

IDENTIFICAR LA VALORACION QUE TIENEN LOS ADULTOS MAYORES FRENTE  
A LOS SERVICIOS TURISTICOS OFERTADOS EN EL MUNICIPIO DE JARDIN  
ANTIOQUIA.

MARTHA LIGIA AGUDELO CASTAÑEDA

UNIVERSIDAD CATOLICA DE ORIENTE  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
GERONTOLOGIA  
RIONEGRO – ANTIOQUIA

2020

IDENTIFICAR LA VALORACION QUE TIENEN LOS ADULTOS MAYORES FRENTE  
A LOS SERVICIOS TURISTICOS OFERTADOS EN EL MUNICIPIO DE JARDIN  
ANTIOQUIA.

MARTHA LIGIA AGUDELO CASTAÑEDA

Trabajo de grado para optar por el título de Gerontóloga

Asesor

Ángel Miro López Marulanda

Gerontólogo

Magister En Cultura Y Vida Urbana

UNIVERSIDAD CATÒLICA DE ORIENTE

FACULTAD DE SALUD

GERONTOLOGIA

RIONEGRO – ANTIOQUIA

2020

Nota de aceptación

---

---

---

---

---

---

---

---

Firma del presidente del Jurado

---

Firma del jurado

---

Firma del jurado

Rionegro, fecha (día, mes y año)

## Contenido

Resumen .....	8
Abstrac .....	9
INTRODUCCIÓN.....	10
1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS .....	12
1.1 Historia del Municipio .....	17
1.1.1 Localización.....	19
1.1.2 El Turismo en el Municipio de Jardín.....	21
1.1.3 Principales Atractivos Turísticos.....	25
1.1.3.1 Basílica la Inmaculada Concepción.....	26
1.1.3.2 Parque “El Libertador”.....	27
1.1.3.3 Casa Museo Clara Rojas Peláez.....	27
1.1.3.4 Convento Hermanas Concepcionistas.....	28
1.1.3.5 Cueva el Esplendor.....	29
1.1.3.6 Camino la Herrera.....	30
1.1.3.7 Charco Corazón.....	30
1.1.3.8 Casa de los Dulces.....	31
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	31
3. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN .....	34
4. JUSTIFICACIÓN.....	34
5. OBJETIVOS.....	37
5.1 Objetivo General.....	37
5.2 Objetivos Específicos.....	37
6. MARCO REFERENCIAL .....	38
6.1 Teoría General de los Sistemas.....	38
6.1.1 Generalidades Acerca del Turismo.....	39
6.1.2 Algunas líneas de Turismo.....	41
6.1.2.1 El turismo de Naturaleza.....	41
6.1.2.2 El Turismo Cultural.....	42

6.1.2.3 <i>El Turismo de Salud y Bienestar.</i> .....	43
6.1.3 <i>Turismo Gerontológico o Turismo Senior.</i> .....	44
6.1.4 <i>El Envejecimiento.</i> .....	45
6.1.4.1 <i>Envejecimiento Activo.</i> .....	46
6.2 Marco Normativo.....	47
7. DISEÑO METODOLÓGICO.....	50
7.1 Operacionalización de las Variables .....	50
7.2 Enfoque Investigativo .....	53
7.2.1 <i>Participantes</i> .....	54
7.2.2 <i>Técnicas e Instrumentos</i> .....	55
7.2.3 <i>Fuentes de Información.</i> .....	56
7.2.4 <i>Análisis de la Información</i> .....	57
8. RESULTADOS Y DISCUSION .....	57
8.1 Caracterización Sociodemográfica .....	57
8.2 Percepción y Valoración .....	64
8.3 Acerca de los costos de los servicios .....	68
8.4 Grado de Satisfacción del Turista .....	70
8.5 Condiciones de Atracción Deseable .....	71
8.6 Proyección de la Imagen .....	73
CONCLUSIONES.....	75
RECOMENDACIONES.....	77
REFERENCIAS.....	80
APÉNDICES .....	84

### Lista de Tablas

Tabla 1. Proyección Poblacional de adultos mayores en Antioquia para el año 2020 .....	33
--	----

### Lista de Gráficos

Gráfico 1. Edad, Género, Procedencia, .....	58
Gráfico 2. Duración de la Estadía .....	59
Gráfico 3. Tipo de Alojamiento y Medio por el cual Recibe la Información .....	60
Gráfico 4. Motivación, Elección Destino Turístico .....	61
Gráfico 5. Sitios más Visitados por los Turistas Adultos Mayores .....	62
Gráfico 6. Percepción Tipo Alojamiento .....	64
Gráfico 7. De la Prestación de los Servicios Turísticos .....	64
Gráfico 8. Del Servicio Recibido en los Sitios Turísticos .....	65
Gráfico 9. Tipo de Alojamiento e Infraestructura.....	66
Gráfico 10. Alojamiento y Gastronomía.....	67
Gráfico 11. Costos en general.....	68
Gráfico 12. Sitios más Visitados y Estado de las Vías .....	70
Gráfico 13. Condiciones deseables que atraerían más Turistas .....	71
Gráfico 14. Paquetes Turísticos se adecúan a las Necesidades de los Adultos Mayores.....	72
Gráfico 15. Proyección Imagen .....	73
Gráfico 16. Recomendaría el municipio como Destino Turístico.....	74

## Lista de Imágenes

Imagen 1. Resguardo indígena Karmata Rúa (Cristianía) .....	17
Imagen 2. División Política del Municipio de Jardín, 2018.....	19
Imagen 3. Entrevista con Líder Comunitario.....	20
Imagen 4. Municipio de Jardín .....	24
Imagen 5. Basílica Menor La Inmaculada Concepción .....	25
Imagen 6. Parque el Libertador.....	27
Imagen 7. Casa Museo.....	28
Imagen 8. Convento Hermanas Concepcionistas.....	28
Imagen 9. Cueva del Esplendor .....	28
Imagen 10. Camino La Herrera.....	30
Imagen 11. Charco Corazón .....	29
Imagen 12. Casa de los dulces .....	30

## Resumen

El municipio de Jardín, se ubica en la región suroeste del departamento de Antioquia y es uno de los destinos turísticos predilectos por nacionales y extranjeros. Como profesional de gerontología, surge la inquietud por indagar acerca de las condiciones que poseen los destinos turísticos del municipio para la atención de los adultos mayores, además de sondear la oferta turística que se realiza para este grupo poblacional. El objetivo de esta investigación es identificar la valoración que tienen los adultos mayores frente a los servicios turísticos ofertados en el municipio de Jardín, a través de un estudio transversal, de carácter observacional con alcance descriptivo, realizado entre (febrero-diciembre de 2019).

Inicialmente se realiza una caracterización del municipio y de su oferta turística, encontrando que se hace necesario realizar adecuaciones significativas para la atención de adultos mayores, personas con movilidad reducida o en situación de discapacidad. Posteriormente se describen las preferencias de los adultos mayores en cuanto a la prestación del servicio de turismo destacando aquellas actividades que involucran el contacto con la naturaleza, visitar sitios culturales e históricos. Sumado a lo anterior, se identifican las necesidades y el nivel de satisfacción en cuanto a la prestación del servicio de turismo que poseen los adultos mayores.

A manera de conclusión, el tema de turismo gerontológico no ha sido explorado ampliamente, tampoco se ha identificado en Colombia el potencial que trae para los distintos destinos diseñar planes ajustados a este grupo poblacional con el fin de satisfacer las demandas y expectativas de los adultos mayores. Los planes turísticos deben contemplar este tipo de actividades.

Palabras clave: turismo, gerontología, adultos mayores.



## Abstrac

The municipality of Jardín, is located in the southwest region of the department of Antioquia and is one of the favorite tourist destinations for nationals and foreigners. As a gerontology professional, the concern arises to inquire about the conditions that the tourist destinations of the municipality have for the care of the elderly, in addition to probing the tourist offer that is made for this population group. The objective of this research is to identify the assessment that older adults have against the tourist services offered in the municipality of Jardín, through a cross-sectional, observational study with a descriptive scope, carried out between (February-December 2019).

Initially, a characterization of the municipality and its tourist offer is made, finding that it is necessary to make significant adjustments to care for older adults, people with reduced mobility or people with disabilities. Subsequently, the preferences of older adults regarding the provision of the tourism service are described, highlighting those activities that involve contact with nature, visiting cultural and historical sites. In addition to the above, the needs and level of satisfaction with regard to the provision of the tourism service that older adults possess are identified.

By way of conclusion, the topic of gerontological tourism has not been widely explored, nor has the potential for designing different plans for this population group in order to satisfy the demands and expectations of older adults been identified in Colombia. The tourist plans must contemplate this type of activities.

Key words: tourism, gerontology, older adults.

## INTRODUCCIÓN

Desde hace ya varias décadas, el turismo viene en un crecimiento continuo y diversificado, siendo uno de los eslabones económicos que aumentan su productividad con mayor rapidez en el mundo. Este crecimiento, invita a los operadores a reinventarse nuevos destinos, nuevas alternativas que sean novedosas y llamativas para los usuarios con el fin de no sólo aumentar las ganancias sino también aumentar el flujo de personas que visitan estos espacios.

Pensar en nuevas ofertas turísticas, invita a considerar el tipo de clientes potenciales que visitarán estos espacios, por ello la oferta de planes a la medida debe considerarse en la fase de diseño de los productos turísticos. Un grupo poblacional ideal para el diseño de planes y productos turísticos son los adultos mayores o personas de más de 60 años, quienes al encontrarse en periodo de jubilación o simplemente por incursionar en un receso laboral definitivo toman la decisión de dedicar su tiempo libre a viajar y conocer zonas nacionales o extranjeras que antes, debido a sus ocupaciones, no pudieron conocer.

Las personas mayores de 60 años, buscan una oferta turística más especializada, que incluya una amplia gama de posibilidades, que sea creativa y segura. Los adultos mayores pueden viajar a cualquier destino, buscando no sólo tranquilidad, sino también animación, cultura, formación y aventura.

No se debe desconocer que existe un progresivo envejecimiento demográfico, pero hay que sumarle el hecho que éstas nuevas generaciones de adultos mayores llegan a la edad de jubilación más preparadas, tanto académica como tecnológicamente y en su mayoría, han viajado más que sus predecesores; por lo tanto, la oferta turística debe orientarse a la máxima optimización de sus demandas y sus recursos, con el fin de satisfacer sus necesidades.

De acuerdo a lo expresado por la Organización Mundial del Turismo- OMT (1999), “Son más numerosos los turistas con sensibilidad ambiental y social que buscan destinos bien planificados y menos contaminados, y que dejan a un lado los mal diseñados con problemas ambientales o sociales” (p.21), a estas posturas se suman las personas mayores de 60 años cuyas preferencias en cuestión de turismo varían y optan por otras menos cargadas de adrenalina y aventura y, que por el contrario, satisfagan sus necesidades por conocer la cultura y el medio ambiente.

Es en esta lógica, que los destinos turísticos deben reinventarse y atender las demandas de los visitantes y, por ende, los espacios deben contar con las condiciones necesarias no sólo para albergar al turista, sino que debe contar con las adecuaciones logísticas y de seguridad necesarias para garantizar el disfrute de los invitados. Según datos estadísticos, hay personas que viajarían más, trayendo consigo en sus viajes a otros miembros de la familia, si los hoteles, establecimientos y lugares turísticos fueran mucho más accesibles y contaran con las condiciones necesarias para garantizar el disfrute y la seguridad de diversos grupos poblacionales.

