

Necesidades de profesionalización en el turismo gerontológico Needs for professionalization in gerontological tourism

Nancy Testón-Franco^a, Guillermo Paredes-Testón^b, Esmeranda Gudalupe Tovar-Olvera^c

Abstract:

Gerontological tourism is a sixty-year segment and more that it carries out activities outside its usual environment to occupy and enjoy its free time in order to meet and enjoy tourist sites motivated by relaxation, rest and cultural activities. This segment represents a potential niche by the economic spill that generates in destinations in a timeless manner characterized by experienced individuals who require specialized services such as food, health, accessibility, security and infrastructure, as well as travel-promotion programs. It is for these characteristics that tourism service providers require preparedness to meet a growing segment and will become a short-term requirement for national and international tourism, so professionalization is an alternative to adapt services and facilities, combined with the multidisciplinary participation that sector planning requires in the near future.

This research work assumes the demand for professionalization, through a theoretical and empirical sustenance to determine the accessibility needs in the tourism sector, is carried out by conceptualizing the subject of study and statistics that allow the identification of requirements to meet the problems of the tourism sector by making a theoretical perspective through a descriptive method. In such a way that the objective is to identify the professionalization needs of tourist service providers to meet the gerontological population for the development of projects and products specialized in the old population.

Keywords:

Gerontological tourism, professionalization, accessibility

Resumen:

El turismo gerontológico es un segmento de sesenta años y más que realiza actividades fuera de su entorno habitual para ocupar y disfrutar de su tiempo libre con la finalidad de conocer y disfrutar de sitios turísticos, motivados por la relajación, el descanso y las actividades culturales. Este segmento representa un nicho potencial por la derrama económica que genera en los destinos de una manera atemporal que se caracteriza por individuos experimentados que requieren servicios especializados como alimentación, salud, accesibilidad, seguridad e infraestructura, así como de programas que fomenten los viajes. Es por esas características que los prestadores de servicios turísticos requieren de preparación para atender a un segmento en crecimiento y que se convertirá en una exigencia a corto plazo para atender al turismo nacional e internacional, por lo que la profesionalización es una alternativa para adecuar los servicios e instalaciones, aunado a la participación multidisciplinaria que la planeación del sector requiere en el futuro cercano.

Este trabajo de investigación asume la demanda de profesionalización, a través de un sustento teórico y empírico para determinar las necesidades de accesibilidad en el sector turístico, se realiza por medio de la conceptualización del objeto de estudio y estadísticas que permiten la identificación de requerimientos para atender la problemática del sector turístico realizando una perspectiva teórica por medio de un método descriptivo. De manera tal que el objetivo es identificación de las necesidades de profesionalización de los prestadores de servicios turísticos para atender a la población gerontológica para el desarrollo de proyectos y productos especializados en la población etaria.

Palabras Clave:

Turismo Gerontológico, profesionalización, accesibilidad

a Autor de Correspondencia, Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, <https://orcid.org/0000-0003-3043-5294>, Email: nteston@uaeh.edu.mx

b Investigador independiente, <https://orcid.org/0000-0003-0345-879X>, Email: teston.gerontologo@gmail.com

c Estudiante de la Maestría en Salud Pública, Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. <https://orcid.org/0000-0002-8382-8326>. Email: to369214@uaeh.edu.mx

Fecha de recepción: 18/01/2023, Fecha de aceptación: 20/04/2023, Fecha de publicación: 05/06/2023

Introducción

La demanda demográfica de las personas que necesitan cuidados está en ascenso en este grupo se encuentra el sector gerontológico con alta posibilidad de perder su autonomía. Pues a partir de los 75 años la fragilidad tiene una relación directa con la edad cronológica [1,2,4]

Este segmento de la población sufre de enfermedades crónicas y degenerativas, derivada de sus estilos de vida que hacen que la salud los lleve a un estado de dependencia [7,4].

Ante esta situación se estima que las personas de 75 años y más representan el 27% de la población de Latinoamérica, que tuvo un incremento etario del 3.4% anual hasta el 2020. Para 2050 la cantidad de personas de la tercera edad se habrá incrementado a casi 70 millones [4]. Esta situación representa un reto para abordar el cuidado y atención a las personas de la tercera edad basados en atenciones adecuadas, accesibles y oportunas en todos los ámbitos de su vida cotidiana.

