

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO**



**Animación turística y satisfacción del huésped en el Royal  
Decameron Punta Sal Hotel**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN TURISMO**

**AUTORA: Bach. Gonzales Oyola Patricia Naomi**

**TUMBES, 2024**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO**



**Animación turística y satisfacción del huésped en el Royal  
Decameron Punta Sal Hotel**

**LOS QUE SUSCRIBIMOS DECLARAMOS QUE LA TESIS ES ORIGINAL  
EN SU CONTENIDO Y FORMA:**

**Br. Gonzales Oyola Patricia Naomi (AUTOR)**

**Lic. Adriel Hermenegildo Alfaro (ASESOR)**

C. ORCID: 0000-0001-5436-9696

**Tumbes, 2024**

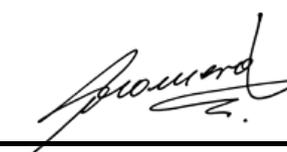
**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO**



**Animación turística y satisfacción del huésped en el Royal  
Decameron Punta Sal Hotel**

**TESIS APROBADA EN FORMA Y FONDO POR:**

**Mg. Neiser Homero Romero Córdova**



---

**PRESIDENTE**

**Mg. Sandra Maribel Dioses Urbina**



---

**SECRETARIA**

**Lic. Adriel Oser Hermenegildo Alfaro**



---

**VOCAL**

## ACTA DE SUSTENTACION

### UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO ACTA DE JURADO EVALUADOR

En la ciudad de Tumbes el primer día del mes de abril del año 2024, siendo las 20:00 horas, se reunieron los miembros del Jurado Calificador designados mediante RESOLUCIÓN N°251-2023/UNTUMBES-FACSO-D. del 24 de julio de 2023, con asistencia de los docentes siguientes:

Presidente: Mg. Neiser Homero Romero Córdova.

Secretario: Mg. Sandra Maribel Dioses Urbina.

Vocal: Mg. Adriel Oser Hermenegildo Alfaro.

El presidente expuso que el objeto de la reunión es emitir opinión sobre el Proyecto de Tesis presentado, cuyo detalle es el siguiente:

Proyecto de Tesis presentado por la estudiante PATRICIA NAOMI GONZALES OYOLA, denominado: "ANIMACIÓN TURÍSTICA Y SATISFACCIÓN DEL HUÉSPED EN EL ROYAL DECAMERON PUNTA SAL HOTEL";

Después de la revisión del proyecto presentado, se concluye que éste reúne las condiciones necesarias para su ejecución, por lo se acuerda la emisión de la Resolución correspondiente.

Con lo que se terminó la reunión ordinaria, siendo las 20.39 horas, sentándose la presente acta que después de leída, fue aprobada y suscrita por los asistentes.



Mg. Neiser Homero Romero Córdova.

Presidente  
Jurado Calificador



Mg. Sandra Maribel Dioses Urbina.

Secretario  
Jurado Calificador



Mg. Adriel Oser Hermenegildo Alfaro

Vocal  
Jurado Calificador

## DEDICATORIA

A Dios que me ha otorgado una familia maravillosa, quienes han creído en mí siempre, dándome ejemplo de superación, humildad y sacrificio; enseñándome a valorar todo lo que tengo, A todos ellos dedico el presente trabajo, por haber fomentado en mí, el deseo de superación y de triunfo en la vida. Lo que ha contribuido a la consecución de este logro. Espero contar siempre con su valioso e incondicional apoyo

***NAOMI***

## **AGRADECIMIENTO**

Expreso mi sincero agradecimiento a todas las personas que me han brindado su apoyo para lograr la materialización del presente trabajo de investigación, entre ellas al personal administrativo y operativo del área de actividades de animación del Royal Decamerón Punta Sal Hotel; asimismo, muy especialmente a mi asesor por su colaboración profesional.

# Animación turística y satisfacción del huésped en el Royal Decamerón Punta Sal Hotel

por PATRICIA NAOMI GONZALES OYOLA



---

**Fecha de entrega:** 14-mar-2024 08:15a.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 2320253974

**Nombre del archivo:** INFORME\_FINAL\_BORRADOR.pdf (2.22M)

**Total de palabras:** 13086

**Total de caracteres:** 72510

ASESOR

C. ORCID: 0000-0001-5436-9696

# Animación turística y satisfacción del huésped en el Royal Decamerón Punta Sal Hotel

## INFORME DE ORIGINALIDAD

9%

INDICE DE SIMILITUD

9%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

3%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="http://repositorio.untumbes.edu.pe">repositorio.untumbes.edu.pe</a>	Fuente de Internet	2%
2	<a href="http://repositorio.usmp.edu.pe">repositorio.usmp.edu.pe</a>	Fuente de Internet	2%
3	<a href="http://repositorio.uho.edu.cu">repositorio.uho.edu.cu</a>	Fuente de Internet	1%
4	<a href="http://www.alfapublicaciones.com">www.alfapublicaciones.com</a>	Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Instituto Madrilenó de Formacion	Trabajo del estudiante	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	Trabajo del estudiante	< 1%
7	Submitted to Universidad Nacional de Educación	Trabajo del estudiante	< 1%
8	<a href="http://repositorio.uta.edu.ec">repositorio.uta.edu.ec</a>	Fuente de Internet	< 1%



9	Submitted to Universidad Estatal a Distancia Trabajo del estudiante	< 1 %
10	Submitted to Universidad Nacional de Tumbes Trabajo del estudiante	< 1 %
11	repositorio.unibe.edu.ec Fuente de Internet	< 1 %
12	edacunob.ult.edu.cu Fuente de Internet	< 1 %
13	Submitted to Fundación Universitaria del Area Andina Trabajo del estudiante	< 1 %
14	1 library.co Fuente de Internet	< 1 %
15	www.grafiati.com Fuente de Internet	< 1 %
16	moam.info Fuente de Internet	< 1 %
17	UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ. "VI CONGRESO INTERNACIONAL DE INGENIERÍAS: "INGENIERÍA PARA FORMAR UNA SOCIEDAD SOSTENIBLE"", Editorial Internacional Runaiki, 2019 Publicación	< 1 %



# INDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
<i>DEDICATORIA</i>	v
<i>AGRADECIMIENTO</i>	vi
<i>INDICES</i>	vii
<i>RESUMEN</i>	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
<b>I. INTRODUCCION</b>	<b>12</b>
<b>II. REVISIÓN DE LITERATURA</b>	<b>14</b>
1 Bases Teórico - Científicas.....	14
2 Antecedentes .....	20
<b>III. MATERIAL Y MÉTODOS</b>	<b>24</b>
1 Tipo de estudio.....	24
2 Población, muestra y muestreo.....	24
3 Métodos técnicas e instrumentos .....	25
4 Procesamiento de la información.....	26
<b>IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	<b>27</b>
1 Las actividades de animación turística ofertadas.....	27
2 Actividades de animación turística: percepción del huésped.....	37
3 Satisfacción percibida sobre animación turística .....	48
4 Discusión.....	50
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>54</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>56</b>
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	57
ANEXOS	60

## INDICE DE FIGURAS

Figura 01	Ambientes para actividades de animación turística en el RDPSH	28
Figura 02	Personal que labora en actividades de animación turística en el RDPSH	29
Figura 03	Fotografías de algunas actividades de animación turística que se realizan en el RDPSH	36
Figura 04	Participantes de actividades de animación según género.	37
Figura 05	Participantes de actividades de animación según edad.	38
Figura 06	Participantes de actividades de animación según procedencia.	39
Figura 07	Percepción de huéspedes sobre actividad bailes	39
Figura 08	Percepción de huéspedes sobre actividad gimnasio.	40
Figura 09	Percepción de huéspedes sobre actividad vóley.	41
Figura 10	Percepción de huéspedes sobre actividad fútbol.	41
Figura 11	Percepción de huéspedes sobre actividad básquet.	42
Figura 12	Percepción de huéspedes sobre actividad tenis.	43
Figura 13	Percepción de huéspedes sobre juegos de mesa	44
Figura 14	Percepción de huéspedes sobre videojuegos.	44
Figura 15	Percepción de huéspedes sobre juego de villar	45
Figura 16	Percepción de huéspedes sobre juegos infantiles.	46
Figura 17	Percepción de huéspedes sobre presentaciones nocturnas.	47
Figura 18	Percepción de huéspedes sobre discoteca	47
Figura 19	Percepción de huéspedes sobre karaoke.	48
Figura 20	Índices de satisfacción en huéspedes por actividades de animación.	49

## INDICE DE ANEXOS

<b>Anexo 01</b>	CUESTIONARIO GUÍA DE ENTREVISTA A DIRECTIVOS Y COORDINADORES DEL ÁREA DE ACTIVIDADES DE ANIMACIÓN TURÍSTICA	61
<b>Anexo 02</b>	CUESTIONARIO DE ENCUESTA A HUÉSPEDES SOBRE ACTIVIDADES DE ANIMACIÓN TURÍSTICA EN RDPSH	62
<b>Anexo 03</b>	MATRIZ DE ENCUESTA A HUÉSPEDES PARTICIPANTES EN ACTIVIDADES DE ANIMACIÓN EN EL RDPSH	63
<b>Anexo 04</b>	FORMULARIO DE ENCUESTA EN LÍNEA PARA HUÉSPEDES	65
<b>Anexo 05</b>	FOTOGRAFÍAS DE AMBIENTES PARA ACTIVIDADES DE ANIMACIÓN TURÍSTICA EN RDPSH	66
<b>Anexo 06</b>	FOTOGRAFÍAS DE ACTIVIDADES DE ANIMACIÓN TURÍSTICA EN EL RDPSH	67

## **RESUMEN**

La presente investigación de tesis, Animación turística y satisfacción del huésped en el Royal Decameron Punta Sal Hotel, está orientada al logro de tres objetivos; en primer lugar, describir las características de las actividades de animación turística que son ofertadas en el Royal Decameron Punta Sal Hotel; en segundo lugar, determinar la percepción del huésped que se aloja en el mencionado hotel respecto de las actividades de animación turística, y en tercer lugar evaluar la satisfacción percibida por los huéspedes respecto de las actividades de animación turística en las que participan. Este trabajo se realizó a través de: revisión documental en la web, observación participativa dentro del hotel y a través de entrevistas realizadas al personal directivo y operativo del área correspondiente del establecimiento de hospedaje. El trabajo de campo permitió identificar y describir un conjunto de actividades de animación turística que se llevan a cabo con la participación de personal especializado en el ámbito administrativo y operativo; se identificó un conjunto de instalaciones que hacen posible la realización de las mencionadas actividades, asimismo se encontró un alto índice de satisfacción al respecto por parte de los huéspedes del hotel.

### **Palabras clave:**

Animación turística / Satisfacción percibida.

## **ABSTRACT**

The present thesis research, Tourist entertainment and guest satisfaction at the Royal Decameron Punta Sal Hotel, is aimed at achieving three objectives; Firstly, describe the characteristics of the tourist entertainment activities that are offered at the Royal Decameron Punta Sal Hotel; secondly, determine the perception of the guest staying in the aforementioned hotel regarding the tourist entertainment activities, and thirdly, evaluate the satisfaction perceived by the guests regarding the tourist entertainment activities in which they participate. This work was carried out through: documentary review on the web, participatory observation within the hotel and through interviews carried out with the management and operational staff of the corresponding area of the lodging establishment. The field work allowed us to identify and describe a set of tourist animation activities that are carried out with the participation of specialized personnel in the administrative and operational field; A set of facilities was identified that make it possible to carry out the aforementioned activities, and a high rate of satisfaction in this regard was found among hotel guests.

### **Keywords:**

Tourist entertainment / Perceived satisfaction.

## I. INTRODUCCIÓN

La animación turística, como objeto de estudio del presente trabajo, está definida como un conjunto de actividades de diferente índole, que buscan mejorar el tiempo libre o de ocio, generar entretenimiento en las personas y principalmente diversión; para ello, se valen de diversas actividades que se ejecutan a través de métodos interactivos donde intervienen: una persona especializada llamada promotor o instructor y una persona que es el receptor de las actividades, que dispone de tiempo libre y fundamentalmente busca experimentar satisfacción con la ejecución de las mencionadas actividades de animación.

Esta realidad se presenta en diferentes espacios y establecimientos a donde las personas acuden por motivos de turismo o sencillamente por disfrute de su tiempo libre, ya sea por vacaciones u otra circunstancia; es así que los establecimientos de hospedaje, por ejemplo, alojan huéspedes que además de estar disfrutando de tiempo libre, disponen de momentos dentro de ese tiempo libre, que sobrepasa los límites del descanso y el huésped busca realizar alguna actividad que incremente de algún modo sus niveles de disfrute y satisfacción. Lo expresado denota la importancia de estudios como el presente, que aborda el caso del Royal Decameron Punta Sal Hotel (RDPSH), hotel con la modalidad de servicio todo incluido, que se preocupa por el comportamiento de su cliente, y oferta las denominadas actividades de animación turística; sin embargo, es necesario aclarar interrogantes como: que tipo de actividades de animación realizan, quienes coordinan dichas actividades, qué percibe el huésped al respecto, entre otras.

Existen estudios a nivel de tesis, que han abordado el tema de la animación turística en el contexto nacional e internacional; estudios como los realizados por Vera (2022), Torres (2022) u Ochoa (2022), quienes coinciden en resaltar la importancia que tienen las actividades de animación como parte fundamental en la tarea de satisfacer de la mejor manera a un huésped cada vez más exigente, que busca optimizar su estadía hotelera a través de la mayor cantidad de experiencias

satisfactorias posibles, por lo cual participan o buscan que el establecimiento de hospedaje ponga a su disposición actividades de animación que mejoren su estadía los entretengan y diviertan,

En tal sentido, la presente tesis, describe las actividades de animación turística que el RDPSH pone a disposición de sus huéspedes, a partir de la identificación de las instalaciones y ambientes que se utilizan en su desarrollo, los recursos materiales empleados, y el personal que tiene a cargo la ejecución de dichas actividades de animación. Asimismo, describe cada una de las actividades de animación que programan y realizan diariamente, así como la percepción que el huésped tiene sobre las mismas, percepción medida a través de índices de preferencia y satisfacción.

## **II. REVISIÓN DE LITERATURA.**

### **1. BASES TEÓRICAS.**

#### **SATISFACCIÓN PERCIBIDA.**

La percepción es un proceso psicológico que inherente a los seres humanos mediante el cual se interpreta una realidad determinada; de tal manera que según la RAE (2023), la percepción es el acto o acción y efecto de percibir, resultando ser una sensación interior resultante de una impresión material producida por los sentidos corporales. Al respecto, Lugo (2022), afirma que la percepción es un proceso vital relacionada con la supervivencia, mediante la cual a través de los sentidos se obtiene información sobre el entorno para luego procesarla en el cerebro y obtener un resultado final que resulta ser la interpretación de dicha información.

De otro lado, la satisfacción según RAE (2023) es una acción o modo con el cual se satisface o responde a una necesidad, es decir se entiende como el cumplimiento del deseo o del gusto. Asimismo, Pérez et al (2011), sostienen que la satisfacción es el cumplimiento de los deseos o los gustos y es el estado mental producto de la retroalimentación cerebral, que brindan una sensación de plenitud y armonía. En tal sentido, se puede entender la satisfacción percibida como la sensación de bienestar o plenitud como producto de la interpretación hecha por el individuo sobre la información recibida del entorno a través de sus sentidos.

En turismo, y especialmente en el rubro servicios turísticos hoteleros es muy importante tener en cuenta la satisfacción percibida por los clientes o huéspedes, es decir sobre esa sensación de plenitud que han podido obtener a través del proceso de observación sensorial y procesamiento de las experiencias vividas durante su estancia. En este sentido, Devesa et al (2005), afirman que si el visitante o huésped obtiene una sensación de satisfacción aumenta la posibilidad de repetir la visita y por ende se logra la fidelización que además influye en visitas futuras, en los grupos con los cuales se relaciona el huésped y por tanto también en la empresa hotelera.