Es así que surge la inquietud por indagar las condiciones que poseen los destinos turísticos del municipio de Jardín y los distintos planes turísticos que se ofrecen a los adultos mayores. Cabe resaltar que los adultos mayores poseen intereses y condiciones particulares que los hacen un potencial grupo de atención en materia de turismo, por ello debe aprovecharse de manera ética y evitar ofrecer planes que no respondan a las condiciones y necesidades de los adultos mayores y que por el contrario generen malestar e insatisfacción entre los usuarios.

Articular la gerontología al desarrollo del turismo en el municipio de Jardín Antioquia, se convierte en una necesidad, con el objetivo que se dé una inclusión de esta población en los planes de turismo sin que exista algún tipo de discriminación.

## 1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Para el rastreo de antecedentes se ha realizado una búsqueda en revistas indexadas, revistas especializadas y bases de datos, con información relacionada con el objeto de estudio. Se presentan a continuación los resultados de dicha pesquisa en los ámbitos internacional, nacional, regional y local.

En el ámbito internacional, se presenta la experiencia en España de Alén, Domínguez & Fraíz (2010) quienes presentan su estudio *El Turismo Senior como Segmento del Mercado Emergente*. Los autores exponen que el turismo Senior, “(...) no ha ocupado un lugar muy destacado hasta el momento, y que, sin embargo, presenta grandes oportunidades para el mercado turístico” (p.9). En este estudio, los autores expresan que la literatura existente frente al tema del turismo senior es escasa, lo que revela una falta de consenso conceptual por lo que pretenden clarificar este concepto; de igual manera, los autores buscan profundizar en las motivaciones, comportamiento y fuentes de información utilizadas por los Senior, así que a juicio de los autores, son variables de gran interés para lograr una oferta satisfactoria, de calidad y que se ajuste a las necesidades de este grupo poblacional. A manera de conclusión, los autores indican que

El sector turístico debería aprovechar las oportunidades de mercado del colectivo senior, ya que es un colectivo que crece progresivamente, está cada vez más dispuesto a viajar, se encuentra en mejores condiciones físicas e intelectuales, tiene mayor capacidad adquisitiva; se muestra deseoso de conocer nuevas culturas y personas, tener experiencias nuevas y disfrutar de la vida. También es muy exigente y tiene cada vez un mejor conocimiento y dominio de las nuevas tecnologías de información y comunicación. (Alén, Domínguez & Fraíz, 2010, p.22)

También en el campo internacional Mazó y Cortés (2015), en el marco del IX Congreso Internacional de la Academia Mexicana de Investigación Turística, presentan los resultados de su investigación a través de la ponencia: *El turismo gerontológico, aproximaciones conceptuales para su estudio sistémico*. Inicialmente las autoras afirman que existe basta literatura en lo referente al turismo gerontológico y que su conceptualización varía denominándose además como turismo senior, turismo de la tercera edad, turismo maduro, turismo de personas mayores y turismo grey.

En cuanto a la metodología utilizada para este estudio, se recurrió principalmente a la investigación documental a partir de “(...) análisis de las aportaciones efectuadas por diversos autores y organizaciones respecto al tema. La información fue recabada en fuentes secundarias, tales como tesis, artículos de investigación científica, parpes, informes, cartas de acuerdos, planes y programas; leyes y reglamentos”. Posteriormente se clasificó la información en cinco categorías de análisis: “(...) concepción de turismo gerontológico, destinos gerontológicos (prestadores de servicios turísticos y atractivos turísticos), definición del turista gerontológico, comunidad anfitriona y gestores de políticas de turismo social y accesible para adultos mayores” (Mazó y Cortés, 2015, p.90-91).

Los significados y relaciones que develan la importancia y complejidad de los actores que confluyen en el turismo gerontológico, son aspectos que aún no han sido explorados. Expresan las autoras, que hasta el momento los abordajes realizados son simples y que se enfocan en “(...) descripciones sobre la oferta especializada de destinos de turismo gerontológico, la segmentación y el comportamiento turístico del senior, y el potencial de mercado que tienen destinos y atracciones turísticas para los adultos mayores (Mazó y Cortés, 2015, p.91);

Estos abordajes, lejos de permitir un entendimiento de la complejidad sistémica de la actividad, sólo brindan información utilitaria sobre bienes y servicios, así como de la temporalidad de su consumo. Es decir, sólo describen el potencial de desarrollo y el estado de este sector del mercado, más que los intereses de los involucrados y el cómo las particularidades de cada uno de estos, crea un “todo” que no ha sido comprendido. (Mazó y Cortés, 2015, p.91)

De ello resulta preciso decir, que las autoras expresan la necesidad de abordar el fenómeno del turismo gerontológico desde otra perspectiva (la de los estudios mixtos) lo cual, a juicio de éstas, permitirá comprender mejor el significado del turismo orientado a adultos mayores.

En Argentina, Balari y Debenedetto (2016) presentan su investigación “Turismo Senior, un nuevo segmento de mercado”, trabajo que se convierte en su tesis de grado. Las autoras expresan que:

Los grupos de adultos mayores se están convirtiendo en un segmento de mercado importante dentro de la industria del turismo, imponiendo paulatinamente, nuevos retos para los profesionales en turismo que deberán capacitarse para poder conocer sobre los gustos, necesidades, exigencias que deben tener en cuenta a la hora de vender los diversos paquetes (p.6)

El objetivo de este estudio fue “*Diseñar una propuesta turística acorde a las necesidades e intereses de las personas que se encuentran dentro del nicho de mercado específico al turismo senior para luego poder ofrecerlo al mercado*” (p.7). Dentro de las deducciones dadas de este trabajo, se resalta que los turistas senior son muy exigentes, buscan la prestación de un servicio excelente y valoran la organización “(...) el no tener que preocuparse durante el viaje porque no llegan a horario a un lugar o porque alguna reserva no

fue realizada” (Balari y Debenedetto, 2016, p.61), de igual manera las autoras plantean que los senior disfrutan de realizar viajes nacionales o internacionales con familiares o amigos a fin de conocer nuevas culturas y disfrutar de la naturaleza.

En cuanto a los turistas seniors, las autoras llegaron a derivar que son personas muy exigentes, buscan la excelencia en el servicio y valoran mucho la organización, el no tener que preocuparse durante el viaje porque no llegan a horario a un lugar o porque alguna reserva no fue realizada. A pesar de ser un segmento de mercado muy heterogéneo, la mayoría de los seniors disfruta de la posibilidad de poder realizar viajes tanto nacionales como internacionales con algún familiar o con amigos para conocer nuevas culturas o poder disfrutar de la naturaleza.

En el panorama regional, Acevedo, Bello y Rojas (2018) plantean la investigación *Diagnóstico del Turismo Sénior como Nueva Alternativa Turística para el Municipio de Anapoima (Cundinamarca)*, cuyo objetivo fue “Realizar un diagnóstico del turismo sénior como nueva alternativa turística en dicho municipio” (p.18). En cuanto a la metodología de este estudio, se optó por un enfoque mixto de carácter cualitativo y cuantitativo. Dentro de las cuales puede precisarse que:

El municipio de Anapoima cuenta con una gran cantidad de demanda comprendida por adultos mayores, quienes se convierten en un público potencial para el desarrollo del turismo sénior ya que son consumidores poco exigentes a la hora de adquirir un servicio puesto que buscan es un trato agradable, comodidades necesarias para su edad y ambientes de tranquilidad. Igualmente, cuentan con el tiempo y capacidad adquisitiva para consumir diversos productos en el municipio siempre y cuándo cuenten con el concepto de calidad (Acevedo, Bello y Rojas, 2018, p.133)

En este estudio, se destaca la preferencia de los adultos mayores por servicios que garanticen aspectos como calidad, comodidad, buen trato, ambientes tranquilos y agradables.

En el estudio *El turismo –no convencional- como solución a la problemática de la tercera edad: Turismo alemán en Zona Cafetera, Colombia*, Cáceres (2015) buscó “explorar una clase de turismo donde la población de la tercera edad pueda diversificar sus inversiones en el extranjero y aprovechar las cualidades de ciudades que ofrecen climas, espacios y actividades diferentes al país de origen” (p.5). Dentro de las finalidades de este estudio, la autora destaca:

El turismo no convencional en Colombia para alemanes de la tercera edad, puede presentarse como un negocio atrayente debido a factores tales como la ubicación del país, la favorabilidad del cambio de la moneda, diversidad de actividades y atención al mayor (Cáceres, 2015, p.24)

De otro lado, Cáceres (2015) indica que “Las personas de tercera edad prefieren un ambiente tranquilo, donde se sientan seguros” (p.25), de igual manera la autora concluye que “El aumento de nuevas necesidades por parte de adultos mayores va a generar un requerimiento y especialización por parte de los actores que intervienen en el sector” (p.25), es así que se generan nuevas exigencias de atención para este grupo poblacional con el fin de satisfacer sus necesidades.

En el contexto local, Abad y Quintero (2018) presentan su investigación “*Identificación de variables influyentes en las decisiones de compra de entretenimiento de las personas mayores en la ciudad de Medellín*”, si bien no presenta relación directa con el tema de turismo, si relaciona los factores que influyen en las decisiones de compra o entretenimiento (como el turismo) en adultos mayores. Una de las conclusiones más significativa de esta investigación es:

El segmento de adultos mayores perteneciente a los estratos 4, 5 y 6 de la ciudad de Medellín, presenta un alto interés en la industria del entretenimiento ya que se



encuentran deseosos de vivir nuevas experiencias que se desarrollen a partir de la socialización con otras personas, permitiéndoles sentirse parte importante de la sociedad e incrementándoles la calidad de vida de una manera activa y productiva. Además, se nota un gran potencial en el mercado para la oferta de productos y servicios de dicha industria debido a que el segmento cuenta con suficiente tiempo libre, alta capacidad adquisitiva y vitalidad que requieren las actividades de ocio para proporcionar bienestar y distracción en la etapa de la vejez (Abad y Quintero, 2018, p.67)

En esta lógica, el mercado de turismo tiene posibilidad inmensa al abordar este tema debido a los intereses y variables que influyen en la decisión de compra y su deseo de mejorar la calidad de vida de este grupo poblacional.

### 1.1 Historia del Municipio

Respecto del nombre de "Jardín" que ostenta este municipio, narran las crónicas que cuando los fundadores llegaron, desde el llamado Alto de las Flores, poblado de sietecueros, vieron el valle por ese entonces selvático, plagado de Yarumos Blancos y cruzado por dos riachuelos, y exclamaron: "Esto es un Jardín".

Los hogares de esta población de Jardín están llenos de belleza y tradición.

Desde la erección del templo parroquial del distrito "Basílica de la Inmaculada Concepción", considerado el más hermoso entre los templos de Antioquia, de estilo neogótico, hecho en piedra que se labró a mano, cuyo promotor y gestor fue el Presbítero Juan Nepomuceno Barrera y hasta la actualidad, Jardín ha merecido en varias ocasiones el primer lugar en los concursos departamentales sobre ornamentación y belleza; su Parque Principal,

como dato excepcional, es Monumento Nacional. Impresiona observar, cuando se es visitante, el carácter cívico y comprometido de sus vecinos.