Esta necesidad de atención y cuidados debe ser multidisciplinaria en diversos escenarios, sin embargo la profesionalización en diversos sectores es muy precaria y se requiere de la identificación de necesidades y colaboraciones especializadas que permitan al segmento gerontológico tener una buena calidad de vida.

Tal es el caso del turismo gerontológico, que representa una oportunidad para que los prestadores de servicios turísticos puedan ampliar su mercado, fortaleciendo además la economías de las comunidades receptoras, pero sobre todo brindar al sector de personas de la tercera edad acceso a actividades recreacionales, de salud, deportivas entre muchas otras que permitan brindales servicios acorde a sus condiciones físicas y psicológicas. Este trabajo de investigación asume la demanda de profesionalización, a través de un sustento teórico y empírico para determinar las necesidades de accesibilidad en el sector turístico, se realiza por medio de la conceptualización del objeto de estudio y estadísticas que permiten la identificación de requerimientos para atender la problemática del sector turístico, posteriormente se propone un modelo de profesionalización para el desarrollo del turismo gerontológico. De manera tal que el objetivo es identificar los requerimientos de profesionalización de los prestadores de servicios turísticos para atender a la población gerontológica realizando una perspectiva teórica que dentifica por medio de un método descriptivo, las áreas de oportunidad para el desarrollo del turismo.

Aproximación conceptual al turismo gerontológico

En las últimas décadas el cambio demográfico se ha mostrado más visible para todos los sectores económicos. Tal es el caso del turismo donde ha incrementado la demanda de servicios especializados para segmentos que requieren modificaciones físicas en las instalaciones o servicios de apoyo y seguridad. El turismo gerontológico o senior, es aquel destinado a personas de la tercera edad, que representa una demanda real con características especiales en cuanto a la accesibilidad y atención por parte de los prestadores de servicios, de tal manera que los productos deben estar diseñados acorde a las necesidades, características y expectativas de este segmento; otro punto fundamental es la preparación de los responsables de la atención de este particular nicho ya que de ello depende la seguridad y bienestar de los adultos mayores.

Los estudios sobre la población gerontológica demuestran que el envejecimiento y el reconocimiento de la importancia en las actividades turísticas debe ser considerada en la planeación del sector, convirtiéndose en un reto para los mercados turísticos. Este segmento denominado actualmente senior, gerontológico o de la tercera edad aplica a personas de 60 años o más con disponibilidad de viajar [5]. Estos mismos autores especifican que el turismo gerontológico, contempla viajes con el fin de ocupar su tiempo libre para conocer y disfrutar la cultura o realizar actividades de relajación que fomenten o conserven la salud y el bienestar. Esta tipología del turismo debe ser considerada como detonante potencial para reactivar la estacionalidad ya que la disposición a viajar es continua con un alto nivel de ventas pero con necesidades especiales que deben ser atendidas [13]. Los conceptos consultados para esta investigación de acuerdo a los tipos de turismo para la tercera edad la resumimos a continuación en la tabla 1.

Tabla 1. Definiciones de turismo gerontológico.

Término	Autores	Concepto
Turismo Senior	Álvarez (2006)	Nicho de mercado cuya importancia crece al ritmo del envejecimiento de la población.
	OMT (2014)	Son la población mayor de 60 años que con discapacidad o sin ella, desarrollan una actividad turística similar a otros grupos de la población, motivado por

		diferentes factores como son: ingresos estables, mayor tiempo libre y disponibilidad para viajar.
	Ministerio de Turismo y deporte de Uruguay (2009)	Grupos conformados por más de 60 años que son autosuficientes en capacidades psíquicas y físicas, disponen de tiempo y recursos económicos para viajar y pernoctar en un destino turístico.
	Maldonado (2012)	Tipo de turismo de personas mayores de 60 años.
Turismo de la tercera edad	Armadans (2002)	Colectivo que está experimentando un crecimiento demográfico importante, disponen de tiempo y posibilidades para efectuar viajes con características propias.
	Barroso (2002)	Capacidad de compra de turismo de las personas mayores condicionadas por la disposición de tiempo libre y ahorro.
	Moscardo (2006)	Aquellas personas mayores que viajan
Turismo Gerontológico	Baeza y Hernández (2011)	Conjunto de empresas prestadoras de servicios que organizan paquetes de viaje y servicios turísticos para adultos mayores.
	Quevedo (2012)	Es la profesionalización de los colaboradores del ramo turístico para la atención del adulto mayor en sus viajes de esparcimiento y diversión.

