de la validez de las conclusiones.

5.2.5 Técnicas y herramientas de investigación

Son de acuerdo al tipo de investigación que se está trabajando el proyecto.

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
OBSERVACIÓN	GUÍA DE OBSERVACIÓN
ENCUESTA	CUESTIONARIO
ENTREVISTA	GUÍA DE ENTREVISTA

Se puede definir la encuesta, siguiendo a García, Ferrando , como «una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características». Además que ayuda especificar y detectar de manera más a fondo la opinión en este caso de los huéspedes los cuales serán entrevistados.

A continuación se presentan una serie de ventajas de nuestra herramienta a implementar:

1. La información se obtiene mediante una observación indirecta de los hechos, a través de las manifestaciones realizadas por los encuestados, por lo que cabe la posibilidad de que la información obtenida no siempre refleje la realidad.
2. La encuesta permite aplicaciones masivas, que mediante técnicas de muestreo adecuadas pueden hacer extensivos los resultados a comunidades enteras.

3. El interés del investigador no es el sujeto concreto que contesta el cuestionario, sino la población a la que pertenece; de ahí, como se ha mencionado, la necesidad de utilizar técnicas de muestreo apropiadas.

4. Permite la obtención de datos sobre una gran variedad de temas.

5. La información se recoge de modo estandarizado mediante un cuestionario (instrucciones iguales para todos los sujetos, idéntica formulación de las preguntas, etc.), lo que faculta hacer comparaciones intergrupales.

Grupos a los que se aplicara

La herramienta a utilizar será aplicada a los huéspedes que cuenten con alguna discapacidad y familiares de los mismos, los cuales son los que demandan este tipo de servicio dentro de un hotel all inclusive, ya que la finalidad de nuestra investigación es desarrollar una propuesta de un turismo incluyente que implemente nuevas actividades dentro del departamento de animación para el mejoramiento de la experiencia de los huéspedes con discapacidad partiendo de un análisis previo que detecten las áreas de oportunidad.

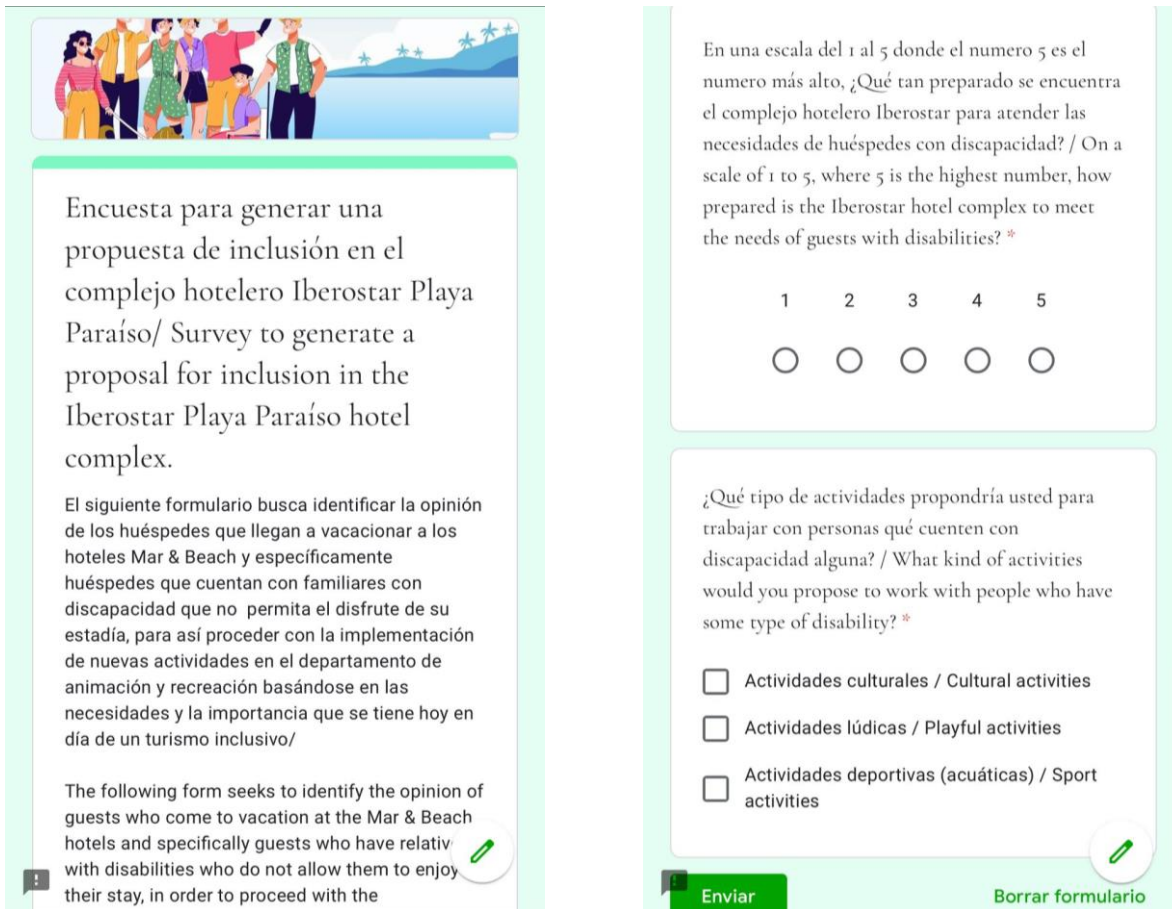
Medios de aplicación

La herramienta se aplicara de manera presencial durante el horario laboral siempre y cuando exista una disponibilidad para realizarla, el encuestado solo se limitara a responder una serie de preguntas las cuales se irán haciendo de manera gradual, buscando así que la persona involucrada se exprese y lograr obtener información para que finalmente se genere un punto de vista lo más certero posible que ayude a la recolección de opiniones que la encuesta nos generará.