En sus comienzos, Jardín dependía del colindante y rico municipio de Andes, hasta cuando en 1871 se estableció como localidad independiente en calidad de parroquia. Y ya en 1882 Jardín fue erigido municipio por el doctor Luciano Restrepo, presidente del entonces Estado Soberano de Antioquia. A diferencia de algunos municipios de Antioquia, Jardín se conserva tal cual como debió haber sido hace casi 140 años por los tiempos de su fundación.

Históricamente, los territorios de Jardín, fueron ocupados en un principio, por grupos indígenas, tanto nómades como grupos establecidos. Actualmente se encuentra en la parte rural del municipio la comunidad de Karmata Rúa (Cristianía), perteneciente al grupo étnico Emberá Chamí.

*Imagen 1. Resguardo indígena Karmata Rúa (Cristianía)*



Fuente: (Las 2 Orillas, 2015)

Muchos de los estudios históricos y arqueológicos para la subregión del Suroeste Antioqueño, incluyendo los territorios del municipio de Jardín, indican que, para antes y después de la conquista, estos territorios fueron habitados por grupos humanos especializados en la fabricación de herramientas en piedra, objetos de arcilla y objetos en oro, además de intervenir e interpretar el paisaje, el territorio y aprovechar de una manera sostenible, los

recursos disponibles en el ambiente para su aprovechamiento y sostenimiento gastronómico, cultural, social y simbólico.

### *1.1.1 Localización.*

El Municipio de Jardín se encuentra localizado en la Región Suroeste del Departamento de Antioquia entre un ramal de la Cordillera Occidental y el Río San Juan. Este municipio está ubicado en las coordenadas 5°35'54"N 75°49'11"O, limita por el occidente con el Municipio de Andes, por el norte con el Municipio de Jericó, por el oriente con el Municipio de Támesis y por el sur con el Departamento de Caldas. Su extensión territorial es de 224 kilómetros cuadrados.

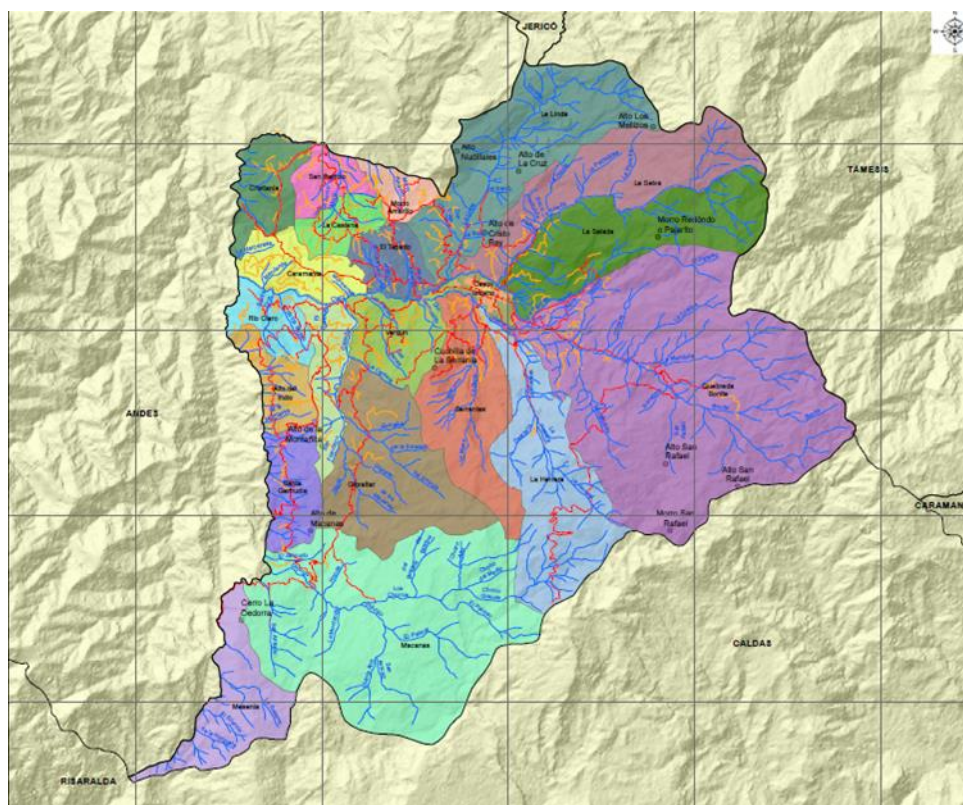
Al Municipio se accede por varias vías, siendo la principal la troncal del café, que viene desde Medellín, Amagá, Bolombolo, Jardín; también puede ingresar por Medellín, Santafé de Antioquia, Bolombolo, Jardín; o Medellín, La Pintada, Bolombolo, Jardín; y desde el viejo Caldas por la Pintada, o por Río Sucio Jardín (vía sin pavimentar).

El área rural del Municipio de Jardín se encuentra dividida en 21 unidades territoriales. Una de ellas es el Resguardo Indígena Karmata Rúa o Cristianía, llamado así por la iglesia desde el principio del siglo XX y quienes habitan en este lugar desde hace más de 2 siglos.

Para el mes de diciembre de 2018, se cuenta con una población de 13.516 según el dato que muestra la proyección del DANE (2018), contando en la zona urbana con 7.227 habitantes (53,5%) y en la parte rural con 6.289 habitantes (46,5%). En comparación con la población del año 2005, se evidencia que la población al año 2018 ha disminuido en 917 individuos (7%). Su cabecera dista 134 kilómetros de la ciudad de Medellín (la troncal del café), capital del departamento de Antioquia. Posee una extensión de 224 kilómetros cuadrados. (DANE, 2018)

En cuanto al clima de Jardín, está definido por la influencia de las corrientes de agua fría de los Farallones del Citará y de las corrientes cálidas el cual son provenientes del curso bajo y medio del río San Juan; por su topografía presenta 3 pisos térmicos: Clima templado, clima frío y clima páramo.

*Imagen 2. División Política del Municipio de Jardín, 2018*



Fuente: Oficina de Planeación y Obras Públicas, municipio de Jardín.

La vereda más distante de la cabecera municipal es La Mesenia queda a 2 horas por transporte terrestre recorriendo 23.5 kilómetros. Para llegar a Serranías se puede utilizar la Garrucha como medio de transporte y el recorrido se hace en 5 minutos. El servicio de transporte teleférico de la vereda La Linda se encuentra habilitado.

### *1.1.2 El Turismo en el Municipio de Jardín.*

Hasta, no hace mucho tiempo, las regiones de Antioquia, estaban estigmatizadas por el conflicto interno, enfrentamientos constantes entre los grupos armados con la fuerza pública, desplazamiento de las zonas urbanas y principalmente de las rurales, el narcotráfico y el contrabando. Lo anterior hizo que estas regiones experimentaran un retraso en el campo turístico, pues las personas veían al suroeste como una región agro-productiva, culturizada por el cultivo del café y de paisajes por descubrir.

En entrevista con un líder comunitario (entrevista realizada en el municipio de Jardín en el mes de febrero de 2019), el cual manifiesta que: En Jardín las cosas son diferentes.

*Imagen 3 Entrevista con Líder Comunitario*



Allí desde los años 80 se viene promocionando el turismo de una forma cada vez más organizada y sostenible. En sus principios, el turismo no tuvo controles, y los turistas (mayoría de Medellín), llegaban y armaban alboroto, generándose mucho desorden y basuras, los mercados no los compraban en el pueblo, los llevaban desde sus sitios de origen. Claro está,

que esta época duró muy poco, debido a los gobernantes y habitantes nativos, quienes se caracterizan por el civismo, hospitalidad y educación; además, conviven y disfrutan trascendiendo costumbres, etnias e ideologías. Hoy día las condiciones de Jardín han mejorado notoriamente, por lo que se le considera como el municipio turístico del Suroeste (junto a Jericó), por su capacidad de fortalecer la cohesión social, mejorar los imaginarios sociales y generar ingreso.

A raíz de lo anterior en el municipio empieza a organizarse el turismo a través de la divulgación y motivación de los mismos habitantes; a medida que se van desarrollando las zonas urbanas y rurales, se contempla la naturaleza, su biodiversidad, las riquezas naturales, resaltando su belleza, logrando identificar su potencial en cuanto a destino turístico. Basados en lo ya mencionado y con la acogida turística que ha tenido el Municipio, surge la necesidad de crear una oficina de turismo desde la cual, con todos los operadores turísticos, se puedan articular, dirigir y coordinar acciones en pro del turismo; es entonces cuando se constituye el Concejo de Turismo, organizado por personas del comercio prestadores de servicios turísticos tales como: hoteles, restaurantes, hosterías, locales comerciales, entre otros. Actualmente la oficina de turismo, ejerce funciones de orientación y coordinación para ciertos eventos; desde entonces, la oficina se ha fortalecido, articulando acciones con la Secretaría de Educación y Cultura.

Entre tanto la infraestructura turística empieza a concentrarse en la zona rural y urbana, aprovechando así, la aglomeración de turistas que se genera en determinadas épocas del año. Los recursos específicos que brinda el territorio como patrimonio natural, arquitectónico y cultural, asociado con la economía cafetera, como primera actividad económica, ha permitido el desarrollo de proyectos de agroturismo en finca-hotel, y la piscicultura (cultivo de la trucha), a través de dichas actividades, los propietarios se han integrado con el turismo.

Jardín – Antioquia, es uno de los destinos más visitados por turistas nacionales y extranjeros, ya que este pueblo se ha promocionado por sus hermosos paisajes y rutas como la Cueva del Esplendor, el Camino de la Herrera, Charco Corazón, la Cascada del Amor, los truchi-cultivos, haciendas cafeteras, la iglesia (en piedra labrada a mano extraída de una cantera en la vereda Serranías del municipio), la hospitalidad de sus habitantes, su gastronomía, su cultura cafetera, que en su conjunto hacen la bella región, un sitio lleno de oportunidades para el disfrute, la distracción y el mejoramiento de la calidad de vida. Así mismo y teniendo en cuenta que existen varias reservas forestales, paisajes exóticos, balnearios, pesca deportiva, avistamiento de aves exóticas en vía de extinción, lo hacen propio para un tipo de turismo ecológico o ecoturismo. Estas características han permitido que aumente el número de turistas.

Para fomentar el turismo en el Municipio de Jardín, la administración municipal apoya los eventos culturales, sociales, deportivos y recreacionales conjuntamente con los empresarios hoteleros, gastronómicos y comunitarios mediante la capacitación, logística y económica, propendiendo hacia un turismo sustentable y ecoturístico, como es el caso del avistamiento de aves, pesca y aventura.

El Plan Estratégico de Desarrollo Turístico de “Jardín con Desarrollo Integral para la Gente 2018 -2025” busca construir lineamientos estratégicos en una concepción de desarrollo participativo, en el cual intervienen activamente los diversos actores de las comunidades del municipio y de las entidades estatales, afianzando sus roles como gestores del desarrollo económico, bienestar y transformación social. Pero el PEDT, no concreta acciones en particular, en lo referente al turismo gerontológico.

Desde la óptica de la gerontología, se viene desarrollando el turismo gerontológico, una línea de acción estratégica dentro del Eje Envejecimiento activo y saludable que se articula al Plan de Acción de la Secretaria de Cultura y Turismo del Municipio para fortalecer la tradición

oral dando a conocer a los visitantes “grupos de personas adultas mayores” las costumbres y tradiciones, el urbanismo (Municipio más bonito y bien trazado de Antioquia), paseo a sitios reconocidos: Casa Museo, Basílica Menor Parroquia Inmaculada Concepción y Capillas, Teatro Municipal, entre otros, considerados patrimonio de Jardín. El turismo gerontológico del Centro Vida está dirigido al sector de la población mayor de 60 años, con una oferta más especializada, que incluye una amplia gama de posibilidades, creativas y seguras.

