

Percepción de los adultos mayores en la prestación de servicios de hospedaje en la Alcaldía Cuauhtémoc, respecto a distintivo G.

Perception of older adults in the provision of accommodation services in the Cuauhtémoc Mayor's Office, regarding the G Distinction.

Carmen M. Espinosa Teodoro^a, Myriam Coronado Meneses^b, Mayra A. Valerio Nolasco^c, Christian Torres Rangel^d, Benito Carbajal Reyes^e, Adriana G. Villalobos Sánchez^f

Abstract:

The present research, which aims to identify the perception of older adults in the provision of accommodation services in the Cuauhtémoc Mayor's Office regarding the G Distinction, has a non-experimental design, of a cross-sectional type with a descriptive scope and is carried out in 2 stages.

The first one, with documentary research, where INEGI estimates that by 2050, the entity with the highest presence of older population will be Mexico City (32.1%), and that this group will demand specialized services; in this sense, the Ministry of Tourism and the National Institute for Older Adults promote gerontological tourism and the G Distinction, with the objective of guiding tourism services to older adults with quality standards adapted to their characteristics and needs.

The applied research instrument shows that there are positive factors that contribute to compliance with the guidelines of the G Distinction, such as access ramps, personnel in charge at doors, adapted bathrooms, and access to information on cultural and social activities. However, despite the promotion of federal and state programs, it is necessary to strengthen infrastructure in terms of lighting, wheelchair-accessible facilities, luminescent signage, implement recreational areas, and improve the training and attention of service providers.

Keywords:

Elderly, Hotel, Distinctive G, Gerontological Tourism.

Resumen:

La presente investigación que tiene por objetivo identificar la percepción de los adultos mayores en la prestación de servicios de hospedaje en la Alcaldía Cuauhtémoc, respecto a Distintivo G, tiene un diseño no experimental, de tipo transversal con alcance descriptivo y se realiza en 2 etapas:

La primera, con investigación documental donde INEGI estima que para 2050, la entidad con mayor presencia de población mayor será la Ciudad de México (32.1%) y que éste colectivo demandará servicios especializados; en este sentido, la Secretaría de Turismo y el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores promueven el turismo gerontológico y el Distintivo G, con el objetivo de orientar los servicios turísticos a las personas de la tercera edad con estándares de calidad adecuados a sus características y necesidades.

^a Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo | Escuela Superior de Tizayuca | Hidalgo | México, <https://orcid.org/0009-0007-3464-7274>, Email: es439766@uaeh.edu.mx; <https://orcid.org/0000-0003-1171-516X>, Email: myriam_coronado3187@uaeh.edu.mx, <https://orcid.org/0000-0003-2155-1250>, Email: mayra_valerio@uaeh.edu.mx; <https://orcid.org/0000-0003-4452-5741>, Email: christian_torres7198@uaeh.edu.mx, <https://orcid.org/0009-0009-1526-9559>, Email: benito_carbajal9048@uaeh.edu.mx, <https://orcid.org/0000-0002-7773-9407>, Email: adriana_villalobos9127@uaeh.edu.mx.

En segundo lugar, el instrumento de investigación aplicado exhibe que existen factores positivos que coadyuvan al cumplimiento de lineamientos del Distintivo G, como lo son rampas de acceso, persona encargada en las puertas, baños acondicionados y el acceso a información sobre actividades culturales y sociales; no obstante, a pesar del impulso de los programas federales y estatales, se debe fortalecer la infraestructura en iluminación, instalaciones para sillas de ruedas, señalizaciones luminiscentes, implementar áreas de espaciamiento y mejorar la capacitación y la atención de los prestadores de servicios.

Palabras Clave:

Adulto mayor, Hotel, Distintivo G, Turismo Gerontológico.

Introducción

Planteamiento del Problema

El portal de las Naciones Unidas, indica que se prevé que el porcentaje de la población mundial, mayor de 65 años aumente del 10% (2022) al 16% en el año 2050. Se estima que, en 2050, el número de personas de 65 años o más en todo el mundo será el doble del número de niños menores de 12 años (Naciones Unidas, S.F).

En el caso de México el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) señala que en el año 1950 residían 5 adultos mayores de edad por cada 100 habitantes. Esta cifra tuvo un aumento en 2021, puesto que esta mencionaba a 12 adultos mayores por cada 100 habitantes. Se calcula que en los siguientes años este incremento sea aún mayor y, que para 2050, se llegue a 33.4 millones de adultos mayores (INEGI, 2021).

Por su parte el Plan Nacional de Desarrollo indica que la mayor parte de las personas adultas mayores se encuentran en pobreza y sin acceso a un sistema de protección social que les garantice una vejez digna y plena. Según datos oficiales, solo el 23% de las mujeres y 40% de los hombres tienen acceso a una pensión contributiva; pero lo más grave es que el 26% de las personas adultas mayores no tienen pensión contributiva, o apoyo de programas sociales (PND, 2019-2024).

En México el Instituto para la Atención de los Adultos Mayores (IAAM) en coordinación con la Secretaría de Turismo del Gobierno de México han impulsado el turismo para adultos mayores a fin de tener la oportunidad de realizar actividades recreativas, mediante convenios con empresas turísticas que ofrezcan servicios accesibles y que además estén completamente adaptados a las características y necesidades de las personas de la tercera edad (INAPAM, S.F).

En atención a lo planteado, el Gobierno Federal, en conjunto con la Secretaría de Turismo y el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM), a través de la Secretaría de Turismo (SECTUR), presentó el Distintivo G, con la intención de establecer compromisos para mejorar la capacitación, la atención y

la mejora en infraestructura de los negocios en su oferta a las necesidades del segmento de adultos mayores, otorgando la certificación con el Distintivo G, a los prestadores de servicios turísticos que cuenten con los estándares de calidad indicados, contribuyendo así a la dignificación y respeto de las personas de la tercera edad (INAPAM, S.F).

Justificación

La Organización Mundial de las Naciones Unidas (ONU) indica que se prevé un incremento del 16% para el año 2050, en personas de mayor edad pensionados o jubilados, con disponibilidad económica para viajar, lo que convertirá a este grupo en uno de los principales segmentos del turismo, debido a que este segmento se enfoca en la comodidad; en la mayoría de los casos, sin importar el precio por ella (Naciones Unidas, S.F).

