



# **BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA**

---

---

**COMPLEJO REGIONAL MIXTECA**

**CAMPUS ATLIXCO**

## **TESIS**

**QUE PARA OBTENER EL GRADO DE LICENCIATURA EN  
ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA**

**PRESENTA:**

**LUIS ÁNGEL JIMÉNEZ MENDOZA**

**TÍTULO:**

**ANÁLISIS SOBRE LA INCLUSIÓN DE LAS PERSONAS ADULTAS  
MAYORES EN LOS SERVICIOS HOTELEROS EN LA POSTPANDEMIA  
COVID-19 (ATLIXCO, PUEBLA, 2020-2024).**

**DIRECTOR:**

**DR. DAVID ESPINOSA GONZÁLEZ.**

**CO- DIRECTORA:**

**DRA. ALEJANDRA C. MARTÍNEZ SÁNCHEZ.**

**DOS VECES HEROICA CIUDAD DE ATLIXCO, AGOSTO DE 2024**





**BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA**  
**COMPLEJO REGIONAL MIXTECA**  
**LICENCIATURA**  
**PROCESO DE TITULACIÓN Y EGRESO**

**Asunto:** Dictamen de tesis.

**DR. GABRIEL PÉREZ GALMICHE.**

**DIRECTOR GENERAL  
COMPLEJO REGIONAL MIXTECA  
BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA.**

**PRESENTE.**

Por este conducto se hace de su conocimiento la decisión del Director de la tesis denominada: ANÁLISIS SOBRE LA INCLUSIÓN DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES EN LOS SERVICIOS HOTELEROS EN LA POSTPANDEMIA COVID-19 (ATLIXCO, PUEBLA 2020-2024), que presenta el alumno egresado: LUIS ÁNGEL JIMÉNEZ MENDOZA con matrícula: 201630642 de la licenciatura en: ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA.

Se comunica que la tesis ha sido considerada:

- I.- Aprobada sin observaciones.
- II.- Aprobada condicionando a hacer ciertas modificaciones:  
\_\_\_\_\_.
- III.- Rechazada.


La anterior postura es inapelable y fundamentada por el presente Reglamento de titulación y Egreso.

**ATENTAMENTE:**

**“Pensar Bien, para vivir mejor”**

H. Ciudad de Atlixco a los 25 días del Mes de Octubre del año 2024.

Director de Tesis

  
\_\_\_\_\_  
Dr. David Espinosa González



**BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA**  
**COMPLEJO REGIONAL MIXTECA**  
**LICENCIATURA**  
**PROCESO DE TITULACIÓN Y EGRESO**

---

**Asunto:** Dictamen de tesis.

**DR. GABRIEL PÉREZ GALMICHE.**

**DIRECTOR GENERAL**  
**COMPLEJO REGIONAL MIXTECA**  
**BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA.**

**PRESENTE.**

Por este conducto se hace de su conocimiento la decisión de la Co-Directora de la tesis denominada: ANÁLISIS SOBRE LA INCLUSIÓN DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES EN LOS SERVICIOS HOTELEROS EN LA POSTPANDEMIA COVID-19 (ATLIXCO, PUEBLA 2020-2024), que presenta el alumno egresado: LUIS ÁNGEL JIMÉNEZ MENDOZA con matrícula: 201630642 de la licenciatura en: ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA.

Se comunica que la tesis ha sido considerada:

- I.- Aprobada sin observaciones.
- II.- Aprobada condicionando a hacer ciertas modificaciones:  
\_\_\_\_\_
- III.- Rechazada.

La anterior postura es inapelable y fundamentada por el presente Reglamento de titulación y Egreso.

**ATENTAMENTE:**

**“Pensar Bien, para vivir mejor”**

H. Ciudad de Atlixco a los 25 días del Mes de Octubre del año 2024.

Co-Directora de Tesis

  
\_\_\_\_\_  
Dra. Alejandra C. Martínez Sánchez

## **AGRADECIMIENTOS**

Mi agradecimiento al Dr. Gabriel Pérez Galmiche, Director del Complejo Regional Mixteca de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, que ha impulsado el desarrollo del espíritu crítico universitario en la región mixteca y ha contribuido a mi formación hasta llegar a este momento tan importante.

Extiendo mi más sincero agradecimiento a mi Director y Codirectora de tesis, el Dr. David Espinosa González y la Dra. Alejandra C. Martínez Sánchez, su dedicación docente y su guía durante este proceso, han sido pilares fundamentales en la elaboración y enriquecimiento de esta investigación.

Reconozco con aprecio a los cuatro hoteles que participaron en esta investigación: Hotel Casa Real de Atlixco, Hotel Posadas María Isabel, Hotel Artesanal Olinalá y, en especial, al Hotel Mansión del Conde, que fue el único que aceptó la aplicación de la propuesta de investigación, y aprobó su implementación a realizar en diversas etapas futuras.

Principalmente, mi agradecimiento a mi mamá, la señora Brígida Mendoza Anaya por el apoyo incondicional y confianza para realizar uno de tantos sueños; simplemente, la amo por todo lo que me ha ayudado a lograr gracias.

A cada uno de ustedes, mi más profundo agradecimiento por su invaluable contribución a este viaje académico.

# ÍNDICE

ANÁLISIS SOBRE LA INCLUSIÓN DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES EN LOS SERVICIOS HOTELEROS EN LA POSTPANDEMIA COVID-19 (ATLIXCO, PUEBLA, 2020-2024).

	Pág.
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	I
Capítulo 1. Internalización al objetivo de estudio.....	1
1.1. Estado del Arte.....	2
1.1.1 Desarrollo.....	2
1.1.2 Descripción de factores.....	2
1.2 Planteamiento del problema.....	8
1.3 Hipótesis.....	10
1.4 Objetivo.....	10
1.4.1 Objetivo general.....	10
1.4.2 Objetivo específico.....	10
1.5 Justificación.....	11
Capítulo 2. Panorama Histórico-conceptual de la investigación.....	12
2.1 Perspectiva general sobre servicios hoteleros.....	12
2.2 Definición y conceptos de turismo.....	23
2.2.1 Antecedentes históricos del turismo.....	28
2.3 La hotelería y las necesidades de la ‘persona mayor: desde la participación de los Gobiernos hasta la iniciativa privada .....	38
2.4 Derechos de la persona mayor en México.....	43
Capítulo 3. Estrategia metodológica.....	54
3.1 Diseño de investigación.....	54
3.1.1 Población.....	56
3.1.2 Muestra.....	57
3.2 Resultados obtenidos de las técnicas de investigación.....	59
3.2.1 Entrevista a turistas adultos mayores.....	59
3.2.2 Entrevista a los gerentes y/o encargados de hotel.....	70
3.3 Propuesta “La consideración de los principios de accesibilidad e inclusión de los adultos mayores dentro de los hoteles del municipio de Atlixco” .....	80
<b>CONCLUSIONES</b> .....	95
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	97
<b>REFERENCIAS</b> .....	99
<b>ANEXOS</b> .....	105

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1.- Ocupación hotelera al interior del Estado de Puebla por centro turístico.....	57
Tabla 2.- Rol de Entrevista a Adultos Mayores.....	58
Tabla 3.- Lista de materiales a utilizar para la elaboración de la rampa de hormigón por parte del oficial albañil.....	83

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1.- Ejemplo del protector de muebles con esquinas.....	85
Figura 2.- Ejemplo del diseño de una puesta adaptada para el uso de una persona con silla de ruedas.....	86
Figura 3.- Ejemplos de señaléticas más comunes en hoteles con énfasis en la inclusión de los adultos mayores.....	87
Figura 4.- Ejemplos de botones de atención.....	89
Figura 5.- Presentación de las propuestas al gerente del hotel Mansión del Conde Gabino Colorado y a la recepcionista Esmeralda.....	92
Figura 6.- Oficio de viabilidad y aprobación de la propuesta presentada.....	94

## INTRODUCCIÓN

La presente tesis de licenciatura en Administración turística asume el interés de abordar el estudio sobre la calidad en el servicio hotelero vinculado a los clientes de la tercera edad con la consideración de los principios de accesibilidad e inclusión.

Esta postura inicial surge a raíz de la etapa pandémica COVID- 19 (2020-2022), y observando la necesidad de replantear diversos elementos y enseres en el ámbito Hotelero que son de vital importancia para los turistas adultos mayores en la actual Postpandemia Covid-19 (2022- 2024) en Atlixco (Puebla, México).

En este sentido, la presente investigación plantea como Objetivo general “analizar el nivel de inclusión y accesibilidad en el servicio hotelero dirigido a las personas mayores en el municipio de Atlixco (Puebla, México) en la actual época de Postpandemia COVID-19”. De igual forma, se formula la Hipótesis general “la inclusión de las personas mayores es necesaria para la consideración de un servicio de calidad en los hoteles de Atlixco y para la obtención de un mayor ingreso económico, requiriendo atención especializada e interés por parte de los dueños y gerentes de los hoteles para replantear dichos servicios al sector poblacional considerado en la presente investigación”.

Considerando el tema, se adopta un enfoque Mixto, empleando los métodos: analítico - sintético, deductivo - inductivo y dialéctico., respecto a las técnicas de investigación, se aplicaron las técnicas de entrevista y encuesta dirigidos a los turistas adultos mayores y a los Gerentes de cuatro Hoteles del primer cuadro del municipio de Atlixco, implementando el cuestionario y guion de entrevista como principales instrumentos.

Esta tesis de nivel licenciatura, se estructura en tres capítulos; contemplando en el Primero la denominada Internalización al objetivo de estudio, con la presentación del estado del arte, planteamiento del problema, hipótesis, objetivos y justificación. En el Segundo Capítulo, se aborda el panorama histórico-conceptual de la investigación, planteando un enfoque internacional, nacional y local en el concepto



del servicio hotelero para los adultos mayores; el Tercer Capítulo, expone el diseño metodológico de la investigación de forma específica en cuanto a la zona geográfica que es Atlixco (Puebla, México): muestra poblacional que son los huéspedes adultos mayores, y Hoteles viables y disponibles para la implementación de instrumentos metodológicos, con la finalidad de generar propuestas adecuadas a las necesidades tanto de infraestructura en accesibilidad y de inclusión del adulto mayor y generar aprobación de ellas por parte de los Gerentes (primera instancia de contacto) y Dueños de hoteles.

Algunos resultados más importantes fue la coincidencia en algunas respuestas de los individuos entrevistados, tanto adultos mayores como los Gerentes, en cuanto a la falta de accesibilidad que cuentan los hoteles de manera general y a la inclusión, requiriendo hacer énfasis a los derechos del adulto mayor.

La presente tesis de Licenciatura en Administración Turística busca ser considerada como un trabajo académico científico de contribución social y fundamental en la consideración del turista adulto mayor en el ámbito hotelero, no solo en Atlixco, sino a nivel nacional es internacional.

## **CAPÍTULO 1. INTERNALIZACIÓN AL OBJETO DE ESTUDIO.**

El análisis indagatorio de la presente tesis se centra en la accesibilidad e inclusión que ofrecen los hoteles céntricos del municipio de Atlixco para las personas mayores, en una etapa etaria de 60 años.

Cabe señalar que la denominación de “persona mayor o personas mayores” a este sector y empleada en la presente investigación, se apega a lo suscrito y contenido en la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores (Secretaría de Gobernación, 20-04-2023), que en su artículo 2º expresa:

“Persona mayor”: Aquella de 60 años o más, salvo que la ley interna determine una edad base menor o mayor, siempre que esta no sea superior a los 65 años. Este concepto incluye, entre otros, el de persona adulta mayor.

En el mismo sentido, como propósito fundamental de esta investigación, se busca orientar desde una perspectiva académica a los sujetos (gerentes, dueños, socios, entre otros) que poseen la posibilidad de toma de decisiones dentro de los hoteles considerados para la presente tesis de grado de licenciatura, para beneficiar a este sector mediante la innovación e implementación de estrategias para contribuir a la solución de la problemática identificada en dicho sector.

A continuación, se presentan los elementos que conforman al objeto de estudio.

## **1.1 Estado del Arte**

El análisis primordial de la construcción del estado del arte se fundamenta en los conceptos prioritarios y su vínculo indagatorio, y cómo se han venido incluyendo a las personas mayores en la calidad en el servicio en los hoteles en la post pandemia COVID-19 en Atlixco (Puebla, México).

### **1.1.1.-Desarrollo**

La búsqueda se comenzó en internet con el motor de búsqueda “Google Chrome”, bajo el criterio de artículo científico y estableciendo como periodo indagatorio del año 2018 a la actualidad (2024), y determinando la frase de búsqueda “inclusión definición”. Los textos de investigación pueden ser agrupados con base en las características de cada documento, considerando tres categorías:

- a) Investigación casos – proyectos exitosos en fuentes oficiales internacionales, nacionales y locales sobre el concepto de “inclusión”.
- b) Definiciones y características de la inclusión como objeto de investigación.
- c) Análisis sobre propuestas de Inclusión en los servicios hoteleros de personas mayores tomando en cuenta puntos importantes que podría ayudar a coordinar y mejorar como propuesta para el municipio de Atlixco, en este caso, a los hoteles.

### **1.1.2.-Descripción de factores**

- a) Los textos de categoría “A” se caracterizan por ser documentos que fueron publicados como casos de éxito en hoteles internacionales; por otro lado, se identifican documentos sobre hoteles de México dirigidos a este tipo de servicios a personas mayores y, por último, a nivel local (Atlixco, Puebla [México]), para conocer casos de éxito que han tenido de inclusión.

Número de artículos encontrados: 3

- Dreher, M., Da, R. y Carrión, S. (2013). Working in the Tourism Sector: Social Inclusion and Prejudices. Cuadernos de Turismo. (32). Mendeley. <https://shorturl.at/sRzyT>

Abstract: Esta investigación presenta reflexiones sobre los resultados de un programa intersectorial de la responsabilidad social y la inclusión social. El objetivo de esta iniciativa es promover la formación y la inclusión en el mercado laboral del turismo de los jóvenes de familias de bajos ingresos. El tema que motivó esta investigación fue: ¿cómo jóvenes procedentes de familias de bajos ingresos perciben y tener la oportunidad de tener educación profesional y la oportunidad de trabajar en las organizaciones turísticas? El artículo materializa un intento de reflexionar sobre los resultados del mencionado programa, que se enfrentan con la investigación en el ámbito de la gestión y la sociología.

- Redacción Semana. (1-07-2022). La estrategia para convertir a la hotelería en un sector más inclusivo. Diario Semana. <https://bit.ly/3dpKxco>

Abstract: se contempla la inclusión como un impulso de mercado para la industria hotelera y de transformación de mejora generando una accesibilidad sin obstáculos que beneficia a ambas partes tanto al turismo y a los locales que los utilizan y sean necesarios en estos tiempos para generar integración social sin discriminación.

La inclusión, la diversidad y la sostenibilidad son los pilares fundamentales que hoy impulsan el crecimiento de la industria turística. Y así lo advirtió recientemente el Consejo Mundial de Turismo WTTC, por sus siglas en inglés, al señalar que estos componentes son determinantes para que se logre una tasa anual de crecimiento de 5,8 por ciento durante los próximos 10 años. (Revista Semana, 1-07-2022, párr. 2).

Arjona, M., P. (2019). Elementos de planeación de las políticas sectoriales del turismo 2018-2019 de México con base en recomendaciones internacionales. *Revista Electrónica Ciencia Jurídica y Política*. 5; (9). <https://bit.ly/3UiS4KA>

Abstract: La política pública define sus prioridades basadas en requerimientos y demandas sociales. La planeación de políticas públicas en el sector del turismo de la presente administración considera como elementos: integración regional mediante la inclusión y desarrollo social, distribución económica y sustentabilidad. Por su parte, la Organización de Cooperación y Desarrollo Económico propone recomendaciones que se enfocan en mejorar el rendimiento turístico, su competitividad e innovación, mediante la evaluación de las políticas del sector en México. El presente estudio tiene como objetivo general analizar los elementos de planeación de las políticas sectoriales del turismo en consideración con las recomendaciones de organismos internacionales como la OCDE entre otros. La primera parte consiste en análisis de las políticas públicas sectoriales que integran estrategias de regionalización y diversificación de mercados. La segunda analiza el modelo turístico actual que parte de un sentido social e incluyente, con el fin de integrar los beneficios a las comunidades locales. La tercera parte revisa la implementación de las recomendaciones emitidas por la OCDE y otros organismos en términos de incrementar la competitividad del sector en el período 2018-2019. La competitividad turística actualmente se refleja en indicadores económicos y de afluencia de turistas, omitiendo elementos de impacto como el ecológico, cultural y social, al margen de las políticas y programas sectoriales, así como de las recomendaciones internacionales.

En cuanto a nivel local en Atlixco, en casos de éxito no se han obtenido fuentes oficiales confiables ya que carecen de autor, fecha de publicación, sólo se cuenta con la página web, pero no se sabe si su información es verídica.

b) Los textos de categoría "B" son documentos que fueron publicados como documentos sobre la definición del tema de accesibilidad, derechos a espacios libres para el adulto mayor y conceptos compuestos vinculados a los servicios hoteleros de forma internacional y nacional.

Numero de fuentes de información encontrados: 3.

Diario Oficial de la Federación. (2023). Comisión de Política Gubernamental en Materia de Derechos Humanos. (2023). Gobierno de México. (2018).

Abstract: esta investigación presenta resultados sobre la responsabilidad que tiene el estado y gobernadores de municipios, para garantizarles una seguridad de vida a sus adultos mayores y el trato respetuoso y de integración que se les tiene que dar en la sociedad, como en este caso de la investigación, como es la accesibilidad y derechos que se les generan al adulto mayor al solicitar un servicio de hospedaje.

-Baltazar, E. (4-07-2022). Adultos mayores, el nicho potencial que los hoteles descuidan. Revista Obras por expansión. <https://shorturl.at/sPDnc>

Abstract: en cuanto a la responsabilidad de todos los estados de México se podría comenzar en generar propuestas que ayuden a obtener espacios óptimos en prioridad a los adultos mayores o a las personas que cuentan con alguna persona con discapacidad, o el propio discapacitado donde vea que está siendo apoyado por las personas con acciones y palabras.

Hoy en día existen alrededor de 12 millones de personas con alguna discapacidad en todo el mundo, personas que también aman viajar, por ello es importante desarrollar una infraestructura para personas con alguna discapacidad ya sea visual, motriz o sensorial en cualquier hotel del mundo, generar condiciones para que cada vez más personas en esta situación de discapacidad se puedan convertir en viajeros y puedan disfrutar del esparcimiento y relajación al viajar. El turismo es un sector que crece con rapidez y un gran aporte a la economía, razón por la cual vale la pena contar con un turismo más incluyente (Obsidiana Hotel, 2024, párr. 2)

-Gobierno de México. (2018). La "accesibilidad web" contribuye a la inclusión de las personas con discapacidad. INAPAM. <https://shorturl.at/jSxhX>

Abstract: se está cocientes que del todo no se terminaran las barreras, pero si se lograra mejorar la calidad de vida de la persona mayor o con discapacidad, acumulando información necesaria para futuras propuestas de éxito e inversión para espacios libres para todos impulsando el interés de integración y participación de todas las personas y del mismo gobierno.

La inclusión de las personas con discapacidad es aún un reto para nuestro país. La "accesibilidad" consiste en identificar las barreras que enfrenta cada persona y encontrar soluciones para eliminarlas.

Es necesario hacer conciencia en que las personas con discapacidad la tendrán toda su vida, que hay muchos tipos de discapacidad: visual, auditiva, motriz, entre otras y hay que considerar otros obstáculos como la edad, la brecha digital, etcétera. Cada persona enfrenta barreras distintas y hay que trabajar por encontrar soluciones para cada una de ellas (Gobierno de México, 2018, párr. 1° y 2°)

c) Los textos C, se identifican por documentos como propuestas de inclusión hotelera en Atlixco para las personas adultas mayores para mejorar la calidad en los servicios en estos tiempos de post pandemia.

No se encontraron artículos, numero de documentos encontrados: 3

Millán, P. (2022). Huehuecalli: casa de retiro alternativa en Atlixco; Velázquez, M. (2023); Incrementa 40 por ciento llegada de turistas a Atlixco; Editorial Tripadvisor (2023). Hoteles en Atlixco y lugares donde alojarse.

Abstract: esta información presenta la llegada de turistas a Atlixco en la fecha más actual 2023, la ocupación hotelera que se obtuvo, en cuanto a la información que brindan los hoteles de Atlixco para los adultos mayores en sus páginas es buena, ya que consideran que es accesible, algunas alternativas en apoyo gubernamental para el adulto mayor son de forma local y en ventaja del mismo, no se encontró información sobre si el gobierno genera cooperativas en conjunto con los hoteles.

El siguiente tipo de programas son organizados por un grupo limitado de personas que trabajan en una dependencia que les facilita por su experiencia generar conciencia y actividades en mejora de las condiciones del adulto mayor y aparte genera turismo en la identidad en la que se presentan.

El Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) en Puebla promueve el Programa de Turismo Social para adultos mayores en el Centro Vacacional Atlixco-Metepec.

(...)

El objetivo de este programa es promover el envejecimiento activo de las y los adultos mayores a través de la inclusión, mediante actividades que contribuyan al bienestar psíquico y emocional (Editorial Monitor Poblano, 2023, párr. 1º y 3º).

Abstract: el promover el envejecimiento activo genera un interés masivo ya que ellos están dispuestos a estar en cualquier lugar que los haga sentir seguros, complacidos y de atención de tratamientos para mejora de su estado de salud, es por eso que los hoteles como sector turístico deben de ofrecer un extra para este segmento que va en crecimiento y necesitará de más servicios ya que normalmente no van solos siempre suelen estar acompañados tanto por su condiciones o por salir de la rutina y haces un día de descanso familiar (Editorial Monitor Poblano, 2023):

Abstract: Con el apoyo del gobierno por parte del INAPAM los adultos mayores tienen beneficios en todo México y como derecho se debe respetar en condiciones locales sin exclusión, en cuestión hotelera de Atlixco se analizará si se tiene algún acuerdo (Gobierno de México, 2012).



## 1.2 Planteamiento del problema.

Los servicios de hospitalidad tales como los hoteles, han representado un rubro de vital importancia para un país que sus ingresos provienen significativamente del turismo. En la presente tesis se analizaron los problemas que contextualizan al objeto de investigación “la inclusión a las personas mayores” en hoteles del municipio de Atlixco, para conocer si los servicios hoteleros que existen actualmente, cumplen con un buen servicio a este sector poblacional.

