

Licenciatura en Turismo
Tesis de Grado

***UNA APROXIMACIÓN A LAS BARRERAS QUE
INCIDEN EN EL TURISMO SENIOR.***

LOS CASOS DE SAN CARLOS DE BARILOCHE Y
CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES, ARGENTINA

Tesista: Mariana Belén Del Valle

Director: Mg. Gabriel Comparato

Legajo: 77617/9

E- mail: maridelvallee@gmail.com

13 de Febrero de 2020, La Plata, Buenos Aires

AGRADECIMIENTOS

Esta tesis va dedicada a todas aquellas personas que me apoyaron, colaboraron y me ayudaron en este trabajo de investigación. El mismo, fue un camino de constante aprendizaje, el cual no fue fácil y no hubiera sido posible sin la ayuda de todos ellos:

A Gabriel Comparato, mi director de tesis, quien me acompañó a lo largo de este proceso, orientándome siempre con dedicación y empeño.

A mi madre, abuela y hermana, quienes estuvieron desde mis inicios, alentándome, con esfuerzo, en todo lo que me propuse durante mi vida tanto personal como profesional.

A Josefina, mi amiga, quien dedicó parte de su tiempo ayudando a que pueda culminar este proyecto con su apoyo incondicional.

A mis amigos y novio que me acompañaron y estuvieron conmigo en todo momento.

A mis compañeros y colegas de la facultad que transitaron la carrera junto a mí.

A todos las personas con las que me involucré durante los viajes tanto a San Carlos de Bariloche como en Ciudad Autónoma de Buenos Aires. A los representantes de los centros de jubilados, Juana de “Celebra la Vida”, Esther y Raúl de “Aconcagua” que me recibieron con amabilidad y permitieron que realizara mi investigación con total libertad. También, a Néstor, Natalia y Romina de “Salseando Viajes y Turismo”.

¡Muchas gracias!

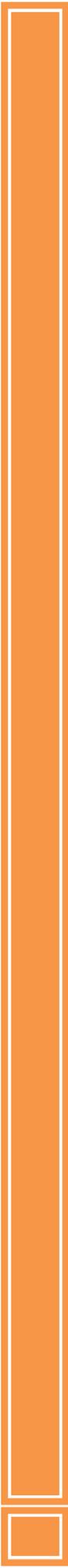
ÍNDICE

| | |
|---|----|
| RESUMEN | 3 |
| ESTRUCTURA | 5 |
| INTRODUCCIÓN..... | 5 |
| FUNDAMENTACIÓN..... | 7 |
| OBJETIVOS..... | 7 |
| OBJETIVO GENERAL: | 7 |
| OBJETIVOS ESPECÍFICOS: | 8 |
| METODOLOGÍA | 8 |
| CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO..... | 11 |
| 1.1 TURISMO..... | 11 |
| 1.2 TURISMO SENIOR..... | 12 |
| 1.3 BARRERAS | 17 |
| CAPÍTULO 2: CARACTERIZACIÓN DEL <i>TURISMO SENIOR</i> EN ARGENTINA | 20 |
| 2.1. MARCO INSTITUCIONAL | 20 |
| 2.2. SAN CARLOS DE BARILOCHE..... | 22 |
| 2.3. CIUDAD AUTONOMA DE BUENOS AIRES..... | 25 |
| CAPÍTULO 3: CASOS DE ESTUDIO..... | 31 |
| 3.1. SAN CARLOS DE BARILOCHE..... | 31 |
| 3.1.1 Descripción del itinerario | 31 |
| 3.1.2 Percepciones de los responsables comerciales e institucionales claves en torno a las barreras del <i>Turismo Senior</i> | 40 |
| 3.1.3 Percepciones de los <i>Turistas Senior</i> | 41 |
| 3.1.4 Resumen del caso de estudio de San Carlos de Bariloche | 49 |
| 3.2. CIUDAD AUTONOMA DE BUENOS AIRES..... | 51 |
| 3.2.1 Descripción del itinerario | 51 |
| 3.2.2 Percepciones de los responsables comerciales e institucionales claves en torno a las barreras del <i>Turismo Senior</i> | 56 |
| 3.2.3 Percepciones de los <i>Turistas Senior</i> | 58 |
| 3.2.4 Resumen del caso de estudio de Ciudad Autónoma de Buenos Aires... | 63 |
| 3.3 ANALISIS COMPARATIVO DE LOS CASOS DE ESTUDIO | 65 |
| CONCLUSIONES | 69 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 72 |
| FUENTES NORMATIVAS | 77 |
| FUENTES ELECTRÓNICAS CONSULTADAS | 77 |
| ANEXOS | 79 |
| ANEXO I: ENTREVISTAS A LOS INFORMANTES CLAVES | 79 |
| ANEXO II: ENCUESTAS A TURISTAS SENIORS | 88 |
| ANEXO III: INFORMACIÓN RELATIVA A BARILOCHE | 92 |

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo identificar y describir las principales barreras que se les presentan a los *turistas seniors*, mayores de 60 años, en la práctica de viaje de turismo y de excursionismo, tanto previamente como durante y luego de la misma. Con este fin, se abordaron dos casos de estudios, en destinos turísticos consolidados de Argentina como son San Carlos de Bariloche y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, donde se identifican las principales similitudes y diferencias. En este sentido, se llevó a cabo un relevamiento de campo en Junio de 2019, acompañado de un registro fotográfico, y utilizando la triangulación metodológica comparando: las entrevistas realizadas a los actores claves (agencia de viajes, coordinadores y centros de jubilados), encuestas a los *turistas seniors* y observación participante. También se realizó un análisis y diagnóstico para resumir cada uno de los casos y, a partir de este, un resumen comparativo. Se considera, de tal manera, que la presente tesis constituye una contribución a reflexionar el turismo en un marco amplio e inclusivo, acordes a los deseos y necesidades de este grupo social.

Palabras claves: *turismo senior*- adultos mayores- tercera edad-barreras-obstáculos- viaje por turismo-excursionismo- San Carlos de Bariloche- Ciudad Autónoma de Buenos Aires



INTRODUCCIÓN

- ESTRUCTURA
- INTRODUCCIÓN
- FUNDAMENTACIÓN
- OBJETIVOS
- METODOLOGIA

ESTRUCTURA

La tesis se organiza en tres capítulos y se estructura de la siguiente manera. En el primero se construyó un marco teórico en relación al concepto de turismo, *turismo senior* y las diferentes barreras que se le presentan a estos. En el segundo se realizó la caracterización del *turismo senior* en Argentina mencionando el marco normativo en la que se engloba, la ubicación geográfica y estadística de los casos de estudio tanto de San Carlos de Bariloche como Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Finalmente, en el tercero se analizaron los casos de estudio por separado, describiendo de cada uno: el itinerario, las percepciones de los distintos informantes y actores claves en lo relativo a las barreras que se presentan en las experiencias turísticas realizadas, destacándose los: a) responsables institucionales, b) responsables comerciales y c) los propios turistas. A modo de cierre, se realiza un estudio comparativo a los efectos de sintetizar la información más relevante.

INTRODUCCIÓN

La investigación propuesta busca analizar las barreras con las que se encuentran los turistas *senior* en dos destinos turísticos consolidados de Argentina, como son: San Carlos de Bariloche y Ciudad Autónoma de Buenos Aires, abordado a partir de una práctica de turismo y, el segundo, de excursionismo, es decir, sin pernocte. En este sentido, y teniendo en cuenta que se trata de una modalidad en aumento debido al envejecimiento de la sociedad actual, la propuesta busca analizar las barreras que impiden o limitan el desarrollo del viaje por turismo o excursión, según la percepción de los turistas y/o excursionistas mayores de 60 años. Se abordará el tema a partir de la idea de que el turismo constituye un derecho y donde, en particular, el turismo *senior* atraviesa categorías tales como turismo social y turismo accesible.

En virtud de lo anterior, esta tesis cobra protagonismo en un contexto donde si bien aparecen nuevas ofertas de recreación y viajes, los adultos mayores, aun poseen cierto desacreditó en los procesos de planificación turística. En este sentido, y según Elias (1987), lo que predomina en las imágenes culturales es la caracterización de estos como carga o peso social. Las personas de edad tienden a ser maltratadas y marginadas por los demás, debido a que su vida productiva ha terminado y se vuelven cada vez más ancianos. Si bien algunas tendencias se han revertido durante los últimos años, aún continúa la idea de que se trata de individuos aislados, ya que se encuentran cerca de la muerte y a los jóvenes les cuesta identificarse con ellos. Se convierte en la etapa más dura de la vida, están vivos pero a la vez en soledad. Tradicionalmente se los aísla mucho antes de morir, ya que surge la incapacidad de ofrecerles a los viejos la ayuda y el afecto que necesitan.

El principal problema de la vejez, es la dependencia, el deterioro y la falta de autonomía que sufren los ancianos, ya que hace que se sientan débiles, afectando la calidad de vida. Estos se sienten solos y “*inútiles*” (p.104) ya que sus capacidades disminuyen con el paso de los años (Arroyo Rueda, Ribero Ferreira y Mancinas Espiza, 2011).

Por su parte, autores como Bijaro Hernández y Mendiola Infante (2002), consideran que este grupo etario, llega a esta etapa cobrando una jubilación que es conocida como conquista histórica, pero en los países en desarrollo es muy baja, por lo que no les permite poder vivir dignamente. Les resulta muy difícil sobrevivir; y no como dice el

discurso de la sociedad, que es para gozar de un descanso por el resto de sus vidas. Actualmente, el jubilarse es motivo de preocupación, no solamente porque los montos de los haberes jubilatorios son insuficientes para cubrir las necesidades básicas, sino también porque ahora está en riesgo su salud.

En este marco, la población mundial de adultos mayores, ha aumentado significativamente. En el Siglo XXI el promedio de vida es de aproximadamente 70 años para hombres y 75 para mujeres. Los países en desarrollo tienen un índice de envejecimiento más avanzado que los desarrollados, se estima que para el año 2050 el porcentaje de personas de edad aumente del 8% al 19%, mientras que el de niños descienda del 33% al 22% (Bijaro Hernández y Mendiola Infante, 2002).

De acuerdo a la ONU, para el año 2050, 1 de cada 4 personas, tendrá más de 60 años. El incremento de la misma se debe a los adelantos médicos, tratamientos especializados para diferentes enfermedades, medicamentos y mejora en la calidad de vida (Bermúdez Prieto, 2014).

El Ministerio de Salud de Argentina (2010), sostiene en el informe *“Esperanza de Vida Saludable en Argentina 2010”*, que el país no escapa a esta tendencia y está convirtiéndose en uno de los lugares más envejecidos de Latinoamérica. En los últimos años, la población de más de 80 años registró el mayor crecimiento, debido al aumento de la esperanza de vida y el descenso de la mortalidad. Este incremento es denominado envejecimiento dentro del envejecimiento. Por su parte, el Ministerio de Desarrollo Social de Argentina (2013), afirmó que este fue el primero en el mundo en hablar de “Derechos de la Ancianidad”, lo que lo pone en un lugar privilegiado de la agenda internacional. En la década del 90, estos se perdieron sistemáticamente pero en el año 2003 comenzaron a tener relevancia. Actualmente, goza de un desarrollo de turismo en la tercera edad que está aumentando; gracias a la *“reforma histórica”* con una promoción que incluye al turismo social y accesible al mismo tiempo, bajo el slogan *“Viví Argentina para Jubilados”* (Infobae, 2017).

El creciente proceso demográfico del envejecimiento, conlleva a que un amplio porcentaje de población disponga de una gran cantidad de tiempo libre. En este escenario, una de las maneras que este segmento encuentra para sociabilizarse y mantenerse activo, es a través del turismo. En este, se percibe la integración de diferentes grupos, y es fundamental que en los destinos haya personas bien preparadas, para uso y disfrute y, a la vez, para evitar discriminación y segregación (Bermúdez Prieto, 2014).

El turismo que realiza la tercera edad es reconocido, generalmente, como turismo social pero en la actualidad también se lo relaciona con el turismo accesible, en tanto que permite a los adultos y personas con discapacidad funcionar de manera independiente con las mismas condiciones para todos, este incluye la adecuación de los servicios para el disfrute y goce de la actividad (OMT, 2014).

Según la Organización Mundial de Turismo (2014), los beneficiarios más importantes del turismo accesible son los llamados turistas *senior* por la relación directa entre edad y disminución de las capacidades. Se los denomina de esta manera a los adultos mayores de 60 años, y estos se caracterizan por un *“envejecimiento activo”* (p.1-34) y mayor disponibilidad para viajar. Por otro lado, Fernández Alles (2007), sostiene que es conveniente eliminar las barreras que se les pueden presentar en un viaje por turismo o excursionismo.

Debido a la relevancia que ha tomado este segmento de turismo y suponiendo que se encuentran barreras que afectan el normal desarrollo de las actividades de quienes lo

visitan, se realizará un estudio comparativo entre viaje por turismo y excursión. En virtud de lo anterior, el interrogante a responder está relacionado con la siguiente pregunta de investigación, ¿Qué barreras identifican los adultos mayores al momento de realizar la práctica de turismo y excursionismo?

De ahí que se proponga analizar las barreras que el *turista senior* identifica al momento de desarrollar un viaje por turismo y excursionismo. En efecto, se buscará precisar, a partir de un estudio de campo cuáles son éstas para un viaje de turismo a un destino de montaña como es San Carlos de Bariloche, Rio Negro y un destino de excursionismo por excelencia como es la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

FUNDAMENTACIÓN

Uno de los motivos por los que fue elegido tiene que ver con que el turismo *senior* no solo es un derecho, sino también un segmento de mercado, en aumento. Este grupo presenta grandes oportunidades, ya que somos testigo de cómo la pirámide de vida se ha ido invirtiendo a lo largo de los años (Aguilar Palacio, 2017).

El “Turista *Senior*”, es un grupo muy reciente, siendo España uno de los primeros en implementarlo como subsector independiente del turismo. Actualmente no existe mucha literatura sobre el tema. Esto conlleva una falta conceptualización clara (Alén González, Domínguez Vila y Fraíz García, 2010) y de ahí el aporte de la presente investigación.

Por otro lado, en los últimos años ha tomado relevancia por su desarrollo; y poco a poco, podemos ver cómo los turoperadores empiezan a mostrar más interés por este tipo de mercado, al igual que los gobiernos (Palacio, 2017).

En nuestro país, diversos trabajos de investigación se están llevando a cabo, como por ejemplo: tesis en la Facultad de Ciencias Económicas, que tratan estos temas. Pero en mi elección de destinos, opte por uno de montaña que es poco investigado y el otro por ser el lugar donde mayormente se realiza excursionismo. Se espera que los resultados obtenidos sirvan como un aporte conceptual y a la vez empírico a la hora de realizar nuevos estudios sobre este tipo de personas en la Argentina.

Por último, la elección de este tema tiene que ver con intereses personales de la tesista, ya que fueron surgiendo a lo largo de la cursada del Seminario de Turismo Accesible, por las diferentes charlas dictadas sobre adultos mayores por autoridades de la Secretaria de Turismo de la Nación, donde observé una falencia importante en cuanto a la falta de proyectos que incluyen a este tipo de personas.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

Analizar las barreras que los *turistas senior* identifican y encuentran en su experiencia de viaje en dos destinos turísticos consolidados de Argentina como San Carlos de Bariloche y Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Aproximar y relacionar conceptos de *turismo senior*, turismo accesible y turismo social.
- Identificar las barreras que comúnmente aparecen en la literatura de turismo sobre adultos mayores.
- Describir las actividades realizadas durante los viajes a las ciudades de San Carlos de Bariloche, en carácter de turismo, y Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a partir de una práctica de excursionismo.
- Analizar y comparar las percepciones de los adultos mayores en lo que refiere a barreras que se le presentan previo, durante y luego de su estadía.
- Identificar variables relevantes al momento de planificar y gestionar un viaje de *turismo senior*.

METODOLOGÍA

El tipo de análisis exploratorio que predominará en la presente investigación es de tipo cualitativo. En este sentido, se buscará analizar la forma en la que los turistas adultos perciben y experimentan los fenómenos que los rodean como son las barreras en este caso (Hernández Sampieri, Collado y Lucio, 2014).

Se adoptará la triangulación metodológica (*between-method*), ya que se combinarán estrategias de investigación diferentes en el estudio de una misma unidad empírica. Se usa para controlar el sesgo personal del investigador y así incrementar la validez de los resultados (Arias Valencia, 1999). Para ello se procede a diferenciar metodológicamente dos tipos de prácticas como son las categorías de excursionismo y turismo según el MINTUR (2015).

Entre las técnicas utilizadas:

- Revisión bibliográfica y análisis documental: para recabar información secundaria y se analizarán diferentes paquetes ofrecidos a este segmento por los operadores de viajes y turismo.
- Observación participante: proceso a través del cual el observador, se adentra al grupo social, estableciendo una relación de confianza con las personas que examina, para poder observar las actividades de la vida y, en ocasiones, los intereses y afecto de un grupo de personas para comprender sus motivaciones (Batthyány y Cabrera, 2011). Se llevará a cabo durante los respectivos viajes a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y a San Carlos de Bariloche en el mes de Junio del 2019, donde tomaré como referencia tanto a mujeres como a hombres mayores de 60 años de edad. Para ello elegiré una agencia de viajes y turismo que comercializa en la ciudad de La Plata, en la cual uno de sus principales núcleos de venta es el *turismo senior*.
- Entrevista semi-estructurada: en este caso, el entrevistador planteará una serie de temas a tratar durante la misma, pero puede decidir libremente sobre el orden y modo de la presentación de los temas y preguntas hacia el entrevistado (Batthyány y Cabrera, 2011). Se realizará a los informantes claves:
 - Responsable de la empresa “Salseando Viajes y Turismo”, la cual comercializa paquetes para el segmento *senior*, Técnica en Turismo Natalia Berenguer.

- Responsables (coordinadores) a cargo del grupo de las experiencias de viaje: Raúl Casanave a Bariloche y Guía de Turismo Romina Suarez a Ciudad Autónoma de Buenos Aires
- Responsables institucionales de los centros de Jubilados que participaron de la travesía: Presidente Juana de “Celebra la Vida”, participe de la experiencia a Bariloche y; Presidente Rubén y Administradora María Esther del centro de jubilados “Aconcagua”, participantes de la experiencia a Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Encuestas a *turistas senior*: durante el regreso a la ciudad de La Plata y una vez finalizada la experiencia, se le entregará a cada uno de los concurrentes, para que puedan identificar y evaluar las barreras que ellos identificaron durante toda su expedición.



CAPÍTULO 1

MARCO TEÓRICO

- 1.1. TURISMO
- 1.2. *TURISMO SENIOR*
- 1.3. BARRERAS

CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO

1.1 TURISMO

El turismo es una práctica de creciente importancia en las sociedades actuales (Troncoso, 2016), y en este sentido, a lo largo del tiempo han surgido muchas definiciones. Pero la más utilizada en el mundo con fines estadísticos es la definición de la Organización Mundial de Turismo (Fernández Alles, 2007); la OMT (2011) sostiene que *“el turismo son las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros”* (p.46).

Así como la definición de este organismo de Naciones Unidas contribuyó a la medición del turismo, la definición es acotada para otros marcos analíticos, entendiéndose que se posiciona al turismo como una actividad donde toman protagonismo el sujeto que se desplaza y las actividades que realiza. En las sociedades modernas el turismo se constituye como un derecho y un negocio; es el resultado de una dinámica social que incluye el territorio como un escenario en el que se lleva a cabo la misma (Bertoncello, 2002). Tradicionalmente, el turismo es conceptualizado como un desplazamiento de personas con fines de ocio, motivados por la existencia de *“atractivos turísticos”* en el lugar de destino para realizar diversas actividades de esparcimiento (Almirón, Bertoncello y Troncoso, 2006).

A su vez, Reyes (2008) lo considera como una actividad económica dirigida a satisfacer las necesidades de las personas que se desplazan desde sus lugares habituales de residencia, es decir que son los desplazamientos realizados en el tiempo libre, principalmente para descansar, conocer otras culturas, otras formas de vida, o simplemente divertirse.

Por otro lado, Osorio García (2007) entiende al viaje turístico como una manifestación del ocio, la cual es una práctica que se realiza de manera voluntaria, recreativa y para el disfrute. Se lleva a cabo en el tiempo libre, espacio de la vida no cotidiana, presupone una movilidad física y temporal.

Según Hiernaux Nicolás (2002), el turismo es considerado una práctica multidisciplinaria, ya que no puede ser definida desde una sola ciencia o disciplina, sino de varias a la vez. También es un inductor o estimulante de la economía, es decir que no es una actividad económica en sí, sino que hay un sinnúmero de actividades relacionadas a esta, directa o indirectamente que demandan los turistas para llevar a cabo la práctica. Actúa como proceso societario del mundo capitalista, ya que muchas personas con cierto soporte económico pueden acceder, haciendo que esté pueda aumentar o disminuir.

Actualmente el turismo representa una parte muy importante de la economía de los países, siendo una actividad que ha sabido adaptarse a los cambios sociales y económicos producidos a lo largo del tiempo, ejemplo de ello es el *turismo senior* (Alén González, Domínguez Vila y Fraíz García, 2010). Por otro lado, según Barros et al. (2007) el turismo puede ser visto desde una doble perspectiva, una tiene que ver con la producción de los servicios turísticos y otra con la forma de acceso a ese consumo, es decir desde una forma productiva y distributiva.

Las tres condiciones que el Ministerio de Turismo de Argentina (2015) considera para definir a un viajante son: si se desplaza fuera de su entorno habitual donde lleva a cabo sus actividades cotidianas (ej.: hogar, trabajo, estudio u otras actividades

diarias); la duración debe ser inferior a un año; y debe responder a una finalidad diferente a la de ser empleado por una entidad residente en el país o lugar visitado.

Un visitante se clasifica según el tiempo de duración de su viaje, si pernocta al menos una noche en lugar visitado (más de 24 horas y menos de 6 meses), se considera turista y si no hay pernocte (dura menos de 24 horas) se considera excursionista (MINTUR, 2015).

Por último, mencionaremos los motivos por los que las personas viajan. Según Sulvaran (2010), son cuestiones psicológicas las que permiten satisfacer un deseo; *“es decir que la satisfacción de ese deseo es lo que nos moverá, nos impulsará para transformarnos en turistas; para viajar”* (p.1). La OMT establece tres grupos principales de motivaciones, que a su vez se dividen en diferentes necesidades:

- Motivaciones personales: se subdividen en: necesidades de contacto con la naturaleza para establecer una relación con el medio ambiente, desintoxicarse de lo negativo y encontrar un equilibrio cuerpo, mente y espíritu; y la necesidad de conocimiento, ya que aporta muchos valores, el estar en contacto con la realidad y aprender nuevas cosas.
- Motivaciones familiares: aquí se encuentra la necesidad de convivir con la familia permitiendo compartir momentos de calidad y establecer una mejor relación con ellos.
- Motivaciones sociales, las cuales se dividen en: necesidad de imitación, ya que muchas personas se desplazan porque es importante “pertenecer” a un grupo social o tener un status en la sociedad que les permita estar a la altura aunque esto les genere una deuda; algunos tratan de imitar a otras personas, ejemplo de esto es, si una persona visita la muralla China y sube una foto a las redes sociales, puede que otras personas quieran hacer lo mismo por imitación. Por otro lado, la necesidad por distinguirse del grupo, que es cuando alguien llega de viaje y le cuentan a sus allegados las experiencias “buenas” aunque haya tenido sucesos negativos.

En este trabajo utilizaré las motivaciones previamente mencionadas y considero de suma importancia para esta investigación, incluir las motivaciones grupales, que a mi entender son uno de los factores determinantes por lo que los turistas deciden desplazarse en grupo a través de un viaje organizado por una agencia.

1.2 TURISMO SENIOR

Respecto a la revisión bibliográfica, resulta dificultoso y controvertido identificar una definición de *turismo senior* representativa (Aguilar Palacio, 2017), todavía es muy reciente, lo que lleva a una falta de conceptualización clara por parte de los autores (Alén González, Domínguez Vila y Fraíz García, 2010).

El mercado de adultos mayores es un grupo muy importante, para el desarrollo del turismo a nivel mundial, siendo uno de los nuevos grupos de consumidores con mayor cantidad de ventas (Font Aranda y Rivas Prado, 2018). Este auge se debe a diferentes factores:

- Aumento de la demografía y de la esperanza de vida en el mundo.
- Tiempo libre y nido vacío, es decir que como ya se jubilaron cuentan con mayor disponibilidad horaria para viajar; y en muchos casos sus hijos ya se emanciparon, por lo que estas dos situaciones provocan que los adultos se sientan solos y poco útiles.

- Nivel de renta.
- Condiciones de salud: esta es la clave del aumento de este segmento, se debe a los avances médicos y medicamentos que hace que los adultos de hoy en día, gocen de buena salud y en el caso contrario muchos establecimientos hoteleros e infraestructuras son accesibles para personas con discapacidad o movilidad reducida
- Cambios de mentalidad: en la antigüedad las personas mayores veían el viajar como un gasto innecesario, en la actualidad lo ven como una manera de esparcimiento, una necesidad para salir de la rutina y sociabilizarse con personas diferentes a las cotidianas (Duro García, 2016).

El turismo de la tercera edad se denomina así porque es la última etapa de la vida de las personas e incluye una amplia variedad de edades (Wallingre, 1997). Abarca a las personas de 55 años o más; estos a su vez se segmentan en dos grupos de edades de 55 a 64 años llamados *Younger Seniors* y más de 65 años *Older Seniors* (Alén González, Domínguez Vila y Fraíz García, 2010). Sin embargo, esta definición ha entrado en conflicto, ya que se toma como referencia la edad de jubilación para categorizarlos y en cada país es diferente (Aguilar Palacio, 2017). En algunos casos se puede dar que las personas soliciten la jubilación anticipada (Molina Viteri, 2017).

En el presente trabajo, es importante aclarar que existe otro subsegmento dentro del *turismo senior*, aparte de los mencionados anteriormente. Según el artículo de *The Hotel Factory* (2015), las nuevas generaciones de adultos mayores están subdivididas por diferentes perfiles de viajeros, como son:

- Los *wealthy senior travellers*: se conforman por turistas de poder adquisitivo medio-alto, que están acostumbrados a viajar y quieren seguir haciéndolo como antes. No quieren ser considerados turistas de la tercera edad.
- Los *mature single travellers*: se componen de los adultos mayores sin pareja de entre 60 y 70 años, que realizan viajes organizados para conocer otras personas solteras con los cuales comparten diferentes placeres como la gastronomía, el conocer nuevos lugares, la lectura, la cultura, entre otros.
- En el tercer lugar, encontramos a los adultos con poder adquisitivo medio-bajo en busca de viajes económicos. Por ejemplo: los mayores que viajan en temporada baja a través de programas subvencionados por el estado.

Según los autores Font Aranda y Rivas Prado (2018), hablan de que este tipo de grupo, se puede clasificar y determinar según la edad cronológica y edad jubilatoria de las personas. El *turista senior* está representado por el segmento de los que tienen mayor tiempo libre, ya que presta sus servicios a gente de cierta edad en la que se encuentra jubilada y no debe cumplir un horario laboral; lo que implica que puedan convertirse en un grupo mucho más activo dado su tiempo disponible, con relación a los *seniors* que aún no se jubilan (Aguilar Palacio, 2017).

Cada vez, resulta más común, que determinados grupos de *turistas senior* busquen nuevas experiencias y nuevas formas de vida más intensas, al menos que las cotidianas. La mayoría de los viajes que realizan son por motivo de vacaciones, ya que es una forma de mantenerse vitales y activos, realizando diferentes actividades. No obstante, también es característico acceder a paquetes de todo incluido, por estadías más largas a diferencia de las demás personas, ya que cuentan con mayor tiempo libre y mayormente vacacionan en temporada baja (Aguilar Palacio, 2017).

Según la OMT (2014), los adultos mayores están contemplados por dos categorías:

- En primer lugar, como beneficiarios del turismo social, ya que en varios países se desarrollan programas para fomentar el envejecimiento activo de modo que les facilita el acceso y la integración con otros grupos de personas. Por ejemplo: el proyecto *Europe Senior Tourism* de la Unión Europea.
- En segundo lugar, son demandantes de los parámetros de diseño aptos para todas las personas por lo que al mismo tiempo que crecen sus viajes gracias al turismo social, aumenta la demanda de Turismo Accesible.

A partir de lo dicho, vale la pena definir conceptos de suma importancia para la investigación como son: Turismo Social y Turismo Accesible.

El Bureau Internacional de Turismo Social (como cito Wallingre, 1998) lo define como *“El conjunto social de relaciones y fenómenos resultantes de la participación en materia turística, de capas sociales de escasos recursos económicos, participación, que solo es posible gracias a las facilidades que se brindan y algunas medidas de carácter social, bien definidas”* (p.1). También este concepto surge de la oferta de precios económicos en alojamientos con instalaciones mínimas (López, 2010).

