



*Las opiniones y los contenidos de los trabajos publicados son responsabilidad de los autores, por tanto, no necesariamente coinciden con los de la Red Internacional de Investigadores en Competitividad.*



Esta obra por la Red Internacional de Investigadores en Competitividad se encuentra bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 3.0 Unported. Basada en una obra en riico.net.

## **Turismo para adultos mayores antes, durante y después de la pandemia ¿una tendencia mundial en y para las agencias de viajes?**

Liliana Abascal-Gaytán<sup>1</sup>  
Manuela Badillo-Gaona<sup>2</sup>  
Andrea Contreras-Abascal<sup>3</sup>

### **Resumen**

La situación socioemocional que se ha vivido alrededor del mundo a partir de la pandemia genero la necesidad de replantear la vida y la manera de concebirla, la resiliencia que muestra el ser humano es uno de los factores que hace que el turismo de salud, de bienestar y médico sean considerados como actividades con potencial a nivel mundial.

Investigación de cuatro etapas: documental, de campo, análisis y resultados. Se concluye que los adultos mayores en la actualidad son parte primordial de la economía y del turismo al ser quienes tienen tiempo, dinero y disposición, sin embargo, no se les reconoce como parte del sector productivo y menos económico lo que conllevará a replantear en un futuro no lejano que, alrededor del mundo el grueso de la población estará conformada por adultos mayores, por lo que a nivel internacional los gobiernos y ciudadanos deberán prepararse para estos cambios tan vertiginosos.

**Palabras clave:** adulto mayor, turismo, agencia de viajes, pandemia

### **Abstract**

The socio-emotional situation that has been experienced around the world from the pandemic generated the need to rethink life and the way of conceiving it, the resilience shown by the human being is one of the factors that makes health tourism, well-being and medical are considered as activities with potential worldwide.

Four-stage investigation: documentary, field, analysis and results. It is concluded that older adults are currently a primary part of the economy and tourism as they are those who have time, money and disposition, however, they are not recognized as part of the productive and less economic sector, which will lead to rethinking in a not distant future that, around the world, the bulk of the population will be made up of older adults, so that at the international level, governments and citizens must prepare for these vertiginous changes.

**Keywords:** elderly, tourism, travel agency, pandemic

---

<sup>1</sup> Escuela Superior de Turismo del IPN.

<sup>2</sup> Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Santo Tomas.

<sup>3</sup> UNAM

## **Introducción**

México es uno de los destinos para todo tipo de turismo, actualmente más de un millón de extranjeros eligen este país para su retiro, (Montalvo, 2018) gracias a sus paisajes, playas, ciudades y pueblos, y a la oferta de inmuebles, centros de cuidado y retiro a costos accesibles.

Según Rodríguez (2012), el turismo es una actividad económica de gran dinamismo que se ha transformado en una de las actividades más importantes de la economía mundial, tanto en los países desarrollados como en vías de desarrollo, es el avance sostenible del país; contribuye al incremento cultural de la población a través de viajes, formas de vida y expresiones culturales diferentes.

Por lo anterior, se pretende conocer los programas y paquetes que contemplan al adulto mayor, con una tendencia para el turismo de salud.

## **Antecedentes de las agencias de viajes en el mundo**

Hablar de agencias de viajes, es considerar al inglés Thomas Cook y al estadounidense Henry Wells, quienes iniciaron con esta actividad con aportaciones relevantes a partir de 1841, al realizar un viaje con un grupo de ida y vuelta entre las ciudades de Loughborough y Leicester en Inglaterra, Cook en un inicio pensó en no recibir alguna remuneración, sin embargo, reconoció que la organización de viajes como negocio, podía convertirse en una atractiva carrera, por lo que a partir de 1845, se dedica de tiempo completo a preparar excursiones con las características que hoy se conocen, su principal preocupación fue siempre la de elaborar tours de acuerdo con el interés y la conveniencia de sus clientes, aspectos que contribuyó a su éxito como agente de viajes. El manual de viajes, fue el primer itinerario descriptivo de un viaje preparado de forma profesional. En 1846 Cook, efectuó el primer viaje con guías de turismo. Para 1867 crea el cupón de hotel, que hoy se conoce como voucher, y en 1874 lanza la Circular Note, verdadera antecesora del Traveler's Check, o también llamado, cheque de viajero.

En 1871 realizó la primera vuelta al mundo cuya duración fue de 222 días, al mismo tiempo desarrollo el concepto corporativo dentro del negocio turístico. En 1931, Thomas Cook creó una red de agencias de viajes, que resultó en Wagonlits Travel, que actualmente es una de las Operadoras de viajes más grandes del mundo, con oficinas en más de 100 países en todo el mundo.