De esta manera, diversos estudios sobre percepción y satisfacción coinciden en afirmar que la percepción está condicionada a dos principales factores que

intervienen en dicho proceso que a su vez determina la satisfacción; estos factores también llamados medios son: los factores externos que serán captados y los factores internos que vendrá a ser el modo en el cual se interpretará las sensaciones captadas.

- **Factores externos.** Estos componentes o medios representan el entorno o escenario de donde se recoge la información; tal como sostiene D'Agostino (2017), son el comienzo del proceso, mediante estímulo que pone en funcionamiento receptores sensoriales que llevan información hasta los niveles superiores del sistema nervioso central a través de una secuencia de recepción, selección, y reorganización de la información. Según la autora, los factores externos están conformados por componentes como intensidad de la luz, el aroma, el tamaño de los objetos, el movimiento, los ruidos; que pueden presentarse de forma aislada o de forma más compleja.
- **Factores Internos.** Son los componentes o medios, que Sovero (2017) denomina factores del observador, que son el espacio donde se procesa la información o estímulo, es decir; están vinculados a aspectos como la atención que puede variar de un individuo a otro; las necesidades, los valores que posee cada observador, las actitudes, las emociones, la personalidad que posee el observador, el grado de conformidad, el aprendizaje, la familiaridad, el interés, entre algunos otros elementos que son propios del individuo que percibe la realidad y condicionan por tanto el procesamiento de la información y por tanto el resultado final de la percepción y reacción.
- **Satisfacción.** Este término hace referencia a un estado o condición psicológica positiva y de bienestar que experimenta un individuo como producto del cumplimiento de ciertos factores deseados en un momento determinado en diferentes aspectos o momentos de su vida, pudiendo ser en el ámbito personal, laboral, económico, afectiva, entre otros. Para Etecé (2022), la satisfacción es el cumplimiento de un deseo o la resolución de una necesidad, de forma tal que aquello produce sosiego y tranquilidad; afirma, asimismo, que una persona se siente satisfecha o experimenta satisfacción cuando logra cumplir un deseo o alcanzar una meta trazada de antemano, hecho por el cual logra un estado psicológico de bienestar, sin embargo

dicho estado de plenitud o satisfacción suele ser temporal hasta que vuelvan a surgir nuevas necesidades o deseos.

- **Insatisfacción.** Es la situación adversa o contraria a la satisfacción, que, tal como afirma Nicuesa (2015), resulta ser un sentimiento interior que experimenta una persona o individuo ante una realidad determinada que no cumple sus expectativas; es decir un desencanto personal con frustración por el no cumplimiento de sus deseos. Sostiene el autor, que este sentimiento puede estar asociado al plano laboral, en el ámbito sentimental afectivo, y también es una condición caracterizada por su temporalidad, es decir está sujeta a los estímulos de un entorno que se procesan a través de la percepción de la realidad en un determinado momento y circunstancia.

### **ANIMACIÓN TURÍSTICA.**

Se entiende por animación turística, a un conjunto de actividades que se planifican, organizan y ejecutan conjuntamente con un grupo de turistas, con la finalidad de mejorar su experiencia a través del entretenimiento. Al respecto, según Araujo (2018), animación turística es un medio de explorar actividades lúdicas, culturales o deportivas cuyo objetivo es la estimulación e integración de los turistas, proporcionar momentos de entretenimiento, promover la ocupación del tiempo libre; convirtiéndose en un elemento fundamental del producto que se oferta dentro de un establecimiento turístico ya sea de alojamiento, transporte u otro, además de complementar el producto principal que oferta una empresa turística, a través de actividades dirigidas por profesionales con preparación y destreza en animación.

En este mismo sentido, López (2016), afirma que la animación turística surge como una respuesta a la necesidad de los turistas de ocupar su tiempo libre, realizando una serie de actividades que incrementan su nivel de satisfacción durante la estancia en su lugar de vacaciones. Sostiene, asimismo, que esta disciplina contribuye en gran manera a enriquecer la actividad turística, por lo cual es necesario que tanto las organizaciones turísticas dedicadas a la prestación de alojamiento, alimentación, transporte terrestre y acuático, comunidades, estaciones y otros estén regularmente capacitados en brindar animación y entretenimiento para mejorar la experiencia del visitante.

Algunos autores clasifican la animación turística de diferentes maneras, considerando incluso hasta cinco o más tipos; por ejemplo, Gonzales (2021) considera: animación participativa, contemplativa, sociocultural, deportiva. Sin embargo, se considera en el presente trabajo dos tipos que agrupan o incluyen de forma conjunta dichos tipos atendiendo a sus características de ejecución, es decir, animación activa y animación pasiva, tal como se detalla a continuación.

- **ANIMACIÓN ACTIVA.** Es una modalidad o tipo de animación turística que agrupa un conjunto de actividades con algún rasgo común que la caracterizan como una modalidad que representa acción o participación activa por parte del turista o huésped. Según refiere Acuña (2011), este tipo de animación es ideal para huéspedes o clientes que les gusta la acción e involucramiento en actividades como: deportes, bailes, obras de teatro, juegos tradicionales, manualidades, juegos de mesa, visitas a espacios del establecimiento, jardinería, recolección, yoga, entre otras, que realizan mediante un conjunto de procedimientos dirigidos por un animador experto que es parte de la organización que puede ser hotel, transporte etc.

**a. Bailes.** Son actividades que implican expresión de estados de ánimo a través de los movimientos del cuerpo generalmente con el acompañamiento y al ritmo de una música; según Jaramillo et al (2002), esta expresión corporal ha existido desde inicios de la civilización y lo seguirá haciendo, porque es parte de la naturaleza humana. De esta forma, el baile aplicado a la animación turística se puede realizar mediante coreografías, bailes en pareja, danza típica, entre otras formas, como parte del entretenimiento.

**b. Deportes.** Estas actividades son tal como refiere Ramón (s.f.), el segmento más importante de la socialización e integración, promoviendo valores relacionados con la salud, higiene, alimentación, esfuerzo, perseverancia, entre otros. De esta forma en animación turística se pueden desarrollar actividades deportivas como: tenis, dardos, futbol, voleibol, ping pong, baloncesto, tiro al blanco, natación, gimnasia, entre otras, que pueden ser realizadas de forma individual o grupal.

- c. Interpretación.** Estas son actividades de animación turística en las cuales el turista o huésped participa realizando una demostración de sus habilidades personales por ejemplo mediante la actuación en talleres o teatro, el canto individual o grupal o la ejecución de algún instrumento musical.
- d. Juegos.** Estas actividades son las más comunes en animación turística, tal como afirma Moreira (2018), que el juego es la manifestación cultural de la actividad física que puede adoptar diversas formas o modalidades y posee características como: ser desinteresado, puede realizarse en cualquier espacio, tiene tiempo ilimitado, tiene reglas, provoca placer y satisfacción. Los principales juegos en animación turística dependen del contexto cultural en el que se realizan y pueden ser, por ejemplo: el pañuelo, carrera de sacos, la ronda, los globos, entre otros.
- e. Manualidades.** Esta categoría de actividades de animación turística, también están en función del lugar y tipo de establecimiento en el cual se llevan a cabo; de esta manera puede llevarse a cabo actividades recreativas de jardinería, elaboración de objetos ornamentales, dibujo y pintura, entre otros.
- **ANIMACIÓN PASIVA.** Según Mogrovejo (2015), la animación turística pasiva es aquella en la cual el turista o huésped se involucra principalmente a través de la contemplación u observación de algún tipo de actividad que pueden ser culturales, artísticas, entre otras. Es necesario indicar, que esta modalidad de animación turística está relacionada con el perfil de personalidad del huésped, ya que al igual que la modalidad anterior, está orientada a un turista o huésped de carácter extrovertido, en el segundo caso el segmento corresponderá a turistas o huéspedes con rasgos de conducta introvertida. Asimismo, Quintana (2013) refiere que la animación turística pasiva está dirigida a aquellos turistas o huéspedes que prefieren pasar sus vacaciones con animación, pero prefieren solo mirar y no involucrarse en participación activa, es decir sus necesidades son distintas.
- a. Demostraciones.** Estas actividades de animación turística pasiva incluyen un componente de exhibición que los animadores turísticos

desarrollan para el entretenimiento de un turista espectador. Según En la cocina (2019), pueden ser diversas las actividades en esta categoría, siendo, por ejemplo: cocina y bar, magia, mimos, entre otras muchas opciones.

**b. Espectáculos.** Estas actividades agrupan un conjunto de expresiones que se pueden ofrecer en un establecimiento turístico, siendo, por ejemplo: teatro, cine, presentaciones de danza, música en vivo, coreografías, monólogos, entre las principales y más comunes.

**c. Eventos.** En este grupo de actividades de animación se puede considerar las exposiciones con temática variada, las exhibiciones de productos o artesanía popular, también puede considerarse en este tipo a las conferencias temáticas de interés general.

- **EL ANIMADOR TURÍSTICO.** animador turístico es una persona especializada con el dominio de técnicas de planificación, organización y ejecución de actividades recreativas con la finalidad de brindar entretenimiento a un grupo de turistas en algún estadio de su viaje, ya sea en el transporte, el alojamiento, el restaurante u otro espacio de concentración turística. Según Caneda (2019), un animador turístico es un profesional cuyas destrezas y conocimientos le hacen posible tener influencia sobre los turistas para llevar a cabo actividades socioculturales o de ocio de tal forma que sus vacaciones sean mas entretenidas y relajantes; estableciendo para ello contacto entre los turistas o huéspedes mediante el intercambio de la experiencia que brinda la animación.

De esta manera, tal como se describe Abreu (2019), el animador turístico realiza una serie de funciones de suma importancia para la organización y el turista, actuando como un embajador cultural, informando sobre los aspectos de entretenimiento entre las diferentes alternativas que pueda haber. Asimismo, cumple funciones como una especie de relacionista público entre el hotel u otro establecimiento turístico y el turista o cliente. De otro lado, propone, gestiona, informa, motiva, organiza, desarrolla y promueve actividades de animación acorde con las características y necesidades del huésped o turista.

## 2. ANTECEDENTES.

**Vera (2022)**, llevó a cabo el trabajo de investigación titulado “La actividad lúdica en la animación turística”, trabajo realizado con el objetivo de analizar la actividad lúdica en la animación turística, para lo cual el investigador aplicó una metodología mixta, con enfoque descriptivo, mediante la técnica de la encuesta validada por expertos. Este trabajo obtuvo los siguientes resultados y principales conclusiones:

- Concluyó que los juegos tradicionales en la animación turística son importantes para aquellos que trabajan en diferentes contextos a nivel internacional, nacional o local, siendo un vehículo para que los turistas conozcan un poco de la cultura local.
- Los juegos folclóricos y tradicionales son actividades divertidas específicas de un contexto o región en particular; permiten por tanto la convivencia social y son el resultado de la creatividad y espontaneidad, cultura, costumbres e historia de cada lugar.
- Los juegos tradicionales son de gran interés para los turistas nacionales y extranjeros, lo cual produce una potenciación del turismo y la oferta turística, además de convertirse en una fuente de ingresos económicos. Demostrándose que estas expresiones culturales son beneficiosas para la atracción y afluencia turística.

**Torres (2022)**, realizó una investigación de tesis que tituló “La guianza teatralizada y el emprendimiento turístico cultural en Ambato”, su objetivo fue crear un guion teatralizado para promover la innovación de la guianza dentro de varios emprendimientos turísticos culturales, como medio de desarrollo turístico y económico. El trabajo se planteó con un diseño no experimental con enfoque cualitativo exploratorio, mediante el uso de técnicas de levantamiento de información en fichas técnicas y posterior elaboración de propuestas en base a los requerimientos de los encuestados. Los principales resultados fueron los siguientes.

- Se presentó guiones teatralizados que serán un medio de difusión cultural como herramienta para propagar varios mensajes de importancia, con

personajes de antaño que buscan obtener la atención total del oyente lo cual mejorará la guianza.

- La guianza teatralizada es muy poco utilizada y conocida a nivel nacional, y es necesario el dar vida a personajes de esta forma el turismo interno también cobre vida con la curiosidad de las personas y turistas.
- Es importante poder innovar el ámbito turístico y poder ocupar de mejor manera todos los recursos de los que se dispone, sean estos naturales, sociales o culturales; todo con el fin de poder brindar un mejor servicio y ofrecer alternativas a quienes los visitan.
- La interpretación de los guiones lo realizarán varios profesionales de turismo enfocados a la guianza, así como estudiantes de la rama de turismo, quienes en conjunto podrán llevar esta propuesta cultural que sin duda ayudara al crecimiento del turismo.

**Ochoa (2022)**, llevó a cabo una investigación a nivel de tesis titulada “Mejora de la calidad en el proceso de animación en el hotel Playa Costa Verde de Pesquero”. Este trabajo de investigación, tuvo como objetivo aplicar un procedimiento que permita la mejora de la calidad del proceso de animación en entidades hoteleras, para lo cual el autor utilizó los métodos de análisis y síntesis, el método histórico lógico, la inducción, deducción y métodos estadísticos, mediante técnicas como revisión bibliográfica y entrevistas. Las conclusiones del trabajo fueron:

- El proceso de animación turística del hotel Playa Costa Verde tiene limitaciones que inciden desfavorablemente en la calidad del servicio ofertado, lo cual hace necesaria la mejora en la calidad de dichas áreas.
- El análisis relacionado con los procedimientos de mejora de la calidad posibilitó la elección de un procedimiento de mejora de la calidad de Toranzo, como base para la aplicación del procedimiento propuesto para el proceso de animación en dicho establecimiento hotelero.
- El procedimiento aplicado al proceso de animación demostró su capacidad para formular y aplicar soluciones por que sirve de guía y motivación para realizar estudios semejantes en otros servicios en diferentes instalaciones hoteleras-

**Orosco (2019)**, llevó a cabo una investigación de tesis que tituló “Propuesta de actividades de animación turística en el museo convento San Francisco de Lima y Catacumbas según requerimientos del visitante, 2019”. Este trabajo tuvo como objetivo proponer un conjunto de actividades de animación con la finalidad que el visitante sea partícipe del recorrido con una mejor experiencia, se realizó mediante un enfoque cualitativo y recojo de información a través de encuesta. Los resultados y conclusiones a las que arribó el trabajo fueron.

- Se pudo identificar los requerimientos del visitante que condujeron a la creación de la propuesta de actividades de animación turística en función de lo que el visitante busca actualmente que son: información, lenguaje fácil de entender, guiado interactivo y participación.
- El visitante busca un guiado turístico dinámico queriendo ser partícipe, pero que a su vez no sea tan extenso, con grupos no tan grandes para una mejor apreciación y sobre todo poder escuchar la información, asimismo, resolver sus dudas.
- La propuesta de incorporar actividades de animación turística en el recorrido es algo muy positivo para la experiencia del visitante, debiendo buscarse siempre que el visitante tenga una grata experiencia y pueda recomendar la visita al museo como un tour innovador donde cada visitante es parte del recorrido.

**Jiménez et al (2019)**, desarrollaron una investigación a nivel de artículo científico titulado “Proyecto de mejora del índice de satisfacción del cliente en el proceso de Animación en el hotel Meliá Las Antillas de Varadero”, el trabajo tuvo como objetivo proponer un proyecto para la mejora del índice de satisfacción del cliente en el proceso de animación del hotel Meliá Las Antillas de Varadero. Este trabajo se llevó a cabo a través de técnicas de gestión de proyectos, entrevistas, observación directa y revisión documental; las conclusiones principales fueron.

- Se identificó un bajo índice de satisfacción del cliente en el proceso de animación turística.
- Se propusieron dos alternativas de proyectos para dar cumplimiento al objetivo del trabajo, para lo cual se realizó el análisis de factibilidad, así como

el análisis de manejo de los riesgos de las alternativas propuestas, seleccionándose la alternativa de mejorar la profesionalidad de los animadores mediante cursos de capacitación.