Tradicionalmente se lo ha vinculado a los recursos económicos de los beneficiarios, primero de la clase obrera y luego, de los ancianos y personas con discapacidad. Es decir que tiene una connotación social unida a los cambios sociales, económicos y políticos de la sociedad (Clemente Soler, Bote Díaz, Sánchez Vera, 2017). La tercera edad es uno de los segmentos de menores recursos y está integrado por muchas personas que nunca tuvieron la posibilidad de viajar (Wallingre, 1998).

Este tipo de turismo, tiene una concepción más amplia de sus potenciales beneficiarios al tener por objeto la lucha contra las desigualdades y exclusión de todos aquellos que tienen una cultura diferente, poseen menos medios económicos o habitan en regiones más desfavorecidas (OMT, 2014). También, Muñiz Aguilar (2001), se refiere a la demanda del turismo social, que está conformada por el conjunto de individuos que por su escaso presupuesto están excluidos del ocio turístico. Entre los colectivos hay que destacar:

- Familias: la demanda de estas aumenta a medida que se incrementa el número de miembros, ya que se hace difícil viajar debido a que existen otras prioridades.
- Jóvenes: generalmente incluye el excursionismo en centros educativos para que puedan aprender cómo viven otras culturas.
- Tercera edad: comprende a las personas que han alcanzado la edad jubilatoria, a sus conyugues y a beneficiarios de pensiones como viudez e invalidez.
- Personas con discapacidad: estos para acceder al turismo necesitan de instalaciones y personal adecuados para el disfrute.

El objetivo principal del Turismo Social es la posibilidad del disfrute del ocio turístico, al alcance de un sector de la sociedad que se caracteriza por tener recursos económicos escasos, entre los que se encuentran los grupos mencionados (Muñiz Aguilar, 2001). Según Marino (2019) este tipo *“se aborda como un instrumento de inclusión social, que se sustenta en los principios humanistas de la actividad y reivindica el acceso al ocio sin ningún tipo de barreras. Los orígenes de esta modalidad turística se asocian a la proclamación de las vacaciones como derecho universal”* (p.1). Las organizaciones involucradas con el turismo hacen mención de este como parte del grupo de turistas con discapacidades o limitaciones. También se incluyen dentro de los beneficiarios sociales (Aguilar Palacio, 2017).

En este tipo de modalidad, se ofrece un conjunto de servicios y actividades turísticas organizadas para los segmentos de la población en desventaja, como son los alojamientos en establecimientos hoteleros a precios económicos en temporada baja y con viajes subvencionados por el Estado (Murello, 2015).

Por otro lado, encontramos que hoy en día, las personas con alguna discapacidad gozan de realizar actividades de diversa índole como sociales, económicas y culturales al igual que el resto de la sociedad (Gutiérrez, 2011). Siguiendo la misma línea, Clemente Soler, Bote Díaz y Sánchez Vera (2017) sostienen que *“La accesibilidad en el turismo es un derecho social que concierne a todos pero que va más allá, alcanzando el grado de derecho fundamental y enlazado con el desarrollo humano, esto es, con el pleno desarrollo de la dignidad humana, y a su vez, con el acceso a las condiciones mínimas de ciudadanía”* (p.143). La importancia de la accesibilidad, se debe a que, se estima que un gran porcentaje de la población en algún momento de sus vidas tendrá algún tipo de discapacidad permanente o temporaria, por diversas razones como problemas alimenticios, de salud, accidentes de tránsito, catástrofes naturales, entre otras (Tello, 2016).

El Turismo Accesible es definido como el que permite a las personas con discapacidad y a las personas mayores funcionar de manera independiente en igualdad de condiciones que los demás, a través de la prestación de productos y servicios universales, eliminando las barreras existentes en los diferentes ámbitos del sector turístico (OMT, 2014), es decir que posibilita en el entorno turístico las condiciones de seguridad y autonomía a este segmento, así como su integración plena, haciendo que se sientan satisfechos en su visita al destino (Iturrioz, 2017). Es un elemento crucial de toda política de turismo responsable y sostenible (OISS, 2018).

La tipología de accesibilidad está centrada en cuatro grandes ejes: el turismo es un elemento básico de la vida cotidiana, es un derecho para todos; es un factor de integración social; una oportunidad de negocio; y un elemento de la calidad de la oferta turística. Es decir, que estas condiciones son indispensables para un entorno turístico accesible, y los beneficiarios no son solo personas con discapacidad sino cualquier persona que encuentre una dificultad en el uso o disfrute del espacio; adquiriendo sentido la idea de considerar la accesibilidad en turismo como un todo (Rucci, 2012). Según Tello (2016), se distinguen tres grupos de personas con discapacidad:

- Personas con discapacidad permanente: derivadas de deficiencias físicas, mentales o sensoriales.
- Personas con discapacidad temporaria: son personas afectadas por situaciones transitorias, derivadas de actividades o situaciones coyunturales. Por ejemplo: embarazadas, personas enyesadas, etc.
- Personas mayores: personas con alguna discapacidad o mayores de 65 años no discapacitadas.

A partir de lo dicho previamente, encontramos que según la clasificación de Tello (2016), los adultos mayores son uno de los segmentos que consumen y requieren de productos accesibles; demandan medidas especiales, como por ejemplo menús y dietas, habitaciones de hotel con ducha en lugar de bañera, centros hospitalarios cercanos al hospedaje, transportes adaptados, entre otros (OMT, 2014). La sociedad debe facilitar el acceso a los diferentes productos, entornos y servicios que existen, eliminando las barreras por las cuales se considera a una persona con discapacidad (OMT, 2014), ya que estas determinan para los usuarios, elegir un destino (Rucci, 2012).

En muchos países el Turismo Accesible es conocido como Turismo para Todos, ya que se planean, diseñan y desarrollan actividades turísticas de ocio y tiempo libre de manera que puedan ser disfrutadas por toda clase de personas con independencia de sus condiciones físicas, sociales o culturales. Pero estos dos no son sinónimos, ya que el segundo integra otros subtipos como el Turismo Accesible, el Turismo Social Y Turismo Sostenible. Esta modalidad habla de la totalidad de las personas y no únicamente en términos de accesibilidad sino que refleja otros aspectos del turismo como el caso del turismo social, que estudia la inclusión de grupos de población con características económicas y sociales diferentes, como factores de integración. Cabe aclarar que el turismo es un derecho de todas las personas, esto incluye el Diseño para Todos, la integración socio-cultural y la accesibilidad económica como un reto para alcanzar el derecho al turismo para todas las personas (OMT, 2014).

En conclusión, el Turismo *Senior*, es una combinación de diferentes tipos de turismo, en los países iberoamericanos se están implementando iniciativas por un turismo más accesible e inclusivo para todos, que sin duda favorece el cumplimiento de los derechos de las personas con discapacidad y adultos mayores (OISS, 2018).

En Argentina, la Secretaria de Turismo es quien se encarga de llevar adelante el Plan de Turismo Social y de hacer acuerdos con los operadores para las prestaciones de servicios accesibles (Marino, 2019). Según la OITS (2006), en nuestro país, este segmento surge conjuntamente con el derecho a las vacaciones pagas en 1946, año en el que asumió la presidencia Perón, siendo el Estado quien lo impulsa (Barros et al, 2007). La idea principal era darle la posibilidad a cualquier persona de viajar, a través de diferentes subsidios (López, 2010). Hoy en día la Secretaria General de Turismo, sostiene que el turismo social es un eje de desarrollo turístico del país, cuenta con dos unidades turísticas gratuitas, una ubicada en Chapadmalal, Buenos Aires y otra en Embalse Rio Tercero, Córdoba. A su vez cuenta con diferentes planes como el familiar, escolar, tercera edad y eventos. Los interesados deben anotarse en la página de la secretaria. Las personas beneficiarias del programa deben abonar el costo de alimentación y transporte, mientras que el alojamiento es subsidiado por el Estado. La estadía puede ser de 3, 4 o 7 noches.

Es de suma relevancia aclarar que en este país, el turismo de la tercera edad, está caracterizado por los programas turísticos, que integran precios económicos, actividades diversas y accesibles, y subvencionados por el Estado (Murello, 2015). Este tipo de turistas disponen de tiempo para desplazarse en cualquier época del año, y generalmente, se observa que la mayoría de la oferta está concentrada en temporada baja, debido a los precios bajos, la tranquilidad y la disponibilidad de tiempo con la que cuentan los ancianos (Pulso turístico, 2013). Los meses que se consideran temporada alta son los cercanos a las vacaciones escolares, mientras que desde abril hasta junio y durante septiembre a noviembre el movimiento turístico y los precios bajan (Télam, 2016); en esta investigación consideraré por temporada baja a los meses mencionados previamente.

Por otro lado, siguiendo el criterio de Aguilar Palacio (2017) para determinar la edad jubilatoria, en Argentina a los efectos del recorte y encuadre, en la presente tesis se considerarán los regímenes que establece ANSES dependiendo de la actividad, pero la más común son las “actividades en relación de dependencia”, donde para acceder a esta, se debe tener 60 años mujeres y 65 hombres, con 30 años de servicios trabajados.

Actualmente, hay una amplia variedad de oferta en todo el país que contempla este grupo, principalmente ubicados en provincias con climas benignos y lugares termales. Los establecimientos hoteleros, ofrecen promociones especiales para los adultos y

disponen de una variada y completa infraestructura para atender la demanda, ejemplo de ellos son las habitaciones y áreas comunes accesibles. Las actividades que comúnmente se realizan son: el acuagym, clases tranquilas de gimnasia, yoga, juegos de salón, excursiones principalmente para tomar fotografías. Los alojamientos están generalmente ubicados cerca de los casinos, teatros, cines y bares, ya que son grandes consumidores de estas actividades nocturnas. Todo esto se complementa de una oferta gastronómica saludable, en las que se deja de lado la sal y las frituras (Zuker, 2014).

En el año 2016, en los meses de Octubre hasta el 15 de Diciembre, el Ministerio de Turismo de la Nación lanzó el plan “*Viví Argentina para Jubilados*”, con descuentos de hasta el 40% en transporte, alojamiento y paquetes turísticos; el cual buscaba incentivar el turismo nacional y el comercio local. La oferta se hizo extensiva para una acompañante o grupo familiar del jubilado o persona mayor de 60 años. Esta medida benefició a muchos destinos de la Argentina, entre los que se encontraba la Provincia de Río Negro con Bariloche, El Bolsón y las Grutas (Barilocheopina.com, 2016).

1.3 BARRERAS

En el plano internacional, la OMT (2014), divide las barreras en dos grandes segmentos:

- Barreras del entorno: se dan entre el turista y el entorno donde viaje, dificultando e impidiendo el acceso o disfrute de la actividad turística. Estas dejarían de existir, si el entorno fuese apto para todas las personas (Rucci, 2012). Se destacan las siguientes:
 - Infraestructuras y transportes: representan un obstáculo ya que las infraestructuras de transporte como estaciones o aeropuertos no fueron diseñadas con parámetros aptos para todos. En el transporte encontramos varias dificultades, como pasillos estrechos, falta de asientos reservados, el acceso al interior del mismo porque generalmente aparecen desniveles, baños que no son accesibles, entre otros.
 - Edificaciones: estos generalmente no cuentan con un diseño apto para todos, por lo que imposibilita por ejemplo la entrada al hotel en caso de contar con escaleras, ya que a las personas mayores les dificultara y a personas en silla de ruedas le será imposible o peligroso. Muchas de las habitaciones no cuentan con baranda en las duchas, baños, espacios bien diseñados, espacios comunes adaptados, etc.
 - Actividades relacionadas con el destino: este se presenta cuando el entorno turístico no está pensando para todos los perfiles de la población. Muchos de los atractivos históricos, se conservan como en la antigüedad, pero se han realizado reformas para que puedan ser disfrutados por todos. Los atractivos sino cuentan con la accesibilidad adecuada, puede generar insatisfacción para este segmento.
- Barreras sociales: pueden resultar más discriminatorias que la anteriores, ya que se refieren al trato de la sociedad en cuanto a la discapacidad. De estas surge la marginación, la discriminación, la burla, prejuicios que influyen en las relaciones de personas con o sin discapacidad (Rucci, 2012). Se distinguen:
 - Falta de formación en las empresas del ámbito turístico: muchas personas que trabajan en el turismo no cuentan con la formación adecuada para realizar un trato especializado a este grupo. Por más

que la infraestructura, sea apta para todos, deben estar acompañadas de la educación del personal para la atención.

- Falta de concientización sobre la accesibilidad.
- Barreras actitudinales, se relacionan con la exclusión de este tipo de personas, se refleja en que otras personas no se quieran alojar o viajar con adultos mayores o personas con discapacidad

Por otro lado en el plano Europeo, en el Libro Blanco de la Accesibilidad (2003), encontramos que las barreras pueden alejarnos o impedirnos realizar nuestros objetivos, y estos pueden provocar la exclusión social. Esto nos acerca a una realidad que es la no inclusión de las personas con capacidades diferentes o por lo contrario cada barrera que se logra superar nos acerca a una sociedad más inclusiva y justa. También es importante destacar que a cada persona le afecta de manera diferente cada barrera en función de su discapacidad, su personalidad o capacidades físicas y psicológicas (OMT, 2014).

También en Latinoamérica, surge el concepto de las barreras según Peñas Felizzola (2011) que se definen como un obstáculo o estorbo que impide o limita la libertad de movimiento, circulación o comunicación de los adultos. Se distinguen varios tipos:

- Físicas: se relacionan con las facilidades de desplazamiento a un sitio turístico, como por ejemplo a los hoteles. Toda la estructura del entorno que se opone a la independencia y el desenvolviendo de la persona (Rucci, 2012).
- Geográficas: el recorrido que el adulto debe hacer para acceder al turismo. Ej.: costo de desplazamiento.
- Económicas: el acceso económico del adulto, desde el costo del viaje hasta la capacidad de pago. Incluye gastos de desplazamiento, y consumos asociados.
- Humanas: son aquellas que se refieren a la actitud de las personas frente a los estereotipos o creencias, que limitan o facilitan el acceso de determinados grupos poblacionales al turismo. Por ejemplo, mitos asociados a la vejez y el envejecimiento.
- Internas: tiene que ver con condiciones que se relacionan con la persona, en ocasiones autoimpuestas como inseguridad personal, negación a explorar opciones diferentes a las conocidas, ausencia de motivación, etc.
- Perceptuales: son las condiciones relacionadas con la diversidad de la oferta en base a los motivos de quienes acceden a la oferta turística, y el acercamiento a gustos y preferencias.

En cuanto a la Argentina, Iturroiz (2017) las define: *“son obstáculos/trabas físicas, sensoriales o actitudinales, que impiden o limitan el acceso, utilización y disfrute, afectando la plena integración de las personas con discapacidad”* (p.38). Es importante hablar de ellas, ya que se presentan de manera frecuente en el desarrollo de la actividad turística (OMT, 2014).

Cabe aclarar, que en todos los destinos se encuentran obstáculos o barreras y que estos particularmente afectan, directa o indirectamente a: niños, tercera edad, personas con discapacidad temporal o permanente y/o familiares directos a ellos; ya que son muy pocos los espacios que pueden recorrer sin que alguna de ellas no aparezca (Gutiérrez, 2011).

En el plano Nacional hay muchos trabajos y tesis que hacen referencia a las barreras que encuentran los turistas en sus viajes, relacionándose indirectamente con mi trabajo, ya que la mayoría se refiere a las personas con discapacidad. La definición y clasificación de barreras que más se adapta a este trabajo es la de Peñas Felizzola (2011), y serán las utilizadas en esta investigación.



CAPÍTULO 2

CARACTERIZACIÓN DEL *TURISMO SENIOR* EN ARGENTINA

2.1. MARCO INSTITUCIONAL

2.2. SAN CARLOS DE BARILOCHE

2.3. CIUDAD AUTONOMA DE BUENOS AIRES

CAPÍTULO 2: CARACTERIZACIÓN DEL *TURISMO SENIOR* EN ARGENTINA

2.1. MARCO INSTITUCIONAL

La Secretaria de Derechos Humanos (2011), sostiene que en los últimos años en Argentina, se han impulsado diferentes políticas que reconocen a los adultos mayores como sujetos de derechos. Uno de los desafíos del siglo XXI, es lograr que se reconozcan y amparen a las personas de edad y se los vea como indispensables para el desarrollo de la sociedad, tratando de lograr una participación intergeneracional.

En la actualidad, los adultos con o sin discapacidad, se incorporan con más frecuencia a las actividades del turismo, lo que implica el derecho de disfrutar individual o colectivamente de las actividades, al igual que el resto de la población (Gutiérrez, 2011). El derecho a la recreación es para todas las edades, para que puedan llevar una vida plena y saludable (OISS, 2018).

Por otro lado, el *turismo senior* no es reconocido como tal, sino que es denominado por la SECTUR, como Turismo de la Tercera Edad y se encuentra contemplado dentro del Programa Federal de Turismo Social. En este trabajo y retomando lo dicho en el capítulo 1, se considera que es una combinación de diferentes tipos de turismo (OISS, 2018).

Con lo mencionado previamente, este segmento está contemplado por varias leyes y convenios en nuestro país, que se mencionan a continuación:

- Desde el 15 de Junio de 2015, Argentina es uno de los países que forma parte de la CONVENCIÓN INTERAMERICANA SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS DE LAS PERSONAS MAYORES la misma promueve, protege y asegura el reconocimiento de la persona mayor en las mismas condiciones de igualdad, con todos los derechos humanos y libertades fundamentales, de esta manera contribuye a su inclusión, integración y participación en la sociedad. Está contempla, en el artículo 22 el derecho de los adultos mayores a la recreación, al esparcimiento, a la actividad física, comprometiendo a los estados partes del desarrollo de estos programas, en los cuales se incluye al turismo (Senado de la Nación, 2016).
- Ley Nacional de Turismo N° 25.997, reconoce al turismo como derecho universal. El Título V de la misma, está dedicado al Turismo Social, y es donde, se contempla que todos los sectores de la sociedad tengan las facilidades para el disfrute de la actividad, y que la autoridad de aplicación cree un Plan de Turismo Social para la consecución del mismo y suscriba acuerdos con los prestadores de servicios turísticos. Está también busca eliminar las barreras que impidan el uso y disfrute de la actividad turística por todos los sectores de la sociedad.
- Ley Nacional N° 22.431, considera persona discapacitada a todo individuo que padezca una alteración temporal o permanente, que en relación a su edad y medio social implique desventajas para su integración familiar, social, educativa o laboral; y en su modificación de la Ley N° 24.314, Accesibilidad de personas con movilidad reducida, establece al medio físico a través de la eliminación de barreras arquitectónicas y urbanísticas.
- Ley Nacional de Turismo Accesible N° 25.643, alcanza personas con movilidad y/o comunicación reducidas posibilitándoles la plena integración al disfrute de la actividad, sin barreras que lo limiten y posibilitando la mejora de la calidad de

vida. En esta se obliga a las Agencias de Viajes, que comuniquen a los mismos y/o acompañantes sobre los obstáculos que se les puedan presentar durante la travesía. También, determina que los prestadores de servicios turísticos deberán adecuarse a los criterios universales establecidos en la misma ley, y cumpliendo con ella, deberán ser identificados con el símbolo de accesibilidad adoptados por la Ley 19.279 y normas IRAM 3722, 3723 y 3724 otorgadas por la SECTUR.

El segmento de adultos mayores, también se encuentra incluido dentro del Programa Federal de Turismo Social, que facilita el acceso a personas de escasos recursos cumpliendo con el objetivo de mejorar la calidad de vida de estos. Mediante, el cual se busca frenar la estacionalidad en los destinos turísticos del país a través de la generación de planes que incluyan alojamiento y media pensión, estableciendo acuerdos entre varios agentes para poder llevarlo a cabo. Los paquetes turísticos deben durar entre 5 a 7 días y los beneficiarios podrán elegir el destino al que irán incluyéndose los adultos mayores y familias en el mismo. Por su parte, el Estado a través de la SECTUR, administra un programa de dos Unidades Turísticas, en el que beneficia a las personas mayores de 65 años nucleadas en una institución, es decir centro de jubilados.

En cuanto a San Carlos de Bariloche, a nivel municipal existen una serie de normativas que contempla a este segmento de personas:

- Ordenanza N° 1730-CM-07: CREACIÓN DEL REGISTRO MUNICIPAL DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS ESPECIALIZADOS EN TURISMO ACCESIBLE. Debido a la geografía del lugar, resulta poco posible sancionar una ordenanza para que la ciudad sea accesible en su totalidad; tampoco existía ningún sitio que informara a los visitantes/turistas de los lugares que podía acceder sin problemas. Por lo que se crea este registro para *“facilitar los medios para que las personas con capacidades restringidas puedan acceder a la información precisa y fidedigna acerca de los sitios y/o servicios turísticos accesibles según la reglamentación existente referidas al segmento; a partir de la incorporación a la estructura municipal de un Registro de Prestadores Especializados de Servicios Turísticos Accesibles a las personas con capacidades restringidas”* (p.4). En el Título I, se aclara que pueden inscribirse los prestadores que ofrecen accesibilidad plena y/o con asistencia según el segmento; donde se tienda al libre desplazamiento de personas con capacidades restringidas; debiendo contar con un certificado extendido por expertos; la permanencia será de un año y se podrá renovar de forma ilimitada. El título II, avala la creación del registro de expertos para que puedan llevar in situ el cumplimiento o no de los prestadores. Por último, el título III, establece las sanciones en caso de incumplimiento.
- Resolución N° 00001810- I-2008, en base a la Ordenanza Municipal N° 1730-CM-07, establece que cualquier prestador que forme parte del Registro Municipal, deberá contar con el aval de una institución relacionada al tema de las personas con discapacidad, por lo menos con un año de antigüedad, entre las que se mencionan: Consejo Local del Discapacitado, Consejo Provincial para las personas con Discapacidad, Organismos nacionales o provinciales. La SECTUR entregará una credencial a todos los miembros.
- Plan Estratégico sustentable 2017 de la Provincia de Río Negro, en el que se propone la integración de todos los sectores de la sociedad al turismo, centrándose en que el tiempo libre es un eje primordial para construir una sociedad inclusiva. La misión es que la sociedad rionegrina goce de oportunidades de recreación y turismo acordes a cada grupo social.

Por último, el Ente de Turismo de la Ciudad de Buenos Aires creó una Guía de Turismo Accesible 2018/19, la misma incluye los principales atractivos turísticos de la ciudad a las que pueden acceder las personas con discapacidad sin que se les presente ninguna barrera y destaca los diferentes niveles de accesibilidad de cada uno para mejorar la experiencia de estos, entre los cuales están Barrio de La Boca, San Telmo, Puerto Madero, Recoleta, etc. Esto no quiere decir que todos los barrios sean accesibles, sino que cada uno, cuenta con atractivos que lo son y se encuentran detallados en 10 guías junto al grado o nivel de accesibilidad. También, existe un listado de prestadores distinguidos en accesibilidad y una guía práctica para concientizar y capacitar a los trabajadores de la actividad turística tanto directos como indirectos. (Buenos Aires Ciudad)

2.2. SAN CARLOS DE BARILOCHE

Esta ciudad está ubicada en la Patagonia Argentina, en la provincia de Río Negro. Se encuentra dentro del Parque Nacional Nahuel Huapi y a los pies de la Cordillera de los Andes. La ciudad está rodeada por cuatro lagos: Nahuel Huapi, Gutiérrez, Mascardi y Moreno.

Imagen 1: Ubicación geográfica de Bariloche en el mapa de la Argentina



Fuente: Google Maps. Recuperado el 25 de Agosto de 2019.

Imagen 2: Plano del Circuito Chico, lagos y cerros de Bariloche



Fuente: Secretaria de Turismo y Producción de la Municipalidad de San Carlos de Bariloche - EMPROTUR. Recuperado de <https://www.barilocheturismo.gob.ar/es/mapas-y-planos> (25 de Agosto de 2019).

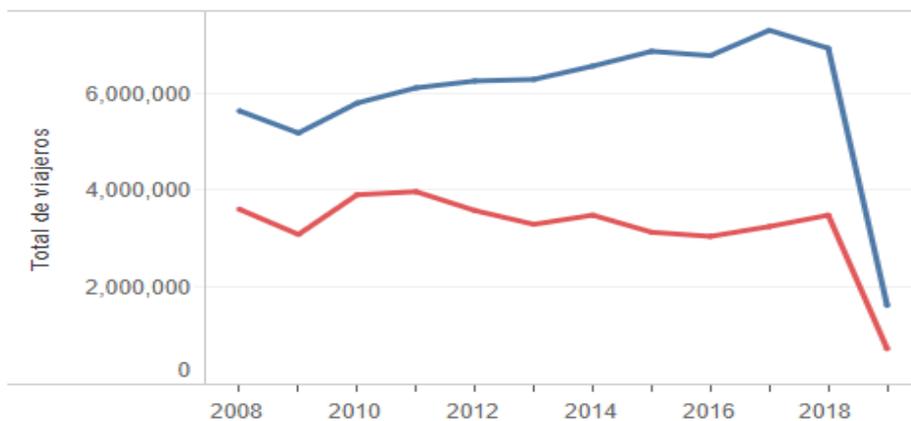
Esta zona estuvo ocupada por indígenas Tehuelches, Puelches y Pehuenches que convivían en armonía, hasta que en el siglo XVII estos grupos fueron absorbidos por la cultura araucana o mapuche. En el año 1872, las autoridades argentinas organizan las primeras exploraciones para conquistar este territorio, es así como llega por primera vez el científico Francisco Pascasio Moreno, siendo quien se vincula con los primeros pobladores, interviniendo en las disputas de límites con Chile y el cual, en forma de agradecimiento recibe tierras en este lugar, por parte del gobierno nacional. La ciudad se funda oficialmente el 3 de mayo 1902 (Ferrario, 2008). Según Nuñez (2014) en 1903 Moreno dona tres leguas de sus tierras para la creación del primer parque nacional de Argentina. En 1934, convergen dos sucesos importantes, la creación de la Dirección de Parques Nacionales y el Parque Nacional Nahuel Huapi; y el arribo del tren que une la ciudad con Buenos Aires que permite la llegada de los primeros turistas, lo que provoca que *“la región estaba mutando desde hacía algunos años de espacio agro ganadero comercial a emprendimientos turísticos”* (p.3).

El turismo, es el principal motor de la economía (Malpade, 2019), y se lleva a cabo durante todo el año, ya que hay una amplia variedad de actividades para disfrutar, como por ejemplo: paseos lacustres, turismo joven, salidas románticas, actividades familiares, aventura, tranquilidad, excursiones tradicionales, buena gastronomía, entre otras (EMPROTUR).

El destino, principalmente, es conocido como una *“fantasía de los estudiantes que terminan la secundaria”* pero está cuenta con un amplio abanico de propuestas para todos los gustos y edades (ANB, 2017). A principios del año 2018, Bariloche se posicionó como el destino del interior del país, que recibió la mayor cantidad de jubilados y pensionados; debido a que en el año 2016, se lanzó un programa con un 30% de descuento en aéreos de Aerolíneas Argentinas para que este segmento de mercado, conozca el país bajo un convenio entre la empresa aérea, el Ministerio de Turismo de la Nación y ANSES. Con todo esto, la ciudad afirma que es un *“destino para todo tipo de visitantes”* (Rio Negro, 2018). También, los adultos gozan de ciertos beneficios como son la exención del pago de la entrada al Parque Nacional Nahuel Huapi, descuentos en la tasa de embarque en Puerto Pañuelo y un 50% en excursiones lacustres a Isla Victoria y Bosque de Arrayanes o a Puerto Blest y Cascada Los Cántaros. Así como, pueden obtener beneficios en los ascensos al Cerro Otto y Cerro Catedral. Desde su aplicación en el mes de octubre del 2016 hasta el mes de enero de 2017, el 11, 94 % del total eligió San Carlos de Bariloche para la compra de pasajes aéreos (EMPROTUR, 2017).

En el 2018 según una encuesta realizada por la Municipalidad de San Carlos de Bariloche llegaron 673.698 turistas nacionales y extranjeros, es decir 495.707 y 177.991 respectivamente (Gráfico 1). Según Mapelde (2019), la misma recibió más de 800.000, lo que significa 6 veces el total de los habitantes de la ciudad; el gasto promedio por día es de USD\$ 196,56 (cotización Banco Nación a \$62.25 con fecha 26/11/2019) y el pernocte promedio supera las 4,5 noches representando uno de los promedios más altos en el país. En cuanto al arribo de turistas medido en la hotelería, la misma fue de 698.935 (Gráfico 2). También, fue elegida en ese año, en el noveno lugar del ranking realizado por los *Expert's Choice Awards* de Sudamérica de las que participaban 50 ciudades (Alonso, 2018).