## **Antecedentes de las agencias de viajes en México**

En México la actividad de las agencias de viajes inicio aproximadamente en los años veinte de forma masiva, por lo que en 1935 se crea la primera agencia de viajes oficial con el nombre de Wagons Lits, a partir de ello surgieron más agencias creadas por guías de turistas nacionales, dando el nacimiento a la Asociación Mexicana de Agencias de Viajes (AMAV), la cual brinda asesoramiento, ofrece tramites y mejoramiento de las instalaciones y da facilidades para operar las agencias de viajes a favor de la comodidad del turista, además de una certificación de las

mismas que garantice un servicio de calidad. A pesar de que durante algunos años se pensó en la desaparición de las agencias en México en 2017 se registró un incremento de las mismas. En 2018, el presidente de la AMAV, Jorge Hernández Delgado refirió que los agentes de viajes mexicanos son asesores que atienden a clientes ya conocidos, y que están en búsqueda de nuevos usuarios, al ampliar la gama de experiencias, expresiones y satisfactores, de los que no siempre está consciente el turista potencial. Por otro lado, no se puede dejar de reconocer la existencia de las “agencias virtuales” que son el 80% del total de las agencias de viajes y que no tienen ningún registro ante la Secretaría de Turismo (SECTUR).

### **Tipos de agencias de viajes**

En la actualidad la diversidad de agencias es notoria por lo que se clasifican según el interés del turista

- Tour Operadoras: aquellas que organizan los viajes contratando directamente con los proveedores de los servicios.
- Mayoristas o Wholesaler: aquellas que elaboran proyectos, ofrecen y distribuyen productos y servicios turísticos a través de agencias minoristas. Normalmente no contratan con el cliente final. Suelen hacer reservas para cubrir las demandas de los minoristas, los mayoristas ganan una comisión sobre las ventas de los minoristas.
- Minoristas, Detallista o Retailer: aquellas que venden directamente al consumidor, servicios y productos organizados por otras agencias o sí mismas.
- Mixta o de Organización y prestación de servicios: tiene capacidad para elaborar y organizar viajes y servicios para clientes y agentes.

En el caso de TURISSSTE es considerada como una agencia dentro de Tour operadoras, donde se ofrecen paquetes que se adaptan a las necesidades del viajero con el programa “Hacer turismo es hacer vida” que tiene la ventaja de poder pagar con la tarjeta de la pensión alimentaria, además, de incorporar a un médico y un guía de turistas, capacitados para atender cualquier inconveniente. El descanso y bienestar son prioridad, por ello, el destino que destaca por estar habilitados y ser incluyente es en Playa del Carmen, donde se observa que en algunos lugares en la playa se encuentran rampas de acceso hasta la orilla del mar, camastros acuáticos, andaderas anfibias y bastones especiales para ciegos.

De acuerdo al Programa de Innovación de Producto Turístico de SECTUR, San Miguel de Allende, Los Cabos, Mazatlán y Mérida son sitios que se destacan por ser pintorescos con climas y paisajes diversos, por su basta historia y atractivos lugares, sin dejar de lado su gastronomía, su gente y los bajos costos, ideales para los nacionales y extranjeros provenientes de todo el mundo y que huyen de los fuertes inviernos, y que incluso en ocasiones los hacen su residencia.

Es claro que todo viajero pretende que los servicios que busca sean de calidad reconocida a nivel internacional por lo que, se han impuesto parámetros los cuales permiten a los clientes seleccionar las mejores opciones para su estancia, un ejemplo de ello es el número de estrellas que se le asignan a los hoteles, por lo que un adulto mayor puede considerar calificar los servicios que presta una agencia de viajes como es en:

Transportación, visitas a un ritmo cómodo y adaptado, guías, conductores de grupos, comidas, seguro médico y atención médica y garantía.

### **Estadísticas de las personas de la tercera edad en México**

En todo el territorio mexicano, en 2017 habitaban 12 millones 973 mil 411 personas de 60 y más años, de los cuales 53.9 por ciento son mujeres y 46.1 por ciento son hombres, de acuerdo a estimaciones del Consejo Nacional de Población (CONAPO), sin embargo, la distribución de los adultos mayores al interior de los estados es diversa ya que los estados con mayor concentración son Ciudad de México, Oaxaca y Veracruz mientras que, Baja California Norte y Sur y Quintana Roo son los de menor número.

Hay que recordar que la esperanza de vida sigue en aumento, según el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM), informa que las mujeres y los hombres a partir de los 60 años tienen casi 23 y 21 años más de vida respectivamente, por lo que pueden llegar alcanzar entre 83 y 81 años antes de fallecer, por lo que en algunos años más, el incremento de adultos mayores será más notorio.

En México existen instituciones que dan respaldo y protegen a los trabajadores que se encuentran en la etapa de retiro o jubilación, el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los trabajadores del Estado (ISSSTE) y el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) brinda una pensión a todos sus asegurados, quienes hayan cubierto con el tiempo reglamentario para ello, esto da certeza de que el adulto mayor tiene la posibilidad de contar con efectivo para realizar actividades recreativas, culturales y en último de los casos viajes.

Por otro lado, en México se han implementado leyes que protegen y traen consigo beneficios al adulto mayor como es el caso de la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores que en concordancia con la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y la Secretaría de Turismo, garantizan:

El derecho para acceder con facilidad y seguridad a los servicios y programas que los gobiernos ejecuten; el disfrutar de convenios que se establezcan con aerolíneas y empresas de transporte terrestre, marítimo, nacional e internacional, para que otorguen tarifas preferenciales; así como impulsar la participación de las personas adultas mayores en actividades que se refieren al rescate y transmisión de la cultura y de la historia; sin dejar de lado la promoción actividades de recreación turística con tarifas preferentes, diseñadas para personas adultas mayores, y el establecimiento de convenios con empresas que ofrezcan tarifas especiales y/o gratuitas en los

centros públicos o privados de entretenimiento, recreación, cultura y deporte, hospedajes en hoteles y centros turísticos.