Los adultos mayores visitantes pueden elegir una de las rutas que se han conformado y pueden viajar al Municipio de Jardín, buscando no sólo tranquilidad, sino también animación, cultura, formación y aventura, orientadas y organizadas por los adultos mayores líderes gerontológicos y cabildantes, quienes son protagonistas activos y dinámicos, colocando a disposición de los adultos mayores visitantes sus saberes y conocimientos gastronómicos y culturales, contando con el acompañamiento de un equipo interdisciplinario adscrito a la Secretaría de Salud y Protección Social-Programa Adulto Mayor, con el amparo de una póliza que los cubre durante toda la jornada (desde la salida del sitio de origen, durante la visita al Municipio y hasta el retorno a su localidad). El turismo gerontológico que promueve el Centro Vida de Jardín busca turistas “personas mayores” con sensibilidad ambiental y social que desean destinos bien planificados y menos contaminados, por esta razón, el trabajo propuesto propende por un turismo sostenible, amigable y socialmente aceptable, promoviéndose iniciativas de emprendimiento y productividad de los adultos mayores jardineños.

De igual manera, se viene desarrollando el turismo gerontológico interno con planes de turismo guiado, mediante el intercambio de visitas de grupos conformados en las distintas veredas del Municipio, también llamado ‘Turismo Social’, que no es más que la integración de comunidades para compartir experiencias, conocer lugares que, a pesar de sus cercanías, los adultos mayores no los conocían, acercar idiosincrasias con otras localidades externas al territorio de Jardín. La Secretaría de Turismo y Comunicaciones en el Municipio de Jardín, es



la directamente responsable de organizar y liderar los diferentes eventos que coadyuven al posicionamiento del municipio, no solo a nivel departamental y nacional sino también a nivel internacional, tales como: Fiestas de la Rosa, Festival de Música, Feria del Arte, la Semana Santa, Fiestas Patronales de la Inmaculada Concepción, Festival de Cine, Semana de la Cultura.

### *1.1.3 Principales Atractivos Turísticos.*

Jardín: Conocido como “Ciudad de los muchos cerros” y uno de los pueblos más bellos de Antioquia, Lo adornan sus coloridas casas y hermosos balcones, además de sus exóticas flores que embellecen aún más nuestro municipio; la calidez de sus habitantes y amabilidad, hacen de este bello municipio un lugar acogedor y encantador.

*Imagen 4. Municipio de Jardín*



Fuente:(Wikipedia, 2020)

El municipio cuenta hoy con catorce mil habitantes y, ciertamente, está considerado entre los municipios mejor trazados de Antioquia. El turismo gerontológico es muy importante

para el Municipio, pues esta población se siente atraída por las costumbres y tradiciones, el urbanismo, paseos a los sitios reconocidos como: Museo Clara Rojas Peláez, Basílica La Inmaculada Concepción, parque El Libertador, Teatro municipal, Convento hermanas Concepcionistas, entre otros.

*1.1.3.1 Basílica la Inmaculada Concepción.* Orgullo jardineño, declarado monumento nacional en el año 1985; hecha en piedra granito extraída de una cantera que está ubicada en la vereda de Serranías, tiene un estilo arquitectónico neogótico, su construcción duró 14 años; al fondo de la nave del medio como son los altares y el púlpito está construido en mármol; las campanas fueron fabricadas en Hamburgo, llegaron con ellas hasta Andes y se pensó dejarlas allí por la dificultad en el transporte; no había carretera y las mulas no aguantaban con el peso; la campana mayor llama San Miguel su peso es de 70 arrobas y la menor se llama Santa Teresita y su peso es de 35 arrobas; como nota curiosa, cuando suena la campana mayor (San Miguel), es para indicar que falleció un hombre y el sonido de la campana menor (Santa Teresita), indica que fue el fallecimiento de una mujer.

*Imagen 5. Basílica Menor La Inmaculada Concepción*



Fuente: Toma propia

*1.1.3.2 Parque “El Libertador”*. Declarado monumento nacional en 1985 y el más bello de Antioquia construido en piedra labrada y extraída desde el río Tapartó. Encontramos allí “El Obelisco” homenaje a los fundadores y el Monumento a la Madre” en homenaje a la mujer jardineña. El parque es para turistas y pobladores, sitio obligado de encuentro.

*Imagen 6. Parque el Libertador*

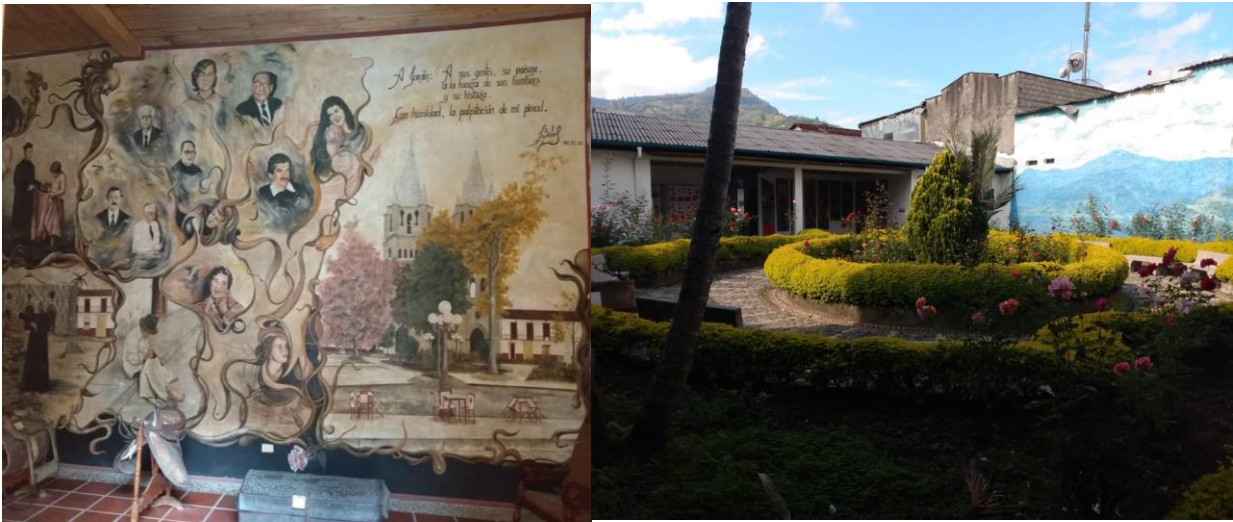


Fuente: Toma propia

*1.1.3.3 Casa Museo Clara Rojas Peláez*. La casa inicialmente perteneció a los nietos de los fundadores: Clara Rojas Peláez y César Moisés Rojas Peláez, quienes donaron la casa como museo y casa de la cultura antes de morir. El museo lleva el nombre de ella y la casa de la cultura, una construcción más moderna construida sobre el antiguo solar, caballeriza y potrero de la casa, lleva el nombre de él. Allí se encuentra ubicada la Secretaría de Turismo y Comunicaciones, la Secretaría de Educación, la oficina del Comité de Gestión Social, la emisora, la biblioteca, el auditorio para reuniones y congresos con capacidad para 100 personas y el convenio con Davivienda para recreación de los niños “Cultivarte”. Esta casa tiene aproximadamente 130 años, está construida en bahareque y tapia pisada. Cuenta con un bello mural del maestro Bernardo “el Zurdo” Sánchez, en el que se resume la historia del municipio.



*Imagen 7. Casa Museo*



Fuente: Toma propia

*1.1.3.4 Convento Hermanas Concepcionistas.* Monasterio de clausura habitada por las Hermanas Concepcionistas, desde el año 1918; en su interior se pueden apreciar hermosos jardines y una llamativa construcción antigua hecha en madera y tapia; cuentan con un almacén en donde exponen sus más hermosos trabajos artesanales hechos por ellas mismas, arreglos ornamentales de flores y algunos productos gastronómicos, preparan excelentes vinos y repostería.

*Imagen 8. Convento Hermanas Concepcionistas*



Fuente: Toma propia

*1.1.3.5 Cueva el Esplendor.* Este hermoso y llamativo lugar, se encuentra en la vereda La Linda, ubicada a 10 km de la cabecera municipal; ‘Volcanes’, se llama la quebrada en la cual está ubicado este atractivo turístico y que cae a través de una caverna y al entrar los rayos solares, estos se descomponen dando unos visos de colores que hacen del lugar mucho más atractivo para el turista; este lugar se puede disfrutar de una piscina natural; el acceso era por terreno bastante difícil pero gracias a sus propietarios y en vista de tanta demanda de turismo ecológico la cual el adulto mayor no ha sido indiferente a este tipo de turismo, se organizó un sendero con mejor accesibilidad, siendo este lugar muy apetecido por los turistas A.M.

*Imagen 9. Cueva del Esplendor*



Fuente: Toma propia

*1.1.3.6 Camino la Herrera.* Sendero ecológico que conduce de la cabecera urbana hacia la vereda que lleva su mismo nombre; abierto en 1.858, actualmente se conserva intacto y con una longitud de 350 mts aproximadamente.

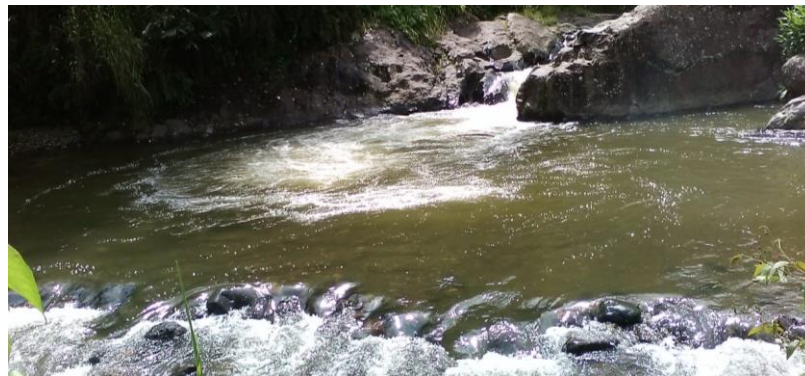
*Imagen 10. Camino La Herrera*



Fuente: Toma propia

*1.1.3.7 Charco Corazón.* Balneario natural que al encontrarse dos quebradas llamadas ‘Quebrada Bonita y La Herrera’, se forma un charco con forma de corazón de ahí deriva su nombre; para llegar allí se toma el camino de piedra La Herrera, pasando la ‘Cascada del Amor’; también se puede disfrutar allí mismo del túnel de piedra, hecho a mano que conduce a la ‘Cascada Escondida’ y con una longitud de 80 mts aproximadamente; este sendero ecológico cuenta con un bello paisaje es un lugar del cual se puede disfrutar de un bello paisaje y gran variedad de flora y fauna.

*Imagen 11. Charco Corazón*



Fuente: Toma propia



*1.1.3.8 Casa de los Dulces.* Fami-empresa de dulces típicos que nació en el año 1.996. Se encuentra ubicada a 3 cuadras del parque principal en una casa antigua de madera, tapia y bahareque; la familia empezó haciendo jaleas en la finca donde vivían y se las vendía a los trabajadores; en 1997 empezó haciendo más jaleas pero además algunos tipos de dulces y arequipes fue así como dieron sus primeros inicios y ahora tienen una gran variedad de dulces que exportan a varios países, incluido Italia dónde el Papa Benedicto XVI tuvo la oportunidad de probarlos y manifestar lo ricos que son los dulces de Jardín.