Se realizó una encuesta a través de la plataforma Google Forms dirigida hacia los huéspedes y una entrevista compuesta por una serie de preguntas, está dirigida hacia los

Colaboradores y jefes del departamento de animación y recreación con el fin de obtener información de manera eficaz y confiable.

Link de la encuesta: <https://forms.gle/Un6o8rZXeSopeou39>



Encuesta para generar una propuesta de inclusión en el complejo hotelero Iberostar Playa Paraíso/ Survey to generate a proposal for inclusion in the Iberostar Playa Paraíso hotel complex.

El siguiente formulario busca identificar la opinión de los huéspedes que llegan a vacacionar a los hoteles Mar & Beach y específicamente huéspedes que cuentan con familiares con discapacidad que no permita el disfrute de su estadía, para así proceder con la implementación de nuevas actividades en el departamento de animación y recreación basándose en las necesidades y la importancia que se tiene hoy en día de un turismo inclusivo/

The following form seeks to identify the opinion of guests who come to vacation at the Mar & Beach hotels and specifically guests who have relatives with disabilities who do not allow them to enjoy their stay, in order to proceed with the

En una escala del 1 al 5 donde el número 5 es el número más alto, ¿Qué tan preparado se encuentra el complejo hotelero Iberostar para atender las necesidades de huéspedes con discapacidad? / On a scale of 1 to 5, where 5 is the highest number, how prepared is the Iberostar hotel complex to meet the needs of guests with disabilities? *

1 2 3 4 5

○ ○ ○ ○ ○

¿Qué tipo de actividades propondría usted para trabajar con personas que cuenten con discapacidad alguna? / What kind of activities would you propose to work with people who have some type of disability? *

Actividades culturales / Cultural activities

Actividades lúdicas / Playful activities

Actividades deportivas (acuáticas) / Sport activities

Enviar Borrar formulario

Ilustración 4 y 6 Encuesta a través de Google Forms Elaboración Propia (2022)

Otra de las herramientas a trabajar será la entrevista ya que ayuda especificar y detectar la importancia y el cómo se está trabajando un turismo inclusivo en el departamento de animación y recreación, está dirigida a los jefes departamentales y los colaboradores del departamento de animación los cuales serán entrevistados.

A continuación se presentan una serie de ventajas de la herramienta a implementar:

- Durante la realización de la entrevista, el entrevistador puede observar cuáles son las reacciones del entrevistado sobre los temas que se le plantean. Esto le permite, sobre todo, lograr una mejor comprensión de las condiciones psicológicas y ambientales del entrevistado, y de su intención y disposición de ánimo al contestar a las preguntas.
- La entrevista presenta una gran flexibilidad para adaptarse a las personas y a las circunstancias. Por ejemplo, permite aclarar y/o repetir tanto las preguntas formuladas como las respuestas ofrecidas por el entrevistado. Además, la entrevista puede ser aplicada a personas analfabetas o que leen y escriben con dificultad.
- Facilita la verificación de las respuestas, es decir, permite al entrevistador comprobar más fácilmente si la respuesta dada por un entrevistado a una pregunta es sincera y veraz.
- Permite obtener mayor espontaneidad en las respuestas de los entrevistados, que deben responder de una manera más directa que cuando se trata de rellenar un cuestionario.
- Generalmente los entrevistados conceden una mayor importancia a la entrevista que a la encuesta o cuestionario, y por ello es más fácil obtener su colaboración.
- El número de “no respuestas” es menor que en la encuesta, es decir, en una entrevista el entrevistado generalmente deja menos preguntas sin contestar que en un cuestionario.
- La entrevista da garantía de que la respuesta dada por el entrevistado es una respuesta individual, mientras que por escrito las preguntas pueden contestarse en grupo, o basándose en las sugerencias de otras personas.
- Permite obtener una información más completa, profunda y rica, sobre todo en cuestiones personales. Es decir, a través de una entrevista se obtienen, con mayor facilidad que con

otras técnicas, respuestas a cuestiones personales e íntimas, de las que es más fácil hablar que escribir.

Grupos a los que se aplicara.

La herramienta a utilizar será aplicada a los colaboradores del departamento de animación, los cuales tienen contacto directo con el huésped, ya que la finalidad de nuestra investigación es mejorar la estancia de los huéspedes a través de la propuesta de inclusión en el departamento antes mencionado partiendo así de un análisis previo que detecten las áreas de oportunidad.

Puestos a entrevistar:

- Jefes del departamento de animación.
- Animadores.

Medios de aplicación

La herramienta se aplicara de manera presencial durante el horario laboral siempre y cuando exista una disponibilidad para realizarla, el entrevistado solo se limitara a responder una serie de preguntas las cuales se irán haciendo de manera gradual, buscando así que la persona involucrada se desenvuelva y de esta forma obtener una conversación exitosa que ayude a la recolección de opiniones que la entrevista generará.

Preguntas propuestas para la entrevista:

- ¿Consideras que la animación y recreación es la pauta para el crecimiento de un turismo inclusivo en el hotel?
- ¿Alguna vez se ha tenido la participación de huéspedes con discapacidades en alguna actividad de recreación?
- ¿Es común la llegada de este segmento de mercado en las distintas temporadas del hotel?
- ¿Cuentas con un recurso humano capaz de aprender y fomentar la propuesta antes mencionada en el hotel?