Elaboración a partir de Mazo y Cortés (2021).

Situación actual del turismo gerontológico

De acuerdo INEGI, en México habitan 13 millones de personas de 60 años y más y según las proyecciones de crecimiento, la población se incrementará como en el periodo entre 1970 a 1990, donde el porcentaje de adultos mayores respecto a la población total pasó de 5.6% a 6.2%. En 2017 dicho porcentaje fue de 10.5% y de acuerdo con la Organización de las Naciones Unidas, su tendencia esperada en los próximos años la colocan como una de las transformaciones sociales de mayor trascendencia del siglo XXI.

Dada la importancia y el crecimiento de este segmento del mercado que la Secretaría de Turismo de México y el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores ofrecen una certificación denominada Distintivo G, que es el reconocimiento otorgado a las empresas turísticas que cuentan con servicios adaptados a las personas de la tercera edad con estándares de calidad y cuyo objetivo es capacitar los recursos humanos en materia gerontológica para la adecuada atención del viajero.

Esto responde a que el turismo gerontológico requiere de ambientes adecuados donde la accesibilidad sea un elemento clave entre la novedad, la interculturalidad y la comodidad. Este segmento exige de valorización de servicios turísticos especializados, tales como habitaciones amplias y funcionales, rampas, elevadores, menús con dietas específicas, personal capacitado, transportes adaptados entre muchos otros [14]. Además este grupo tiene derechos y garantías sociales para realizar actividades turísticas en entornos seguros para su integridad física y psicológica, en condiciones adecuadas independientemente de las condiciones particulares.

De acuerdo a Le Serre (2008), el turista gerontológico tiene características no variables como que:

Es un segmento de alta participación para la industria turística.

Las personas mayores tienen algunos signos de vejez que requieren atención especializada.

La mayoría del segmento se encuentra en condiciones de realizar actividades de diversión y esparcimiento.

En México, el envejecimiento demográfico ha ocasionado que se atiende a este grupo poblacional en la planeación del turismo, que lo convierte en un nicho de oportunidad para la industria turística en sectores como deportes, diversión, aprendizaje y salud [16]. Donde, el turismo interno de la tercera edad es el 9% de personas mayores de 60 años, que busca destinos acondicionados como son: Los Cabos, Mazatlán, San Miguel de Allende y Mérida, la motivación principal para elegir los destinos senior es la seguridad, además sus motivaciones son el descanso y el bienestar, finalmente la estancia promedio es de 3 a 9 días sin importar la temporada [17].

Es relevante considerar que el segmento de personas mayores buscan experiencias orientadas a la comodidad por lo que requieren de atención personalizada y servicios de alta calidad [18].

Necesidades de profesionalización del turismo gerontológico

La sociedad gerontológica esta integrada por turistas que visitan un destino y hacen uso de los servicios turísticos generando una derrama económica en las comunidades receptoras y que mediante el contacto con la población comparte su experiencia y conocimientos, pero es importante resaltar que para que este fenómeno se dé debe adecuarse la infraestructura y la planificación del espacio ya que la accesibilidad es parte fundamental del éxito de los destinos y las empresas turísticas.

Todos los miembros de la sociedad en algún momento seremos parte de este segmento por lo que será una tipología vigente al paso del tiempo.

De acuerdo a lo anterior el perfil del turista gerontológico se resume como:

- Un sector de la población activa que busca nuevas experiencias en condiciones de comodidad y bienestar.
- Tienen gusto por el confort y la variedad de actividades a su alcance
- Vinculan la actividad de recreación con la cultura y las artes.
- Gustan por la convivencia con la comunidad receptora.

De acuerdo a las motivaciones de los viajes del segmento gerontológico se clasifica en diversas tipologías como se observa en la tabla 2.

Tabla 2. Tipología del turismo gerontológico de acuerdo a las motivaciones de viaje.

Tipología	Perfil	Características
Turista entusiasta de nuevas aventuras	Turismo alternativo, turismo de salud, turismo médico, turismo religioso	Intereses de viaje para socializar, espiritualidad, experiencias de viaje con amigos y familiares. Participación en actividades físicas para fomentar la relajación y el descanso. Turismo activo que incluye la organización de viajes no tradicionales.
Turista que busca adquisición de conocimiento en el ámbito cultural	Turismo cultural, turismo educativo	Visitan museos, sitios históricos, disfrutan experimentar cosas nuevas: arte, historia,

		música, cine entre otras.
Turista que busca experiencias familiares	Turismo tradicional	Considerado como el de menor poder adquisitivo, viajan para compartir con sus familias experiencias en lugares cercanos.