**Programas para los adultos mayores en México.**

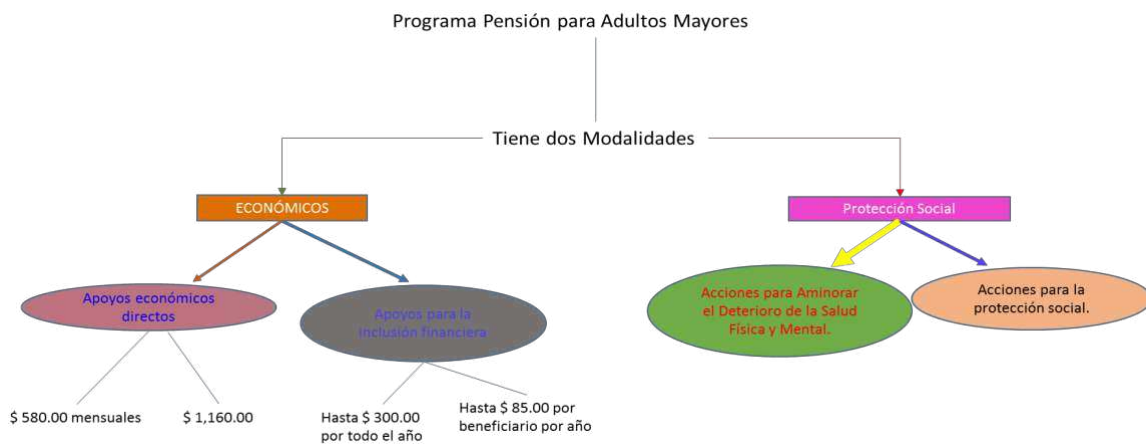
Hay que recordar que el 100% de los adultos mayores no gozan de una pensión que les ayude a vivir, por lo que el gobierno ha tenido que implementar programas que traigan beneficios a toda la población que se encuentra en la tercera edad tales como:

**Programa para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores**

Éste tiene cobertura a nivel nacional con el que se brinda apoyo a mujeres y hombres mayores de 65 años para comunidades indígenas y de 68 años en el resto del país. El monto de apoyo económico destinado es de \$1,275 pesos mensuales que serán entregados bimestralmente.

**Programa Pensión para Adultos Mayores**

Atiende a nivel nacional a las personas adultas mayores de 65 años en adelante, otorgando apoyos económicos y de protección social, por ejemplo, participando en grupos de crecimiento y jornadas informativas sobre temas de salud, facilidades para acceder a servicios y apoyos de instituciones como el INAPAM, además de aquellas que ofrecen actividades productivas y ocupacionales.



Este estudio se centró en las agencias de viajes minoristas, las cuales se encuentren dentro del cuadrante de la alcaldía de Gustavo A. Madero en la Ciudad de México.



## Objetivo general

Analizar la forma en que las agencias de viajes consideran al adulto mayor en los paquetes que ofrecen asociados con el turismo y la nueva realidad.

## Objetivos específicos

Conocer las características y condiciones en que las agencias de viajes ofertan sus servicios al segmento de la tercera edad en esta nueva normalidad.

Determinar los destinos que solicitan con mayor frecuencia los adultos mayores que buscan efectuar turismo y que ofrezcan seguridad en su salud.

## Preguntas de investigación

Las agencias de viajes ¿cómo están considerando el segmento de los adultos mayores bajo esta nueva realidad?

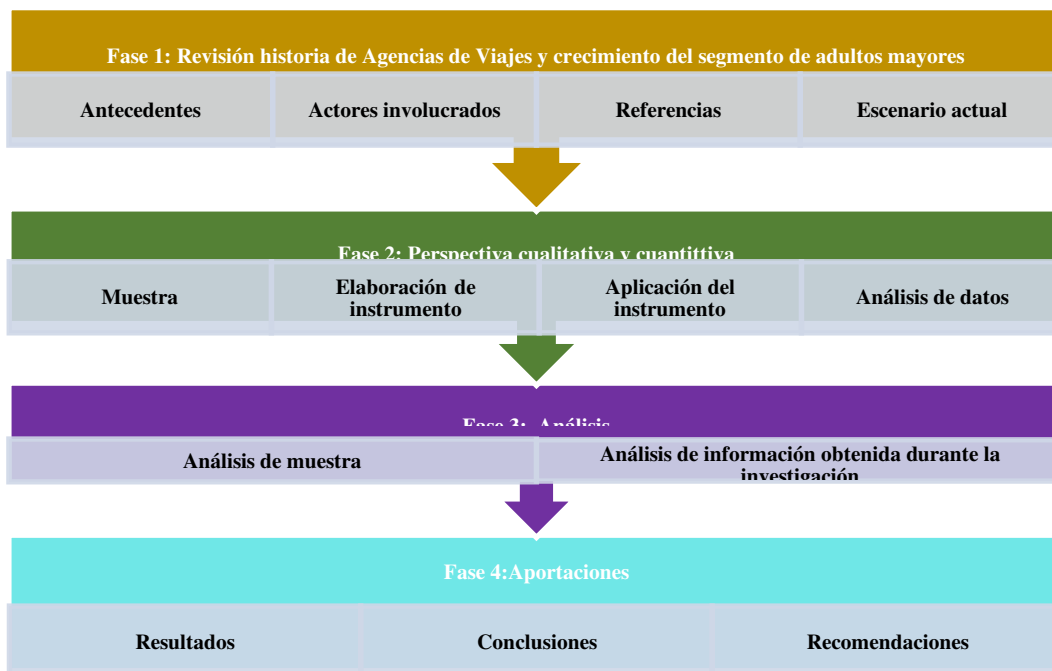
¿Cuáles son los paquetes y beneficios que ofrecen para los adultos mayores?