*Imagen 32. Casa de los Dulces*



Fuente: Toma propia

## 2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El turismo en los últimos años, se ha convertido en una actividad predilecta de esparcimiento para muchas personas, especialmente para aquellas que buscan otros espacios y actividades a desarrollar en época de vacaciones o de ocupación del tiempo libre con el fin de salirse de la rutina. El municipio de Jardín se ha convertido en uno de los destinos turísticos más apetecido del departamento, su arquitectura, historia, cultura, gastronomía, entre otros, son elementos que invitan tanto a nacionales como a extranjeros a visitar este espacio ubicado en el suroeste de Antioquia.

En Jardín hoy en día, puede disfrutarse de una infraestructura que le permite garantizar al turista una estadía cómoda y placentera; actualmente se dispone de un volumen hotelero de 2.800 camas aproximadamente lo cual da cuenta del número de visitantes que se está en capacidad de atender, sumado a esto, el municipio goza de espacios como restaurantes, centros de recreación y sitios turísticos suficientes para albergar un número significativos de turistas.

El turismo ocupa un lugar significativo en el municipio, a tal punto que se ha convertido en el segundo renglón de la economía, principalmente desde dos componentes: el primero, es que Jardín posee un recurso ambiental incalculable y el segundo, por la conservación arquitectónica privilegiada y la declaratoria de Patrimonio Nacional por parte de la Nación en 1985; desde ese momento empezó a tomar fuerza el turismo. La reciente inclusión del municipio en la Red de Pueblos Patrimonio de Colombia fortalece este aspecto, unido con la determinación del municipio de Jardín como sitio de interés turístico realizada a través de la Resolución 0348 febrero 27 de 2007 (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2007).

El municipio se encuentra en procesos de fortalecimiento en el área de turismo con diferentes organizaciones y entidades expertas en temas como seguridad turística, infraestructura turística, organización de los prestadores de servicios y operadores turísticos. Además del Acompañamiento a Bureau Medellín en la toma de escenas para la promoción del destino turístico “Jardín”.

Un aspecto que llama la atención desde la óptica de profesionales de la gerontología, es que los adultos mayores son un grupo poblacional que visita asiduamente el municipio debido a los sitios culturales e históricos de interés y la posibilidad de conocer y disfrutar de la biodiversidad y recursos naturales. Sin embargo, los planes y paquetes turísticos contemplan actividades que, en su mayoría, son pensadas para jóvenes sin que se evidencie la planeación de acciones dirigidas hacia los adultos mayores; generalmente predominan actividades de



aventura o que implican cierto esfuerzo físico ya sea en ejecución (trepar, escalar, montañismo, canopi, rafting, torrentismo u otros deportes extremos) o desplazamientos por senderos poco acordes a las necesidades de los adultos mayores.

Otra situación a destacar, es que la infraestructura y capacidad instalada, no todas cuentan con las condiciones adecuadas para el desplazamiento de los adultos mayores. El municipio dispone de pocos entornos accesibles para personas mayores o con movilidad reducida como rampas, pasamanos, ascensores y además los baños no son adecuados para albergar a este tipo de población. De igual manera se identifican dificultades de acceso a algunos sitios de interés como restaurantes, centros recreativos y culturales, por lo que, en muchos casos, los adultos mayores se ven obligados a permanecer en los hoteles mientras sus familiares o acompañantes disfrutan de la gran oferta turística que dispone el municipio.

De otro lado, la mayoría de senderos ecológicos no cuentan con las adecuaciones necesarias para la atención de los adultos mayores, lo que es contradictorio si se tiene en cuenta que este grupo poblacional es quien más frecuenta este tipo de espacios. Un punto que llama la atención, es que de acuerdo al Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE- (2018), se proyecta que para el año 2020 la población mayor de 60 años en Antioquia será de 966.727, algo bastante significativo para el departamento y por ende un grupo poblacional de interés para la promoción del turismo senior.

Tabla 1. Proyección Poblacional de adultos mayores en Antioquia para el año 2020

Total, Adultos mayores en Antioquia año 2020	60-64 Años	65-69 Años	70-74 Años	75-79 Años	80- 84 Años	85 y más
966.727	314.059	239.369	171.913	112.275	65.694	63.417

Fuente: Oficina de Planeación Municipal, IGAC, DANE, DNP-DDTS

Nota: se expone la proyección poblacional de adultos mayores en departamento de Antioquia para el año 2020 de acuerdo a información tomada del DANE, 2018

Si bien el turismo senior cuenta con un gran potencial para el departamento debido al número de adultos mayores que prefieren este tipo de actividad sobre otras, resulta contradictorio que las empresas de turismo sólo piensen en vender los paquetes turísticos prevaleciendo sus intereses económicos, pero sin tener en cuenta las necesidades y expectativas de los adultos mayores en cuanto a esparcimiento y diversión.

Sumado a lo anterior, los guías turísticos internos y externos sólo se ocupan de dar recorridos o ‘desplazar’ a los visitantes por los diferentes espacios, sin verificar las condiciones para todos los grupos poblacionales con el fin de facilitar su acceso, por el contrario, si conocen de ante mano los espacios se basan en las restricciones para evitar que los adultos mayores accedan y, por ende, eviten disfrutar de los destinos turísticos. Observar a los adultos mayores confinados en los hoteles esperando que regresen sus familias o acompañantes se ha vuelto una constante, debido a que no todas las actividades turísticas ni los espacios, son pensados para todos los grupos de edad.

### 3. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cuál es la valoración que tienen los adultos mayores frente a los servicios turísticos del municipio de Jardín Ant?

### 4. JUSTIFICACIÓN.

El turismo implica una actividad de desplazamiento a lugares diferentes a los habituales con el fin de conocer otras culturas y espacios ya sea por diversión, ocio o placer. Las actividades de turismo a nivel mundial han crecido de manera notoria en los últimos años, llegando a representar el 10% del Producto Interno Bruto -PIB- mundial según cifras de la

Organización Mundial de Turismo –OMT-, de esta manera, el turismo, se ha convertido en un factor clave para el progreso socioeconómico. (OMT, 2018). Cada vez son más las personas que dedican su tiempo a viajar y conocer diferentes destinos, tanto nacionales, como extranjeros; el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo MINCIT (2016) expresa que “El crecimiento sostenido de la industria de los viajes y el turismo, genera riqueza, productividad y oportunidades” (p.32), de ahí que aumente cada vez el número de personas que se dedican a esta actividad como operadores, tratando de satisfacer las necesidades de los turistas.

El municipio de Jardín (Antioquia) fue declarado en 2007 sitio de interés turístico, incluso con antelación a esa fecha, este territorio ubicado en el suroeste, ha sido un destino predilecto para nacionales y extranjeros debido a su riqueza cultural, biodiversidad, gastronomía, arquitectura y otros factores que se constituyen en atractivos significativos para sus visitantes. De acuerdo a lo planteado por Jafari (2016) el turismo es un fenómeno sociocultural, de ahí que se considere que el turismo sostenible inicia con la sustentabilidad cultural, por ello el turismo debe ser subordinado al tejido socioeconómico de la comunidad de acogida; es así que el turismo no debe ser visto como una actividad independiente ni mucho menos desarticulado a las relaciones y dinámicas existentes en la comunidad. (Jafar, 2016, p.1).

Las personas que optan por el turismo como alternativa de esparcimiento son de diversas edades; se espera que los paquetes turísticos atiendan las necesidades de los diferentes grupos poblacionales; sin embargo, para personas vinculadas al sector de la gerontología, llama la atención que los paquetes y destinos turísticos son pensados para jóvenes y adultos sin que en la mayoría de los casos se considere a los adultos mayores como un potencial turístico y un grupo que requiere de unas condiciones especiales para participar y diseñar actividades de turismo.

Es de anotar que en los últimos años se vienen dando debates, foros, diagnósticos e inclusiones en los Planes de Desarrollo, en torno al presente y futuro del sector turístico para las personas mayores en el Departamento y específicamente en toda la zona del Suroeste de Antioquia, con las distintas rutas, que para este caso es la Ruta del Café. En los medios de comunicación y en los consejos de política social de cada uno de los Municipios se discuten los aparentes síntomas de agotamiento del modelo de turismo tradicional e improvisado que se ha desarrollado en el país y el municipio de Jardín, no es ajeno a esta situación. Los síntomas más citados en esta crisis, son la excesiva especialización en turismo de sol y playa, largas caminatas sin guías especializados, el exceso de plazas hoteleras y su baja calidad de renovación, la competencia emergente de otros destinos y la caída de ingresos como consecuencia de las dificultades para mantener la ocupación.

Sin entrar en el fondo de las causas que han conducido a estos debates, esta investigación pretende ofrecer aportes que sirvan de consulta a los actores del sector, para el mejoramiento de las condiciones turísticas y por ende el incremento de la competitividad y sostenibilidad, referido a la adecuación de las instalaciones, accesibilidad, confort y servicios adicionales (esparcimiento, sana convivencia), que faciliten el acceso y calidad del servicio de turismo, es decir, hacer una evaluación permanente de satisfacción de viajeros, en especial las personas adultas mayores, proporcionándoles una mejor calidad de vida en el tiempo de ocio libre, interactuando con los lugareños, respetando el medio ambiente, los sitios históricos, como también las tradiciones culturales.

En el contexto nacional se están registrando cambios importantes que se irán intensificando en los próximos años, pero que ya están en buena medida presentes en las Leyes Nacionales y Directrices colombianas y departamentales, donde aparecen la igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas Adultas mayores,

con o sin discapacidad. Igualmente, establece el marco de condiciones básicas de accesibilidad que los reglamentos técnicos correspondientes desarrollarán, y que habrá de ser de aplicación en periodos de tiempo.

Es de anotar que de acuerdo a Oliveira (2011) “la atracción y mantenimiento de un flujo específico de turistas hacia un destino, depende fuertemente de la satisfacción que se les dé” (p.229), es por ello que se hace necesario conocer aquellos aspectos que valoran los turistas, en este caso los adultos mayores, con el fin de satisfacer sus necesidades. Los adultos mayores son un grupo poblacional que muestran gran potencial en cuanto a cantidad y frecuencia del uso del turismo, es por ello que los servicios y paquetes turísticos deben orientarse también para este grupo poblacional y así incrementar la demanda y oferta de servicios.

## 5. OBJETIVOS

### 5.1 Objetivo General

Identificar la valoración que tienen los adultos mayores frente a los servicios turísticos ofertados en el municipio de Jardín Antioquia, en el periodo comprendido entre febrero de 2019 y junio de 2020.

### 5.2 Objetivos Específicos

- Realizar una caracterización de los participantes de este estudio.
- Establecer la percepción de servicio y las necesidades que poseen los adultos mayores respecto a la prestación del servicio de turismo en el municipio de Jardín.

- Enunciar las recomendaciones realizadas por los turistas adultos mayores frente al turismo en el municipio de Jardín.