Elaboración propia, basado en Rodríguez et al 2021.

Por otra parte los prestadores de servicios turísticos deben considerar que:

- Deben ampliar la oferta de actividades de los clientes.
- Brindar instalaciones cómodas, accesibles y acondicionadas a situaciones limitativas de movilidad.
- Favorecer el esparcimiento y las actividades de relajación y descanso.
- Implementar actividades vinculadas a la cultura y las artes.
- Estimular actividades de aprendizaje y convivencia.
- Implementar servicios de atención gerontológica para los clientes.
- Brindar servicios de alimentos adecuados al segmento de adultos mayores.

Para ello, la industria turística debe capacitar y contratar a personal especializado capaz de atender las necesidades y enfrentar las condiciones del turista de la tercera edad, por lo que existen organismos que brindan oferta de capacitación especializada en el ramo como:

- 1) Instituto mexicano del Seguro Social (IMSS): desarrolla el programa "Formación de promotores y cuidadores de adultos mayores" y GeriatrIMSS. Por una Atención Integral del Adulto Mayor
- 2) Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los trabajadores del Estado (ISSSTE), brinda el "Curso básico de cuidadores de personas envejecidas", con el objetivo de acercar conocimientos, habilidades y adquirir destrezas para asistir de forma íntegra y cotidiana a la persona mayor, el curso "Vejez Digna" y una "Guía para el cuidado del adulto mayor".
- 3) La Secretaría de Salud y la de Desarrollo Social Federal a través de la Comisión Nacional de Protección del Sistema Nacional de Salud, con énfasis en los niveles de atención y formación de

recursos humanos en el Modelo Cuidados Paliativos.

- 4) Instituto Nacional de Geriátría también brinda cursos para cuidadores: Curso Envejecimiento Saludable, Curso generalidades para el envejecimiento, Curso atención centrada en la persona mayor, curso factores de riesgo, curso intervenciones comunitarias, curso cuidados paliativos y curso promoción de la salud.
- 5) La Dirección General de Educación Tecnológica Industrial de la Subsecretaría de Educación Media Superior, perteneciente a la SEP, brinda servicios educativos para formar Técnicos Gericultistas, que proporciona herramientas y conocimientos, desarrolla habilidades y destrezas en el campo.
- 6) El Instituto Politécnico Nacional (IPN) a través de la Escuela Nacional de Medicina junto con la Asociación Mexicana de Ciudades Gerontológicas imparten el diplomado "Asistencia Geronto-geriátrica" además del taller básico en cuidados gerontológicos.
- 7) La Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), a través de la facultad de psicología, lleva a cabo el taller "Estrategias de afrontamiento para una vida plena de los adultos mayores", dirigido a cuidadores de personas mayores.
- 8) Finalmente, la Secretaría de Desarrollo Social a través de la Dirección General del Instituto para la Atención de los Adultos Mayores elaboró el manual "Cuidados generales para el adulto mayor disfuncional o dependiente", este mismo organismo oferta el diplomado de atención multidisciplinaria al adulto mayor vulnerable, cuyo propósito es que las personas que atiendan a los adultos mayores sean capaces de definir y evaluar la problemática social, funcional y nutricional de las personas, además de proponer medidas nutricionales y de rehabilitación [20].

De igual manera se debe considerar la contratación en aquellas empresas especializadas en Turismo Gerontológico de profesionistas en el ramo ya que tienen los conocimientos y las competencias para implementar programas integrales que les permitan disfrutar estancias seguras y acordes a sus necesidades de acuerdo a lo expuesto por Quevedo (2012), quien confirma la necesidad de especialización de los prestadores de servicios turísticos con la finalidad de atender al segmento de personas mayores.

Las necesidades de profesionalización del turismo gerontológico se basan en las necesidades detectadas de acuerdo al análisis conceptual y la identificación de las

barreras de accesibilidad por lo que el trabajo multidisciplinario es fundamental para el desarrollo del mismo.

Se requiere personal capacitado para el desarrollo de la actividad turística que integre Licenciados en Turismo, Licenciados en Gerontología, Médicos Geriatras, enfermeras, terapeutas y diseñadores y arquitectos que atiendan las necesidades de accesibilidad a los espacios. Esta tipología del turismo es un área de oportunidad para el trabajo multidisciplinario ya que como se menciona en el trabajo de investigación la población de personas mayores incrementará y las necesidades de acceso, salud, educación, diversión y esparcimiento tendrán que adaptarse a las condiciones de la población.