¿Cuáles son los lugares que más visitan por los adultos mayores?

¿Cuál es la opinión de los adultos de la tercera edad con relación a los viajes que ofrecen las agencias de viajes?

## Metodología

La metodología se abordó en cuatro fases.



Para el desarrollo se tomaron en cuenta los objetivos establecidos para este trabajo, se llevaron a cabo una indagatoria por un lado de gabinete; en donde se revisaron y analizaron la información documental, y por otro de campo, permitiendo la recolección de información a partir del contacto directo con el objeto de investigación a través de encuestas y entrevistas.

Pacheco y Cruz (2006) mencionan en cuestión de metodología de la investigación aplicada, que esta consiste en explicar un fenómeno de la realidad con el apoyo del razonamiento crítico que da lugar a la abstracción y concreción, traducidas en análisis y síntesis.

Por lo anterior el diseño de la investigación fue de metodología mixta, la investigación cuantitativa, cuya característica principal es que mediante la lógica se analicen datos numéricos, obtenidos de la aplicación de entrevistas y encuestas, y cualitativa a través de indicadores, entrevistas, encuestas entre otras. (Pacheco & Cruz, 2006)

### **Cualitativa**

Se realizó la aplicación de instrumentos a las agencias de viajes con respecto a los viajes que promueven a los adultos mayores y entrevistas a los adultos mayores respecto a los viajes realizados.

### **Cuantitativa**

Se consideraron agencias que se localizan en la alcaldía de la Gustavo A. Madero.

### **La pandemia y las agencias de viajes**

A partir de enero de 2020 se da la alerta por parte de la Organización Mundial de la Salud (OMS) informando acerca de la situación sanitaria que se aproximaba a nivel internacional, por lo que a partir del 17 de marzo en México se inicia el confinamiento de la población por la pandemia generada por la propagación del SARs Cov 2, por lo anterior la economía y la salud entre otras, se ven afectadas en todo el mundo con lo que, un sinnúmero de empresas y negocios se vieron en la necesidad de cerrar sus puertas de manera indefinida, las agencias de viajes no fueron la excepción, la prohibición de la movilidad entre países, la permanencia en casa, el cierre de lugares turísticos además del incremento de contagios llevó a la baja la demanda de viajes. Un punto que el sector salud tomó en cuenta fue la vulnerabilidad de la población entre la que se encontraban las personas de la tercera edad.

### **Objeto de estudio**



**Viajes Bojorquez** Av. Montevideo 189 Col. Lindavista 07300 Ciudad de México.



**Viajes Sears (plaza lindavista)** Av. Montevideo # 363 Col. Lindavista, GAM, CDMX, C.P. 07300, plaza lindavista en el sótano.





**Bestday (plaza lindavista)** Av. Montevideo # 363 Col. Lindavista, GAM, CDMX, C.P. 07300, plaza lindavista en el tercer piso.



**Magnicharters (plaza lindavista)**, Av. Montevideo # 363 Col. Lindavista, GAM, CDMX, C.P. 07300, plaza lindavista en el Segundo piso.



**Viajes Lindavista** se ubica en Av. Montevideo # 252 Col. Lindavista, GAM, CDMX, C.P. 07300.



**Jb travel Join the business** Matagalpa 25 Int. 3 Col. San Pedro Zacatenco, Ciudad de México, México C.P. 07360,

### **Las agencias de viajes y la afectación de las mismas por cancelación de reservaciones**

A partir de las indicaciones del Gobierno Federal, en el que la población debía permanecer en confinamiento, todos los sectores se vieron afectados, el turismo fue uno de ellos y por ende las agencias de viajes se toparon con la masiva cancelación de reservaciones ante lo inevitable, la Asociación Mexicana de Agencias de Viajes Ciudad de México busca salvar alrededor de 5 mil reservaciones mediante una campaña en la que invita a los turistas a cambiar sus fechas de viaje para evitar la cancelación. Sin embargo, no se pudo evitar el cierre de estos establecimientos.