Como problemática principal, se identifica la falta de accesibilidad en los hoteles en Atlixco (y en general). Cuando se habla de accesibilidad es referirse al uso de una infraestructura que les sea viable a toda la gente sin que existan perjuicios o limitantes, más allá de sus características (en este caso adultos mayores). Aunado a que no se puede dejar de lado que la población económicamente activa, está envejeciendo rápidamente.

Según análisis mundiales, en el año 2025, el “10% de la población estará constituida por Adultos Mayores, y en el 2050 el 22%, es decir, de cada 4 personas 1 será adulto mayor”. Considerando que, en el año 2050, “la población con más de 60 años pudiera alcanzar un 32% en países desarrollados, siendo para Europa de un 34%, frente al 22% actual y superará los 400 millones” (Bermúdez, 2022, párr. 2º).

Por lo tanto:

[Este] es un sector que viene alcanzando un peso importante, para el sector turístico, deberá ser objeto de estudio, buscando opciones que satisfagan sus necesidades e incentiven a nuestros adultos mayores al pasar una parte de su tiempo disfrutando de experiencias enriquecedoras, seguras, inclusivas, llenas de amor y buen gusto que caractericen los diferentes productos y servicios turísticos (Bermúdez, 2022, párr. 3º).

Por otro lado, la inclusión que brinda el hotel es de vital importancia dentro del ámbito de la prestación de servicios. Una forma de tomar en cuenta a la persona a la luz del concepto de la inclusión, parte del trato igualitario como cualquier persona que necesita de servicios, de ayuda particular y apoyo para facilitarles de alguna manera su vida cotidiana: “La inclusión social asegura que todas las personas sin distinción puedan ejercer sus derechos y garantías, aprovechar sus habilidades y beneficiarse de las oportunidades que se encuentran en su entorno” (Reyes, 2018).

Finalmente, es de consideración en la presente tesis de nivel licenciatura, el estudio sobre la calidad en el servicio hotelero vinculado a los clientes de la Tercera Edad. Por lo cual, la atención cuenta mucho cuando se dirigen directamente a las personas mayores y a sus acompañantes, ya que las personas mayores representan casi la tercera parte de los turistas nacionales:

Aproximadamente 1.05 millones de viajeros de más de 60 años los que necesitan espacios apropiados para estancias de descanso en hoteles en México. Esto supone adecuaciones en infraestructura, espacios y servicios, que brinden una estancia segura para su recreación y descanso, así como facilidades para su movilidad” (Baltazar, 2018).

Como es posible observar, del problema central se deducen estas dos problemáticas identificadas como posibles obstáculos que generan que la inclusión no se implemente y no sea contemplada como una forma cotidiana a la que se podría adaptar para generar mayor oportunidad y comodidad a los que lo necesitan, en este caso, las personas mayores, quienes cuentan con las posibilidades de conocer y viajar a diversos lugares. Planteando opciones que contribuyan a la solución de las problemáticas presentadas, así como generar servicios que sean considerados como un apoyo para ellos y sean incluidos en la sociedad.

### **1.3 Hipótesis.**

La inclusión de las personas mayores es necesaria para la consideración de un servicio de calidad en los hoteles de Atlixco y para la obtención de un mayor ingreso económico, requiriendo atención especializada e interés por parte de los dueños y gerentes de los hoteles para replantear dichos servicios al sector poblacional considerado en la presente investigación.

### **1.4 Objetivos**

La presente investigación se estructura y guía a partir de objetivos generales y particulares.

#### **1.4.1.- Objetivo general:**

Único. - Analizar el nivel de inclusión y accesibilidad en el servicio hotelero dirigido a las personas mayores en el municipio de Atlixco (Puebla, México) en la actual época de Postpandemia COVID-19.

#### **1.4.2.- Objetivo específico:**

Único. - Conocer la situación y condiciones actuales de los servicios hoteleros en el primer cuadro del municipio de Atlixco a la luz del concepto de inclusión de las personas mayores en dichos servicios.

## **1.5 Justificación.**

Atlixco (Puebla, México) cuenta con 79 hoteles según consultado en la plataforma de viajes más grande del mundo (Editorial Tripadvisor, 2023, p. 1) gracias a su denominación como “Pueblo Mágico” y debido a sus características geográficas y climatológicas únicas que se conjugan para ofrecer una amplia variedad de actividades y lugares a visitar. Enfrentando una seria crisis en este rubro, durante y posterior a la pandemia COVID-19. Por lo mismo, se han implementado medidas para activar la economía de Atlixco, donde el turismo es un factor elemental:

Con una llegada creciente de visitantes desde la pandemia de Covid-19, el pueblo mágico de Atlixco ha restablecido su economía mediante eventos y atractivos como el Valle de Catrinas, la Villa Iluminada y ahora con los preparativos para la Semana Santa, confirmó la alcaldesa Ariadna Ayala (Mecinas, 6-03-2023).

Esta investigación de tesis de licenciatura, se ubica en un contexto post pandémico COVID-19, percibiendo que esta última, impactó de diversas formas al servicio de los hoteles para las personas mayores, aunado a la existencia constante de la falta de inclusión para ellos en el servicio.

Por lo cual, se emprende la presente investigación descriptiva con enfoque cualitativo, con la intención de estructurar un marco teórico- contextual del concepto de inclusión, y posteriormente, conocer los principales factores que afectan a las personas mayores durante su hospedaje en Atlixco (Puebla, México).

Concluyendo con una propuesta de concientización y de alternativas para la accesibilidad de esta población en los servicios hoteleros, teniendo presente que toda propuesta depende porcentualmente de los dueños de los hoteles de municipio, buscando el impulso directo e indirecto de los servicios hoteleros en la región, teniendo presente la importancia de la inclusión de las personas mayores desde la infraestructura y el buen trato que se les debe brindar en su estadía en el municipio de Atlixco (Puebla, México).

## **CAPÍTULO 2. PANORAMA HISTÓRICO - CONCEPTUAL DE LA INVESTIGACIÓN.**

En este apartado se presentan los conceptos fundamentales para conocer el objeto de investigación.

### **2.1 Perspectiva general sobre servicios hoteleros**

De acuerdo con esta investigación, se parte por conocer la definición de hotel por el diccionario de la Real Academia Española, (2024): “establecimiento de hostelería capaz de alojar con comodidad a huéspedes o viajeros”; de igual forma, Ucha (2009, párr. 1) expresa:

Se designa con el término de Hotel a aquel edificio preparado y diseñado para albergar temporalmente a personas, especialmente a aquellos que se encuentran de viaje, ya sea por turismo o bien por alguna razón laboral y entonces, el hotel resulta ser la principal alternativa y también la más usada por estos para alojarse durante sus desplazamientos.

Se determina en sí que un hotel es un establecimiento que brinda comodidad y descanso, por determinado tiempo, estos hoteles son parte importante para que se genere turismo en una ciudad o localidad.

En este mismo sentido, y en cuanto a la definición de servicios hoteleros, Cortes expresa un concepto sinonímico, es decir, servicios de alojamiento, refiriéndose a estos como “aquellas actividades de un proveedor de alojamiento para alojar a los turistas y prestar servicios de hotelería, especializados (médicos, sanitarios, deportivos, turísticos y otros)” (Cortes, 2024, párr. 6).

Por otro lado, y considerando que la presente investigación coincide con la mirada de De la Torre al expresar la tendencia de reconocer cinco grandes pilares de turismo, donde se incluye al hospedaje y alimentos, es posible mencionar que:

Si consideramos los antecedentes y el desarrollo de los viajes, será conveniente recordar que algunos autores estiman que, con la aparición de la moneda, allá por el siglo VII a. C., se facilitó que las personas viajaran y comerciaran, ya que obtenían hospedaje y alimentación, como pago por estos servicios.

Debido a que su demanda iba siempre en aumento, la pía costumbre debía transformarse en un servicio pagado, y aparecieron los establecimientos con fines lucrativos, los legendarios mesones y Posadas. Éstos dieron paso a otros establecimientos públicos, conocidos como hoteles y restaurantes, en los cuales, contra el pago correspondiente, se obtienen hospedaje, alimentación y otros servicios complementarios (De la Torre, 2014, p. 39).

De la mano del incremento del turismo, se identifican a los hoteles. En este sentido, su surgimiento y evolución, denota su importancia histórica, desde:

Nueva York y luego en otras ciudades, los primeros edificios construidos en América, destinados a cumplir los fines específicos de un hotel, [fueron] operados por una administración organizada, y superaron la etapa de la adaptación de casa para la adquisición de características de unidades-tipo de establecimientos de hospedaje (De la Torre, 2014, p. 39).

Los hoteles han impulsado al turismo en sí mismo, por lo que, no solo estos establecimientos han surgido, es decir, no solo lugares con determinado confort y amenidades se crean para cumplir las exigencias del visitante.

Estos hoteles generan toda una diversidad de establecimientos con múltiples características que brindan similar servicio, como es el caso del motel y el motor-hotel mencionados por De la Torre (2014, pp. 40-41):

Así surgieron en Estados Unidos el “motel” y el “motor hotel”, términos que designan un servicio específico de alojamiento para clientes que viajan en vehículos automotores.

El motel se localizó inicialmente a lo largo de las carreteras, en los suburbios de las ciudades y en los lugares de recreación en el campo.

El éxito del motel creció rápidamente, y mientras algunos lo veían con desprecio, pensando que tal innovación pronto pasaría de moda, otros lo consideraron un serio competidor al que trataron de superar, ideando el motor-hotel, también con servicio de estacionamiento integrado, pero disponiendo su construcción de forma vertical, recursos que dispensan mayor capacidad de recepción en un territorio de superficie menor.

En esta evolución del turismo y su hospedaje, surge el condotel que también llegaría a adaptarse en México:

El condotel. Surgió en los años sesenta en Francia, Italia y España con los nombres de “eurotel”, “condominium” o “apartotel”.

El denominado apartotel. Este término se utilizó por primera vez en 1963, en Torremolinos, España, para designar un edificio de apartamentos que contó con servicios de un hotel residencial.

En México apareció, en la década de los setenta, con la denominación de condotel, el cual revolucionó lo que hasta entonces se había ideado para establecimientos de hospedaje, ya que se basa en el principio de compartir propiedad, espacio, tiempo y servicios.

El condotel opera de dos formas: como empresa única o en cadena. La primera forma permite al adquirente utilizar la unidad habitacional en determinado lugar y por cierto tiempo. La segunda, más avanzada, le proporciona la posibilidad de utilizar unidades en localidad diversas, por lapsos de tiempo también determinados (De la Torre, 2014, pp. 41-42)

Como se puede observar, existe un amplio abanico de posibilidades que el turista puede elegir, dependiendo el tipo de hospedaje que más se adapte a sus necesidades.

Es importante recalcar que el obtener una remuneración por estos servicios que comenzaron siendo viviendas en renta para los viajeros, fueron detonantes importantes para zonas y ciudades para generar un concepto de hoteles con cuantiosas habitaciones e ir agregando servicios a las habitaciones, tanto de infraestructura como de comodidad de sus clientes.

Lo anterior generó que hoteles se interesaran en integrar: tiendas, restaurantes, cafeterías, etcétera y consiguieran ser referentes en experiencia de años en el servicio completo hotelero.

En cuanto al servicio de un hotel consiste en estos aspectos:

El servicio de proporcionar una habitación especial que pueda ser utilizada para satisfacer las necesidades de alguien.

Un servicio prestado por el personal del hotel (limpieza de la habitación, decoración del cliente, comidas).

El elemento principal del servicio de alojamiento es, por supuesto, la habitación del hotel (equipada para que el cliente descanse, duerma, trabaje). La función principal de una habitación es la de poder descansar. Dependiendo de la finalidad del hotel y de las necesidades de los huéspedes, no menos importantes pueden ser funciones como la posibilidad de trabajar en la habitación (es característico de los hoteles de clase



business, que disponen de escritorio en la habitación, teléfono, fax, ordenador).

Independientemente de la categoría, la superficie y el equipamiento, cada habitación debe tener una cama, una mesa o mesita de noche para cada cama, una silla o sillón para el número de huéspedes, iluminación en todas las habitaciones y una papelera. (Cortes, 2024, párr.6-9).

Se dice que, para atraer a los clientes, es necesario desarrollar servicios adicionales, que ayuden a diferenciarse de los hoteles de la misma categoría. Generando así una competición en beneficio para el huésped.

En cuanto a los conceptos hoteleros se toma en cuenta la clasificación y el tipo de hotel por mencionar algunos, en la actual hotelería:

Existen diversas clasificaciones de hoteles de acuerdo a las comodidades y servicios que brindan al viajero. La más usual está compuesta por estrellas: un hotel de cinco estrellas es el que ofrece el máximo nivel de confort. Al otro extremo, los hoteles de una estrella sólo brindan un servicio básico.

Normalmente se utilizan las estrellas para poder clasificar y catalogar a un hotel en lo que respecta a sus prestaciones, servicios e instalaciones. No obstante, no podemos pasar por alto que en otros países del mundo esa citada clasificación se realiza utilizando letras e incluso diamantes. (Pérez y Merino, 2022, párr. 3-4)

La clasificación en estrellas o dependiendo del país es increíble ya que evoluciona la calidad del servicio y posición económica al que va dirigido, a continuación, con la información expuesta por Pérez y Merino (2022) con la clasificación de los tipos de hotel:

Más allá de la categoría, es posible distinguir entre distintos tipos de hoteles.

Así, por ejemplo, nos encontramos con los llamados hoteles rurales. Como su propio nombre indica son aquellos que se encuentran situados en un paraje medioambiental, en plena naturaleza, y alejados de lo que es bullicio y estrés de las grandes ciudades. En los últimos años se han convertido en unos establecimientos muy demandados ya que en ellos el huésped encuentra tranquilidad y puede realizar todo tipo de actividades al aire libre tales como senderismo o rutas a caballo.

También tendríamos que hablar de los conocidos como hoteles-monumento. En concreto se trata de establecimientos hoteleros que se asientan en una edificación histórica como puede ser un palacio, un castillo o incluso una iglesia. En el caso de España es habitual que a los alojamientos de este tipo se les conozca por el nombre de paradores.

Y luego además están los hoteles balnearios. Estos son unos establecimientos donde los clientes no sólo tienen todos y cada uno de los servicios que se pueden encontrar en cualquier hotel, sino que además disponen de un balneario. Así, gracias a ello pueden recibir todo tipo de tratamientos termales y medicinales mediante masajes, circuitos de baños, barro...

Los hoteles-casino, los hostales o los hoteles de montaña son otros de los tipos de alojamiento que nos podemos encontrar.

Se tiene más tipos de hoteles, pero solo por mencionar algunos se explica que en cuanto a la categoría va la comodidad en confort y precio y servicios complementarios que brinda un hotel a como lo pida el huésped, en la actualidad los hoteles se preocupan en cubrir toda necesidad de sus huéspedes y de acuerdo con los tipos de hoteles, se puede adecuar o mejorar para brindar una mayor seguridad y garantizar un servicio completo generando así un buen turismo local.

Por otro lado, el tema de la alimentación, segundo pilar considerado en el presente capítulo de tesis debe ser retomado como un servicio de vital importancia dentro y fuera del ámbito hotelero por lo que:

Este servicio, cuya finalidad es satisfacer una necesidad primaria, se presta a través de una gran variedad de establecimientos.

Han variado en sus instalaciones, operación, calidad y precios. A grandes rasgos, se enumeran los principales establecimientos donde se expenden comidas preparadas:

1. Restaurantes: establecimiento tipo en los que, contra pago, se sirven comidas y bebidas.
2. Cafeterías: donde se sirven algunos alimentos.
3. Máquinas: que despachan alimentos preparados (De la Torre, 2014, p. 48).

Ante este vínculo: restaurante – hotel, el servicio de alimentos, brinda un estatus determinado al apegarse a la calidad:

En cuanto a la calidad de los alimentos, y la variedad de platillos, vinos y licores, el personal que da el servicio, y lo confortable del lugar, los restaurantes pueden considerarse de lujo, de primera, de tipo medio, y económicos:

- a) De lujo: ofrecen cocina nacional e internacional, o ambas, y algunas especialidades culinarias. Cuentan con un maître y con personal especializado; su recinto es sumamente confortable, y su carta de vinos y bebidas extensa.
- b) De primera: ofrecen cocina nacional internacional, o ambas, aunque no sea alto su grado de especialización; su carta de vinos no es extensa.

- c) De tipo medio: no tienen especialidad culinaria alguna ni carta de vinos, y su cocina es la usual de tipo nacional.
- d) Económicos: ofrecen cocina nacional ordinaria y servicios mínimos a la mesa (De la Torre, 2014, p. 48).

En la actualidad, para un hotel, es fundamental ofrecer un servicio extra como lo son los alimentos, tanto para satisfacer las necesidades de sus clientes, como el de aumentar sus recursos financieros y al mismo tiempo promover la gastronomía regional y nacional.

Una vez expuestos los antecedentes internacionales de la hotelería y demás elementos vinculados a la misma, se continúa con los antecedentes históricos de la hotelería en México, que de acuerdo con Montero (7-02-2015, diapositivas 5 - 8), se puede identificar su origen en el siglo XIX:

- 1818. Entre las calles de Refugio y Espíritu Santo, hoy 16 de septiembre e Isabel la Católica, se establece el primer hotel llamado Hotel de la Gran Sociedad.
- 1840. Se construyeron los primeros hoteles en el país: La Bella Unión, el confort y del comercio.
- 1855. El Hotel Iturbide, anteriormente era el convento de santa Brígida y hoy alberga las oficinas centrales del banco nacional de México.
- 1900. A inicios del siglo XX, en México existían los hoteles Cosmos, Iturbide, Guardiola, Geneve, Ontorio, Ritz, Pánuco, San Carlos.

El temprano auge hotelero se refleja en los 53 hoteles que existían en la capital del país, por lo que, a marchas forzadas, se emprendieron grandes proyectos de hoteles para brindar satisfacción a la demanda turística:

- 1910. En la ciudad de México se contaban con 53 hoteles y 6 casas de huéspedes. En la Avenida Hidalgo se abren los hoteles Lascuráin y Imperial.
- 1921. El aumento de turistas americanos causó la apertura de hoteles en las principales ciudades del país.
- 1922. Don Lucas de Palacio crea la Asociación de Administración y Propietarios del Hoteles, antecedente de la Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles, A.C. (Montero, 7-02-2015, diapositivas 9-11)

La creación de nuevos conceptos de hoteles no se hizo esperar y, aunado a la llegada de la hotelería moderna y oferta académica de las universidades mexicanas, se generó un crecimiento sin precedentes en este sector de prestación de servicios:

- 1933. La construcción de la carretera Méx-Laredo impulsó un nuevo hospedaje, hoteles llamados paradores.
- 1934. La industria hotelera moderna se inicia en México, con la construcción del Hotel Reforma.
- 1960. Es fundada la compañía de Hoteles Camino Real por el Sr. Agustín Legorreta y Don José Brockman.
- 1974. Se constituye la Organización Mundial de Turismo y en México la Secretaría de Turismo (Montero, 7-02-2015, diapositivas 12 - 15).

Al asentar las bases del turismo en México con la Secretaría de Turismo quien coordina y realiza propuestas para brindar solución a las diferentes problemáticas que presenta dicho sector, brinda certeza y contribuye a consolidar los cimientos de la actual hotelería. De igual forma, posiciona en el siglo XX a México como uno de los territorios más concurridos por el turismo internacional y local:

- 1980. De las Cadenas Hoteleras más importantes que operan en el país destacan: Hoteles Misión, Calinda, Camino Real, Nacional Hotelera, Krystal, Viva y Aristos (como Cadenas Nacionales) y Best Western, Marriot, Hyatt, Holiday Inn, Hilton, Sheraton y Fiesta Americana (como Cadenas Internacionales).
- 1985. Se vende Nacional Hotelera a Particulares. A raíz del terremoto de ese año, en la ciudad de México desaparecieron varios hoteles de gran importancia, entre ellos, El Hotel Alameda, Hotel Regis Hotel del Prado, Hotel Continental. (Montero, 7-02-2015, diapositivas 16 - 17).

De esta proyección cronológica, se observa el avance mexicano y su interés por crecer y desarrollarse en la industria hotelera de forma nacional e internacional, contribuyendo a la economía de México. Ahora, el país, ha crecido exponencialmente considerándose como:

México es uno de los principales destinos turísticos del mundo y cuenta con una gran oferta hotelera. Según datos de la Organización Mundial de Turismo (OMT), México ocupa el lugar número 11 en el mundo en cuanto a número de camas de hotel disponibles.

México cuenta con una gran variedad de opciones de alojamiento, desde hoteles de lujo hasta hoteles económicos, casas rurales, hostales, campamentos y cabañas. La oferta hotelera en México es muy diversa y se adapta a diferentes necesidades y presupuestos.

En las zonas turísticas más populares del país, como Cancún, Playa del Carmen, Riviera Maya, Puerto Vallarta, entre otras, se encuentran los principales complejos turísticos y hoteles de lujo. Además, en las ciudades más importantes del país, como

México D.F, Guadalajara, Monterrey, entre otras, se encuentran hoteles con una oferta más amplia y diversa (Doctrinas Qualitas, 2022, párr. 32-33).

Entre las distintas variedades de alojamiento con los que cuenta cada Estado y Municipio de la República Mexicana, Atlixco no se queda atrás. Tratándose de un Municipio por demás importante históricamente, ha tenido una transformación donde la mención de “Pueblo Mágico” hizo notar que cuenta con atractivos y vastos servicios turísticos complementarios, esta denominación la obtuvo:

En el marco de la inauguración de la Feria Nacional de los Pueblos Mágicos 2015, celebrada en la ciudad de Puebla, Atlixco recibió la denominación como “Pueblo Mágico”, lo cual contribuye a revalorar a un conjunto de poblaciones del país que siempre han estado en el imaginario colectivo de la nación en su conjunto y que representan alternativas frescas y diferentes para los visitantes nacionales y extranjeros (Redacción Municipios Puebla, 2015, párr. 1º).

En este orden de ideas, Atlixco tiene diversos ejemplos de establecimientos hoteleros en el centro de Atlixco, donde construcciones de antaño de estilo barroco, fueron destinados a los propósitos turísticos y de preservación como patrimonios culturales. Tal es el caso de la Hacienda Santo Cristo Hotel & Spa en Atlixco Puebla que conjuga espacios hacendarios con elementos modernos que brindan un mayor confort:

La Ex hacienda el Santo Cristo, ubicada en Atlixco Puebla, es considerada un Monumento Histórico y está avalado por el Instituto Nacional de Antropología e Historia (INAH).

La hacienda es rentada para eventos, tiene una capacidad de 750 personas, cuenta con 8 habitaciones, una alberca y una troje en donde anteriormente estaban los caballos. Está cubierta por un domo blanco y está ubicada una sala y la cocina.