## 6. MARCO REFERENCIAL

### 6.1 Teoría General de los Sistemas

La teoría general de los sistemas es una teoría que analiza los problemas o situaciones teniendo en cuenta el marco global que los rodea y las variables que intervienen en dicha situación al igual que las relaciones que se establecen. De acuerdo a lo planteado por Bertalanffy (1956), la teoría general de los sistemas como teoría totalizadora conceptualiza al organismo como un sistema abierto que se encuentra en constante intercambio con otros sistemas a través de complejas interacciones (p.32). Tamayo (1999) expresa que:

(...)Teoría General de Sistemas, más que teoría se trata de una concepción estructurada o metodología que tiene como propósito estudiar el sistema como un todo, de forma íntegra, tomando como base sus componentes y analizando las relaciones e interrelaciones existentes entre éstas y mediante la aplicación de estrategias científicas, conducir al entendimiento globalizante y generalizado del sistema (p.86)

Para el caso específico de esta investigación, la teoría general de los sistemas presenta relación con el turismo debido a que este sector económico se articula con otros que inciden de manera significativa en su desarrollo tales como: la cultura, el económico, el social, el político, el de bienes y servicios entre otros; sumado a esto, los adultos mayores no deben verse como un grupo poblacional independiente, por el contrario se relaciona de manera

directa con otros grupos tejiendo relaciones que se desarrollan en espacios sociales, políticos, educativos, sociales y geográficos. (Beni, 2019, p.25).

### 6.1.1 Generalidades Acerca del Turismo

El turismo es una actividad que implica viajar por conocer un espacio o lugar diferente al habitual por razones de esparcimiento o placer. “El turismo es una importante alternativa para el desarrollo económico y social de algunas ciudades ya que requiere de una estructura mínima para la atención de turistas, pudiendo tener beneficios directos para las comunidades locales” (Oliveira, 2011, p.230). Es por ello que, para el desarrollo del turismo, se requiere de la articulación de diferentes actores y servicios de cuyas voluntades resultan las estrategias y apuestas de un espacio determinado para la oferta turística. Barreto (2007), indica que “El turismo es un fenómeno social que actualmente abarca el mundo entero desde el punto de vista geográfico y todos los estratos y grupos sociales” (p.9).

De otro lado y de acuerdo con lo planteado por Jafari (1992):

El turismo puede ampliar los horizontes de la juventud; promover la paz y la comprensión internacional; salvar las barreras raciales, políticas y religiosas; contribuir al mantenimiento de la herencia cultural y las tradiciones; fomentar el sentido de pertenencia a la comunidad mundial; aumentar el aprecio por la propia cultura y mucho más” (p. 40)

Con base en lo expresado en la *Conferencia Mundial de Turismo Sostenible* llevada a cabo en España en 1995, el turismo (...) es una actividad ambivalente, dado que puede aportar grandes ventajas en el ámbito socioeconómico y cultural, mientras que al mismo tiempo contribuye a la degradación medioambiental y a la pérdida de la identidad local, por lo que

debe ser abordado desde una perspectiva global” (p.3). Es por ello que debe velarse por un turismo sostenible, enfocado a una gestión global de los recursos con el fin de asegurar su durabilidad conservando el capital natural y cultural “siendo el turismo un potente instrumento de desarrollo, puede y debe participar activamente en la estrategia del desarrollo sostenible” (Conferencia Mundial de Turismo Sostenible, 1995).

Es necesario tener en cuenta que “El turismo es una actividad económica que involucra la participación de diferentes entidades del orden nacional y territorial” y por ello requiere de la articulación necesaria entre actores no sólo para atender las demandas de los visitantes sino garantizar las condiciones generales del sitio en el cual se desarrollan estas actividades. De acuerdo con la OMT, 2018 (citado por MINCIT, 2018)

(...) en 2017 se movilizaron 1332 millones de viajeros en todo el mundo y el turismo tiene una perspectiva de crecimiento anual hasta el 2030 cercana a 3,8%; no obstante, para los destinos turísticos de las economías emergentes, como Colombia, este crecimiento ha sido superior al promedio global, representando una variación de 4,8% promedio anual entre 2005 y 2017 (...)” (p.5)

Respecto a las condiciones locativas, Colombia cuenta con un sin número de destinos, riquezas culturales y biodiversas que invitan a nacionales y extranjeros a desarrollar su actividad turística por diversos espacios del territorio nacional. Dentro de las condiciones que favorecen este desplazamiento se encuentran las condiciones aéreas, según MINCIT (2018)

En la actualidad, Colombia cuenta con 83 aeropuertos de los cuales 52 tienen operación doméstica, 9 tienen operación internacional y el resto incluye operación regional. Al respecto, según el Ministerio de Transporte, entre 2011 y 2017 se han invertido cerca de 5,1 billones para la restauración, construcción y modernización de la conectividad aérea del país. (p.27)



Es por ello que, debido a este gran crecimiento, las acciones turísticas deben estar debidamente planificadas para no desbordar en oferta y garantizar las condiciones básicas en los lugares de recepción para turistas. Según la OMT (2016), el turismo es una de las actividades económicas más importantes del planeta, representa 30% de las exportaciones en el comercio global de servicios, generando 1 de cada 11 empleos y el 10% del Producto Interno Bruto -PIB mundial. Si bien las condiciones y representatividad económica no son discutibles, los aspectos económicos no deben sobreponerse sobre otras condiciones que afecten las localidades y las personas dedicadas a esta actividad; de ahí que se hable de turismo sustentable y sostenible.

### *6.1.2 Algunas líneas de Turismo.*

Teniendo en cuenta los aspectos que se involucran en esta investigación, se considera necesario definir algunas líneas de turismo que hacen parte de los intereses de los adultos mayores o que se relacionan con el turismo senior. Entre las líneas elegidas se destacan el turismo de naturaleza, el turismo cultural y el turismo de salud y bienestar.

*6.1.2.1 El turismo de Naturaleza.* “El turismo de naturaleza comprende todo tipo de viajes enfocados en la naturaleza, en los que la principal motivación es la observación y apreciación de la biodiversidad, acompañada de la cultura de poblaciones locales”. (Colombia Productiva, 2018)

Dado el alto potencial de Colombia en este segmento y al ser uno de los 17 países megadiversos del planeta, se viene consolidando una oferta especializada en torno al ecoturismo en áreas protegidas, turismo de aventura, agroturismo, turismo rural, acuaturismo y científico. En esta materia, el país cuenta con oportunidades para el

desarrollo del turismo en dos ruedas, ecuestre, náutico, actividades de buceo, pesca deportiva, senderismo y la observación de flora y fauna, en particular el avistamiento de aves, al ser el segundo país más biodiverso del mundo en estas especies. (MINCIT, 2018, p.16)

El turismo de naturaleza se subdivide a su vez en varias categorías:

Ecoturismo (avistamiento de aves y de ballenas, y playas prístinas); Turismo Rural: (Paisaje Cultural Cafetero, haciendas de bienestar y de actividades tradicionales); y Turismo de Aventura (buceo, rafting, rapel, torrentismo, Trek King, parapente, kitesurf y windsurf, entre otras actividades). (Colombia Productiva, 2018).

*6.1.2.2 El Turismo Cultural.* Es aquél que destaca las características culturales de algún sitio específico; la motivación principal del viaje es la cultura (arte, música, historia, cine etc.).

Según la OMT (2018-A) el turismo cultural es

(...) un tipo de actividad turística en la que la motivación esencial del visitante es aprender, descubrir, experimentar y consumir atractivos o productos culturales tangibles e intangibles en un destino turístico. Estos atractivos o productos corresponden a un conjunto de características distintivas materiales, intelectuales, espirituales y emocionales de una sociedad que abarca las artes y la arquitectura, el patrimonio histórico y cultural, el patrimonio culinario, la literatura, la música, las industrias creativas y las culturas vivas con sus estilos de vida y sistemas de valores, creencias y tradiciones (párr.8)

El turismo cultural es una de las actividades que más se en el mundo y debido a las grandes riquezas que posee Colombia, es una de las opciones predilectas de los visitantes.

Según MINCIT (2018) presenta la siguiente definición:

**Turismo cultural:** La amplia diversidad cultural de Colombia presenta una gran posibilidad para liderar este segmento en Suramérica, donde según FONTUR (2016) en promedio el gasto asociado al turismo cultural oscila entre USD\$ 1.870 y USD\$ 3.140, dependiendo del destino. Así mismo, representa una oportunidad para promover el desarrollo de la economía naranja y valorizar nuestra gastronomía, música, artesanía y moda, entre otras industrias creativas; las expresiones y bienes del patrimonio material e inmaterial, las festividades y eventos, así como el etnoturismo. (p.17)

*6.1.2.3 El Turismo de Salud y Bienestar.* Otras posturas podrían definirlo diferente, pero básicamente hace referencia a ese tipo de turismo que genera esas condiciones de salud y bienestar. Esta definición es expuesta por MINCIT (2018) de la siguiente manera:

**Turismo de salud y bienestar:** Colombia viene posicionando destinos de forma continuada, en estos segmentos dadas sus ventajas competitivas de costo y excelencia en mano de obra calificada. Igualmente, el desarrollo existente de oferta como spa, el termalismo y la talasoterapia, que cuentan con múltiples atractivos y servicios en diferentes zonas del país, marcan una oportunidad para este tipo de turismo. En el mundo, el sector de bienestar, según el Programa de Transformación Productiva, (PTP, 2016) es un mercado de 438 billones de dólares americanos que crece en promedio a una tasa del 9%. (p.17-18)

Es de anotar que podría decirse que el turismo de naturaleza contiene elementos y características que podrían invitar a la salud y bienestar, por ello para la autora de esta investigación, ambas categorías se encuentran directamente relacionadas.

### *6.1.3 Turismo Gerontológico o Turismo Senior.*

El turismo gerontológico o turismo senior, hace referencia al tipo de turismo que desarrollan los adultos mayores. El término de turismo gerontológico es relativamente nuevo y la literatura en torno al mismo es escasa, “(...) este segmento turístico todavía es muy reciente y no existe mucha literatura. Esto conlleva una falta de clarificación del concepto y a la ausencia de concepto por parte de los autores” (Mazó y Cortés, 2015, p.88)

De acuerdo a Alén, Domínguez y Fraiz (2010) acerca del turismo senior “(...) dicho término fue implementado en Europa a raíz del programa IMSERSO del cual surgió el Plan De Turismo Senior, diseñado para adultos mayores de 65 años, como turismo subvencionado a la tercera edad” (p.28). Los mismos autores expresan que

El turismo gerontológico se ha establecido de forma exitosa en países como España, ofertado de forma independiente a otros segmentos turísticos estableciéndose como “modelo a otros países al tener programas como del Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO), que intentan mejorar la calidad de vida de las personas mayores mediante la participación en viajes y la realización de actividades turísticas (Alén et al, 2010, p.10).

Las personas de la tercera edad se convierten en una potencialidad significativa en materia de turismo, debido a la cantidad de tiempo libre y los recursos financieros disponibles; “Los Senior son cada vez más numerosos y muestran gran interés por las nuevas oportunidades que brinda nuestra industria turística” (Alén et al, 2010, p.10).