- Se elaboró la matriz del marco lógico donde se expusieron los diferentes niveles de proyecto y pasos a seguir, así como los indicadores a verificar. Asimismo, se organizó al personal asignado al proyecto, la estructura de división del trabajo, la matriz de responsabilidades, la programación y asignación de recursos, así como el control de los costos

### III. MATERIALES Y MÉTODOS

#### 1. TIPO DE ESTUDIO.

El presente trabajo de investigación, según el nivel de profundidad de la información recabada y analizada, es **descriptivo**, atendiendo a la definición de las particularidades de la animación turística y la percepción del huésped del RDPSH al respecto. Con relación a su diseño, el estudio es **casi experimental**, debido a que parte de la información a fue recabada durante la realización de las actividades de animación que el hotel oferta. En cuanto al enfoque, el trabajo es de corte **cualitativo**, porque aborda las particularidades y el comportamiento de cada variable de estudiada, es decir, las actividades de animación turística y la satisfacción percibida de parte del huésped.

#### 2. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO:

##### 2.1 Población.

Estuvo formada por dos grupos de individuos que se encuentran inmersos en la oferta y demanda de actividades de animación turística, el primer grupo estuvo formado por los colaboradores del RDPSH, y el segundo grupo estuvo constituido por todos los huéspedes que son beneficiarios de la oferta de entretenimiento en el hotel.

##### 2.2 Muestra.

**Muestra 1:** Se consideró como muestra a 05 colaboradores del área de eventos y animación del RDPSH, entre colaboradores administrativos y animadores, con quienes se trabajó la técnica de entrevista.

**Muestra 2:** Se consideró una muestra de 96 huéspedes entre quienes hacen uso de los servicios de entretenimiento del hotel, a quienes se aplicó un cuestionario de encuesta en línea.

**2.3 Muestreo.** La muestra 1, se obtuvo mediante muestreo no probabilístico y selección por conveniencia e interés para la realización del trabajo de campo. Asimismo, mediante muestreo probabilístico, teniendo como parámetros: una población indeterminada, un margen de error de muestreo del 10% y un nivel de confianza del 95%, se obtuvo la muestra entre los huéspedes del hotel para la aplicación de las encuestas.

### 3. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.1 **Métodos.** Se utilizó los siguientes métodos de investigación:

- **Revisión documental:** permitió analizar la literatura referente los las variables animación turística y satisfacción del huésped, así como sus correspondientes dimensiones e indicadores que se describen en el acápite segundo del presente informe.
- **Opinión de involucrados:** este método permitió recabar información específica sobre las características cualitativas tanto de la práctica de actividades de animación, así como de la percepción y satisfacción del huésped.
- **Método Analítico - Sintético:** Este método hizo posible el análisis y síntesis de la información recabada; mediante instrumentos de organización y comparación de datos, así como la correspondiente elaboración del presente informe final de tesis.

3.2 **Técnicas.** Se utilizaron las siguientes técnicas de investigación.

- **Entrevista:** se llevó a cabo entrevistas dirigidas a los colaboradores del RDPDH involucrados directamente en la oferta de actividades de animación turística, es decir, administrativos y animadores.
- **Encuesta:** se aplicó un cuestionario de encuesta a una muestra de 96 huéspedes reales que hubieron vivenciado las diferentes actividades de animación turística en el RDPSH, con relación a su satisfacción percibida al respecto; técnica que fue aplicada de forma virtual.

3.3 **Instrumentos.** Se hizo uso de los siguientes instrumentos de recojo de información:

- **Útiles y equipos de oficina** como: computador personal, impresora, escritorio, lapiceros, lápices, fólder manila A4, sobres manila A4, papel Bond A4, marcadores, borradores, engrapador, grapas, memoria USB, entre otros.
- ~ **Para el recojo de información:** se utilizó libreta de campo, cuestionarios impresos como guías de entrevista, cuestionarios de encuesta virtual;

asimismo, cámara fotográfica, dispositivo móvil para captura de evidencias gráficas.

#### **4. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.**

Los datos provenientes de revisión documental sirvieron para el análisis, interpretación y redacción de las bases teóricas que orientaron el enfoque del presente trabajo de investigación.

Las entrevistas se procesaron a través del análisis de indicadores, dimensiones y variables por ítem de interés según la estructura de los instrumentos de recojo (cuestionarios), de los cuales se hizo resúmenes en texto para la redacción de los resultados.

Las encuestas se procesaron utilizando el programa Excel para la elaboración de gráficos de tendencia en atención a la variable satisfacción percibida que se expone en el título 2 del presente informe.

De toda la información recabada en el proceso de investigación, se hizo una síntesis siguiendo el esquema normado a través del Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes, organizado en función de los objetivos planteados inicialmente.

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 1. LAS ACTIVIDADES DE ANIMACIÓN TURÍSTICA OFERTADAS.

El trabajo de recolección de información de campo para este acápite se realizó a través de observación directa participativa y mediante la aplicación de entrevistas al personal administrativo y operativo del RDPSH, información que se organizó en dos aspectos, uno referido al aspecto administrativo y otro a las actividades mismas, tal como se describe a continuación.

#### 1.1 EL ENTORNO ADMINISTRATIVO.

Se pudo observar que el entorno administrativo está conformado por tres factores fundamentales para el funcionamiento de las actividades de animación turística dentro del RDPSH, estos aspectos son: los ambientes de trabajo, el personal que labora en el área de animación y la organización del trabajo.

##### A. AMBIENTES.

**Oficina.** Funciona en un ambiente ubicado junto a la recepción principal del hotel, en este espacio se reúne el personal de ser necesario, también es el espacio donde se planifican las actividades semanales y se asignan las funciones y horarios de cada colaborador del área, es decir es el ambiente de trabajo del jefe del área.

**Caunter de toallas.** Son dos ambientes (principal y plus) cuya función es la atención directa al huésped en lo que respecta a sus pedidos, reservas, entrega y recepción de materiales para deportes o actividades. El principal de estos ambientes está ubicado junto a la piscina, que es el espacio principal de recreación para mayoría de los huéspedes; el counter plus se ubica en la piscina norte y está destinada a la atención de los huéspedes con membresía. Ambos permiten una mayor facilidad en la entrega de los materiales que requiere el huésped para realizar sus actividades deportiva o coordinar otras actividades.

**Ambientes deportivos.** El hotel cuenta para fines de actividades de animación de tipo deportes, con ambientes como: gimnasio, cancha de tenis, canchas de fútbol, cancha de vóley, cancha de básquet y

piscinas; a los que se suman espacios en la playa que pueden utilizarse para fútbol playa o vóley playa y paleta,

**Ambientes para eventos.** En esta categoría de ambientes se encuentran una sala para videojuegos ubicada junto a la oficina principal del área, el ambiente para bailes, camerinos, el ambiente para presentaciones como teatro y otros espectáculos, ambiente para karaoke (la chakana) área de juegos para niños y otros espacios al aire libre que ocasionalmente se utilizan para la realización de actividades.

### Figura N° 01.

*Ambientes para actividades de animación turística en el RDPSH.*



Fuente: Adaptado de Google Earth 2024.

### B. PERSONAL.

En cuanto al recurso humano del área de actividades de animación turística, laboran de forma coordinada un promedio de 235 personas, que en términos organizativos están conformados por:

- **Jefe de actividades:** es el funcionario del hotel encargado de organizar las tareas que se deben desarrollar diariamente en el área de actividades de animación, trata directamente con el

supervisor y el equipo de trabajo en su conjunto para asegurarse que lleve a cabo todo lo que se planifica, organiza y ejecuta.

- **Supervisor:** este colaborador del hotel tiene una labor muy importante porque es quien verifica el desempeño del personal en cada uno de sus puestos de trabajo y se asegura que cada uno de los encargados de actividades específicas de animación (bailes, deporte, juegos) cumplan con sus horarios de trabajo, traten correctamente al huésped y aseguren la satisfacción del cliente.
- **Counters.** Son colaboradores del área encargadas de la atención directa al huésped, de las reservas, pedidos, y otros aspectos de coordinación cotidiana entre la jefatura y los coordinadores de actividades.

**Figura Nº 02.**

*Personal que labora en actividades de animación turística en el RDPSH.*



**Fuente:** Área de actividades de animación RDPSH 2024.

- **Coordinadores de actividades:** son los colaboradores que laboran directamente en la atención al huésped en los diferentes espacios del área de actividades como canchas, counter de toallas, bailes, gimnasio, entre otras que se desarrollan durante el día o la noche, son en promedio seis por cada uno de los dos turnos.
- **Bailarines:** son los colaboradores cuya función específica es la ejecución de diferentes presentaciones artísticas relacionadas con los bailes y danzas típicas. Estos colaboradores laboran por las noches, salvo excepciones, lo conforman en promedio doce personas, que son empleados permanentes del hotel.

### C. ORGANIZACIÓN.

El área de actividades de animación turística del RDPSH, en términos generales planifica aspectos de funcionamiento del área en lo que respecta al personal, los recursos que se requieren y el mejoramiento del área de actividades de animación; se planifican líneas de atención en función de los sondeos que el área realiza respecto a las expectativas y satisfacción del huésped, es decir, se comparte un link en línea y se llevan a cabo sondeos con los clientes del hotel, para saber la tendencia y variación en las preferencias del cliente y de esta manera implementar equipamiento y capacitar al personal de atención directa. Sin embargo, la realización de cada actividad diaria en específico depende de los pedidos y reservas es decir del huésped.

- **Capacitación.** El área de actividades de animación del RDPSH, elabora un plan de perfeccionamiento del personal anual, pero que puede variar si la demanda lo requiere; de esta manera, el personal recibe una capacitación previa al ingreso al área de actividades, asimismo tiene capacitaciones permanentes que se llevan a cabo mediante videos, o a través la contratación de un capacitador que el hotel contrata; las capacitaciones son gratuitas para el personal y el costo lo asume el RDPSH.
- **Recursos o materiales.** La planificación y organización de las actividades de animación turística del RDPSH, anualmente o cuando se requiera debe contar con recursos y materiales en

óptimas condiciones de uso; entre los principales recursos se pudo observar: mesas de pin pon, máquinas de ejercicio diversas, juegos de mesa (ludo, sudoku, casino, ajedrez), pelotas de plástico, pelotas de vóley, pelotas de fútbol, pelotas de tenis, pelotas de básquet, gusanitos para piscina, toallas, vestimentas para bailarines, Play 4, Swing, juegos inflables para niños, entre los principales.

- **Proyectos.** El hotel según los informantes, tiene proyectado mejorar las instalaciones deportivas y de entretenimiento, así como se tiene proyectado realizar la adquisición, ampliación y renovación de diferentes equipos o recursos para mejorar la atención del huésped. De esta manera se pretende evitar algunos cruces en los horarios en los que se realiza el préstamo de un recurso (Ejem. Pelota) al huésped y éste no lo devuelve puntualmente, generando incomodidad en otro huésped con reserva por el mismo recurso.

## **1.2 ACTIVIDADES DE ANIMACIÓN.**

### **A. ACTIVIDAD BAILES**

Se observó, que esta actividad tiene las siguientes características: la atención al huésped que requiere la actividad bailes se apertura desde las 09:00 horas y funciona durante dos horas, es decir hasta las 11:00 horas, sólo por las mañanas; ocasionalmente se atiende por las tardes en caso de haber solicitudes expresas. Esta actividad se lleva a cabo en un ambiente adecuado, el mismo que está equipado con: una laptop para la selección de música, una consola para la amplificación y mezcla de los sonidos, parlantes de amplificación de sonido y micrófonos inalámbricos para la animación del baile. De esta forma, el procedimiento regular de ejecución de esta actividad es el siguiente:

- El huésped interesado en participar de esta actividad, puede hacer su reserva en línea; no obstante, se pudo observar que mayormente se acercan a un coordinador de actividades que se encuentra junto al counter de toallas principal para solicitar su participación directa e inmediata o reservar cupo para la actividad en un día específico. El coordinador de la actividad brinda la

orientación correspondiente e indica las particularidades y requerimientos de la actividad e indica el lugar y horario de realización.

- Una vez iniciada la actividad, los huéspedes participantes van solicitando la música de su agrado a los instructores para poder ejecutar las coreografías.
- Durante el desarrollo de las coreografías (bailes), los instructores a través de los parlantes van animando la coreografía y mostrando la técnica de como ejecutar los pasos.
- Cada uno de los instructores están capacitados en la ejecución y animación de diversas danzas y bailes, de tal forma que incentiva y motivan el disfrute de la actividad en los participantes.
- Se observó, que mayormente asisten a la actividad bailes, mujeres; sin embargo, se pudo notar también que pueden ser de todas las edades.
- En cuanto a los bailes que más prefieren los huéspedes que participan en esta actividad, se pudo observar dos categorías que son danzas y baile tropical; en cuanto a danzas típicas son preferidas los ritmos, negroide y pandilla de la selva. En cuanto a bailes los preferidos por los huéspedes son la salsa y el merengue.

## **B. ACTIVIDAD DEPORTES.**

Se incluyó en esta actividad diversos deportes que se llevan a cabo dentro del RDPSH, pero no con fines competitivos sino con fines de entretenimiento; de esta manera, el hotel cuenta con instalaciones para el entretenimiento a través de: vóley y vóley playa, fulbito y fulbito playa, básquet, tenis y gimnasio. En tal sentido se observó que para todos estos deportes utilizados como actividades de animación se sigue los mismos procedimientos que son:

- **Reserva:** de forma general, los días domingo se programan la hora y día de realización de un deporte, ocasionalmente se realiza un deporte a pedido; el tipo de deporte se reserva en línea con el

código QR a través del aplicativo App HOTEL; el área de actividades tiene el aplicativo que es manejado en el caunter de toallas, las reservas se hacen con anticipación para asegurar disponibilidad en los ambientes en el horario requerido.

- **Vóley y vóley playa:** el huésped va al counter de toallas, muestra su reserva y da el número de su habitación, el encargado carga en el sistema el tipo de pelota (vóley) que se hará entrega, se muestra al huésped que la pelota está en perfectas condiciones y se le indica que el deterioro o pérdida de la ésta tiene un costo adicional, se hace entrega de la pelota, el tiempo que dispone el huésped es de 45 minutos; si la actividad está programada los huéspedes tienen un instructor, si no, como es una actividad de entretenimiento el huésped hace el deporte de forma libre.
- **Tenis, fulbito, básquet:** para la práctica de estos deportes como actividades de animación, los huéspedes siguen el mismo procedimiento descrito para la actividad vóley, con la diferencia que en el caso de tenis solo existe una cancha y en consecuencia máximo pueden jugar cuatro personas por turno, mientras que en fulbito puede variar el número de participantes debido a la existencia de dos canchas en gras y puede ejecutarse también en la playa; en básquet pueden participar hasta diez personas por turno.
- **Gimnasio:** en este caso, el huésped va al gimnasio y muestra su reserva, el gimnasio está equipado, atiende desde 08:00 hasta las 11:00 horas por la mañana, y de 12:30 a 17:00 por la tarde. El gimnasio cuenta con dos instructores.