(También se encuentra una capilla con capacidad para 60 personas y que, de acuerdo con los lineamientos del INAH, está iluminada con luz roja. Manuel Domínguez explica que la iluminación hace referencia a que en aquella época como no había electricidad se utilizaban veladoras rojas para iluminarla.

Cada pared de la Hacienda está decorada con piedra, ladrillos y piedra volcánica, creando un aspecto de cómo era originalmente (Staff Poblanerías, 15-11-2021).

La creación de establecimientos de alojamiento es una actividad constante y la consideración de nuevas necesidades son mayores en cada momento, tal es el caso de las necesidades solicitadas por los adultos mayores como objeto de esta investigación, Atlixco es muy variado en sus tipos de hoteles, calidad en el servicio y la categoría que maneja para las diferentes necesidades del huésped y para las temporadas de mayor afluencia turística por mencionar algunas: Villa Iluminada, Huey Atlixcáyotl, viernes santo con los engrillados, fiesta de San Miguel Arcángel y la fiesta de Día de Muertos.

## **2.2.- Definición y conceptos de turismo**

La Unión Internacional de Organismos Oficiales de Turismo, hoy Organización Mundial de Turismo (1967), expresa que esta actividad: “es la suma de relaciones y servicios resultantes de un cambio de residencia temporal y voluntario, no motivado por razones de negocios o profesionales”.

En este mismo sentido, define De la Torre (2014, p. 14): “Turismo es el conjunto de las relaciones y fenómenos producidos por el desplazamiento y permanencia de personas, fuera de su lugar de domicilio, en tanto dicho desplazamiento y permanencia no estén motivados por una actividad lucrativa.”



Otra definición en su versión mejorada y actualizada por el mismo autor es la siguiente:

El turismo es un fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupos de personas que, fundamentalmente con motivo de recreación, descanso, cultura o salud, se traslada de su lugar de residencia habitual a otro, en él no se ejerce ninguna actividad lucrativa ni remunerada generando múltiples interrelaciones de importancia social, económica y cultura (De la Torre, 2014, p. 15).

Es interesante cómo se han venido modificando los conceptos de qué es el turismo conforme a la modernización global y a las diferentes necesidades que puede cubrir el lugar para el turista, beneficiándose ambas partes: tanto el lugar que se visita como al turista.

Por otro lado, el turismo es: “el conjunto de elementos que conforman la oferta turística, dentro de mercado” (De la Torre, 2012, p. 28). En este sentido, este conjunto de elementos le da la opción al turista de elegir determinando destino conforme a su necesidad.

El turismo se vincula con determinados conceptos que lo complementan, como lo expresa De la Torre (citado por Gurría, 2012, pp. 14-15):

- Fenómeno social.
- Desplazamiento voluntario y temporal.
- Individuos o grupos de personas.
- Recreación, descanso, cultura y salud.
- Residencia habitual.
- Actividad lucrativa o remunerada.
- Interacciones de importancia social, económica y cultural.

Aunado a los anteriores conceptos, existen denominaciones que deben ser considerados y aplicados al turismo (De la Torre, 2014, pp. 23-28), según:

- A) Origen: nacional y extranjero.
- B) Motivación: De recreación, descanso, cultura y salud.
- C) Permanencia: de corta y larga estancia.
- D) Forma de viajar: de excursión y autónomo.
- E) Medio de transporte: aéreo, terrestre y acuático.
- F) Posibilidad de ejecución: libre y dirigido.
- G) Implicación económica: activo y pasivo.

De igual forma, se considera importante para esta investigación presentar los diversos tipos de turismo según diversos autores. En un primer acercamiento con base al origen y transporte, Oscar de la Torre Padilla (2014) propone la siguiente tipología de turismo: nacional, extranjero, aéreo, terrestre y acuático, libre y dirigido; con su respectiva descripción, para una mayor comprensión.

Comenzando con el turismo nacional, este lo practican propiamente los habitantes de un país sin salir de él, generando ingresos económicos para el desarrollo del lugar y del país, e integración de todos los ciudadanos para el conocimiento y valorización de sus antecedentes históricos, arqueológico, flora y fauna, las costumbres y tradiciones, el aumento de números de turistas nacionales apoya bastante a la propia nación.

El turismo extranjero se integra por las personas que deciden viajar de su país de origen a otro, ya sea por días, meses o hasta horas; con el propósito de entrar en contacto con otros extranjeros, conocer su forma de vida y costumbres.

El denominado turismo aéreo, terrestre y acuático, es el considerado a partir del empleo de determinado medio de transporte que le ayude a la persona a llegar al lugar que quiere.

De igual forma, es necesario tomar en cuenta que cada país o lugar tiene sus políticas para el control sobre el turismo de lo que se puede hacer y no hacer, informándoselos a partir de guías y acompañantes, donde completamente no se es

tan libre de elegir su itinerario turístico en el lugar, conformándose el turismo libre y turismo dirigido.

Cabe señalar que el turismo también puede llegar a considerarse: activo y pasivo (De la Torre, 2014, pp. 27-28):

Turismo activo es aquel que, desde el punto de vista de la economía, afecta positivamente la renta nacional, aumentándola y redistribuyéndola, cómo es el caso de los visitantes extranjeros, quienes la aumentan, pues aportan divisas, y el de los nacionales que la distribuyen al particular el turismo interno.

Turismo pasivo es el que practica el nacional, al dirigirse al extranjero contribuye a la fuga de divisas, lo que repercute de forma negativa en la economía de su país.

Con estas definiciones, se puede identificar que es importante realizar turismo nacional y promoverlo de forma constante para el posible turista extranjero, mostrando mayormente lo positivo del lugar y previniéndolos sobre determinado riesgo existente a los turistas anticipadamente.

También, en cuanto a la oferta turística se divide en patrimonial y complementaria, comprendiéndose la patrimonial como:

La oferta patrimonial está integrada por el conjunto de atractivos turísticos que producen aquellas motivaciones que dan origen a los desplazamientos y que determinan la producción de servicios. Este conjunto de atractivos integra a su vez, el patrimonio turístico de un lugar, de una región o de un país (De la Torre, 2014, p. 28).

Cabe señalar que existen diversos elementos naturales, históricos y culturales que reciben el nombre de recursos turísticos y pueden generar tipos de turismo muy concretos:

1. Recursos naturales. Montañas, planicies, costas, lagos, ríos, cascadas y grutas (parques nacionales); termas y otros manantiales, veneros y fuentes; agrupaciones de flora y fauna, zonas de caza y pesca; climas y sus particularidades, etcétera.

2. Recursos culturales.

- Folklor: manifestaciones culturales vernáculas, producidas entre el pueblo, en la esfera de las artes, costumbres, creencias etcétera (artesanías, peculiaridades gastronómicas, músicas, danzas).
- Museos: de arte, de historia.
- Lugares arqueológicos, históricos.
- Obras de arte y técnica: arquitectura, pintura, escultura, decoración, explotaciones mineras, centros espaciales.
- Eventos programados: ferias, exposiciones, festivales de cine y teatro, concursos, celebraciones de carnavales y otras, festivales taurinos.
- Centros varios: comerciales, de diversión, religiosos, casinos de juego (De la Torre, 2014, p. 29).

Estos atractivos son muy importantes para valorar cada lugar, ya que son una fuente importante del turismo de gran admiración por su historial y que identifica al lugar como único.

Por otro lado, la oferta turística complementaria: “[Esta] es consecuencia de la primordial, y que se refiere a los diversos factores que hacen posible y facilitan el traslado y la permanencia de los individuos que se desplazan.” (De la Torre, 2014, p. 28).

Estos factores son:

a) las obras infraestructura, es decir, de acceso, adaptación y acondicionamiento, que apoyen e impulsen el desarrollo de la actividad turística.

b) la estructura turística, que incluye instalaciones, establecimientos, equipos, servicios y transportes especiales.

c) La superestructura turística, cuya entidad se integra con organismos e instituciones, públicos y privados, que vigilan, promueven y armonizan la producción y venta de servicios (De la Torre, 2014, p. 28).

Es muy importante considerar todos estos factores para potencializar el desarrollo turístico de un lugar, por ejemplo, si el lugar tiene un buen atractivo turístico, sin un hotel o sin alguna forma viable de información para llegar al lugar exacto, no generaría un impacto importante en el lugar, ni de forma económica, ni de desarrollo público.

### **2.2.1 Antecedentes históricos del turismo**

Al entrar ya en contexto con la definición de que es el turismo recurso turístico, se toma en cuenta también la línea de tiempo que tiene el mismo de forma internacional como fue evolucionando hasta la actualidad.

Para conocer el origen del turismo es esencial comenzar comprendiendo que el hombre primitivo (durante la época prehistórica) se desplazaba de un lugar a otro para conseguir comida mediante la caza, la pesca y recolección, ya que era nómada.

Pero donde encontraba un lugar que le brindaba todo lo necesario, comenzó a crear comunidades donde empezaron a tratar las tierras para cultivarlas y a domesticar animales. Surgiendo el humano sedentario.

Más adelante, el ser humano adopta el acto de las conquistas y la captura de esclavos, por lo que sus imperios crecían viendo a una persona como dios o rey, como ejemplo está gran parte del continente americano (1492 a.C.).

Durante la edad media, el desplazamiento era por motivos religiosos (como el cristianismo y otras creencias); posteriormente, para generar rutas comerciales y explotación de recursos naturales, considerando este momento como una etapa de conquistas y descubrimientos de territorios aún inexplorados.

Se conoce una larga lista de “descubridores” de territorios a nivel mundial, uno de los primeros y más mencionados en la historia del continente americano, es la del italiano Cristóbal Colón con el descubrimiento de América y sus arrebatadoras conquistas.

Para los siglos XVII y XVIII ya se empezaba a notar la intensión del desplazamiento de forma turística. De acuerdo con Gurria (2012, p. 35) y con la continuidad de la línea del tiempo del turismo:

En los siglos XVII y XVIII, los hijos de los nobles, seguido por los herederos de la alta burguesía, constituyeron los antecedentes de los turistas, sobre todo motivados por razones de educación.

Hacía lo que se denominaba el grand Tour, o sea, un viaje que duraba dos o tres años, a fin de educarse e informarse para estar en posibilidad de realizar después labores diplomáticas, o bien de aplicar en sus lugares de origen, nuevos métodos y técnicas agrícolas, en el comercio y en la incipiente industria que estaban más desarrolladas en otras partes.

Por lo percibido, sólo los que tenían poder adquisitivo o hijos de algún noble, podían viajar y formarse académicamente, pero, el siglo XIX, marcaba una diferencia en la atención de cada lugar para satisfacer al turismo, denominado moderno:

El siglo XIX, llamado “El siglo de las luces”, se caracterizó por los notables avances tecnológicos que permitieron el desarrollo de las comunicaciones y, como consecuencias, el progreso

económico de los individuos que crean la necesidad de conocer, de saber y de estatus que puede satisfacer el turismo (Gurría, 2012, p. 37).

En este sentido, uno de los avances históricos de esa época fue el descubrimiento del vapor, que impulsó la fuerza motriz aplicada en los barcos y al ferrocarril, este generó una innovación al desplazamiento de los viajeros y al comercio internacional en la entrega de materias primas de cada lugar. Como en el siguiente caso que describe Gurría (2012, 38):

A un inglés de nombre Thomas Cook se le ocurre organizar en 1841 un viaje por ferrocarril, partiendo de Lancaster a Loughborough.

Allí se celebraba un congreso anti-alcohólico; en esta excursión de un día, de ida y vuelta, reunió a 570 personas. Con este simple hecho surge el turismo moderno y surge también el primer profesional de los servicios de viaje, ya que Cook cobró por su realización.

Entusiasmado con este inicio, se transformó en el empresario que concibió y realizó todo un sistema de funciones y servicios profesionales para viajeros, creando una empresa llamada Thomas Cook & Son, administrada por él y sus descendientes. Esta se encuentra ubicada en Peterborough en Reino Unido, la cual existe hasta nuestros días, y ofrece empleo a un número importante de personas. Por lo que Thomas Cook es considerado el padre del turismo moderno.

Este es uno de los primeros ejemplos donde el desplazamiento ya era necesario para todos y el turismo se empezaba a hacer interesante en la creación de servicios y adaptaciones para todo tipo de personas y todo bolsillo.

Los avances tecnológicos no paraban, continuaban para la primera y segunda Guerra Mundial y ampliando de forma favorable la intervención del turismo:

Las dos últimas guerras mundiales, la de 1914-1918 y la de 1939-1945, ya que los países en conflicto buscaban la manera

de exterminar al enemigo mediante el desarrollo de los medios más eficientes posibles para lograrlo. De este desarrollo surgió el avión como arma de combate en la primera y la Segunda Guerra además se utilizó como transporte masivo de tropas y pertrechos.

El desarrollo de la aviación comercial, como medio de transporte requerido por un mayor número de viajeros, es lo que da una nueva dimensión al turismo, ya que junto a este se establece toda una gama de actividades profesionales especializadas que apoyan al transporte aéreo: pilotos, controladores de vuelo, jefe de tráfico, despachadores, sobrecargos, etcétera (Gurría, 2012, p. 42)

Por consiguiente, la existencia del transporte civil fue de vital importancia para el turismo, como lo sostiene Gurría (2012, p. 42):

En materia de transportación, desde la invención de la rueda hasta los transbordadores espaciales, es producto de ese instinto viajero de individuo. Al mismo tiempo, el desarrollo consecuente de los servicios de transportación, alojamiento, alimento y recreación, requiere de la profesionalización de quienes prestan dichos servicios, con esto surgen las escuelas hoteleras primero, y las de turismo después, a fin de proveer los recursos humanos necesarios para la floreciente industria.

Se coincide con Gurria (2012) que a partir de la invención de la rueda y del trabajo de las demás mentes brillantes que contribuyeron al desarrollo del desplazamiento y que en la actualidad se modernizan a cada instante (como la fabricación del ferrocarril, el avión y los automóviles), hicieron que las personas conocieran nuevos sitios y aunado al surgimiento de la innovación tecnológica, se han generado nuevas formas de satisfacer casi toda necesidad del turista.



Dentro de la cronología de evolución del turismo, no es posible dejar de lado los tres grupos de empresas que pueden considerarse los pilares básicos para la práctica del turismo desde sus inicios:

- a) Las de transportes.
- b) Las de hospedaje y alimentos.
- c) Las organizadoras y promotoras de viajes, así como las intermediarias (De la Torre, 2014, p. 33).

De acuerdo con el tema de investigación el pilar de la hotelería y alimentos, con base en el tipo de turismo son los servicios:

Desde otro enfoque, los tipos de turismo se han venido clasificando conforme a la actualidad y exigencias del visitante. Esta lista es extensa y descriptiva, por lo que se seleccionaron los tipos de turismo que más se relacionen con la investigación a la luz de la postura de Lesur (2017, pp. 10-11); en primer lugar, se considera vinculado el turismo cultural:

#### Turismo cultural

El concepto turístico más común y amplio es el cultural. Abarca todo lo relacionado con la conducta, el arte, los conocimientos y las creencias de una comunidad o grupo social, es decir, su identidad. Se relaciona con los yacimientos y vestigios arqueológicos, con la arquitectura, los monumentos, la pintura, las ciudades y todo aquello que conforma el patrimonio cultural material.

También se asocia con la danza, la música, las festividades folclóricas y religiosas, la gastronomía, las lenguas indígenas y otros conceptos que constituyen el patrimonio inmaterial.

Del turismo cultural se desprenden un sinnúmero de categorías, el turismo de arte, el turismo arqueológico, el turismo monumental, el turismo urbano y el turismo gastronómico.

En el turismo literario, por ejemplo, los viajeros recorren los lugares descritos en los libros, como si fueran una guía. Un destino del turismo cinematográfico pueden ser los sitios en que se desarrollan la trama de una película o donde esta se ha filmado.

El turismo cultural es bastante amplio por la identidad que tiene cada lugar que se visita y sus propios habitantes, los lugares también se pueden identificar con el turismo de naturaleza y/o aventura:

#### Turismo de aventura

Los viajes de aventura son una de las actividades turísticas con mayor crecimiento en los últimos tiempos, este tipo de aventuras se relaciona con los deportes practicados en entornos naturales que implican aventura y un cierto porcentaje de riesgo (Lesur, 2017, p. 12)

Amantes de los deportes extremos están ligados a realizarlos en su mayoría en la naturaleza, se tiene como ejemplo el territorio mexicano, en concreto el Municipio de Atlixco (Puebla, México): al Aeródromo de Atlixco de “La Trinidad Tepango”; el famoso Parque Extremo ofrece servicios de paracaidismo y *go cars*, en la colonia Metepec ofrecen paseos a caballo y senderismo.

Por otro lado, el turismo religioso es sumamente delicado y mundialmente reconocido:

#### Turismo religioso

Podría decirse que la fe contribuye el motivo principal de este tipo de viajes, durante los cuales los viajeros buscan establecer una conexión directa con los lugares sagrados de diferentes

religiones, cómo Jerusalén, Roma o la Meca, entre otros (Lesur, 2017, p. 13).

El turismo religioso en Atlixco es uno de los más importantes; existen diversas fechas establecidas con fervor que evocan a determinados santos, advocaciones divinas (Jesucristo y/o Virgen María) y demás fiestas patronales. Con la llegada del 27 de septiembre se tiene la fiesta más grande de Atlixco en el representativo cerrito de San Miguel con la participación del Huey Atlixcáyotl.

En otro sentido, para Atlixco ha sido de ayuda el turismo de salud:

#### Turismo de salud o turismo médico

Estos viajes buscan algún tratamiento o atención médica en una localidad diferente de la propia. Pueden ser terapias convencionales o alternativas, Aunque también se incluyen en esta categoría los tratamientos estéticos o de relajación, como las visitas a balnearios de aguas termales u otro tipo de spa (Lesur, 2017, p. 13).

Por último, está el turismo fotográfico:

#### Turismo fotográfico

Miles de personas viajan con la idea de tomar fotografías de los lugares que visitan. El turismo fotográfico, que practicaban unos cuantos, desde la invención de las cámaras, ha crecido vertiginosamente con los avances tecnológicos (Lesur, 2017, p. 14).

Con los parajes, miradores, iglesia y campos fértiles llenos de flores, provocan que el lugar sea muy interesante para el turista, una sensación impresionante que el tomarse fotos es inevitable.

El conocer los tipos de turismo existentes en el lugar de estudio, Municipio de Atlixco, se toma en cuenta debido a que es muy vasto para ser turístico. Ahora explica Gurría (2012, pp. 15-16) los diversos sujetos que ejercitan el turismo:

- Visitante.

- a) Turistas.
- Visitante temporal
  - a) Tiempo libre (recreo, vacaciones, salud, estudio, religión, deportes).
  - b) Negocios, familia, misiones o reuniones.
- Excursionistas.

La anterior clasificación refleja una relación entre los sujetos de turismo y la acción a desempeñar a la luz del tiempo que destinará para dichas actividades.

De igual forma, existen algunos elementos que se vinculan con el turismo y la presente investigación, es la adaptación de los lugares y/o infraestructura del servicio turístico, haciendo más amena la estadía en el lugar a los diferentes visitantes que lo necesitan, como lo son la inclusión y la accesibilidad.

Partiendo del término de inclusión, según el diccionario de la Real Academia Española (RAE, 2024) tiene dos significados: “acción y efecto de incluir” y “conexión o amistad de alguien con otra persona”.

En el caso del servicio hotelero es muy importante la acción de interacción directa con las personas para sentirse cómodas y valoradas sin excepciones, ya que todos son considerados personas que se convertirían en clientes.

Otra definición de inclusión es obtenida del diccionario de cáncer (NCI, 2023):

Pertenecer o ser parte de algo. A veces, este término también se refiere a crear un entorno que promueva el sentido de pertenencia de una persona o grupo, de manera que se sienta apoyada, respetada y valorada. La inclusión reúne a personas de diferente origen racial, étnico, cultural y social, con experiencias variadas, en un entorno seguro, positivo y afectuoso.

Lo relevante en esta definición es que las personas se sientan seguras, positivas y afectuosas en el hotel con la infraestructura y el servicio.

Existen distintos tipos de inclusión, pero en la que se apoyará esta investigación es en la inclusión social:

La inclusión social es el acceso a toda persona a la educación, servicios de salud, oportunidades de trabajo, vivienda, seguridad, etc. dentro de una sociedad; sin importar su origen, religión, etnia, orientación sexual, capacidad intelectual, género, situación financiera, entre otros (Ivette, 2020, párr. 1º).

Describe muy bien esta definición a la inclusión social como el derecho que tienen todos los individuos, contribuyendo a una forma de vida más normal y de manera productiva evitando la exclusión, una forma de evitarla es generar accesibilidad:

Grado en el que todas las personas pueden utilizar un objeto, visitar un lugar o acceder a un servicio, independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas.

Hace referencia a la inclusión de personas con discapacidad: física, intelectual y sensorial (Peix, 2018, párr. 14).

La accesibilidad se vincula e impacta en elementos como la arquitectura de edificios, servicios, transporte y actividades en lugares más concurridos por las personas con discapacidad o mayores de edad, por lo que es una molestia para ellos el no sentirse tomados en cuenta y hacer un mayor esfuerzo.

Otra aportación conceptual sobre lo que es la inclusión y la accesibilidad, es comentada por el Gobierno de México (2018, párr. 3º - 4º).

La inclusión de las personas con discapacidad es aún un reto para nuestro país. La "accesibilidad" consiste en identificar las barreras que enfrenta cada persona y encontrar soluciones para eliminarlas.

Es necesario hacer conciencia en que las personas con discapacidad la tendrán toda su vida, que hay muchos tipos de discapacidad: visual, auditiva, motriz, entre otras y hay que

considerar otros obstáculos como la edad, la brecha digital, etcétera. Cada persona enfrenta barreras distintas y hay que trabajar por encontrar soluciones para cada una de ellas.

Esta definición es dirigida a las personas que tienen alguna discapacidad, por lo que se toma en cuenta que las personas mayores, también tienen esas barreras que les impiden mejorar su calidad de vida.

Por último, la siguiente conceptualización se vincula totalmente con el tema de la presente investigación, enfocándose a las nuevas consideraciones que ha tenido la inclusión en el turismo:

Las nuevas terminologías como “turismo inclusivo” o “turismo incluyente” (...) es entendido como aquel que utiliza la accesibilidad universal y el diseño para todos como estrategia y herramienta necesaria para hacer realidad un turismo válido para todas las personas (Quintero y Núñez, 2023, párr. 9º).