#### *6.1.4 El Envejecimiento.*

El envejecimiento es un proceso natural, pero depende de las condiciones que rodean dicho proceso para que el mismo se dé de manera satisfactoria y digna. La OMS (2015) plantea que “Las personas mayores hacen aportes a la sociedad de muchas maneras, ya sea en el seno de sus familias, en la comunidad local o en la sociedad en general” (p.3)

Según la Organización Mundial de la Salud OMS (2015) las personas de 60 a 74 años son consideradas de edad avanzada; de 75 a 90 viejas o ancianas, y las que sobrepasan los 90 se les denomina grandes viejos o grandes longevos. A todo individuo mayor de 60 años se le llamará de forma indistinta persona de la tercera edad. El envejecimiento según Filardo (2011)

Es el conjunto de transformaciones que aparecen en el individuo a lo largo de la vida. Se trata de cambios bioquímicos, fisiológicos, morfológicos, sociales, psicológicos y funcionales. La edad efectiva de una persona puede establecerse teniendo en cuenta diversas consideraciones que nos permiten diferenciar cuatro tipos de edad: cronológica, fisiológica, psíquica y social. (p.206)

Envejecer es un proceso natural y humano, aunque no todas las personas se sienten preparadas para asumir este cambio. Millán (2015) además expresa que

Envejecer es un hecho incuestionable que va a afectar a todas las especies, dependiendo, en gran medida, del estado en el que lleguemos a edades avanzadas y de la forma en la que hayamos vivido en los años anteriores; considerando, además, la posibilidad de incrementar nuestra supervivencia modificando los hábitos anómalos (p.12)

Está referido principalmente al proceso de optimización de las oportunidades de salud, participación y seguridad.

*6.1.4.1 Envejecimiento Activo.* El envejecimiento activo y saludable debe ser considerado como una etapa de aprovechamiento en la vejez, sin que llegue a significar una enfermedad; según la OMS “Activo” hace referencia a las oportunidades de seguridad, salud e intervención del adulto mayor en los diferentes ámbitos socioeconómicos, culturales, espirituales y cívicos, lo cual resalta la importancia y necesidad de potenciar la participación de este grupo poblacional en diferentes escenarios y actividades de recreación propiciándoles bienestar biopsicosocial y mental, como necesidad de mejorar la calidad de vida y ampliar la esperanza de vida.

Así mismo, Buldón Olalla (2020) plantea que la actividad física es una forma segura de recibir beneficios y prevenir enfermedades, como también aquellos factores de riesgos patológicos no transmisibles como (cardiovasculares, respiratorio, diabetes) entre otros; mejorando además su bienestar biopsicosocial y mental. (Buldón Olalla, geriatricarea,2020)

De igual manera la sociedad juega un papel importante en el reconocimiento de los derechos humanos de los adultos mayores frente a la recreación, actividad física, deporte y esparcimiento, incluido el turismo, así como actividades que tengan en cuenta los intereses y necesidades de este grupo poblacional, promoviendo así, su autorrealización, independencia, autonomía e inclusión social. (Convención Interamericana, 2009, p.4, 12).

Debido al aumento de la longevidad, las personas adultas mayores, se han convertido en un segmento poblacional que cada vez más, demanda mayor interés de los diferentes gremios e instituciones para satisfacer las necesidades propias de este grupo poblacional en todos los ámbitos. Es por ello que este colectivo como nicho potencial frente al turismo gerontológico precisan de propuestas acordes a sus exigencias y necesidades, ya que demandan más seguridad y servicios de calidad, pero según estudio realizado por “Proyecto Europeo Tourage” que impulsa la economía apoyando el turismo a través del envejecimiento activo y

saludable, habla de cinco principales condiciones de los adultos mayores, a la hora de elegir un destino turístico “ La naturaleza, la seguridad, los lugares históricos, la calidad de los servicios y las condiciones de transporte sencillas”. (Porrás Núñez, 2014, p.1)

## 6.2 Marco Normativo

COTELCO: (Asociación Hotelera y Turística de Colombia), representa y apoya los intereses del sector hotelero y turístico colombiano fortaleciendo su competitividad y productividad mediante la prestación de servicios que permitan dar respuesta a las necesidades de nuestros afiliados y del turismo en general, con un compromiso social, el medio ambiente, la economía y el desarrollo tecnológico. Igualmente, se encarga de representar y apoyar los intereses del sector hotelero y turístico, certificar habilidades y destrezas del recurso humano, como también se encarga de la adopción y difusión de las normas técnicas. (Cotelco, 1991)

La Norma ISO 9001 es la base del Sistema de Gestión de la Calidad – SGC, es una norma internacional que se centra en todos los elementos de la gestión de la calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios; esta Norma se aplica a todas las entidades que ofrecen productos y servicios, por el cual puede medirse la calidad de los servicios y satisfacción de sus usuarios, con el fin de garantizar la calidad de las actividades, se hace necesario que se lleve una adecuada planificación, el control y mejoramiento de la calidad. (Nueva Iso, 2015)

Colombia. Congreso de la República. Ley 1558. (10 de Julio, de 2012). Por la cual, modifica la ley 300 de 1996 y hace referencia a la importancia y principios de la Actividad Turística. Su objetivo es fomentar el desarrollo, a través de la promoción y la regulación de la

actividad turística, a fin de proteger, conservar y aprovechar los recursos y atractivos turísticos, impulsando el desarrollo sostenible, optimizando la calidad, logrando la participación de los sectores públicos y privados. (Ley 1558, 2012, art.1).

Colombia. Congreso de la República, Ley 300. (26 de julio, 1996). Ley General de Turismo, mediante la cual se regula la actividad turística; en su Artículo 69, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, promueve la creación de unidades sectoriales para cada uno de los subsectores del turismo y que forman parte del Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología, delegando a la Asociación Hotelera de Colombia (COTELCO), la elaboración de las normas técnicas sectoriales para el subsector de alojamiento, en los ámbitos de habilidades y destrezas del recurso humano, calidad en la operación hotelera y calidad de los servicios, calidad de compromiso con el medio ambiente, entre otros. (Ley 300, 1996, art.69)

Colombia. Ministerio de Desarrollo Económico. Decreto 2131. (13 de septiembre, 1991). Por el cual se dictan normas sobre la estructura y funcionamiento de las Zonas Francas Industriales de Bienes y de Servicios, las cuáles son áreas geográficas delimitadas del territorio nacional con el objeto de promover y desarrollar la prestación de servicios en la actividad turística, destinados al turismo receptivo. (Decreto 2131, 1991)

Colombia. Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Decreto 2438. (9 de julio, 2010). Por el cual se dictan disposiciones relacionadas con la responsabilidad de las Agencias de Viajes en la prestación de servicios turísticos. (Decreto 2438, 2010)

Colombia. Congreso de la República. Ley 1171. (7 de diciembre, 2007). Por medio de la cual se establecen unos beneficios a los adultos mayores, que con la resolución 4322 de 2011 se brindan descuentos en servicios turísticos para adultos mayores de 62 años no clasificados en los niveles I o II del SISBÉN. (Ley 1171, 2007, art.6)



Ley General, de Turismo NTSH: (Norma Técnica Sectorial Colombia en Hoteles).

NTSH 002. (24 de febrero,2003). Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje. Esta norma proporciona los requisitos para atender sugerencia y reclamaciones cumpliendo el protocolo de servicio y brindando información conforme a requisitos del cliente en los establecimientos hoteleros y otros tipos de alojamiento. Su objetivo se basa en la especificación de los requisitos tanto para los establecimientos de alojamiento como de hospedaje, definido por dos niveles: Nivel básico de Sostenibilidad y Nivel Alto de Sostenibilidad. (Ntsh,002, 2003)

Norma Técnica NTSH Sectorial 007. (23 de febrero, 2005). Posadas Turísticas, Requisitos de Planta y Servicios. Su objeto es definir los requisitos de planta y de servicios que deben cumplir las posadas turísticas (vivienda familiar que presta el servicio de alojamiento). (Ntsh,007, 2005).

Consejo Directivo de la Unidad Sectorial de Normalización. NTSH Sectorial 008. (30 de noviembre, 2011). Alojamientos Rurales, Requisitos de Planta y Servicios. Esta ley define las características de calidad y los requisitos de planta y servicios para los establecimientos de alojamiento rural. (Ntsh,008, 2011).

Al Municipio de Jardín, Antioquia, se le otorgó el certificado NTS-TS 001, como destino turístico sostenible y de calidad, por cumplir con los requisitos para organizar el inicio y cierre y operar equipos y elementos de trabajo de acuerdo con los parámetros definidos en los establecimientos de alojamiento y hospedaje, aplicable a las personas que realizan sus funciones para la prestación de dichos servicios (Alcaldía municipal Jardín (2020). Plan de Desarrollo Municipal 2020 -2023: Por amor a Jardín, Bienestar para todos).

## 7. DISEÑO METODOLÓGICO

En esta aparte se considera el planteamiento del problema, la pregunta de investigación, los antecedentes, justificación y marco referencial aquí expuesto; se presenta a continuación el *Diseño metodológico*; al respecto, Tamayo (2005) expresa que “El diseño metodológico, además de identificar y formular con precisión el problema que se pretende afrontar, permite orientar, dentro del marco de referencia interdisciplinaria, los mecanismos y técnicas para obtener y analizar la información indispensable en el análisis y solución del problema abordado” (p.94)

Así mismo, se explica el enfoque, la modalidad investigativa, las técnicas e instrumentos con las cuales se procede a recoger la información, la población y la muestra, todos en su conjunto contribuyen a alcanzar los objetivos aquí planteados.

### 7.1 Operacionalización de las Variables.

I VARIABLE DEMOGRÁFICA.				
NOMBRE DE LA VARIABLE	TIPO NATURALEZA	NIVEL DE MEDICION	INDICADORES	
Edad	Cuantitativa	Intervalo	1. 60 - 64 Años 2. 65 - 69 Años 3. 70 - 74 Años 4. 75 – 79 Años 5. 80 Años y más.	
Género	Cualitativa	Nominal	1. Femenino 2. Masculino	
Procedencia	Cualitativa	Nominal	1. Regional 2. Departamental 3. Nacional 4. Extranjero	
Duración Estadía	Cuantitativa	Intervalo	1. 1 a 3 días. 2. 4 a 7 días 3. 8 a 10 días	4. 11 a 14 días 5. 15 a 21 días 6. 22 días y más

Medios de Información	Cualitativa	Nominal	1. Oficina Turismo 2. Agencia viajes 3. T.V 4. Radio 5. Amigos	6. Club Gerontología 7. Diarios 8. Revistas 9. Afiches 10. Internet 11. Familiares 12. Otros
Motivación Destino	Cualitativa	Nominal	1. Clima 2. Accesibilidad económica. 3. Tranquilidad 4. Paisajismo 5. Otro	
Tipo Alojamiento	Cualitativa	Nominal	1. Hotel. 2. Fami-hotel. 3. Finca-hotel 4. Hostal 5. Familiar 6. Amigo	
Sitios Turísticos Visitados	Cualitativa	Nominal	1. Basílica Menor. 2. Convento Hermanas. 3. Concepcionistas 4. Casa Museo 5. Teatro Municipal 6. Hospital 7. Charco Corazón 8. La Truchera 9. La molienda (Elaboración de la panela) 10. Cueva del Esplendor 11. Cueva de los Guácharos 12. El Salto del Ángel 13. La Ruta del Café 14. Camino de la Herrera 15. Avistamiento de Aves 16. Cerro Cristo Rey 17. Resguardo indígena Emberá 18. Chamí (Cristianía) 19. La Garrucha Reservas naturales (Orquídeas, Colibrí) 20. La casa de los dulces 21. Centro de bienestar del adulto mayor	
<b>II PERCEPCIÓN Y VALORACION</b>				
			B = Buena	