Gráfico 1: Turistas recibidos en San Carlos de Bariloche desde enero 2008 a febrero 2019

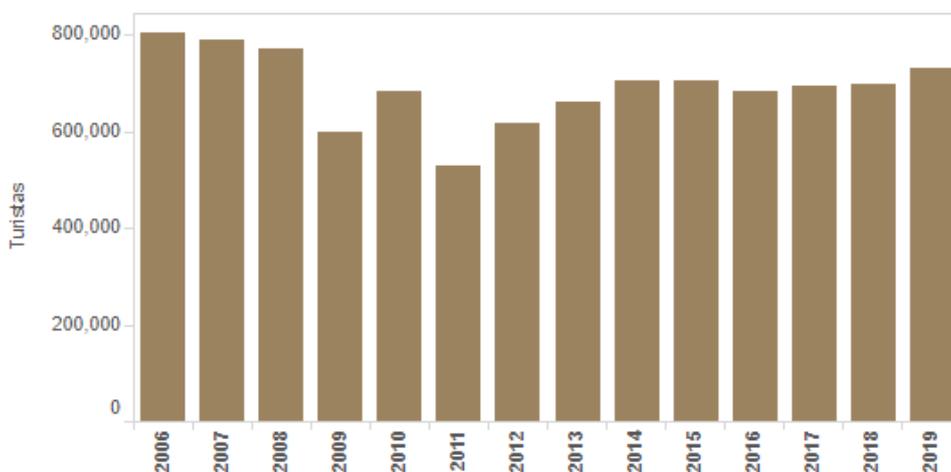


Fuente: Municipalidad de San Carlos de Bariloche. Recuperado de http://www.bariloche.gov.ar/estadisticas_grafico.php?grafico=20 (26 de Noviembre de 2019).

En lo que respecta al 2019, hay estadísticas hasta el mes de febrero (Gráfico 1), en total visitaron Bariloche 148.588, de los cuales 101.712 fueron argentinos y 46.876 extranjeros (Municipalidad de San Carlos de Bariloche). El EMPROTUR (2019) sostiene, que durante la temporada de invierno, hubo una ocupación hotelera del 83%, llegando a picos del 95%, registró 1.130.000 lo que significa que creció respecto al año anterior y lo visitaron 213.500 turistas, un 20% más que en 2018, de los cuales el 67% fueron argentinos; el gasto promedio fue de USD\$292.57 (cotización Banco Nación a \$62.25 con fecha 26/11/2019). En cuanto al arribo de turistas medido en la hotelería, hasta septiembre de este año se estima que fue de 574.172 turistas (Grafico 2).

Gráfico 2: Arribo de turistas a San Carlos de Bariloche- Encuesta de Coyuntura Hotelera desde enero 2006 a septiembre de 2019

Total de turistas por año



Fuente: Municipalidad de San Carlos de Bariloche. Recuperado de http://www.bariloche.gov.ar/estadisticas_grafico.php?grafico=2

Actualmente, la revista estadounidense Forbes hizo una selección de los “20 mejores lugares del mundo para visitar en 2020” quedando Bariloche en el cuarto puesto y se considera “la puerta de acceso a la Patagonia”, posicionando el destino tanto a nivel nacional como internacional (Télam, 2019).

Las maneras de acceder a la ciudad desde Buenos Aires, son en vehículo particular, ómnibus pudiendo elegir servicios básicos, semi-cama, cama o ejecutivo; y en avión con diferentes operadores como Aerolíneas Argentinas, Latam, Norwegian, Fly Bondi, Andes y Jet Smart.

En cuanto al aeropuerto, el mismo está posicionado entre los primeros del país. Según el EMPROTUR en el año 2018 recibió más de 1.500.000, un 22% que en 2017. En el año 2019, llegó al récord de arribos con 40 vuelos diarios y se estima que los mismos aumentarían un 30% respecto al 2018.

Imagen 3: Vuelos directos a Bariloche

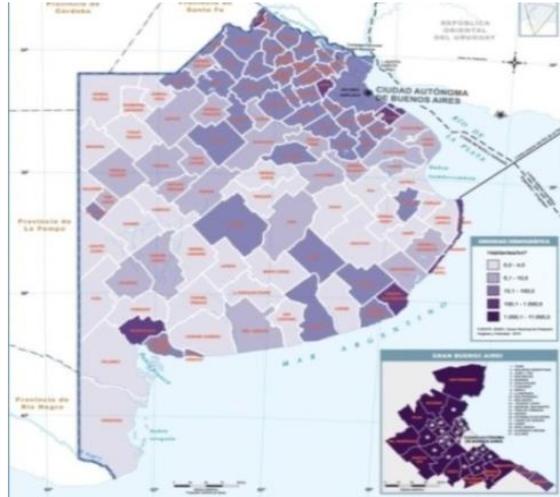


Fuente: Secretaría de Turismo y Producción de la Municipalidad de San Carlos de Bariloche - EMPROTUR. Recuperado de <https://www.barilocheturismo.gob.ar/es/como-llegar> (25 de Agosto de 2019).

2.3. CIUDAD AUTONOMA DE BUENOS AIRES

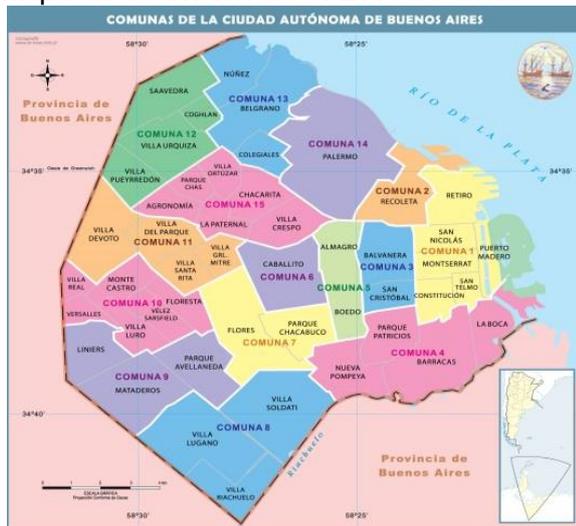
La ciudad de Buenos Aires es la capital de la República Argentina. Es también llamada Capital Federal por ser sede del gobierno. Está ubicada en el centro-este del país, sobre la margen derecha del Río de La Plata, en la llanura pampeana. Se encuentra dividida en 48 barrios.

Imagen 4: Localización de CABA



Fuente: Ministerio de Educación Presidencia de La Nación. Recuperado de <http://mapoteca.educ.ar/files/index.html.1.19.html> (1 de Septiembre de 2019)

Imagen 5: Mapa de la division de CABA en barrios



Fuente: Ministerio de Educación Presidencia de La Nación. Recuperado de <http://mapoteca.educ.ar/files/index.html.1.5.html> (1 de Septiembre de 2019)

Esta es una de las pocas ciudades en el mundo fundada dos veces: la primera en 1536 por el español Don Pedro de Mendoza, el cual fundó la ciudad “*Santísima Trinidad y el puerto de Santa María de los Buenos Aires*”, está fue abandonada en 1941 por los ataques de los querandíes, la falta de alimentos y enfermedades, los españoles se radicaron en Asunción, donde lograron establecerse y formar parejas con los aborígenes, desde allí salió la expedición de Juan de Garay quien refundaría la ciudad en 1580 con el fin de abrir un puerto sobre el Río de la Plata y frenar el avance portugués. En el año 1776, se crea el Virreinato del Río de la Plata con capital en Buenos Aires, ya que era la zona más rica por sus actividades de ganadería y comercio, tenía el privilegio del puerto y la aduana como principal fuente de recursos (Pigna, 2008). A mitad del siglo XIX hasta principios del XX, el estado promueve la llegada de inmigrantes y crea el Hotel de Inmigrantes para albergar a los mismos hasta que encontraran un trabajo, lo que se traduce en múltiples manifestaciones, como en la música, la arquitectura, las costumbres, etc., es decir que se desarrolla un

“pluralismo cultural, esto es, la idea de una coexistencia de distintas culturas o idiosincrasias en un mismo momento y espacio” (p.74) (De Cristóforis, 2016). Desde 1880 es la Capital Federal de la República Argentina y sede del gobierno federal. Fue consagrada por la Constitución de la Nación Argentina en 1996 como Ciudad Autónoma de Buenos Aires, lo que le permite a los ciudadanos porteños poder elegir Jefe de Gobierno y miembros de la Legislatura (Raizboim Farber, 2019)

En cuanto al turismo es un eje fundamental de crecimiento, desarrollo, representando un 3% del PIB de la ciudad (Telam, 2019). Fue considerada en el 2018, por los *Expert’s Choice Awards* como el mejor destino turístico de Argentina y América Latina y aparece como una *“tendencia”* de la industria por sus ofertas variadas en alojamiento, gastronomía y espacios culturales y/o dedicados al arte (Alonso, 2018). El incremento en las llegadas, repercute positivamente en la economía (Wille, 2018).

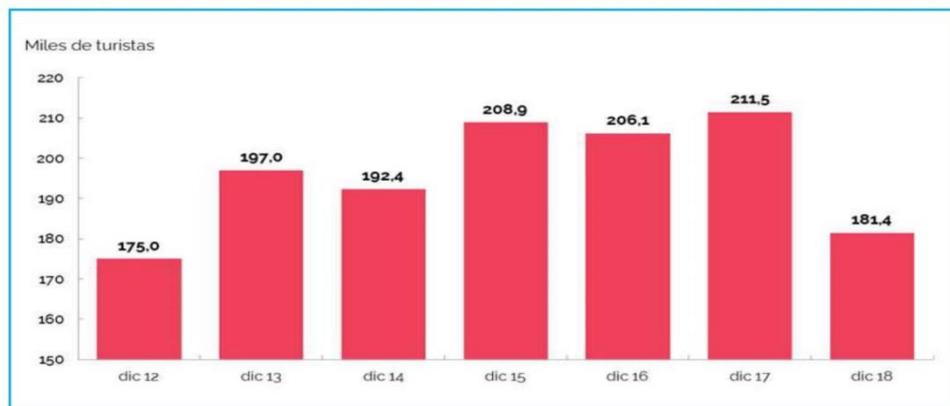
Por otro lado, según la periodista Eva Salabert (2017), Buenos Aires es una ciudad que los adultos pueden visitar caminando y disfrutar de sus barrios sin ninguna prisa; la autora selecciono lugares que considera más apropiado para este segmento y en los cuales podrán experimentar las sensaciones que transmite cada lugar, como La Boca y Caminito, San Telmo, Puerto Madero, Plaza de Mayo y su casco histórico, Ruta Papal, Museo Nacional de Bellas Artes y Palermo.

En lo que respecta a los últimos 3 años, el turismo ha tenido un crecimiento constante tanto a nivel nacional como internacional (Ámbito, 2019); lo que representa que el 42% de las personas que la visitan son de alguna provincia de la Argentina, y los 58% restantes son extranjeros (Télam, 2017). Según Wile (2018) *“Para el presidente de la Cámara Argentina de Turismo, Aldo Elías, el incremento del turismo más lejano responde a la reinserción del país al mundo. El turismo corporativo también constituye un elemento de atracción para las visitas internacionales.”* (p.1).

Según el Observatorio de estadísticas de turismo de la Ciudad de Buenos Aires, en el 2018 llegaron a la ciudad 2,7 millones de turistas internacionales; por otra parte, el Ente de Turismo de la Ciudad de Buenos Aires sostiene que la actividad genero USD\$3.000 millones de los cuales USD\$2.000 millones es lo que dejaron los extranjeros y el resto los nacionales, lo que implica un constante crecimiento y esto es gracias a la política de conectividad que dio inicio el actual jefe de gobierno porteño Horacio Rodríguez Larreta. En cuanto a la ocupación de habitaciones de los hoteles de la Ciudad en 2018 fue del 59,4%, la más alta de los últimos 7 años. En cuanto al turismo nacional, se alojaron en hoteles de capital federal 2.5 millones, una cifra que decayó 8,6% respecto al 2017, esto se cree que se debe a la inflación y crisis económica dada durante este año (Gráfico 4). Para finalizar, el diario El Cronista (2019) hace mención *“Según estudio, los turistas pasaron un promedio de 9.9 noches en la ciudad y gastaron US\$86 por día, cifra que se encuentra muy por debajo del gasto registrado en otras urbes de la región”*.

Gráfico 4: Turistas nacionales alojados en CABA desde Dic. 2012 – Dic. 2018

► **TURISTAS NACIONALES ALOJADOS EN HOTELES. DIC 2012 - DIC 2018.**

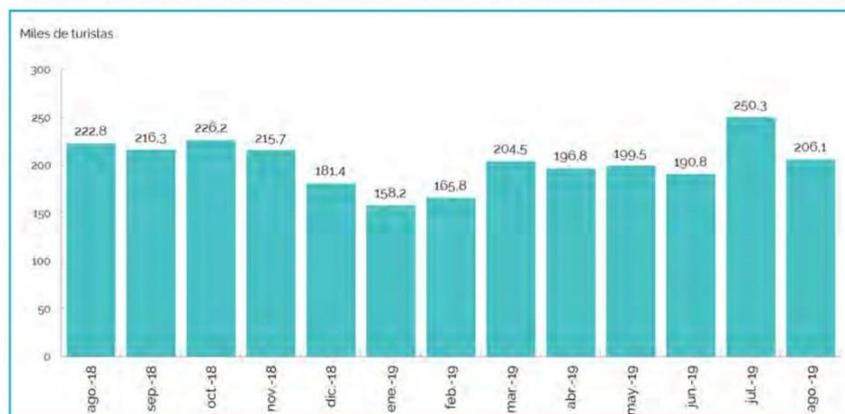


Fuente: Turismo Buenos Aires Ciudad. Recuperado <https://turismo.buenosaires.gob.ar/es/article/informes-mensuales-2019> (30 de Noviembre de 2019).

Según el Observatorio de estadísticas de turismo de la Ciudad de Buenos Aires, desde enero hasta agosto 2019, llegaron a la ciudad más de 1.4 millones de turistas internacionales, es decir un 13,8% más que el año anterior. En cuanto a los residentes del país, 206 mil viajeros nacionales se alojaron en hoteles de Capital Federal lo que demuestra que con respecto a agosto 2018 descendieron en 7,5% (Gráfico 5); significa que hubo una caída pero esta fue compensado por los viajeros internacionales hospedados en hoteles que ascendió 6,7%.

Gráfico 5: Turistas nacionales alojados en CABA desde Ago. 2018 – Ago. 2019

► **TURISTAS NACIONALES ALOJADOS EN HOTELES. AGO 2018 - AGO 2019.**



TURISTAS NACIONALES
206.087
↓7,5%

Fuente: Turismo Buenos Aires Ciudad. Recuperado <https://turismo.buenosaires.gob.ar/es/article/informes-mensuales-2019> (1 de Diciembre de 2019).

En lo que refiere a las estadísticas futuras de lo internacional “Desde el Ente de Turismo estiman que el crecimiento seguirá y que Buenos Aires llegará a los tres

millones de visitantes en 2019. Así, el año se perfila como el mejor para el turismo desde 2011. La llegada de los turistas impactó directamente en los ingresos de Buenos Aires. En los primeros seis meses de 2019, el gasto de los turistas ascendió a 34.890 millones de pesos, un crecimiento del 25% en términos reales.”

Para finalizar, la revista Frommer's nomino 20 lugares para visitar en 2020 destacando a Buenos Aires por sus precios bajos y el desarrollo que se está llevando a cabo en los barrios porteños en lo que va del siglo, lo que implicó una buena noticia para el año venidero, el ranking se conocerá el próximo enero (Télam, 2019)



CAPÍTULO 3

CASOS DE ESTUDIO

3.1. SAN CARLOS DE BARILOCHE

3.2. CIUDAD AUTONOMA DE BUENOS AIRES

3.3. ANALISIS COMPARATIVO

CAPÍTULO 3: CASOS DE ESTUDIO

Para el presente trabajo de tesis, una de las técnicas metodológicas que se utilizó, fue la de observación participante, adentrándose en dos grupos de turistas de adultos mayores de 60 años, estableciendo una relación de confianza con los integrantes y coordinadores de los mismos. Ambos fueron realizados en temporada baja, en el mes de Junio de 2019, un viaje por turismo a Bariloche (7 días y 4 noches) y el otro por excursionismo o mini turismo a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (1 día sin pernocte). Para realizar estos, se procedió a contactarse con una empresa minorista Salseando Viajes y Turismo, que comercializa en La Plata el turismo de la tercera edad en diferentes centros de jubilados de la ciudad, y se especializa en este segmento. Cabe aclarar que se tomó una muestra de 40 personas para cada uno de los viajes, a los que se les realizó una encuesta al regreso de ambas travesías para poder recabar información que se consideró relevante respecto a las barreras que impiden o limitan el desarrollo de las actividades y algunos datos generales que resultan representativos para el siguiente trabajo de investigación.

En cuanto al viaje a San Carlos de Bariloche, el paquete fue vendido por dicha empresa minorista a los jubilados que a su vez era operado por un mayorista. El mismo tenía una duración de 7 días y 4 noches, e incluía: bus cama/semicama, coordinador permanente, alojamiento en Hotel Crans Montana, media pensión. Se les informaba antes de salir a los integrantes del grupo el valor de las excursiones opcionales, las cuales estaban sujetas a modificaciones sin previo aviso; las mismas eran: Siete Lagos y Villa La Angostura, Circuito Chico, Isla Victoria y Bosque de los Arrayanes, y Cerro Catedral (Anexo III).

Por otro lado, la excursión denominada “Domingo Flamenco” a CABA, organizada y operada por ellos mismos, incluía: bus, desayuno, visita a La Boca, Museo de los Inmigrantes, almuerzo con show en Tablao Flamenco sin bebida.

3.1. SAN CARLOS DE BARILOCHE

3.1.1 Descripción del itinerario

El paquete que se ofrecía, tenía un costo de USD\$ 179 (cotización Banco Nación a \$44.90 con fecha 30/07/2019), con una duración de 7 días y 4 noches.

Se dio comienzo al viaje, el 20 de Junio de 2019, a las 13.00 Hs. desde la Catedral de La Plata, donde se encontraba recibiendo a la gente, el coordinador Raúl. El contingente estaba conformado por 40 personas mayores de 60 años y por 10 menores de esa edad.

Se realizaron tres paradas técnicas hasta llegar a destino. Durante esté, se pasaron diferentes películas animadas y la mayoría del grupo comenzó a relacionarse entre sí. El coordinar resulto estar prácticamente ausente durante el mismo. En el último tramo antes de arribar a Bariloche, informo las excursiones que estaban pactadas para realizarse, el valor de cada una y la forma de pago siendo en efectivo o con tarjeta de crédito en 1 o 12 pagos sin interés; debiendo adecuarse las mismas de la mejor manera por el mal clima que se esperaba de lluvias, nevadas y vientos fuertes. También hizo referencia al valor de la ecotasa, siendo de un importe de USD\$ 0.55 para público en general y USD\$ 0.22 para jubilados mayores de 65 años, la cual debía abonarse a la llegada al hotel. Por último, se refirió a los horarios del desayuno y cena,

consultando sobre si alguna persona padecía algún problema para poder adecuar las mismas a las necesidades de cada uno.

Imagen 6: Distancia medida en automóvil desde la Ciudad de La Plata, Buenos Aires a Bariloche, Rio Negro



Fuente: Google Maps. Recuperado el 29 de Agosto de 2019.

El día 21, al mediodía se arribó al “Hotel Crans Montana”, ubicado en Palacios N°140, a pasos de la peatonal y Centro Cívico. El mismo es de categoría 3 estrellas con 70 habitaciones, las cuales pueden ser accesibles si el huésped lo solicita, según información recabada en el mismo. La entrada cuenta con un escalón alto y en el mismo no hay rampa (Imagen 7). Hay dos ascensores que llegan a todos los pisos del mismo, hay un área de descanso con televisor y sillones (Imagen 8). Al ingresar, el coordinador explicó el funcionamiento de las tarjetas en las puertas de las habitaciones, las normas y los horarios de desayuno/cena (Imagen 8). En cuanto a las habitaciones se componían de camas de 1 plaza y media o 2 plazas, televisor, sillones, placard, baño privado con ducha, la cual tenía mampara de vidrio y baranda; también contaba, con shampoo, crema de enjuague, gorrito para el pelo y jabón (Imagen 10). Esa tarde era libre para poder descansar o disfrutar de la ciudad. La cena se servía dentro del mismo, el cual estaba ubicado en el hall y contaba con un desnivel de 4 escalones (Imagen 9), entre las 20.00 y las 21.30, la entrada era buffet, con una amplia variedad de ensaladas, algunos fiambres y carne (Imagen 11). De plato principal había dos opciones: fideos a la bolognesa/crema o filete de merluza con puré; y de postre duraznos en almíbar con crema. La bebida era aparte, se servía en botellas chiquitas las gaseosas y aguas; en cuanto a los vinos en botellas de 1 litro, en caso de que sobraran en el restaurante lo guardaban para el día siguiente; todas estas eran abonadas el último día en la recepción y siendo los costos muy económicos, entre los USD \$0.66 bebidas sin alcohol hasta los USD \$4.45 las que tenían con alcohol.

Imagen 7: Entrada del hotel Crans Montana



Fuente: fotografía propia, retratada el 23 de Junio de 2019

Imagen 8: Hall del hotel y espacios comunes



Fuente: fotografía propia, retratada el 21 de Junio de 2019

Imagen 9: Restaurante dentro del hotel



Fuente: fotografía propia, retratada el 22 de Junio de 2019

Imagen 10: Habitación y baño



Fuente: fotografía del Hotel Crans Montada, recuperada el 18 de Noviembre de 2019

Al tercer día, el grupo se levantó temprano para desayunar; era buffet con una amplia variedad de frutas, tortas, panes, fiambres, jugos, bebidas calientes y yogures; se servía entre las 07.45 y las 10.00hs (Imagen 11). Con una lluvia muy intensa cayendo sobre la ciudad, gran parte del grupo decidió no asistir a la excursión programada, ya que se realizaba a las 8.00hs al “Camino de los 7 lagos” y muchos consideraron que no iban a poder disfrutar de la misma; solamente fueron 10 *seniors*. No obstante, pudieron disfrutar de algunos lagos cuando paraba y ahí es cuando se retrató la

imagen 12 en la que se puede ver, una señora que es ayudada por otros dos adultos a llegar a la orilla de uno de los lagos, y otras dos señoras sentadas con muletas para que sean de agarre en las piedras. En la hora del almuerzo, se realizó un recorrido por la ciudad de San Martín de los Andes, y luego se almorzó en un restaurante, donde muchos comieron los platos típicos del lugar. Al regreso, la gente pudo caminar por la pintoresca peatonal de Villa La Angostura y otros, se dedicaron a merendar (Imagen 13). Cerca de las 19.00 se regresó al hotel. De plato principal, en la cena, había bondiola con salsa agri dulce y papas al horno con cascara y condimentos, la cual resultó poco agradable para ciertas personas, por lo que, los chefs del hotel, cocinaron para estos bondiola sin salsa, lo que hizo demorar la cena (Imagen 27). De postre flan con crema.

Imagen 11: Desayuno y entrada de la cena a elección



Fuente: fotografía propia, retratada el 22 de Junio de 2019

Imagen 12: Camino de los 7 Lagos



Fuente: fotografía propia, retratada el 22 de Junio de 2019

Imagen 13: Villa La Angostura



Fuente: fotografía propia, retratada el 22 de Junio de 2019

Al cuarto día, seguía el mal clima, por la mañana se realizó la excursión al “Circuito Chico” a las 9.00hs, visitando: la chocolatería y distintos puntos neurálgicos de la ciudad. Al cerro Campanario no se pudo acceder ya que las aerossillas se encontraban cerradas por vientos fuertes; debido a esto y con el grupo desconforme con la situación, se decidió visitar Colonia Suiza, lugar donde los días miércoles y domingos se realiza una feria y el tradicional “curanto” con la participación de cantantes; al llegar a este habían mejorado las condiciones climáticas. Arribando al lugar, el coordinador dio indicaciones para que los pasajeros tengan cuidado ya que el piso estaba mojado y resbaloso, como se puede observar en la imagen 14 que varios de los senderos no cuentan con baranda o solamente tienen de un lado.

Imagen 14: Colonia Suiza



Fuente: fotografía propia, retratada el 23 de Junio de 2019

Esa misma tarde, fue la excursión a “Isla Victoria y Bosque de Arrayanes” en el Catamarán Cau Cau (Imagen 15). Cuando se arribó al bosque, llovía, y las escaleras se encontraban resbalosas (Imagen 16). En cuanto a la isla, se realizaron sus tres senderos que se observan en la imagen 17: en la primera se puede ver el sendero con mayor grado de “dificultad”, aunque habiéndoles comentado previamente esto, el grupo decidió realizarlo igual; en la segunda, una señora solitaria “recargando energías” y en la última un grupo que se dirigía a visitar las pinturas ruprestes. Se regresó al hotel cerca de las 18.00 horas, posteriormente el contingente junto al

coordinar fueron a buscar los equipos de nieve para el día siguiente; los mismos tenían un valor de USD \$15.71 por día. En la cena, se sirvió como plato principal milanesa de pollo con papas fritas y de postre ensalada de frutas.

Imagen 15: Catamaran Cau Cau



Fuente: fotografía propia, retratada el 23 de Junio de 2019

Imagen 16: Bosque de los Arrayanes



Fuente: fotografía propia, retratada el 23 de Junio de 2019.

Imagen 17: Isla Victoria



Fuente: fotografía propia, retratada el 23 de Junio de 2019

El último día en la ciudad, se llevó a cabo la excursión al Cerro Catedral, ya que los días anteriores, el mismo, permaneció cerrado. La aventura se emprendió a las 07.30

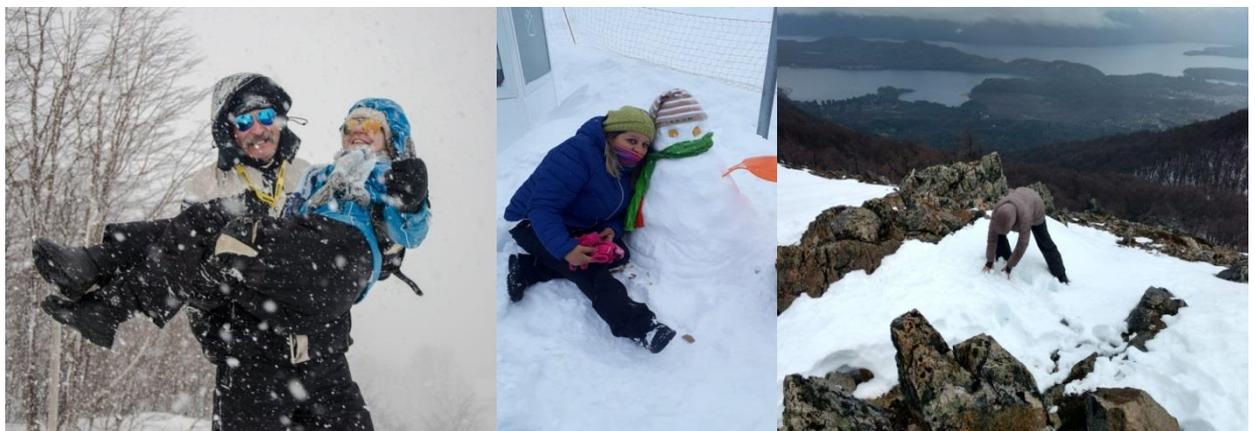
para poder ser uno de los primeros grupos en el teleférico, que abría a las 9.00 y así poder disfrutar de la nieve y el día completo aquí. Cuando se llegó a la cima del cerro, comenzó a nevar, muchas de las personas se emocionaron ya que era la primera vez que podían ver el fenómeno. Las actividades realizadas fueron culi-patín, caminatas, entre otras (Imagen 18 y 19). Cerca de las 14.30 se regresó al hotel. Los adultos aprovecharon este día para visitar el centro y realizar compras de recuerdos y chocolates. Durante la cena, el coordinador informó que 06.45 cada persona debería bajar su equipaje al hall y que a las 8.00 se emprendería el regreso. En la cena, sirvieron canelones con salsa bolnesa, y de postre helado almendrado; cuando esta finalizó, se abonaron las bebidas consumidas durante toda la estadía incluyendo lo consumido en las habitaciones.