- ¿Se cuenta con toda la infraestructura adecuada para llevar a cabo actividades en la piscina, playa, teatro, sin que exista alguna barrera para este segmento?
- ¿Qué tan importante es para ti la inclusión social?

5.2.6 DESARROLLO DEL PROYECTO

Propuesta de inclusión, actividades para huéspedes con capacidades diferentes en el departamento de animación y recreación.

Iberostar Playa Paraíso



Con el objetivo de fomentar un turismo incluyente en el complejo Iberostar Playa Paraíso a continuación se muestra la propuesta basada en cada uno de los objetivos específicos para ejecutar el buen desarrollo del proyecto el cual se está trabajando.

Al iniciarse el 2020 y la llegada de la pandemia de COVID19 nos ha obligado a desacelerar el paso y ajustar nuevas prioridades, el turismo ha sido fuertemente golpeado, actualmente se encuentra en un punto de recuperación, en 2021 la OMS estableció al turismo inclusivo como una oportunidad de crecimiento económico y social el cual brindaría muchas oportunidades. Esta situación ha puesto de relieve la relevancia del compromiso transversal con la creación de valor económico, medioambiental y social a corto y largo plazo, contribuyendo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Se está convencido de que las empresas pueden participar de manera activa en este esfuerzo global y de que hay que crear un vínculo dinámico entre la naturaleza, la salud y las

empresas. Aquí es donde surge como oportunidad en la industria la propuesta de inclusión en el departamento de animación y recreación del Iberostar Playa Paraíso, cabe

mencionar que el turismo siempre ha tratado de trabajar bajo un eje inclusivo pero la realidad es que no siempre se le presta la atención que este requiere.

A continuación se menciona nuevamente los objetivos que se espera cumplir con esta propuesta:

Objetivo general:

Desarrollar una propuesta de un turismo incluyente que implemente nuevas actividades dentro del departamento de animación para el mejoramiento de la experiencia de los huéspedes con discapacidad.

Objetivos específicos

- Desarrollar nuevas actividades de animación y recreación más elaboradas en donde se incluyan actividades inclusivas.
- Realizar campañas o programas de concientización hacia un turismo inclusivo en todos los departamentos del hotel para así difundir la importancia del mismo.
- Promover la accesibilidad universal en el complejo en general pero específicamente en los departamentos que mantienen un contacto directo con el huésped.
- Presentar en cada departamento de animación los diferentes tipos de actividades para este tipo de segmento a través de capacitaciones con el fin de lograr una buena interacción animador-huésped sin dificultad alguna.

A continuación se desarrolló la propuesta de actividades de animación y recreación para el segmento adulto con un día de descanso, cabe mencionar que la duración es mucho menor a un programa común, puesto que son personas con discapacidades diferentes y no tienen el mismo rendimiento que otros.

PROPUESTA DE ACTIVIDADES EN EL DEPARTAMENTO DE
ANIMACIÓN Y RECREACIÓN

ADULTOS
★ ★ ★

IBEROSTAR
HOTELS & RESORTS

HORARIO	LUN	MAR	MIE	JUE	VIE	SAB	DOM
10:00-10:30 AM	Musicoterapia	X	Boccia	El tren pasa por la cascada	Taller de cocina	Zumba	Boccia
10:45-11:45 AM	Pintura	X	Musicoterapia (Agua)	Beach Yoga	Levantarnos por la mañana (agua)	Jardinería	El trencito cantarin
11:00AM	M E R I E N D A (D E S C A N S O)						
12:00AM-1:00 PM	Juegos de mesa	X	Taller de cocina	Juegos de mesa	Taller (cerámica)	Pintura	Taller (cerámica)
2:00PM-3:00PM	Jardinería	X	Pintura	Búsqueda del tesoro	Yoga	Show magia	Show de animación (tematica)

Ilustración 5 Propuesta de actividades para huéspedes con discapacidades, elaboración propia (2022)

Cada una de las actividades elegidas es previamente estudiada con el fin de mejorar la capacidad de desempeño de las personas y para ello se realizó la elaboración de fichas técnicas las cuales describen a detalle cada una de las actividades que se espera incluir.



Ilustración 6 Sesión de Musicoterapia Fuente: Google, (2021)



Ilustración 7 Taller de pintura para personas con discapacidad, Fuente: Google (2020)

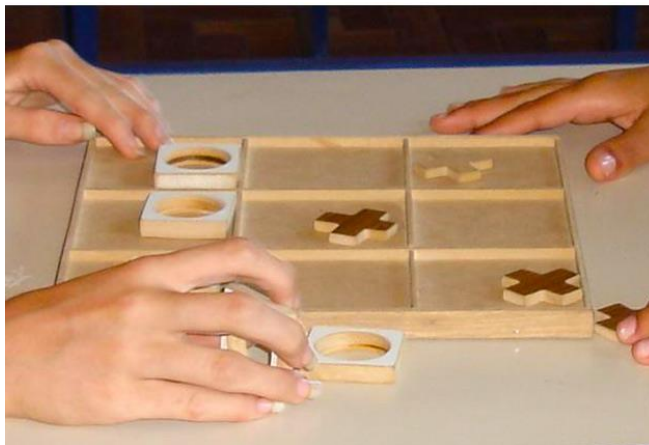


Ilustración 8 Juegos de mesa para personas con discapacidad, Fuente: Google, (2014)



Ilustración 9 Juegos de mesa para personas con discapacidad Fuente: Google (2021)



Ilustración 10 Domino para personas con discapacidad Fuente: Google (2022)



Ilustración 11 Taller de jardinería inclusivo Fuente: Google (2019)



Ilustración 12 Taller de jardinería inclusivo Fuente: Google (2022)