En el sector hotelero, cadenas como Marriott, Hilton y Best Western ofrecen descuentos exclusivos para personas jubiladas, reconociendo su potencial como clientes leales (Lotts, E., 2024).

En nuestro país el INEGI indica que para 2050, se estima que las entidades con mayor presencia de población mayor sean la Ciudad de México (32.1%), el Estado de México (24.3%) y Veracruz (24%); mientras que, Chiapas (16.7%), Quintana Roo (20.1%), Coahuila y Campeche (20.2%) representarán menor cantidad de adultos mayores (CONAPO, 2021).

De acuerdo con el Diagnóstico de las personas adultas mayores en México, en el año 2020, los estados con mayor presencia de este grupo poblacional fueron: Ciudad de México, Veracruz, Morelos, Oaxaca y Sinaloa (Secretaría del Bienestar, 2023).

En este sentido el INAPAM busca que los adultos mayores tengan la oportunidad de realizar actividades de ocio y recreación de acuerdo con sus necesidades, es por ello por lo que recomiendan a las empresas y prestadores de servicios turísticos certificarse bajo el Distintivo G para diversificar su mercado e incluir a este segmento de turistas (INAPAM, 2012).

Objetivo

Identificar la percepción de los adultos mayores en la prestación de servicios de hospedaje en la Alcaldía Cuauhtémoc, respecto a Distintivo G.

Materiales y métodos

Para cubrir el objetivo de este trabajo, la investigación posee un diseño no experimental, de tipo transversal con alcance descriptivo y con respecto a las limitaciones temporales y espaciales, esta investigación se realiza en 2 etapas:

La primera a través de investigación documental en páginas de organizaciones oficiales, principalmente: CONAPO, INAPAM, SECTUR, INEGI, entre otras, para identificar el contexto en el que se desenvuelve el objeto de estudio.

En este sentido el INEGI la investigación documental exhibió que para el año 2050, la entidad con mayor presencia de población mayor será la Ciudad de México; por lo anterior, la investigación se delimita a esta demarcación.

La segunda con la aplicación de instrumento de investigación y, como resultado de ello, se presenta información primaria que permite identificar el cumplimiento de estándares del Distintivo G en la prestación de servicios de hospedaje a las personas adultas mayores en la alcaldía Cuauhtémoc, de la Ciudad de México.

Muestreo

En atención al objetivo de investigación, la población se constituyó por la llegada de turistas a hoteles de la Ciudad de México y se eligen unidades de análisis a las zonas turísticas Torre Mayor-Zona Rosa y Centro Histórico-Alameda, de la Alcaldía Cuauhtémoc, que de acuerdo con la SECTUR de la Ciudad de México (2024) son las que tienden a concentrar mayor número de adultos mayores y en la que se hospedan el mayor número de turistas por zona turística, como se observa en la Tabla 1.

Tabla 1. Largada de turistas hospedados por zona turística

Zona turística	Turistas hospedados
Torre Mayor-Zona Rosa	2,909,238
Centro Histórico-Alameda	2,592,711
Total	5,501,949

Fuente: Secretaría de Turismo de la Ciudad de México (2024)

Se considera importante comentar que, de acuerdo con la investigación documental, no se cuenta con información precisa sobre el número exacto de adultos mayores que se hospedan en la Ciudad de México, no obstante, la Secretaría del Bienestar, indica la población de 60 años representa aproximadamente el 12% de la población; en este sentido, se puede predecir el tamaño de la población objeto, como se muestra en la Tabla 2.

Tabla 2. Estimación de población de 60 años y más

Zona turística	Turistas hospedados
Total	5,501,949
Proyección de población SB	12%
Población objeto de estudio	660,233

Fuente: Elaboración propia con datos de la Secretaría del Bienestar (2024)

Para determinar el tamaño de la muestra se aplica la fórmula de los autores Castañeda, De la Torre, Morán y Lara (2002), se opta por tolerar un porcentaje de error del 4% con un nivel de confianza del 95% para aplicar en la ecuación propuesta:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{Ne^2 + Z^2 pq}$$

En donde:

n= tamaño de la muestra

Z² Z²= nivel de confianza

p= variabilidad positiva

q= variabilidad negativa

N= tamaño de la población

e² e²= precisión o error

Al aplicar la ecuación a las cuatro unidades de análisis, se determinó el tamaño de la muestra como se aprecia en la Tabla 3.

1. Población: 660,233

$$n = \frac{(1.96)^2 (.95)(.05)(660,233)}{(660,233)(.04)^2 + (1.96)^2 (.95).05}$$

Tabla 3. Tamaño de la muestra

Unidades de análisis	Tamaño de la muestra
660,233 turistas	114

Fuente: Elaboración propia.

Instrumento de investigación

En cuanto al criterio de diseño del instrumento se adopta la metodología que propone Brown (2000) citado por Núñez, (2010), de acuerdo con los siguientes pasos:

- Especificaciones de la finalidad
- Traducción de la finalidad en términos operativos
- Elaboración de reactivos

Especificaciones de la finalidad: Este punto se refiere a determinar qué se va a medir y cuál será el formato del instrumento.

Traducción de la finalidad en términos operativos: En esta etapa se procederá a elaborar una matriz de operacionalización de las variables objeto de estudio.

Elaboración de reactivos: En este paso se realiza el proceso de identificación de los ítems, que integran los lineamientos base para obtener el certificado de Distintivo G.

Aplicación: En esta etapa se delimitan las instrucciones tanto para los sujetos que se someten a la prueba como para quien la aplica.

Marco Conceptual

Hotel

Un hotel es un establecimiento de hospedaje, que puede ofrecer, alimentos y servicios complementarios a los turistas. Se caracteriza por tener unidades de alojamiento como cuartos y suites, y dentro de los servicios adicionales que puede ofrecer se encuentran: restaurantes, piscinas, bares y centros nocturnos. Los hoteles suelen tener un mínimo de 10 habitaciones y ofrecen servicios básicos y complementarios para satisfacer las necesidades de los viajeros (DATATUR, 2023).