Modelo de atención basado en el profesionalismo del turismo gerontológico

El modelo de atención basado en la profesionalización del turismo gerontológico es un proceso que coadyuva al desarrollo de actividades que brindan por medio de la especialización seguridad y condiciones adecuadas para la sociedad etaria.

Los elementos del modelo de profesionalización comienza con la formulación de políticas públicas, programas, capacitación, y adecuación de la infraestructura para el desarrollo del turismo gerontológico.

Los promotores que por su preparación y certificaciones aseguran la calidad del servicio generan la intención de compra. Una vez realizado el viaje, los adultos mayores disfrutan de actividades y servicios diseñados a sus condiciones físicas y psicológicas, generando una derrama económica que beneficia a la comunidad receptora a través de la generación de empleos, consumo local y convivencia intercultural con los residentes, ver figura 1.

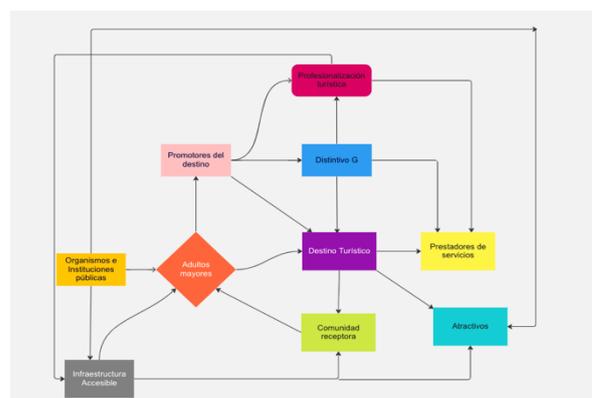


Figura 1. Modelo de Atención basado en la profesionalización del turismo gerontológico. Fuente: Elaboración propia

En este modelo se aprecian las relaciones de los actores en el desarrollo del turismo gerontológico desde la decisión del adulto mayor a viajar, la elección del destino turístico basado en la accesibilidad y el apoyo del organismo e instituciones públicas para facilitar el derecho al turismo del grupo etario. Es fundamental considerar que los destinos se ven beneficiados por programas de certificación como el distintivo G que otorga accesibilidad en instalaciones, diseño y atención especializada multidisciplinar a los adultos mayores y la promoción turística que realiza la Secretaría de Turismo como una de sus funciones sustanciales.

Finalmente, se identifica las necesidades de conciencia y profesionalización de los prestadores de servicios turísticos para atender las necesidades de los adultos mayores en el transcurso de su viaje.

Conclusiones

Acorde a la perspectiva teórica realizada en la investigación se establece que el turismo gerontológico es la tipología enfocada a individuos del 60 años o más que buscan realizar en destinos turísticos actividades recreacionales, de descanso, de relajación, de salud entre otras adecuadas a sus condiciones etarias y que requieren de seguridad y atención especializada mediante la profesionalización de los prestadores de servicios. Las preferencias se inclinan hacia los atractivos culturales y sitios que fomentan la salud y la relajación y prefieren destinos que ofrezcan servicios adecuados a sus necesidades.

Las concepciones desde la oferta, determinan al turismo gerontológico como un segmento que crece aceleradamente y tiene un potencial para el posicionamiento de los destinos accesibles, por lo tanto es una oportunidad para la creación de productos turísticos especializados.

Esta tipología genera una derrama económica en la comunidad receptora, preferentemente en la generación de empleo relacionado con la gerontología, cadenas de valor, consumo local y distribución interna de la riqueza.

El modelo desarrollado muestra las necesidades de este segmento y las relaciones con los actores que permiten el desarrollo del turismo gerontológico basado en la profesionalización, la planeación y el desarrollo de productos especializados.

Finalmente, se enfatiza en estudios de investigación aplicada que generen soluciones a los problemas y atiendan las necesidades de un segmento en crecimiento que en el corto plazo demandará servicios especializados en el turismo. La creación de políticas públicas, programas y estrategias por las instituciones y organismos correspondientes permitirán el desarrollo de proyectos que incrementen el nivel de vida de la población y

garanticen los derechos a la diversión, la salud y el descanso desde una perspectiva sostenible e incluyente para la realización del turismo enfocado a la población gerontológica no solo de México sino a nivel mundial.