Es interesante saber que el hacer inclusivo un lugar para las personas, no se logrará por completo, pero sí existen otras alternativas que harán el cambio para una mayor comodidad e inclusión de la mayoría de los clientes en determinado lugar de alojamiento, con el respeto y derecho que se merecen, ofreciendo un servicio íntegro de infraestructura con señalizaciones, vías de acceso como rampas, botones de emergencias y un trato directo a la persona de forma paciente y especial tanto para los turistas extranjeros y locatarios.

Dando paso a la innovación y mejoras de accesibilidad que les sirve tanto a los turistas locales como a los extranjeros.

### **2.3.- La hotelería y las necesidades de la persona mayor: desde la participación de los Gobiernos hasta la iniciativa privada.**

La hotelería se ha adaptado a la mayoría de las necesidades de la población que busca opciones de alojamiento, por lo que en el presente apartado se expone al turismo vinculado con los adultos mayores desde una perspectiva internacional así como de manera regional en México; existiendo algunos ejemplos sobre la implementación de adecuaciones, servicios y amenidades en hoteles que han hecho algunos países y la participación que ha tenido México para que exista un turismo para todos, en este caso para la persona mayor.

El alojamiento global ha mejorado de forma tecnológica y con mayor accesibilidad ante las múltiples necesidades de los usuarios. Dentro de los países que se ha posicionado como un ejemplo del compromiso por ofrecer hospedaje adecuado a la persona mayor, es España. Su estrategia es vincularse directamente con el Instituto de Mayores y Servicios Sociales:

El Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) desarrolla su Programa de Turismo como un servicio complementario de las prestaciones del Sistema de la Seguridad Social española, con el objetivo de proporcionar a las personas adultas mayores un programa social que contribuya a mejorar su calidad de vida, su salud y la prevención de la dependencia (Balfagón, 2018, p. 10)

Como se identifica, considera un programa social para las personas mayores de forma turística, procurando que visiten distintos lugares, enfatizando su derecho a espacios libres que contribuyen a una buena calidad de vida:

La oferta para las personas mayores de 60 años gira en torno a dos programas en los que cuentan con precios reducidos:

- Programa de Turismo Social: Facilita que las personas mayores puedan disfrutar de unas vacaciones en la costa española y realizar viajes de Turismo de Interior en sus

diferentes modalidades. Se puede elegir una amplia variedad de destinos y tipos de estancias: zonas costeras de la península y de las islas Baleares y Canarias; circuitos culturales; turismo de naturaleza, con actividades recreativas; y viajes a cada uno de los rincones más bellos de nuestras ciudades.

- Programa de Termalismo Social: Los tratamientos termales son cada vez más recomendados y están indicados en la prevención y rehabilitación de la artrosis, el reumatismo, problemas respiratorios y otras dolencias, además de proporcionar relajación y descanso (Balfagón, 2018, p. 09).

Estos programas sociales son muy interesantes, ya que amplían las posibilidades para que los adultos mayores realicen turismo conforme a sus gustos y de forma recreativa, ayudando a mejorar su estado de ánimo e incluso en su salud. De igual forma, estos proyectos Estatales, buscan incluir a la persona mayor en una era tecnológica, como a continuación menciona:

El IMSERSO plantea “avanzar” en estos viajes, incluyendo modificaciones para la mejora de la adecuación a la nueva demanda. Somos conscientes que las nuevas generaciones de personas mayores están más preparadas, más avanzadas tecnológicamente, y con más conocimiento del mundo turístico.

De este modo, podemos adelantar que se está trabajando para abrir las fronteras y ofertar viajes al extranjero dentro del programa de Turismo Social que ofrece esta institución. (Balfagón, 2018, p.10).

Esta interesante propuesta logrará integrar a las personas mayores por medio de programas de turismo para impulsarlos a una convivencia social y con la importancia de mejorar su salud de forma natural.

Desde la perspectiva nacional, México ha buscado considerar a las personas mayores en diversos aspectos y proyectos Gubernamentales:



El Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM), a través de sus Consejos Nacional y Estatales de Coordinación Interinstitucional, genera una política pública con programas que conduzcan a este fin. A su vez, el turismo gerontológico favorece y promueve las oportunidades de negocio y empleo en las poblaciones visitadas, mejorando la infraestructura y la accesibilidad hacia este grupo poblacional.

Las actividades turísticas en las personas mayores involucran la interacción con el medio ambiente, la interculturalidad, la socialización, la adquisición de nuevos conocimientos y experiencias, lo que conlleva a una mejora en su calidad de vida y en su desarrollo personal (Valdés y Pérez, 2018, p. 11).

Este programa favorece la promoción del turismo para personas mayores en territorio nacional, ya que de alguna manera apoya a una mejor accesibilidad que, ayudará igualmente, a la población local a sentirse seguros. Con dicho programa del INAPAM, se crea el denominado Distintivo G:

El Inapam instituye en el año 2012 el “Distintivo G, en Turismo Gerontológico”, cuyo objetivo es capacitar al recurso humano en materia gerontológica para la adecuada atención del viajero; asimismo, verificar la seguridad, accesibilidad e infraestructura en las empresas del ramo y establecer los programas de ocio y recreación para que brinden un servicio adecuado y de calidad. Distintivo que certifica a las empresas turísticas que ofrecen servicios adaptados a las características y necesidades de las personas adultas mayores con estándares de calidad adecuados.

El Instituto, a través de su tarjeta Inapam, proporciona descuentos en diversos servicios turísticos como son restaurantes, hoteles, centros de recreación, cines, museos, transporte terrestre, aéreo y agencias de viajes, entre otros.

En los centros gerontológicos del Inapam, albergues, residencias de día, centros culturales y clubes, se organizan paseos turísticos a distintos lugares dentro o fuera de la ciudad de México (Valdés y Pérez, 2018, p. 12).

La creación de este distintivo ha generado que exista un control de calidad sobre el lugar turístico y genere una serie de mejoras y adaptaciones; así como llegar a considerarse un lugar o destino apto para los turistas, adquiriendo sus servicios confiables y con la garantía de accesibilidad a esta población en concreto.

De forma regional, a los adentros del Estado de Puebla, se menciona como ejemplo el turismo para personas mayores que se realiza en Puebla donde la importancia de la identificación – credencial del INAPAM es primordial para mayores beneficios:

Recorrer los museos de Puebla puede mejorar el bienestar, la calidad de vida y la salud de los adultos mayores, en la mayoría de los museos hay un descuento especial para las personas de la tercera edad, incluso hay días que el acceso es gratuito.

La mayoría de los abuelitos y más los mexicanos aman este tipo de baile, el Barrio de Analco es un espacio digno para que nuestros adultos mayores puedan practicar el Danzón y ver las presentaciones de otros bailarines contemporáneos.

Este tipo de actividad es necesaria para la salud mental de todas las personas, pero especialmente para los adultos mayores, sean viajes cortos o largos, es la oportunidad de relajarse, conocer y divertirse.

Otra sugerencia interesante es conocer la propia ciudad en un autobús turístico (Rodríguez, 2022, p. 1).

El utilizar la credencial del INAPAM, beneficia a los turistas nacionales con diferentes descuentos como los que ya se mencionaron, los turistas extranjeros pueden tener igualmente estos beneficios presentando una identificación para que

se les respeten sus descuentos y ejercer su derecho de hacer un turismo libre y accesible.

En Atlixco (Puebla, México) existen los mismos beneficios que otorga el INAPAM a nivel nacional vinculados al turismo y a los derechos para todo turista.

Existiendo aspectos dignos de destacarse, ya que aspectos parecidos al ejemplo de España se está presentando en Atlixco con el proyecto de nombre Huehucalli:

Huehucalli se encuentra en el municipio de Atlixco, es un lugar tranquilo que brinda un espacio cómodo y con atención personalizada para los pacientes que llegan al lugar.

Todo en Huehucalli está controlado por profesionales, la comida, la salud de los pacientes y su tiempo de esparcimiento.

Y es que en Huehucalli, el paciente tiene la seguridad de poder salir de la residencia y pasear por las calles de Atlixco acompañado de su enfermera o cuidador de manera libre y segura (Millán, 2022, p.19).

La residencia genera de alguna manera esa libertad de distracción de la persona mayor para que salga a conocer el Municipio y a consumir, funcionando este proyecto de forma local que podría ofrecerse a los adultos mayores extranjeros con beneficio de la economía local.

Inmersos en este compromiso, la hotelería en Atlixco ha evolucionado en su acceso y accesibilidad, y con base en una investigación digital, se encontró solo a dos hoteles que tiene una mejor accesibilidad para el adulto mayor, la primera opción es el Hotel Mansión del Conde: “Alojamiento / hospedaje solo para adultos. Unidades adaptadas a personas con movilidad reducida. Mascotas: no se admiten. Caja fuerte en la recepción” (Redacción Despegar, 2023, p.1).

Para el hotel Mansión del Conde es esencial dar a conocer que cuenta con infraestructura para una mejor movilidad y desplazamiento, al contar con ascensor. El siguiente hotel es Soleil Inn Atlixco: “Accesible para personas con movilidad

reducida. Unidades adaptadas a personas con movilidad reducida. Mascotas: no se admiten. Propiedad libre de humo (Redacción Despegar, 2023, p.1)

Para Soleil Inn Atlixco el brindarles accesibilidad a los adultos mayores es importante, tanto que para un lugar privado como lo es el baño sea adaptable para ellos y de menor riesgo, como para sus servicios en áreas comunes.

Sin dejar de lado la posibilidad de disfrutar de deportes extremos como es el aventarse del paracaídas, parapente, paseo a caballo, senderismo y natación a cielo abierto, solo considerándose prioritariamente su estado de salud por parte de las empresas ofertantes. Sin lugar a duda, actividades turísticas muy características del municipio de Atlixco.

#### **2.4 Derechos de la persona mayor en México.**

En cuanto a los derechos del adulto o persona mayor, se parte del método deductivo – inductivo que brindó una perspectiva desde el aspecto internacional a lo nacional para comprender el marco legal que respalda sus actividades turísticas y de hospedaje.

La Organización de las Naciones Unidas (ONU) apoya a las personas adultas mayores desde su propio origen y plasmándose en la Declaración Universal de Derechos Humanos, es necesario plasmar la postura de que son reconocidos dentro del catálogo de prerrogativas presentadas en dicho instrumento (30 artículos), ya que en su primer párrafo de su preámbulo expresa:

Considerando que la libertad, la justicia y la paz en el mundo tienen por base el reconocimiento de la dignidad intrínseca y de los derechos iguales e inalienables de todos los miembros de la familia humana (ONU, 1948, p. 1).

En todo el contenido de dicho instrumento, hace expreso que para todo individuo se reconocerá, por lo que el libre tránsito será reconocido para las personas mayores:

## Artículo 13

1. Toda persona tiene derecho a circular libremente y a elegir su residencia en el territorio de un Estado.
2. Toda persona tiene derecho a salir de cualquier país, incluso el propio, y a regresar a su país (ONU, 1948, p. 4).

La postura de las Naciones Unidas ha sido clara en ambas categorías: edad (considerando a las personas mayores) y libre tránsito (turismo); no obstante, lo hace nuevamente expreso en 1991:

Los Principios de las Naciones Unidas en favor de las personas de edad fueron adoptados por la Asamblea General de las Naciones Unidas (resolución 46/91) el 16 de diciembre de 1991. Se exhortó a los gobiernos a que incorporasen estos principios en sus programas nacionales cuando fuera posible (ONU, 2023, párr. 1º).

Se tomaron en cuenta puntos de los principios a considerar más importantes a agregar en la presente investigación, referente a la participación de ese núcleo poblacional:

### Participación

Las personas de edad deberán:

- Permanecer integradas en la sociedad, participar activamente en la formulación y la aplicación de las políticas que afecten directamente a su bienestar y poder compartir sus conocimientos y habilidades con las generaciones más jóvenes;
- Poder buscar y aprovechar oportunidades de prestar servicio a la comunidad y de trabajar como voluntarios en puestos apropiados a sus intereses y capacidades;

- Poder formar movimientos o asociaciones de personas de edad avanzada (ONU, 2023, p.1).

Considerando la importancia de los cuidados a este sector, ya que el aspecto salubre es de vital importancia a dicho momento de la vida del ser humano:

#### Cuidados

Las personas de edad deberán:

- Poder disfrutar de los cuidados y la protección de la familia y la comunidad de conformidad con el sistema de valores culturales de cada sociedad;
- Tener acceso a servicios de atención de salud que les ayuden a mantener o recuperar un nivel óptimo de bienestar físico, mental y emocional, así como a prevenir o retrasar la aparición de la enfermedad; (ONU, 2023, p.1).

El generar movimientos entre los adultos mayores con el apoyo de Organizaciones Internacionales en colaboración gubernamental nacional y de los más jóvenes, hace que exista un interés esencial mayor para una mejor calidad de vida para ellos y para futuros adultos mayores que les garantice que estarán bien, integrando sus necesidades en la actual sociedad:

- Tener acceso a servicios sociales y jurídicos que les aseguren mayores niveles de autonomía, protección y cuidado;
- Tener acceso a medios apropiados de atención institucional que les proporcionen protección, rehabilitación y estímulo social y mental en un entorno humano y seguro;
- Poder disfrutar de sus derechos humanos y libertades fundamentales cuando residan en hogares o instituciones donde se les brinden cuidados o tratamiento, con pleno respeto de su dignidad, creencias, necesidades e intimidad, así como de su

derecho a adoptar decisiones sobre su cuidado y sobre la calidad de su vida (ONU, 2023, p.1).

En este sentido, la persona mayor posee anhelos, planes y proyectos que vislumbra a un futuro, debiéndose proteger y, a los alcances legales lógicos, garantizados:

#### Autorrealización

Las personas de edad deberán:

- Poder aprovechar las oportunidades para desarrollar plenamente su potencial;
- Tener acceso a los recursos educativos, culturales, espirituales y recreativos de la sociedad. (ONU, 2023, p.1)

El énfasis que tienen estos puntos en común es defender que los adultos mayores tengan las mismas oportunidades y generar siempre la integración en la sociedad donde existan valores y cuidados especiales para ellos, como menciona también la Organización Mundial de la Salud:

En todos los países del mundo, cada persona debería tener la oportunidad de vivir una vida larga y saludable. Sin embargo, los entornos en los que vivimos pueden favorecer la salud o perjudicarla. El medio ambiente influye significativamente en nuestros comportamientos y nuestra exposición a los riesgos para la salud (por ejemplo, la contaminación atmosférica y la violencia), nuestro acceso a los servicios (por ejemplo, la asistencia sanitaria y social) y las oportunidades que ofrece el envejecimiento.

El número y la proporción de personas de 60 años o más están aumentando en todas las poblaciones. En 2019, el número de personas de 60 años o más ascendía a 1000 millones. Esa cifra aumentará a 1400 millones para 2030 y a 2100 millones para 2050. Este aumento se está produciendo a un ritmo sin

precedentes, y se acelerará en los próximos decenios, en particular en los países en desarrollo (OMS, 2023, p. 1)

Los segmentos etarios cada vez son más longevos y proclives a mantenerse en la última etapa de la vida del ser humano, más no la menos productiva, ya que como vemos al existir una población de mayor edad, ellos serán quienes crezcan y generen el desarrollo económico.

Esta Segunda Asamblea Mundial que se llevó a cabo en Madrid (España) sobre el envejecimiento, abordaron temas importantes, en inicio el artículo 13º considera:

#### Artículo 13

Destacamos la responsabilidad primordial de los gobiernos de promover y prestar servicios sociales básicos y de facilitar el acceso a ellos, teniendo presentes las necesidades específicas de las personas de edad. A tal fin, tenemos que trabajar con las autoridades locales, la sociedad civil, incluidas las organizaciones no gubernamentales, el sector privado, los voluntarios y las organizaciones de voluntarios, las propias personas de edad y las asociaciones de personas de edad y las que se dedican a ellas, así como con las familias y las comunidades. (ONU, 2003, p. 9).

Describe la responsabilidad que todos los nombrados en este párrafo tienen para con los adultos mayores, ya que también forman parte de esta sociedad y lo que todavía pueden aportar para un país. En segunda perspectiva, el artículo 16º, expresa:

Reconocemos la necesidad de fortalecer la solidaridad entre las generaciones y las asociaciones intergeneracionales, teniendo presentes las necesidades particulares de los más mayores y los más jóvenes y de alentar las relaciones solidarias entre generaciones. (ONU, 2003, p.10).



El establecer conciencia a los más jóvenes sobre los derechos de los adultos mayores, genera una empatía donde el apoyo sea mutuo y ético.

Desde la perspectiva nacional, la Constitución Mexicana como máxima norma, considera en su artículo primero dos elementos concretos destacables, el párrafo primero:

En los Estados Unidos Mexicanos todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en esta Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, así como de las garantías para su protección, cuyo ejercicio no podrá restringirse ni suspenderse, salvo en los casos y bajo las condiciones que esta Constitución establece (Congreso Constituyente de 1917, 2024, p. 1).

Como se percibe, mantiene armonía con el orden internacional, sobre todo en la postura de reconocimiento de los instrumentos internacionales y a los instrumentos en este contexto; en este sentido, el quinto párrafo del mismo artículo expresa y fundamenta la presente tesis, la libre discriminación etaria:

Queda prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas (Congreso Constituyente de 1917, 2024, p. 1).

De igual forma, la propia Norma Nacional Suprema, considera al turismo desde el concepto del libre tránsito:

Artículo 11. Toda persona tiene derecho para entrar en la República, salir de ella, viajar por su territorio y mudar de residencia, sin necesidad de carta de seguridad, pasaporte, salvoconducto u otros requisitos semejantes. El ejercicio de este

derecho estará subordinado a las facultades de la autoridad judicial, en los casos de responsabilidad criminal o civil, y a las de la autoridad administrativa, por lo que toca a las limitaciones que impongan las leyes sobre emigración, inmigración y salubridad general de la República, o sobre extranjeros perniciosos residentes en el país (Congreso Constituyente de 1917, 2024, p. 16).

Para concluir la consideración constitucional, es importante expresar que en el artículo 73 fracción XXIX-K respalda la facultad del Congreso de la Unión de legislar en materia turística:

XXIX-K. Para expedir leyes en materia de turismo, estableciendo las bases generales de coordinación de las facultades concurrentes entre la Federación, las entidades federativas, los Municipios y, en su caso, las demarcaciones territoriales de la Ciudad de México, en el ámbito de sus respectivas competencias, así como la participación de los sectores social y privado (Congreso Constituyente de 1917, 2024, p. 76).

Para la coordinación entre las diferentes facultades es necesario saber cuál es su orden e interés de la ley general de turismo que se explica en el artículo 1º, párrafo 1-3:

Artículo 1. La presente Ley es de orden público e interés social, de observancia general en toda la República en materia turística, correspondiendo su aplicación en forma concurrente al Ejecutivo Federal, por conducto de la Secretaría de Turismo, y en el ámbito de sus respectivas competencias a las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal, así como a los Estados, Municipios y la Ciudad de México. La interpretación en el ámbito administrativo, corresponderá al Ejecutivo Federal, a través de la Secretaría de Turismo.

La materia turística comprende los procesos que se derivan de las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias temporales en lugares distintos al de su entorno habitual, con fines de ocio y otros motivos.

Los procesos que se generan por la materia turística son una actividad prioritaria nacional que, bajo el enfoque social y económico, genera desarrollo regional (H. Congreso de la Unión, 2023, párr.1-3)

Como es posible comprender, todo lo relativo a la materia turística es tratado por el Ejecutivo Federal a través de la Secretaría de Turismo, donde son reflejadas las actividades que realiza todo turista y qué beneficios genera a la región en su estancia.

Continuando con el orden legal local, la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla, en su artículo 26 tercer párrafo fracción X, menciona a los adultos mayores:

X.- La familia tiene derecho a ser protegida, primordialmente sus integrantes niñas, niños y adolescentes, personas con discapacidad y adultos mayores (H. Congreso de la Unión del Estado de Puebla: LXI Legislatura, 2-02-2024, p.27).

De igual forma, la Ley de Protección a las Personas Adultas Mayores para el Estado de Puebla, menciona en su artículo 3º las atribuciones del SEDIF, sistema totalmente vinculado con este contexto:

Para efectos de esta Ley, se le denominará “SEDIF” al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla, que tendrá a su cargo las siguientes atribuciones:

I.- Llevar a cabo o proporcionar apoyo para realizar investigaciones que permitan identificar los problemas más frecuentes a los cuales se enfrenten;

II.- Promover, a través de cursos y de los medios de comunicación masiva, su respeto, conocimiento y reconocimiento;

III.- Motivar que desempeñen trabajos, actividades lucrativas o voluntarias, conforme a su profesión, oficio o habilidad manual, estableciendo para tal efecto en coordinación con la Secretaría de Competitividad, Trabajo y Desarrollo Económico, programas de capacitación, financiamiento y autoempleo;

IV.- Celebrar cursos de capacitación y actualización para el personal que labore en las instituciones públicas, privadas y sociales, encargadas de su atención.

V.- Concertar en coordinación con el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores, descuentos en servicios públicos, establecimientos comerciales, centros hospitalarios y otros prestadores de servicios técnicos y profesionales;

VI.- Impulsar la evolución y actualización permanente de las políticas públicas a favor de los adultos mayores del Estado;

VII.- Promover y diseñar, de manera coordinada con la Secretaría de Turismo y demás autoridades competentes, acciones para fomentar actividades turísticas para adultos mayores;

VIII.- Impulsar con los sectores público, social y privado políticas preferenciales para las personas adultas mayores, que comprendan precios especiales o gratuitos en los centros públicos o privados de entretenimiento, recreación, cultura y deporte, hospedajes en hoteles y transporte;

IX.- Implementar de forma continua y permanente programas de concientización para que las personas adultas mayores reciban la protección de su familia, de la sociedad en general,

fomentando una cultura de respeto a sus derechos humanos y dignificación hacia ellas;

X.- Promover y gestionar, el otorgamiento de descuentos en trámites notariales extraordinarios para las personas adultas mayores que acrediten incapacidad económica;

XI.- Las demás que determine el presente ordenamiento legal, otras disposiciones aplicables y la persona titular del Poder Ejecutivo del Estado (Congreso del Estado de Puebla, 2023, p. 3-4).

El anterior contenido normativo, enfatiza el compromiso de la Autoridad Mexicana por mantener la igualdad etaria, legislando de forma preferencial para los adultos mayores y creando medios óptimos normativos para el ejercicio pleno de los derechos reconocidos a los mexicanos, cualquiera que sea su edad. De igual forma, hay que destacar la creación de políticas públicas, leyes y órganos que se enfoquen a las actividades recreativas de las personas mayores.

El promover el respeto a los derechos de los adultos mayores, contribuye al Estado de Derecho Mexicano y al respeto de los derechos humanos fundamentados en la dignidad humana que, generará un impacto en la sociedad mexicana y, en concreto, en el municipio de Atlixco.