Adulto Mayor

En México, se define a un adulto mayor como una persona que ha superado los 60 años, etapa en la que se acumulan experiencias y se han alcanzado la mayoría de las metas en diferentes ámbitos de la vida, como la familia, la carrera profesional y la participación social (PENSIONISSSTE, 2017).

Turismo gerontológico.

Refiere a un segmento turístico enfocado en personas mayores de 60 años que viajan fuera de su entorno habitual para disfrutar de su tiempo libre en actividades de ocio y recreación. Estas personas buscan conocer y experimentar diferentes sitios turísticos, especialmente

aquellos con atractivo cultural y oportunidades para relajarse (Mazo y Cortés, 2020).

Prestador de Servicios Turísticos de acuerdo con la norma NOM-010-TUR-2001

La persona física o moral que habitualmente proporcione intermedie o contrate con el usuario-turista, la prestación de los servicios turísticos según la NORMA Oficial Mexicana NOM-010-TUR-2001.

El Distintivo G

Reconocimiento otorgado a las empresas turísticas que tienen servicios orientados a las personas de la tercera edad con estándares de calidad adecuados (BANCOMEXT, 2012).

Marco legal

En este apartado se presentan los lineamientos nacionales e institucionales:

La Organización Internacional de Normalización (ISO) publicó la norma ISO 21902 (2021), estableciendo estándares mundiales para un turismo accesible, asegurando que todas las personas puedan disfrutar del turismo en igualdad de condiciones. La norma establece estándares para un turismo inclusivo, garantizando la accesibilidad en destinos turísticos. Dentro de sus principales recomendaciones se encuentran:

- Instalaciones accesibles en playas, como duchas y aseos adaptados.
- Rutas peatonales en entornos naturales con superficies estables, señalización clara e información previa sobre el itinerario.
- Comunicaciones escritas claras y sencillas en establecimientos turísticos, utilizando:
 1. Lenguaje simple y secuencial.
 2. Imágenes y símbolos gráficos.
 3. Contraste de colores y fuentes legibles.

Estos requisitos buscan asegurar que todas las personas, independientemente de sus necesidades, puedan disfrutar de experiencias turísticas accesibles y agradables.

Norma Oficial Mexicana NOM-167-SSA1-1997

Esta Norma Oficial Mexicana tiene por objeto establecer los procedimientos para uniformar principios, criterios, políticas y estrategias en la prestación de servicios y desarrollo de actividades en materia de asistencia social a menores y adultos mayores; su reglamento interno, tiene como objetivo que en la unidad prevalezca un ambiente cordial, técnicamente eficiente y con las

condiciones propicias para el desarrollo de las actividades que involucran la atención integral de los usuarios (Campillo, 1999).

Distintivo G.

En la actualidad, la población de adultos mayores ha comenzado a ser percibida de manera diferente, gracias a la implementación de programas gubernamentales locales y federales diseñados para atender las necesidades de las personas de 60 años o más (BANCOMEXT, 2012).

El sector turístico no es una excepción a esta tendencia, ya que, desde 2012, el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM) ha estado promoviendo el turismo gerontológico y el Distintivo G, con el objetivo de fomentar la participación de los adultos mayores en actividades turísticas.

Tabasco fue el Estado precursor del cumplimiento a dichos lineamientos con la operación en los servicios hoteleros; posteriormente, también se sumaron el servicio de restaurantes, taxis, agencias de viajes, embarcaciones, entre otros (BANCOMEXT, 2012).

Marco Contextual

En el año 2022 en la Unión Europea (U.E.) se realizó un estudio que comparaba las tendencias y preferencias de los adultos mayores; como resultado, uno de cada cuatro turistas era un adulto mayor residente de la U.E. El reporte señala que esta población viaja por más tiempo, pero prefieren hacerlo dentro de su país. Así mismo, exhibe que el rango de edad para viajar fue de 60 a 74 años, lo que representó el 23% del total de turistas (Eurostat, 2024).

Por su parte, los datos de la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo Nueva Edición (ENOEN) correspondientes al segundo trimestre de 2022, indican que México cuenta con una población de 17.9 millones de adultos mayores (60 años y más), lo que representa el 14% de la población total del país. En cuanto a la situación laboral, casi la mitad (49%) de los adultos mayores ocupados trabajan de manera independiente, mientras que el 38% son empleados con remuneración (INEGI, 2022).

Es importante destacar que el 70% de los adultos mayores ocupados en México se encuentran en situación de informalidad laboral. Según datos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) correspondientes a 2022, solo un tercio (31%) de los

adultos mayores en México reciben una pensión o jubilación. De este grupo predominaban los hombres, pues casi seis de cada diez (58%) eran hombres (INEGI, 2022).

Por otra parte, el colectivo de adultos mayores demanda servicios especializados tales como elevadores, señaléticas, rampas, áreas de aseo, personal capacitado, entre otros que promueven elevar y/o acondicionar los servicios turísticos por medio de certificaciones y capacitación, tal como es el caso del Distintivo G que se promueve por parte de la SECTUR desde el año 2011.

De acuerdo con el Sistema de Información Estratégica en Salud, Dependencia Funcional y Envejecimiento, la Ciudad de México es la entidad con el porcentaje más alto de personas adultas; (9%), seguida de Veracruz (7.8%), mientras que los porcentajes más bajos los tienen Chiapas (5.1%) y Quintana Roo (4.5%) (SIESDE, 2020,) como se aprecia en la Figura 1.

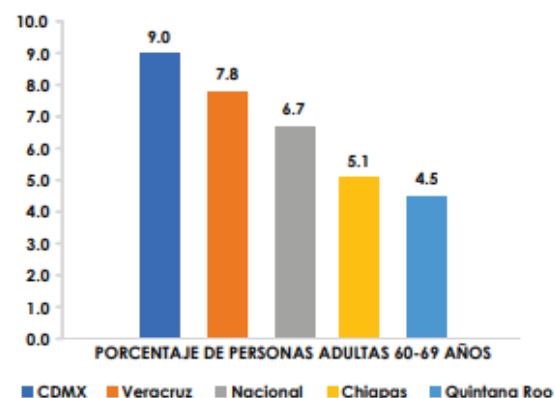


Figura 1. Porcentaje de personas adultas mayores.

Fuente: SIESDE (2020).