Ilustración 13 Boccia inclusiva Fuente: Google (2017)



Ilustración 14 Taller de cocina para personas con discapacidad Fuente: Google (2019)



Ilustración 15 Yoga inclusivo Fuente: Google (2017)



Ilustración 16 Yoga inclusivo Fuente: Google (2022)



Ilustración 17 Actividades en la piscina para personas con discapacidad Fuente: Google (2015)



Ilustración 18 Actividades para personas con discapacidad Fuente: Google (2019)



Ilustración 19 Actividades para personas con discapacidad Fuente: Google (2017)



Ilustración 20 Zumba inclusivo Fuente: Google (2018)



Ilustración 21 Taller de artesanías para personas con discapacidad Fuente: Google (2021)



Ilustración 22 Taller de cerámica para personas con discapacidad Fuente: Google (2021)



Ilustración 23 Show de magia inclusiva Fuente: Twitter (2019)

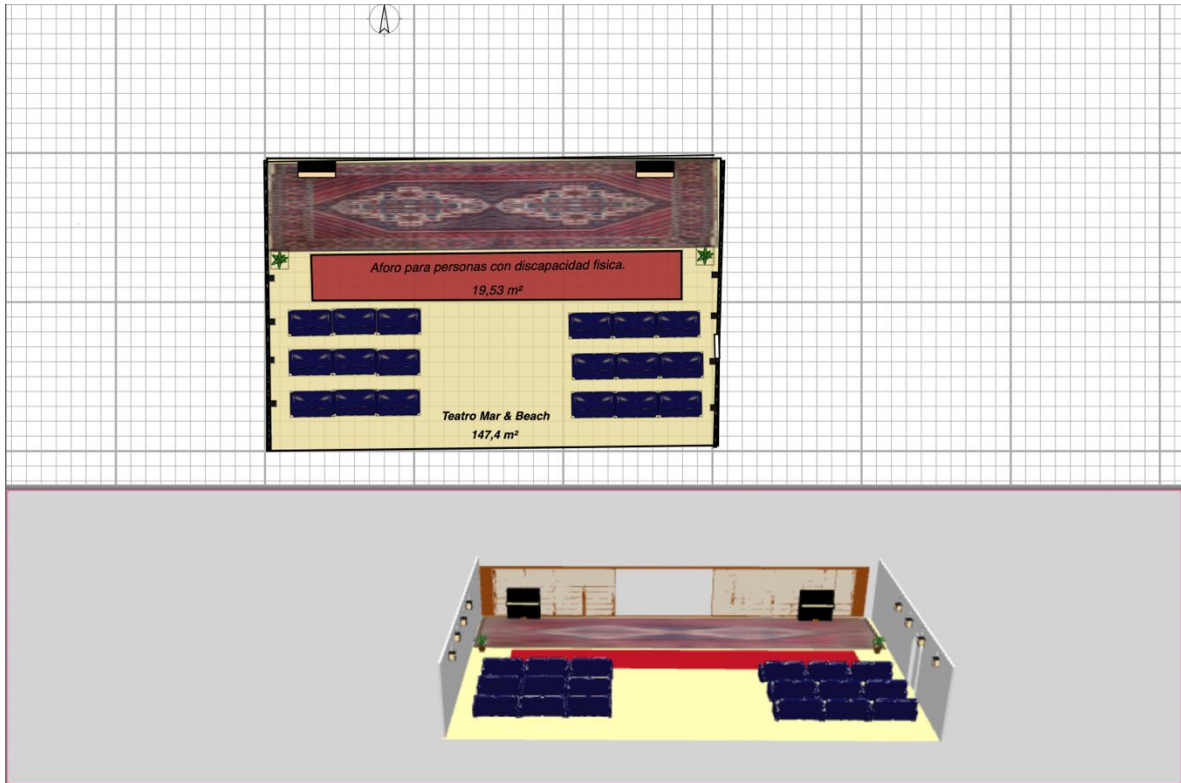


Ilustración 24 Layout teatro Mar & Beach Fuente: Elaboración propia (2022)



Ilustración 25 Layout propuesta de invernadero para taller de jardinería en los hoteles Mar & Beach Fuente:
Elaboración propia (2022)

