

## **El día a día de un monitor de actividades en un resort turístico**

Irene Huertas Valdivia, *Universidad Rey Juan Carlos*

Pilar Talón Ballester, *Universidad Rey Juan Carlos*

Eduardo Arias Viñuela, *Universidad Rey Juan Carlos*.

En 2022, la página de TUI ofrece disponibilidad en seis Holiday Villages distintos localizados en España (Benalmádena, Lanzarote, Ibiza y Mallorca) y Grecia (Rodas y Kos)<sup>1</sup>. Se trata de un concepto de resort vacacional dirigido a familias con hijos, muy orientado al mercado británico, que ofrece una gran variedad de actividades lúdicas y experiencias divertidas dentro del mismo recinto.

El equipo de los monitores de actividades es bastante joven, dinámico y de perfil internacional; su horario de trabajo es de 9 a 18 hrs., principalmente, salvo determinadas veladas nocturnas.

Al comienzo de la temporada, los monitores asisten a una serie de sesiones de formación obligatorias sobre temas relacionados con la salud y la seguridad, protocolos de trabajo, etc. También reciben capacitación sobre las distintas actividades que se ofrecen a los huéspedes de Holiday Village según su grupo de edad: *Parents & Toddlers* (sesión destinada a padres con niños menores de 3 años), *Club* (para niños entre 3 y 8 años), *Crew* (para adolescentes entre 9 y 15 años), además de otras actividades para toda la familia.

El monitor siempre sigue las mismas pautas para el desarrollo de su actividad: primero, presentarse y dar la bienvenida a los participantes, comprobar si estos tienen alguna condición médica que les imposibilite o dificulte la realización de la actividad, explicar la actividad y, posteriormente, ponerla en práctica con todos los clientes inscritos. A la finalización de la actividad se comentan aspectos interesantes sobre el desarrollo de la misma y se invita a los usuarios a consultar e inscribirse en otras actividades del recinto a través de la App de la compañía.

---

<sup>1</sup> <https://www.tuiholidays.ie/f/deals/best-for-holiday-village>

(Holiday Villages tiene presencia también en Turquía y Chipre, pero en la fecha de consulta [03/06/2022], no encontramos información sobre esos destinos en la web oficial de Tui).

En el siguiente texto, se describe un día de trabajo de una monitora de actividades en el Holiday Village Rodas durante la temporada de 2021:

“Me he levantado a las 8 de la mañana, me he puesto mi uniforme y he cogido mi bici para ir hasta el hotel. Una vez allí, cumpliendo con el protocolo Covid-19 vigente, he tomado mi temperatura antes de entrar. Tras dar los buenos días a cada uno de los clientes con los que me he ido encontrando en las instalaciones del hotel he ido al restaurante, donde he desayunado.

A las 9 me he dirigido hasta el edificio de animación donde he empezado a preparar las actividades asignadas. Ahí he aprovechado para ayudar a alguna compañera con la preparación de actividades más complejas -como las *body zorbs*-.

A las 10 ha empezado mi primera sesión: he sido la “pirata Lucía Sparrow” durante una navegación de hora y media, acompañada de una tripulación con edades entre los 3 y los 8 años. Una vez finalizada la actividad, alrededor de las 11:30, he estado recogiendo el desorden que los pequeños piratas habían creado.

A las 12:15, como todos los días, los integrantes del equipo de animación al completo nos dirigimos a la piscina de actividades donde tiene lugar la *Pool Party*. Bailamos tres canciones y, acto seguido, elegimos al rey o la reina del baile.

De 12:30 a 13:00 tenemos descanso para la comida; dado que la mayoría de nuestros clientes son británicos, el programa de ocio está diseñado siguiendo un modelo de horario anglosajón. A las 13 hrs. toca volver al *Kids Club* para preparar las sesiones de la tarde. Hoy me ha tocado la actividad familiar *Twin Tracker* (que consiste en un hinchable acuático de siete metros de largo con dos carriles llenos de obstáculos y un tobogán en el que los huéspedes compiten entre sí por parejas). Las sesiones de esta actividad tienen una duración de 25 minutos, y durante ese tiempo tenemos que asegurarnos bien de que los clientes han leído el descargo de responsabilidad; comprendido las normas de seguridad que previamente les hemos explicado, además de realizar el circuito al menos dos veces. La última sesión fue a las 18 hrs.

Mi supervisora es la instructora de la “Aventura Aérea”, pero hoy me han pedido ocupar su puesto un rato al no poder asistir ella por estar resolviendo una incidencia con un niño. Tras esto, me he cambiado de ropa y me he dirigido a la zona de los puentes tibetanos. Allí, una vez equipada con el casco, el arnés y el sistema de anclaje, he subido a la torre de salida y de llegada para controlar que los participantes de la actividad estuvieran seguros. Durante la realización de la actividad uno de los niños se ha bloqueado y no ha querido continuar, así que he tenido que “hacer un rescate”, bajándolo desde los 5 metros

de altura de los puentes tibetanos, mediante el sistema de cuerdas y mosquetones; los padres han quedado muy agradecidos. La última familia en disfrutar de esta zona ha terminado a las 18:15 horas, y les hemos entregado sus certificados y el *merchandise* del hotel. Posteriormente, hemos recogido todos los arneses, cascos y sistemas de seguridad y hemos cerrado el circuito de los puentes tibetanos.

Tras una breve reunión para finalizar el día, la mayoría del equipo ha podido irse a descansar. A mí hoy me ha tocado cubrir las sesiones nocturnas junto con otros tres compañeros (rotamos cada día entre los miembros del equipo para realizar estas veladas - una para *Club* y otra para *Crew*- de 20 a 22 hrs). Me ha tocado la sesión *Chill & Thrill*, una de mis favoritas, en la que hemos jugado a Pueblo Duerme, el Asesino, *Pictionary*, *Scattergories*... Hoy ha sido un día divertido, pero largo, ya que he salido del hotel a las 22:30... Estoy deseando que lleguen *mis vacaciones*”.

#### **Fuentes de información utilizadas**

- Entrevista realizada a trabajador de Holiday Villages en 2021.
- ted: <https://www.tedgroup.com/casting-recruitment/activity-team-members-holiday-villages/> [Fecha de consulta: 15/03/2022].

**Fecha del caso:** junio de 2022.

**Palabras clave:** descripción del puesto de trabajo, organigrama.

#### **Preguntas sobre el caso**

1. A partir de la información anterior, realice la descripción del puesto de trabajo de monitor de actividades en Holiday Village.
2. Describa el perfil competencial que debe tener una persona para ser monitor de actividades en estos complejos turísticos.

**Agradecimientos:** Este caso ha sido elaborado en el marco del Grupo de Innovación Docente 2020: *FRH-GID-14. Grupo de Innovación Docente Fundamentos de Recursos Humanos* de la Universidad Rey Juan Carlos.