### **C. ACTIVIDAD JUEGOS.**

Se pudo observar, que esta actividad tiene cuatro grupos de actividades diferenciadas por el espacio donde se realizan, el **primer grupo** incluye juegos que se realizan al aire libre (pin pon, sapito, ludo, ajedrez), el **segundo grupo** incluye juegos que se llevan a cabo en un ambiente cerrado referidos a los videojuegos; un **tercer grupo** lo

constituyen los juegos de billar y el **cuarto grupo** lo conforman diversos juegos para niños; tal como se explica

- **Pin pon, sapito, ludo, ajedrez:** atiende desde las 09:00 horas y funciona hasta las 18:00 horas, la encargada de counter de toallas saca las mesas de pin pon, el mueble de sapito y los arma junto a la piscina, el huésped solicita el tipo de juego, la encargada pide el número de habitación al huésped, ingresa los datos en el sistema para verificar su veracidad, a continuación, le informa el tipo de materiales o instrumentos que se le hará entrega, luego le alcanza el ticket con los datos del juego, hora, fecha; el huésped firma con nombre y apellido; seguido le hace entrega del recurso correspondiente que puede ser: pelotas, raquetas, fichas, etc. El tiempo que dispone por turno es de 45 minutos, pero en caso que no haya más pedidos se le extiende el turno unos minutos.
- **Videojuegos:** este grupo de juegos como parte de una actividad de animación, incluye equipamiento especializado consistente en: 4 consolas de Play 4, 6 televisores y 2 switch, incluyendo por supuesto el mobiliario como sillas y escritorio empotrado, El horario de atención en este grupo de juegos es de 09:00 a 12:00 horas y de 13:00 a 18:00 horas. En la sala de videojuegos hay un encargado al cual el huésped solicita jugar de forma inmediata o separa un horario específico, un turno demora una hora, sin embargo, se puede seguir jugando en caso no haya reserva o solicitud nueva.
- **Villar:** este tipo de juegos atiende desde las 09:00 a 12:00 horas por la mañana y de 13:00 hasta las 18:00 horas. Se atiende solo con reserva personal, el encargado entrega los recursos correspondientes, el huésped firma un recibo con el detalle de lo que se le entrega, es decir las bolas de villar, los tacos y la tiza; el turno en este juego es de 1 hora con tolerancia de 10 minutos.
- **Juegos infantiles:** este grupo de juegos está dirigido al segmento infantil, e incluye diversas actividades como: pintura, pelota, cubos,

ronda, entre otros. La atención es en horario de 09:00 a 12:00 horas y por las tardes de 14:00 a 18:00 horas. En estos juegos siempre hay dos coordinadores encargados de la atención y ejecución de los diferentes juegos.

#### **D. ACTIVIDAD ESPECTÁCULOS.**

Los espectáculos como actividad de animación incluyen cuatro subtipos de actividades agrupadas de esta manera por su naturaleza que son ejecutadas para un conjunto de huéspedes que participan de forma activa (karaoke, discoteca) y de forma pasiva (teatro y presentaciones). Estas actividades están a disposición del huésped a partir de las 20:00 hasta 03:00 horas y sus características particulares son las siguientes.

- **Discoteca:** esta actividad funciona desde las 11:15 hasta las 03:00 horas. Funciona todos los días de la semana, se lleva a cabo en un ambiente destinado para tal fin, el ingreso es libre hasta completar el aforo, la discoteca cuenta con personal de atención directa como: un encargado de las mezclas musicales (Dj), personal de bar, mozos, y personal de control; los huéspedes pueden ingresar libremente hasta que se complete la capacidad instalada.
- **Karaoke:** esta actividad se realiza en un espacio denominado Chakana, este espacio cuenta con el equipamiento correspondiente como: micrófonos, pantalla gigante, consola, laptop, parlantes e iluminación; el espacio esta encargado a dos colaboradores que son los encargados de los pedidos musicales y el movimiento de los micrófonos y el que programa las canciones según orden de pedidos; los huéspedes pueden pedir bebidas en el bar para lo cual el huésped se debe acercar personalmente al bar ya que no hay mozos en este ambiente.
- **Teatro:** para el desarrollo de esta actividad el hotel cuenta con un grupo de ballet de forma permanente quienes actúan, bailan y realizan diversas escenificaciones, la programación es diaria solo varia la temática del día a día, un coordinador es el encargado de

controlar las reservas y dar acceso al teatro, el aforo de este ambiente por turno es de 50 personas, para lo cual el teatro cuenta con mobiliario básico con sillas plásticas y un escenario; equipamiento de iluminación y sonido; se realizan escenificaciones con temática diversa en función al tipo de público al que está orientado (niños o adultos).

- **Presentaciones:** son escenificaciones artísticas que varían en su contenido e incluyen en ocasiones música, danzas típicas u otros eventos llevados a cabo con temática diversa; por ejemplo, presentaciones con denominaciones como: show salsa cabaret, show vive Perú, concurso Miss Decameron, Show Hollywood, entre los principales. A estas presentaciones puede asistir público diverso en cuanto a género y edades, para lo cual el huésped debe hacer reservación mediante el código QR a través de la App HOTEL, e ingresar al evento con su ticket electrónico.

### Figura N° 03.

*Fotografías de algunas actividades de animación turística que se realizan en el RDPSH.*



**Fuente:** Área de actividades de animación turística del RDPSH 2024.

## 2. ACTIVIDADES DE ANIMACIÓN TURÍSTICA: PERCEPCIÓN DEL HUÉSPED.

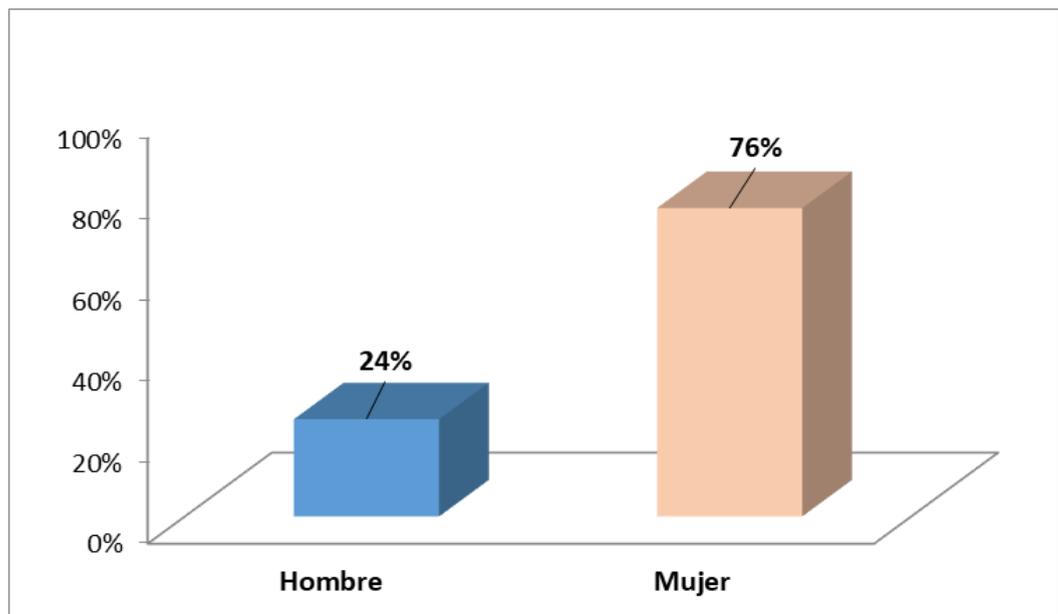
Sobre este acápite, el trabajo de recolección de información se llevó a cabo a través de la técnica de encuesta, para lo cual se administró un cuestionario en línea mediante el diseño de un formulario en Google, cuyo enlace se compartió con 96 huéspedes (según la muestra) entre quienes participaron en laguna de las diferentes actividades de animación turística que se llevan a cabo diariamente en el hotel. La información solicitada mediante el cuestionario estuvo organizada en dos aspectos; el primero referido a la los datos generales de los encuestados y el segundo aspecto con relación a su satisfacción sobre las actividades de animación turística: los resultados se obtuvieron también en línea y las particularidades de estos se presentan a continuación con figuras y una breve descripción de la información que dichas figuras contienen.

### 2.1 DATOS GENERALES DEL HUÉSPED.

**A. Género.** Según la encuesta aplicada, se encontró que respondieron el cuestionario sobre participación de las diferentes actividades de animación turística, en un 76% fueron mujeres, solamente un 24% de los participantes fueron hombres (figura N° 04)

**Figura N° 04.**

*Participantes de actividades de animación según género.*

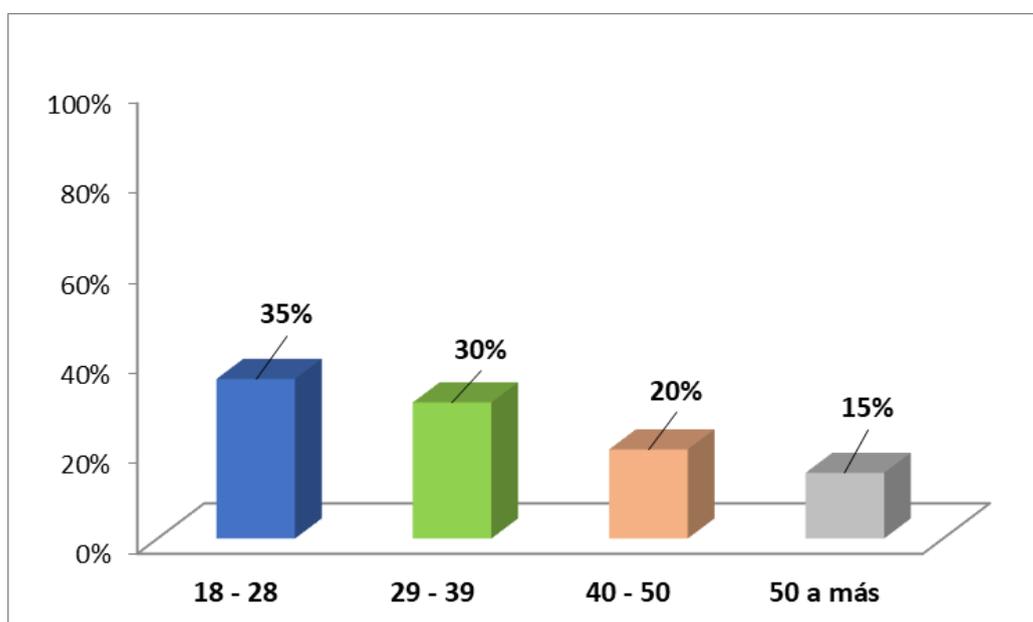


**Fuente:** Encuesta a huéspedes del RDPSH 2023.

**B. Edad.** Siempre en base a la encuesta aplicada se encontró que los huéspedes del RDPSH encuestados, que participaron de actividades de animación turística durante la etapa de recojo de información de campo, fueron de los siguientes segmentos de edad; un 35% manifestaron tener entre 18 y 28 años, el 30% manifestaron tener edades entre los 29 y 39 años, el 20% dijeron tener edades entre los 40 y 50 años y el solamente el restante 15% sostuvo tener más de 50 años (figura N° 05).

**Figura N° 05.**

*Participantes de actividades de animación según edad.*

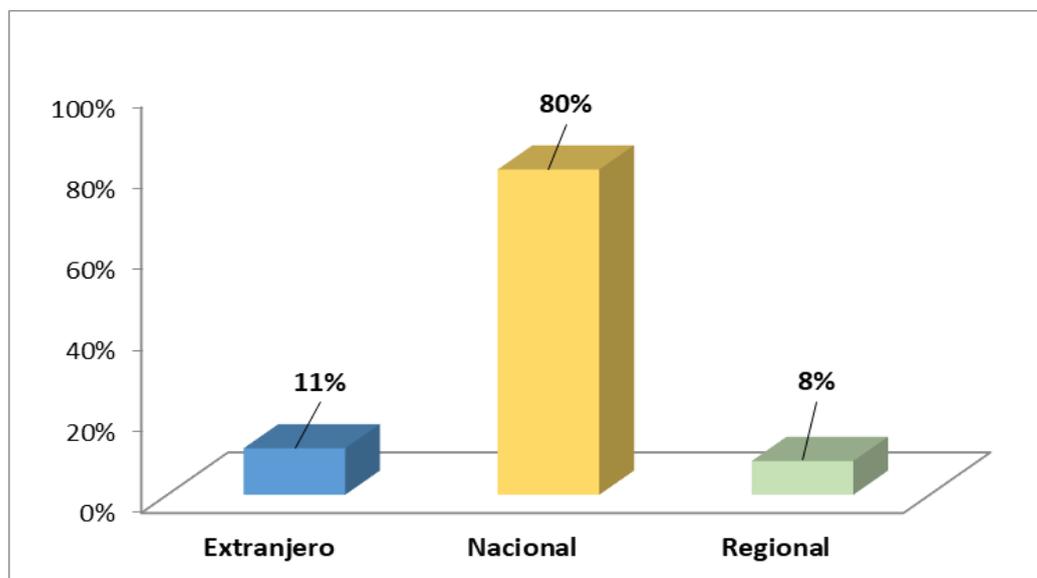


**Fuente:** Encuesta a huéspedes del RDPSH 2023.

**C. Procedencia.** Con relación a este aspecto, y teniendo como indicadores de procedencia no los lugares específicos sino en términos generales: procedencia extranjera, procedencia nacional o procedencia regional, se encontró. El 80% de los encuestados que participaron de alguna de las actividades de animación turística manifestó su procedencia nacional, el 11% de los encuestados afirmó tener procedencia extranjera y solamente el 8% de los encuestados afirmó tener procedencia regional, tal como se puede evidenciar en la figura N° 06.

**Figura N° 06.**

*Participantes de actividades de animación según procedencia.*



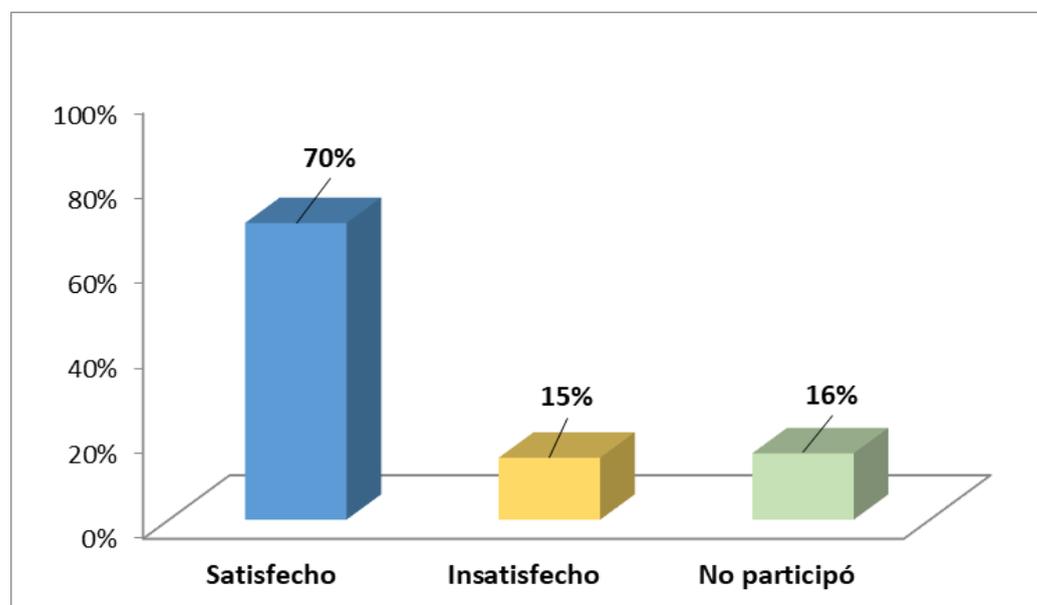
**Fuente:** Encuesta a huéspedes del RDPSH 2023.

## 2.2 PERCEPCIÓN SOBRE ACTIVIDADES

**A. Bailes.** los encuestados manifestaron con relación a esta actividad lo que indica la figura N° 07.

**Figura N° 07.**

*Percepción de huéspedes sobre actividad bailes.*



**Fuente:** Encuesta a huéspedes del RDPSH 2023.

La figura anterior (N° 07) expresa respecto a la percepción de los huéspedes sobre la actividad bailes que: el 70% de

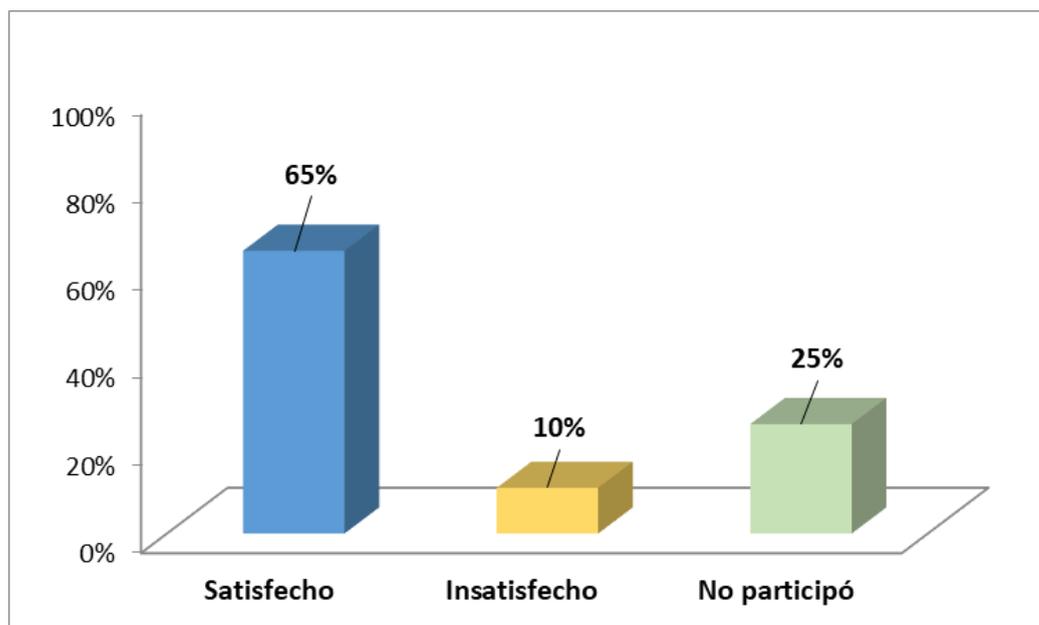
los encuestados estuvo satisfecho con la actividad, el 15% estuvo insatisfecho y un 16% de los encuestados manifestó que no participó de dicha actividad.