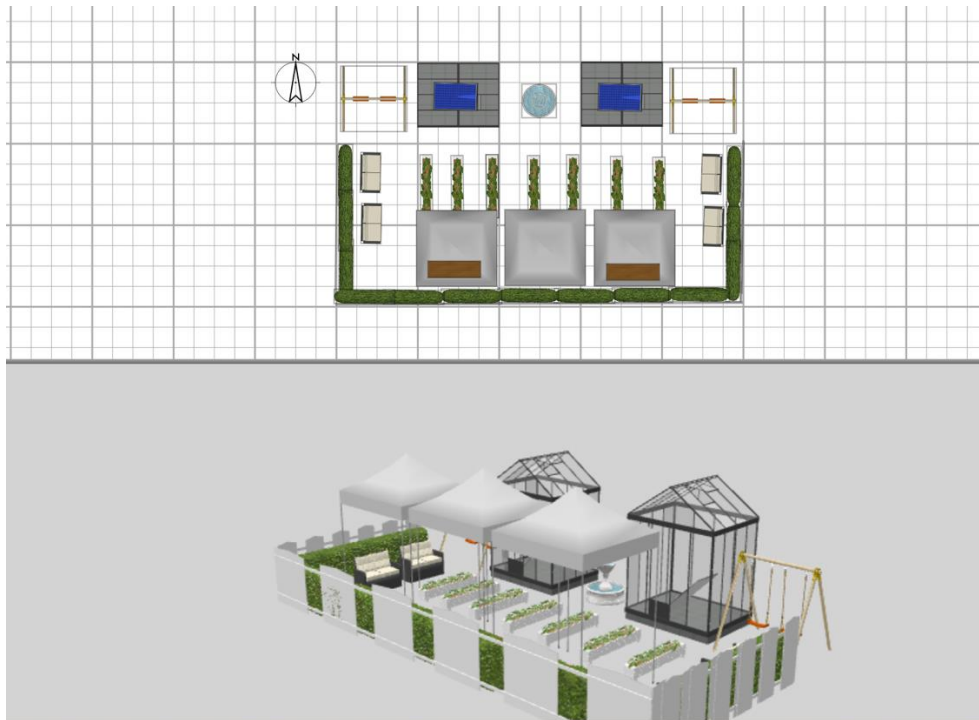


Ilustración 26 Layout propuesta de invernadero para taller de jardinería en los hoteles Mar & Beach Fuente:
Elaboración propia (2022)

CAPÍTULO VI. RESULTADOS Y ANÁLISIS

6.1 Análisis e interpretación de resultados

Con el fin de lograr los objetivos planteados al inicio de esta tesis, se vació la información obtenida a través de las encuestas hacia los huéspedes y la entrevista hacia los directivos del departamento de animación en el complejo hotelero Mar & Beach para su análisis e interpretación. Se presentan los resultados en el orden que fueron realizados es decir en primer lugar la encuesta hacia los huéspedes y posterior a ella la entrevista a los directivos.

Se logró identificar las fallas en las que desde el punto de vista de los huéspedes se encuentran en la poca oferta de actividades inclusivas y la escasa infraestructura con la que cuentan los hoteles y playas para el desarrollo de un turismo inclusivo, todas las opiniones coinciden que es de suma importancia que la cadena hotelera fomente un turismo inclusivo en cada una de sus áreas destacando la animación y recreación ya que cuando viajan se desplazan por una estancia prolongada y buscan el disfrute de las actividades para ellos y las personas con discapacidad que viajan a su lado. Además destacan que las actividades socioculturales tienen mayor peso, en segundo lugar las actividades acuáticas y en tercer lugar las actividades lúdicas. Según las respuestas mencionan que de una escala del 1 al 5, el hotel se encuentra trabajando en el número 3 para atender las necesidades de huéspedes con discapacidad, finalmente se puede concluir que este tipo de segmento está arribando de manera continua a la cadena Iberostar por lo cual se debe prestar mayor atención e invertir no solo en infraestructura sino, en capital humano que se encargue del desarrollo del mismo.

7.2 Conclusiones y recomendaciones

Después de realizar dicha investigación, considero que la animación y la recreación no están trabajando adecuadamente puesto que no se realiza de una manera inclusiva, ya que existen diferentes herramientas que se pueden manejar dentro de esta área con el fin de crear espacios educativos y de aprendizaje para este tipo de segmento.

La información que se otorgara a cada uno debe tener un interés común y lograr transmitir soluciones, creando un ambiente empático primordialmente entre los colaboradores y por consiguiente con los huéspedes.

Presentar a nuestros empleados los diferentes tipos de actividades para este tipo de segmento se vuelve importante para lograr su buen desarrollo y de igual forma para que se esté preparado ante cualquier tipo de situación que se pueda presentar.

En resumen se puede decir que es de suma importancia invertir tiempo, y estrategias en el departamento y sobre todo invertir en la adecuación y el equipo necesario para lograr la ejecución del programa de animación inclusivo con el objetivo de que se logre elevar la competitividad del hotel fomentando un turismo para todos, y de tal manera para la generación de utilidades, y para el crecimiento económico del país.

Iberostar es una empresa de clase internacional, por lo tanto necesita poner más énfasis en el tema referente a la inclusión de personas ya que esto sumaría aún más su prestigio en cuanto al resto de la industria hotelera. Animación y recreación juega un rol importante para el incremento de la productividad dentro de esta organización, debido a que al crear un programa de animación que incluya actividades para personas con discapacidad y un clima laboral empático en el cual se podrá desempeñar las actividades necesarias y hacer que el huésped observe la preocupación de una inclusión para TODOS.

Recomendaciones

Dentro de la empresa en la que escogí para desarrollar mi proyecto, recomiendo tener un departamento unificado de comunicación y sobre todo empatía, donde estén las relaciones públicas de la empresa y de sus diferentes áreas, para así establecer mejores relaciones dentro de la empresa y se vea reflejado a la hora de realizar su trabajo.

Generar un proyecto que así mismo fortalezca la relación con los huéspedes, brindar más confianza y realizar propuestas que serán difundidas con el fin de fomentar el turismo inclusivo.

Para mejorar el clima laboral del departamento y lograr que el trato sea equitativo, recomiendo que se dé la oportunidad de contratar personal capacitado para la realización de actividades especiales, sin dejar de lado al actual equipo de animación ya que considero que será eficaz aprender más rápido con una persona capacitada a tu lado.

Tomando en cuenta las instalaciones del hotel, sugiero que se invierta más en adecuar las áreas de playa, alberca y áreas verdes para la realización de actividades en el exterior.

La información o problemas que surjan deberán ser totalmente discretos y por lo que sugiero que se siga manteniendo la comunicación a través de grupos de Whatsapp o por radio en la cual siempre se pueda comunicar notas de urgencia, noticias de última hora que no hayan sido posibles dialogar en el momento, con el fin de que el departamento este enterado de manera más eficaz.