Por su parte en la Ciudad de México, en el año 2020, el número de adultos mayores alcanzó los 1,022 millones de personas, y se espera que esta cifra continúe aumentando en los próximos años.

En este sentido, en el Sexto Informe de Gobierno de la Secretaría de Turismo (2020-2024), como se exhibe en la Figura 2, indica que el gobierno, en conjunto con los prestadores de servicios turísticos, implementa acciones orientadas a mejorar la calidad de los servicios turísticos de la Ciudad de México.

No obstante, la certificación de 3,750 empresas en Distintivo H (71%), Sellos de punto limpio (17%) y Distintivo Moderniza (10%); se puede observar que sólo

el 2% de las empresas poseen Distintivos de Sellos de Salud y Empresa incluyente; en este sentido, la Secretaría de Turismo del Gobierno de México exhorta a que los prestadores de servicios turísticos cumplan con los lineamientos que señala la Ley General de Turismo, respecto a Registro Nacional del Turismo, Clasificación Hotelera y capacitación turística

Principales indicadores de la actividad turística en la Ciudad de México

Como se exhibe en la Figura 2, los turistas que se hospedan en la Ciudad de México tienden a concentrarse en alcaldías céntricas como Cuauhtémoc, Miguel Hidalgo y Benito Juárez.

TURISTAS	CIFRAS ANUALES				
	2019	2020	2021	2022	2023
Álvaro Obregón	554,652	168,863	266,766	474,230	516,052
Azcapotzalco	206,990	70,882	94,457	160,515	192,427
Benito Juárez	1,077,145	344,616	526,483	852,016	990,581
Coyoacán	270,155	85,671	134,375	229,500	267,458
Cuajimalpa	290,159	94,651	157,914	268,471	314,892
Cuauhtémoc	7,175,173	2,401,133	3,549,985	6,148,207	7,562,755
Gustavo A. Madero	599,074	196,333	293,573	476,089	564,412
Iztacalco	250,500	101,753	150,450	249,915	303,349
Iztapalapa	417,854	135,012	209,382	376,784	480,717
Magdalena Contreras	75,479	22,782	37,133	63,997	74,968
Miguel Hidalgo	1,653,743	523,468	783,736	1,460,073	1,772,776
Tláhuac	24,147	7,373	13,259	22,256	26,133
Tlalpan	359,311	115,039	189,422	330,923	395,471
Venustiano Carranza	869,241	280,419	416,750	719,693	862,656
Xochimilco	81,460	26,183	40,444	67,372	78,702
Total de turistas	13,905,083	4,574,178	6,864,129	11,900,041	14,403,349

Figura 2. Turistas Hospedados por alcaldía de la Ciudad de México.

Fuente: Secretaría de Turismo (2024).

Resultados de investigación

En este apartado se presentan los resultados de la investigación respecto a la percepción de los adultos

mayores en la prestación de servicios de hospedaje en la Alcaldía Cuauhtémoc, respecto a Distintivo G.

En primer lugar, se presenta información primaria que otorgó la muestra encuestada con datos sociodemográficos.

Como se aprecia en la Tabla 4, la mayoría de los adultos mayores encuestados fueron del sexo femenino (63.6%) mientras que el 36.4% fueron del sexo masculino.

Tabla 4. Distribución de adultos mayores por sexo

Sexo	Unidades de análisis	
	Recuento de adultos mayores	Porcentaje de la columna
Masculino	42	36.4%
	72	63.6%

Fuente: Elaboración propia a partir de instrumento de investigación.

Al preguntarles con quien se han hospedado en el hotel, el 34.0% (39) contestó que se han hospedado solos, el 20.4% (23) se han hospedado con su pareja, el 36.0% (41) indicó hospedarse con su familia y, finalmente, el 9.2% (11) respondió que se han hospedado con amigos de la tercera edad, como se indica en la Figura 3.

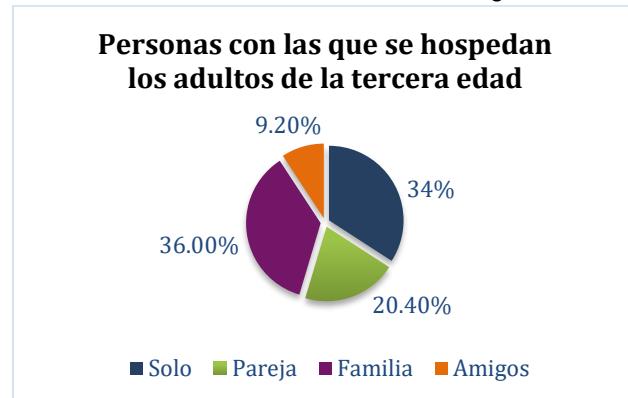


Figura 3. Personas con las que se hospedan los adultos de la tercera edad.

Fuente: Elaboración propia a partir de instrumento de investigación.

En segundo lugar, los resultados de investigación exhiben el conocimiento y la percepción de los adultos mayores en la prestación de servicios de hospedaje en la Alcaldía Cuauhtémoc, respecto a Distintivo G.

La figura 4 exhibe el conocimiento del Distintivo G por parte de los encuestados; el 74.6% (85) posee un desconocimiento de este, mientras que el 25.4% (29) manifestó tener conocimientos del distintivo.

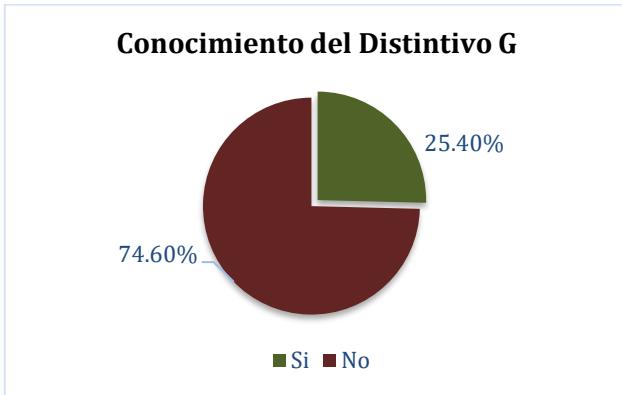


Figura 4 Conocimiento del Distintivo G.