Donde con el ejemplo por parte de la gobernadora Ariadna Ayala hace énfasis en el cuidado y bienestar de los adultos mayores con la inauguración de una estancia de día para ellos en Atlixco:

En su intervención, la múnicipe resaltó el interés de esta administración en proteger y fomentar el trato digno de todos los adultos mayores, y afirmó que en este lugar además de dotarles de alimentos higiénicos y nutritivos, también se ofrecerán talleres y actividades recreativas que les permitan continuar desarrollando sus habilidades e integrarse socialmente.

Por su parte, Denisse Ortiz, titular de Asistencia Social y Salud del organismo, en representación de la presidenta del DIF Estatal, Rosario Orozco Caballero, afirmó que esta estancia es prueba de las acciones encaminadas a la atención física y mental de la población de adultos mayores (Gutiérrez, 2021, párr. 2-3).

De esa forma se ven beneficiados aquellos adultos mayores en situación de calle y que podrían contar con el apoyo del gobierno o algún otro adulto mayor de acuerdo con su necesidad, esto abriría las posibilidades de grandes cambios para una mejor accesibilidad y libertad para los adultos mayores locales, turistas extranjeros o nacionales, garantizando el respaldo de las autoridades municipales.

## CAPITULO 3. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

La implementación de un proceso metodológico científico en la presente investigación será para validar la viabilidad sobre las estrategias propuestas sobre la adecuada inclusión y accesibilidad en un hotel para el servicio del adulto mayor y comprobar la hipótesis planteada y, de igual manera, cumplir con los objetivos que se propusieron.

### 3.1 Diseño de investigación

A continuación, se describen la metodología, métodos, técnicas e instrumentos utilizados en el desarrollo de la presente tesis, aplicados a los sujetos de investigación dentro del contexto de la accesibilidad e inclusión que se les brinda a los adultos mayores en los hoteles céntricos del municipio de Atlixco (Puebla, México).

Para la presente investigación se optó por un enfoque cualitativo para una mejor recolección de datos y conocimiento de las opiniones de las personas adultas mayores. El enfoque cualitativo “utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación” (Hernández - Sampieri *et Al.*, 2004, p.7).

Este enfoque permite que existan datos, respuestas y puntos clave para estructurar la investigación y dar satisfacción al cumplimiento de objetivos y comprobación de hipótesis. De igual forma, se emplean los métodos: analítico – sintético, deductivo - inductivo y dialéctico.

En cuanto a las técnicas e instrumentos para la realización de esta investigación se optaron por las entrevistas.

Respecto a la definición de entrevista, Martínez (2023, párr.1º) menciona:

Se conoce como entrevista la conversación que sostienen dos o más personas, en la que una parte hace preguntas y la otra responde. Todo ello con el fin de que la primera obtenga de la segunda información sobre un asunto particular.

Respecto al tipo de entrevista que se utilizó en esta investigación, se retomó la entrevista estructurada, la cual es caracterizada por el diseño de las preguntas y necesidad de aplicación:

Las preguntas se fijan de antemano, con un determinado orden y contiene un conjunto de categorías u opciones para que el sujeto elija. Se aplica en forma rígida a todos los sujetos del estudio. Tiene la ventaja de la sistematización, la cual facilita la clasificación y análisis, asimismo, presenta una alta objetividad y confiabilidad. Su desventaja es la falta de flexibilidad que conlleva la falta de adaptación al sujeto que se entrevista y una menor profundidad en el análisis (Díaz, 2013, párr. 9º).

De acuerdo con esta investigación, la entrevista estructurada toma diferentes ventajas que ayudan a analizar cada respuesta de los diferentes particulares a los que se les realizó:

Una entrevista estructurada ayuda a evitar que el diálogo se desvíe por tangentes irrelevantes y minimiza los monólogos innecesarios y prolongados.

Otra ventaja clave de las entrevistas estructuradas es que facilitan las comparaciones entre los participantes. Como a cada persona se le hicieron las mismas preguntas, los datos se producen en un formato coherente. Así, los investigadores pueden centrarse en analizar las respuestas a una pregunta



concreta, y el trabajo de organización de los datos que hay que realizar para facilitar el análisis es mínimo (Sybing, 2024, p. 1)

El anterior diseño metodológico ayudó a establecer cuántos adultos mayores se entrevistarían de cada hotel, de qué edad y lugar de procedencia, enfocándose en dirigir al entrevistado a lo que se necesita saber, conforme a las preguntas establecidas y de acuerdo a las opiniones y percepciones de los adultos mayores.

### **3.1.1.- Población**

De acuerdo con la población estudiada, se fundamenta la presente tesis con el arribo de turistas al municipio de Atlixco (Puebla, México) durante el año 2023:

La llegada de visitantes subió 40 por ciento en Atlixco entre el primer trimestre de 2022 y el mismo periodo de 2023 de acuerdo con información publicada por la Secretaría de Turismo (SECTUR).

En el primer trimestre de 2022 la SECTUR contabilizó la llegada de 29 mil 22 turistas y para el primer trimestre de 2023 sumó 40 mil 756.

En los dos trimestres destacó que la mayoría de los turistas se hospedaron en hoteles de cuatro estrellas. En el primer trimestre de 2022 llegaron 13 mil 628 personas y en el primer trimestre de 2023 arribaron a 17 mil 497 personas.

Contrariamente, en el primer trimestre de 2022 los hospedajes de tres estrellas fueron los que menos llegadas de turistas registraron al sumar 2 mil 225 y para el primer trimestre de 2023,

los hospedajes de una estrella fueron los que menos visitantes tuvieron al sumar 4 mil 201 (Velázquez, 2023, p. 1)

El porcentaje de llegada de turista fue favorable, en cuanto a la ocupación hotelera fue variada; en ocupación hotelera Atlixco, se encontró en un séptimo lugar donde en abril se obtuvo un 43.16 % y para septiembre terminó con un 39.57% donde el mes más bajo fue en junio con un 34.56% (VER TABLA 1).

Tabla 1.- Ocupación hotelera al interior del Estado de Puebla por centro turístico

Centro turístico	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Atlixco	43.16	37.25	34.56	41.57	44.00	39.57

Elaboración propia con base en datos de DATATUR (2023). Boletín del tercer trimestre 2023. CEIGEP. <https://ceigep.puebla.gob.mx/docs/boletines/turismo-2023-3.pdf>

En cuanto a la llegada de turistas a Atlixco se obtuvo el séptimo lugar de 17 centros turísticos con un acumulado de 153,479 de enero a septiembre, de acuerdo con base en datos de DATATUR por parte del boletín tres publicado en la página oficial de (CEIGEP) antes mencionado.

Existiendo obstáculos para obtener información sobre la población identificada y caracterizada de manera básica: Adultos mayores turistas. Que, al no obtener información, e incluso solicitada a la Secretaría de Turismo Municipal de Atlixco, no se logró obtener un cálculo datos concretos sobre la población turista adulta mayor.

### **3. 1. 2.- Muestra**

Al carecer de información sobre la población, es decir, de la llegada de turistas adultos mayores en cuanto a la ocupación hotelera en los años 2023 y previos, se determinó viable un muestreo no probabilístico no aleatorio, en otras palabras, muestra por conveniencia.

Para el muestreo se tomó en cuenta:

El muestreo no probabilístico es aquel donde no todos los sujetos de la población estadística tienen la misma probabilidad de ser elegidos para formar parte del estudio que se está desarrollando.

Es decir, este tipo de muestreo implica que el encuestador o investigador no selecciona aleatoriamente o al azar, entre toda la población, a los individuos que forman parte de la muestra sobre la que trabaja (Westreicher, 2022, párr. 1).

Se tomó una parte seleccionada de una muestra poblacional considerada por el investigador de acuerdo con la definición de la muestra no probabilística, a continuación, también se tiene el tipo de muestra a utilizar definida: “Por conveniencia: En este caso, el investigador selecciona a aquellos individuos que están más cerca de él o que son más accesibles” (Westreicher, 2022, párr. 6°).

Ante la situación identificada, se diseñó la muestra no probabilística a partir de las entrevistas al azar en cada uno de los hoteles señalados en la siguiente tabla, donde se determinaron ciertos días y horas para aplicar entrevistas al mayor número de entrevistas; sin embargo, únicamente se lograron obtener de dos a tres entrevistas (clientes adultos mayores) por hotel en las horas asignadas (VER TABLA 2).

Tabla 2.- Rol de Entrevista a Adultos Mayores.

Hotel	Sábado	Total, de entrevistas	Domingo (horas)	Total, de entrevistas
1.- Hotel Mansión del Conde Boutique & spa	10:00am-12:00am	2	5:30pm-7.30pm	0
2.- Posada María Isabel	12.30pm-2:30pm	1	3:00pm-5:00pm	0
3.- Casa Real de Atlixco	3:00pm-5:00pm	1	12:30pm-2:30pm	1
4.- Hotel Artesanal Olinalá	5:30pm-7.30pm	1	10:00am-12:00am	0

Fuente: elaboración propia.

Este instrumento ayudó a establecer la organización en la aplicación de la entrevista para cada cliente del hotel y aprovechar el día para la obtención de la información, de manera equilibrada, realizando rotación.

### **3.2.- Resultados obtenidos de las técnicas de investigación.**

Como se ha comentado previamente, las técnicas de investigación fueron de gran importancia ante la contemplación de la problemática identificada y fundamental para la presente tesis de grado de licenciatura, ya que al ser un tema árido, se ha requerido aplicar investigación de campo para contribuir al cumplimiento de objetivos y comprobación de hipótesis; por lo que a continuación se presentarán la descripción de los datos obtenidos y de desear consultar los instrumentos aplicados a los Turistas Adultos Mayores y Gerentes de Hoteles, es posible conocerlos en el apartado de Anexos (VER ANEXO 1 y 2).

#### **3.2.1.- Entrevista a turistas adultos mayores**

A continuación, se expone la información obtenida de las entrevistas realizadas a los turistas adultos mayores que, conforme al instrumento y cronograma de aplicación, se obtuvieron en cada uno de los hoteles.

Previamente a la aplicación del instrumento, se les solicitó su autorización a los gerentes para el desarrollo de estas entrevistas a sus huéspedes, cuyo propósito fue saber cómo es que consideran al hotel desde la perspectiva del adulto mayor, bajo las categorías “accesible” e “inclusivo” y con algunas sugerencias de mejoras para la accesibilidad de este.

De acuerdo con la tabla del rol de las entrevistas se obtuvieron seis entrevistas en los cuatro hoteles, cada entrevista contuvo 12 preguntas cuyos resultados obtenidos se presentarán a continuación a la luz de los días y horas asignados en el cronograma propuesto.

Se comenzó la aplicación de la entrevista el sábado 24 de marzo del 2024 en el Hotel Mansión del Conde Boutique & spa, en el cual se aplicaron dos entrevistas. La primera entrevista se aplicó a las 10:15 am a la señora Stephanie Saldaña de 67 años, residente de Monterrey (Nuevo León), y la segunda entrevista se aplicó a las 3:00 pm a la señora Sr. Zidziri Saraí proveniente de Guadalajara (Jalisco, México), con denominación de “huésped uno y huésped dos del hotel Mansión del Conde”, respectivamente.

Se empleó la estrategia de unificar y presentar la información de las preguntas que coincidieron en ambas huéspedes en el Hotel Mansión del Conde.

Comenzando con la pregunta dos sobre, cómo fue la atención de los empleados del hotel desde su llegada, respondieron los huéspedes uno y dos del hotel Mansión del Conde que es “buena y amable”.

Respecto a la cuestión número tres, sobre si considera accesible la infraestructura del hotel, desde su perspectiva y necesidad, respondieron los huéspedes uno y dos del hotel Mansión del Conde que es buena; “respecto a la accesibilidad, el elevador es una parte importante para el adulto mayor”.

Con relación a la pregunta cuatro sobre si el costo de las habitaciones adaptadas para el adulto mayor es de un precio más elevado, expresaron los huéspedes uno y dos que no, que eran los mismos precios que la de una habitación normal.

Conforme al séptimo ítem, se enfocó en saber si el hotel ofrece alguna especie de menú especial para el adulto mayor, a lo que explicaron que no cuentan con ningún menú especial, todos sus platillos son para el público en general esto dependerá de la decisión del cliente sobre qué ingredientes pida para su platillo o cómo se lo pidan sus familiares.

En la siguiente interrogante, la octava, se mencionó sobre el estado del mobiliario del hotel, la habitación y el baño, buscando conocer si son confiables para su seguridad y libertad del adulto mayor, a lo que opinaron que en cuanto a libertad de movilidad si son confiables todos los espacios que ofrece el hotel y en cuanto a seguridad, realizan la observación sobre algunos muebles con esquinas pronunciadas.

En el cuestionamiento número nueve, si vienen solos o acompañados, los huéspedes uno y dos del hotel Mansión del Conde, coincidieron al responder que siempre viajan acompañados de su familia y nietos.

Respecto a la pregunta once, al mencionarle si consideran necesarias las rampas para la entrada al hotel y la existencia de un elevador para llegar a su habitación, comentaron los huéspedes uno y dos del hotel Mansión del Conde, que justamente es lo más necesario para el acceso al hotel y a las habitaciones: las rampas y el elevador.

Llegados a este punto, es momento de presentar la información de las preguntas donde el huésped uno del hotel Mansión del Conde respondió de forma diversa.

En la pregunta uno sobre cómo le pareció el hotel en el que se está hospedando, respondió la huésped uno del hotel Mansión del Conde que transmite confianza y es cómodo.

Respecto a la interrogante cinco, sobre si considera que su habitación y el baño son accesibles o con menos riesgos comentó la huésped uno del hotel Mansión del Conde que sí, que en cuestión del baño está muy bien ya que tiene “piso antiderrapante, pasamanos, es espacioso y la habitación es amplia”.

Ahora bien, con la cuestión seis, sobre cuáles son las características que tiene el hotel para hacer más placentera y de confianza su estadía o la de sus acompañantes, comentó la huésped uno del hotel Mansión del Conde que las características son: tranquilo y buen ambiente.

En la interrogación diez, se le preguntó si el hotel le brinda algún servicio dirigido a su seguridad, salud y en caso de emergencia, comentó la huésped uno del hotel Mansión del Conde que no, como servicio personalizado donde los trabajadores están capacitados para esos casos no, solo en la habitación se cuenta con botiquín, extinguidor y las correspondientes salidas de emergencia.

Por último, la pregunta doce, sobre si considera importante que el gerente y los trabajadores de los hoteles de Atlixco cuenten con capacitaciones sobre el trato y solución de las necesidades de las personas adultas mayores a la luz del respeto e inclusión social, respondió la huésped uno del hotel Mansión del Conde que “es importante e indispensable tratar a todos por igual, no importa la condición en la que esté, que se sienta apoyado e identificado como una persona con los mismos derechos del disfrute y atención que se merece al adquirir un servicio”.

La segunda entrevista, realizada a la señora Zidziri Sara Mora, denominada como “huésped dos del hotel Mansión del Conde”, expone lo siguiente.

Conforme a la pregunta uno de cómo le ha parecido el hotel en el que se encuentra hospedada, expresa la huésped dos del hotel Mansión del Conde que le ha parecido bueno: “tienen un excelente servicio y lindas áreas para disfrutar”.

Considerando la cuestión cinco sobre si consideran que la habitación y el baño son accesibles o con menos riesgo, comentó la huésped dos del hotel Mansión del Conde que sí, que se tiene un buen espacio en la habitación para la circulación de una silla de ruedas e igual el baño está bien ubicado; solo son detalles de altura como son las perillas de las puertas y el lavamanos, empero, se considera sin mayor impacto en la comodidad.

Respecto a la formulación del ítem seis sobre las características que contribuyen a una estancia más placentera, respondió la “huésped dos” que las características del Hotel son suficientes para considerarlo idóneo y óptimo para su estancia.

En la interrogativa diez sobre qué servicios le brinda el hotel en cuestión de atención a su seguridad, salud y en casos de emergencia, comentó la “huésped dos” que le

explicaron que cuentan con botiquín médico, extintor, número de emergencias, contando con la asistencia de un médico particular y capacitación ante situaciones de sismos; sin embargo, el personal del hotel no tiene una capacitación en urgencias médicas.

En la última pregunta, la doce, se solicitó su opinión sobre la necesidad de capacitación sobre el trato y solución de las necesidades de las personas adultas mayores a la luz del respeto e inclusión social, dirigidos al gerente y los trabajadores de los hoteles de Atlixco, respondiendo la “huésped dos” que sí es necesario para la atención en general de todas las personas que soliciten el servicio de hospedaje y que de alguna forma se sientan integrados, tratados bien y con paciencia.

Continuando con la aplicación de entrevistas en los hoteles seleccionados, se expresa que únicamente se obtuvo una en el hotel Posada María Isabel, realizada el 24 de marzo del 2024 a la 1:30 pm. Se le realizó a una mujer llamada Sara Mendoza Anaya, proveniente de la Ciudad de México (México) de 63 años.

En la pregunta uno sobre cómo le ha parecido el hotel Posada María Isabel, comentó la señora Sara que le pareció bueno, “es accesible en cuanto al precio y excelente ambiente”.

En la siguiente cuestión, ¿cómo es la atención de los empleados desde su llegada?, expresó la señora Sara que son muy amables, le brindan el tiempo para mostrarle los elementos contenidos en su habitación y áreas disponibles del hotel.

Ahora bien, con la interrogación número tres sobre cómo podría considerar la accesibilidad de la infraestructura del hotel, explicó la señora Sara que está muy bien ya que las habitaciones para el adulto mayor se contemplaron en la planta baja y desde la entrada al hotel todo es un solo piso, no hay escalones, más que uno en la entrada hacia la habitación, pero es muy pequeño.

De acuerdo con la pregunta cuatro si el costo de la habitación del adulto fue más elevado, aseguró la señora Sara que no, tanto una “normal” como una adaptable a sus necesidades, no costaba más.



Respecto a si considera accesible su habitación y el baño o con menos riesgo, la entrevistada expresó que sí lo considera accesible, solo la habitación le hace falta más espacio, el baño está bien y sin riesgos de resbalarse, tiene buen espacio para ayudar a bañar a una persona mayor.

Sobre cuáles son las características que tiene el hotel para hacer más placentera y de confianza su estadía o la de sus acompañantes, respondió la señora Sara, que dos de sus características son: “atención respetuosa y tranquilidad al descansar”.

La pregunta siete, sobre si observó que el hotel cuenta con restaurante y, si es así, si ofrece algún menú especial para el adulto mayor, plantea que no cuenta con restaurante, pero si con desayunos, los cuales contempla preguntándoles a los acompañantes o al adulto mayor qué ingredientes llevará su desayuno.

De acuerdo con el ítem ocho, sobre el mobiliario de la habitación y el baño son confiables para el adulto mayor, la respuesta de la señora Sara fue que sí:

Son aspectos muy particulares a las diferentes necesidades de la persona, por ejemplo, si un adulto mayor viene con silla de ruedas necesitará de más espacio y de muebles más chicos para que los pueda alcanzar fácilmente y si es una persona que perdió la vista necesitará que los muebles no sean peligrosos, pero sería ponerle mucho cuidado a las cosas que lo rodea en el transcurso de la ocupación de hotel.

Acercas de su estadía sola o acompañada, la siguiente pregunta, refiere que, en esta ocasión sola, pero normalmente viaja con su marido y que si se le complica andar sola por su problema de la vista.

Respecto a la diez, si el hotel brinda algún servicio en cuestión de atención a su seguridad y salud en caso de emergencia, respondió que sí, que “cuenta solo con elementos básicos, es decir, protección de sus datos personales, botiquín y número de emergencias”.

Ahora bien, en la once se le preguntó si considera necesarias las rampas para el ingreso al hotel y la existencia de un elevador para llegar a su habitación, expresando “el hotel está bien en cuanto a la accesibilidad desde la entrada a recepción, solo serían necesarias las rampas en escalones altos para llegar a las habitaciones”.

En la última cuestión, sobre si considera importante que el gerente y los trabajadores de los hoteles de Atlixco cuenten con capacitaciones sobre el trato y solución de las necesidades de las personas adultas mayores a la luz del respeto e inclusión social, respondió que es necesario ya que en estos tiempos la ética y la integración en la sociedad cuesta aún más, es de valorar a todos como personas y como clientes que necesitan un servicio y que también tienen derecho a disfrutar de viajes en familia o en pareja sin perjuicios.

Respecto a la realización de entrevistas en el hotel Artesanal Olinalá, únicamente se logró realizar una el 24 de marzo del 2024 a las 7:00 pm. Entrevistando a un hombre de 62 años llamado Salvador Prez, proveniente de la Ciudad de México.

En la pregunta uno sobre cómo le pareció el hotel Artesanal Olinalá, el señor Salvador explicó que es bueno: “es muy tranquilo. Algo chico el lugar; es accesible solo en la entrada, ya que para dirigirte a las habitaciones es donde se complica un poco porque hay que bajar tres escalones, no es mucho esfuerzo, pero está bien”.

En la siguiente cuestión sobre cómo fue la atención de los empleados desde su llegada, consideró el señor Salvador que es buena, aunque solo era una persona quien atendía, siempre fue amable y atenta en lo que se necesitó.

De acuerdo, con la interrogativa número tres sobre cómo podría considerar la accesibilidad de la infraestructura del hotel, desde su perspectiva y necesidades, comentó el señor Salvador que no es tan accesible la infraestructura del hotel porque al igual es muy pequeño.

Respecto a la cuatro, sobre si el costo de la habitación adaptable para el adulto mayor fue más elevado, explicó el señor Salvador que no, todo estaba accesible con los precios y con lo que ofrecía su habitación.

Conforme a la pregunta cinco, si considera usted que su habitación y el baño son accesibles o con menos riesgo, respondió el señor Salvador que sí, “es de menos riesgo, la habitación es pequeña pero aceptable y en cuanto al baño está mejor con mayor espacio y pasamanos”.

Por esta razón, surge la interrogante seis, sobre cuáles son las características que tiene el hotel para hacer más placentera y de confianza su estadía o la de sus acompañantes, contestó el señor Salvador que la característica esencial es dar una buena atención, limpieza del hotel y la habitación, que se respire un ambiente agradable y tranquilo.

Conforme a la pregunta siete, si observó que el hotel contara con restaurante con menús especiales para el adulto mayor, aseguró el señor Salvador que no cuentan con restaurantes, sólo es el servicio de alojamiento.

De acuerdo con el mobiliario del hotel, la habitación y el baño son confiables para su seguridad y libertad del adulto mayor, explicó el señor Salvador que sí es confiable por la ventaja de espacios amplios.