Luego de la propuesta realizada veo que es factible sugerir a todas las empresas tener un programa de animación y recreación con actividades para todos, con el fin mejorar el clima laboral y con los huéspedes haciéndolos sentir igual que todos, logrando un mejor desenvolvimiento y rendimiento de los integrantes de la organización.

Anexos



Ilustración 27 Joven con discapacidad participando en actividades de animación Mar & Beach Fuente: Propia (2022)



Ilustración 28 Joven con discapacidad asistiendo a shows en teatro Mar & Beach Fuente: Propia (2022)



Ilustración 29 Huésped con discapacidad disfrutando sus vacaciones en el complejo hotelero Iberostar Mar & Beach Fuente: Propia (2022)

FICHA TÉCNICA NO. 1	
Denominación	Musicoterapia
Objetivo	Fomentar la comunicación y las relaciones, el aprendizaje, la expresión y así mismo mejorar las necesidades físicas y emocionales de la persona.
Tamaño del grupo	N/a
Temporalización	30 minutos.
Espacio	De preferencia la actividad se realiza en el exterior en un espacio abierto como lo es la palapa que se encuentra en la playa o de no ser posible también en el interior siempre y cuando haya un espacio suficiente como lo puede ser en el área del teatro Mar y Beach o Lobbies.
Edad del grupo	Adultos
Desarrollo	Se trata de una terapia que utiliza los sonidos y la música para fomentar la comunicación y las relaciones, el aprendizaje, la expresión y también mejorar las necesidades físicas y emocionales de la persona. No solo sirve como desarrollo psicológico, para las personas con discapacidad física puede mejorar su capacidad motora con la realización de distintos ejercicios de movimiento y coordinación a través del sonido.
Materiales necesarios	Bocina para la música, micrófono, sombreros, Tablet con internet, vestuarios.
Ambientación	Música, decoración de acuerdo al tipo de música que se pondrá.
Observaciones	N/h.

Elaboró:	Lucia Alhelí Santiago Herrera
-----------------	-------------------------------

Tabla 2 Ficha técnica no.2 actividades de animación Fuente: Elaboración propia (2022)

FICHA TÉCNICA NO. 2	
Denominación	Taller de pintura.
Objetivos	Desarrollar competencias como la calma, concentración, creatividad con el fin de aportar múltiples beneficios motrices para la salud mental.
Tamaño del grupo	N/a
Temporalización	60 minutos.
Espacio	Determinando no solo la amplitud del espacio que necesitaremos, sino las características que ha de tener. Añadiremos las mismas variaciones posibles, en caso de ser necesario.
Edad del grupo	N/a
Desarrollo	Se trata de motivar a los huéspedes a utilizar su creatividad a través de la pintura, plasmando sus emociones por medio del arte.
Materiales necesarios	Lienzos, papel, pinceles, pinturas vinílicas, acuarelas, servilletas, mandiles especiales para pintura, material de manta (con costo).
Ambientación	La decoración debe ser referente a la pintura, los animadores deberán vestir con boinas, overoles y ropa de color vibrante.
Observaciones	El departamento de animación proporciona todo el material necesario, a excepción si el huésped desea adquirir alguna bolsa de manta o algún otro souvenir que pueda comprar dentro de las tiendas con las que cuenta el hotel como lo son alcancías, o figuras de cerámica.

Elaboró:	Lucia Alhelí Santiago Herrera
-----------------	-------------------------------

Tabla 3 Ficha técnica no.3 actividades de animación Fuente: Elaboración propia (2022)

FICHA TÉCNICA NO. 3	
Denominación	Juegos de mesa.
Objetivos	Potenciar funciones ejecutivas como la memoria, atención, lenguaje, razonamiento o planificación y así mismo la estimulación cognitiva.
Tamaño del grupo	N/a.
Temporalización	30 a 40 minutos.
Espacio	De preferencia la actividad se realiza en el exterior en un espacio abierto como lo es la palapa que se encuentra en la playa pero de no ser posible también en el interior siempre y cuando haya un espacio suficiente como por ejemplo en el área de lobbies Mar y Beach.
Edad del grupo	N/a
Desarrollo	Formar equipos con los huéspedes y personas que los acompañan proporcionándoles distintos juegos, los cuales se pueden rotar con el fin de participar todos juntos.
Materiales necesarios	Juegos de mesa de cualquier tipo y premios para los ganadores.
Ambientación	N/a.
Observaciones	N/a.

Elaboró:	Lucia Alhelí Santiago Herrera.
-----------------	--------------------------------

Tabla 4 Ficha técnica no.4 actividades de animación Fuente: Elaboración propia (2022)

FICHA TÉCNICA NO. 4	
Denominación	Jardinería.
Objetivos	Mejorar la autonomía y motricidad de las personas, ayudando a controlar a los sentimientos violentos y aportando habilidades de aprendizaje.
Tamaño del grupo	N/a
Temporalización	30 a 40 minutos.
Espacio	De preferencia la actividad se realiza en el exterior en un espacio abierto pero de no ser posible también en el interior siempre y cuando haya un espacio suficiente.
Edad del grupo	N/a
Desarrollo	Los huéspedes tendrán acceso al área de viveros con la que cuenta el hotel y ahí se podrá realizar el taller de jardinería, el cual estará al mando de una persona que explique paso a paso la actividad.
Materiales necesarios	Herramientas para jardinería, plantas, agua, alimentos y bebidas.
Ambientación	N/a.
Observaciones	N/a.
Elaboró:	Lucia Alhelí Santiago Herrera.