Conforme al segundo informe de actividades de acuerdo a la estructura del Programa Sectorial de Turismo, los resultados más relevantes debido a la emergencia sanitaria global a consecuencia de la pandemia de COVID-19, es la generalización del cierre de aeropuertos, la adopción de restricciones de viaje; confirmándose así que el turismo resulta ser uno de los sectores económicos más afectados, ya que los esfuerzos de contención de la epidemia significan la total suspensión, a partir del mes de marzo del presente año, por lo que la actividad turística, espera poder adaptarse a las nuevas circunstancias, que surgieron a partir de la crisis.

Los impactos que ha sufrido el turismo han sido caídas impresionantes, la imagen muestra la afectación en los diferentes continentes al hacer un cruce de información entre los años 2019 y 2020, donde se reflejan las bajas de visitantes en Europa y Asia y el Pacífico.



Fuente: <https://www.unwto.org/es/covid-19-y-sector-turistico-2020>

Una de las estrategias del gobierno federal fue la implementación del semáforo sanitario con el que se determinaría el cierre o reapertura tanto de las dependencias gubernamentales como el de los negocios a partir del número de hospitalizaciones a nivel estatal un ejemplo de ello es cuando se dio el cambio de semáforo de **Rojo** a **Naranja** en la CDMX a partir del 29 de junio del 2020 con lo cual se autoriza la reapertura de varios negocios, con todas las medidas de seguridad, con base en las dos siguientes infografías:



Fuente: [https://twitter.com/ach\\_CDMX/status/1276567683073544192/photo/1](https://twitter.com/ach_CDMX/status/1276567683073544192/photo/1)



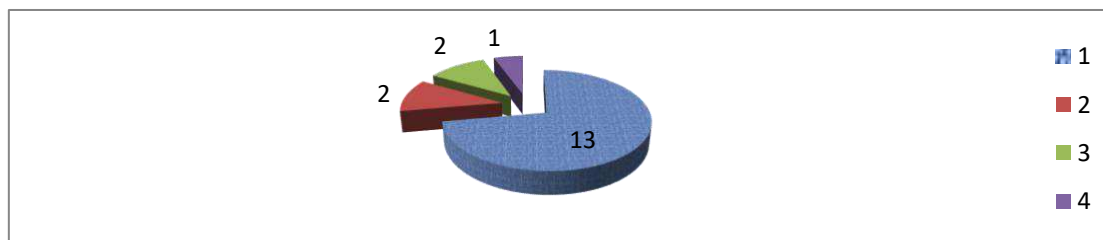
Fuente: [https://twitter.com/ach\\_CDMX/status/1276567683073544192/photo/2](https://twitter.com/ach_CDMX/status/1276567683073544192/photo/2)

A partir de esos cambios las agencias de viajes en la CDMX inician nuevamente operaciones el 1 de julio del 2020, llevando a cabo los protocolos de seguridad conforme a las autoridades sanitarias lo dispusieron en el que debieron considerar una afluencia al interior de las instalaciones del 30%.

### Aplicación y análisis del instrumento a los Adultos Mayores o de la tercera edad

Como un primer intento para recabar información, se integra una encuesta para los adultos mayores por medio de WhatsApp, realizada en el mes de septiembre de 2020, la mayoría de los contactados tienen la afición de viajar a destinos nacionales e internacionales, la mayoría son activos en el trabajo, su tiempo libre los destinan a realizar excursiones y aprovechar los puentes para realizar algún viaje. Se envió la pregunta detonante siguiente:

¿Cómo están pensando en viajar, ahora con estas condiciones del Covid-19? Con la que se obtuvo el siguiente resultado:



De los 18 encuestados 15 coinciden en que por ahora no hay que viajar y más aún si se pertenece a grupo de alto riesgo como son las personas de la tercera edad que es posible además tener una enfermedad crónica degenerativa como hipertensión o diabetes. Hay que ser cautelosos y prevenir, ante todo. Hay que esperar por la vacuna, si lo hacen, tendrán que firmar una responsiva.

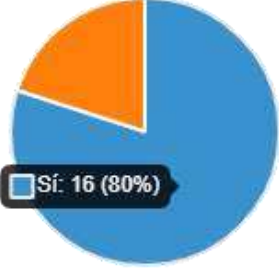


Mientras que **dos** contestaron que piensan llevar un sanitizante para rociar toda la habitación y tener todos los cuidados en el traslado.

**Otra** contestó que va a rentar una casa con alberca y continuar con el confinamiento en ella, claro antes sanitizará toda la casa limpiando todas las superficies, sin olvidar llevar comida y continuar como si estuviera en su casa, en espera que esté el semáforo en verde y que salga la vacuna contra el Covid-19, hasta que mejoren las condiciones.

En el mes de diciembre del 2020, se aplica nuevamente un instrumento a los adultos mayores, el cual estuvo compuesto por 15 preguntas de opción múltiple.