Fuente: Elaboración propia a partir de instrumento de investigación.

Como se aprecia en la Figura 5, respecto al lineamiento de contar con rampas en los accesos del establecimiento, el 90.3% de los encuestados (103) mencionó que los hoteles si cumplen con la infraestructura, mientras que el 9.7% de ellos (11) comentó que solo en algunos espacios.

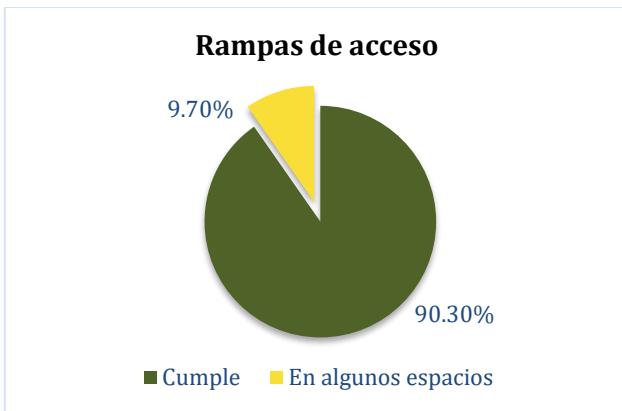


Figura 5. Rampas en los accesos del establecimiento.

Fuente: Elaboración propia a partir de instrumento de investigación.

En atención a los lineamientos del distintivo, respecto a si en las instalaciones había una persona encargada de abrir y cerrar la puerta, el 75.4% indicó que sí cumplía (86); sin embargo, el 24.6% (28) respondieron que no cumplía, como se muestra en la Figura 6.



Figura 6. Persona encargada de abrir y cerrar la puerta.

Fuente: Elaboración propia a partir de instrumento de investigación.

En cuanto a si los hoteles contaban con pisos sin desniveles, como se observa en la Figura 7, el 43.9% (50) indicó que solo en algunos espacios, el 37.7% (43) mencionó que las instalaciones cumplían con este requerimiento, en tanto que el 18.4% restante (21) indicó que no contaban con ello.

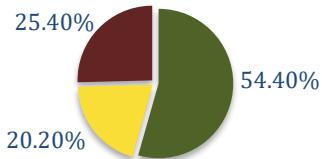


Figura 7. Pisos sin desniveles.

Fuente: Elaboración propia a partir de instrumento de investigación.

En relación con los baños y si estos contaban con pasamanos en diferentes áreas, la mayoría (54.4%), informó que sí tenían pasamanos, el 20.2% (23) señaló que lo tenían en algunos espacios, mientras que el 25.4% (29) mencionó que no cumplía con ello, como se observa en la Figura 8.

Baños acondicionados con pasamanos en diferentes áreas



■ Cumple ■ En algunos espacios ■ No cumple

Figura 8. Baños acondicionados con pasamanos en diferentes áreas.

Fuente: Elaboración propia a partir de instrumento de investigación.

Continuando con los lineamientos, se les preguntó si el baño contaba con piso antiderrapante en el área de regadera, en su mayoría (73.7%) respondieron que sí (84), mientras que el resto (26.3%) respondió que no, como se indica en la Figura 9.

Baños con pisos antiderrapantes en el área de regadera

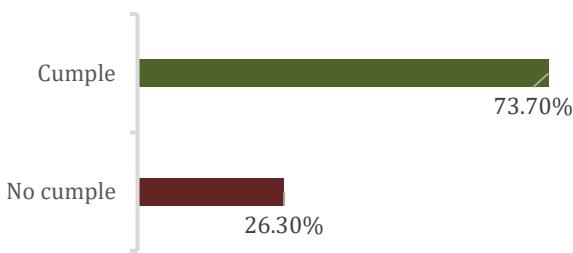
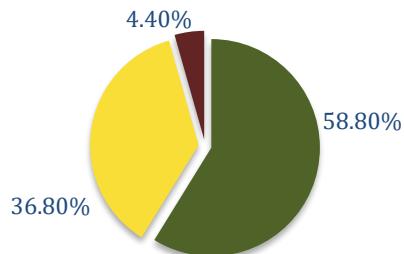


Figura 9. Baños con pisos antiderrapantes en el área de regadera.

Fuente: Elaboración propia a partir de instrumento de investigación.

En tanto a la iluminación en las áreas del hotel, el 58.8% de los entrevistados (67) comentó que el hotel poseía correcta iluminación en todos los espacios; el 36.8% (24) cumplía solo en algunos espacios y, por último, 4.4% (5) respondió que no poseía iluminación en su totalidad, como se indica en la Figura 10.

Iluminación en todas las áreas



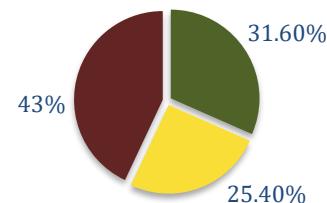
■ Cumple ■ En algunos espacios ■ No cumple

Figura 10. Iluminación en todas sus áreas.

Fuente: Elaboración propia a partir de instrumento de investigación.

Respecto a si las instalaciones contaban con espacios para sillas de ruedas, bastones y andaderas, el 43.0% de la muestra (49) percibió que no cumplía; el 31.6% (36) respondió que sí cumplía con estas instalaciones, mientras que el 25.4% (29) respondió que solo en algunos espacios, como se muestra en la Figura 11.

Instalaciones para sillas de ruedas, bastones y andaderas



■ Cumple ■ En algunos espacios ■ No cumple

Figura 11. Instalaciones para sillas de ruedas, bastones y andaderas.

Fuente: Elaboración propia a partir de instrumento de investigación.

Respecto a las señalizaciones luminiscentes visibles, el 52.6% (60) respondió que los hoteles si cumplían con ello, el 43.0% (49) comentó que se cumplía solo en algunos espacios y el 4.4% (5) percibió que no cumplía con las señalizaciones, como se observa en la Figura 12.