**B. Deportes.** Al ser consultados los huéspedes sobre su percepción respecto a alguno de las actividades de animación que incluyen deportes como entretenimiento que se oferta en RDPSH que son: gimnasio, vóley, fútbol, básquet y tenis, la encuesta arrojó los siguientes resultados.

- **Gimnasio.** El 65% de los encuestados afirmó estar satisfecho con este deporte, el 10% indicaron estar insatisfechos al respecto; un 25% de los encuestados afirmó no haber hecho uso del gimnasio (figura N° 08).

**Figura N° 08.**

*Percepción de huéspedes sobre actividad gimnasio.*

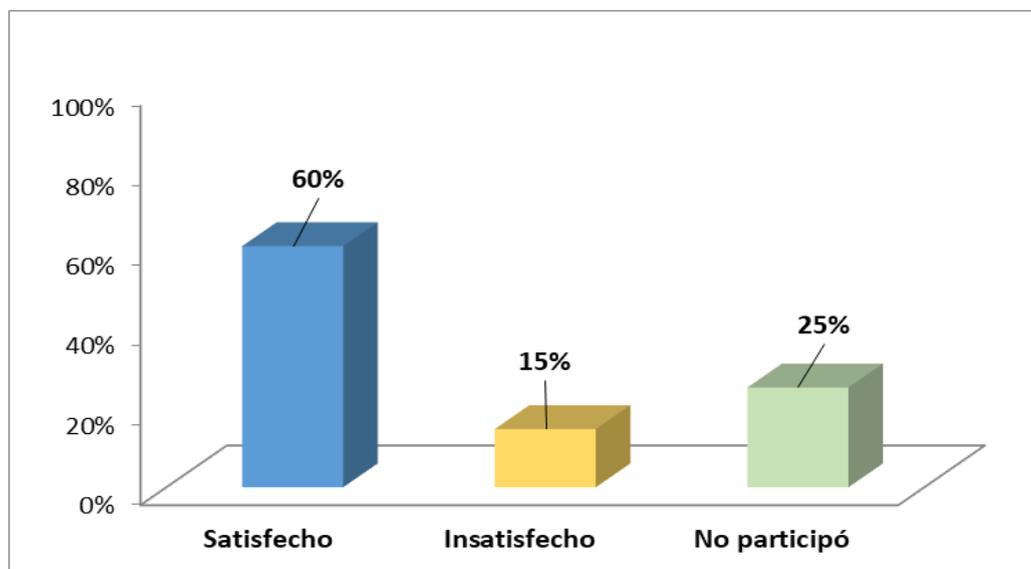


**Fuente:** Encuesta a huéspedes del RDPSH 2023.

- **Vóley.** Sobre este deporte de entretenimiento, los huéspedes del encuestados manifestaron los siguientes índices porcentuales de percepción: el 60% afirmó estar satisfecho con la práctica del vóley, el 16% afirmó estar insatisfecho al respecto y el 25% restante afirmó no haber practicado esta actividad (figura N° 09).

**Figura N° 09.**

*Percepción de huéspedes sobre actividad vóley.*

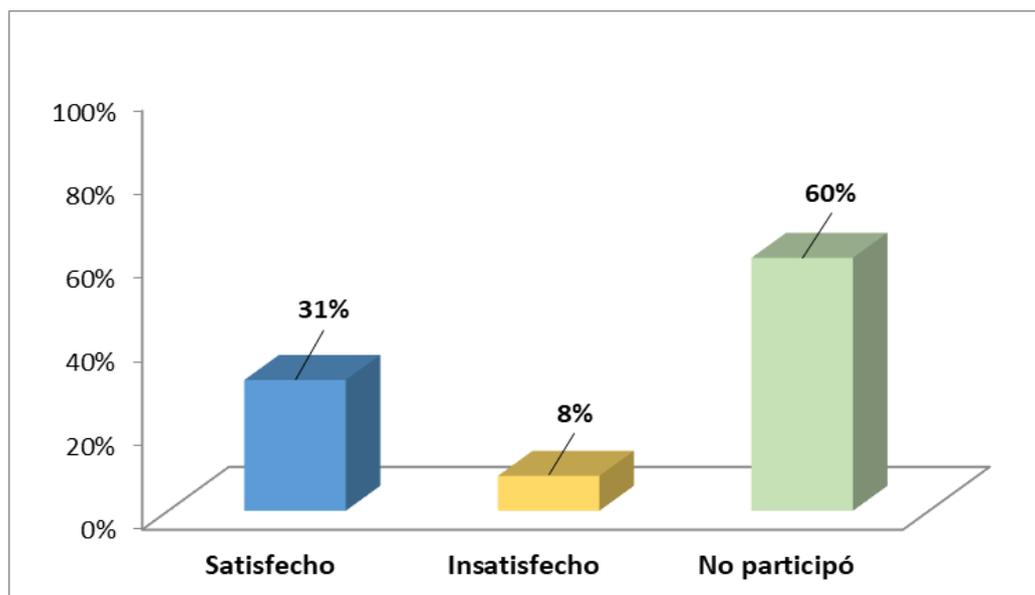


**Fuente:** Encuesta a huéspedes del RDPSH 2023.

- **Fulbito.** Respecto a este deporte, los huéspedes encuestados dieron las siguientes respuestas: el 31% afirmaron estar satisfechos con haberlo practicado, el 8% afirmaron estar insatisfechos y el 60% de encuestados no lo practicó (figura N° 10).

**Figura N° 10.**

*Percepción de huéspedes sobre actividad fulbito.*

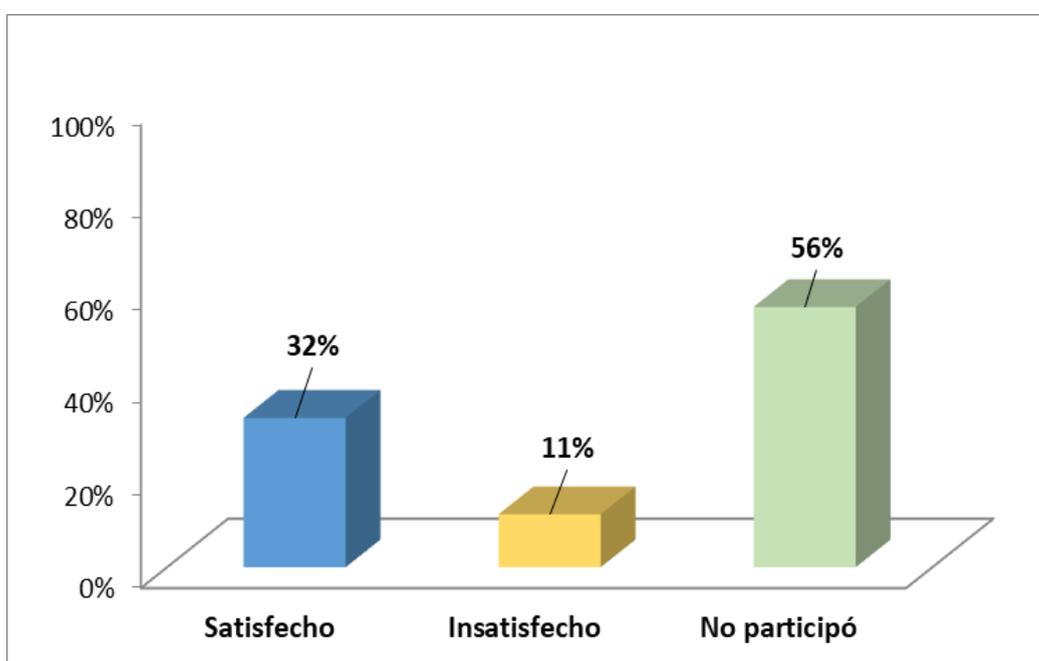


**Fuente:** Encuesta a huéspedes del RDPSH 2023.

- **Bísquet.** Con relación a este deporte como actividad de animación, los huéspedes del RDPSH encuestados expresaron las siguientes respuestas: el 32% de afirmó estar satisfecho con la práctica de este deporte, el 11% afirmó estar insatisfecho al respecto y el 56% afirmó no haber practicado de esta actividad, tal como se puede apreciar a través de los índices porcentuales expuestos en la figura N° 11.

**Figura N° 11.**

*Percepción de huéspedes sobre actividad básquet.*

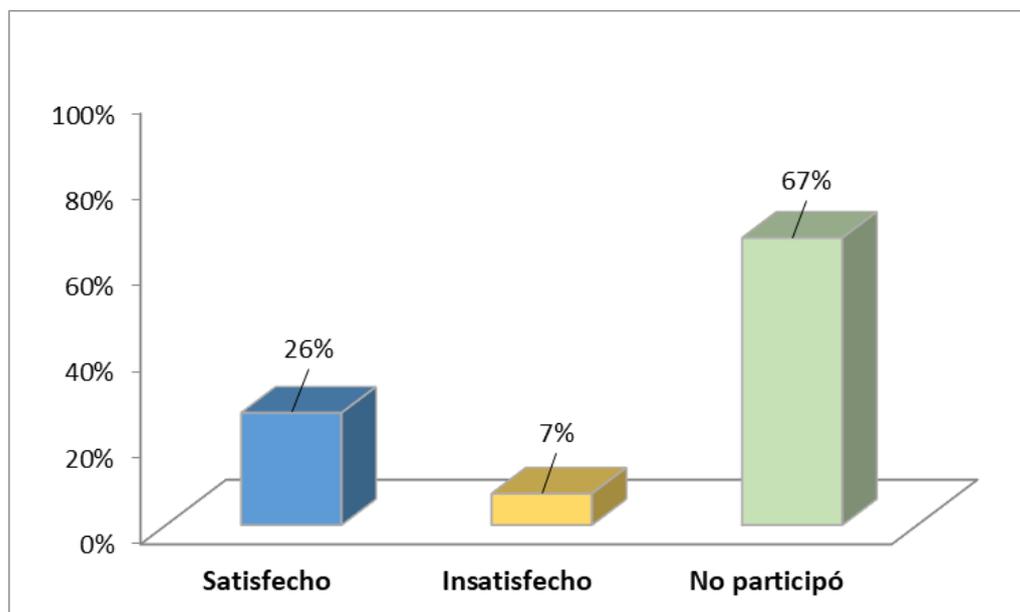


**Fuente:** Encuesta a huéspedes del RDPSH 2023.

- **Tenis.** Con relación a este deporte, también componente de la actividad de animación deportes; los huéspedes del RDPSH encuestados, manifestaron lo siguiente: el 26% de ellos estuvieron satisfechos al haber practicado tenis, por otro lado, el 7% afirmaron estar insatisfechos al respecto, sin embargo, un mayoritario 67% de encuestados, sostuvo no haber practicado este deporte, según se puede observar en los índices porcentuales que graficados a través de la figura N° 12.

**Figura N° 12.**

*Percepción de huéspedes sobre actividad tenis.*



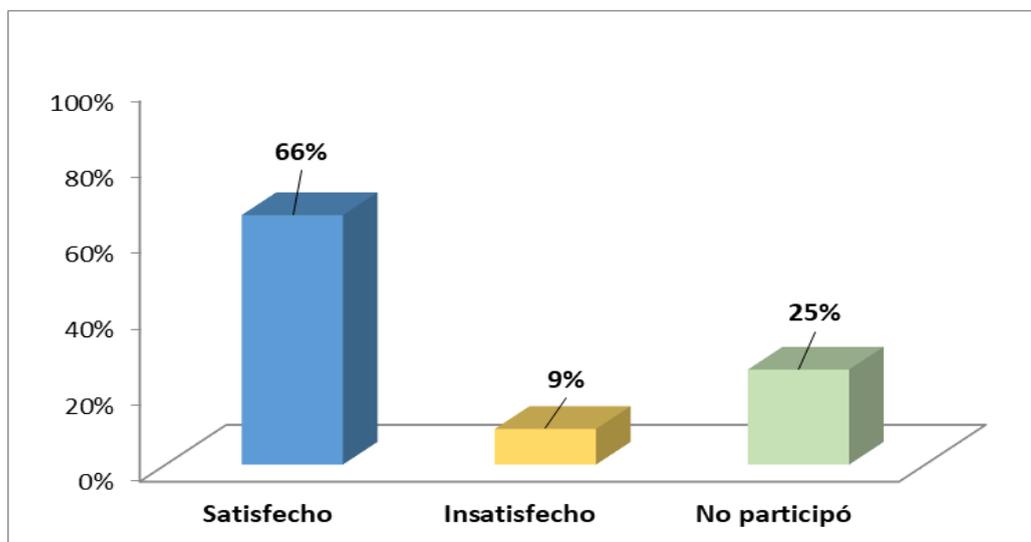
**Fuente:** Encuesta a huéspedes del RDPSH 2023.

**C. Juegos.** Al ser consultados los huéspedes del hotel sobre su percepción con relación a alguna de las actividades de animación del rubro juegos de entretenimiento se ofertan en el RDPSH, como: juegos de mesa (pin pon, sapito, ludo y ajedrez); videojuegos, villar y juegos infantiles diversos; en las que participaron, las encuestas arrojaron los siguientes resultados.

- **Juegos de mesa.** Estos juegos incluyen como se mencionó, cuatro tipos de juegos que son: pin pon, sapito, ludo y ajedrez, que se ponen a disposición del huésped en una misma área cercana al counter de toallas principal junto a la piscina también principal. En este sentido, el 66% de los encuestados manifestaron estar satisfecho por haber participado en alguno de estos juegos, solo el 9% manifestó estar insatisfecho al respecto, mientras que el 25% restante afirmó no haber participado en ninguno de los mencionados juegos, tal como se puede apreciar en los índices porcentuales de la figura N° 13.