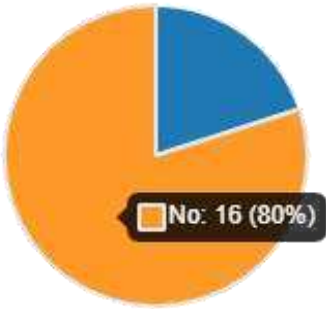
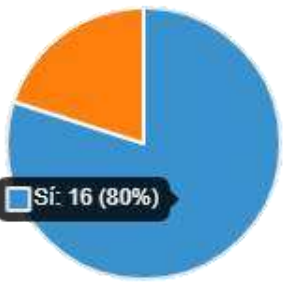
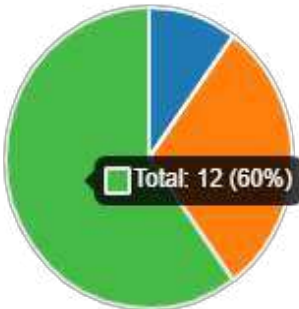
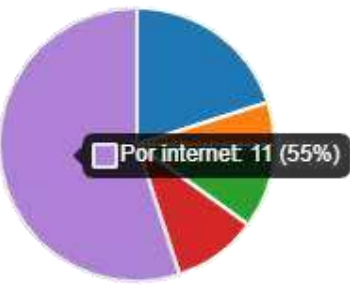
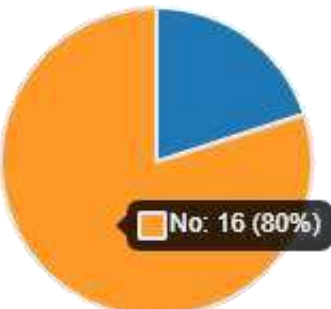
Dicho cuestionario se aplicó de forma electrónica, por medio de la plataforma Microsoft Forms , esto debido a la contingencia sanitaria por el COVID-19, en un lapso de tiempo del 20 al 23 de diciembre del 2020. En esta etapa el instrumento fue contestado por 20 adultos mayores con contacto directo con el entrevistador, lo que permitió obtener la siguiente información.

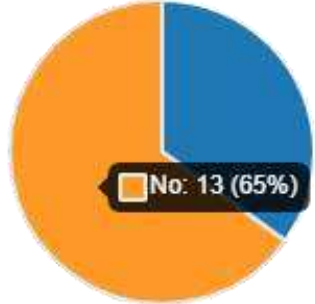

**Tabla.1**

Pregunta	Resultados/análisis	Gráfica
1.¿Viaja habitualmente?	De los 20 encuestados el 20% (4 personas), no viaja habitualmente, mientras que el 80% sí lo hace. Es importante destacar que las personas hicieron la aclaración que esto era antes de la pandemia, ya que las posibilidades económicas se han visto disminuidas debido a la contingencia con lo que se han limitado sus recursos.	 <p>■ Sí: 16 (80%)</p>
2.¿Cuántas veces viaja aproximadamente en un año?	La mitad de los 20 encuestados viaja de 1 a 3 veces al año, 8 personas de 3 a 5 veces y solo 2 personas viajan más de 5 veces	 <p>■ 1 a 3 veces : 10 (50%)</p>
3. ¿Con quién suele viajar habitualmente?	10 personas dijeron viajar acompañados de su familia, 4 con su pareja, en la misma cantidad solos y 2 con sus amigos. Cabe aclarar que aquellos que viajan solos lo hacen por cuestiones de trabajo o familia.	 <p>■ Con su familia: 10 (50%)</p>

<p>4. ¿Normalmente qué es lo que busca al viajar?</p>	<p>13 personas comentaron que su principal objetivo es el descanso, para 4 es por cuestión de conocer otras culturas, para 2 entrevistados la diversión es lo importante y por último solo 1 caso se interesa en el aspecto religioso.</p>	<p>A pie chart with a large blue slice representing 'Descanso: 13 (65%)'. Other smaller slices in red, green, orange, and purple represent other reasons.</p>
<p>5. ¿Con cuánto tiempo de anticipación adquiere su viaje?</p>	<p>La mayoría de los encuestados (9 personas), anticipan su viaje de 1 a 2 meses, 3 personas en menos de un mes, 3 personas en más de 6 meses, 4 de 3 a 5 y por último solo una persona no anticipa su viaje. Normalmente este segmento de mercado no es espontáneo</p>	<p>A pie chart with a large orange slice representing 'De 1 a 2 meses: 9 (45%)'. Other slices in blue, red, green, and purple represent other timeframes.</p>
<p>6. ¿Al adquirir lo necesario para su viaje como lo prefiere hacer?</p>	<p>El 65% de los encuestados (13 personas) prefieren adquirir solo el transporte, 6 personas un paquete todo incluido (transporte, hospedaje y alimento) y solo 1 persona prefiere adquirir solo el transporte y hospedaje. Se destaca que las personas que han adquirido un todo incluido se expresan bien de la experiencia.</p>	<p>A pie chart with a large blue slice representing 'Solo el transporte (ida y vuelta): 13 (65%)'. Other slices in green, orange, and purple represent other preferences.</p>
<p>7. ¿Qué método de pago utiliza normalmente?</p>	<p>El 50% de las personas encuestadas paga sus servicios en línea, 6 personas pago en efectivo y 4 personas pago con terminal Cabe aclarar que algunas personas que pagan en línea es debido a que ellos no adquieren el producto directamente, sino que lo hacen por medio de sus hijos u otra persona</p>	<p>A pie chart with a large green slice representing 'Pago en línea: 10 (50%)'. Other slices in blue, orange, and purple represent other payment methods.</p>
<p>8. ¿Actualmente cuenta con un agente de viajes de confianza?</p>	<p>La mayoría de los encuestados (18 personas) no cuenta con un agente de viajes, puesto que son ellos mismos o por medio de familiares quien adquiere lo necesario para su viaje</p>	<p>A pie chart with a very large orange slice representing 'No: 18 (90%)'. A small blue slice represents the remaining 10%.</p>