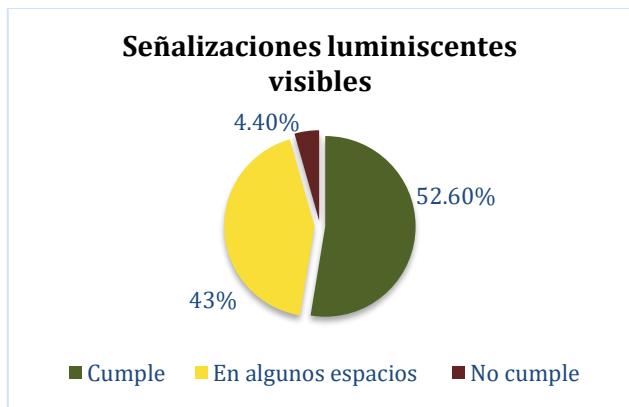


Figura 12. Señalizaciones luminiscentes visibles.

Fuente: Elaboración propia a partir de instrumento de investigación.

En cuanto a si el hotel contaba con áreas de esparcimiento para el adulto mayor, la mitad de ellos (50.8%) informó que no cumplía con estas áreas, el 36.0% (41) manifestó que sí cumplían, mientras que el 13.2% (15) comentó que en algunos lugares del hotel contaban con las áreas, como se aprecia en la Figura 13.

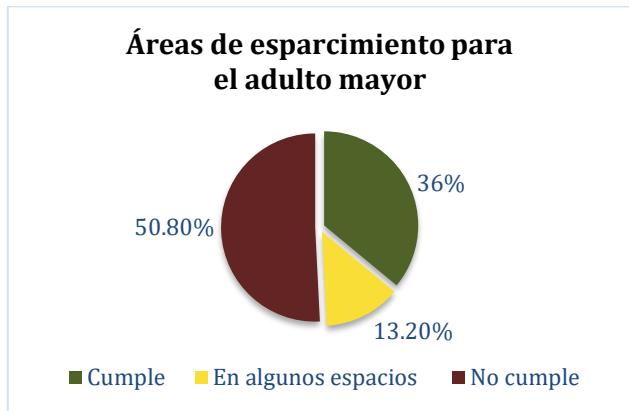


Figura 13. Áreas de esparcimiento para el adulto mayor.

Fuente: Elaboración propia a partir de instrumento de investigación.

De igual forma se les preguntó si el personal del hotel les indicó los puntos de interés turísticos; de la muestra el 58.8% (67) comentó que el hotel cumplía con la asistencia, mientras que el 29.8% (34) respondió que cumplía en algunos espacios y el 11.4% (13) indicó no cumplir con la asistencia, como se indica en la siguiente Figura 14.

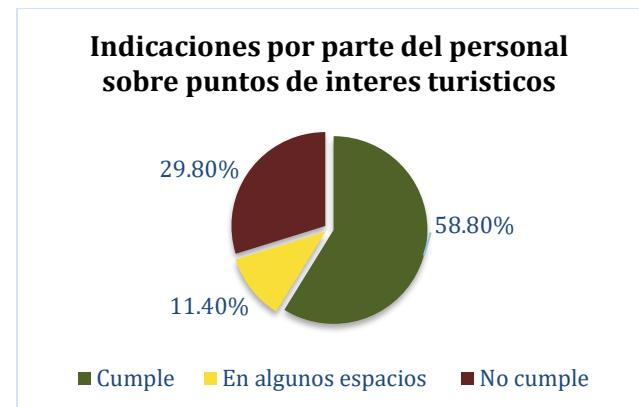


Figura 14. Indicaciones por parte del personal sobre puntos de interés turísticos.

Fuente: Elaboración propia a partir de instrumento de investigación.

En atención a los lineamientos, se les cuestionó si les mencionaron que el hotel contaba con colaboradores que conocen el reacondicionamiento físico que requiere el adulto mayor; en respuesta, el 50.0% (57) manifestó que sí, el 29.8% (34) respondió que no y el 20.2% (23) no contestó, como se aprecia en la Figura 15.

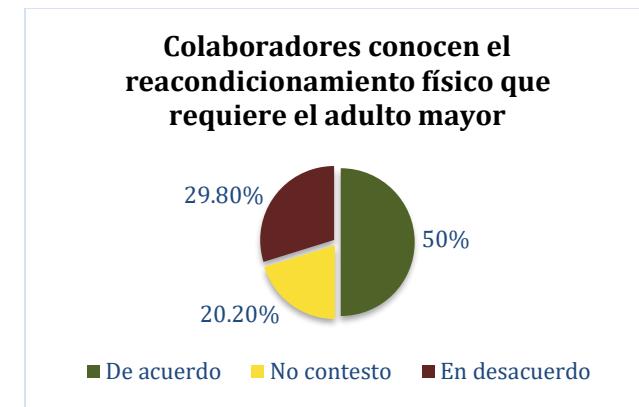


Figura 15. Colaboradores que reconocen el reacondicionamiento físico que requiere el adulto mayor.

Fuente: Elaboración propia a partir de instrumento de investigación.

Finalmente, al preguntar si, el hotel brindó información sobre actividades culturales y sociales para el adulto mayor, el 79.8% (91) contestó que sí, mientras el 20.2% (23) contestó que no, como se indica en la Figura 16.

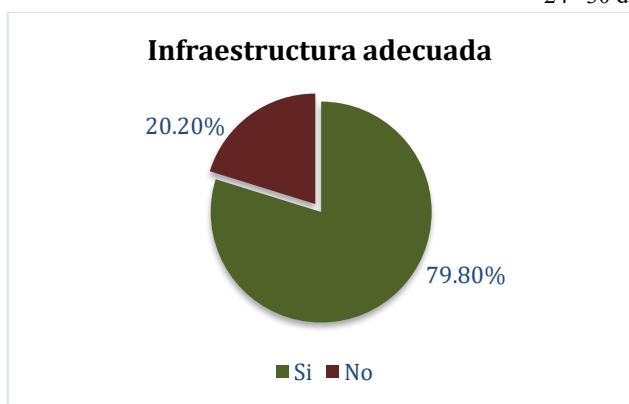


Figura 16. Infraestructura adecuada.

Fuente: Elaboración propia a partir de instrumento de investigación.