FICHA TÉCNICA NO. 5	
Denominación	Boccia.
Objetivos	Fomentar el deporte para mejorar la autonomía y calidad de vida de las personas con discapacidad.
Tamaño del grupo	N/a.
Temporalización	30 a 40 minutos.
Espacio	La actividad se realiza en el exterior en un espacio abierto como lo es el área de playa o bien la palapa que se encuentra ahí mismo.
Edad del grupo	N/a.
Desarrollo	Se trata de un juego muy parecido a la petanca, cada jugador o equipo disponen de 6 pelotas rojas o azules. El juego empieza cuando se lanza la bola blanca la cual queda situada en el centro del juego. El objetivo es lanzar las demás bolas para intentar acercarse el máximo posible a la bola blanca, se consiguen puntos extras por las bolas sucesivas a la que se encuentra más cerca.
Materiales necesarios	Bolas de bochas: 6 bolas de color rojo y 6 de color azul y una de color blanco o bola diana. Las medidas son de 270mm aproximadamente. Cada jugador, pareja o equipo dispone de 6 bolas rojas o 6 azules.
Ambientación	N/a.
Observaciones	N/a.
Elaboró:	Lucia Alhelí Santiago Herrera.

FICHA TÉCNICA NO. 6	
Denominación	Yoga.
Objetivos	Mejorar la alineación del cuerpo analizar su energía física y perfeccionar los sentidos favoreciendo su salud física y mental.
Tamaño del grupo	N/a
Temporalización	30 a 40 minutos.
Espacio	De preferencia la actividad se realiza en el exterior en un espacio abierto como lo es el área de palapa en la playa pero de no ser posible también en el interior como lo puede ser en el gimnasio Fit & Fun siempre y cuando haya un espacio suficiente
Edad del grupo	N/a.
Desarrollo	Plantearse como un juego que ofrece mucha diversión, ya que las posturas que se imitan guardan relación con objetos, plantas y animales de la vida real. Pueden realizarse las posturas enlazándolas con una historia. Y deben variarse las posturas para que el niño no se aburra. No repetirlas mucho y realizar los movimientos despacio para que el niño no pierda la concentración. La motivación es la clave para la práctica del yoga.
Materiales necesarios	Tapetes para niños y adultos, pelota deportiva.
Ambientación	N/a.
Observaciones	N/a.
Elaboró:	Lucia Alhelí Santiago Herrera.

FICHA TÉCNICA NO. 7	
Denominación	Búsqueda del tesoro.
Objetivos	Motivar a los huéspedes a trabajar en equipo a través de pistas divertidas que los conlleven a llegar a la meta.
Tamaño del grupo	N/a.
Temporalización	50 minutos.
Espacio	De preferencia la actividad se realiza en el exterior en un espacio abierto pero de no ser posible también en el interior siempre y cuando haya un espacio suficiente
Edad del grupo	N/a.
Desarrollo	Este es un juego en varias etapas; los tesoros pueden ser cualquier objeto que responda a los criterios establecidos con anterioridad. A cada equipo se le otorgara una lista de actividades que debe realizar para poder encontrar la siguiente pista, como un rally, el equipo que llegue primero al punto donde está el tesoro será el ganador. Antes de comenzar habrá señalética que indique cada una de las estaciones por las que debe pasar para llegar al tesoro sin mucha dificultad. Se puede también dibujar un plano del tesoro para explicar los indicios.
Materiales necesarios	Mapas, plumones, hojas, cuerdas, globos, mantas, colchonetas, bocina, Tablet con internet, premios para los ganadores..
Ambientación	N/a.
Observaciones	N/a.

Elaboró:	Lucia Alhelí Santiago Herrera.
-----------------	--------------------------------

Tabla 8 Ficha técnica no.8 actividades de animación Fuente: Elaboración propia (2022)

FICHA TÉCNICA NO. 8	
Denominación	Taller de cocina.
Objetivos	Promover la interacción de la persona con discapacidad y su familia en el ámbito de la cocina. Son recetas especialmente diseñadas para lograr una mayor independencia e integración de la persona con discapacidad en la cocina, y para esto se tuvo en cuenta diferentes ítems importantes como seguridad, formas fáciles de medición de ingredientes, un orden, pasos a seguir, etc.
Tamaño del grupo	N/a.
Temporalización	60 minutos.
Espacio	De preferencia la actividad se realiza en el exterior en un espacio abierto pero de no ser posible también en el interior siempre y cuando haya un espacio suficiente.
Edad del grupo	N/a.
Desarrollo	Las posibilidades son infinitas y es un entretenimiento muy útil. En este sentido deberemos disponer de un espacio adaptado si la persona se desplaza en silla de ruedas, constara de la preparación de distintos platillos o postres sencillos, en donde el material será otorgado por el equipo de animación.
Materiales necesarios	Comida y utensilios de acuerdo al platillo a preparar.
Ambientación	Hacer del espacio una sala de cocina con todos los utensilios necesarios.

Observaciones	N/a.
Elaboró:	Lucia Alhelí Santiago Herrera.

Tabla 9 Ficha técnica no.9 actividades de animación Fuente: Elaboración propia (2022)

FICHA TÉCNICA NO. 9	
Denominación	Levantarnos por la mañana.
Objetivos	Mejorar la funcionalidad, mantiene al huésped motivado e integrado, dotándole de oportunidad para el aprendizaje. Además, facilita la vivencia del cuerpo y su movimiento.
RTamaño del grupo	N/a.
Temporalización	30 minutos.
Espacio	Se realiza en el exterior en el área de la piscina.
Edad del grupo	N/a.
Desarrollo	Sentados al borde, "lavarse" diferentes partes del cuerpo.
Materiales necesarios	Juguetes de piscina.
Ambientación	El área de piscina se decora como si fuese una playa (pelotas, palmeras, juegos, etc.)
Observaciones	N/a.