Imagen 18: Cerro Catedral



Fuente: fotografía propia, retratada el 24 de Junio de 2019

Imagen 19: Cerro Catedral



Fuente: fotografía propia, retratada el 24 de Junio de 2019

En la mañana del sexto día, se bajó el equipaje; en este momento el coordinador comenzó a discutir con dos señoras porque éstas habían tenido varios comentarios desafortunados hacía ellas. En el desayuno, se les entregó a un grupo de personas una encuesta de la agencia para que los calificaran (Anexo III). Se emprendió el viaje de regreso, realizando 3 paradas, en una de ellas a las 16.30 a merendar, durante la cual se les entregó a los participantes del viaje las encuestas realizadas para el desarrollo de dicho trabajo de investigación. En el trayecto, una turista se descompuso en el micro ya que padecía de diabetes, teniendo que agregar una cuarta parada.

El viaje finalizó, el séptimo día, en el mismo lugar donde comenzó a las 5.45hs.

Cabe aclarar que durante los días del viaje, aparte de las excursiones adicionales pactadas en el paquete, los turistas llevaron a cabo otras actividades, entre las que se encuentran: el Lago Gutiérrez, un grupo lo visitó con lluvia el día de arribo (Imagen 20); El Bolsón, en el día que se hizo el camino de los 7 lagos, visitando la feria artesanal en la cual había pocos puestos por el clima (Imagen 21); pista de patinaje para los tenían mejor estado, casino y bowling (Imagen 22); visita al centro tanto de día como de noche (Imagen 23) y Centro Cívico (Imagen 24 y 25).

Imagen 20: Lago Gutiérrez



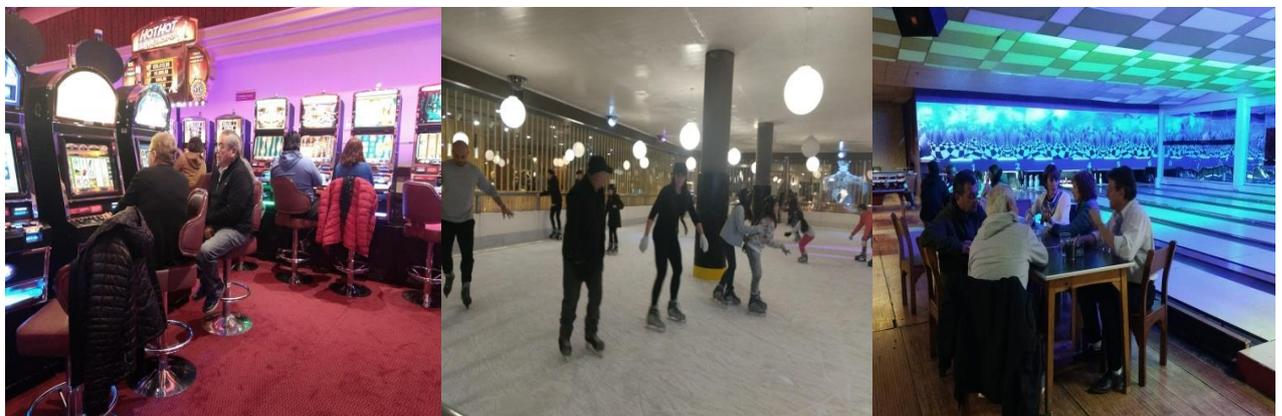
Fuente: fotografía que tomo uno de los integrantes del grupo, retratada el 21 de Junio de 2019

Imagen 21: El Bolsón



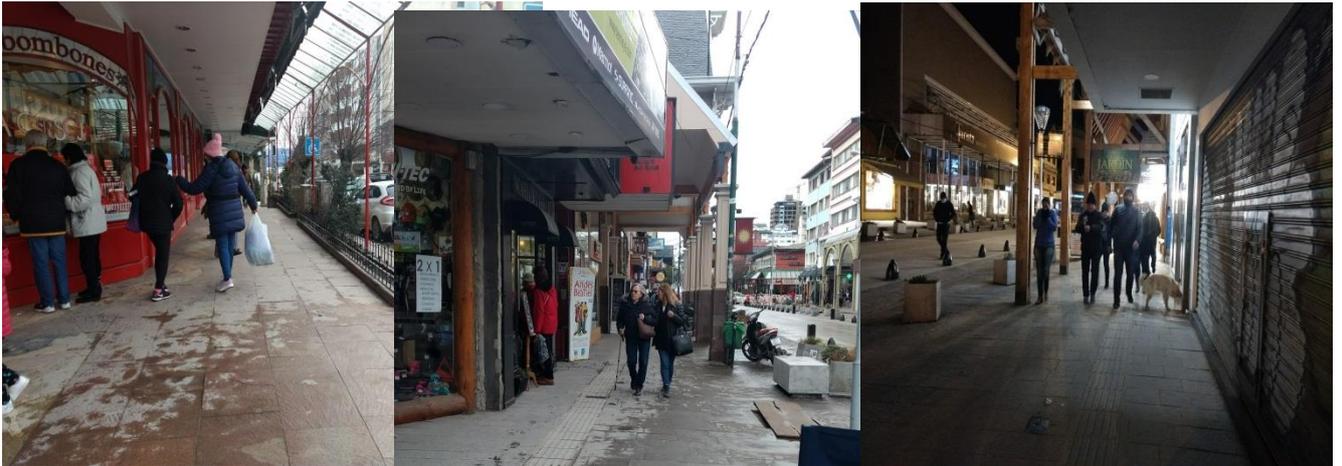
Fuente: fotografía que tomo uno de los integrantes del grupo, retratada el 22 de Junio de 2019

Imagen 22: Diferentes actividades tanto diurnas como nocturnas



Fuente: fotografía propia, retratada el 23 de Junio de 2019

Imagen 23: Calle Mitre, cetro comercial de la ciudad



Fuente: fotografía propia, retratada el 23 de Junio de 2019

Imagen 24: Centro Cívico



Fuente: fotografía propia, retratada el 24 de Junio de 2019

Imagen 25: Centro Cívico



Fuente: fotografía propia, retratada el 24 de Junio de 2019

3.1.2 Percepciones de los responsables comerciales e institucionales claves en torno a las barreras del *Turismo Senior*

En el siguiente cuadro se realizó un resumen con los detalles más relevantes de las entrevistas semi-estructuradas (Anexo I) donde se plantearon una serie de preguntas a los informantes claves sobre el viaje por turismo a Bariloche, entre los que se encuentran:

- Técnica en Turismo Natalia Berenguer responsable de la agencia “Salseando Viajes y Turismo”, empresa minorista encargada de comercializar el viaje.
- Raúl Casanave, coordinador del viaje.
- Presidente Juana responsable del centro jubilados “Celebra la Vida”, participante de la experiencia.

| ENTREVISTAS BARILOCHE | Agencia de Viajes “Salseando” | Coordinador Raúl | Centro de Jubilados “Celebra la Vida” |
|--|--|---|--|
| <i>Barreras identificadas</i> | <ul style="list-style-type: none"> • Transporte: subir y bajar – falta de un escalón más. | <ul style="list-style-type: none"> • Transporte: subir y bajar • Dolores musculares • Muchas horas sentados • La comida, ya que no dicen si tienen alguna enfermedad y por eso no se les prepara menú especial • Excursiones largas y cansadoras | <ul style="list-style-type: none"> • Precio de los viajes en lugar de calidad del servicio • La situación económica afecto los viajes • Transporte para subir • Bañeras, ya que la gente se resbala • Ubicación del hotel, lejos del casino en este caso • Comidas, por ejemplo carne dura |
| <i>Desafíos para mejorar las experiencias de los adultos</i> | <ul style="list-style-type: none"> • Buscar nuevas experiencias y lugares para ofrecerles | <ul style="list-style-type: none"> • Colectivos con ascenso y acceso para personas con discapacidad | <ul style="list-style-type: none"> • Control de descanso a los choferes • Banquito o escalera para el micro • Mayor información de lo que incluye el paquete • Que se ocupen de llevar valijas a la habitación • Bañeras y baños con barandas |
| <i>Otras cuestiones importantes</i> | <ul style="list-style-type: none"> • Bariloche es uno de los destinos “nuevos” que se ofrecen para este segmento • Los paquetes no incluyen asistencia medica • No se tiene en cuenta el entorno hotelero | <ul style="list-style-type: none"> • Mujeres solas • Mayor flujo de Marzo a Junio • Poca gente a la excursión de los 7 lagos por mal clima y extensión de la misma • La gente no avisa si se siente mal o cosas que no pueden comer | <ul style="list-style-type: none"> • Mujeres solas, ya que a los hombres les cuesta más salir • Ser reconocidos y tratados bien por el coordinador • Sociabilización como primer motivo de viaje • Las empresas de turismo son las que los contactan • Es muy importante viajar, psicológicamente les hace muy bien |

Fuente: elaboración propia.

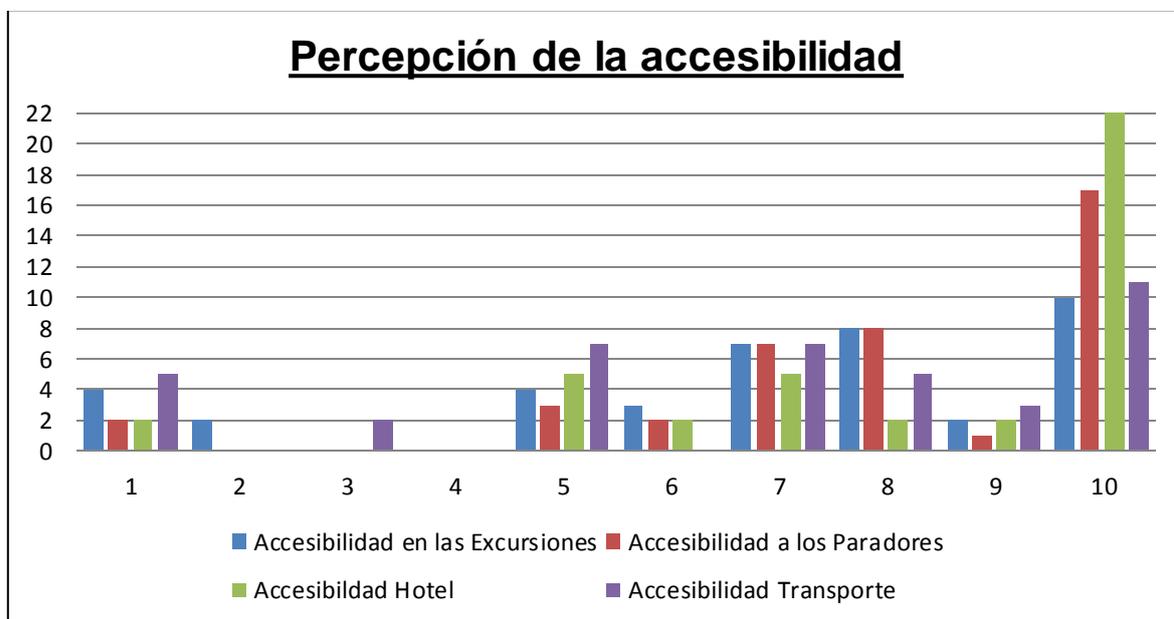
3.1.3 Percepciones de los *Turistas Senior*

Como se ha mencionado anteriormente, al finalizar la experiencia de viaje, se les entregó una encuesta (Anexo II) a los participantes mayores de 60 años para que puedan identificar y evaluar las barreras que ellos identificaron durante toda su estadía, a partir de los cuales se obtuvieron los resultados que se expondrán a continuación.

El contingente estaba conformado por el 67% de mujeres y el 33% restante por hombres. De los cuales el 52,50% tiene entre 60-70 años inclusive, el 27,30% entre 70-80 y el 20% entre 80-90. De estos, 6 de cada 10 personas era la primera vez que visitaban la ciudad, lo que representa un 60%.

El gráfico 6 muestra el nivel de accesibilidad, siendo 1 poco accesible y 10 totalmente accesible, tanto de barreras geográficas en los paradores (rojo) y las excursiones (azul); como físicas en el hotel (verde) y transporte (violeta).

Gráfico 6: Accesibilidad en San Carlos de Bariloche



Fuente: elaboración propia.

En términos de promedio, el 87,5% considera que la accesibilidad al hotel fue alta, es decir que 9 de cada 10 personas lo consideró relativamente (6) a totalmente accesible (10).

Las excursiones y los paradores de los mismos, resultaron ser relativamente (6) a totalmente accesibles (10), representado por 8 de cada 10, con un porcentaje del 85% y el 82,5% respectivamente; es decir que el 20% (2 de cada 10) restante los consideró a ambos entre poco (1) a relativamente poco (5) accesible.

El transporte resultó para 3 de cada 10 (30%) personas poco (1) a relativamente poco (5) accesible, es decir que resulto accesible (6-10) para 7 de cada 10 (70%) de los adultos mayores.

Por otro lado, en cuanto a la experiencia gastronómica que se ofrecía en la media pensión dentro del hotel, 8 de cada 10 personas consideraron que se tuvo en cuenta las necesidades de todos los integrantes.

En lo que refiere a la higiene del hotel, en términos de promedio y dentro de la escala del 1 al 5, el resultado está cercano al 98%, mientras en el transporte al 87,5%. Es decir, que se observa como en ambos casos hay un consenso por parte de la mayoría del grupo en considerarse satisfecho por la limpieza de estos.

El gráfico 7, representa el nivel de exigencia que demandaron las actividades a los integrantes del grupo, siendo 1 tranquilas y 10 totalmente cansadoras.

Gráfico 7: Nivel de exigencia de las actividades en Bariloche

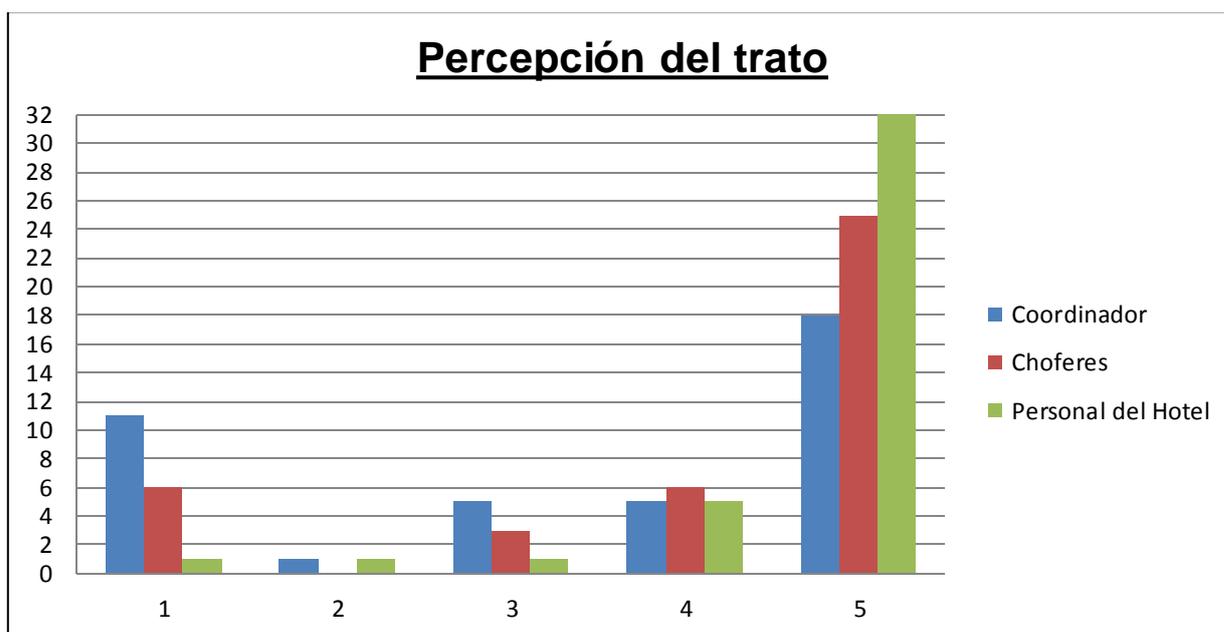


Fuente: elaboración propia.

En este caso, se puede observar que 6 de cada 10 indican que las actividades resultaron mayormente cansadoras (6-10).

Las barreras perceptuales se encuentran en el gráfico 8, las cuales demuestran como los *turistas senior* consideran el trato que reciben del coordinador (azul), choferes (rojo) y personal del hotel (verde), en un rango del 1 malo al 5 muy bueno.

Gráfico 8: Percepción del trato en Bariloche



Fuente: elaboración propia

A simple vista se puede observar, que el personal del hotel fue el que mayor calificación recibió por el 92,5% de los turistas, le prosiguen los choferes con el 77,5%, lo que representa que hay un acuerdo por parte de los integrantes en la satisfacción del trato de estos.

Sin embargo, el trato del coordinador fue considerado por 4 de cada 10 personas como relativamente malo (3) a malo (1), esto marca una tendencia ya que fue la persona con quien más tiempo compartieron los adultos.

El siguiente gráfico, indica la respuesta del coordinador ante las necesidades planteadas por el grupo; siendo 1 poco comprometido y 5 totalmente comprometido.

Gráfico 9: Respuesta del coordinador en Bariloche

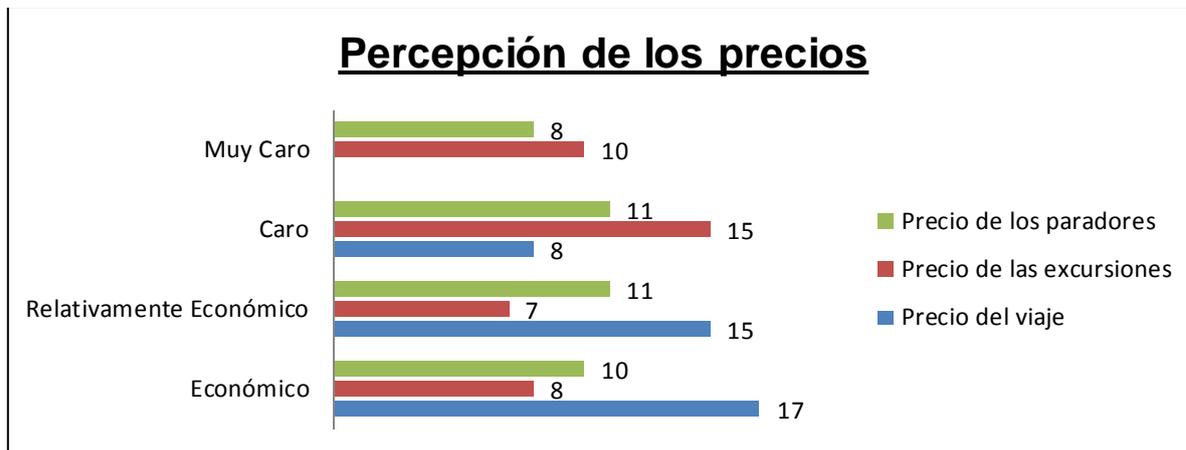


Fuente: elaboración propia.

El gráfico muestra que 6 de cada 10 personas del grupo considera que el coordinador estuvo de comprometido (3) a totalmente comprometido (5) representado por el 62,4%. Mientras, 3 de cada 10 (37,5%) lo considera nada comprometido (1).

Por otra parte, las barreras económicas que encuentran los adultos mayores en el viaje y de la manera que las perciben se muestran en el gráfico 5; el mismo compara el precio del viaje (azul), de los paradores (verde) y excursiones (rojo).

Gráfico 10: Percepción de los precios en Bariloche



Fuente: elaboración propia.

En cuanto al precio del viaje el 80% (8 de cada 10) del grupo lo consideró económico a relativamente económico, lo que significa que al 20% (2 de cada 10) personas les resultó caro. Los paradores resultaron tanto para la mitad del grupo económicos como caros. Por otro lado, el precio de las excursiones resultaron para 6 de cada 10 personas entre caras y muy caras.

En cuanto a las barreras internas, 8 de cada 10 considera que viajar ayuda a su crecimiento personal, y enuncian los tres motivos por las que viajan en grupo, dividiéndolos a los mismos en 4 categorías, previamente mencionadas en el marco teórico:

- Los **motivos grupales** son la principal razón que incentiva a los *seniors* mayores de 60 años a viajar mediante esta modalidad y con otras personas con las que comparten toda la estadía; en el 100% de las encuestas hubo una o dos respuestas relacionadas a esta. De los cuales, 3 de cada 10 personas mencionaron hacer amigos y conocer gente; 2 de cada 10 tanto por diversión o entretenimiento como para compartir o relacionarse; 1 de cada 10 por compañía o para sociabilizar; por último los mencionados por 1 sola persona son: intercambiar ideas y opiniones, crear vínculos, disfrutar de momentos con alguien, interactivo; y compañerismo.
- En segundo lugar, aparecen las **motivaciones personales** que tienen que ver con la razón o deseo individual que lleva a cada adulto a realizar la travesía; más del 60% mencionó una de estas, es decir que apareció en 6 de 10 encuestas: conocer Bariloche, nuevos lugares y la nieve; porque les gusta y consideran lindo viajar. Por otro lado, encontramos las que aparecen esporádicamente como: felicidad, crecer como persona, descansar, no tener que manejar, despreocupación, placentero, práctico, rápido e ir al casino.
- La **motivación social** es la que da un status o hace pertenecer a un *senior* a un grupo determinado, muchos lo hacen imitando a otras personas. Este

motivo aparece en 4 de 10 encuestas y la que más se repite es la contratación en la empresa junto a su organización. Luego, están: no viajar en soledad; salir de su hogar; se dio la oportunidad; me lo regalaron; seguridad y media pensión ofrecida en el paquete turístico.

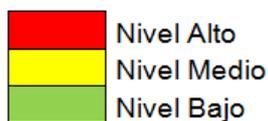
- Por último, la **motivación familiar** que se refiere a compartir tiempo con sus familiares cercanos. Esta fue nombrada solamente por 1 de cada 10 personas, entre los cuales aparecen: pasar tiempo en familia y porque su esposa compró el viaje.

Es de suma importancia aclarar, que la respuesta que más se repitió fue “económico/barato” por un 50% del grupo. En mi opinión, se englobada en más de un motivo. En primer lugar es grupal, porque el costo del viaje es menor cuando se realiza en grupo y con un paquete ya armado. También, por una motivación social porque les permite a los adultos viajar, dándoles un status en la sociedad o imitando a los demás *seniors*, no obstante esto los lleva a un motivo personal, ya que de esta manera pueden conocer nuevos lugares a un precio accesible.

En cuanto a los obstáculos o barreras que les impidió o limitó la realización de diferentes actividades durante el viaje, 6 de cada 10 adultos identifican hasta 3 obstáculos. A partir de las estas respuestas, se procedió a dividir las en diferentes categorías: transporte, hotel, ciudad de Bariloche, excursiones y coordinador, identificando las barreras que aparecen en cada una de ellas según Peñas Felizzola (2011), y a partir de aquí se realizó una matriz con tres niveles diferentes: alto (rojo), medio (amarillo) y bajo (verde), dependiendo de la cantidad de personas que identificaron una barrera. La importancia de esta es sistematizar las percepciones de los adultos mayores en lo que refiere a barreras que se le presentan previamente, durante y luego de su estadía en San Carlos de Bariloche, enfatizando cuales son y en que categorías y niveles aparecen las mismas con mayor frecuencia.

Matriz de doble entrada 1: Percepciones de los adultos mayores en lo que refiere a barreras en Bariloche

| | Transporte | Hotel | Bariloche | Excursiones | Coordinador |
|--------------|------------|-------|-----------|-------------|-------------|
| Físicas | | | | | |
| Geográficas | | | | | |
| Económicas | | | | | |
| Humanas | | | | | |
| Internas | | | | | |
| Perceptuales | | | | | |



Fuente: elaboración propia

En virtud de lo anterior, y a los efectos de sintetizar los principales hallazgos estos se pueden dividir según el siguiente criterio:

- En cuanto al transporte: las barreras geográficas siendo el recorrido que el adulto debe realizar para acceder al turismo según Peñas Felizzola (2011), fueron nombradas por 2 de cada 10 personas, entre las que se encuentran:

micro sin banquillo para subir y/o bajar del mismo, por lo que se pudo ver a la misma gente del grupo asistir a los que tenían dificultades (Imagen 26) y muchas horas de viaje. También, barreras internas las cuales tienen que ver según Peñas Felizzola (2011) con las condiciones personales, entre las que se encuentran pocas paradas durante el viaje y el tiempo que se tardó en llegar al destino.

Imagen 26: Parador Picún Leufú, Neuquén



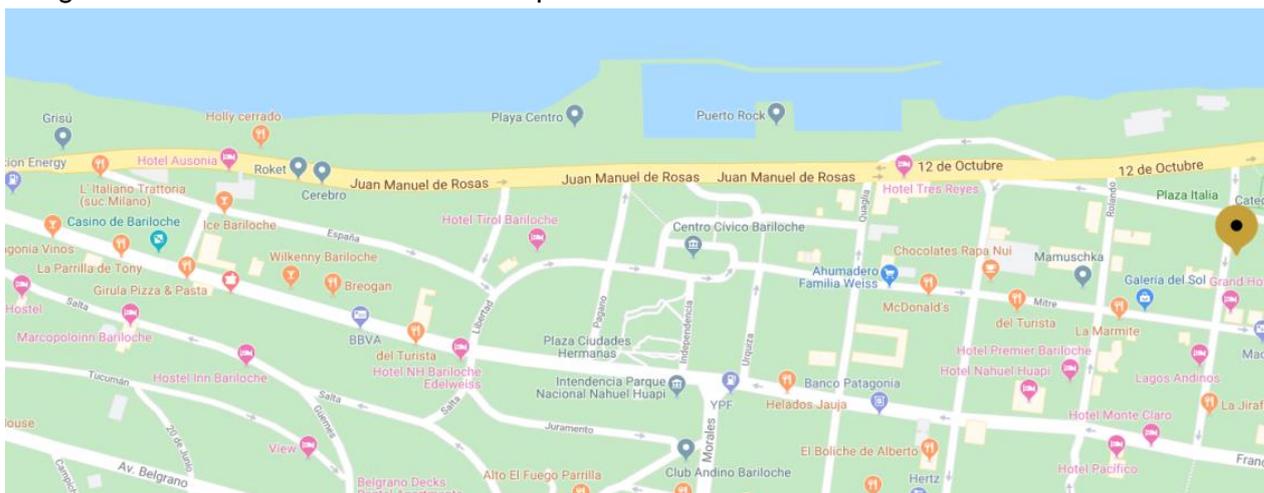
Fuente: fotografía propia, retratada el 21 y 22 de Junio de 2019

- En el hotel, las barreras físicas según Peñas Felizzola (2011) se relacionan con la estructura del entorno que se opone a la independencia y desenvolvimiento de la persona, las mismas fueron impedimentos a 1 de cada 10 turistas, tanto en las comidas ofrecidas a los mismos, principalmente durante el plato principal, dos de los casos observados fue la bondiola agridulce, la cual fue pedida sin salsa y el filete de merluza con puré, ya que al preguntar a la persona sobre la elección de la misma, la respuesta fue que prefería ingerir verduras, ya que durante el viaje por los paradores no lo había podido hacer (Imagen 27); también uno de ellos considero la ducha como “resbalosa”, no obstante la misma contaba con baranda para sostenerse (Imagen 27). En este, se nombraron las barreras geográficas en menor medida, tanto por la ubicación del mismo, el cual está a una cuadra del Nahuel Huapi y el centro comercial de la calle Mitre, el Centro Cívico a 6 cuadras del mismo; como la distancia hasta el casino que estaba a 9 cuadras (Imagen 28). También fueron nombradas las calles aledañas al hotel, ya que había subidas muy elevadas (Imagen 29).
- Imagen 27: Ducha y comidas del Hotel Crans Montana



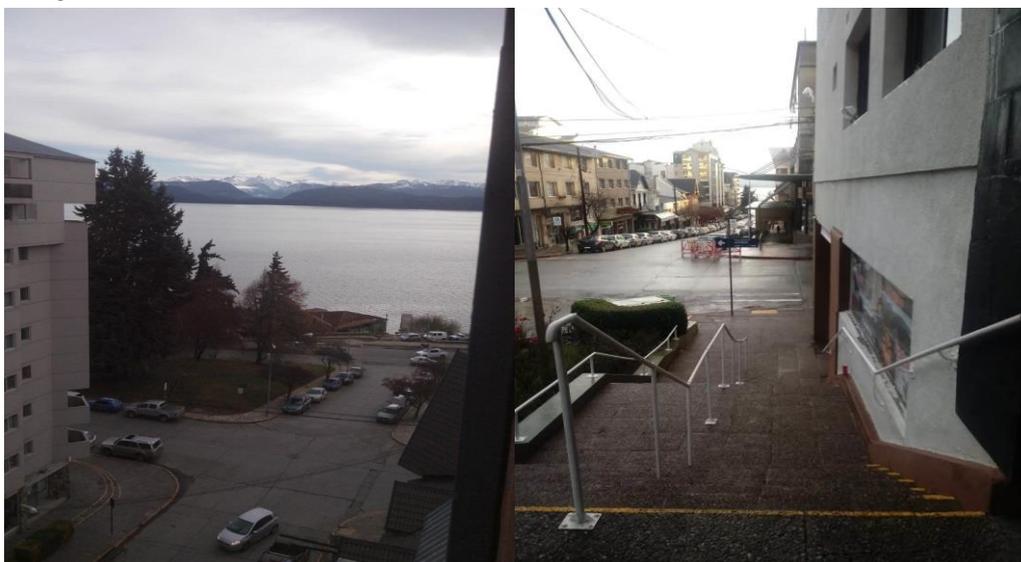
Fuente: fotografía propia, retratada el 25 de Junio de 2019

Imagen 28: Ubicación del hotel en el mapa de Bariloche



Fuente: Google Maps. Recuperado el 13 de Noviembre de 2019.