**Figura N° 13.**

*Percepción de huéspedes sobre juegos de mesa.*

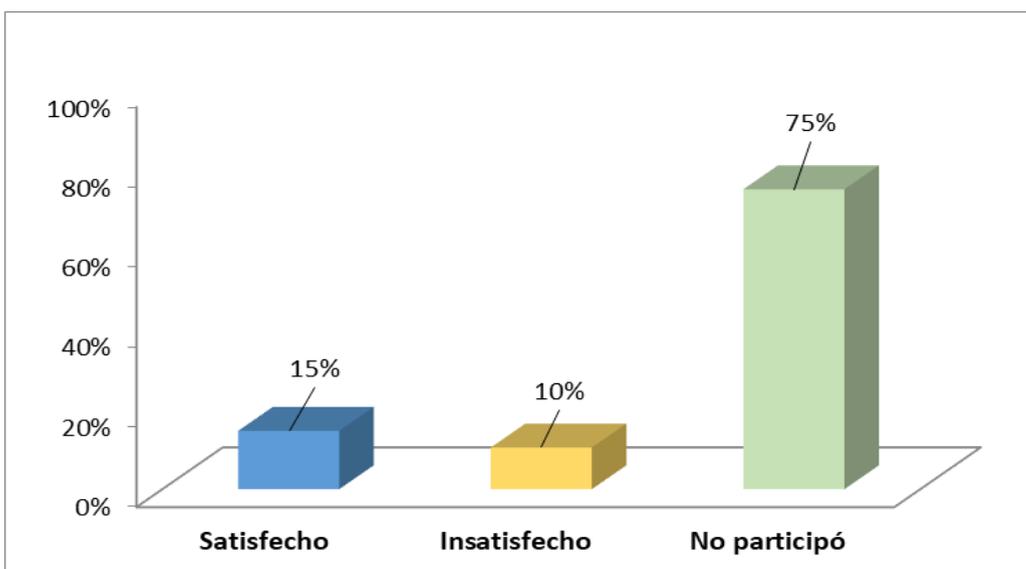


**Fuente:** Encuesta a huéspedes del RDPSH 2023.

- **Videojuegos.** Respecto a esta actividad, según la encuesta aplicada se pudo observar que, un 15% de los encuestados manifestó su satisfacción al haber participado de este tipo de juegos, un 10% afirmó estar insatisfecho al respecto, un mayoritario 75% de encuestados manifestó no haber participado (figura N° 14).

**Figura N° 14.**

*Percepción de huéspedes sobre videojuegos.*

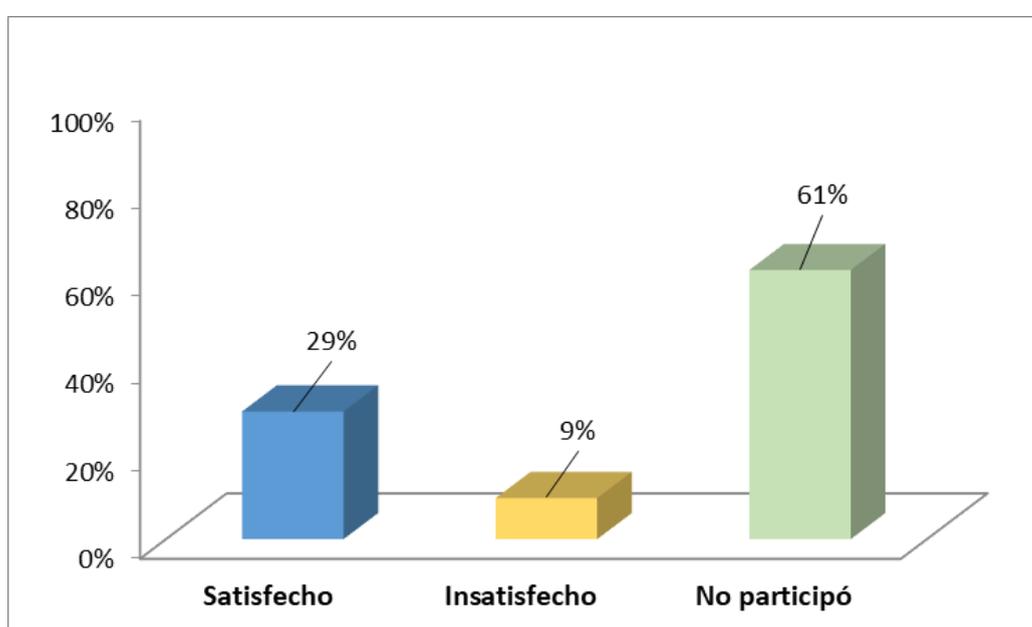


**Fuente:** Encuesta a huéspedes del RDPSH 2023.

- **Villar.** Es otra actividad del rubro juegos que se ponen a disposición del huésped en el RDPSH, al respecto, los huéspedes encuestados dieron las siguientes respuestas: el 29% de ellos afirmó estar satisfecho al haber participado en dicho juego, el 9% por el contrario sostuvo estar insatisfecho por dicha práctica, por otro lado, el 61% de encuestados afirmó no haber participado del juego villar según se puede apreciar en la figura N° 15.

**Figura N° 15.**

*Percepción de huéspedes sobre juego de villar.*

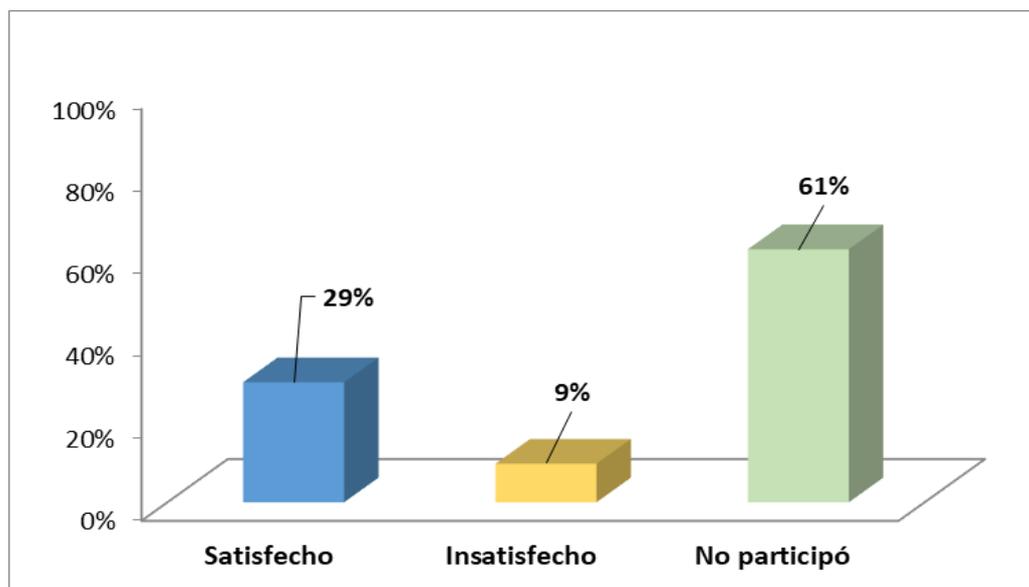


**Fuente:** Encuesta a huéspedes del RDPSH 2023.

- **Juegos infantiles.** Estos juegos están conformados según se describió anteriormente, por varias actividades que incluyen pintura y dibujo, juegos con pelotas, rondas, cubos, entre otros, todos dirigidos al segmento niños (hijos de los huéspedes). Sobre el particular, los huéspedes del hotel encuestados (padres) dieron las siguientes respuestas: el 29% de encuestados manifestó estar satisfecho al tener hijos que participaron de dichos juegos, el 9% manifestó estar insatisfecho al respecto y un mayoritario 61% sostuvo no haber participado de dicha oferta (figura N° 16)

**Figura N° 16.**

*Percepción de huéspedes sobre juegos infantiles.*



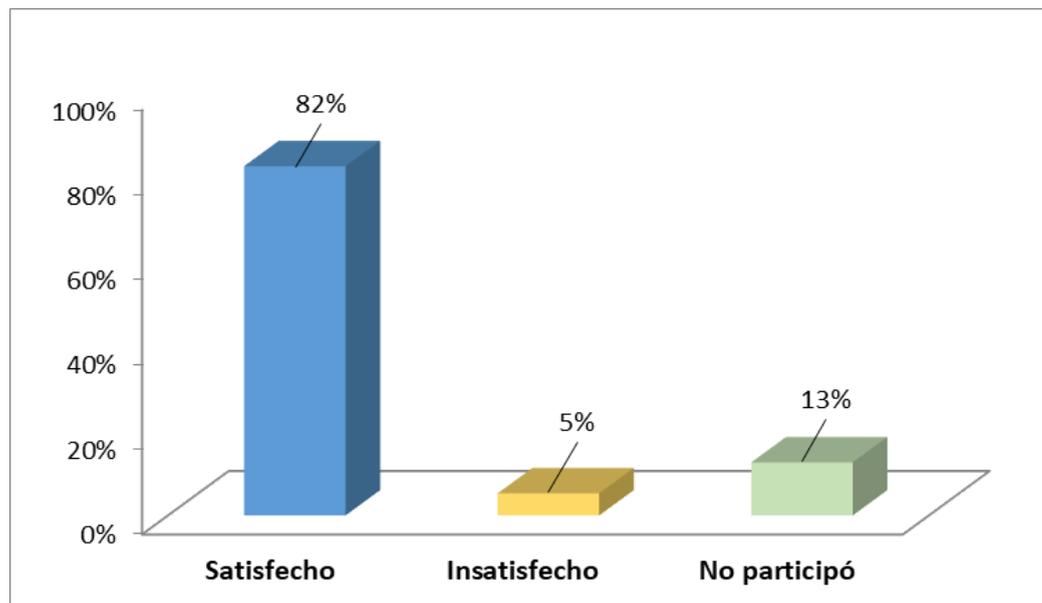
**Fuente:** Encuesta a huéspedes del RDPSH 2023.

**D. Espectáculos.** Esta actividad, que en suma es un conjunto de actividades consideradas dentro del tipo espectáculos incluye las presentaciones nocturnas (teatro o shows diversos), la discoteca y el karaoke, que conforman las principales actividades en la animación de los huéspedes que se hospedan en el RDPSH, en este sentido los huéspedes encuestados por actividad afirmaron lo siguiente.

- **Presentaciones nocturnas.** Esta actividad incluye las diferentes escenificaciones teatrales con temática también diversa, por un lado, y por otro lado las presentaciones o shows de danzas, bailes, música en vivo o eventos como Miss verano. De esta forma los huéspedes consultados sobre su satisfacción o insatisfacción al respecto afirmaron: un 82% manifestó que estas presentaciones nocturnas los dejaron satisfechos, sólo un 5% manifestó su insatisfacción al respecto, de otro lado, apenas un 13% de encuestados afirmó no haber participado como espectador en alguna presentación nocturna (figura N° 17).

**Figura N° 17.**

*Percepción de huéspedes sobre presentaciones nocturnas.*

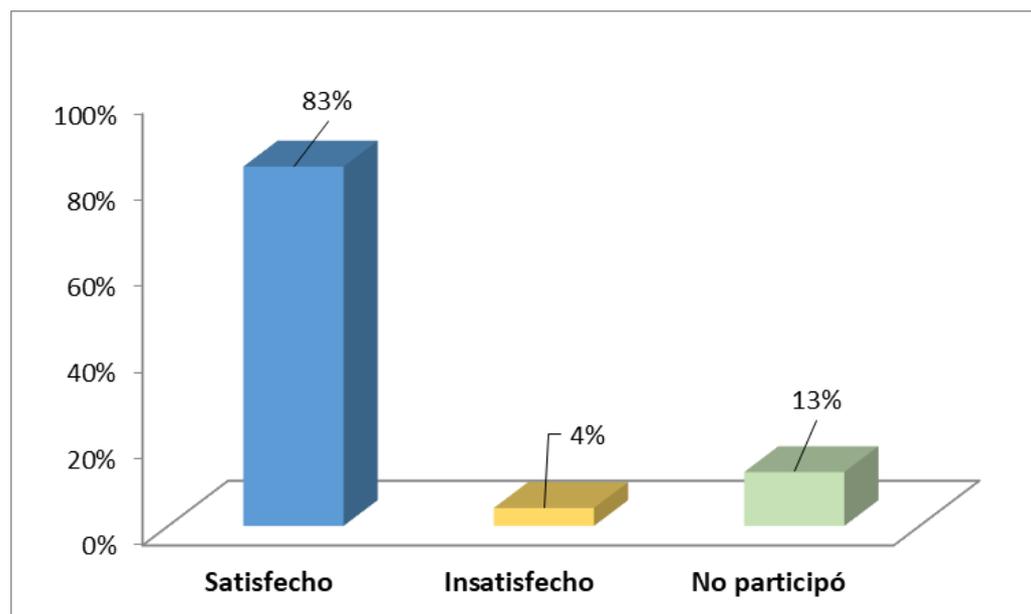


**Fuente:** Encuesta a huéspedes del RDPSH 2023.

- **Discoteca.** Al igual que la actividad anterior, el 83% de encuestados estuvo satisfecho al asistir a la discoteca, solo el 4% dijo estar insatisfecho al respecto, mientras que un 13% manifestó no haber asistido (figura N° 18).

**Figura N° 18.**

*Percepción de huéspedes sobre discoteca.*

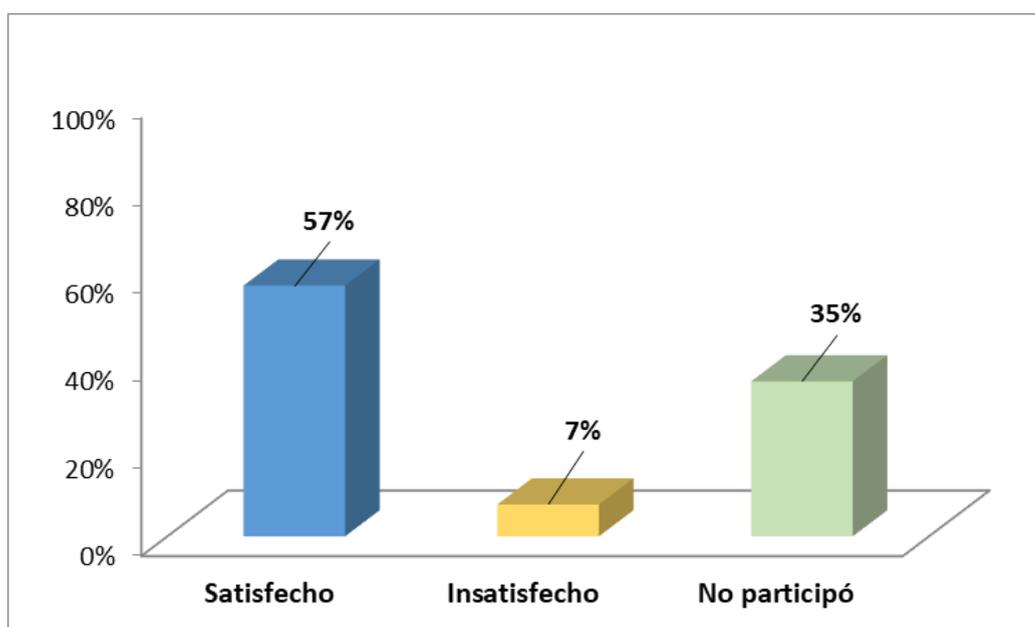


**Fuente:** Encuesta a huéspedes del RDPSH 2023.

- **Karaoke.** Esta actividad, según los encuestados presenta la siguiente tendencia: el 57% de huéspedes asistieron al karaoke y estuvieron satisfechos al respecto, un 7% manifestó su insatisfacción por dicha actividad de entretenimiento, mientras que un 35% afirmó no haber asistido a dicha actividad (figura N° 19).