Elaboró:	Lucia Alhelí Santiago Herrera.
-----------------	--------------------------------

Tabla 10 Ficha técnica no.10 actividades de animación Fuente: Elaboración propia (2022)

FICHA TÉCNICA NO. 10	
Denominación	Taller de cerámica.
Objetivos	Potenciar la integración, aumentar la autoestima, las relaciones sociales, la psicomotricidad y estimular el desarrollo intelectual.
Tamaño del grupo	N/a.
Temporalización	30 a 40 minutos.
Espacio	De preferencia la actividad se realiza en el exterior en un espacio abierto pero de no ser posible también en el interior siempre y cuando haya un espacio suficiente
Edad del grupo	N/a.
Desarrollo	A cada huésped se le otorgara diseños para que pueda escoger con que figura trabajar y tomar todo el material necesario para realizarla.
Materiales necesarios	Arcilla de secado al aire, ojos adhesivos, cortadores de galleta en distintas formas, pintura acrílica, silicón, limpiapipas de colores, rodillo, lápiz, brillantina.
Ambientación	N/a.
Observaciones	N/a.
Elaboró:	Lucia Alhelí Santiago Herrera.

FICHA TÉCNICA NO. 11	
Denominación	Zumba.
Objetivos	Desarrollar, fortalecer y dar flexibilidad al cuerpo mediante movimientos de baile combinados con una serie de rutinas aeróbicas.
Tamaño del grupo	N/a.
Temporalización	30 minutos.
Espacio	De preferencia la actividad se realiza en el exterior en un espacio abierto como la playa o el área de la piscina principal pero de no ser posible también en el interior siempre y cuando haya un espacio suficiente.
Edad del grupo	N/a.
Desarrollo	Se imparte en clases dirigidas en la que se realizan ejercicios aeróbicos al ritmo de música latina (merengue, samba, reggaetón, cumbia y salsa) con la finalidad de pasar un rato divertido y mejorar el estado de ánimo de cada uno.
Materiales necesarios	Bocina, micrófono y Tablet con internet-
Ambientación	N/a.
Observaciones	N/a.
Elaboró:	Lucia Alhelí Santiago Herrera.

FICHA TÉCNICA NO. 12	
Denominación	Show de magia.
Objetivos	Sorprender al público y hacerle soñar despierto.
Tamaño del grupo	N/a.
Temporalización	45 minutos.
Espacio	Se realiza en el escenario del teatro Mar & Beach.
Edad del grupo	N/a.
Desarrollo	Los animadores o el personal contratado (mago) ofrecerá su show al público, mientras ellos lo disfrutan comiendo aperitivos otorgados por nosotros.
Materiales necesarios	Animales, baritas, vasos, monedas, pañuelos, sombrero, cartas, cajas, disfraces, aforo (para la cantidad de público), aperitivos, bocina, micrófonos.
Ambientación	Todo el escenario debe estar decorado acorde un show de magia.
Observaciones	N/a.
Elaboró:	Lucia Alhelí Santiago Herrera.

Tabla 13 Ficha técnica no.13 actividades de animación Fuente: Elaboración propia (2022)

FICHA TÉCNICA NO. 13

Denominación	Show de animación (temática)
Objetivos	Sorprender al público y hacerle soñar despierto.
Tamaño del grupo	N/a-
Temporalización	45 minutos.
Espacio	Se realiza en el escenario del teatro Mar & Beach.
Edad del grupo	N/a.
Desarrollo	Los animadores ofrecerán su show al público (niños y padres) de acuerdo a la temática que se escogió, mientras ellos lo disfrutaban comiendo aperitivos otorgados por nosotros.
Materiales necesarios	Disfraces, aperitivos, aforo (para la cantidad de público), bocina, micrófonos, escenario de acuerdo al show que se presentara.
Ambientación	Todo el escenario debe estar decorado acorde al show a presentar.
Observaciones	N/a.
Elaboró:	Lucia Alhelí Santiago Herrera.

Bibliografía

- Gobierno de Quintana Roo. (2019). *Qroo.gob.mx*. Recuperado el 12 de Febrero de 2022, de <https://qroo.gob.mx/plan-estatal-de-desarrollo-quintana-roo-2016-2022/eje-1-desarrollo-y-diversificacion-economica-con>
- Gobierno Q.Roo. (2017). Recuperado el 5 de Febrero de 2022, de <https://qroo.gob.mx/inicio/index.php/perfil-de-turista-por-destino/>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía INEGI. (2019). *Cuentame Inegi*. Recuperado el 5 de Febrero de 2022, de <http://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/qroo/poblacion/diversidad.aspx?tema=me&e=23#:~:text=Quintana%20Roo&text=En%202020%20en%20Quintana%20Roo,religi%C3%B3n%20con%2021.9%20por%20ciento.>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía INEGI. (2019). *Para todo mexico*. Recuperado el 5 de Febrero de 2022, de <https://www.paratodomexico.com/estados-de-mexico/estado-quintana-roo/relieve-quintana-roo.html>
- Secretaría de economía. (2017). Recuperado el 5 de Febrero de 2022, de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/166919/quintana_roo_2016_1116.pdf
- SEDETUR. (5 de Enero de 2022). Recuperado el 5 de Enero de 2021, de SEDETUR: <https://qroo.gob.mx/sedetur/avanzamos-en-la-implementacion-del-plan-maestro-de-turismo-sustentable-quintana-roo-2030>
- Valida sin barreras. (2018). *Valida sin barreras*. Recuperado el 12 de Febrero de 2022, de <https://es.validasinbarreras.com/blog/post/actividades-para-personas-con-discapacidad-fisica/>