Conclusiones

Este trabajo que tiene por objetivo conocer la percepción de los adultos mayores en la prestación de servicios de hospedaje en la Alcaldía Cuauhtémoc, respecto a Distintivo G, responde a las recomendaciones de lineamientos nacionales hacia las empresas y prestadores de servicios para mejorar la atención y la mejora en infraestructura al segmento de adultos mayores. Los resultados de investigación señalan que:

1) Respecto a los datos sociodemográficos:

Los adultos mayores que viajan y se hospedan con mayor frecuencia son del sexo femenino.

La muestra manifiesta que, principalmente se hospedan con su familia, seguidos de los que se hospedan solos, con la pareja y, por último, un porcentaje con menor frecuencia se hospeda con amigos.

2) Respecto a los lineamientos que promueve el Distintivo G

En la percepción que poseen los adultos mayores de los lineamientos de Distintivo G y la infraestructura de los hoteles donde los adultos encuestados se hospedaron, se encuentra que:

- Nueve de cada diez, manifestó que el hotel contaba con rampas de acceso.
- Tres de cada cuatro señalaron que había una persona encargada de abrir la puerta.
- Cuatro de cada diez indicaron que los hoteles si tenían pisos sin desniveles, otros cuatro

exhibieron que sólo en algunos espacios y dos comentaron que no tenían.

- Respecto a los baños acondicionados, tres de cada cuatro indicaron que los baños contaban con pasamanos y con pisos antideslizantes en el área de regadera.
- Seis de cada diez personas expresaron que el hotel cumplía con la correcta iluminación en todas sus áreas, mientras que el resto (cuatro), comentó que no había suficiente iluminación.
- Cuatro de cada diez refirieron que el hotel no contaba con instalaciones para sillas de ruedas, bastones o andaderas y tres comentaron que sólo en algunos espacios.
- La mitad de los adultos mencionó que las señalizaciones luminiscentes eran visibles, mientras que la otra mitad manifestó que solo en algunos espacios.
- Cinco de cada diez adultos mencionaron que el hotel contaba con áreas de esparcimiento para el adulto mayor.
- A seis de cada diez encuestados les brindaron información de puntos de interés turístico
- Cinco de cada diez adultos expresaron que los colaboradores informaron sobre reacondicionamiento físico que requiere un adulto en senectud, mientras que el resto desconocía la información.
- Al 80% les brindaron información sobre actividades culturales y sociales, mientras que al 20% no.

Recomendaciones

En atención al objetivo de investigación y la percepción que poseen los adultos mayores de los lineamientos de Distintivo G y el establecimiento de compromisos de los prestadores de servicios de hospedaje, no obstante que la mayoría de los adultos manifestó que, donde se hospedaron, contaban con rampas de acceso, baños acondicionados y personas encargadas de abrir y cerrar las puertas, en atención a los resultados de investigación, se recomienda:

Respecto a la mejora de infraestructura de los prestadores de servicios:

- Acondicionar las instalaciones bajo los requerimientos básicos que una persona de edad avanzada necesita, es decir, pisos sin desniveles, correcta iluminación, instalaciones

24 –30 de octubre de 2025

para sillas de ruedas, bastones o andaderas y áreas de esparcimiento para el adulto mayor.

Respecto a mejorar la capacitación y la atención de los prestadores de servicios se recomienda:

- Implementar planes de capacitación al personal para auxiliar o atender mejor a los adultos mayores.
- Brindar información de puntos de interés turísticos, de actividades culturales y sociales y de servicios de reacondicionamiento físico.

Finalmente, algunas personas refirieron que en algunos hoteles las habitaciones llevan por nombre “habitación para discapacitados”, lo cual mencionaron que es algo con lo que no se identifican y que a pesar de tener similitudes con la discapacidad no era lo mismo; atendiendo esta situación, comentaron que les gustaría cambiar el nombre de la habitación por algo más acorde a lo que son los adultos mayores y su significación.