En el ítem nueve, se le cuestionó al señor Salvador si viene acompañado o solo, comentó que acompañado con su familia, que es la primera vez que vienen a este bonito pueblo mágico y que están dispuestos a venir más veces para seguir conociendo lugares de Atlixco.

Ahora bien, con la cuestión diez, sobre qué servicios le brinda el hotel respecto a la atención a su seguridad, salud y en casos de emergencia, respondió el señor Salvador que solo notó que tenían en su habitación un botiquín y anotado el número de emergencias, no se sabe si la señora que es la encargada de todo el hotel sepa de primeros auxilios y cuenta con cámaras de vigilancia.

En la consideración número once del instrumento, si considera necesarias las rampas para la entrada al hotel y la existencia de un elevador para llegar a su habitación, comentó el señor Salvador que sí, “si son necesarias las rampas, el elevador sería necesario para una persona en silla de ruedas”.

Por último, la doce donde se pregunta si considera importante que el gerente y los trabajadores de los hoteles de Atlixco cuenten con capacitaciones sobre el trato y solución de las necesidades de las personas adultas mayores a la luz del respeto e inclusión social, argumentó que sí, que es de considerar importante ya que es un nicho de mercado donde los adultos mayores quieren salir a distraerse con los hijos o familia y están dispuestos a salir de su país para conocer otros con diferentes culturas y así invitar a más personas de su país a animarse a viajar y que en ese lugar exista accesibilidad y preferencia al adulto.

En esta ocasión se consiguieron dos entrevistas de clientes del hotel Casa Real de Atlixco la primera en un horario de las 3.30 pm del 30 de marzo del 2024, un hombre de 64 años de nombre Oscar Vaquero Vargas, proveniente de Oaxaca, y la segunda se realizó en un horario de las 7:00 pm del siguiente día, 31 de marzo a una mujer de 75 años de nombre Erika Pérez, proveniente de San Martin Texmelucan (Puebla, México).

En la primera pregunta sobre cómo le pareció el hotel Casa Real de Atlixco, Oscar y Erika coincidieron al responder que es excelente y muy agradable.

La siguiente cuestión, la número dos, sobre cómo es la atención de los empleados del hotel desde sus llegada, Oscar y Erika explicaron que es buena, son muy amables.

Ahora bien, con la tercera interrogante, sobre cómo podrían considerar la accesibilidad de la infraestructura del hotel, desde su perspectiva y necesidad, ambos, Oscar y Erika, coincidieron en su respuesta que es buena, explicando que podría mejorar.

De acuerdo, con la pregunta cuatro sobre si el costo de la habitación adaptable fue más elevado consideraron Oscar y Erika que no, estuvo igual que una habitación normal.

Conforme a la cinco sobre la consideración de la habitación y el baño si son accesibles o con menos riesgo, coincidieron en su respuesta Oscar y Erika que sí, “son accesibles solo que algunas cosas están altas como lo es el lavamanos y que si se pudiera asignarles un lugar a las muletas o andaderas aun lado de la cama sin que se caigan o estorben estaría mucho mejor”.

En el ítem siete sobre si observó, si el hotel cuenta con restaurante que ofrezca menús especiales para el adulto mayor respondieron Oscar y Erika que no tiene restaurante solo ofrecen desayunos y que estos, son al gusto de la persona, algunos licuados si son preparados para personas diabéticas.

De acuerdo con el ítem nueve si usted viene solo (a) o en compañía de su familia, Oscar y Erika coincidieron respondiendo que venían en familia, Oscar con su familia de cinco personas y Erika con su esposo y sus tres hijos.

Ahora bien, de acuerdo con la pregunta once, si consideran necesarias las rampas para la entrada al hotel y la existencia de un elevador para llegar a su habitación ambos Oscar y Erika comentaron que sí, “que solo serían necesarias las rampas y pasamanos en las escaleras, los elevadores serían de mucho riesgo porque luego fallan”.

Por último, se les interrogó, si consideran importante que el gerente y los trabajadores de los hoteles de Atlixco cuenten con capacitaciones sobre el trato y solución de las necesidades de las personas adultas mayores a la luz del respeto e inclusión social, ambos huéspedes, aseguraron que si sería buena idea para mejorar aún más su atención pensando en los demás, poniéndose en los zapatos de la otra persona con necesidades y que en un futuro no muy lejano, serán esas mismas condiciones que harán que sea una necesidad.

Continuando con estas dos entrevistas ahora de forma individual con algunas preguntas en las cuales no coincidieron en la respuesta, empieza el señor Oscar.

En la interrogante seis, el señor Oscar caracterizó al hotel para hacer más placentera y de confianza su estadía como limpio, tranquilo y el buen trato a él y que en todo momento preguntaban si todo estaba bien o si en algo le podían ayudar, siempre muy atentos, y el lugar es muy vistoso.

Respecto con la cuestión número ocho, sobre el mobiliario del hotel, la habitación y el baño son confiables para la seguridad y libertad del adulto mayor comentó el señor Oscar que sí, que solo el baño cuenta con buen espacio y pasamanos, lo de la habitación y el hotel se necesitan rampas y escalones más pequeños y una buena ubicación de los muebles para mejorar el espacio.

De acuerdo con la pregunta diez, sobre qué servicios le brinda el hotel en cuestión de atención a su salud y en casos de emergencia, respondió el señor Oscar, que solo botiquín y que desconoce sobre si tiene algún servicio médico o de atención no se lo explicó la recepcionista.

Ahora bien, retomando el ítem seis en la entrevista con la señora Erika sobre cuáles son las características que tiene el hotel para hacer más placentera y de confianza su estadía o la de sus acompañantes, expresó que el lugar es tranquilo y de buena atención.

Con la pregunta ocho sobre el mobiliario del hotel, la habitación y el baño son confiables para la seguridad y libertad del adulto mayor respondió la señora Erika Pérez desconoce cuál sería la seguridad con los muebles y el piso de la habitación, en cuanto al baño está muy completo; comentó que entre comillas considera que es confiable.

Además, con la última interrogante, la diez, sobre qué servicios le brinda el hotel en cuestión de atención a su seguridad, salud y en caso de emergencia, mencionó la señora Erika Pérez en cuanto a todos los datos personales son confidenciales y se

observó que si contaba con botiquín en la habitación y que el personal si está capacitado para atender una situación de emergencia.

Se culminó satisfactoriamente con las entrevistas a los clientes con exitosos e importantes datos para la recapitulación de esta investigación, la cual, con base en las hipótesis se comprueba la necesaria consideración de los principios de inclusión y accesibilidad, y no sólo como aspectos doctrinarios, sino como elementos facticos cotidianos dentro de los hoteles del Municipio de Atlixco (Puebla, México). Postulando que en los hoteles que cuentan con elementos e infraestructura vinculada al acceso y accesibilidad del adulto mayor, existe comodidad y percepción de aceptación y disfrute dentro de las instalaciones de los hoteles, no obstante, en los que no consideran estos elementos necesarios, ha traído y traerá a futuro el trabajar con propuestas que se puedan realizar a corto y largo plazo con sentido común en generar integración por igual para los adultos mayores como turistas regionales o extranjeros como un segmento muy importante en el medio turístico, de salud y económico de forma local en este caso en Atlixco.

### **3.2.2.- Entrevista a los gerentes y/o encargados de hotel**

Para la entrevista estructurada se contemplaron a cuatro hoteles céntricos de Atlixco que son: Hotel Mansión del Conde Boutique & Spa, Hotel Posada María Isabel, Casa Real de Atlixco y el Hotel Artesanal Olinalá. Quienes comentaron que si estaban dispuestos a que se les aplicara el instrumento de investigación.

Estas entrevistas fueron aplicadas presencialmente por el tesista a cada gerente y/o responsable de cada hotel (previamente mencionados), los cuales brindaron unos minutos de su tiempo para que se realizara.

Las entrevistas se dirigieron a ellos como encargados del buen funcionamiento del hotel, ya que conocen de pies a cabeza todas las instalaciones, saben las características y beneficios a ofrecer a sus clientes y lo que podría mejorar. Como

entrevistador y tesista, se explicó brevemente el proceso de aplicación de las entrevistas que se obtuvieron el 8 de enero del 2024 a las 10:00 am, el 8 de enero del 2024 a las 3:00 pm y el 12 de enero del 2024 a las 3:16 pm, solo una entrevista con la fecha del 12 de enero del 2024 a las 4:57 pm.

La entrevista constó de 15 preguntas con respuestas abiertas a las opiniones de cada gerente. Cabe mencionar que, de los cuatro gerentes entrevistados, solo uno ofreció su nombre (Karla López Meliá -gerente del hotel Posadas María Isabel-), quien se denominará “Entrevista 3”. Los demás decidieron reservar su identidad y se denominaron como “Entrevista 1” al gerente del hotel Casa Real de Atlixco, la siguiente denominación es la “Entrevista 2” al gerente del Hotel Artesanal Olinalá y por último esta la denominación de la “Entrevista 4” del gerente del Hotel Mansión del Conde Boutique & Spa, en las preguntas que coincidieron las respuestas de los gerentes, se englobaron en una sola respuesta para su descripción, partiendo por estas preguntas.

En la pregunta uno para los gerentes de la entrevista 1, 2, 3 y 4 se coincidió en la respuesta, sobre cuál es el perfil del turista que ocupa sus servicios de hospedaje, comentando que existe una importante afluencia de estos turistas al municipio y a sus instalaciones, considerando importante el concepto de inclusión para adultos mayores. Buscando brindar la opción de apertura para este sector que mayormente viene en familia, clasificándose como nacional y muy poco en la ocupación extranjera, logrando un aumento en la llegada de turistas en Atlixco en este 2023, como lo comenta Velázquez (2023):

La llegada de visitantes subió 40 por ciento en Atlixco entre el primer trimestre de 2022 y el mismo periodo de 2023 de acuerdo con información publicada por la Secretaría de Turismo (SECTUR).

En el primer trimestre de 2022 la SECTUR contabilizó la llegada de 29 mil 22 turistas y para el primer trimestre de 2023 sumó 40 mil 756.



En los dos trimestres destacó que la mayoría de los turistas se hospedaron en hoteles de cuatro estrellas. En el primer trimestre de 2022 llegaron 13 mil 628 personas y en el primer trimestre de 2023 arribaron a 17 mil 497 personas.

Respecto a la sexta interrogante para los gerentes de la entrevista 1, 2, 3 y 4 en cuanto a la percepción de la inclusión de los adultos mayores en el hotel, comentaron que en su consideración es buena. Coincidiendo con Rangel (2022), existen muchos puntos a tomarse en cuenta para una buena inclusión en el servicio hotelero, como lo es el saber el porcentaje de personas con discapacidad que representan en todo el mundo:

La conferencia magistral “Del Turismo incluyente al turismo excelente”, en la que el consultor Juan Medina Salgado recordó la cifra que la Organización Mundial de la Salud maneja para las personas con discapacidad, de 15 por ciento de la población mundial, lo que la convierte en la minoría más grande del mundo.

Ese 15 por ciento tiene que ser una razón para que la industria turística se transforme e incluya a ese sector que también viaja y no limitar los cambios o adaptaciones a las grandes ciudades, hoteles y restaurantes, sino hacerlos de forma extensiva a destinos que quizá puedan percibirse como más sencillos (párr. 3º - 4º).

Continuado con la cuestión número 7, se cuestiona si el hotel se considera accesible para los adultos mayores, explicando los cuatro entrevistados que sí se consideran accesibles.

Respecto a la octava interrogante para los gerentes de la entrevista 1, 2, 3 y 4 respondieron los gerentes que sí cuentan con habitaciones apropiadas para el adulto mayor, sin embargo, existen características esenciales donde una habitación

es considerada apta para un adulto mayor como lo describe también Rangel (2022) esta información, de igual forma, es parte de la propuesta de investigación:

Estos pueden ser desde señalizaciones en estacionamientos, distancia adecuada para permitir que desciendan de sus vehículos con sillas de ruedas, mirillas de puertas en las habitaciones a 1.20 metros altura, mismo caso para apagadores y cordones de cortineros, porque esa es la medida adecuada para alguien de talla baja o que es una persona usuaria de silla de ruedas.

También sería importante tener disponibles aplicaciones que permitan la comunicación con personas sordas, si no hay intérpretes de Lengua de Señas Mexicana, tener menús e instructivos en Sistema Braille, pisos podotáctiles y salidas de emergencia con manijas a nivel de piso -que pueden abrirse con los pies-, entre otras medidas. (párr. 6-7).

Ahora bien, en el siguiente ítem, el número nueve, sobre si el servicio y la atención con la que cuenta el hotel contribuye a una estancia amena para los adultos mayores en la entrevista, 1, 2, 3 y 4 los gerentes comentaron que sí, siempre dirigiéndose con respeto al cliente.

Por lo tanto, se realizó la pregunta diez para los gerentes de la entrevista 1, 2, 3 y 4 sobre si existía capacitación dirigida a los trabajadores del hotel en atención a los adultos mayores, a lo que comentaron los gerentes que sí de manera general, sin embargo, se requiere mayor especificidad a las necesidades de dicha población y supuestos preventivos y de emergencia. Se les comentó sobre una propuesta donde se presentarán los conceptos de accesibilidad e inclusión para el adulto mayor a manera de curso orientador, retomado otros casos hoteleros nacionales e internacionales para considerarse hoteles de inclusión y accesibilidad para los adultos mayores y discapacitados de acuerdo con infraestructura y atención a

clientes que podrían hacer un cambio significativo sin tanta inversión como lo piensan ellos. Considerándolo viable.

En la doce al considerar viable la inversión en accesibilidad para los adultos mayores dentro del hotel o de un hotel, coincidieron en sus respuestas los gerentes de las entrevistas 1, 2 y 4 comentaron que, si es viable y necesario en estos tiempos, coincidiendo con la postura de Alonso y Dinares (2006, p. 46):

La diversidad de los clientes, en cuanto a sus necesidades y deseos, es el primer valor que se debe tener en cuenta cuando se pretende ofrecer un servicio hotelero de calidad. Todos deseamos una atención y un servicio personalizado y que tengan en cuenta nuestros gustos y deseos. Si este servicio, además, ha de ser plenamente accesible, el conocimiento de esta diversidad adquiere mayor importancia, especialmente en relación con las personas con discapacidad, que serán los primeros receptores de las medidas que se lleven a cabo.

Como ya se ha dicho repetidamente, la accesibilidad beneficia a todos los usuarios del hotel; pero para los clientes con discapacidad más que una expresión de calidad es una necesidad básica que ha de ser satisfecha correctamente.

Por consiguiente, en la interrogante trece donde se les preguntó a los gerentes si tienen planes a corto y/o a largo plazo para ampliar o modernizar el hotel para este tipo de segmento turístico (adultos mayores), comentaron (entrevista 1, 2 y 4) que sí, que sería a corto plazo ya que, si lo necesitan para brindar un óptimo servicio a los turistas adultos mayores, apegándose al respeto y ética.

En las dos últimas cuestiones, donde se menciona a los gerentes de la entrevista 1, 2 ,3 y 4 si han obtenido algún apoyo gubernamental para hacer de un hotel un espacio apto para los adultos mayores o discapacitados, tanto para su integración en la inclusión y accesibilidad, comentaron los cuatro gerentes que no han obtenido

ningún apoyo monetario ni de ningún tipo de cursos gratuitos o de propuestas a beneficio general del hotel como un elemento importante para que se genere mayor turismo en Atlixco, manteniendo o mejorando la calidad en el servicio de hospedaje.

En este orden de ideas, se continúa expresando las respuestas de la “Entrevista 1” dirigida a conocer si el hotel cuenta con otros servicios, respondiendo que sí: “alimentos y juegos de mesa”, considerando que son los elementos más atractivos para el adulto mayor, apegándose a lo comentado por Cubilete Juegos (2023).

Las personas de edad avanzada necesitan divertirse. Las actividades lúdicas y recreativas los ayudan a sentirse mejor y a tener una vida más plena.

Y los juegos de mesa son la opción ideal para conseguirlo.

Estos juegos hacen que los mayores de la familia revivan su juventud y socialicen con sus seres queridos. Además, les permiten ejercitar habilidades psicomotrices y cognitivas.

A continuación, se tiene la tercera interrogante sobre los meses con mayor y menor demanda turística en cada hotel durante los años 2022 y 2023, a lo que comentó el gerente de la entrevista 1 que, de acuerdo con su percepción, porque no se realiza un sondeo o se elabora un registro de ingreso, siempre es en los meses de noviembre y diciembre y los demás meses son regulares.

Seguidamente, en la cuarta pregunta, sobre las estrategias que implementan ante un aumento de clientes para evitar la disminución en la calidad, explicó el gerente de la entrevista 1 que se decidiría en contratar a más personal adecuado si lo es necesario, otra opción es el sugerir compartir a los clientes con los demás hoteles.

Después se tiene la quinta cuestión, buscando conocer el porcentaje de ocupación que tienen las habitaciones del hotel por los adultos mayores, comenta el gerente de la “Entrevista 1” que la ocupación es de un 20% como estimado, aunque puede

variar, sin embargo, no tiene la certeza de cuantas personas adultas mayores es el 20% que ocupan las habitaciones adaptadas.

Conforme a la once, sobre cómo podría mejorar la accesibilidad del hotel para los adultos mayores, explicó el Gerente de la “Entrevista 1” que de acuerdo con la noción que tiene de lo que hace falta al hotel, únicamente se requeriría agregar barandales a las escaleras.

Continuando con la siguiente entrevista, el 8 de enero del 2024 a las 3:00 pm se obtuvo la segunda entrevista al Gerente del Hotel Artesanal Olinalá quien también decidió reservar su identidad, denominándose como “Entrevista 2”.

En su segunda pregunta menciona que sí cuentan con otro servicio aparte del hotel, un restaurante pequeño, pero bastante completo.

La tercera interrogante, sobre cuáles son los meses con mayor y menor afluencia de turistas que tuvo el hotel Olinalá en los años 2022 y 2023, a lo que comentó el Gerente de la “Entrevista 2” que los meses de noviembre y diciembre son los más productivos y los demás meses se consideran regulares.

De acuerdo con el cuatro ítem, sobre las estrategias que opta ante un aumento de clientes y la conservación de la calidad en el servicio, comentó el Gerente de la “Entrevista 2” que comparte sugerencias de los demás hoteles a los turistas y con accesible precio y siempre se mantiene la calidad, aun teniendo cupo lleno.

Respecto a punto cinco sobre el porcentaje de ocupación que tienen las habitaciones del hotel Olinalá por parte de los adultos mayores, comentó el Gerente de la “Entrevista 2” que es un estimado de un 30%, pero misma situación, no sabe a cuánto equivale el 30% de ocupación por parte de los adultos mayores que ocupan sus habitaciones.

Por último, la pregunta once, sobre cómo podría mejorar la accesibilidad del hotel para los adultos mayores, comentó el Gerente que influía en garantizar propuestas planteadas por el grupo que conforma la empresa o externas que expresen los

beneficios que tendría el hotel y el turista, también teniendo contemplado un capital destinado para ese tema.

El 12 de enero del 2024 a las 3:16 pm se obtuvo la tercera entrevista por parte de la Gerente: Karla López Meliá del Hotel Posada María Isabel, denominada en lo sucesivo como “Entrevista 3”.

Se inicia la pregunta dos, donde menciona la Gerente que no cuentan con otro servicio más que el hotel.

La siguiente cuestión (tres), sobre cuáles son los meses con mayor y menor afluencia de turistas que obtuvo el Hotel Posadas en los años 2022 y 2023, comentó que varían los meses, aunque pueden ser identificados: noviembre, diciembre, enero y marzo son los más altos, los demás meses son normales.

De acuerdo con la cuarta pregunta sobre las estrategias que opta ante un aumento de clientes, expresando que en el hotel no se han dado casos de aglomeración por ocupación de habitaciones, ya que se agenda la totalidad de reservaciones.

La quinta interrogativa es sobre el porcentaje de ocupación que tienen las habitaciones del Hotel Posadas por los adultos mayores, estimando que es un 15% ya que el hotel, ocasionalmente, cierra por meses y abre en temporadas decembrinas o que considera altas; repitiendo, es sólo un estimado.

Ahora bien, en el ítem once, comentó la gerente Karla de la “Entrevista 3” que no se podría mejorar la accesibilidad del hotel para los adultos mayores ya que el edificio se considera patrimonio cultural y no se pueden hacer modificaciones; coincidiendo con Rojas (2021, párr. 2º - 3º):

Al momento de planificar, ejecutar y operar proyectos de desarrollo, es importante evaluar los riesgos que estos podrían acarrear para el patrimonio cultural tangible e intangible. Por esto, el nuevo Marco de Política Ambiental y Social (MPAS) del BID incluye la Norma de Desempeño 8 (ND 8), la cual reconoce

la importancia del patrimonio cultural para las generaciones actuales y futuras y tiene el objetivo de asegurar que los prestatarios (gobiernos de la región y sus agencias ejecutoras) protejan el patrimonio cultural a lo largo del ciclo de vida del proyecto, apoyen su conservación y fomenten una distribución equitativa de los beneficios derivados de su uso.

Los requisitos de la ND 8 se aplican al patrimonio cultural independientemente de que esté legalmente protegido o haya sido perturbado con anterioridad. Además, se contemplan requisitos adicionales en los casos en que el patrimonio cultural tenga como contexto a los pueblos indígenas.

Al parecer si se puede tomar la propuesta de mejorar la accesibilidad con una distribución equitativa en beneficios derivados de su uso como lo comenta Rojas, beneficios tanto para el hotel con que existan rampas y pasamanos para subir las escaleras, no habría problemas con esas modificaciones ya que son necesarias para el acceso de las personas, pero se respeta la decisión y respuesta que dio la Gerente.

Con respecto al cuestionamiento doce, la gerente de la “Entrevista 3” considera que no es viable la inversión en accesibilidad para los adultos mayores ya que es mucho dinero para los permisos y gastos en remodelación e infraestructura y no se abre todos los meses más que en temporadas altas y casi no hay respuesta de los dueños en cuestión de mantenimiento del hotel.

Por último, en el interrogante número trece, si el hotel tiene planes para ampliar y modernizar en atención al segmento de los adultos mayores, expresando que no se tienen planes ni a corto y largo plazo.

Finalmente, el 12 de enero del 2024 a las 4:57 pm se obtuvo la cuarta entrevista por parte del Hotel Mansión Del Conde Boutique & Spa, quien también decidió que se reservara su nombre, denominase “Entrevista 4”.

Respecto a la pregunta dos menciona el gerente de la entrevista 4 que, sí cuentan con otros servicios aparte del hotel, que se tiene restaurante y spa.