Imagen 29: Calles aledañas al hotel



Fuente: fotografía propia, retratada el 23 de Junio de 2019

- Cuando nos referimos a la ciudad de Bariloche, fue la que mayor barreras presentó, tanto geográficas como físicas, 4 de cada 10 personas mostraron su descontento con las condiciones climáticas presentadas en esos días, ya que estas impidieron las facilidades de desplazamiento dentro de la ciudad como a las excursiones. Otra, de las barreras físicas expuestas fueron: el estado de las calles ya que el centro de la ciudad se encontraba en refacción y con la lluvia las mismas estaban resbalosas (Imagen 30), la organización del municipio e informes turísticos deficientes.

Imagen 30: Centro de Bariloche, en el cual se están arreglando las calles



Fuente: fotografía propia, retratada el 24 de Junio de 2019

- Las barreras en las excursiones fueron un impedimento en 1 de cada 10 *seniors*. En cuanto a las físicas, se nombraron que cuando llegaron al cerro Otto se encontraba cerrado y que no pudieron bajarse a fotografiar el camino de los 7 lagos, ambas debido al clima. Las económicas que se refieren según Peñas Felizzola (2011), al acceso económico de los adultos en cuanto al valor de viaje como a su capacidad de pago; apareció el costo elevado de las mismas; y las barreras internas fueron nombradas por una sola persona la cual se sintió cansada por la realización de las mismas.
- Con respecto al coordinador fueron nombradas las barreras asociadas a él, en 3 de cada 10 encuestas. En este caso, las barreras humanas que según Peñas Felizzola (2011) se refieren a la actitud de las personas frente a los estereotipos o creencias que limitan o facilitan el acceso al turismo; fueron las de menor grado, sintiéndose en descontento uno de los pasajeros que viajaba solo y no lo dejaron compartir habitación para poder relacionarse. También, las barreras internas, ya que otra persona se sintió sola y consideró que el grupo no fue unido, siendo que nadie de la empresa lo integró. En mayor medida, las barreras perceptuales por 2 de cada 10 personas, que según Peñas Felizzola (2011) son las condiciones relacionadas a la diversidad de la oferta en base a los gustos y preferencias, se indicaron el trato del coordinador y la desatención por parte de este.

Por último, el nivel de la experiencia de viaje, se ubica dentro de una escala del 1 (poco satisfecho) al 5 (totalmente satisfecho) el resultado está cercano al 72,5%, lo que significa que 7 de cada 10 están totalmente satisfechos (10); es decir que existe un consenso de que la mayoría de los seniors se encuentran satisfechos con la experiencia de viaje a San Carlos de Bariloche.

Realizando una síntesis de los datos más representativos de las respuestas tabuladas de las 40 encuestas realizadas:

- Grupo conformado por el 67% de mujeres.
- El 60% es la primera vez que visita la ciudad.
- Cuando se clasificó del 1 al 10 la accesibilidad al transporte, a 3 de cada 10 encuestados les resultó poco accesible (1-5), sin embargo en las barreras fueron nombradas por 2 de cada 10, esto permite observar que ciertos adultos mayores lo clasificaron como poco accesible pero no lo percibieron como obstáculo a la hora de realizar el viaje.

- El hotel fue clasificado por 9 de cada 10 como relativamente (6) a totalmente accesible (10), no obstante 2 de cada 10 encontraron barreras. Lo que quiere decir que la accesibilidad, siendo esta una barrera geográfica, fue alta, pero en cuanto al alojamiento los adultos percibieron barreras físicas en mayor medida.
- Las excursiones, 8 de cada 10 las clasificaron como accesibles (6-10), pero solamente nombraron barreras 1 de cada 10, esto permite observar que las mismas no presentaron grandes problemas. Con referencia al valor de estas, 6 de cada 10 dijeron que era elevado, sin embargo una sola persona lo nombro como obstáculo económico, es decir que se evidencia su precio alto pero no es visto como una barrera.
- En referencia al valor del precio del viaje, 8 de cada 10 (80%) lo consideraron económico, esto también se reflejó por 5 de cada 10 (50%), en las motivaciones que hacen que los adultos viajen en grupo.
- El trato del coordinador, fue calificado por 3 de cada 10 como malo (1-3) e identificado como barrera en la experiencia de viaje por la misma cantidad de gente, es decir que el mismo representa un obstáculo tomando en consideración que es la persona con quien más tiempo comparten los *seniors*.
- Cabe aclarar, que en ninguna preguntas del formulario aparecían cuestiones relacionadas a la ciudad de Bariloche, aunque esta fue mencionada por 4 de cada 10 como un lugar donde se le presentaron obstáculos y barreras, lo que refleja que debe tenerse en cuenta en los próximos trabajos relacionados al *turismo senior*.
- La satisfacción del viaje fue 72,5%, pero el 60% identifico barreras, es decir que estas no afectaron la satisfacción de la mayoría del grupo pero si lo hicieron en el 27,5% restante de los adultos.

3.1.4 Resumen del caso de estudio de San Carlos de Bariloche

A los efectos de sistematizar las diferencias identificadas, a través de la triangulación metodológica por cada uno de los actores participantes de la experiencia de viaje a Bariloche: 1) turistas seniors, 2) entrevistados y 3) observación participante, se procedió a realizar un cuadro comparativo, enfatizando con colores los distintos niveles (alto, bajo y medio) de las barreras que identificaron cada uno de ellos, el mismo fue realizado previo a la experiencia de viaje para poder tenerlo en cuenta a la hora de la observación participante:

| | | Cuestionarios | | | Entrevistas | | | Observación | | |
|---------------------|--|---------------|-------|------|-------------|-------|------|-------------|-------|------|
| BARRERAS | CONDICIONES A EVALUAR | ALTO | MEDIO | BAJO | ALTO | MEDIO | BAJO | ALTO | MEDIO | BAJO |
| FISICAS | *Condiciones relativas a la higiene en el transporte | ■ | | | | | | ■ | | |
| | *Nivel de accesibilidad en el transporte | | ■ | | | | ■ | | | ■ |
| | *Condiciones de higiene relativas al hotel | ■ | | | | | | ■ | | |
| | *Accesibilidad para el ingreso, tránsito y egreso de personas relativas al alojamiento | ■ | | | | ■ | | | ■ | |
| | *Accesibilidad dentro de la habitación | | ■ | | | ■ | | | ■ | |
| | *Calidad de la comida servida en el hotel | ■ | | | | ■ | | | ■ | |
| | *Variedad de comidas para todas las personas del grupo | ■ | | | | ■ | | | ■ | |
| GEOGRAFICAS | *Nivel de dificultades de las actividades realizadas durante las excursiones | | | ■ | | ■ | | | ■ | |
| | *Nivel de satisfacción con respecto a la duración de las excursiones | | | ■ | | | ■ | | | ■ |
| | *Accesibilidad en los paradores durante las excursiones | | ■ | | | | | | ■ | |
| | *Accesibilidad a las excursiones | ■ | | | | | | | | ■ |
| | *Condiciones de respeto, relativas al horario de descanso y comidas | | | | | | | ■ | | |
| ECONOMICAS | *Accesibilidad a las excursiones adicionales | | | ■ | | | | | | ■ |
| | *Accesibilidad a los precios de los paradores | | ■ | | | ■ | | | ■ | |
| HUMANAS | *Nivel de cohesión del grupo | | ■ | | | | | | | ■ |
| | *Nivel de trato entre los participantes del grupo | ■ | | | | | | | ■ | |
| INTERNAS | *Predisposición del grupo ante las actividades que les impone el guía | | | | | | | | ■ | |
| | *Condiciones de superación personal por parte del grupo | ■ | | | ■ | | | ■ | | |
| | *Predisposición de las personas para dejarse ayudar | | | | | | ■ | | ■ | |
| PERCEPTUALES | *Condiciones de claridad en la comunicación sobre la información al grupo | | | | | ■ | | | ■ | |
| | *Calidad de trato del coordinador | | ■ | | | | | | | ■ |
| | *Condiciones de trato de choferes y personal del hotel | ■ | | | | | | ■ | | |
| | *Nivel de calidad medida en la accesibilidad de la información | | ■ | | | ■ | | | | ■ |

Fuente: elaboración propia

Con motivo de mejorar e identificar las variables relevantes para planificar y gestionar un viaje por turismo a San Carlos de Bariloche, en función de las barreras que enfrentaron los *turistas seniors* en dicha actividad, se realizó una matriz F.O.D.A. Mediante la misma, se evidencian aquellas fortalezas (positivas), debilidades (negativas) que son factores internos que crean o destruyen valor en la experiencia, estas suponen riesgos. También, las oportunidades (positivas) y amenazas (negativas) que son factores externos que suponen desafíos (Pérez Porto y Merino, 2017)

Matriz F.O.D.A 2:

| FORTALEZAS | DEBILIDADES |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Alta consideración en cuanto a la higiene en el transporte y en el hotel. • Alta satisfacción respecto a la calidad de trato recibida por parte del personal del hotel y de los chóferes. • Alta satisfacción respecto a la experiencia de viaje. • Ubicación céntrica del hotel: a una cuadra del centro comercial y a una del Nahuel Huapi. | <ul style="list-style-type: none"> • Falta de accesibilidad en el transporte para bajar y subir. • Falta de menús adaptados a los adultos. • Excursiones con precios caros. • Trato desatento por parte del coordinador. • Falta de accesibilidad en el hotel: con desnivel para acceder al restaurante, con escalón alto en la entrada y baños resbalosos. • Excursiones demasiados extensas que los hace sentir cansancio. • Falta de calidad en la información dada a los integrantes del grupo de la experiencia. • Se identifica como necesaria promover comidas más saludables. |
| OPORTUNIDADES | AMENAZAS |
| <ul style="list-style-type: none"> • Viabilidad futura debido al bajo costo en el valor de los viajes grupales. • Posibilidad de aumentar el nivel de satisfacción a los adultos ya que permite la superación personal de estos. • Mayor desarrollo en temporada baja ya que tienen disponibilidad. • Motivaciones grupales como principal razón por la que viajan en grupo. • Mejorar la gastronomía para así poder mejorar la experiencia de viaje. | <ul style="list-style-type: none"> • Condiciones climáticas que afectan el acceso a las excursiones y atractivos turísticos. • Escasa accesibilidad en la ciudad de Bariloche, por sus calles aledañas y algunas en mal estado. • Situación económica actual que hace que los adultos viajen menos. • Paquetes que no tienen incluida la asistencia médica. • Regularización del transporte tanto del estado de los micros como el descanso de los chóferes. |

Fuente: elaboración propia.

En virtud de lo antes expuesto se puede decir que a pesar de los obstáculos y /o barreras que fueron nombrados por el 60% del grupo, las mismas no influyeron en la satisfacción final que sintió el grupo ya que más del 70% se encuentra satisfecho y totalmente satisfecho con la experiencia de viaje. Lo que significa, que 30% estuvo de acuerdo con que las barreras influyeron en la estadía del mismo.

3.2. CIUDAD AUTONOMA DE BUENOS AIRES

3.2.1 Descripción del itinerario

El domingo 30 de junio del 2019 se llevó a cabo la excursión con un costo de USD\$ 31.18 (cotización Banco Nación a \$44.90 con fecha 30/07/2019) e incluía visita a La Boca, Museo del Inmigrante y Centro de Arte Contemporáneo - MUNTREF, almuerzo en el Tablao Flamenco “El Naranja”, sin bebida.

El transporte constaba de una combi y un minibús con capacidad para 19 y 24 personas respectivamente, ninguno de estos contaba con baño (Imagen 31)

Se emprendió viaje a las 08.30 desde 25 y 62, luego se levantó en la parada de 7 y 32 completando todos los lugares, en ambas paradas se generaron descontentos ya que el transporte llego media hora después de la acordado con la empresa, se pudo

percibir a la gente muy impaciente observando hacia la calle para ver en qué momento arribaban las mismas (Imagen 31).

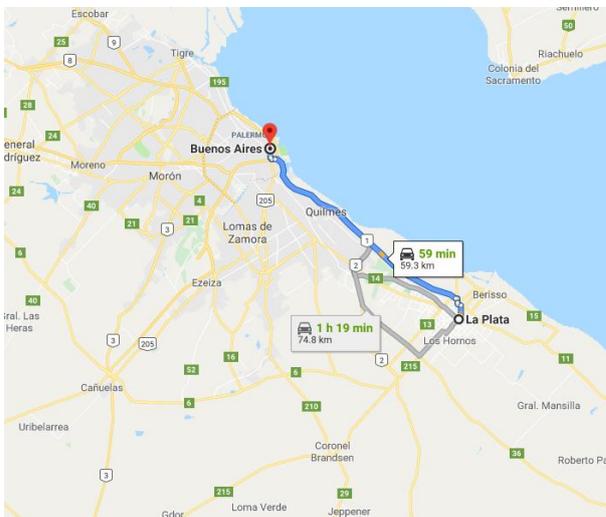
Imagen 31 : Grupo en 25 y 62 e interior de la combi



Fuente: fotografía propia, retratada el 30 de Junio de 2019.

Eran un día soleado y frío. Cerca de las 9.00, camino a capital federal por la autopista (Imagen 32), se procedió a dar el desayuno arriba del transporte, el cual consistía en un café y un alfajor simple de chocolate.

Imagen 32: Distancia medida en automóvil desde la Ciudad de La Plata, Buenos Aires a Ciudad Autónoma de Buenos Aires



Fuente: Google Maps. Recuperado el 29 de Agosto de 2019.

El primer lugar en visitar fue La Boca, dándoles una hora libre para que pudieran recorrer y conocer la neurálgica calle de Caminito, se pudo ver a un grupo de señoras recorriéndolas, una de ellas con bastón siendo ayudada por otra compañera, mientras que en la salida de una de las galerías estas mismas mujeres lo hacían por la rampa (Imagen 33). En un momento del recorrido, un grupo de turistas estaban intentando subir las escaleras para tomarse una foto colorida, aunque varias de estas, se quejaban que les dolía la cadera, y que les costaba subir y bajar de la combi; mientras otros bailaron tango (Imagen 34).

Imagen 33: Calles del Barrio de La Boca



Fuente: fotografía propia, retratada el 30 de Junio de 2019.

Imagen 34: Calle Caminito, La Boca



Fuente: fotografía propia, retratada el 30 de Junio de 2019.

Luego, se visitó el Museo de los Inmigrantes, había dos guías del lugar esperando. Al ver tanta gente, se decidió dividirlos en dos grupos para poder realizar el recorrido. La charla comenzó fuera del museo, donde muchos de los adultos comentaron que tenían frío, gran parte se quedó durante la misma ya que les resultaba muy emocionante porque sus padres e inclusive algunos de ellos siendo bebés de meses o hasta 1 año, habían llegado a Argentina y se habían hospedado aquí. En la imagen 35, se puede observar, a la izquierda, parte del grupo escuchando, varios de ellos sentados (por cansancio); y a la derecha, las personas que se sentían con frío y tomaron la decisión de esperar en el hall del antiguo hotel de inmigrantes.

Imagen 35: Charla en la parte exterior del antiguo hotel de inmigrantes



Fuente: fotografía propia, retratada el 30 de Junio de 2019.

Después de aproximadamente cuarenta minutos, se subió al tercer piso para seguir con la explicación, algunos lo hicieron por escaleras y los que no podían, fueron por el ascensor (Imagen 36). La charla duró una hora y treinta minutos, lo que provocó que muchos turistas se cansaran y al ser un espacio reducido (de descanso), un grupo bajó al hall del museo a esperar que termine la visita (imagen 37). En la imagen 38, una mujer “estirando las piernas” y a la derecha muchos seniors sentados descansado y el resto parados.

Imagen 36: Ascenso a la antigua habitación del hotel



Fuente: fotografía propia, retratada el 30 de Junio de 2019.

Imagen 37: Tercer piso del museo de los inmigrantes



Fuente: fotografía propia, retratada el 30 de Junio de 2019.

Imagen 38: El hall del museo



Fuente: fotografía propia, retratada el 30 de Junio de 2019.

Una vez finalizado el recorrido, los adultos podían retirar los certificados con la fecha en la que sus familiares habían arribado al país, la edad que tenían y el lugar del que provenían (Imagen 39).

Imagen 39: Entrega de certificados en el hall del museo



Fuente: fotografía propia, retratada el 30 de Junio de 2019.

Por último, se almorzó en el Tablao Flamenco “El Naranja”, donde las mesas eran de 2, 6 y 10 personas. De bienvenida servían cazuelas con diferentes aderezos y verduras para untar. En la recepción sirvieron un tapeo con comidas típicas españolas como: rabas, tortilla, papas envueltas con jamón crudo y empanadas gallegas; acompañado con un show español de bailarines, cantantes y guitarreros, invitando al público a participar. De plato principal se sirvió pechuga de pollo con salsa de champiñones y papas españolas; a excepción de un integrante vegetariano que se le ofreció un crepe de verduras y ricota con salsa fileto (Imagen 40), al no ser informado previamente, su menú tardó un poco más. El postre fue helado almendrado con salsa de chocolate.

Imagen 40: Menues servidos en el restautante “Tablao Flamenco El Naranja”



Fuente: fotografía propia, retratada el 30 de Junio de 2019.

Para finalizar el día, se visitó San Telmo, dándoles una hora de tiempo libre, donde algunos decidieron ir a la feria y otros a merendar. Cerca de las 18.00 Hs. se regresó a La Plata, y al llegar, se bajó a los turistas en Plaza Moreno.

3.2.2 Percepciones de los responsables comerciales e institucionales claves en torno a las barreras del *Turismo Senior*

En el siguiente cuadro se realizó un resumen con los detalles más relevantes de las entrevistas semi-estructuradas (Anexo I) donde planteo una serie de preguntas a los informantes claves sobre el día de excursionismo o también llamado mini-turismo a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, entre los que se encuentran:

- Técnica en Turismo Natalia Berenguer responsable de la agencia “Salseando Viajes y Turismo”, empresa que armo y comercializo el paquete.
- Guía de Turismo Romina Suarez, coordinadora del viaje.
- Presidente Rubén y Secretaria María Esther, responsables del centro jubilados “Aconcagua”, también participantes de la experiencia de viaje.

| ENTREVISTAS CABA | Agencia de Viajes "Salseando" | Coordinadora Romina | Centro de Jubilados "Aconcagua" |
|--|---|---|--|
| <i>Barreras identificadas</i> | <ul style="list-style-type: none"> • Transporte: subir y bajar – falta de un escalón más. • Faltan rampas y las veredas están destruidas en Capital | <ul style="list-style-type: none"> • Ascenso y descenso al transporte • Combis y minibús sin baño • Restricción de movilidad propia ya que se requiere caminar y el transporte no tiene acceso en todas las calles o también porque tienen tiempo libre para recorrer • Tuvieron que caminar por adoquines para ingresar al museo • La visita al museo es extensa y no hay bancos para sentarse durante la misma. • En el restaurante había escalones para acceder a las mesas y los baños en planta alta | <ul style="list-style-type: none"> • A la gente les cuesta monetariamente y porque dejan la casa sola • Sufrieron maltrato por parte de la empresa • Viajan una vez al mes porque la situación económica influye, la mayoría cobra la mínima • Subir al micro y que no se estacionen contra la vereda • Que lleguen tarde a buscarlos • Que las combis no tengan baño |
| <i>Desafíos para mejorar las experiencias de los adultos</i> | <ul style="list-style-type: none"> • Buscar nuevas experiencias y lugares para ofrecerles | <ul style="list-style-type: none"> • Trabajar en la accesibilidad de los destinos y lugares visitados con adultos, ya que faltan rampas para personas con movilidad reducida • Colocar barandas en las escaleras • Implementar ascensores • Restaurantes con baños en planta baja • Visitas guiadas no tan extensas o posibilidad de tener asiento • Mejorar la cartelería con letra grande y clara | <ul style="list-style-type: none"> • Que se tomen precauciones a la hora de estacionar correctamente • Que tengan un escalón para subir al transporte • Mejorar en el trato de la gente que trabaja con la persona mayor • Mejorar trato del coordinador principalmente porque es gente grande • Respetar horarios • Prohibir micros de dos pisos en larga distancia |
| <i>Otras cuestiones importantes</i> | <ul style="list-style-type: none"> • Se trata de que en el almuerzo este incluida la bebida • Se busca calidad del servicio por esto es que se buscan restaurantes buenos y novedosos como el español Tablao Flamenco • En caso de problema alimenticio, si avisan en la agencia se cambia el menú, sino lo ve la coordinadora • Se le informa todo, horario de salida y hasta muchas veces el menú | <ul style="list-style-type: none"> • Matrimonios, parejas, solas/solas y amistades • Viajan todo el año, ya que no tienen obligaciones • El museo cuenta con ascensor • Hay que tener en cuenta a todo el grupo y la mayoría siempre quiere recorrer y tener tiempo libre • El transporte varía entre micro, combi y minibús • Habla de que están prohibidos los banquitos para subir y bajar del micro | <ul style="list-style-type: none"> • Viajes importantes para las personas que viven sola, es un día de fiesta • Las empresas los visitan, preguntan y ven si es seria, no les gusta cambiar de empresa • Buscan empresas habilitadas aunque no lo controlan • Buscan calidad, miran los servicios y también tienen en cuenta el precio • Sorteamos los liberados que les da la empresa dentro del grupo |

Fuente: elaboración propia

3.2.3 Percepciones de los *Turistas Senior*

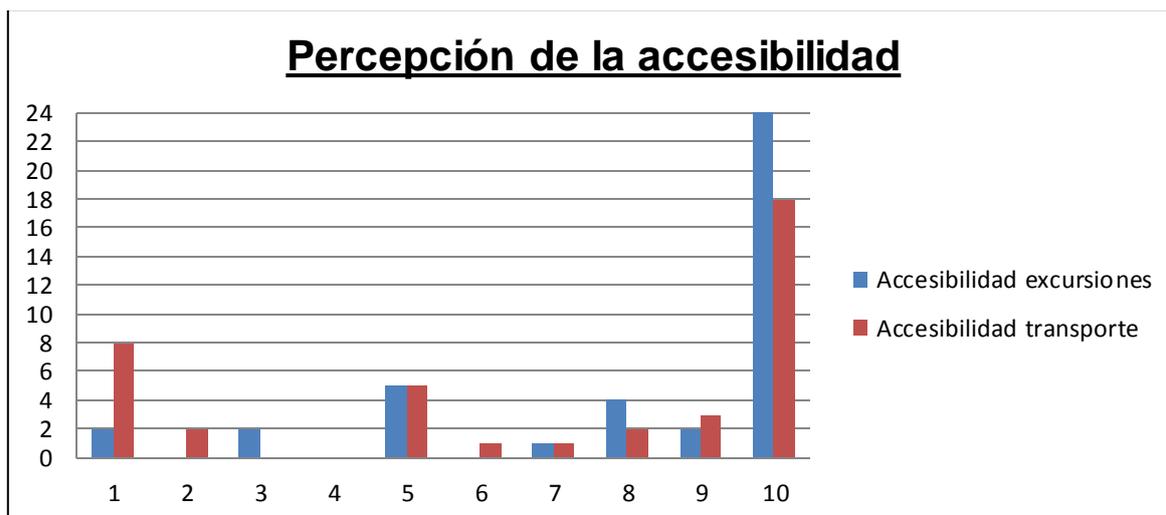
Como se ha mencionado anteriormente, al finalizar el día de excursionismo al “Domingo Flamenco”, se les entregó una encuesta (Anexo II) a los 40 participantes mayores de 60 años para que puedan identificar y evaluar las barreras que ellos identificaron, a partir de los cuales se obtuvieron los resultados que se expondrán a continuación.

El grupo se conformó por turistas de entre: 60-70 años, que eran el 25%; 70-80, con cantidad mayoritaria de integrantes que representa el 37,5%; 80-90, con un promedio del 25%; y más de 90 años, con un porcentaje minoritario del 12,5%, es decir, 1 de cada 10.

7 de cada 10 *seniors* que integran el grupo son mujeres, lo que comprende un 70%, el mismo porcentaje se da también para adultos que ya habían visitado la ciudad en otras ocasiones.

En el próximo gráfico, se muestra la accesibilidad que los turistas encontraron en las excursiones (azul) y transporte (rojo), siendo 1 poco accesibles y 10 totalmente accesibles.

Gráfico 11: Accesibilidad en CABA



Fuente: elaboración propia

En primera instancia se puede observar que hubo una alta accesibilidad tanto en las excursiones como en el transporte, lo que representa que a 8 de cada 10 y a 6 de cada 10 turistas, les resulto accesible (6) a totalmente accesible (10) respectivamente. No obstante, el transporte resulto a 3 de cada 10 poco accesible (1), y las excursiones fueron percibidos por 1 de cada 10 como poco accesibles (1).

Por otro lado, 9 de cada 10 *seniors* (88%) consideraron que la experiencia gastronómica tuvo en cuenta las necesidades de todos los integrantes del grupo, mientras que 1 de cada 10 considero lo contrario.

En cuanto a la higiene del transporte, la misma fue clasificada en una escala del 1 (poco limpio) al 5 (totalmente limpio), el porcentaje final fue del 93%, es decir que hay un consenso por parte de la mayoría del grupo en considerarlo limpio (3) a totalmente limpio (5).

En el gráfico 12, se puede observar el nivel de exigencia que demandaron las actividades a los adultos mayores durante todo el día, siendo 1 tranquilas y 10 totalmente cansadoras.

Gráfico 12: Nivel de exigencia de las actividades en CABA



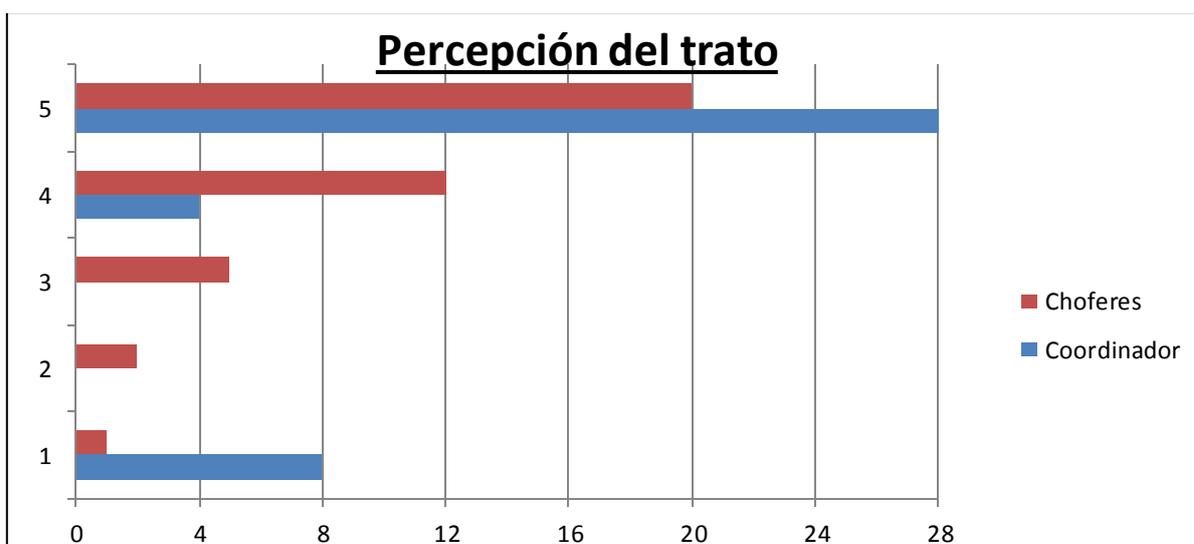
Fuente: elaboración propia

En este caso, a 5 de cada 10 (50%) excursionistas, las actividades le resultaron tranquilas (1) a relativamente tranquilas (5); mientras que a 4 de cada 10 (40%) restante le resultaron relativamente cansadoras (6) a totalmente cansadoras (10).