**Figura N° 19.**

*Percepción de huéspedes sobre karaoke.*



**Fuente:** Encuesta a huéspedes del RDPSH 2023.

### **3. SATISFACCIÓN PERCIBIDA SOBRE ANIMACIÓN TURÍSTICA**

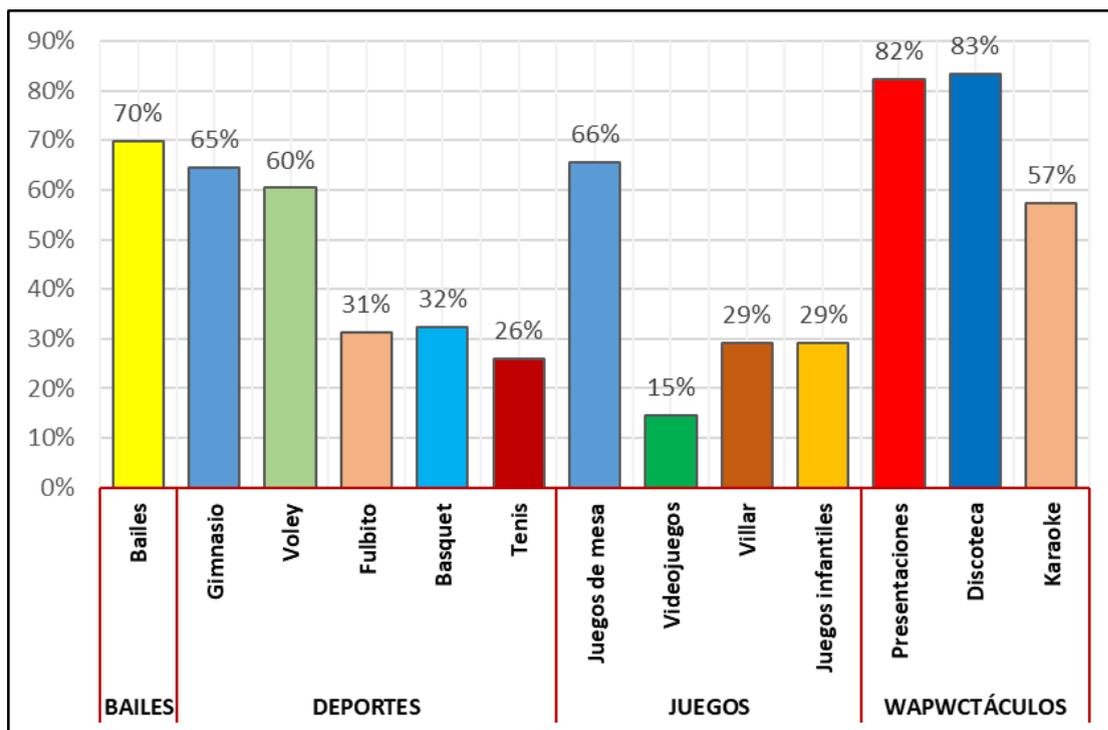
A partir de los datos recogidos en campo, en primer lugar respecto a las actividades de animación turística que oferta el Royal Decameron Punta Sal Hotel, así como de los indicadores de percepción que el huésped del mencionado hotel manifestó, ambos aspectos descritos en los acápites 1 y 2 precedentes, se desprende a través de la comparación de datos un tercer aspecto vinculado con la satisfacción percibida que el huésped tiene como consumidor de las actividades de animación turística. En tal sentido se encontró, que la actividad bailes tipo coreografías tiene un alto índice de satisfacción por parte de los huéspedes (70%), lo cual puede estar relacionado con el

hecho que la mayoría de los huéspedes que participan de actividades de animación son del género femenino.

Del mismo modo que la actividad bailes, y tal como se evidencia en la figura N° 20 que muestra sólo los índices de satisfacción por todas las actividades de animación que consumen los huéspedes, la actividad de animación deportes muestra altos índices de satisfacción de parte de los huéspedes para gimnasio (65%) y vóley (60%); mientras que tiene otro comportamiento para los deportes como fulbito (31%), básquet (32%) y tenis (26%); lo cual también tiene relación con el género de quienes participan de las actividades de animación pero también en la naturaleza del deporte como es el caso del tenis, el cual se practica máximo en parejas por cada turno.

**Figura N° 20.**

*Índices de satisfacción en huéspedes por actividades de animación.*



**Fuente:** Encuesta a huéspedes del RDPSH 2023.

Con relación a la categoría juegos que engloba un conjunto de actividades, se pudo apreciar que principalmente los juegos de mesa tienen un mayor índice de satisfacción (66%), ya que son de fácil acceso y pueden ser practicados por huéspedes de forma individual

o en grupos; menores índices de satisfacción muestran las actividades videojuegos (15%), villar (29%) y juegos infantiles (29%); esto se puede explicar en el sentido que los segmentos a los que pertenecen quienes prefieren estas actividades son minoritarios como huéspedes del hotel y éstos como en el caso de los videojuegos y juegos infantiles generalmente dependen del permiso o cuidado de un padre.

Con relación a la categoría espectáculos como oferta de animación turística en el RDPSH, todas las actividades muestran altos índices de satisfacción en los huéspedes y por consiguiente participación general; de esta manera, la actividad presentaciones nocturnas que incluyen escenificaciones teatrales o shows culturales, musicales o eventos diversos muestran preferencia y satisfacción (82%), de la misma forma, respecto de la actividad discoteca la gran mayoría (83%) muestran satisfacción por haber participado de ésta, lo que indica el carácter festivo y propósito de diversión que tienen los huéspedes del hotel, un caso similar ocurre con la actividad karaoke (57%) que aunque no con los índices de presentaciones nocturnas y discoteca, también genera atracción y altos niveles de satisfacción entre los huéspedes.

#### **4. DISCUSIÓN**

El presente trabajo tuvo como origen el logro de tres objetivos; el primer objetivo planteado fue describir las características de las actividades de animación turística que son ofertadas en el Royal Decameron Punta Sal Hotel; el segundo objetivo fue determinar la percepción del huésped sobre dichas actividades de animación turística en el mencionado hotel; ambos objetivos específicos a través de los cuales se planteó un tercer objetivo (general) que fue evaluar la satisfacción percibida por el huésped sobre las actividades de animación que oferta dicho establecimiento de hospedaje. Al respecto, mediante el trabajo de campo llevado a cabo, se reunió información que permitió lograr los objetivos planteados en el proyecto de investigación inicial; es decir, se logró la descripción de las actividades de animación turística en primer lugar, la percepción del huésped al respecto en segundo lugar, así como la satisfacción

del huésped por las actividades de animación turística en las que participó en tercer lugar.

Las diferentes actividades de animación turística identificadas y descritas han sido agrupadas en cuatro categorías teniendo como criterio la similitud o naturaleza de las mismas; de tal manera que tanto los bailes, los deportes, los juegos propiamente dichos y los espectáculos, agrupan actividades que guardan relación metodológica entre sí en cuanto a los procedimientos que se emplean para su práctica, así como a los espacios en los que se realizan. Es decir, los bailes tienen una característica particular y se llevan a cabo en un ambiente común, del mismo modo los deportes son actividades de animación de naturaleza análoga y requieren instalaciones en muchos de los casos comunes; de la misma manera se comportan los juegos diversos y los espectáculos que generalmente se llevan a cabo por las noches y en ambientes comunes.

Con relación a la percepción del huésped que se hospeda en el Royal Decameron Punta Sal Hotel, se encontró indicadores interesantes como: que los huéspedes que más consumen actividades de animación son de género femenino, en consecuencia de ello, actividades como bailes que son coreografías tienen bastante acogida; asimismo las actividades realizadas en gimnasio, el vóley, los juegos de mesa, las presentaciones nocturnas, la discoteca y el karaoke tienen bastante acogida con presencia femenina que es el género que más participa. Sin embargo, en actividades como fútbol, básquet, tenis, videojuegos, y billar, que son actividades de preferencia masculina, los resultados arrojaron menor acogida. Probablemente, en las actividades nocturnas que presentan muy alta preferencia, al tratarse de eventos, discoteca y karaoke posiblemente la participación masculina y femenina tenga índices porcentuales parecidos.

Respecto del objetivo principal referido a la satisfacción percibida por las actividades de animación turística, los resultados indican la relevancia de las mencionadas actividades de animación, ya que los índices porcentuales de la variable **“satisfecho”** son elevados para la mayoría de las actividades, alcanzando por ejemplo para actividades como discoteca un 83% de satisfacción lo mismo que las presentaciones y shows nocturnos, bailes, vóley

y karaoke; lo que indica la importancia que tienen las actividades de animación turística para mejorar el nivel de satisfacción del huésped, hecho que el RDPSH a través de sus políticas y estrategias comerciales y de posicionamiento, lo tiene bien definido y la existencia del área de actividades de animación es una clara muestra de ello.

Investigaciones de tesis llevadas a cabo como “La actividad lúdica en la animación turística” (Vera, 2022), o “La guianza teatralizada y el emprendimiento turístico cultural en Ambato” (Torres, 2022), resaltaron la importancia de las actividades de animación turística en cualquiera de los ámbitos ya sea nacional o internacional porque inciden en la satisfacción de la demanda turística y pueden utilizarse como recursos de innovación en la oferta turística como es el caso del RDPSH. Por otro lado, sin embargo, trabajos como “Mejora de la calidad en el proceso de animación en el hotel Playa Costa Verde de Pesquero” (Ochoa, 2022) o la investigación “Proyecto de mejora del índice de satisfacción del cliente en el proceso de Animación en el hotel Meliá Las Antillas de Varadero” (Jiménez, 2019), identificaron limitaciones en cuanto a las actividades de animación que y por consiguiente un impacto negativo en la satisfacción de los huéspedes de los establecimientos investigados respectivamente.

Araujo (2018) con relación a la animación turística manifiesta que ésta es un medio que utiliza actividades lúdicas, culturales o deportivas que tienen el objetivo de estimular e integrar a los turistas, propiciándoles experiencias de entretenimiento y ocupación del tiempo libre, convirtiéndose de esta forma en un aspecto fundamental de los servicios que se ofertan dentro de un establecimiento de hospedaje. Del mismo modo, López (2016), sostiene que la animación turística obedece a una necesidad y respuesta ante el tiempo libre de que disponen los turistas (huéspedes), mediante la realización de un conjunto de actividades que mejoran su nivel de satisfacción. De esta forma, ambos autores enfocan su visión teórica en el mismo sentido, en que se desarrollan de manera práctica las diversas actividades de animación turística en el RDPSH, no sólo en el aspecto de la oferta de entretenimiento, sino fundamentalmente en que dicha oferta influye en la satisfacción percibida por

el huésped, tanto sobre las actividades mismas de animación, como en su experiencia como huésped.

De este modo, se debe entender que el RDPSH, está utilizando las actividades de animación turística no solo como parte de su oferta, sino que además de ello, como respuesta a tres factores. El primero de ellos y el más importante, es el conocimiento de las expectativas, necesidades y motivaciones de sus huéspedes, el segundo, con relación al tipo de servicio “todo incluido” que oferta, y el tercero como estrategia de posicionamiento y diferenciación en el mercado hotelero. Es necesario afirmar también, que el huésped (turista) como ser humano, posee motivaciones innatas relacionadas con la diversión y el esparcimiento, factores que las actividades de animación turística le proporcionan; tal como sostiene Pedraza (2016), que la diversión es inherente a la naturaleza humana y ha estado presente de diferentes formas a lo largo de la historia del hombre.

El presente estudio presenta limitaciones principalmente en el orden metodológico, porque a pesar que la etapa de recolección de información de campo se ha realizado mediante observación participante, existieron limitaciones de parte de la empresa para tener la autorización que permita recabar información que no es observable o información gráfica, por ejemplo, respecto a la distribución arquitectónica sobre las diferentes áreas que conforman las instalaciones utilizadas para las actividades de animación. Otro de los aspectos carentes del trabajo es que no se pudo obtener información cualitativa de parte de los huéspedes, que podría mejorar la interpretación del por qué se presenta tal o cual comportamiento en la preferencia de las actividades de animación.

## V. CONCLUSIONES

1. El Royal Decameron Punta Sal Hotel, oferta diferentes actividades de animación turística, las cuales en el presente informe se han clasificado en cuatro categorías: a) bailes, donde se incluyen ritmos tropicales y ritmos autóctonos; b) deportes, que incluyen actividades en el gimnasio, vóley, fulbito, básquet y tenis; c) juegos de mesa, que abarcan el pin pon, sapito, ludo, ajedrez; y d) espectáculos que agrupan las presentaciones, el teatro, la discoteca y el karaoke. Para tal fin, el hotel cuenta con un área de actividades de animación donde laboran un promedio de 25 personas, a nivel administrativo los puestos de trabajo son; jefe de área. supervisor, counters; a nivel operativo los puestos son: coordinadores de actividades y bailarines integrantes del ballet; asimismo, el hotel cuenta con instalaciones para la práctica de cada una de las actividades.
2. Los huéspedes del Royal Decameron Punta Sal Hotel consumidores de las actividades de animación turística son mayormente de género femenino, de procedencia nacional y en su mayoría entre los 18 y 40 años. Estos huéspedes mostraron alta preferencia por actividades de animación relacionadas con el género femenino como: bailes, gimnasio, vóley y juegos de mesa; de otro lado, se encontró que las actividades de animación turística relacionadas con ambos géneros cuya naturaleza está vinculada con la diversión más que con el entretenimiento, fueron: las presentaciones nocturnas, la discoteca y el karaoke; las actividades de animación de menor preferencia fueron las relacionadas con el género masculino como: fulbito, básquet, tenis, videojuegos, villar. Asimismo, se encontró que en todas las actividades de animación sin excepción, hubo un segmento pequeño de huéspedes insatisfechos con la actividad.
3. Los huéspedes del Royal Decameron Punta Sal Hotel, que participan como consumidores de las diversas actividades de animación turística según su preferencia, mostraron un alto nivel de satisfacción percibida por actividades como: bailes (70%), gimnasio (65%), vóley

(60%), juegos de mesa (66%), presentaciones nocturnas (82%), discoteca (83%) y karaoke (57%); las actividades de animación turística que lograron menor índice de satisfacción percibida fueron: fútbol (31%), básquet (32%), tenis (26%), videojuegos (15%), villar (29%) y juegos infantiles (29%). En este sentido, se observó que el hotel está utilizando las actividades de animación como un factor muy importante para mejorar la satisfacción de sus huéspedes y su posicionamiento en el mercado hotelero.

## VI. RECOMENDACIONES

4. Es necesaria la realización de trabajos de investigación que describan con mayor profundidad las particularidades y fundamentalmente la metodología tanto de planificación como de ejecución de cada una de las actividades de animación turística que se ofertan en el Royal Decameron Punta Sal Hotel, en atención a las limitaciones que tuvo la presente; por lo que las instituciones académicas como la Universidad Nacional de Tumbes deben promover dichos estudios a nivel formativo y de tesis.
5. Del mismo modo que la ampliación de estudios de la oferta de actividades de animación, debe ampliarse y profundizarse en los estudios de la demanda, a través de una metodología cualitativa que permita una explicación sobre las particularidades que motivan la participación del huésped en este tipo de actividades de animación y que indague sobre las motivaciones, gustos y preferencias al respecto, siendo que el entretenimiento, ocio y fundamentalmente la diversión son la razón de ser de los viajes turísticos y la permanencia del huésped en un determinado establecimiento.
1. La academia (institutos y universidades) conjuntamente con las organizaciones turísticas públicas y privadas, deben promover la implementación de actividades de animación en los diferentes hoteles de Tumbes, adaptadas a la realidad y contexto de cada uno, con la finalidad de mejorar la oferta turística no solo hotelera sino en otros establecimientos de permanencia turística como restaurantes y afines, con lo cual se contribuya al incremento en la demanda, permanencia y satisfacción turística.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abreu, P. (2019). Trabajo en equipo: animación turística. Artículo. En línea. Disponible en: <https://es.linkedin.com/pulse/trabajo-en-equipo-animaci%C3%B3n-tur%C3%ADstica-pedro-pablo-abreu-hernandez>
- Acuña, M. (2011). Técnicas de animación turística. Manual. En línea. Disponible en: <https://asesoresenturismoperu.files.wordpress.com/2016/03/51-tc3a9cnicas-de-animacic3b3n-turistica.pdf>
- Araujo, J. (2018). Animación turística. Blog. En línea. Disponible en: <https://knoow.net/es/tierras-y-lugares/turismo-es/animacion-turistica/>
- Caneda, F. (2019). Las principales funciones del animador turístico. Artículo. En línea. Disponible en: <https://www.campustraining.es/noticias/principales-funciones-animador-turistico/>
- D'Agostino, A. (2017). Nuestra percepción. Blog. En línea. Disponible en: <https://psicologiadinamica.es/nuestra-percepcion/>
- Devesa, M; Palacios, A. (2005). Predicciones en el nivel de satisfacción percibida por los turistas a partir de las variables motivacionales y de la valoración de la vista. Artículo. En línea. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/28090000\\_Predicciones\\_en\\_el\\_nivel\\_de\\_satisfaccion\\_percibida\\_por\\_los\\_turistas\\_a\\_partir\\_de\\_las\\_variables\\_motivacionales\\_y\\_de\\_la\\_valoracion\\_de\\_la\\_vista](https://www.researchgate.net/publication/28090000_Predicciones_en_el_nivel_de_satisfaccion_percibida_por_los_turistas_a_partir_de_las_variables_motivacionales_y_de_la_valoracion_de_la_vista)
- En la Cocina – Magacine (2019). Como ofrecer animación en tu restaurante. Blog. En línea. Disponible en: <https://enlacocina.telemesa.es/marketing-restaurantes/como-ofrecer-animacion-en-tu-restaurante/>
- Equipo editorial Etecé. (2022). Satisfacción. Blog. En línea. Disponible en: <https://concepto.de/satisfaccion/>
- Gonzales, G. (2021). Conoce los tipos de animación turística. artículo en blog. En línea. Disponible en: <https://www.campustraining.es/noticias/tipos-animacion-turistica/>
- Jaramillo, L; Murcia, N. (2002). La danza y el baile. Artículo. En línea. Disponible en: <https://www.efdeportes.com/efd46/baile.htm>