Conforme a la tercera cuestión, sobre cuáles son los meses con mayor y menor afluencia de turistas que tuvo el hotel Mansión del Conde en los años 2022 y 2023, respondió el gerente de la “Entrevista 4” que siempre es en los meses de noviembre y diciembre los que considera que son de temporada alta y los demás meses son regulares con concurrencia de turistas nacionales cercanos al Estado de Puebla y Veracruz.

Por esta razón, con la cuarta interrogante sobre las estrategias que opta ante un aumento de clientes, expresó que es manteniendo la calidad en el servicio y los productos del restaurante y spa y compartiendo sugerencias de los demás hoteles con los clientes.

Ahora bien, en el quinto elemento del instrumento, sobre el porcentaje de ocupación que tienen las habitaciones del hotel por los adultos mayores, comentó el gerente de la “Entrevista 4” que es un 20%, si bien no se sabe a cuánto asciende dicho porcentual, aseveró que no se tendría el tiempo para saber cuántos adultos mayores llegan a ocuparlas.

Por último, en la cuestión once, sobre cómo podría mejorar la accesibilidad del hotel para los adultos mayores, expresó que sería en proponer construir rampas para la entrada principal del hotel que beneficiaría al área del restaurante; de igual manera, rampas y pasamanos en el área de spa, en las habitaciones solo sería recubrir los esquineros de los muebles y ubicación estratégica de los muebles para mayor espacio, el hotel cuenta con elevador para la segunda planta y habitaciones aun lado de recepción en la primera planta.

En esta última etapa de las entrevistas que se les aplicó a los gerentes de estos cuatro hoteles, se identificó de forma interesante que al cuestionar sobre si su hotel contaba con lo necesario para ser considerado un hotel el cual apoya de forma genuina a los adultos mayores y de forma inclusiva y accesible con sus servicios e



instalaciones de cada hotel, pudieron destacar que en cada hotel tiene su forma de trabajar e infraestructura, sin embargo, los cuatro gerentes tienen la noción de que este segmento que son los adultos mayores necesitan de sus servicios y acondicionamientos suficientes para lograr una estancia placentera.

Sólo tres de los cuatro gerentes de los siguientes hoteles: Mansión del Conde, hotel Artesanal Olinalá y el hotel Casa Real de Atlixco, comentaron que el acondicionar un hotel no es una mala inversión sino todo lo contrario, es una necesidad, pero que si se debe ver detenidamente qué es lo que más necesitan los adultos mayores, trabajar con propuestas e ir gestionando con diversas instancias para la disponibilidad de capital, teniendo en claro, el respeto por la antigüedad de las propiedades que funcionan como hoteles.

El hotel que se portó más accesible para seguir con el trabajo de investigación es el hotel Mansión del Conde, por lo que se aplicó la propuesta principal de la presente tesis.

### **3.3. Propuesta “La consideración de los principios de accesibilidad e inclusión de los adultos mayores dentro de los hoteles del municipio de Atlixco”.**

#### ***Introducción***

La accesibilidad e inclusión son principios de vital importancia que se deben considerar por la sociedad en general, y con mayor razón por parte de los Hoteles de Atlixco (Puebla, México), empresas dirigidas al ofrecimiento de servicios y bienes que generan ingresos económicos importantes. Por lo que, es importante adaptar estos principios para generar turismo para todos (as), asimismo, contemplar la demanda que generan los adultos mayores que en su mayoría, requieren elementos para mejorar su estancia, sean solos o con su familia.

La propuesta inicial, se vio nutrida con elementos emanados de las respuestas que se obtuvieron del instrumento de las entrevistas a los adultos mayores sobre la infraestructura e integración que ofrecen los cuatro hoteles: Hotel Casa Real de Atlixco, Hotel Posadas María Isabel, Hotel Artesanal Olinalá y Hotel Mansión del Conde, identificando las necesidades que presentaron los adultos mayores en cuanto a los principios de accesibilidad e inclusión, sin dañar la esencia de los lugares o zonas turísticas e históricas, en este caso los hoteles y adecuarlos, procurando el bienestar del bien inmueble.

Cabe señalar que esta propuesta fue presentada al Gerente del Hotel Mansión del Conde, el C. Gabino Coronado Ortega, que, ante la exposición de esta, externó el interés y aprobación de viabilidad para su realización a corto y largo plazo para tomar en cuenta estas propuestas en el servicio de calidad a los adultos mayores.

Teniendo presente que no es una adecuación banal, ya que el dueño del hotel deberá pensar en adaptar el inmueble, ya que no se trata únicamente de adaptar los accesos, sino implementar de manera general diversos elementos que son imprescindibles para la comodidad del adulto mayor. De igual forma, se busca que no recaigan en violación a las normas del municipio de Atlixco, respecto a la construcción y adaptación técnica, manejándolo a beneficio de las personas locales y del hotel.

A continuación, se presenta la propuesta diseñada como elemento fundamental de comprobación teórica – indagatoria que va desde aspectos elementales como rampas hasta elementos tecnológicos de seguridad como botones inalámbricos.

### ***1.- Elementos esenciales de adecuación en Hoteles para considerarse como accesible e incluyente.***

Dentro de la presente propuesta es de vital importancia partir con elementos básicos como rampas de acceso al hotel, pasando con elementos muebles que son importantes para el confort del adulto mayor, hasta aspectos lúdicos como juegos de mesa y de salud y seguridad. Para enlistar estos elementos se determinó que es

ponderante el tema de establecer ideas para mejorar la infraestructura del hotel que se apeguen a los principios de accesibilidad e inclusión.

**a) Rampas en áreas necesarias de accesos.**

- Desde la entrada del hotel
- En las diferentes áreas que tiene el hotel con otros servicios.
- Habitación y baño (opcional) si lo requiere.

i.- Cotización de dos tipos de rampa: concreto y metales movibles.

Se parte de la contemplación de la adaptación del espacio y la disponibilidad de recursos económicos, sin olvidar no afectar la arquitectura del recinto.

**i.i.- Rampa de cemento – hormigón:**

Esto depende de las dimensiones del lugar y escalones que se tengan para el acceso al hotel, pero regularmente una rampa en la utilización de una persona con silla de ruedas y en total rotación sin complicaciones de movilidad son las siguientes medidas:

- El frente es de 90 cm de ancho entre muro y muro en pasillos, ese sería el promedio y para girar 360 ° es de 150 cm de ancho.
- Cálculo: 90 cm, con 30 cm de altura del escalón y de desnivel de 105 cm promedio realizado con materiales para hormigón, el total de inversión es de: \$ 2,946, con un soporte de hasta 500 kg de acuerdo con la opinión y el cálculo del oficial albañil.

La siguiente tabla muestra la cantidad y precios de la elaboración de una rampa de hormigón con las medidas antes mencionadas (VER TABLA 3).

Tabla 3.- Lista de materiales a utilizar para la elaboración de la rampa de hormigón por parte del oficial albañil.

Cemento	Tierra, Arena y Graba	Agua y pintura para exterior	Madera y clavos	Mano de obra
50kg un bulto de cemento por \$220 se necesitarán 3 bultos de la marca cruz azul Total \$660	Tierra: 81kg por \$5 = \$405 Arena: 54 kg por \$8 = \$432 Graba: 54 kg por \$8 = \$432 Total: \$1,269	135 L de agua por = \$112 1L por \$165 azul Comex  Total = \$277	4 tablas de 30 cm x 200 cm x 2.5 cm = \$230 \$10 pesos de clavos  Total = \$240	\$500 el día de un oficial albañil

Nota. Elaboración propia en conjunto con el conocimiento del oficial albañil.

De acuerdo con esta tabla los materiales son de alta durabilidad y solo se daría mantenimiento a largo plazo.

### **i.ii.- Rampa de metal removible**

Se proyecta la realización de una rampa de metal removible que no considere construcción ni una adecuación, sino adaptarla de manera opcional y ante la necesidad de empleo.

Con las medidas de 90 de ancho por 30 cm de alto a punto cero con desnivel de 105m, se proyecta un costo de: \$ 3,200 (tres mil doscientos pesos 00/100 MXN).

Cabe señalar la capacidad de carga de 500kg la cotización.

## **b) Mobiliario**

Respecto a los enseres hoteleros, es de vital importancia tener contemplado la peligrosidad que pueden enfrentar los adultos mayores, ya que su capacidad de resistencia corporal es menor a la de un usuario de edad menor. Por lo que no es trivial considerar adecuar estos elementos.

En primer lugar, es posible proponer “Protectores de esquinas pronunciadas de los muebles”, buscando que la persona adulta mayor no sufra accidentes y sea accesible para una persona con silla de ruedas.

Entre la gama de muebles comunes de usar y que deben de contar con protección en un hotel son:

- La base de la cama: recubrimiento de las 4 esquinas; altura de la cama 50 cm.
- Mesas de noche: recubriendo las 4 esquinas; altura promedio 50 cm.
- Todos los contactos de luz: protección- cobertura; altura de 55 cm son adecuados para comodidad del adulto mayor y la persona con silla de ruedas
- Silla o banco para bañar al adulto mayor: sin esquinas/ altura promedio 50 cm.
- Lavamanos: replanteando la altura cómoda (75cm).
- Pasamanos de un solo tubo sin cortes para evitar esquinas de riesgo, con una altura promedio de 55cm.
- Mobiliario de Restaurante: sin esquinas o colocándole alguna protección tanto para las mesas como las sillas (VER FIGURA 1).

Figura 1.- Ejemplo del protector de muebles con esquinas.



Fuente: Microsoft. (2024). Imagen predeterminada. Word.

El rollo de protector flexible transparente o en colores como lo muestra la imagen tiene un costo de \$375 (trescientos setenta y cinco pesos 00/100 MXN) por 5m, esto dependerá en parte de la cantidad y longitud de los muebles que tiene la habitación y de la calidad de la mano de obra para la duración de la instalación de este producto, calculando en promedio:

- Mano de obra de instalación de protección de los muebles por día: \$ 400 (cuatrocientos pesos 00/100 MXN).
- El total es de \$775.00 (setecientos setenta y cinco pesos 00/100).

Es una propuesta de poco costo y que disminuye el riesgo de accidentes para los adultos mayores.

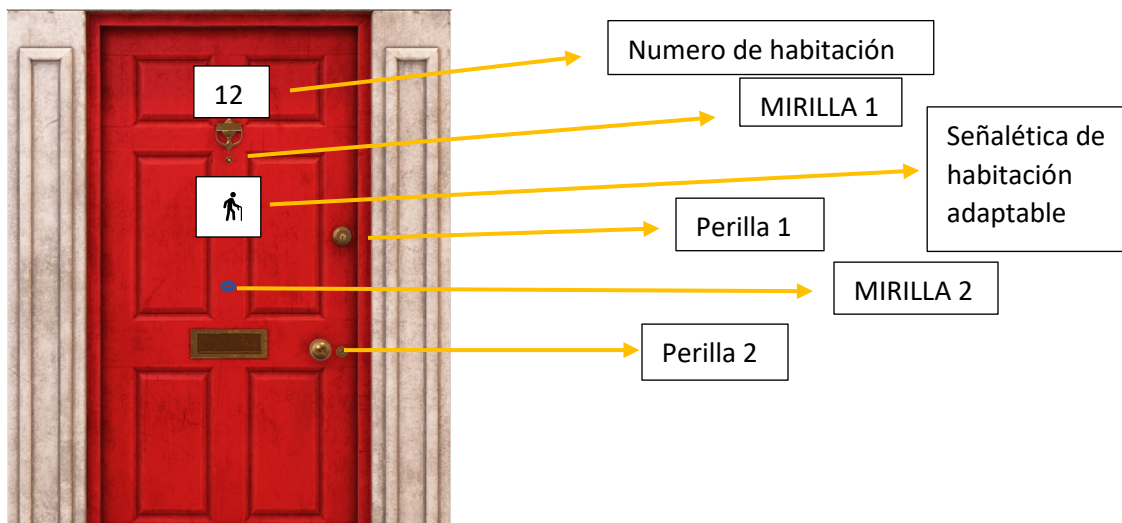
### **c) Perilla y mirilla de puertas**

La altura máxima de una perilla para el uso sin esfuerzo de una persona en silla de ruedas o muletas es de 60 cm promedio, para todas las personas en general es de 90 cm la altura de la perilla.

De acuerdo con la ubicación de la mirilla que normalmente es centrada a una altura de 1.60 m para las personas promedio, para las personas que ocupan silla de ruedas es de 1.20 m.

- Costo de una perilla básica con buen funcionamiento es de: \$200 a una altura promedio para todo tipo de personas sería de 65cm. El costo de las mirillas que serían dos una a la altura de 1.60 m y la otra a 1.20 m: por dos mirillas son \$250.
- La instalación por parte de un carpintero, dependiendo del material de la puerta a trabajar, es de \$400 (cuatrocientos pesos 00/100 MXN), una puerta nueva tiene un costo de \$1,600 (mil seiscientos pesos 00/100 MXN).
- Total: \$850 (ochocientos cincuenta pesos 00/100 MXN), (VER FIGURA 2).

Figura 2.- Ejemplo del diseño de una puerta adaptada para el uso de una persona con silla de ruedas.



Fuente: Microsoft. (2024). Imagen predeterminada. Word.

Es importante mencionar que las dimensiones de la puerta, sobre lo ancho será de 90 cm, para el acceso de una persona en silla de ruedas y con un ángulo de apertura de 90° a 120°.

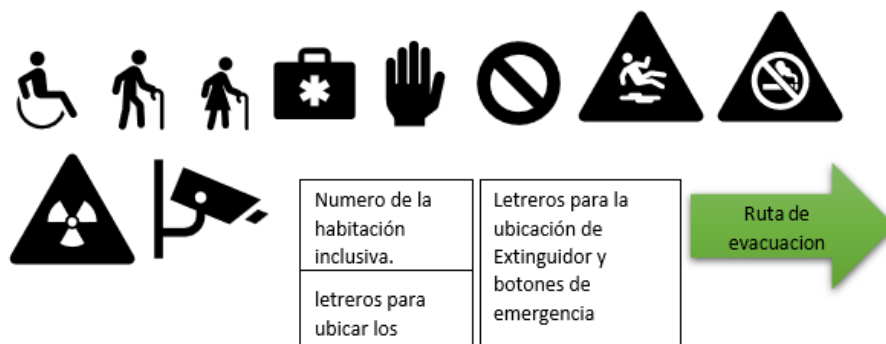
## d) Señalética

Estos elementos gráficos, identifican ciertos puntos de reunión, peligrosidad y elementos de acceso y salida, representando gran importancia para los servicios hoteleros dirigidos a las personas adultas mayores.

Entre la señalética básica requerida en hoteles, se presenta:

- Rampas y lugares exclusivos para personas con movilidad reducida se encuentra este símbolo en color azul o negro.
- Pasamanos;
- Rutas de evacuación;
- No fumar;
- No jugar con los botones de emergencia;
- Acceso a personal autorizado;
- Peligro;
- Superficie resbaladiza;
- Áreas restringidas;
- En servicio / en reparación;
- Elevador, (VER FIGURA 3).

Figura 3.- Ejemplos de señaléticas más comunes en hoteles con énfasis en la inclusión de los adultos mayores.



Fuente: Microsoft. (2024). Imágenes predeterminadas. Word.



El costo de estas señalizaciones puede variar por el material, tamaño y por la calidad; el promedio de estas es: de plástico duro (PVC) algunas señalizaciones tienen medidas establecidas su costo oscila en los \$70 (setenta pesos 00/100 MXN), máximo, en línea (Mercado libre). Algunas de las señalizaciones son pintadas en el piso y se tiene que dar mantenimiento. El costo de la pintura es de 1L por \$165 (ciento sesenta y cinco 00/100 MXN) azul Comex. El costo de la mano de obra es de \$ 100 (cien pesos 00/100), esto es para las rampas y lugares específicos del parqueadero. Comento del albañil oficial.

#### **e) Botón de emergencia**

Estos elementos pueden ser ubicados estratégicamente para mayor atención de auxilio de las personas adultas mayores o la de sus acompañantes en caso de riesgo de accidentes y esta señal de auxilio se reporta directamente a recepción generando un llamado de emergencia en su PC. Se recomiendan 3 botones de emergencia: el primero sería ubicado en la puerta fuera de la habitación, el segundo al lado de la cama y el tercero en la puerta dentro del baño.

De alguna manera, estará apoyando el Hotel al adulto mayor en cuestión de su seguridad en salud por cualquier accidente dando mantenimiento a estos botones de emergencia para seguir generando mayor confianza en los clientes de forma novedosa (VER FIGURA 4).

Figura 4.- Ejemplos de botones de atención



Fuente: Amazon. (2024). Control de la aplicación de alarma de emergencia en casa para pacientes mayores, 1 botón de llamada de pulsera, 1 receptor. DwyenSlo. <https://shorturl.at/5PUy5>

En la tienda en línea Amazon se encontró este artículo novedoso: botones inalámbricos de alerta de cuidador wifi para pacientes de la 3ª edad, personas mayores discapacitados, 2 botones de llamado SOS, 1 receptor, 2 cables USB, una bolsa de tornillos y una batería incluida. Al receptor le llegará una alarma a su teléfono como emergencia sin importar dónde esté y también grabará cada llamada. Es importante configurar los requisitos de acuerdo con el manual. El nivel de ruido de la alarma es de 115db.

- Costo \$702.92 (setecientos dos pesos noventa y dos centavos) más \$84.88 (ochenta y ocho pesos ochenta y ocho centavos) de envío.

#### **f) Juegos de mesa o música de su época**

Es un concepto inclusivo y de convivencia familiar que forma parte del disfrute de la estadía en el hotel como descanso, se tienen estas actividades increíbles y de salud para el adulto mayor. Algunas de las cotizaciones de estos juegos populares son:

- Bingo \$300 (trescientos pesos 00/100 MXN);
- Jenga \$200 (doscientos pesos 00/100 MXN);

- Dominó \$350 (trescientos cincuenta pesos 00/100 MXN);
- Rompecabezas \$70 un mediano (setenta pesos 00/100 MXN);
- Ajedrez \$420 (cuatrocientos veinte pesos 00/100 MXN).

En cuanto a la música se tiene estas opciones:

- Opera;
- Jazz;
- De relajación;
- Versión trio;
- Salsa;
- Tango;
- Bolero.

Es decir, quién no está dispuesto a escuchar música y jugar con la familia antes de dormir con risas, tranquilidad y alegría.

## **II.- Desarrollo de la presentación de la propuesta**

El 7 de marzo del 2024 se programó la presentación de la propuesta al hotel mansión del Conde en un horario de las 8 de la mañana con la asistencia del gerente, el C. Gabino Coronado Ortega y la recepcionista C. Esmeralda Salazar Carrera, a los demás miembros del hotel por parte del gerente se les compartiría la presentación por medio de sus correos.

Para iniciar la presentación, el ponente Luis Ángel Jiménez Mendoza, se presentó como alumno del Complejo Regional Mixteca de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, de la Licenciatura en Administración Turística con el tema de investigación: “Análisis sobre la inclusión de las personas mayores en los servicios hoteleros en la postpandemia Covid-19 (Atlixco, Puebla. 2020 - 2023)”.

Como introducción al tema y fundamento de la propuesta, se mencionaron los siguientes apartados que coincidan con la investigación por parte de la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores, título cuarto de la Política Pública Nacional de las Personas Adultas Mayores (H. Congreso de la Unión, 2024, pp. 8 - 9):

A continuación, se tiene tres apartados considerados importantes para el conocimiento del tema a tratar con el Gerente del hotel:

IX. Impulsar el desarrollo humano integral de las personas adultas mayores observando el principio de equidad de género, por medio de políticas públicas, programas y acciones a fin de garantizar la igualdad de derechos, oportunidades y responsabilidades de hombres y mujeres, así como la revaloración del papel de la mujer y del hombre en la vida social, económica, política, cultural y familiar, así como la no discriminación individual y colectiva hacia la mujer;

XVII. Fomentar la realización de estudios e investigaciones sociales de la problemática inherente al envejecimiento que sirva como herramientas de trabajo a las instituciones del sector público y privado para desarrollar programas en beneficio a la población adulta mayor;

XVIII. promover la difusión de los derechos y valores en beneficio de las personas adultas mayores, con el propósito de sensibilizar a las familias y a la sociedad en general respecto a la problemática de este sector.

El promover la difusión de los derechos y obligaciones de los adultos mayores por parte de la ciudadanía agiliza el sentido común de toda persona que ofrezca servicios para contar con ello.

En un primer sentido y con base al Manual de Accesibilidad Universal de la Corporación Ciudad Accesible Boudeguer & squella ARQ, por parte de Boudeguer et al. (2010), define la accesibilidad como:

Accesibilidad es el conjunto de características que debe disponer un entorno urbano, edificación, producto, servicio o medio de comunicación para ser utilizado en condiciones de comodidad, seguridad, igualdad y autonomía por todas las personas, incluso por aquellas con capacidades motrices o sensoriales diferentes.

Al culminar con esta introducción del conocer que es lo que conlleva la inclusión de los adultos mayores de forma integral y accesible con respaldo en sus derechos, se le presentó al gerente y a la recepcionista, la propuesta integrada con cinco puntos principales que, de acuerdo con los clientes y las visitas al hotel, se visualizaron oportunidades de inclusión y accesibilidad para agregar e innovar en la atención para el adulto mayor (VER FIGURA 6).

Figura 5.- Presentación de las propuestas al gerente del hotel Mansión del Conde Gabino Colorado y a la recepcionista Esmeralda.