Referencias

- [1] The Family Watch (2012), La familia como agente de salud, Madrid, Instituto Internacional de Estudios sobre la Familia. <https://thefamilywatch.org/category/informes-tfw/>
- [2] García-García, Francisco et al. (2011), Fragilidad: un fenotipo en revisión, España, Elsevier.
- [3] Villalobos, Alicia (s/f), “Gestor de Caso del Adulto Mayor en Riesgo de Dependencia”, Santiago, estor de Caso del Adulto Mayor en Riesgo de Dependencia”, Santiago, <http://web.minsal.cl/portal/url/item/c2c4348a0dbb9a8be040010165012f3a.pdf>
- [4] CEPAL, (2015). Necesidades de cuidado de las personas mayores en la ciudad de México. Diagnóstico y lineamientos de política. Disponible en: https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/38879/S1500754_es.pdf
- [5] Mazo, M y Cortés T. (2020). Turismo gerontológico: una aproximación conceptual. *Periplo sustentable*. 39:31-63, jul. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.procs.2015.09.274>
- [6] Álvarez, C. (2006). Desestacionalización y mucho más, Hosteltur. Turismo Senior. Reportaje, 7.
- [7] Villalobos, A, () Gestor de Caso del Adulto Mayor en Riesgo de Dependencia. Gobierno de Chile. [chrome-extension://efaidnbmnnnibpccajpcgclefindmkaj/https://www.minsal.cl/portal/url/item/c2c4348a0dbb9a8be040010165012f3a.pdf](https://www.minsal.cl/portal/url/item/c2c4348a0dbb9a8be040010165012f3a.pdf)
- [8] Organización Mundial del Turismo (OMT) (2014). Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas. Módulo I: Turismo Accesible – definición y contexto. España: OMT.
- [9] Ministerio de Turismo y Deporte de Uruguay (2009). Programa de Competitividad de Conglomerados y Cadenas Productivas, Turismo en Montevideo. Uruguay: Plan de Refuerzo de la Competitividad.
- [10] Maldonado, A. (2012). Análisis de la demanda de turismo senior de afiliados a las instituciones INJUEMP, AJUEUNAH y AORFFA. Tesis (Ingeniería en Desarrollo Socioeconómico y Ambiente), Universidad Zamorano. Departamento de Ambiente y Desarrollo, Zamorano, Honduras.
- [11] Armadans, T. (2002). Actividad de ocio-turístico y personas mayores: análisis de diferencias psicosociales entre “viajeros” y “no viajeros”. Tesis Doctoral. (Psicología Social). España: Universidad de Barcelona, Facultad de Psicología.
- [12] Barroso, J. (2002). Pirámide de edades y demanda turística. Turismo para la tercera edad (14-22). Buenos Aires: Fundación Turismo para Todos.
- [13] OMT (2019). Why Tourism? Disponible en: <https://www.unwto.org/why-tourism>

- [14] Molina, H y Cánoves, V. (2010). Turismo Accesible, Turismo para todos: situación de Cataluña y España. Cuadernos de Turismo (25), 115-130.
- [15] Le Serre, D (2008). Who is the senior consumer for the tourism industry? *Amfiteatru Economics Journal*. Sp Iss 2 190-201.
- [16] Sánchez, D. (2008). Adultos mayores en la planeación del espacio turístico rural en Tamaulipas. *Papeles de población* 1-5
- [17] Vidal A. y Pérez, B. (2019). Análisis del turismo de adultos mayores en México. *Journals of Tourism and heritage research*. Vol 2 no. 3 pp. 516- 524.
- [18] Tomassini C. (2017). Más de 60 y de viaje. Recuperado el 01 de noviembre de 2022 de Milenio. <http://milenio.com/negocios/mas-de-60y-de-viaje>
- [19] Rodríguez, R. Cano, L.y Priego, H. (2021). Turismo senior, perfil del turista y sus motivaciones de viaje: una revisión sistematizada. *Revista Societas*. Vol. 23 núm. 2, 2021.
- [20] Dirección General del Instituto para la Atención de Adultos Mayores, de la Secretaría de Desarrollo Social (2015). *Oferta Educativa y de capacitación para personas cuidadores y de atención de adultos mayores*.
- [21] Quevedo, T. (2012). *Distintivo G*. Presentación: México.