Cuando nos referimos a las barreras económicas y a la percepción general que tienen los adultos respecto al precio del viaje, el 77,5% (8 de cada 10 *seniors*) considero que el valor de este fue económico a relativamente económico. Sin embargo, al 15% de los turistas les resulta caro y al 7,5% muy caro.

En cuanto a las barreras perceptuales, los adultos califican el trato del coordinador (azul) y choferes (rojo), dentro de las escalas de 1 (muy malo) al 5 (muy bueno):

Gráfico 13: Percepción del trato en CABA



Fuente: elaboración propia

Se puede observar que la mayoría de los integrantes (8 de cada 10), calificó el trato de bueno (3) a muy bueno (5), en ambos casos. No obstante, cabe aclarar que los restantes (2 de cada 10 integrantes) percibieron el trato del coordinador como muy malo (1).

Con respecto al gráfico anterior, el mismo se relaciona con la pregunta de ¿cómo respondió el coordinador ante las necesidades planteadas por el grupo?, la respuesta coincide en que 8 de cada 10 personas lo consideraron comprometido (6) a totalmente comprometido (10), lo que significa que hay un acuerdo por parte del grupo.

En cuanto a las barreras internas, el 95% considera que viajar ayuda a su crecimiento personal. Por otro lado, enuncian los tres motivos por las que viajan en grupo, dividiéndolos a los mismos en 4 categorías, previamente mencionadas en el marco teórico:

- **Motivación grupal:** está es la principal, muchos de los integrantes nombraron al menos dos de estas razones, es decir que hubo un acuerdo en que esto es lo que más los incentiva a viajar en grupo. La amistad y hacer amigos fue nombrada por 4 de cada 10 personas; le prosigue compañía con 2 de cada 10; diversión, disfrutar, compartir, comunicación y sociabilización con 1 de cada 10. Por otro lado, las que aparecen con frecuencia esporádica son: compañerismo, relacionarse con gente de su misma edad y pertenecer a un grupo.
- **Motivaciones personales,** representan un resultado cercano al 90%, lo que significa que aparece en 9 de cada 10 respuestas de las encuestas. Las que más se repiten son: me gusta y conocer en 2 de cada 10; alegría y felicidad en 1 de cada 10 respectivamente. Los que solamente aparecen una vez: conocer museos, conocer nuestra cultura, aprender, despejarse, me enriquece, cambie mi mente, comer, despreocupado, olvidarse de los problemas, vitalidad y reírme mucho.
- **Motivación social,** es la tercera razón que mencionan 4 de cada 10 *seniors*. La comodidad, salir de casa y organización es elegida por 1 de cada 10. También mencionaron respuestas tales como: estoy sola; olvidarme de los problemas; organizan todo; respeto; amabilidad; seguridad; viaje placentero; me gusta tener una actividad los fines de semana y salir de la rutina.
- **Motivación familiar:** es la menos repetida, elegida por solo 1 de cada 10 adultos, con respuestas como: viajar con mi hermana, viajar en pareja y mi familia quiere que salga de casa.

Otra de las respuestas que aparece es “*centro de jubilados*”, con una frecuencia de 1 cada 10; la cual se interpreta, que al permitir que las personas formen parte de un grupo, puedan relacionarse y disfrutar de las diferentes actividades dentro del mismo, se integren a la motivación social y grupal.

Dos de los encuestados, mencionaron lo económico, englobado en 3 motivaciones: social, grupal y personal; esta condición permite un status en la sociedad: viajar, disfrutar en forma grupal y conocer diferentes lugares.

En cuanto a los obstáculos o barreras que les impidió o limitó la realización de diferentes actividades durante el excursionismo, 4 de cada 10 adultos identifican hasta 3 obstáculos. A partir de estas respuestas, se procedió a dividir las en diferentes categorías: transporte, excursiones, restaurante y coordinador, identificando las barreras que aparecen en cada una de ellas según Peñas Felizzola (2011), y a partir de aquí se realizó una matriz con tres niveles diferentes: alto (rojo), medio (amarillo) y bajo (verde), dependiendo de la cantidad de personas que identificaron una barrera. La importancia de esta es sistematizar las percepciones de los adultos mayores en lo

que refiere a barreras que se le presentan previamente, durante y luego de su día de mini turismo a Ciudad Autónoma de Buenos Aires, enfatizando cuales son y en que categorías y niveles aparecen las mismas con mayor frecuencia.

Matriz de doble entrada 3: Percepciones de los adultos mayores en lo que refiere a barreras que se le presentan en CABA

| | Transporte | Excursiones | Restaurante | Coordinador |
|--------------|------------|-------------|-------------|-------------|
| Físicas | | | | |
| Geográficas | | | | |
| Económicas | | | | |
| Humanas | | | | |
| Internas | | | | |
| Perceptuales | | | | |

| | |
|--|-------------|
| | Nivel Alto |
| | Nivel Medio |
| | Nivel Bajo |

Fuente: elaboración propia

En virtud de lo anterior, y a los efectos de sintetizar los principales hallazgos estos se pueden dividir según el siguiente criterio:

- En cuanto al transporte, hay que recordar que la travesía fue en un minibús y una combi. Las mismas presentaron barreras geográficas ya que 2 de cada 10 personas, indicaron que no contaban con banquito para ascender y/o descender (Imagen 41) y que el mismo no tenía baño. En menor medida (1 de cada 10) mencionaron barreras internas, en la cual el chofer aparte de que se demoró en la hora acordada de salida, se dirigió de mala manera con un integrante del grupo (Imagen 31); y, con respecto a las barreras físicas, una señora se quejó de que la sentaron en el fondo y consecuencia de los golpes (que son más intensos en ese lugar) le dolía la cadera.

Imagen 41: Ascenso al transporte



Fuente: fotografía propia, retratada el 30 de Junio de 2019.

- En las excursiones, se observan 3 tipos de barreras. En las físicas, 2 de cada 10 personas expresaron que estuvieron demasiado tiempo parados; la visita a La Boca fue corta y en horario muy temprano por lo cual no había casi artesanos; en el museo no se escuchaba lo que el guía decía y este no esperaba a los que subían en el ascensor para proseguir la charla; y 4 de cada 10 personas, se quejaron del frío el cual les impidió el disfrute de actividades al aire libre, y haciendo alusión a las barreras geográficas afectó dentro del museo ya que el mismo se mantiene como en la antigüedad y no cuenta con calefacción, aparte de que la visita fue demasiado extensa. Y las perceptuales, es que por falta de tiempo, no se llegó a visitar la galería de arte que se encuentra anexa al museo.
- En el restaurante, 1 de cada 10 personas encontraron barreras internas (no gusto el show y el almuerzo fue muy tarde); barreras humanas por una persona vegetariana y físicas porque la comida estaba fría.
- En cuanto al coordinador, fue mencionado por 1 de cada 10 turistas. En este caso, las barreras perceptuales fueron las principales: trato desatento, falta de información sobre el viaje y demasiado tiempo libre en el mismo. Por otro lado, las internas, tras la confusión de excursión por parte de un integrante que creyó ir a Homero Manzi, y haber citado a todo el grupo demasiado temprano.

Por último, en el gráfico 9 indica el grado de satisfacción de los turistas *seniors* durante el excursionismo, en una escala del 1 (poco satisfecho) al 5 (totalmente satisfecho):

Gráfico 9: Grado de satisfacción de los excursionistas



Fuente: elaboración propia

En términos de promedio el resultado está cercano al 80%, lo que significa que 8 de cada 10 excursionistas están satisfechos (3) a totalmente satisfechos (5); existe un consenso de que la mayoría de los *seniors* se encuentran satisfechos con el excursionismo a Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Sintetizando los resultados representativos obtenidos de las 40 encuestas realizadas a los mayores de 60 años durante el regreso del día de excursionismo en CABA, se puede observar:

- Que el grupo se conformó por el 72,5% de mujeres, de las cuales 1 de cada 10 mayores de 90 años.

- El 70% ya habían visitado la ciudad en otras oportunidades.
- Cuando se clasifico del 1 al 10 la accesibilidad al transporte, a 3 de cada 10 encuestados les resulto poco accesible (1-5), sin embargo en las barreras fueron nombradas por 2 de cada 10, lo que implica que por más que resulte poco accesible, esto no representa un obstáculo o barrera para ciertos adultos.
- Las excursiones, 8 de cada 10 las clasificaron como accesibles, sin embargo 3 de cada 10 encontraron barreras en esta, permite observar una contradicción por parte de los integrantes del grupo, ya que las consideran accesible pero a la vez aparecen barreras físicas y geográficas con un nivel elevado cuando se les preguntan los obstáculos que les impidió la realización de actividades. Estas fueron consideradas por el 40% como relativamente cansadoras a totalmente cansadoras, pero ninguna persona lo nombro como un obstaculo, es decir que por mas que las excursiones resultan cansadores, las mismas no representan una barrera a la hora de realizar el miniturismo.
- En referencia al valor del precio del viaje, 8 de cada 10 lo consideraron económico, pero cuando se consultaron las motivaciones este no fue una de las razones por las que se realizó el viaje, de esta manera se considera que la parte económica no influyo en la decisión de realizar el excursionismo.
- El trato y el compromiso del coordinador, fue calificado por 2 de cada 10 como muy malo (1), este también fue reflejado por las mismas personas en las barreras, marcando una tendencia ya que es la persona responsable a cargo del grupo y quien debe generar una relación de confianza entre los mismos.

3.2.4 Resumen del caso de estudio de Ciudad Autónoma de Buenos Aires

A los efectos de sistematizar las diferencias identificadas, a través de la triangulación metodológica por cada uno de los actores participantes del excursionismo a Capital Federal: 1) turistas seniors, 2) entrevistados y 3) observación participante, se procedió a realizar un cuadro comparativo, enfatizando con colores los distintos niveles (alto, medio y bajo) de las barreras que identificaron cada uno de ellos, el mismo fue realizado previo a la experiencia de viaje para poder tenerlo en cuenta a la hora de la observación participante:

| BARRERAS | | Cuestionarios | | | Entrevistas | | | Observación Participante | | |
|---------------------|---|---------------|-------|------|-------------|-------|------|--------------------------|-------|------|
| | | ALTO | MEDIO | BAJO | ALTO | MEDIO | BAJO | ALTO | MEDIO | BAJO |
| FISICAS | *Condiciones relativas a la higiene en el transporte | ALTO | | | | | | ALTO | | |
| | *Nivel de accesibilidad en el transporte | | MEDIO | | | | | | | BAJO |
| | *Accesibilidad dentro del restaurante | | | | | | | | | BAJO |
| | *Calidad de la comida servida en el restaurante | ALTO | | | | | | ALTO | | |
| | *Variedad de comidas para todas las personas del grupo | ALTO | | | | | | | MEDIO | |
| GEOGRAFICAS | *Nivel de dificultades de las actividades realizadas durante el excursionismo | | | BAJO | | | | | | BAJO |
| | *Nivel de satisfacción con respecto a la duración de las visitas realizadas durante el día de excursionismo | | MEDIO | | | | | | | BAJO |
| | *Accesibilidad a las actividades | ALTO | | | | | | | | BAJO |
| ECONOMICAS | *Accesibilidad al día de excursionismo | | MEDIO | | | | | | MEDIO | |
| HUMANAS | *Nivel de cohesión del grupo | ALTO | | | | MEDIO | | | MEDIO | |
| | *Nivel de trato entre los participantes del grupo | ALTO | | | | | | ALTO | | |
| INTERNAS | *Predisposición del grupo ante las actividades que les impone el guía | | | | | | | | | BAJO |
| | *Condiciones de superación personal por parte del grupo | ALTO | | | ALTO | | | ALTO | | |
| | *Predisposición de las personas para dejarse ayudar | | | | | MEDIO | | | MEDIO | |
| PERCEPTUALES | *Condiciones de claridad en la comunicación sobre la información al grupo | | | | | MEDIO | | | MEDIO | |
| | *Calidad de trato del coordinador | ALTO | | | | | BAJO | | MEDIO | |
| | *Condiciones de trato de choferes | ALTO | | | | MEDIO | | ALTO | | |
| | *Nivel de calidad medida en la accesibilidad de la información | | | | ALTO | | | | MEDIO | |

Fuente: elaboración propia

Con motivo de mejorar e identificar las variables relevantes para planificar y gestionar un día de excursionismo a Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en función de las barreras que enfrentaron los turistas seniors en dicha actividad, se realizó una matriz F.O.D.A. Mediante la misma, se evidencian aquellas fortalezas (positivas), debilidades (negativas) que son factores internos que crean o destruyen valor en la experiencia, estas suponen riesgos. También, las oportunidades (positivas) y amenazas (negativas) que son factores externos que suponen desafíos (Pérez Porto y Merino, 2017).

Matriz F.O.D.A 3:

| FORTALEZAS | DEBILIDADES |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Alta consideración en cuanto a la higiene en el transporte y al hotel. • Alta satisfacción respecto a la calidad de trato de los choferes. • Alto nivel de satisfacción por el show dentro del restaurante. • El grupo se fusiono bien y lograron un gran nivel de unión. • El restaurante adapta su menú en caso de enfermedad alimenticia o vegetarianismo. | <ul style="list-style-type: none"> • El MOUNTREF tiene una visita guiada muy extensa, no cuenta con suficiente espacio para el reposo durante la misma. • El restaurante cuenta con el baño en planta alta y hay desniveles dentro del mismo. • No se respetan horarios por parte de la agencia y choferes, lo que genera molestias en los adultos. • Falta de accesibilidad en el transporte para subir y bajar, y en caso de combis que no cuentan con baño. • Muchas horas libres para caminar, ya que estos no pueden hacerlo por su estado físico o edad. |
| OPORTUNIDADES | AMENAZAS |
| <ul style="list-style-type: none"> • Motivaciones grupales como principal razón por la que los <i>seniors</i> realizan excursionismo en grupo. • La Boca y San Telmo, cuentan con lugares que ahora son reconocidos como accesibles. • Creación de nuevos paquetes de excursionismo a la ciudad debido a la cercanía con La Plata. • Viabilidad futura debido a un valor relativamente económico. • Situación económica, ya que se desarrollan más cantidad de viajes cortos y no tantos largos. | <ul style="list-style-type: none"> • Condiciones climáticas como frío que pueden afectar la experiencia. • Falta accesibilidad en CABA, ya que no hay suficientes rampas y las veredas están rotas. • El MOUNTREF aún no aparece en la lista de prestadores turísticos accesibles de la ciudad. • Falta de una ley que regule el uso de escalera para subir al transporte. |

Fuente: elaboración propia

En virtud de lo antes expuesto se puede decir que a pesar de los obstáculos y /o barreras que fueron nombrados por el 40% del grupo, las mismas no influyeron en la satisfacción final que sintió el grupo ya que más del 80% se encuentra satisfecho y totalmente satisfecho con la experiencia de viaje. Lo que significa, que solamente el 20% concordó con que las barreras influyeron en la experiencia del mismo.

3.3 ANALISIS COMPARATIVO DE LOS CASOS DE ESTUDIO

A los efectos de sintetizar las diferencias identificadas para los dos casos de estudios analizados, se conformó el siguiente cuadro comparativo:

| BARILOCHE | BUENOS AIRES |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Mayor flujo de marzo a junio. • El grupo estaba compuesto por turistas de hasta 90 años. • El paquete incluye transporte, alojamiento y media pensión. • Son grupos que realizan mayormente viajes por turismo. • Más de la mitad del grupo era la primera vez que lo visitaba. • Se identificaron un gran porcentaje de barreras en transporte, hotel, en la ciudad, excursiones y coordinador. • Los horarios se cumplieron bien. • Las calles de la ciudad no son accesibles, son empinadas. • Falta de menús adaptados. • El precio del viaje resulto económico, siendo esto uno de los principales motivos de viaje. • Precio de las excursiones elevado, por lo que gran parte del grupo no las realizó. • Excursiones extensas para viajar y estar arriba del micro. • 70% del grupo satisfecho con la experiencia. • 60% identificaron barreras, pero en la satisfacción final afectaron al 30%. • Falta de accesibilidad dentro del hotel, con respecto a la entrada, al restaurante y a los baños de las habitaciones. • Los adultos del centro de este centro de jubilados buscan precio, no calidad. • Poco nivel de cohesión entre los participantes del viaje. | <ul style="list-style-type: none"> • Todo el año, disminuyendo en temporada alta. • El grupo cuenta con personas adultas de más de 90 años. • Dentro del paquete de excursionismo estaba todo incluido. • Son grupos que realizan mayormente excursionismo. • El 70% ya había visitado la ciudad en otras oportunidades. • En este caso únicamente se identificaron barreras en transporte, excursiones, restaurante y coordinador. • Los horarios no se respetaron. • La ciudad cuenta con lugares accesibles pero las veredas y calles están en mal estado. • El menú se adapta. • El precio del excursionismo resulto relativamente económico. • Se percibe un mal estar por el tiempo libre, donde hay que caminar. • Excursión al MUNTREF extensa y con poco espacio para el descanso. • 80% del grupo satisfecho con la experiencia. • 40% identificaron barreras, pero solamente le afectaron en la experiencia total al 20%. • Falta de accesibilidad en el restaurante, por baños en planta alta y desniveles. • Los adultos en este caso buscan una relación costo/calidad. • Alto nivel de cohesión entre los integrantes del grupo. |

Fuente: elaboración propia

En cuanto a las similitudes de ambos casos:

- Grupos conformado por mayor cantidad de mujeres y existe un consenso por la mayoría de los actores claves que los grupos se conforman en gran parte de personas solas.
- Consenso por parte de ambos grupos e informantes claves en considerar la accesibilidad al transporte como una barrera tanto para ascender como para descender del mismo.
- Percepción de satisfacción respecto a la higiene en el hotel, transporte y del trato del personal de ambos.
- Algunos de los adultos percibieron el trato del coordinador en ambos casos como malo y desatento, hay un consenso por parte de los representantes de ambos centros de jubilados que los que trabajan en turismo deberían de ser personas más atentas, con mejor carácter y que reconozcan a la gente.

- Los centros de jubilados, coinciden con que cada vez es más difícil viajar, que la situación económica produjo una baja en estos y que la mayoría cobra la jubilación mínima.
- El motivo grupal es la principal razón por las que viajan los adultos.
- En los casos de estudio, las excursiones se perciben con accesibilidad alta pero a la vez son nombrados en los obstáculos que se les presentan a los adultos.
- En ambos casos, los adultos consideran que viajar ayuda a su crecimiento personal y con respecto a esto, los centros de jubilados enfatizan que es muy importante ya que les genera felicidad, aunque la gran mayoría pone excusas a la hora de realizar un viaje como por ej.: “*dejo mi casa sola*”.
- Por último, en ambos casos la experiencia fue satisfactoria aunque se hayan presentado obstáculos o barreras durante las mismas.

También se puede observar que tanto los adultos como los entrevistados, estuvieron en total acuerdo que las principales barreras aparecen en el transporte, ya que el mismo presenta un alto grado de inaccesibilidad para subir y bajar. Por otro lado, se enfatizan las barreras dentro de los hoteles, ya que estos no están preparados en su totalidad para poder recibir este segmento.

Es importante remarcar que tanto en el viaje por turismo como en el excursionismo aparecen diversas barreras para los *turistas seniors*, asociadas a los lugares visitados principalmente por la extensión de la visita a estos y porque los mismos no cuentan con lugares para el descanso. En cuanto al tiempo libre, que se les da a estos, principalmente en el excursionismo, surgen obstáculos ya que a varios adultos les cuesta caminar y a veces el transporte los deja alejados de estos lugares.

Tal como se puede ver, el viaje por turismo y el excursionismo es una parte muy importante en la vida de los adultos mayores, ya que uno de los principales motivos por los que viajan, además les permite: ser parte de un grupo, estar acompañados y ser reconocidos. No obstante, existen una serie de barreras que impide el normal desarrollo de la actividad, lo que implica que no todos se queden satisfechos con la experiencia de viaje.



CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

Esta investigación se ocupó de estudiar e identificar las principales barreras que afectan al *turista senior*, es decir adultos mayores de 60 años en la experiencia de viaje por turismo con pernocte y excursionismo sin pernocte. Para ello, se abordaron y compararon los casos de San Carlos de Bariloche y Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

En el mundo este segmento toma relevancia ya que el nivel de población de adultos mayores ha aumentado significativamente en los últimos años. No existe consenso por parte de los autores sobre una definición clara de *turismo senior*. Es un grupo muy importante para el desarrollo del turismo mundial, ya que estos consumidores realizan sus viajes, principalmente por ocio, en temporada baja, tienen mayor disponibilidad horaria para viajar, nivel de renta elevado, aumento de la esperanza de vida por los avances en la medicina y un cambio en la mentalidad, ven el viajar como una manera de sociabilización y de salir de la rutina. Esté se puede clasificar y determinar según la edad cronológica y jubilatoria de las personas, abarcan generalmente de 55 años en adelante. Según la OMT (2014), los adultos son beneficiarios del turismo social (está integrado por el sector de menores recursos económicos y algunos nunca tuvieron la posibilidad de viajar) y del turismo accesible (para que puedan desarrollarse de manera independiente durante la actividad, sin barreras que les impidan o limiten el disfrute de la misma).

En lo que respecta al caso de Argentina, se observó que se trata de uno de los lugares más envejecidos de Latinoamérica, por esta razón el segmento de los *turistas senior* está en constante crecimiento. No obstante, en nuestro país son llamados turistas de la tercera edad, pero esta denominación no resulta representativa para el segmento de hoy en día. Por otro lado, existe un marco normativo débil, que regule la actividad que estos llevan a cabo.

En cuanto, a los casos de estudios, surge que son grupos conformados por mujeres, y personas solas, cuyo principal motivo de viaje es grupal, ya que favorece el contacto con sus pares. La actividad ayuda al crecimiento personal. La experiencia fue satisfactoria en ambos casos. La principal barrera identificada, tanto por los propios adultos como por los actores y responsables institucionales, fue el transporte, ya que este no cuenta con la accesibilidad adecuada: falta de rampa para ascender y/o descender, poco espacio entre los asientos, choferes sin descanso, micros de dos pisos, combis sin baños, entre otras. En menor medida, se presentan obstáculos en el alojamiento y comidas, creando en ocasiones experiencias negativas o insatisfacciones. Surge, por otro lado la falta de capacitación del coordinador e información brindada a los adultos por parte de la agencia de viajes. Además, se constata que existe una gran discrepancia entre los obstáculos o barreras percibidas y la valoración final con respecto a la experiencia de viaje y/o excursionismo.

Luego de haber presentado todo esto, considero que se deberían hacer mejoras en el plano tanto público como privado, para disminuir o incluso eliminar las barreras, ya que debido al índice de la población envejecida, cada vez son más los que requieren de servicios e instalaciones turísticas accesibles. Todas las personas, en algún momento de sus vidas, van a requerir de servicios accesibles, pudiendo también ser potenciales *turistas seniors*.

En mi opinión, debería darse un nuevo giro al *turismo senior*, un nuevo cambio en la valoración de la persona adulta mayor, tanto en la igualdad de derechos como de

reconocimiento por parte de la sociedad y poder gozar de la actividad turística como cualquier otra persona.

Por último, se cree que este trabajo ha proporcionado ideas interesantes acerca de las barreras que afrontan los senior en ambas experiencias y cómo ellos las perciben; mostrándose también una clara ausencia por parte del estado en cuanto a políticas públicas y normativas que avalen a este tipo de personas. Pudiendo considerarse futuras investigaciones sobre cuáles son las cuestiones psicológicas que hacen que los adultos mayores perciban la actividad de manera satisfactoria aunque durante la misma se les presenten diferentes barreras y/o obstáculos.

En virtud de lo anterior, dentro de los resultados que se pueden destacar de este trabajo, cabría indicar las siguientes recomendaciones:

- Se debería partir por evitar las barreras en el transporte principalmente las geográficas, y una de las alternativas para lograrlo es por medio de rampas o escaleras para ascender y descender del mismo. También, para este tipo de turismo deberían utilizarse micros de un solo piso, ya que a los adultos les dificulta la movilidad dentro del mismo. Por otro lado, debería controlarse el estado de los micros y el descanso adeudado de los choferes.
- Evitar barreras físicas en el hotel, colocando en la entrada una rampa con una pendiente suave. En cuanto a las habitaciones, deberían tener una superficie considerable para que puedan moverse tranquilamente por la misma sin elementos que bloqueen el desplazamiento. Es recomendable que el baño cuente con ducha en lugar de bañera, que tenga baranda tanto adentro de esta como cerca del inodoro para que puedan moverse con mayor facilidad.
- Con frecuencia aparecen barreras físicas durante la experiencia gastronómica, cada empresa especializada en *turismo senior* debería asegurarse que en el hotel donde ofrecen la media pensión o restaurantes que se ofrecen dentro del paquete, el menú sea equilibrado: sin sales, ni frituras, con carnes blandas, ya que en los adultos son muy comunes las enfermedades como hipertensión, diabetes, entre otras.
- Los restaurantes ofrecidos a este segmento deberían tener baño en planta baja y no contar con desniveles dentro del mismo, o caso contrario contar con ascensor y rampa.
- Sería aconsejable que todo el personal, este capacitado para brindarle un trato cordial a los adultos, principalmente el coordinador que es la persona con la que comparten toda la estadía, y de esta manera poder bajar el impacto de las barreras perceptuales.
- Al ser adultos, deberían incluirles la asistencia médica en el paquete y dentro del alojamiento contar con la misma en todo momento, con el fin de prevenir cualquier urgencia.
- Se deberían realizar excursiones las cuales no sean muy extensas, para que de esta manera los adultos puedan sentirse tranquilos y no tengan que estar percibiendo el cansancio constantemente.
- Previo al viaje, tener en cuenta la accesibilidad con el transporte a la excursión o lugar visitado, para que de esta manera los adultos, no tengan inconvenientes con calles y veredas en mal estado.
- En los atractivos y lugares turísticos, los carteles deberían ser en letra grande y clara.
- La información que reciben los centros de jubilados no siempre es completa, por lo que se recomendaría que las agencias, previo al viaje, hagan llegar toda la información a los mismos, para que luego no se generen situaciones incómodas entre los adultos y la agencia.



BIBLIOGRAFÍA

- FUENTES NORMATIVAS
- FUENTES ELECTRONICAS

BIBLIOGRAFÍA

Agencia de noticias Infobae (2017). Récords de viajes en la tercera edad: cuáles son los destinos favoritos. 25 de agosto de 2017. Disponible en. Consultado el 09 de marzo del 2019

Agencia de noticias Télam (2016). "Las ventajas y las desventajas de vacacionar en temporada baja". 25 de abril de 2016. Disponible en: Consultado el 1 de Marzo del 2019.

Agencia de noticias Pulso turístico (2013). El turismo para la tercera edad. 04 de junio de 2013. Disponible en http://www.pulsoturistico.com.ar/mas_informacion.asp?id=1333&titulo=El-turismo-para-la-tercera-edad. Consultado el 27 de febrero del 2019.

Aguilar Palacio, R. (2017). *Turismo Senior: motivaciones y expectativas* (Tesis de grado. Universidad de Jaén, España.

Alén González, M.A., Domínguez Vila, T. & Fraíz García, A. (2010). *El turismo senior como segmento de mercado emergente*. Universidad de Murcia: cuadernos de turismo, 26, 9-24.

Almirón, A., Bertonecello, R. y Troncoso, C.A. (2006). Turismo, patrimonio y territorio. Una discusión de sus relaciones a partir de casos de Argentina. *Estudios y perspectivas del turismo*, 15, 101-124.

Ámbito.com. (19 de Noviembre de 2019). Proponen crear en la ciudad un nuevo impuesto a los turistas extranjeros. Recuperado de <https://www.ambito.com/proponen-crear-la-ciudad-un-nuevo-impuesto-los-turistas-extranjeros-n5066485>

Arias Valencia, M.M. (1999). La triangulación metodológica: sus principios, alcances, limitaciones. *Sistemas de revistas Udea*. Recuperado de: <https://www.uv.mx/mie/files/2012/10/triangulacionmetodologica.pdf>

Arroyo Rueda, M.C., Ribeiro Ferreira, M. y Mancinas Espinoza, S.E. (2011). La vejez avanzada y sus cuidados. Monterrey, México: Universidad Autónoma de Nuevo León.