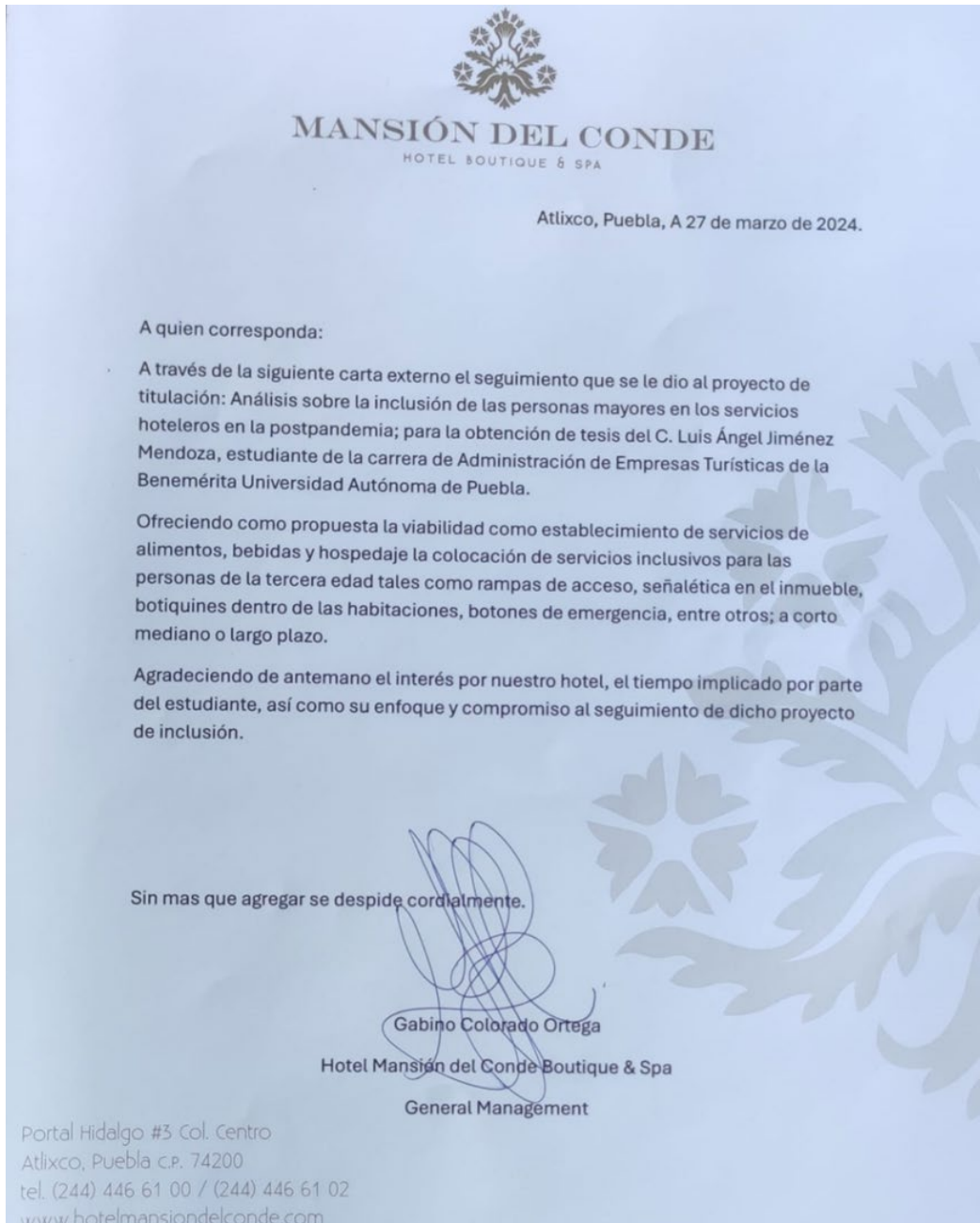
Fuente: Recuperada el 12 de marzo del 2024, elaboración propia.

Al término de la presentación, comentaron el gerente y la recepcionista que es una parte fundamental el acceso al hotel y tomarían la primera propuesta a corto plazo, de acuerdo con que los adultos mayores también son un segmento muy importante en la hotelería.

Las siguientes propuestas: los botones de emergencia, las señaléticas, el recubrimiento y acondicionamiento de la altura y espacios adecuados para todo tipo de persona de forma estándar, el garantizar un extra de convivencia con sus acompañantes interactuando con juegos de mesas y música de su época para sentirse como en su casa, serán entre mediano y largo plazo.

En este sentido, el Gerente del hotel, realizó un oficio donde respalda que considera viable las propuestas de investigación y el fundamento indagatorio, elementos importantes para la mejora en el servicio del hotel e infraestructura (VER FIGURA 7).

Figura 6.- Oficio de viabilidad y aprobación de la propuesta presentada.



Fuente: Oficio emitido por el gerente Gabino Colorado Ortega del hotel Mansión del Conde. (2024).

De acuerdo con este oficio el gerente declara la viabilidad y aceptación de la propuesta para implementarla en tres etapas, a corto, mediano y largo plazo y con el consentimiento del seguimiento de este proyecto y propuesta de titulación posterior al examen profesional.

## CONCLUSIONES

La investigación realizada determina la respuesta a la pregunta de investigación, brinda cumplimiento a los objetivos establecidos y comprueba las hipótesis planteadas, de igual forma, se obtienen las siguientes conclusiones:

Primera. - Si bien algunos factores contribuyen a mejorar la inclusión de los hoteles para con los adultos mayores en Atlixco (Puebla, México), en particular el Hotel Mansión del Conde, tales como atención al cliente y comunicación del equipo, se identificaron que otros factores negativos como la falta de sentido común, valores y mejora continua, pueden llegar a afectar la afluencia de turistas para los hoteles del Municipio.

Segunda.- La presente investigación permite comprobar la hipótesis planteada, sobre todo en su segunda premisa de conformación "... requiriendo atención especializada e interés por parte de los dueños y gerentes de los hoteles para replantear dichos servicios al sector poblacional considerado en la presente investigación", ya que, aunque no existe una total consideración de los elementos básicos para considerar de manera plena los conceptos de accesibilidad e inclusión en la generalidad de los hoteles del Municipio de Atlixco, se identificó el interés de adecuar a corto, mediano y largo plazo las consideraciones propuestas por el tesista, en particular, por el hotel Mansión del Conde.

Tercera. - En este sentido el análisis del estudio de la inclusión a adultos mayores en el Hotel Mansión del Conde permite expresar que con respecto a las variables demográficas, se pudo observar que existen entre los clientes una paridad en cuanto al género, es decir, la mayoría fueron mujeres: 4 mujeres y 2 hombres, la mayoría vienen acompañados con su familia o en pareja: 4 personas vienen en familia y 2 personas vienen en pareja, los 6 adultos mayores entrevistados tienen más de 61 años, lo cual indica una gran responsabilidad y seriedad en la realización de la elección de un Hotel que los contemple en sus necesidades, sin dejar de lado que los 6 adultos mayores que participaron en esta investigación son turistas nacionales.



Cuarta. - En cuanto a los factores de la prestación de servicios, se detectó unanimidad en las opiniones respecto a la buena comunicación entre los integrantes del Hotel. No obstante, no se toman en cuenta las opiniones e ideas de los clientes adultos mayores conforme a sus necesidades y no se han generado propuestas para su mejora. Por lo que los adultos mayores entrevistados, consideran que deben ser más cooperativos y con sentido común en la toma de decisiones que afecten su servicio para este sector de turistas que son una importante derrama económica en Atlixco (Puebla, México).

Desde la perspectiva de la seguridad, los Hoteles visitados – muestra de investigación, se identificó que se cuenta con lo básico: señaléticas, extinguidores, número de emergencias, botiquín, reservación de datos de la persona si lo requiere y capacitación a una persona para la aplicación de RCP.

Desde el aspecto laboral interno hotelero, se percibió un óptimo ambiente laboral enfocado a brindar una atención de calidad.

Quinta. – Retomando elementos importantes de las técnicas de investigación, por parte del Gerente Gabino del hotel Mansión del Conde en las dos últimas preguntas de la entrevista, comentó algo interesante sobre la clara negación de apoyo por parte del Gobierno para potencializar el turismo para todos, todas las modificaciones y aceptaciones de proyectos han sido en decisión del hotel de forma privada por su parte ellos cumplen con avisarles que realizarán mejoras para ofrecer una infraestructura acorde a las necesidades de sus clientes.

## RECOMENDACIONES

Considerando la importancia que tiene esta tesis de grado de licenciatura en Administración Turística y en función con los resultados, se formulan algunas sugerencias de manera general al ámbito hotelero de Atlixco, con base en lo presentado y comprobado mediante el gerente del hotel Mansión del Conde quien brindo información valiosa para continuar con esta investigación, y ofrecer posturas de forma educativa:

### a) Dirigidas al ámbito hotelero:

- 1) Construir una entrada accesible para el adulto mayor teniendo rampas y estacionamientos exclusivos para ellos y las personas con silla de ruedas, siempre respetando los espacios.
- 2) Agregar cambios en el mobiliario para evitar accidentes como lo son las esquinas sin recubrimiento alguno y ser visibles las señaléticas para aquellos adultos mayores que lo ocupan.
- 3) Innovar el cuidado y preocupación en los adultos mayores por su salud como lo es un botón de emergencia y número de emergencias.
- 4) Crear una interacción sana e integración inclusiva para con los acompañantes del adulto mayor generando una estabilidad emocional con juegos de mesa y música agradable que les hagan sentir cómodos.
- 5) Estimar la participación de todos (Autoridades municipales, colaboradores en hotelería y clientes) en la toma de decisiones que afecten el desempeño e infraestructura del hotel.
- 6) Propiciar que tanto los clientes adultos mayores como el hotel, posean una visión proactiva y común mediante el desarrollo de intereses colectivos.
- 7) Desarrollar propuestas y proyectos que con la autorización e interés del hotel garanticen beneficios sociales, y culturales en la lucha contra la exclusión y barreras de acceso a espacios libres.

**b) Dirigidas al ámbito educativo:**

- 1) Proporcionar noción de cómo genera la inclusión un Hotel en sus servicios en las asignaturas de la licenciatura en Administración Turística vinculadas a la prestación de servicios hoteleros y hospitalidad.
- 2) Capacitación básica en atención a personas de la tercera edad para lograr ofrecer un servicio de calidad en el momento de hacer frente a la realidad laboral del estudiante.
- 3) Fomentar e incentivar la celebración de programas de servicio social y prácticas profesionales en el ámbito de la atención a Adultos Mayores.
- 4) Ofrecer eventos académicos en el ámbito Turístico y Hotelero vinculados con los principios de Accesibilidad e inclusión, dirigidos a adultos mayores.

## REFERENCIAS

Alonso, F. y Dinares, M. (2006) El Hotel Accesible Guía para su diseño, organización y gestión. Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO). <https://tinyurl.com/yeemhmwv>

Amazon. (2024). Control de la aplicación de alarma de emergencia en casa para pacientes mayores, 1 botón de llamada de pulsera, 1 receptor. DwyenSlo. <https://shorturl.at/5PUy5>

Arjona, M., P. (2019). Elementos de planeación de las políticas sectoriales del turismo 2018-2019 de México con base en recomendaciones internacionales. Revista Electrónica Ciencia Jurídica y Política. 5; (9). pp. 72- 89. <https://bit.ly/3UiS4KA>

Ayuntamiento de Atlixco 2021-2024, Atlixco se consolida como principal destino turístico en el estado de Puebla, <https://shorturl.at/mSTBp>

Balfagón, C. (2018). Las personas adultas mayores y su oportunidad en el turismo. Boletín periódico del Programa Iberoamericano de Cooperación sobre la situación de los Adultos Mayores en la región. (17). Editorial Mecenaz de la Unidad. pp. 9-12. <https://shorturl.at/KQoPW>

Baltazar, E. (2018). Adultos mayores, el nicho potencial que los hoteles descuidan. Revista Obras por expansión. <https://shorturl.at/sPDnc>

Bermúdez, R. (2022). La accesibilidad turística para adultos mayores. Entorno Turístico Hablemos de Turismo. <https://shorturl.at/3PDb4>

Boudeguer & Squella ARQ. (2010). Ciudades y espacios para todos manual de accesibilidad universal. Manual de Accesibilidad Universal. Corporación Ciudad Accesible Boudeguer & Squella ARQ. <https://tinyurl.com/bdv68dr5>

Congreso Constituyente de 1917. (2024). Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Diario Oficial de la Federación el 5 de febrero de 1917. <https://t.ly/6wBUX>

Congreso del Estado de Puebla. (2023). Ley de Protección a las Personas Adultas Mayores para el Estado de Puebla. Periódico oficial del Estado de Puebla. <https://shorturl.at/82KDb>

Cortes, D. (2024). Características de los servicios hoteleros. Universidad Cesuma. <https://www.cesuma.mx/blog/caracteristicas-de-los-servicios-hoteleros.html>

Cubilete Juegos. (2023). ¡También pueden divertirse! Juegos de mesa para personas mayores. Sitio web oficial cubilete. <https://tinyurl.com/2s3ndct8>

\_\_\_\_\_. (2024). Clasificación de servicios hoteleros. Universidad Cesuma. <https://www.cesuma.mx/blog/clasificacion-de-servicios-hoteleros.html>

De la Torre, O. (2012). Turismo Actividad Mundial. Trillas.

\_\_\_\_\_. (2014). Turismo Actividad Mundial. Trillas.

Díaz, L. (2023). La entrevista, recurso flexible y dinámico. Investigación educación médica. 2; (7), julio/septiembre. pp. 162-167. <https://rb.gy/u3whp9>

Diccionario de cáncer del NCI. (2023). Inclusión. Instituto Nacional del Cáncer. <https://shorturl.at/QRNtZ>

Diccionario de la Real Academia Española. (2024) <https://shorturl.at/W0GMW>

Doctrina Qualitas. (2022). Historia de la Hotelería en México. Curso de Recepcionista de Hotel. Cursos DQ Hotelería. <https://shorturl.at/tq0kS>

Dreher, M., Da, R. y Carrión, S. (2013). Working in the Tourism Sector: Social Inclusion and Prejudices. Cuadernos de Turismo. (32). Mendeley. <https://shorturl.at/sRzyT>

Editorial Monitor Poblano. (2023). Promueve IMSS Puebla Programa de Turismo Social para adultos mayores en el Centro Vacacional Atlixco-Metepec. Monitor Poblano. <https://shorturl.at/UH4nC>

Editorial Tripadvisor. (2023). Hoteles en Atlixco y lugares donde alojarse. Tripadvisor. <https://shorturl.at/G7Kho>

Gobierno de México. (2012). Promueve el INAPAM turismo para los adultos mayores. INAPAM. <https://shorturl.at/wvRCT>

\_\_\_\_\_. (2018). La "accesibilidad web" contribuye a la inclusión de las personas con discapacidad. Secretaría de Bienestar. <https://shorturl.at/jSxhX>

Gurria, M. (2012). Introducción al Turismo. Trillas

Gutiérrez, V. (2021). Inaugura Ariadna Ayala estancia de día para adultos mayores en Atlixco. Periódico Contraparte. <https://shorturl.at/hFXej>

H. Congreso de la Unión. (2023). Ley general de Turismo. Diario Oficial de la Federación. <https://shorturl.at/QZj5O>

\_\_\_\_\_. (25-06-2002. 2024). Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores. Diario Oficial de la Federación el 25 de junio de 2002. <https://tinyurl.com/2fdwz5dy>

H. Congreso de la Unión del Estado de Puebla: LXI Legislatura. (2-02-2024). Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla. <https://shorturl.at/unWCr>

Hernández – Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista L. (2004) Metodología de la Investigación. 6ª ed. MCGRAW-HILL

Ivette, A. (2020). Inclusión social. Economipedia. <https://shorturl.at/QODWm>

Lesur, S. (2017). Manual del guía de turismo especializado: una guía paso a paso. Trillas.

Martínez, E. (2024). Qué es una entrevista. Enciclopedia Significados. <https://rb.gy/4h9nl3>

Mecinas, F. (6-03-2023). Con turismo, reactivan economía de Atlixco. El Sol de Puebla. <https://shorturl.at/LxYiq>

Microsoft. (2024). Insertar, Modelo 3D. (Word) software informático procesador de texto.

Millán, P. (2022). Huehuecalli: casa de retiro alternativa en Atlixco. Diario El Popular. <https://shorturl.at/6rCSN>

Montero, L. (7-02-2015). Antecedentes Históricos de la Hotelería en México. Diapositivas. Prezi. <https://shorturl.at/xpGLQ>

Obsidiana Hotel. (2024). Turismo incluyente, suma tu hotel a esta tendencia. Blog, jalisco. <https://shorturl.at/HhCkO>

Organización de las Naciones Unidas. (1948). Declaración Universal de Derechos Humanos. Asamblea General en su resolución 217 A (III). <https://shorturl.at/t4MGw>

\_\_\_\_\_. (2003). Declaración Política y Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el Envejecimiento. Segunda Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento. Del 8 a 12 de abril de 2002. Madrid, España. <https://shorturl.at/aOSQR>

\_\_\_\_\_. (2023). Segunda Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento Madrid, España, 8 a 12 de abril de 2002. Nueva York. <https://shorturl.at/QRWKU>

Organización Mundial de la Salud. (2023). Información básica sobre la COVID-19 ONU. [https://t.ly/QxaW\\_](https://t.ly/QxaW_)

Peix, S. (2018). Inclusión social y accesibilidad. BiblogTecarios. <https://shorturl.at/xMg3i>

Pérez, J. y Merino, M. (2022) Hotel. Enciclopedia digital: Definición. DE. <https://shorturl.at/JfQgP>

Quintero, K. y Núñez, C. (2023). Turismo Inclusivo ¿Una opción para mejorar la calidad de la oferta turística o una necesidad? Innovtur. <https://shorturl.at/Nydt3>

Rangel, I. (2022). Inclusión el enorme reto del sector turístico en México. Yo también. <https://rb.gy/sca3cs>

Real Academia Española. (2024). Diccionario. <https://shorturl.at/9xrzg>

Redacción Despegar. (2023). Hotel Mansión del Conde. Despegar. <https://shorturl.at/dLmFv>

Redacción Municipios Puebla. (2015). Atlixco es nombrado Pueblo Mágico por la SECTUR. Municipios Puebla periódico digital. <https://shorturl.at/nal2A>

Redacción Semana. (1-07-2022). La estrategia para convertir a la hotelería en un sector más inclusivo. Diario Semana. <https://bit.ly/3dpKxco>

Reyes, M. (2018). Inclusión social, económica y política de las personas mayores. Comisión Económica para América Latina y el Caribe. <https://shorturl.at/gx0ey>

Rodríguez, E. (2022). Actividades para adultos mayores en Puebla. El Universal Puebla. <https://shorturl.at/KelmD>

Rojas, J. (2021). 8 consideraciones para proteger el patrimonio cultural. Blogs escritos. BID Mejorando vidas. <https://tinyurl.com/m2ac8thr>

Secretaria de Gobernación. (20-04-2023). Decreto Promulgatorio de la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, adoptada en Washington D.C., Estados Unidos de América, <https://shorturl.at/Y5K6N>

Staff Poblanerías. (15-11-2021). Ex Hacienda Santo Cristo y su construcción de piedra volcánica. Periódico Poblanerías. <https://shorturl.at/x6dBz>

Sybing, R. (2024). Entrevistas estructuradas: Guía de preguntas estandarizadas. Atlas. Ti. <https://rb.gy/2j9ayz>

Ucha, F. (2009). Definición de Hotel. Significado.com. <https://shorturl.at/Ev6jV>

Velázquez, M. (2023). Incrementa 40 por ciento llegada de turistas a Atlixco. Poder Noticia. <https://shorturl.at/pkcSH>

Valdés, S. y Pérez, A. (2018). Las personas adultas mayores y su oportunidad en el turismo. Boletín periódico del Programa Iberoamericano de Cooperación sobre la situación de los Adultos Mayores en la región. (17). Editorial Mecenaz de la Unidad. <https://shorturl.at/KQoPW>



Westreicher, G. (2022). Muestreo no probabilístico. Economipedia.  
<https://rb.gy/tp5uml>

## ANEXOS

### Anexo 1. – Guion de entrevista dirigido a turistas adultos mayores.

Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_ Hotel: \_\_\_\_\_

Nombre del entrevistado: \_\_\_\_\_ sexo: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

Lugar de Residencia: \_\_\_\_\_

Objetivos: conocer el tipo de atención y accesibilidad que recibe el adulto mayor por parte del hotel desde su perspectiva.

1. ¿Cómo le ha parecido el hotel en el que se encuentra hospedado?
2. ¿Cómo es la atención de los empleados del hotel desde su llegada?
3. ¿Cómo podría considerar la accesibilidad de la infraestructura del hotel, desde su perspectiva y necesidad?
4. ¿El costo de las habitaciones adaptables para el adulto mayor fue más elevado?
5. ¿Considera usted que su habitación y el baño son accesibles o con menos riesgos?
6. ¿Cuáles son las características que tiene el hotel para hacer más placentera y de confianza su estadía o la de sus acompañaste?
7. Observo si ¿cuenta el hotel con restaurante que ofrezca menús especiales para el adulto mayor?
8. ¿El mobiliario del hotel, la habitación y el baño son confiables para la seguridad y libertad del adulto mayor?

9. ¿Usted viene solo o en compañía de su familia?
  
10. ¿Qué servicios le brinda el hotel en cuestión de atención a su seguridad, salud y en casos de emergencias?
  
11. ¿Considera necesarias las rampas para la entrada al hotel y la existencia de un elevador para llegar a su habitación?
  
12. ¿Considera importante que el gerente y los trabajadores de los hoteles de Atlixco cuenten con capacitación sobre el trato y solución de las necesidades de las personas adultas mayores a la luz del respeto e inclusión social?

## **Anexo 2.- Guion de entrevista dirigido a Gerentes de Hoteles.**

Día: \_\_\_\_\_ hora: \_\_\_\_\_

Nombre del entrevistado: \_\_\_\_\_

Empresa Hotelera: \_\_\_\_\_

Objetivo: conocer el tipo de atención y accesibilidad que recibe el adulto mayor por parte del hotel desde su perspectiva.

1. ¿Cuál es el perfil del turista que ocupa sus servicios?
2. ¿Ofrecen algún otro servicio aparte del hospedaje?
3. ¿Podría compartirnos cuales son los meses con mayor y menor demanda turística en lo que va del año 2022y 2023 en este hotel?
4. ¿Cuál es su estrategia ante el aumento de clientes en determinadas temporadas para evitar la disminución en la calidad?
5. ¿En qué porcentaje de las habitaciones es ocupado por adultos mayores sea solo o con familia?
6. ¿Cómo percibe la inclusión de los adultos mayores en el hotel?
7. ¿Considera accesible el hotel, para un adulto mayor?
8. ¿Considera que sus habitaciones son apropiadas para los adultos mayores?
9. ¿El servicio y atención con la que cuenta este hotel, contribuyen a una estancia amena para los clientes adultos mayores?

10. ¿Considera que existe capacitación dirigida a los trabajadores del hotel para apoyar de alguna manera a los adultos mayores y/o a quienes los acompañan?
11. ¿Estamos conscientes que siempre existen áreas de mejora, en este caso ¿Como podría mejorar su hotel con respecto a la accesibilidad para los adultos mayores?
12. ¿Ha considerado viable la inversión en accesibilidad para los adultos mayores dentro de un hotel?
13. ¿Tiene planes a corto y/o largo plazo para ampliar o modernizar este hotel para este tipo de segmento (adultos mayores)?
14. ¿Ha recibido apoyo gubernamental o privado para fomentar el turismo (en diversos rubros) en Atlixco? Y en concreto, ¿en el rubro de los adultos mayores?
15. Si es así ¿Qué benéficos le ha traído?