- Jiménez, B; Lorenzo, M; Pino, L. (2019). Proyecto de mejora del índice de satisfacción del cliente en el proceso de Animación en el hotel Meliá Las Antillas de Varadero. Artículo. En línea. Disponible en: <https://alfapublicaciones.com/index.php/alfapublicaciones/article/view/16/49>
- López, E. (2016). la animación turística. Artículo. En línea. Disponible en: <https://asesoresenturismoperu.files.wordpress.com/2016/03/50-la-animacion-turistica-doceditado.pdf>
- Lugo, M. (2022). Tipos de percepción en psicología. Blog. En línea. Disponible en: <https://www.psicologia-online.com/tipos-de-percepcion-en-psicologia-6287.html>
- Mogrovejo, A. (2015). Animación turística según la segmentación de mercado. Blog. En línea. Disponible en: <http://kaipachanews.blogspot.com/2015/12/animacion-turistica-segun-la.html>
- Moreira, C. (2016). Los juegos tradicionales en la animación turística. Artículo. En línea. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/los-juegos-tradicionales-en-la-animacion-turistica/>
- Nicuesa, M. (2015). Definición de insatisfacción. Blog. En línea. Disponible en: <https://www.definicionabc.com/social/insatisfaccion.php#cerrar>
- Ochoa, A. (2022). Mejora de la calidad en el proceso de animación en el hotel Playa Costa Verde de Pesquero. Tesis. En línea. Disponible en: <https://repositorio.uho.edu.cu/bitstream/handle/uho/9617/Armando%20Ochoa%20Cruz%20%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Orosco, V. (2019). Propuesta de actividades de animación turística en el museo convento San Francisco de Lima y Catacumbas según requerimientos del visitante, 2019. Tesis. En línea. Disponible en: [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6416/OROSCO\\_MV.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6416/OROSCO_MV.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Pedraza, P. (2016). El arte de la diversión. Artículo web. En línea. Disponible en: <https://www.alaluzdeunabombilla.com/2016/04/04/el-arte-de-la-diversion/>
- Pérez, J; Gardey, A. (2011). Definición de satisfacción. Blog. En línea. Disponible en: <https://definicion.de/satisfaccion/>

- Quintana, F. (2013) introducción a la animación turística. Artículo. En línea. Disponible en: [https://issuu.com/franciscoquintanacanesa/docs/unidad\\_i\\_introducci\\_n\\_a\\_la\\_animaci](https://issuu.com/franciscoquintanacanesa/docs/unidad_i_introducci_n_a_la_animaci)
- Ramón, F. (s.f.). actividades físicas y deportivas mas usuales en la animación turística. Artículo. En línea. Disponible en: <https://www.oposinet.com/temario-de-hosteleria-y-turismo/temario-1-hosteleria-y-turismo/tema-66-actividades-fsicas-y-deportivas-ms-usuales-en-la-animacin-turstica-el-juego-como-elemento-dinamizador-adaptacin-de-juegos-y-actividades-deportivore/>
- Real Academia Española – RAE (2023). Percepción. Diccionario digital. En línea. Disponible en: <https://dle.rae.es/percepci%C3%B3n>
- Real Academia Española – RAE (2023). Satisfacción. Diccionario digital. En línea. Disponible en: <https://dle.rae.es/satisfacci%C3%B3n>
- Sovero, J. (2017). Factores de la percepción y atención. Texto digital. En línea. Disponible en: [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4289/1/DC\\_FHU\\_501\\_MAI\\_UC0712\\_2018](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4289/1/DC_FHU_501_MAI_UC0712_2018)
- Torres, D. (2022). La guianza teatralizada y el emprendimiento turístico cultural en Ambato. Tesis. En línea. Disponible en: [http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35711/1/Doc.TESIS%20DIANA%20TORRES%20C%C3%93RDOVA-signed%20%281%29\\_firmado-signed.pdf](http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35711/1/Doc.TESIS%20DIANA%20TORRES%20C%C3%93RDOVA-signed%20%281%29_firmado-signed.pdf)
- Vera, R. (2022). La actividad lúdica en la animación turística. Artículo científico. En línea. Disponible en: [https://revistas.uleam.edu.ec/index.php/uleam\\_bahia\\_magazine/article/view/215/262](https://revistas.uleam.edu.ec/index.php/uleam_bahia_magazine/article/view/215/262)

# **ANEXOS**

## **ANEXO N° 01**

### **CUESTIONARIO GUÍA DE ENTREVISTA A DIRECTIVOS Y COORDINADORES DEL ÁREA DE ACTIVIDADES DE ANIMACIÓN TURÍSTICA**

1. Estructura del área de entretenimiento (puestos administrativos y operativos)
2. Como se planifican las actividades de animación (planificación general, planificación diaria).
3. Cuantas personas trabajan en el área (organización por área de trabajo y funciones de cada uno)
4. Que recursos materiales y equipamiento requiere el área (para ambientes, para actividades)
5. Qué actividades se ejecutan diariamente (bailes, deportes, juegos, espectáculos, etc.)
6. Las particularidades de cada actividad (descripción de procedimientos para la realización de cada una)
7. Como se hace el seguimiento al cliente (encuestas, entrevistas, sondeos en línea, etc.)
8. Qué proyectos tiene el hotel a futuro en el área de entretenimiento (instalaciones, equipamiento, actividades)
- 9.Cuál es el plan de perfeccionamiento del personal (cuando se hace, con que frecuencia, quien asume los costos)
10. Otros aspectos

## ANEXO Nº 02

### CUESTIONARIO DE ENCUESTA A HUÉSPEDES SOBRE ACTIVIDADES DE ANIMACIÓN TURÍSTICA EN RDPSH

GENERO

M	F
---	---

EDAD

---

PROCEDENCIA

---

De las actividades de animación que a continuación se enumeran, marque la casilla que indique si participó o no de dicha actividad, de marcar si, indique cual fue su nivel de satisfacción por realizar dicha actividad durante su estancia.

Nº	ACTIVIDAD	SI	NO	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	INSATISFECHO	MUY INSATISFECHO
1	BAILES						
	DEPORTES						
2	GIMNASIO						
3	VOLEY						
4	FULBITO						
5	BASQUET						
6	TENIS						
	JUEGOS DE MESA						
7	PIN PON						
8	SAPITO						
9	BILLAR						
10	LUDO						
11	AJEDREZ						
12	VIDEOJUEGOS						
	ESPECTÁCULOS						
13	PRESENTACIONES						
14	TEATRO						
15	DISCOTECA						
16	KARAOKE						

### ANEXO Nº 03

#### MATRIZ DE ENCUESTA A HUÉSPEDES PARTICIPANTES EN ACTIVIDADES DE ANIMACIÓN EN EL RDPSH.

Nº	ITEM	VARIABLE	%	CANT	VERIFICACIÓN	
1	Indique su género	Hombre	24%	23	96	100%
		Mujer	76%	73		
2	Indique su edad	18 - 28	35%	34	96	100%
		29 - 39	30%	29		
		40 - 50	20%	19		
		50 a más	15%	14		
3	Indique su procedencia	Extranjero	11%	11	96	100%
		Nacional	80%	77		
		Regional	8%	8		
4	Satisfacción actividad bailes	por Satisfecho	70%	67	96	100%
		por Insatisfecho	15%	14		
		por No participó	16%	15		
5	Satisfacción gimnasio	por Satisfecho	65%	62	96	100%
		por Insatisfecho	10%	10		
		por No participó	25%	24		
6	Satisfacción actividad voley	por Satisfecho	60%	58	96	100%
		por Insatisfecho	15%	14		
		por No participó	25%	24		
7	Satisfacción actividad basquet	por Satisfecho	32%	31	96	100%
		por Insatisfecho	11%	11		
		por No participó	56%	54		
8	Satisfacción actividad tenis	por Satisfecho	26%	25	96	100%
		por Insatisfecho	7%	7		
		por No participó	67%	64		
9	Satisfacción actividad fulbito	por Satisfecho	31%	30	96	100%
		por Insatisfecho	8%	8		
		por No participó	60%	58		
10	Satisfacción por juegos de mesa	Satisfecho	66%	63	96	100%
		Insatisfecho	9%	9		
		No participó	25%	24		
11	Satisfacción videojuegos	por Satisfecho	15%	14	96	100%
		por Insatisfecho	10%	10		
		por No participó	75%	72		
12	Satisfacción por juego Billar	Satisfecho	29%	28	96	100%
		Insatisfecho	9%	9		
		No participó	61%	59		

13	Satisfacción por juego infantiles	Satisfecho	29%	28	96	100%
		Insatisfecho	9%	9		
		No participó	61%	59		
14	Satisfacción por presentaciones nocturnas	Satisfecho	82%	79	96	100%
		Insatisfecho	5%	5		
		No participó	13%	12		
15	Satisfacción por discoteca	Satisfecho	83%	80	96	100%
		Insatisfecho	4%	4		
		No participó	13%	12		
16	Satisfacción por karaoke	Satisfecho	83%	80	96	100%
		Insatisfecho	4%	4		
		No participó	13%	12		

**Fuente:** Encuestas en línea RDPSH. 2023.

## ANEXO Nº 04

### FORMULARIO DE ENCUESTA EN LÍNEA PARA HUÉSPEDES



## ENCUESTA SOBRE SATISFACCIÓN POR ACTIVIDADES DE ANIMACIÓN RDPSH

Señor huésped del Royal Decameron Punta Sal Hotel, para saber su grado de satisfacción por participar en actividades de animación durante su estancia, a continuación escriba o seleccione la respuesta según corresponda. Muchas gracias.

111

1. Indique su género

Hombre

Mujer

Agregar una opción o agregar "Otros"

Opción múltiple

Obligatorio

2. Indique su edad \*

Texto de respuesta breve

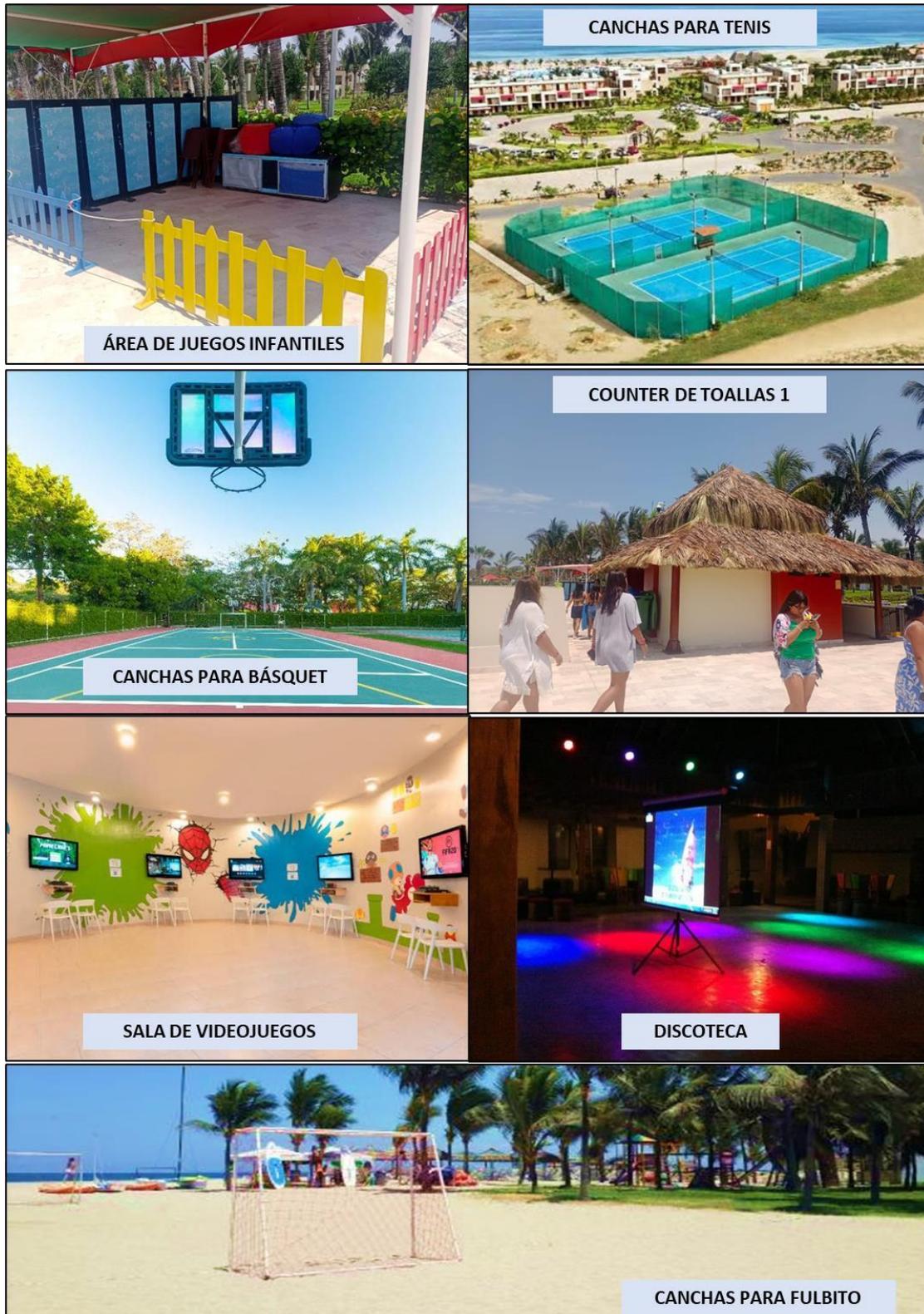
3. Indique el país de su residencia habitual \*

Texto de respuesta breve

4. Indique su nivel de satisfacción por la actividad "baile" en la que participó. \*

Fuente: Google Forms. 2023.

**ANEXO Nº 05**  
**FOTOGRAFÍAS DE AMBIENTES PARA ACTIVIDADES DE**  
**ANIMACIÓN TURÍSTICA EN RDPSH.**



Fuente: adaptado de RDPSH. 2023

**ANEXO Nº 06**  
**FOTOGRAFÍAS DE ACTIVIDADES DE ANIMACIÓN TURÍSTICA EN**  
**EL RDPSH**



**PERSONAL DE ANIMACIÓN**



**ACTIVIDAD DISCOTECA**



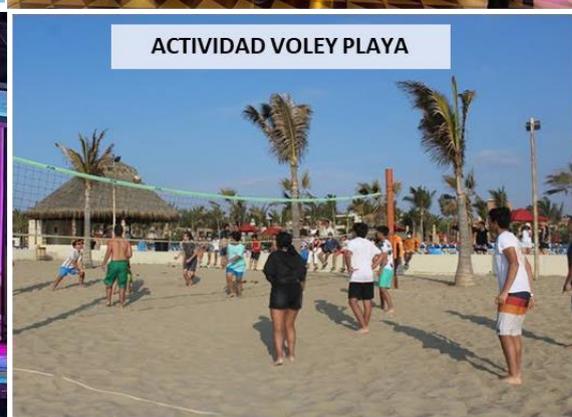
**ACTIVIDAD BASQUET**



**PERSONAL DE JUEGOS INFANTILES**



**ESPECTÁCULO NOCTURNO**



**ACTIVIDAD VOLEY PLAYA**



**ACTIVIDAD BAILE**

Fuente: adaptado de RDPSH. 2023.