<p>9. ¿Existen paquetes para las personas de la tercera edad en la agencia donde solicita el servicio?</p>	<p>Debido a que la mayoría de los encuestados no se encuentra familiarizado con las agencias de viajes, 16 personas desconocen los paquetes ofrecidos para personas de su edad, mientras que solo 4 personas afirman si haber visto este tipo de producto</p>	 <p>No: 16 (80%)</p>
<p>10. ¿Las actividades dentro de los paquetes/servicios turísticos que ha adquirido han sido todas de su interés?</p>	<p>Las personas que han adquirido paquetes turísticos o servicios turísticos afirman que las actividades son de interés, mientras que el 20% afirma que no es así.</p>	 <p>Sí: 16 (80%)</p>
<p>11. ¿De qué manera considera que los paquetes/servicios turísticos que ha adquirido cubren sus necesidades?</p>	<p>La mayoría de los encuestados (60% 12 personas), está satisfecho puesto que si han cubierto de manera total sus necesidades, 6 personas consideran que ha sido de manera parcial mientras que solo 2 personas creen que ha sido nula. Es importante destacar que quién considera que no ha sido cubierto el total de necesidades es por falta de algún servicio médico.</p>	 <p>Total: 12 (60%)</p>
<p>12. ¿Por qué medios actualmente recibe información sobre paquetes turísticos de una agencia de viajes?</p>	<p>A pesar del rango de edad para este cuestionario se encontró que la mayoría de los encuestados (55% con 11 personas) recibe la información por vía internet, 4 personas siguen recibiendo información a través de folletos, 2 por vía telefónica, 2 de manera personal cuando van a pedir información y solo una persona afirma que por medio de espectaculares/propaganda</p>	 <p>Por internet: 11 (55%)</p>
<p>13. Con las actual situación debido a la pandemia por COVID-19, ¿estaría dispuesto a viajar nuevamente?</p>	<p>La mayoría de las personas encuestadas (el 80% con 16 votos) afirman que no están dispuestos a viajar nuevamente hasta que se normalicen las cosas respecto a la pandemia. Mientras que los 4 encuestados restantes afirmaron que sí.</p>	 <p>No: 16 (80%)</p>

<p>14. En caso de viajar nuevamente, ¿las medidas sanitarias llevadas a cabo lo hacen sentir seguro?</p>	<p>De los 20 encuestados, 13 personas aseguran que, a pesar de tener las medidas sanitarias, estas no los hacen sentir seguros ya que muchas veces no son llevadas a cabo correctamente. Mientras que las restantes 7 personas sí se sienten seguros con las medidas sanitarias</p>	 <p>A pie chart with an orange segment representing 'No' at 13 (65%) and a blue segment representing 'Yes' at 7 (35%). A callout box points to the orange segment with the text 'No: 13 (65%)'.</p>
<p>15. En caso de viajar nuevamente, ¿cuántos días estaría dispuesto para hacerlo?</p>	<p>12 personas están dispuestas a viajar mayormente de 4 a 7 días cuando exista la posibilidad de hacerlo nuevamente, mientras que 4 viajarán de 1 a 3 días y 4 personas más de 7 días.</p>	 <p>A pie chart with three segments: orange (4 a 7 días: 12 (60%)), green (1 a 3 días: 4 (20%)), and blue (más de 7 días: 4 (20%)). A callout box points to the orange segment with the text '4 a 7 días: 12 (60%)'.</p>

### Resultados de la entrevista con las agencias

De la investigación realizada en las 6 agencias de Viajes antes de la pandemia, solo una realiza viajes exclusivos para el mercado estudiado llamándolo Edad de Oro, que son viajes a Europa visitando uno o dos países para el cuidado de los adultos.

Fue una investigación totalmente fuera de lo usual por la situación en la que el mundo entero manejaba la pandemia. El cierre de agencias no solo de manera temporal sino permanente, las pérdidas en el ramo turístico que tal vez durara varios años para que se reactive en su totalidad.

### Conclusiones

- Se concluye que esta investigación fue complicada para su realización por la situación sanitaria, el cierre de fronteras, el nulo turismo a nivel global durante largo período, la pérdida de empleos y el desastre de la economía a nivel mundial en el ramo turístico.
- Así también se podría pensar que con la vacuna para la población traerá consigo la reactivación de actividades turísticas quizá en un inicio de manera local y posteriormente nacional e internacional.
- Se observa que el turismo seguirá con afectación por muchos años, la activación de este servicio será de manera paulatina, ya que en algunos países siguen con restricciones para algunos de los países muy a pesar de ya haber sido vacunada su población.
- Por otro lado, se pudo observar que la mayoría de las personas debido a la pandemia por COVID-19, se ven afectadas significativamente en su forma, constancia y seguridad al viajar. Además, que la mayoría de estas personas no están involucradas directamente con los productos dirigidos a su segmento con agencias de viaje, sin embargo, se pudo rescatar una buena respuesta de la experiencia en cuanto a los servicios individuales que

adquieren, puesto que sí cubren sus necesidades, pero sin una planeación adecuada del producto.