Referencias

- [1] Blog Bancomext. (S.F.). Certifica tu hotel con el Distintivo G y recibe a los adultos mayores. Gobierno de México. Recuperado el 3 de marzo de 2025, del sitio: https://www.bancomext.com/blog_bancomext/mejora-tu-hotel/certifica-tu-hotel-con-el-distintivo-g-y-recibe-a-los-adultos-mayores/
- [2] Bertha, N. (2001) NORMA Oficial Mexicana NOM-010-TUR-2001. Secretaría de Turismo. Recuperado el 4 de junio de 2025, del sitio: <http://ordenjuridico.gob.mx/Documentos/Federal/wo67947.pdf>.
- [3] Campillo, J. (1999). Norma Oficial Mexicana NOM-167-SSA1-1997, para la prestación de servicios de asistencia social para menores y adultos mayores. Diario Oficial de la Federación. Recuperado el 6 de octubre 2024, del sitio: https://hgm.salud.gob.mx/descargas/pdf/dirgral/marco_juridico/normas/nom_09.pdf
- [4] CONAPO. (2021). Día internacional de las personas de edad. Consejo Nacional de Población. Recuperado el 17 de agosto 2022, del sitio: <https://www.gob.mx/conapo/es/articulos/dia-internacional-de-las-personas-de-edad-284170?idiom=es>
- [5] Consejo Nacional de Población (2021). Día internacional de las personas de edad. Gobierno de México. Recuperado el 3 de marzo 2025, del sitio: <https://www.gob.mx/conapo/articulos/dia-internacional-de-las-personas-de-edad-284170?idiom=es>
- [6] Comité técnico CTN 170. (2021). Norma Española UNE-ISO 21902. UNE Normalización Española. Recuperado el 4 de marzo de 2025, del sitio: <https://www.une.org/encuentra-tu-norma/busca-tu-norma/norma?c=N0066245>
- [7] DATATUR. (2023). Glosario. Recuperado el 4 junio 2025, del sitio: https://datatur.sectur.gob.mx/SitePages/Glosario.aspx#Glosario_H
- [8] De Gortari, E. (1994). Norma Oficial Mexicana NOM-001-SSA2-1993 que establece los requisitos arquitectónicos para facilitar el acceso, tránsito y permanencia de los discapacitados a los establecimientos de atención médica del sistema nacional de salud. Diario Oficial de la Federación. Recuperado el 3 de marzo 2025, del sitio: <https://salud.gob.mx/unidades/cdi/nom/001ssa23.html>
- [9] Eurostat. (2024). Tourism trends and ageing. Eurostat. Recuperado el 3 de marzo 2025, del sitio: https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Tourism_trends_and_ageing
- [10] Gobierno de México. (2019). Plan Nacional de Desarrollo, Gobierno de México. Recuperado el 22 de agosto 2022, del sitio: <https://framework-gb.cdn.gob.mx/landing/documentos/PND.pdf>
- [11] INAPAM. (2023). Diagnóstico de las personas adultas mayores en México II. Secretaría del Bienestar. Recuperado el 23 de mayo 2025, del sitio: <https://www.bienestar.gob.mx/pb/images/INAPAM/transparencia/PlanesProInf/DiagnosticoINEGICONAPLOSS2023-280224.pdf>
- [12] INAPAM. (2012). Promueve el INAPAM turismo para los adultos mayores. Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores. Recuperado el 17 de agosto 2022, del sitio: <https://www.gob.mx/inapam/prensa/promueve-el-inapam-turismo-para-los-adultos-mayores>
- [13] Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores. (2012). Promueve el INAPAM turismo para los adultos mayores. Gobierno de México. Recuperado el 3 de marzo de 2025, del sitio: <https://www.gob.mx/inapam/prensa/promueve-el-inapam-turismo-para-los-adultos-mayores>
- [14] INEGI. (2021). COMUNICADO DE PRENSA NÚM. 547/21. INEGI. Recuperado el 6 de octubre 2024, del sitio: https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/aproposito/2021/EAP_ADULMAYOR_21.pdf
- [15] INEGI. (2022). Estadísticas a propósito del día internacional de las personas adultas mayores. INEGI. Recuperado el 3 de marzo de 2025, del sitio: <https://inegi.org.mx/app/saladeprensa/noticia/7657>
- [16] IMSS. (S.F.). Turismo. Gobierno de México. Recuperado el 3 de marzo de 2025, del sitio: <https://www.imss.gob.mx/personamayor/turismo-esparcimiento/turismo>
- [17] Lotts, E. (2024). 70 Hotels that give discounts to guests age 50 and older. Money talks news. Recuperado el 4 de marzo 2025, del sitio: <https://www.moneytalksnews.com/10-hotel-chains-that-offer-discounted-rates-retirees/>
- [18] Mazo, M. & Cortés, T. (2020) Propuesta de modelo de desarrollo del turismo senior, a partir de la percepción de los actores sociales involucrados. El caso de Tabasco, México. Pasos, revista de turismo y patrimonio cultural. Recuperado el 4 de junio 2025, del sitio: <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2020.18.005>
- [19] Mendoza, M., Monterrubio, C., & Ruiz, M. (2024). Turismo de adultos mayores en México: entre el envejecimiento exitoso y la continuidad. Anales De Antropología, 58(2). Recuperado el 3 de marzo 2025, del sitio: <https://www.revistas.unam.mx/index.php/antropologia/article/view/87655>
- [20] Naciones Unidas. (S.F.). Envejecimiento. Naciones Unidas. Recuperado el 4 de marzo 2025, del sitio: <https://www.un.org/es/global-issues/ageing>
- [21] Navarro, B. (2001) Norma Oficial Mexicana NOM-010-TUR-2001. Secretaría de Turismo. Recuperado el 4 de junio 2025, del sitio: <http://ordenjuridico.gob.mx/Documentos/Federal/wo67947.pdf>
- [22] Ortiz, M. (2010). Norma Oficial Mexicana de Emergencia NOM-EM-001-SSA3-2010, asistencia social. Prestación de servicios de asistencia social para niños, niñas y adolescentes en situación de riesgo y vulnerabilidad. Diario Oficial de la Federación. Recuperado el 3 de marzo 2025, del sitio: <https://www.dof.gob.mx/normasOficiales/4059/Salud/Salud.htm>
- [23] PENSIONISSSTE. (2017) Día del Adulto Mayor. Gobierno de México. Recuperado el 4 de junio, del sitio: <https://www.gob.mx/pensionissste/articulos/dia-del-adulto-mayor-123010?idiom=es#:~:text=En%20M%C3%A9xico%20se%20consi>

24 –30 de octubre de 2025

[dera%20Adulto%20Mayor%20a,de%20las%20metas%20familiares%2C%20profesionales%20y%20sociales.&text=El%20Fondo%20administra%20116%2C882%20cuentas%20de%20personas,esto%20es%20son%20personas%20que%20a%C3%BAn%20trabajan.](https://launion.com.mx/component/k2/noticias/42958-turismo-gerontol%C3%A3gico-o-geri%C3%A3trico.html#:~:text=El%20turismo%20enfocado%20a%20las,jubilados%2C%20pensionados%2C%20entre%20otros)

- [24] Peralta, L. (S.F.). Turismo gerontológico o geriátrico. La unión. Recuperado el 6 de octubre 2024, del sitio: <https://launion.com.mx/component/k2/noticias/42958-turismo-gerontol%C3%A3gico-o-geri%C3%A3trico.html#:~:text=El%20turismo%20enfocado%20a%20las,jubilados%2C%20pensionados%2C%20entre%20otros>
- [25] Roldán, I. (2024). Evaluación del sistema de cuidados de la Ciudad de México. Evalúa Ciudad de México. Recuperado el 3 de marzo 2025, del sitio: https://semujeres.cdmx.gob.mx/storage/app/media/JuevesEstadisticasGenero/2024/Principales_estadisticas_Sistema_Cuidados_EVALUA.pdf
- [26] Secretaría de Turismo. (2024) Sexto Informe de Gobierno. Recuperado el 3 de junio 2025, del sitio: https://www.turismo.cdmx.gob.mx/storage/app/media/informe6/sextoinforme_turismo.pdf
- [27] SIESDE (2020) Análisis comparativo I heterogeneidad en envejecimiento: a nivel estatal. Recuperado el 3 de junio 2025, del sitio: https://saludyenvejecimiento.inger.gob.mx/Documentos_Coneoce+/Analisis_Comparativos_SIESDE/AnalisisComparativo1.pdf
- [28] Valencia, J. (2021) PROGRAMA Institucional del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores 2021-2024. Recuperado el 16 de agosto 2025, del sitio: https://www.dof.gob.mx/nota_detalle_popup.php?codigo=5616097