Batthyány, K. y Cabrera, M. (2011). Metodología de la investigación en Ciencias Sociales: Apuntes para un curso inicial. Montevideo, Uruguay: Unidad de Comunicación de la Universidad de la República (UCUR)

Bariloche, destino para la tercera edad. (18 de Febrero de 2017). *Rio Negro*. Recuperado de <https://www.rionegro.com.ar/bariloche-destino-para-la-tercera-edad-BD2252232/>

Bariloche; historia, ubicación, turismo, clima y mucho más. (21 de Marzo de 2018). *Hablemos de Argentina*. Recuperado de <https://hablemosdeargentina.com/c-rio-negro/bariloche/>

Bariloche, un destino para todas las edades. (17 de Febrero de 2017). *ANB*. Recuperado de <https://www.anbariloche.com.ar/noticias/2017/02/17/57236-bariloche-un-destino-para-todas-las-edades->

Barilocheopina.com (15 de Octubre de 2016). El programa de descuentos "Viví Argentina para Jubilados" llega a Rio Negro. *Bariloche, Rio Negro*. Recuperado de <https://www.barilocheopina.com/noticias/2016/10/15/27096-el-programa-de-descuentos-vivi-argentina-para-jubilados-llega-a-rio-negro>

Barros, R., Brisacani, C., Carlini, S., Defino, J., Kopecek, J., Morani, M., Román, F., Uccelli, V. y Villanueva, E. (2001). *Turismo y Pobreza. Una aproximación a los modelos de desarrollo turístico*. Remedios de Escalada, Partido de Lanús, Provincia de Buenos Aires, Argentina. Ediciones de la UNLa.

Bijarro Hernández, F. y Mendiola Infante, S.V. (2002). *La vejez: una discriminación múltiple*. Recuperado de <http://ebiblioteca.org/?/ver/68348>

Bermúdez Prieto, R. (2014). *Turismo de la Tercera Edad: un reto para profesionales*. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos104/turismo-tercera-edad-reto-profesionales-del-turismo/turismo-tercera-edad-reto-profesionales-del-turismo.shtml>

Bertoncello, R. (2002). Turismo y territorio. Otras prácticas, otras miradas. *Aportes y transferencias, Universidad de Buenos Aires*.

Clemente Soler, Bote Díaz, Sánchez Vera (2017). El turismo social accesible como un nuevo modelo turístico. *Cuadernos de turismo*, (41), 139-159. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/325487009_EL_TURISMO_SOCIAL_ACCESIBLE_COMO_NUEVO_MODELO_TURISTICO. Recuperado 11/06/2019

CONVENCCION DE DERECHOS DE ANCIANIDAD
http://www.oas.org/es/sla/ddi/tratados_multilaterales_interamericanos_a-70_derechos_humanos_personas_mayores.asp

De Cristóforis, N. (2016). *Inmigrantes y colonos en la Provincia de Buenos Aires. Una mirada de largo plazo (siglos XIX-XXI)*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina. Editorial de la Facultad de Filosofía y Letras Universidad de Buenos Aires.

Duro García, L. (2016). *Turismo senior. Concepto, perfil y oportunidades de mejora*. (Trabajo fin de grado). Universidad de Jaén, España.

Elías N. (1987). *La soledad de los Moribundos*. México: Fondo de Cultura Económica, S.A.

El Cronista. (5 de Septiembre de 2019). Cuánto y en qué gastan los turistas que llegan a la Ciudad de Buenos Aires. Recuperado de <https://www.cronista.com/clase/break/Cuanto-y-en-que-gastan-los-turistas-que-llegan-a-la-Ciudad-de-Buenos-Aires--20190905-0004.html>

EMPROTUR. (20 de Febrero de 2017). Bariloche: también la preferida de los jubilados. Recuperado de <https://www.barilocheturismo.gob.ar/es/ver-noticia/bariloche-tambien-la-preferida-de-los-jubilados>

EMPROTUR. (11 de Febrero de 2019). El aeropuerto de Bariloche rompió el récord de pasajeros. Recuperado de <https://www.barilocheturismo.gob.ar/es/ver-noticia/el-aeropuerto-de-bariloche-rompio-su-record-de-pasajeros>

EMPROTUR (27 de Mayo de 2019). En invierno, Bariloche tendrá récord de llegada de vuelos. Recuperado de <https://www.barilocheturismo.gob.ar/es/ver-noticia/en-invierno-bariloche-tendra-record-de-llegada-de-vuelos>

EMPROTUR. (19 de Septiembre de 2019). La mejor temporada de los últimos años. Recuperado de <https://www.barilocheturismo.gob.ar/es/ver-noticia/la-mejor-temporada-de-los-ultimos-anos>

Fernández Alles, M.T. (2007). Turismo accesible: *análisis de la accesibilidad hotelera en la provincia de Cádiz* (Tesis doctoral). Universidad de Cádiz, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, España.

Ferrario, R.A. (2008). "Turismo Rural en el área de influencia de San Carlos de Bariloche". (Trabajo de grado). Universidad Abierta Interamericana, Buenos Aires, Argentina

Font Aranda, M. y Rivas Prado, M. A. (Julio de 2018) En torno al segmento turismo sénior, una aproximación sobre el comportamiento en Manta, Ecuador. *XII Congreso Virtual Internacional Turismo y desarrollo*. Sinóptico llevado a cabo en Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Mantra, Ecuador.

Gatnau Vera, M. (2015, junio). Turismo senior: 3 perfiles con distintas características. *The Hotel Factory*. Recuperado de <http://www.thehotelfactory.com/tag/turismo-senior/>

Gutiérrez, L. (2011). *Turismo accesible en San Martín de los Andes*. (Monografía de graduación). Universidad Nacional de Mar del Plata, Argentina.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Sexta Edición. Editorial Mc Graw Hill. México. 2014.

Hiernaux Nicolás, D. (2002). ¿Cómo definir el turismo? Un repaso Interdisciplinario. *Aportes y transferencias, Universidad Nacional de Mar del Plata*.

Iturroiz, M. (2017). *Turismo accesible: Análisis de la accesibilidad hotelera de la ciudad de Tandil*. (Trabajo integrador final). Universidad Atlántica Argentina, Argentina.

López, C.G. (2010). *Turismo social. "Síntesis histórica del proyecto de turismo social de 1943-1955 y diagnósticos de las características de los complejos hoteleros de Chapadmalal y Embalse, creados en el marco de ese proyecto"*. Universidad abierta Interamericana.

Marino, J. (2019). *La política nacional de turismo social en Argentina, 2015 -2019* (Propuesta tesis de grado). Universidad Nacional de La Plata, Argentina.

Mapalde, N. (23 de Abril de 2019). Bariloche: números que reflejan un crecimiento del turismo. ANB. Recuperado de <https://www.anbariloche.com.ar/noticias/2019/04/23/68930-bariloche-numeros-que-reflejan-un-crecimiento-del-turismo>

Ministerio de Desarrollo Social de Argentina (2013). *Plan Nacional de las personas mayores 2012-2016*. Recuperado de: <https://www.desarrollosocial.gob.ar/wp-content/uploads/2015/07/Plan-Nacional-de-las-Personas-Mayores-2012-2016.pdf>

Ministerio de Salud de Argentina (2010). *Esperanza de vida saludable en Argentina 2010*. Recuperado de: http://www.msal.gob.ar/images/stories/bes/graficos/0000001091cnt-2018-01_esperanza-vida.pdf.

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (2003). *Libro blanco. Por un nuevo paradigma, el Diseño para Todos, hacia la plena igualdad de oportunidades*. Madrid. España.

Ministerio de Turismo de Argentina (2015). *Proyecto de Fortalecimiento de la Generación de Estadísticas de Turismo en las Provincias. Conceptos y elementos básicos para la medición provincial de turismo*. Recuperado de: <http://www.yvera.gob.ar/estadistica/documentos/descarga/cf5bbb136ec95526250d1ae4e9541a6eec3aaafe.pdf>.

Molina Viteri, A.C. (2017). *Estrategias de marketing para facilitar el turismo senior en Bahía de Caráquez*. Recuperado de <https://es.slideshare.net/ANAMOLINA104/turismo-senior>

Muñiz Aguilar, D. (2001). *La política del turismo social*. Sevilla: Consejería de Turismo y Deporte. Dirección General de Planificación Turística.

Murello, D.A. (2015). *Los adultos mayores como consumidores de turismo. Caso de estudio: Ciudad de Bahía Blanca* (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Quilmes, Argentina.

Nuñez, P.G. (6 de Junio de 2014). La región del Nahuel Huapi en el último siglo. Tensiones en un espacio de frontera. *Revista Pilquen*, 1(17), 1-13

Organización Iberoamericana de Seguridad Social (2018). *Boletín sobre el programa Iberoamericano de cooperación sobre adultos mayores, numero 17*. Recuperado de: http://www.oiss.org/wp-content/uploads/2000/01/BOLETIN_17.pdf

Organización Internacional de Turismo Social (Marzo de 2006). Argentina- Turismo Social en la República Argentina – Turismo para Todos. *Perfil País*. Recuperado de <http://www.oits-isto.org/oits/files/resources/436es.pdf>

Organización Mundial de Turismo (2011). *Introducción al turismo*. Recuperado de <http://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2011/09/INTRODUCCION-AL-TURISMO-OMT.pdf>

Organización Mundial de Turismo (2014). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: principios, herramientas y buenas prácticas. Modulo I: Turismo accesible- Definición y conceptos*. Madrid, España: UNWTO.

Osorio García, M. (2007). El carácter social del turismo. Un análisis sistémico sobre la complejidad. *Estudios y perspectivas del turismo*, 16, 464-492.

Peñas Felizzola, O. L. (2011). *Protocolos de servicio para el turismo Accesible de turistas y visitantes: Jóvenes, Adultos Mayores y Personas en situación de discapacidad. Primera Edición*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia. Facultad de Medicina. Departamento de la Ocupación Humana: Instituto Distrital de Turismo: Alcaldía Local de Teusaquillo.

Perez Porto, J. y Merino, M. (2017). *Definición de FODA*. Recuperado de <https://definicion.de/foda/>

Pigna, F. (2008). Fundaciones Buenos Aires. *El Historiador*. Recuperado de <https://www.elhistoriador.com.ar/fundaciones-de-buenos-aires/>

Pigna, F. (2008). Los Virreinos. *El Historiador*. Recuperado de <https://www.elhistoriador.com.ar/los-virreinos/>

Raizboim Farber I. (29 de Octubre de 2019). Buenos Aires Ciudad Capital de Argentina. *El Sur del Sur*. Recuperado de <https://surdelsur.com/es/buenos-aires-ciudad-capital-argentina/>

Rucci, A.C. (2012). *Los desafíos que enfrentan las personas con discapacidad a la hora de desarrollar actividades turísticas. "Caso: República de los Niños"* (Tesis de grado). Universidad Nacional de La Plata, Argentina.

Reyes, E.G. (2008). *"La paradoja del turismo accesible". El caso de San Martín de los Andes, Provincia de Neuquén, en la Patagonia Argentina. Análisis de las percepciones de la comunidad local sobre la discapacidad y el turismo accesible.* (Tesina final de grado). Universidad Nacional del Comahue.

Salabert, E. (2017, Septiembre). Buenos Aires para mayores, visitas que no te puedes perder. *Web Consultas, revista de salud y bienestar*. Recuperado de <https://www.webconsultas.com/tercera-edad/turismo-en-la-tercera-edad/buenos-aires-para-mayores-visitas-que-no-te-puedes-perder>

Sergio (4 de Junio de 2017). Algunos derechos de los adultos mayores. *Derecho en zapatillas*. Recuperado de <https://www.derechoenzapatillas.com/2016/ley-contra-el-maltrato-y-sobre-derechos-de-los-adultos-mayores/>

Sulvaran, E. (2010). *Motivación del turista*. (Monografía). Universidad Nacional Experimental de Guayana, Bolívar, Venezuela.

Télam. (8 de Diciembre de 2017). El turismo en la Ciudad de Buenos Aires crece en forma ininterrumpida. *Clarín*. Recuperado de https://www.clarin.com/viajes/turismo-ciudad-buenos-aires-crece-forma-ininterrumpida_0_SkcodWw-M.html

Télam. (29 de Octubre de 2019). Bariloche y Mendoza, entre los 20 mejores lugares del mundo para visitar en 2020 según Forbes. *Clarín*. Recuperado de https://www.clarin.com/viajes/bariloche-mendoza-20-mejores-lugares-mundo-visitar-2020-forbes_0_igW5VinN.html

Télam. (20 de Noviembre de 2019). Buenos Aires está entre los 20 mejores lugares para visitar en 2020. Recuperado <http://www.telam.com.ar/notas/201911/410409-la-ciudad-de-buenos-aires-entre-los-20-mejores-lugares-para-visitar-en-2020-segun-publicacion.html>

Tello, C.A. (2016). *"El reto que deben afrontar los hoteles accesibles de la ciudad de Puerto Madryn"*. (Tesis de grado). Universidad Nacional de La Plata, Argentina.

Turismo Buenos Aires Ciudad. (20 de Marzo de 2019). La Ciudad recibió 2.7 millones de turistas internacionales y la actividad dejó US\$3.000 millones. Recuperado de <https://turismo.buenosaires.gob.ar/es/article/noticia-la-ciudad-recibi%C3%B3-27-millones-de-turistas-internacionales-y-la-actividad-dej%C3%B3-us3000>

Turismo Buenos Aires Ciudad. (11 de Noviembre de 2019). Más de 1,1 millones de turistas en el primer semestre del año. Recuperado de <https://www.buenosaires.gob.ar/jefedegobierno/secretariageneral/noticias/la-ciudad-recibio-11-millones-de-turistas-internacionales>

Wallingre, N. (1998). El turismo social una alternativa para la realización de la tercera edad. *II Congreso Nacional de Psicología Social y Política*. Simposio llevado a cabo en la Universidad J.F. Kennedy, Buenos Aires, Argentina.

Wille, G. (8 de Agosto de 2018). Aumento la llegada a Buenos Aires de turistas de países lejanos en el primer cuatrimestre del 2018. *La Nación*. Recuperado de <https://www.lanacion.com.ar/sociedad/aumento-la-llegada-de-turistas-de-lugares-alejados-a-buenos-aires-en-el-primer-cuatrimetre-de-2018-nid2160143>

Zuker, M. (20 de Enero de 2014). Turismo: disfrutar de la madurez. *Clarín*. Recuperado de https://www.clarin.com/tercera-edad/turismo-tercera-edad-disfrutar-madurez_0_ryW5m0FD7g.html

FUENTES NORMATIVAS

Ley N° 25.997. Ley Nacional de Turismo. Diario Oficial de la República Argentina, 5 de enero de 2015.

Ley N° 24.314. Sistema de Protección Integral de los Discapacitados. Boletín Oficial de la República Argentina. 15 de marzo de 1994.

Ley N° 25.643. Sistema de Protección Integral de las personas con discapacidad. Boletín Oficial de la República Argentina, 15 de agosto del 2002.

Ley N° 22431. Sistema de Protección Integral de las Personas Discapacitadas. Boletín Oficial de la República Argentina. 20 de marzo de 1981.

Ordenanza N° 1730-CM-07. Creación del Registro Municipal de Prestadores de Servicios Turísticos Especializados en Turismo Accesible. Boletín Oficial de San

Carlos de Bariloche, Argentina, 28 de agosto de 2007.

FUENTES ELECTRÓNICAS CONSULTADAS

ANSES: <https://www.anses.gob.ar/jubilados-y-pensionados/informacion/relacion-de-dependencia>

Bariloche Turismo: <http://www.barilocheturismo.com.ar/>

Ente de Turismo de Buenos Aires Ciudad: <https://turismo.buenosaires.gob.ar/es>

Gobierno de Buenos Aires: <https://www.buenosaires.gob.ar/>

Mapoteca <http://mapoteca.educ.ar/>

Municipalidad de Bariloche: <http://www.bariloche.gov.ar/>

Secretaría General de Turismo: <https://www.argentina.gob.ar/turismo/turismo-social>

Secretaría de Turismo y Producción de la Municipalidad de San Carlos de Bariloche – EMPROTUR <https://www.barilocheturismo.gob.ar/>

ANEXOS

- i. ENTREVISTAS A LOS INFORMANTES CLAVES
- ii. ENCUESTAS A TURISTAS *SENIORS*
- iii. INFORMACIÓN RELATIVA A BARILOCHE

ANEXOS

ANEXO I: ENTREVISTAS A LOS INFORMANTES CLAVES

La entrevista semi-estructurada, tiene como objetivo recabar información sobre las barreras que se les presentan a los turistas seniors tanto en Bariloche como en Ciudad Autónoma de Buenos Aires y se les realizó a diferentes informantes claves:

- **Entrevista a Salseando Viajes y Turismo**

Responsable a cargo de realizar la entrevista: Mariana Del Valle

Responsable de la agencia: Técnica en Turismo Natalia Berenguer

Fecha: 03/12/2019

1. M.D.V: “¿Cuánto tiempo hace que ofrecen paquetes para adultos?”

N.B.: “Desde que estamos acá, ósea depende, Néstor que es el dueño de la agencia hace 18 años, la agencia tiene 4 años es decir, que hace ese tiempo que prestamos el servicio acá.”

2. M.D.V: “¿En qué época se desarrolla el turismo tercera edad?”

N.B.: “En temporada baja.”

M.D.V.: “¿Qué meses serían?”

N.B.: “De Marzo a Junio y de Agosto a Noviembre.”

3. M.D.V: “¿Qué tipo de paquetes son los que ofrecen? ¿Qué incluyen tanto para viajes por turismo como para excursionismo?”

N.B.: “Completo todo: el traslado, el alojamiento y las comidas.”

M.D.V. “¿Media pensión?”

N.B.: “Depende del circuito, puede ser media pensión o pensión completa.”

M.D.V.: “¿Y en excursionismo?”

N.B.: “Tratamos siempre de que tenga el almuerzo incluido con la bebida como para que no tengan problemas.”

4. M.D.V. “¿Cuáles consideras que son los destinos y requisitos más buscados por este tipo de turistas?”

N.B.: “En realidad antes eran destinos clásicos, hoy los abuelos de la tercera edad es como que están... Ósea, hoy una persona de 60 años no se considera de la tercera edad, entonces busca destinos que ya no son clásicos como Carlos Paz y Merlo, sino que buscan otras experiencias, se tiran mucho al exterior también y viajes que por ahí que antes no se animaban a hacer, incluso en avión. Por ejemplo: el sur es un destino y el norte argentino también. Antes se tiraban más a un termas, a un Merlo y de eso como que la gente ya está cansada y busca destinos nuevos, por eso está surgiendo los Esteros del Ibera, o como hacemos nosotros la salida del carnaval de Corrientes, el

tren patagónico con Bariloche, Villa La Angostura y las Grutas. Están buscando, otras alternativas, ya fuera de los clásicos.”

5. M.D.V.: “¿Qué tipos de barreras crees que se le pueden presentar a ellos tanto en viaje por turismo como en excursionismo?”

N.B.: “El traslado, el transporte.”

M.D.V.: “¿Por ejemplo?”

N.B.: “Subir a los micros, la falta de un escalón más, a veces los micros son muy altos. Después recorriendo Capital, no tenes muchas rampas, las veredas están destruidas. Pero más que nada, yo la traba, la noto en el transporte, en el subir y bajar de los micros.”

M.D.V.: “¿Con respecto a los hoteles?”

N.B.: “Los hoteles no todos cuentan con ascensor, que para el pasajero nuestro es fundamental. Los que tienen escaleras de entrada, no tienen rampa y pasamanos. Lo mismo en las habitaciones, tampoco suele haber agarraderas en las duchas, ahora igual le están poniendo a la mayoría, ya que es más obligatorio.”

M.D.V.: “¿Se tiene en cuenta la ubicación del hotel?”

N.B.: “El entorno hotelero no se tiene en cuenta, si tiene subida, bajada, ripio, no lo tengo en cuenta. De cualquier manera las excursiones siempre salen desde la puerta del hotel y los ayuda el coordinador, si tiene rampa o acceso para personas con discapacidad, mucho mejor. Depende el destino, buscamos que este cerca del centro, pero en el caso de Merlo, el Hotel Flamingo esta re lejos del centro pero el hotel esta genial, en el medio de la sierra, depende el destino si esta bueno que este cerca o lejos del centro. El que tenemos en Bariloche está en el centro.”

6. M.D.V.: “¿Qué criterios tienen en cuenta para elegir prestadores gastronómicos al momento de diseñar los paquetes?”

N.B.: “Calidad del servicio, hacemos un estudio de relación costo- beneficio pero más que nada buscamos la calidad del servicio, por esto es que buscamos bueno y novedoso como el griego, el árabe, el español como el Tablao Flamenco, ósea buscamos la calidad más que el costo.”

M.D.V.: “¿En caso de que haya alguna persona celiaca, diabética, con alguna enfermedad alimenticia?”

N.B.: “El pasajero nos informa y nosotros se lo informamos al restaurante. Tratamos de que nos lo informen a nosotros, pero este fin de semana tuvimos dos personas celiacas que no nos lo habían informado y la coordinadora lo aviso en el restaurante directamente y les cambiaron el menú sin problema. Si a mí me avisan, yo lo aviso automática pero de cualquier manera le modificaron el menú sin ningún problema.”

7. M.D.V.: “¿En caso de que haya un accidente durante el viaje?”

N.B.: “Si tiene la asistencia médica contratada, el coordinador llama a la asistencia. En caso contrario, se trata de acompañarlo hasta donde se pueda. Siempre se trata de hacer lo más que se puede para asistirlo, no es que se lo deja abandonado. Por ejemplo, una Sra. que se le cayó a Ayelen (refiriéndose a una coordinadora) yendo para La Rioja, en Villa María, se cayó y se fracturo un brazo, la coordinadora la acompañó, se tomó micro y se volvió a La Plata, nosotros le pusimos un remis desde

la terminal a la casa. No trasladamos familiares pero tratamos de que la mujer pueda llegar hasta su domicilio. En ese caso, le tomamos como retención la primera noche de hotel y el resto del dinero del viaje le quedo para futuros viajes, ósea hay una retención pero es mínima.”

8. M.D.V.: “¿Cuáles considera que son los principales desafíos de cara a mejorar las experiencias de los adultos mayores al momento de hacer turismo?”

N.B.: “Que pregunta rebuscada, me mataste. Para mí, lo que te decía hoy, que la gente está cansada de hacer todo lo clásico, entonces el desafío nuestro es buscar nuevas experiencias y nuevos lugares para ofrecerles otras opciones para que puedan conocer.”

9. M.D.V.: “Previo al viaje, ¿qué se le informa al pasajero?”

N.B.: “Todo. Las excursiones, indumentaria, horario de salida, es más muchas veces salen hasta con el menú de lo que van a comer durante todas las noches.”

- **Entrevista al coordinador de San Carlos de Bariloche**

Responsable a cargo de realizar la entrevista: Mariana Del Valle

Responsable a cargo del grupo: Raúl Casanave

Fecha: 25/11/2019

1. M.D.V.: “¿En qué época hay mayor flujo de turistas de la tercera edad?”

R.C.: “De Marzo a Junio es cuando más jubilados visitan Bariloche.”

2. M.D.V. “¿De qué manera se conforman principalmente los grupos de adultos mayores de 60 años?”

R.C.: “Las mujeres solas siempre son mayoría en este tipo de grupos.”

3. M.D.V.; “Previo al viaje, ¿se le informa a los adultos el valor de las excursiones adicionales?”

R.C.: “Siempre se le da un informe de viaje donde a parte del valor del viaje y las excursiones, se les da información sobre dicho destino. Cuando ya subieron al micro, se les vuelven a explicar las excursiones, las formas de pago y también se informa que las mismas pueden cambiar por clima o políticas de la empresa. Todos los días a la hora de la cena, se les va a informar las actividades del día siguiente.”

4. M.D.V: “En tu opinión, ¿cuáles son las principales barreras que se le presentan a este tipo de personas durante el viaje?”

R.C.: “Debido a su edad, tienen muchos dolores musculares por las que se quejan todo el tiempo”

M.D.V.: ¿Quejas de que tipo?

R.C.: “Son viejos les gusta quejarse por todo. Otra es subir y bajar del micro, la cantidad de horas que estos permanecen sentados y por esto les agarran generalmente los dolores. En cuanto al hotel, siempre que tenga ascensor no genera muchos problemas, por ahí se resbalan en las duchas, pero en el Crans Montana hay

para agarrarse. La comida es un problema, yo siempre pregunto a ver si hay alguien con dieta especial, pero muy pocos las informan, una vez llegada la hora de la cena, comienzan a aparecer personas pidiendo un menú especial, lo bueno es que esta la isla en el centro del restaurante con las entradas en las que hay gran variedad para todos los gustos y en el hotel siempre tratan de resolver el problema en el instante. Vos misma viste, que una señora vomito en el micro por no haber dicho que era diabética, se comió todo y termino mal.”

5. M.D.V.: ¿Y en cuanto a las excursiones?

R.C.: “Es relativo según la excursión, si son de día entero, es cansador para ellos y no las realizan. Vos fijate lo que paso en el Camino de los 7 Lagos que solo fueron 10 personas, desde ya que nos tocó lluvia pero también es por la duración de la misma. Bueno... la excursión al Tronador, ya no la vendemos más porque los mayores tenían que estar mucho tiempo sentados y la terminan pasando mal.”

6. M.D.V.: “Cuando se presenta alguna situación extraordinaria con algún adulto del grupo, ¿de qué manera se resuelve? Por ejemplo: accidente como caída.”

R.C.: “Cuando hay un accidente, generalmente son caídas, ya que en esa edad es muy común, bajando del micro, en las excursiones o duchas del hotel. Lo primero es observar el pasajero, ver de qué forma fue la caída y así poder tomar los recaudos necesarios. Si es de gravedad, se llama a la ambulancia y si es necesario se lo lleva al hospital más cercano. Muchas veces las personas viajan ya sintiéndose mal y no avisan, muchos han fallecido dentro del micro durante el viaje o en el hotel, es importante que siempre me avisen lo que les pasa por más que sea una pavada”

M.D.V.: “¿Que sucede con el resto del contingente cuando pasa esto?”

R.C.: “Si es leve, la persona que se lesione sigue con el resto del grupo. Y si es un accidente más grave, yo acompañó a la persona. Si pasa en una excursión el guía local se queda con el grupo. Si es dentro del hotel, aviso en recepción para que avisen a los del grupo que me ausente. Siempre tratando de que no se quede solo. Nunca hacemos abandono de persona.”

7. M.D.V.: “¿Cuales considera que son los principales desafíos de cara a mejorar las experiencias de los adultos mayores al momento de hacer turismo?”

R.C.: “Lo primero que debería de tenerse en cuenta, son los colectivos, si es que el viaje se realiza en ese medio de transporte, que todos tengan acenso y acceso para discapacitados”.

• Entrevista a la coordinadora de Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Responsable a cargo de realizar la entrevista: Mariana Del Valle

Responsable a cargo del grupo: Guía de Turismo y futura Licencia Romina Suarez

Fecha: 11/12/2019

1. M.D.V.: “¿En qué época hay mayor flujo de turistas de la tercera edad?”

R.S.: “Por lo general todo el año, debido a que son los que tienen mayor libertad para viajar dado que ya no cumplen con ninguna obligación laboral. Pero, si hablamos de

salidas grupales, solemos tener bajas en época invernal y durante el verano digamos, enero y febrero, debido a las altas temperaturas a las que tienen que estar expuestos.”

2. M.D.V.: “De qué manera se conforman principalmente los grupos de adultos mayores de 60 años: ¿familias? ¿parejas? ¿personas solas?”

R.S.: “Se componen de matrimonios o parejas, solos/solas y amistades. Es poco frecuente que viajan familias completas.”

3. M.D.V.: “En tu opinión, ¿cuáles son las principales barreras que se le presentan a este tipo de personas durante el mini-turismo?”

R.S.: “Como barrera principal y la más importante es la restricción de movilidad propia con la que muchos cuentan. En este tipo de turismo se requiere, en la mayoría de los casos, de caminar debido a que las unidades no siempre tienen acceso en todas las calles o porque se brinda un tiempo libre para recorrer lugares. No siempre, los adultos mayores, son conscientes de que tienen que caminar y como no pueden hacerlo por mucho tiempo, eso les molesta.”

4. M.D.V.: “En el caso de la excursión “Flamenquito”, ¿qué tipo de barreras identifica usted que se le presentan?”

R.S.: “En este caso puntual, la unidad nos tuvo que dejar en la entrada y los pasajeros tuvieron que caminar, bastante por adoquines, hasta llegar a la entrada del museo. Lo positivo es que el museo cuenta con ascensor. En el restaurante había unos escalones para acceder a las mesas y con esto teníamos que estar atentos para que no se produzca ningún accidente. Los baños estaban en planta baja. Cuando visitamos San Telmo les dimos 1:30/2:00hs aproximadamente, esto en pasajeros que tienen movilidad reducida suele ocasionar molestia pero nosotros como coordinadores debemos tener en cuenta a todo el grupo y la mayoría quiere recorrer y tener el mayor tiempo posible para hacerlo.”

5. M.D.V.: “¿Cuáles son las actividades que se realizan durante ese día?”

R.S.: “Se realiza la visita al Museo de los Inmigrantes, luego se disfruta de un almuerzo/show de flamenco en un tablao. Por la tarde se visita el barrio de San Telmo, donde se da un tiempo libre para recorrer a gusto.”