- Por otro parte, es evidente que el adulto mayor no está contemplado como cliente potencial en los servicios que prestan las agencias, al no tener conformados paquetes alternativos que reúnan beneficios que al adulto mayor pueda facilitarle su estancia o recorridos turísticos.
- Se puede observar la falta de apertura por parte de algunas de las agencias, ya que a pesar de tener conocimiento de la necesidad de implementar algunos paquetes exclusivos para los adultos mayores y ganar clientes potenciales simplemente los siguen considerando como parte de los adultos en general a pesar de tener otras necesidades.
- Aunque en este momento no es pertinente aseverar, los adultos mayores se verán con un incremento en las restricciones por su vulnerabilidad ante cualquier contingencia, podría decirse que si antes no se pedía de manera obligatoria el seguro de viajero ahora quizá la Organización Mundial de la Salud lo implemente como parte de la movilidad internacional o nacional de cualquier viajero.
- En la actualidad las actividades de recreación para los adultos mayores, sólo han preocupado a las instituciones públicas, asociaciones religiosas o culturales y últimamente algunos grupos privados que han tenido la visión, de que este segmento en el mercado, se encuentra en gran crecimiento.
- Se observa que a partir de ahora los adultos mayores considerarán y tendrán sus reservas antes de programar un viaje de placer a cualquier lado del mundo, al no tener la certeza de nuevo brote epidemiológico.
- Es claro que a nivel nacional e internacional se desconoció el alcance que podría tener la propagación de este virus, por lo que nadie estaba preparado para enfrentar esta crisis emocional, económica y de salud en general.
- La adaptación a la situación es relevante, sin embargo, queda mucho camino por recorrer para lograr que los adultos mayores vuelvan a tener esa seguridad de la que gozaban antes de la pandemia.

## **Referencias**

Ana Martínez Gracida (021219). *El Sol de México*. Recuperado de <https://www.elsoldemexico.com.mx/circuitos/turismo/excursiones-para-los-viajeros-de-la-tercera-edad-geriatra-viejito-2972426.html>



Animal Político (18-03-2020). *AMLO adelanta pensiones a adultos mayores y dice que habrá austeridad*. recuperado de <https://www.msn.com/es-mx/dinero/noticias/amlo-adelanta-pensiones-a-adultos-mayores-y-dice-que-habr%C3%A1-austeridad/ar-BB11n9so>

Aragones, F. J., Payares, A. M., y Matos, R. E. (2012). Turismo de salud: conceptualización, historia, desarrollo y estado actual del mercado global. *Clío América*, 11(6), 72-98.

*Claves para la recuperación turística* (150221), recuperado de <https://www.eluniversal.com.mx/opinion/francisco-madrid-flores/claves-para-la-recuperacion-turistica>

*El Economista* 13 de diciembre de 2020, recuperado 28 de diciembre de 2020, <https://www.economista.com.mx/politica/La-CDMX-se-mantiene-en-semaforo-naranja-pero-con-los-hospitales-al-rojo-vivo--20201213-0003.html>

El economista 14 de octubre de 2019, recuperado el 6 de diciembre 2019 <https://www.economista.com.mx/gestion/Cuales-son-los-ingresos-de-las-personas-de-la-tercera-edad-20191014-0062.html>

[http://www.inapam.gob.mx/work/models/INAPAM/Resource/Documentos\\_Inicio/Ley\\_2014.pdf](http://www.inapam.gob.mx/work/models/INAPAM/Resource/Documentos_Inicio/Ley_2014.pdf)

<https://lh3.googleusercontent.com/proxy/VFacn1NVBG>

<https://pasilloturistico.com/hoy-abren-en-la-ciudad-de-mexico-hoteles-y-restaurantes-al-30-de-su-capacidad/>

<https://prezi.com/kjn9w1zf5y4t/historia-y-evolucion-de-las-agencias-de-viajes/>

[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/28096/Adultos\\_mayores.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/28096/Adultos_mayores.pdf)

[https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-47032018000200202](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-47032018000200202)

*Importancia de las agencias de viajes en México*. Recuperado de: <http://www.noventagrad.com.mx/turismo/reconoce-sectur-importancia-de-agencias-de-viajes-para-el-crecimiento-turistico.htm>

Institución de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado [ISSSTE]. (2017). *Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado* .

Montalvo, R. (2018). *Diseño de un modelo tipo para el turismo médico en México: desarrollar e implementar una plataforma tecnológica para impulsar el turismo médico en México*.

*Todo viajes* (02-dic-19) Recuperado de <http://todoviajespara.com/viajes-para-adultos-mayores/>