6. M.D.V.: “Cuando se realiza la visita al Museo de los Inmigrantes, ¿aparece algún impedimento?”

R.S.: “Si, la visita guiada al museo es extensa por lo que deben estar parados durante casi dos horas. El lugar no cuenta con asientos a no ser que no participen y se queden en la unidad (micro) o en planta baja. Esto suele pasar cuando tenemos pasajeros con bastón o problemas de rodillas.”

7. M.D.V.: “En cuanto al transporte, ¿Qué barreras se presentan?”

R.S.: “En cuanto a las unidades, estas van variando de acuerdo a la cantidad de pasajeros que manejamos en las salidas. Solemos usar unidades de doble piso y en este caso contamos con baños o también trabajamos con combis y minibús donde no tenemos baños y por ese motivo debemos hacer paradas técnicas de 15 a 20 minutos para hacer uso de sanitarios. Acá es importante hacer mención al ascenso y descenso de pasajeros de la unidad, es algo que les cuesta mucho y suelen exigir el uso de

algún “banquito” que les ayude a reducir la distancia entre el micro y la calle. Pero muchas veces no comprenden que están prohibidos por ley ya que suelen ocasionar que los pasajeros se caigan y sufran lesiones.”

8. M.D.V.: “Cuando se presenta alguna situación extraordinaria con algún adulto del grupo, ¿de qué manera se resuelve? Por ejemplo: accidente como caída.”

R.S.: “En este caso, si el pasajero pago asistencia médica se utiliza esa como primera opción y en caso de no haberla contratado se procede a usar la asistencia pública. Si el accidente se produce con la unidad, ésta debe contar con un seguro por pasajero.”

9. M.D.V.: “¿Cuáles considera que son los principales desafíos de cara a mejorar las experiencias de los adultos mayores al momento de hacer turismo?”

R.S.: “Para mejorar la experiencia de los adultos mayores es necesario trabajar en la accesibilidad en los distintos destinos y/o lugares que visitamos con los contingentes. No todos tienen rampas para el paso de sillas de rueda o personas con bastón que no pueden subir escalones. Deberían: colocar barandas en las escaleras, los restaurantes deben tener baños en planta baja, si es posible implementar el uso de ascensores., visitas guiadas no tan extensas o en todo caso que el adulto mayor tenga la posibilidad de tomar asiento, y por último mejorar las carteleras con letras grandes y claras.”

• **Entrevista al Centro de Jubilados “Celebra la Vida”**

Responsable a cargo de realizar la entrevista: Mariana Del Valle

Responsable a cargo del Centro de Jubilados: Sra. Presidente Juana

Fecha: 02/12/2019

1. M.D.V.: “¿Cuán importante son los viajes dentro del centro de jubilados?”

J.: “Son muy importantes, yo lo siento para mí también, a mí dar una vuelta en micro ya me pone bien, salir del encierro, salir del televisor, hay mucha gente que está sola, come sola y vive sola y está sola. Pero están los grupos, yo no sé quién inventó los grupos, gracias a Dios, es muy importante porque venís charlas, yo les hablo de empoderarse del lugar, no de apoderarse, que vengan que les guste, que pongan el mantel, que lo hagan suyo pero tener un lugar, que les pertenezca, tener donde estar, donde ir, a mucha gente les hace bien, te agradece. Muchas veces tienen pretextos, pero una vez que vienen te lo agradecen, te aman, psicológicamente les hace muy bien. Viene mucha gente sola, a veces con amigas, generalmente mujeres porque a los hombres les cuesta mucho salir. Yo acá no soy Juana, soy Celebra la Vida, estamos acá desde el 2013.”

M.D.V.: “Entonces, ¿Qué consideras como importante a la hora de viajar?”

J.: “Que el coordinador sepa los nombres de las personas, que te reconozcan es importantísimo, que te reconozca a mí me da una satisfacción, es lindo. La socialización es el primer motivo por el van los adultos, son grandes y les gusta que los traten bien, yo siempre trato de incluirlos, más cuando están solos.”

2. M.D.V.: “¿Cómo contactan con las empresas que les ofrecen viajes?”

J.: “A mí me han ofrecido y han venido acá también, varias empresas, firmas que no conozco, siempre le pido referencia a otros grupos. La empresa que está hoy más a

tiro, más accesible, buena y de calidad es Pedraza, después esta Noche y Día, también Salseando pero te cobran la calidad. El precio va en cuantas personas pongan en una pieza, Pedraza por más que la gente no se conozca, ponen 4, y de a 2 no ponen nada. Noche y Día y Salseando son más caras pero no ponen 4 en una pieza, sino conoces a nadie, vas sola, para que no haya problemas. Pedraza no tiene hoteles con ascensor, a veces mandan a gente que no puede subir al tercer piso y ahí se genera un problema, es para discutirlo.”

3. M.D.V.: “¿Cuáles son los requisitos que se tienen en cuenta a la hora de comercializar un viaje dentro del centro?”

J.: “Nosotros no nos fijamos en requisitos, sino en el precio. Ahora hay muchos que se fijan por internet y ven los comentarios a veces de los hoteles. Pedraza no nos da información, nos dice solamente que el hotel queda cerquita del centro, y cuando llegas está a 15 cuadras, pero ellos son los más baratos, no compiten con los precios. Otras empresas más caras, ofrecen mejores servicios, y en los viajes largos a veces las elegimos, a Bariloche que fue el viaje en el que vos fuiste, la elegimos porque estaba barata y ahí sabíamos bien la información, teníamos costo de las excursiones, nombre del hotel y todo, lo único que varios se quejaron porque estaba lejos del casino y les gusta jugar, ¿viste?, la gente es desagradecida muchas veces.”

M.D.V.: “¿De qué manera influye la situación económica?”

J.: “La situación económica de estos últimos dos años afectó digamos, el tema de los viajes como que hubo menos gente viajando, pero acá por ejemplo trato de que sean más de diez porque me vienen a buscar o siendo trece, yo no pago. Lo que más se fijan siempre es en cuanto salen los viajes y de eso depende la cantidad de gente que va.”

4. M.D.V.: “¿Cuáles considera que son las principales barreras al momento de realizar turismo por parte de los adultos mayores?”

J.: “En el transporte para subir, las bañeras que la gente se resbala y les faltan agarraderas, y en las comidas. También tienen que ver, el tema de dónde ubicar a la gente más grande, la comida también porque por ejemplo yo tengo implantes tengo bastantes problemas con la encía y no tengo hueso, lo que hace que coma con bastante dificultad y a veces la carne es dura.”

5. M.D.V.: “¿Cuáles considera que son los principales desafíos de cara a mejorar las experiencias de los adultos mayores al momento de hacer turismo?”

J.: “Los micros importantes, que estén más controlados porque es a cama caliente y a micro caliente. El micro llega, bajo a la gente, fueron los choferes, comieron y vuelven a salir a la ruta. ¿Qué digan ellos que descansan? Que se lo cuenten a otro, nosotros a veces llegamos a las 10 y otro grupo sale después de nosotros a las 10. Falta más control en los micros, y que los choferes descansen. También en los micros, que pongan un banquito o escalera para subir y bajar. Otra cosa, es que falta información, eso es importante también, que nos digan bien el hotel donde está, la dirección. Las bañeras es importantísimo, que los baños también tengan agarraderas, porque cuando uno se sienta después le cuesta levantarse, que sean preparados para la tercera edad las escaleras y los baños principalmente. Ah y con las valijas, que alguien las suba a la habitación, que no te ayudan, que sean depositadas en la puerta del dormitorio, que no bajemos y subamos con las valijas, hay personas que no pueden y nadie las ayuda. También, que siempre tengan café. Que los viajes sean más largos que 4 noches

porque te la pasas viajando, la persona mayor se cansa, por ahí es para que no se vaya tanta plata pero tenes más tiempo de viaje que lo que disfrutas.”

- **Entrevista al Centro de Jubilados “Aconcagua”**

Responsable a cargo de realizar la entrevista: Mariana Del Valle

Responsable a cargo del Centro de Jubilados: Sr. Presidente Rubén y Sra. Secretaria María Esther

Fecha: 04/12/2019

1. M.D.V: “¿Cuán importante son los viajes dentro del centro de jubilados?”

M.E.: *“Son importantes, en el sentido de la persona que vive sola. Porque para ellos es un día de fiesta porque están con gente como cuando vienen acá. Salen, les gusta comer bien, pasarla bien, caminan. Por ejemplo, el domingo pasado fuimos a Pilar, a un campo, las señoras caminan, compran plantas, les gusta salir en salida de un día.”*

M.D.V.: ¿Y en salidas de más días?

M.E.: *“Les cuesta... les cuesta monetariamente y dejar la casa sola. Eso es lo que vemos acá, ¿no? Después está el que puede un poco más.”*

R.: *“Hay gente que lo hace y hay otras que miden todo, digamos que queda la casa sola, que si tienen mascotas, entonces eso se inclina más a los viajes de un día.”*

2. M.D.V: “¿Cómo ustedes contactan a las empresas que les ofrecen los viajes?”

R.: *“Bueno mira, el contacto lo hace la misma empresa. No sé si ellos sacan el centro, los nuevos centros pero nos han venido a visitar ellos.”*

M.E.: *“Viene el promotor y se presentan. Lo estudiamos”*

R.: *“De acuerdo a la propuesta que nos tiran, ósea es todo lo mismo pero buscamos que sean empresas serias, que no hayamos tenido inconvenientes, pero igual, es como todo hay que conocerla”*

M.E.: *“Vino una empresa a ofrecerse, todo bien y después desapareció, nos enteramos que estafaban a los jubilados. Con el dueño de la agencia con la que viajábamos, tuvimos una mala experiencia, maltrato a dos mujeres de acá. Ese día arranco mal, llovió y cuando llegaron a Chascomus, la coordinadora los largó solo. ¿Cómo vas a largar a un grupo de gente grande sola?”*

R.: *“Es una pena, nos llevábamos bien, el servicio era de calidad, yo no le doy la razón a ninguna de la dos partes, pero una de las señoras que trato mal era la vicepresidenta. El problema en concentro fue el maltrato hacia la gente; yo defiendo a la gente. Yo le dije, es un negocio para vos, no podes tratar la gente de esa manera, sino se va la gente, se le sale la cadena. Nosotros nos comunicamos con otro centro que habían tenido problemas también. Yo siempre tengo que cuidar a ellos, tratando de hacer un balance entre las dos partes, buscando un punto medio... Nosotros cuando comenzamos recibimos una oferta de Jai tur, dejaron una lista con todo, también recibimos por carta Noche y Día y bueno después apareció Salseando. Han venido otros, pero no nos gustaron las formas.”*

M.D.V.: “¿Qué es lo que toman más en cuenta?”

R.: *“Miramos todo, preguntamos como son los servicios, no te digo que demos lujos pero tampoco... tenemos gente que puede viajar y pagar que se inclinan por Noche y Día, en el movimiento que hacemos nosotros es la más cara que tenemos. El resto de la gente se fija. La economía es algo muy importante, vos calcula que nosotros cuando empezamos teníamos poca gente, los primeros 6 meses 40 personas y actualmente 200 y pico, y dentro de estos todos se fijan. Hace menos de 3 años que estamos.”*

M.E.: *“La situación económica influye mucho. Hay muchos jubilados que cobran la mínima.”*

M.V.D.: “¿Con qué frecuencia viajan?”

M.E.: *“Una vez al mes, se arma el viaje. A nosotros nos preguntan si vamos, si decimos que sí, arrastramos a un montón de gente. Que nosotros vayamos, les da una seguridad.”*

R.: *“Yo a la gente siempre le digo, la empresa tiene una forma de trabajo y hay que respetarla, si ustedes saben que la empresa dice no paro más que en los lugares donde levante a la gente, porque se levantan a hablar con el chofer para que les pare en cualquier lugar, a veces hay choferes gauchos que lo hacen y si tienen un accidente después ¿qué pasa?, esa es una y la otra si el chofer no quiere, no lo vas a tratar mal porque no te quiere parar donde vos quieres. Entonces, respeten las reglas como son. Yo hasta que no baje el último que está bajo nuestra responsabilidad, no puedo dejar el micro, tienen un problema, ¿y qué haces? No me gusta ir, porque después voy y reniego, prefiero quedarme, estamos todo el día acá.”*

3. M.D.V: “¿Cuáles son los criterios que se tienen en cuenta a la hora de comercializar un viaje dentro del centro?”

R.: *De nosotros hacia la empresa, que este habilitada, que tenga los papeles en regla. Tampoco se los pedimos, pero algunos te las traen y eso nos conforma para decir que no hay problema. Nosotros confiamos en ellos, capaz que algunos que son los más baratos, no tienen ni seguro pero con los demás, yo calculo que está todo bien.”*

4. M.D.V: “Previo al viaje, ¿Qué información reciben?”

M.E.: *“Lo que se va a hacer en el viaje, los servicios, por ejemplo: en el caso de un día, sabemos que nos van a dar el desayuno, el almuerzo, que hay alguien que canta.”*

5. M.D.V: “¿Cuáles considera que son las principales barreras al momento de realizar una excursión?”

M.E.: *“La primera es subir al micro, a veces el chofer no puede estacionar contra el cordón. Hay algunos que no tiene cajoncito.”*

R.: *“La gente con impedimento va abajo, ya pedimos nosotros y lo reservamos. Otra de las polémicas, es que la gente que va arriba siempre quiere ir adelante, y cuando llega el micro, generalmente viene con gente y es medio problemático, entonces a veces genera pelea con los demás que ya están arriba. También pasa, que nos dicen una hora y llegan más tarde, la gente llega siempre media hora antes de la salida y hasta que llega el transporte se genera mal estar. Las combis tampoco tienen baño.”*

M.E.: *“Siempre que la gente vuelve, le preguntamos cómo fue el servicio. En caso de un problema, lo hablamos con la agencia. No me gusta estar cambiando, que cumplan como deben. En este centro, sorteamos los liberados, siempre hacemos lo justo.”*

6. M.D.V.: “¿Cuáles considera que son los principales desafíos de cara a mejorar las experiencias de los adultos mayores al momento de hacer turismo?”

R.: “Lo que hay que mejorar son todas cosas básicas, que tomen precauciones cuando estacionen para que la gente pueda subir. Que tengan un escalón, algo o un micro que se incline un poco para que puedan subir. Hay gente que no viaja porque dice que le queda muy alto por las piernas, esa es una complicación que habría que solucionar y que no es difícil. Y después bueno, mejorar en las atenciones lo que es tanto el transporte como la gente que trabaja con la persona mayor. Yo entiendo que a veces las personas mayores son peores que los chicos pero los que se tienen que saber manejar la situación son los de la agencia.”

M.D.V.: “¿Mejorar en qué sentido?”

R.: “En la parte del coordinador, yo no me quejo de la atención, cada uno hace lo que puede, pero si se puede por ahí mejorar la forma de cada uno, hay muchos coordinadores que tienen mal carácter y a la gente mayor, vos les das un poco de joda, un chiste, música, te reis a la par de ellos, diciendo cualquier pavada y te los pones en el bolsillo. En cambio, hay algunos que son... a veces hay que mejorar cositas, respetar los horarios y no llegar una hora después.”

M.E. “La gente mayor es muy puntillosa con el horario. Si llegas tarde, la gente se pone impaciente y llegan a pedir que les devuelvan el dinero para no viajar y eso complica todo.”

R.: “Son puntos chiquitos, pero nos beneficiamos todos. Hay cositas siempre. Hemos viajado con otros centros y nos damos cuenta que para ellos es todo normal. Ojala mejoren y traigan micros 0km así viajamos mucho mejor pero ya pedimos mucho, a veces los micros salen con problemas y se rompen, porque los choferes tienen que cumplir con un horario. Otra cosa, se deberían prohibir los micros de dos pisos y que sea un único piso para larga distancia, porque estos en pendientes elevadas pueden volcar y siempre hay más gente arriba.”

ANEXO II: ENCUESTAS A TURISTAS SENIORS

- **Modelo que se utilizó para encuestar a los adultos mayores de 60 años tanto hombres como mujeres, en el regreso hacia La Plata, del viaje por turismo a la ciudad de San Carlos de Bariloche.**

ENTREVISTA A TURISTAS SENIOR

El objetivo de la siguiente entrevista busca identificar las barreras que se les presentan a los adultos mayores, que forman parte de las actividades de viaje por turismo a la Ciudad de San Carlos de Bariloche. Cabe aclarar que es anónimo y la información recabada será utilizada en un trabajo de tesis de grado para obtener el título de “Licenciatura en Turismo” de la Universidad Nacional de La Plata.

1) Edad: _____

2) Sexo. Marque con una “X”.

Femenino

Masculino

Otro

3) ¿Es la primera vez que visitas San Carlos de Bariloche?

Si No

4) ¿Identificó algún obstáculo que impidió o limitó la realización de actividades durante el viaje?

Si No

En caso de la respuesta afirmativa, mencione 3 como máximo:

5) Del 1 al 5, ¿Cómo calificarías tu experiencia durante el viaje? Siendo 1 "poco satisfecho" y 5 "totalmente satisfecho".

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

6) Del 1 al 10, ¿Qué grado de accesibilidad encontró en las excursiones? Siendo 1 "poco accesibles" y 10 "totalmente accesibles".

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

7) Del 1 al 10, ¿Qué nivel de exigencia le demandaron las actividades? Siendo 1 "tranquilas" y 10 "totalmente cansadoras".

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

8) Del 1 al 10, ¿Cómo calificarías la accesibilidad en los paradores de las excursiones? Siendo 1 "poco accesibles" y 10 "totalmente accesibles".

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

9) Del 1 al 10, ¿Cómo calificarías el nivel de accesibilidad al hotel? Siendo 1 "poco accesibles" y 10 "totalmente accesibles".

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

10) Del 1 al 5, ¿Cómo calificarías la higiene del hotel? Siendo 1 "poco limpio" y 5 "totalmente limpio".

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

11) ¿Consideras que la experiencia gastronómica del hotel, tuvo en cuenta las necesidades de todos los integrantes del grupo?

Si No

12) Del 1 al 10, ¿Cómo calificarías el nivel de accesibilidad al transporte? Siendo 1 "poco accesibles" y 10 "totalmente accesibles".

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

13) Del 1 al 5, ¿Cómo calificarías la higiene del transporte? Siendo 1 "poco limpio" y 5 "totalmente limpio".

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

14) ¿Qué percepción general tiene respecto al precio del viaje? Marque con una "X" la opción correcta.

Económico Caro
Relativamente Económico Muy Caro

15) ¿Qué percepción general tiene respecto al precio de las excursiones? Marque con una "X" la opción correcta.

Económico Caro
Relativamente Económico Muy Caro

16) ¿Qué percepción general tiene respecto al precio de los paradores? Marque con una "X" la opción correcta.

Económico Caro
Relativamente Económico Muy Caro

- 17) Del 1 al 10, ¿Cómo consideras la relación entre los integrantes del grupo? Siendo 1 “poco unidos” y 10 “totalmente unidos”.

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

- 18) ¿Consideras que viajar ayuda a tu “crecimiento personal”?

Si No

- 19) Enuncia tres razones por las que elegís viajar en grupo.

- 20) Del 1 al 5, ¿Cómo consideras que respondió el coordinador ante las necesidades planteadas por el grupo? Siendo 1 “poco comprometida” y 5 “totalmente comprometida”

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

- 21) Del 1 al 5, ¿Cómo consideras el trato del coordinador? Siendo 1 “malo” y 5 “muy bueno”.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

- 22) Del 1 al 5, ¿Cómo consideras el trato de los choferes? Siendo 1 “malo” y 5 “muy bueno”.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

- 23) Del 1 al 5, ¿Cómo consideras el trato de personal del hotel? Siendo 1 “malo” y 5 “muy bueno”.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

- **Modelo que se utilizó para encuestar a los *turistas seniors* de 60 años tanto hombres como mujeres, en el regreso hacia La Plata, del viaje por excursionismo a Ciudad Autónoma de Buenos Aires.**

ENTREVISTA A TURISTAS SENIOR

El objetivo de la siguiente entrevista busca identificar las barreras que se les presentan a los adultos mayores, que forman parte de las actividades de excursionismo a la Ciudad de Buenos Aires. Cabe aclarar que es anónimo y la información recabada será utilizada en un trabajo de tesis de grado para obtener el título de “Licenciatura en Turismo”, de la Universidad Nacional de La Plata

- 1) Edad: _____

- 2) Sexo. Marque con una “X”.

Femenino Masculino Otro

- 3) ¿Es la primera vez que visitas por excursionismo CABA?

Si No

- 4) ¿Identificó algún obstáculo que impidió o limitó la realización de actividades durante el viaje?

Si No

En caso de la respuesta afirmativa, mencione 3 como máximo:

- 5) Del 1 al 5, ¿Cómo calificarías tu experiencia durante el viaje? Siendo 1 “poco satisfecho” y 5 “totalmente satisfecho”.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

- 6) Del 1 al 10, ¿Qué grado de accesibilidad encontró en las excursiones? Siendo 1 “poco accesibles” y 10 “totalmente accesibles”.

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

- 7) Del 1 al 10, ¿Qué nivel de exigencia le demandaron las actividades? Siendo 1 “tranquilas” y 10 “totalmente cansadoras”.

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

- 8) Del 1 al 10, ¿Cómo calificarías el nivel de accesibilidad al transporte? Siendo 1 “poco accesibles” y 10 “totalmente accesibles”.

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

- 9) Del 1 al 5, ¿Cómo calificarías la higiene del transporte? Siendo 1 “poco limpio” y 5 “totalmente limpio”.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

- 10) ¿Qué percepción general tiene respecto al precio del viaje? Marque con una “X” la opción correcta.

Económico

| |
|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> |

Caro

| |
|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> |

Relativamente Económico

Muy Caro

- 11) ¿Consideras que la experiencia gastronómica, tuvo en cuenta las necesidades de todos los integrantes del grupo?

Si

No

- 12) Del 1 al 10, ¿Cómo consideras la relación entre los integrantes del grupo? Siendo 1 “poco unidos” y 10 “totalmente unidos”.

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

- 13) ¿Consideras que viajar ayuda a tu “crecimiento personal”?

Si

No

- 14) Enuncia tres razones por las que elegís viajar en grupo.

- 15) Del 1 al 5, ¿Cómo consideras que respondió el coordinador ante las necesidades planteadas por el grupo? Siendo 1 “poco comprometida” y 5 “totalmente comprometida”

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

- 16) Del 1 al 5, ¿Cómo consideras el trato del coordinador? Siendo 1 “malo” y 5 “muy bueno”.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

- 17) Del 1 al 5, ¿Cómo consideras el trato de los choferes? Siendo 1 “malo” y 5 “muy bueno”.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

ANEXO III: INFORMACIÓN RELATIVA A BARILOCHE

- Itinerario del viaje, entregado a los adultos mayores previo al viaje

ITINERARIO

BARILOCHE

PRIMER DÍA: Salida con destino a **BARILOCHE**.

SEGUNDO DÍA: Arribo en horas del mediodía. Alojamiento en hotel previsto. Cena.

TERCER DÍA: Desayuno. Recomendamos excursión opcional **SAN MARTIN DE LOS ANDES POR EL CAMINO DE LOS 7 LAGOS, VISITANDO VILLA LA ANGOSTURA**. Cena.

CUARTO DÍA: Desayuno. Salida de excursión por la mañana para recorrer **CIRCUITO CHICO Y CERRO CAMPANARIO (SIN ASCENSO)**. Por la tarde recomendamos excursión opcional **ISLA VICTORIA**. Cena.

QUINTO DÍA: Desayuno. Recomendamos excursión opcional **EL BOLSON**. Cena.

SEXTO DÍA: Desayuno. El horario de regreso será determinado por el coordinador y estará en función de cuestiones operativas.

SÉPTIMO DÍA: Llegada. Fin de nuestros servicios.

EXCURSIONES OPCIONALES

| | |
|--|---|
| SIETE LAGOS Y VILLA LA ANGOSTURA | \$1950 |
| CIRCUITO CHICO | \$600 |
| ISLA VICTORIA Y BOSQUE DE LOS ARRAYANES | \$2000 Menores de 5 a 11 años inc. y jubilados \$1200 |
| EL BOLSON | \$1600 |

RÉGIMEN DE COMIDAS ESTARÁ EN FUNCIÓN DE LA OPCIÓN HOTELERA CONTRATADA.

La programación del Itinerario queda sujeta a condiciones climáticas | Revise sus pertenencias, la empresa no se responsabiliza por la pérdida extravió u olvido de las mismas en los servicios de transporte y hotelería | No incluye excursiones opcionales, ni entradas a Parques Nacionales, Provinciales, Museos y Reservas Naturales | Los servicios opcionales una vez contratados no tendrán ningún tipo de reembolso por cancelación por parte del pasajero.

VIGENCIA: HASTA 30/06 /19 - TARIFAS SUJETAS A MODIFICACIONES SIN PREVIO AVISO.

• **Encuesta de satisfacción entregado por la empresa a los adultos**

Estimado pasajero,

Le agradecemos habernos elegido.
 Como empresa certificada con las normas ISO 9001-2015 e IRAM-SECTUR 42.910, es un requisito conocer la satisfacción de nuestros clientes, por lo que agradeceríamos si se tomara unos minutos para darnos a conocer su opinión acerca de nuestros servicios y atención.
 El contar con vuestra opinión contribuirá a nuestra mejora continua.
 Apreciamos la confianza depositada en nuestra empresa.

Fecha de inicio de viaje:

Circuito:

Agencia donde contrato el viaje:

| Indique el nivel de satisfacción (una X por cada pregunta) | Muy insatisfecho | | | | | | | | | | Muy satisfecho | | | | | | | | | | NS | NC |
|--|------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | |
| Coordinador: (Por favor completar el nombre) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Amabilidad | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Respuesta antes consultas (rapidez exactitud, etc.) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Información brindada (cantidad, exactitud) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Atención en ruta | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

TRANSPORTE

NOMBRE DE LA EMPRESA..... INTERNO

| Indique el nivel de satisfacción (una X por cada pregunta) | Muy insatisfecho | | | | | | | | | | Muy satisfecho | | | | | | | | | | NS | NC |
|--|------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | |
| Conductores | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Amabilidad | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Presentación personal | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Desempeño como conductor | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Vehículo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Estado general | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Limpieza | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Audio y Video | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

GUIA EN DESTINO: (Por favor completar el nombre)

| Indique el nivel de satisfacción (una X por cada pregunta) | Muy insatisfecho | | | | | | | | | | Muy satisfecho | | | | | | | | | | NS | NC |
|--|------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | |
| Amabilidad | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Información | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

GUIA EN DESTINO: (Por favor completar el nombre)

| Indique el nivel de satisfacción (una X por cada pregunta) | Muy insatisfecho | | | | | | | | | | Muy satisfecho | | | | | | | | | | NS | NC |
|--|------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | |
| Amabilidad | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Información | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

EXCURSIONES OPCIONALES

Por favor escriba las excursiones opcionales realizadas:

.....

.....

HOTELES / RESTAURANTES

Hotel / Restaurante: (Por favor completar el nombre)

| Indique el nivel de satisfacción (una X por cada pregunta) | Muy insatisfecho | | | | | | | | | | Muy satisfecho | | | | | | | | | | NS | NC |
|--|------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | |
| Recepción | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Amabilidad | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Respuesta ante inquietudes, inconvenientes | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Servicio de Piso | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Estado de la habitación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Limpieza | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Respuesta ante inconvenientes | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Comidas | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Atención | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Calidad de la comida | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Hotel / Restaurante: (Por favor completar el nombre)

| Indique el nivel de satisfacción (una X por cada pregunta) | Muy insatisfecho | | | | | | | | | | Muy satisfecho | | | | | | | | | | NS | NC |
|--|------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | |
| Recepción | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Amabilidad | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Respuesta ante inquietudes, inconvenientes | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Servicio de Piso | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Estado de la habitación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Limpieza | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Respuesta ante inconvenientes | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Comidas | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Atención | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Calidad de la comida | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Hotel / Restaurante: (Por favor completar el nombre)

| Indique el nivel de satisfacción (una X por cada pregunta) | Muy insatisfecho | | | | | | | | | | Muy satisfecho | | | | | | | | | | NS | NC |
|--|------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | |
| Recepción | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Amabilidad | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Respuesta ante inquietudes, inconvenientes | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Servicio de Piso | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Estado de la habitación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Limpieza | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Respuesta ante inconvenientes | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Comidas | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Atención | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Calidad de la comida | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Si corresponde, por favor escriba una característica, servicio o empleado que haya superado considerablemente o que no haya alcanzado sus expectativas: (por favor sea específico)

.....

Sugerencias:

.....

.....

Firma

Aclaración