Percepción Sitios Visitados (Iluminación, Seguridad, Acceso, Transporte, Señalización, Limpieza, Espacios Verdes, Tránsito, Precios, Barreras arquitectónicas)	Cualitativa	Nominal	R. = Regular M.= Mala
Comerciantes y Prestadores de Servicios	Cualitativa	Nominal	1. Atentas 2. Indiferentes 3. Desatentas
Residentes	Cualitativa	Nominal	1. Amables. 2. Indiferentes. 3. Poco Amables
Infraestructura de Alojamiento. (Recepción, Rampas, Pasillos amplios, Pisos accesibles, Habitaciones espaciosas, Buen mobiliario, Puertas, Ventanas, Iluminación, Aireación, Baños sanitarios, Espacios de ocio)	Cualitativa	Nominal	MB. = Muy buena B. = Buena A. = Aceptable R. = Regular M.= Mala
Gastronomía (Desayuno, almuerzo, cena)	Cualitativa	Nominal	MB = Muy buena. B.= Buena A.= Aceptable. R.= Regular. M.= Mala
Sitios Turísticos (Los sitios turísticos le parecen, La atención en los centros turísticos, Los servicios de información al turista)	Cualitativa	Nominal	MB. = Muy buena B.= Buena A.= Aceptable. R.= Regular M.=Mala
<b>III PRECIOS</b>			
Manejo de los Precios (Transporte, Alojamiento, Gastronomía, Bares, Cafeterías, Visitas a sitios turísticos, Productos adquiridos)	Cuantitativa	Nominal	MA.= Muy alto A.= Alto M/R = Moderado razonable B.= Bajo MB = Muy bajo

IV GRADO SATISFACCION DEL TURISTA			
Estado de las Vías	Cualitativa	Nominal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Muy buenas.</li> <li>2. Buenas.</li> <li>3. Aceptables.</li> <li>4. Regulares</li> <li>5. Malas</li> </ol>
Alojamiento	Cualitativa	Nominal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Muy bueno</li> <li>2. Bueno</li> <li>3. Aceptable</li> <li>4. Regular</li> <li>5. Malo</li> </ol>
V CONDICIONES DE ATRACCIÓN DESEABLES			
Que Necesita Jardín para ser más Atrayente	Cualitativa	Nominal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Precios accesibles</li> <li>2. Calidad de servicios.</li> <li>3. Servicios urbanos</li> <li>4. Servicios rurales.</li> <li>5. Hospitalidad</li> <li>6. Limpieza</li> <li>7. Información Turística</li> <li>8. Seguridad.</li> </ol>
Paquetes turísticos si se adecúan a las necesidades de los A.M en relación con	Cualitativa	Nominal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Salud física</li> <li>2. Economía</li> <li>3. Integración Social y familiar</li> <li>4. Recreación</li> <li>5. Relación espiritual</li> <li>6. Relación cultural.</li> </ol>
Proyección de la Imagen	Cualitativa	Nominal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Clara.</li> <li>2. Oportuna</li> <li>3. Confiable</li> <li>4. Completa.</li> <li>5. Entendible.</li> </ol>

## 7.2 Enfoque Investigativo

Es un estudio transversal, de carácter observacional con alcance descriptivo, por cuanto la medición será única, en un periodo de tiempo corto, ya que se desarrolló entre (febrero 2019 a junio 2020) y pretende medir variables en un grupo de adultos mayores de 60 años.

(...) recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único (Liu, 2008 y Tucker, 2004). Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como “tomar una fotografía” de algo que sucede. (Sampieri, Fernández, & Baptista, (s.f.), p.154)

Es observacional, porque se desarrolla en contextos naturales o habituales; hace referencia a un procedimiento científico que pone en evidencia la ingeniosidad de las costumbres perceptibles, el cual se procede a registrar de una forma organizada y posteriormente a su respectivo análisis. Su objetivo primordial es identificar la frecuencia de una condición en la población objeto, por lo tanto, tiene un propósito descriptivo. Lo que significa que el investigador, solo va a observar los eventos que ocurren en las personas sin experimentar o intervenir. (Anguera, 1983)

### *7.2.1 Participantes*

Al momento de hacer el trabajo de campo, no se cuenta con estadísticas sobre los visitantes adultos mayores que llegan al municipio de Jardín tanto nacionales como extranjeros, es decir que realmente no hay una base de datos de esta población; para la fecha en que se iba a realizar el trabajo se indagó con la Secretaría de Cultura y Turismo del municipio sin hallarse una base de datos que reportaran la cantidad de adultos mayores que visitaron el territorio.

Para efectos de recolección de la información, se procedió a realizar un rastreo de los adultos mayores con edades a partir de los 60 años, que visitaron el lugar y que no estaban incluidos dentro de un paquete turístico, empero aquellos visitantes que llegaron por sus propios medios, buscando diferentes ofertas turísticas, gastronómicas y de alojamiento.

Para llevar a cabo este diagnóstico, se recurre a consultar con los representantes de los grupos de adultos mayores que iban dentro de un paquete turístico, el cual se mostraban renuentes al facilitar el proceso de hacerles la entrevista porque esto podría retrasar a los adultos mayores en sus tiempos, motivo por el cual se recurrió a la otra población adulta mayor

Por esta razón y para este diagnóstico, se recurre entonces al terminal de transportes del municipio de Jardín para efectos de captación de estas personas, de los cuales 35 turistas adultos mayores, aceptaron contestar la encuesta.

### 7.2.2 Técnicas e Instrumentos

Dentro de las técnicas e instrumentos elegidos se encuentran: la encuesta, la entrevista, la conversación y la observación.

*La Encuesta*, es definida como como el conjunto de preguntas recogidas en un cuestionario. De otra manera “(...) el cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios con el propósito de alcanzar los objetivos de un proyecto de investigación (Bernal, 2016, p.245) (*Ver Apéndice A. Encuesta*)

A partir del diálogo, se busca entender a otro, comprender su pensamiento, sus puntos de vista. A través de *la conversación* se pretende generar un acercamiento con aquellas personas de la cual se requiere información de una manera más tranquila. Gadamer (1993) expresa que “la verdadera conversación no es nunca la que uno habría querido llevar. (...) Lo que ‘saldrá’ de una conversación no lo puede saber nadie por anticipado. (...) La conversación tiene su propio espíritu y el lenguaje que discurre en ella lleva consigo su propia verdad, esto es, ‘desvela’ y deja aparecer algo que desde ese momento es” (p. 461). Teniendo en cuenta que se pretende trabajar con adultos mayores, la conversación se asume como una técnica ideal

para establecer contacto. Esta conversación se realizará de manera informal, como una estrategia para generar confianza y como antesala para realizar la entrevista.

*La Entrevista*, se define como “(...) el procedimiento que permite de forma sistemática comprender el problema de manera directa a través de la información suministrada por los sujetos estudiados” (Villamil, 2005, p.5). la entrevista será semiestructurada debido a que “se contemplan los objetivos en forma organizada y se hacen preguntas abiertas y cerradas” (Bonilla y Pardo, 1997, citado por Villamil, 2005) (*Ver Anexo 2. Pauta de Entrevista*)

*La observación*, permite verificar en tiempo real un comportamiento o acontecimiento por la persona o personas que lo viven. Vélez y Galeano (2002) expresan que a través de la observación se “(...) hace posible obtener la información del comportamiento tal y como ocurre porque proporciona información que de otra manera sería imposible de obtener” (p.41), es así que a partir de la interacción con las personas participantes se genera una mirada crítica durante el desarrollo de un hecho.

### 7.2.3 Fuentes de Información.

Para realizar este trabajo se acudió tanto a fuentes primarias como secundarias:

Fuentes Primarias: Adultos mayores, personas relacionadas con el turismo en el municipio.

Fuentes Secundarias: Documentos del municipio, información de organizaciones y sitios turísticos e información de internet.

No se privilegia una fuente sobre otra, por el contrario, se busca complementar y analizar la información de manera directa.



#### 7.2.4 Análisis de la Información

Se organizó una encuesta estructurada, se realiza la entrevista estructurada en forma aleatoria a la población gerontológica objeto de estudio, para posteriormente hacer la transcripción y la respectiva organización de los datos recolectados, en forma cuantitativa y cualitativa, como primera etapa del análisis; posteriormente se procede a clasificar, registrar, tabular y codificar de acuerdo a las variables identificadas, como procedencia, género, motivación destino turístico elegido, percepción y valoración, tipo alojamiento y medios por los que recibió la información, entre otros.

Es de anotar que se realizará un proceso de triangulación a través del cual se confronta y se valida la información obtenida a través de las técnicas e instrumentos seleccionados. “A través del proceso de triangulación se llega a contrastar y a validar la información obtenida mediante diversas fuentes” (Mora, 2005). Esta actividad se realiza posterior a la recolección de la información.

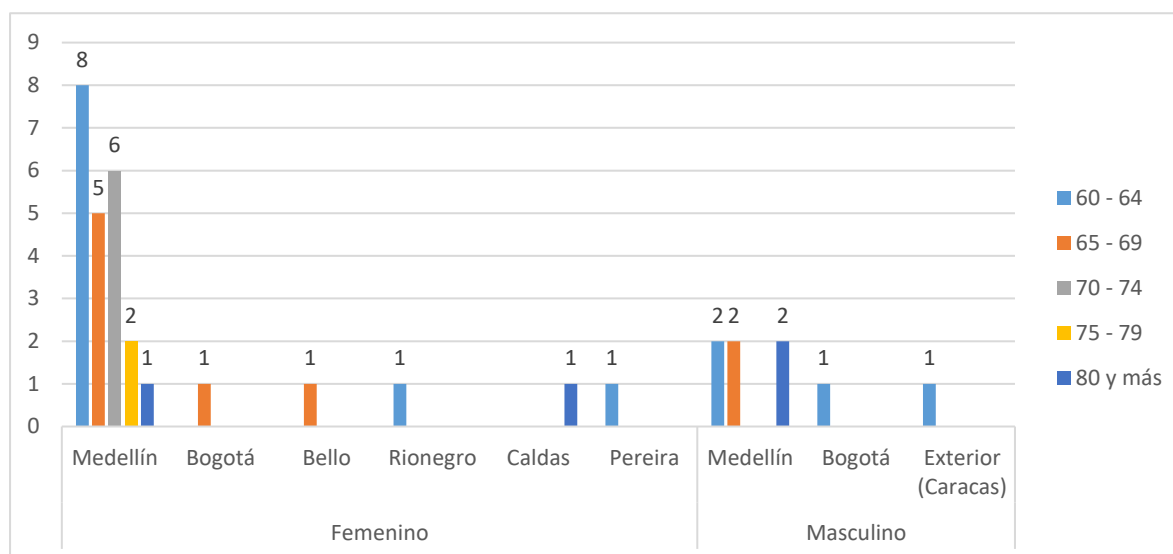
## 8. RESULTADOS Y DISCUSION

A partir de la aplicación de las técnicas e instrumentos se recoge, analiza y se triangula la siguiente información, con la cual se da respuesta a los objetivos planteados.

### 8.1 Caracterización Sociodemográfica

Jardín como destino turístico, es uno de los municipios más visitados, tanto por turistas del interior como del exterior; para realizar este estudio se tomó una población de turistas adultos mayores a partir de los 60 años.

Gráfico 1. Edad, Género, Procedencia de Turistas Adultos Mayores



Fuente: Construcción Propia 2019

Según la gráfica, se identifica que hubo mayor frecuencia en visita del sexo femenino con una participación de 27 turistas mujeres (77%) con relación a la población adulta mayor masculina que fueron 8 (23%). Respecto a la edad, predomina el rango entre los 60 y 69 años, correspondiente a 17 mujeres (48%) con relación a los hombres que fue de 6 (17%).

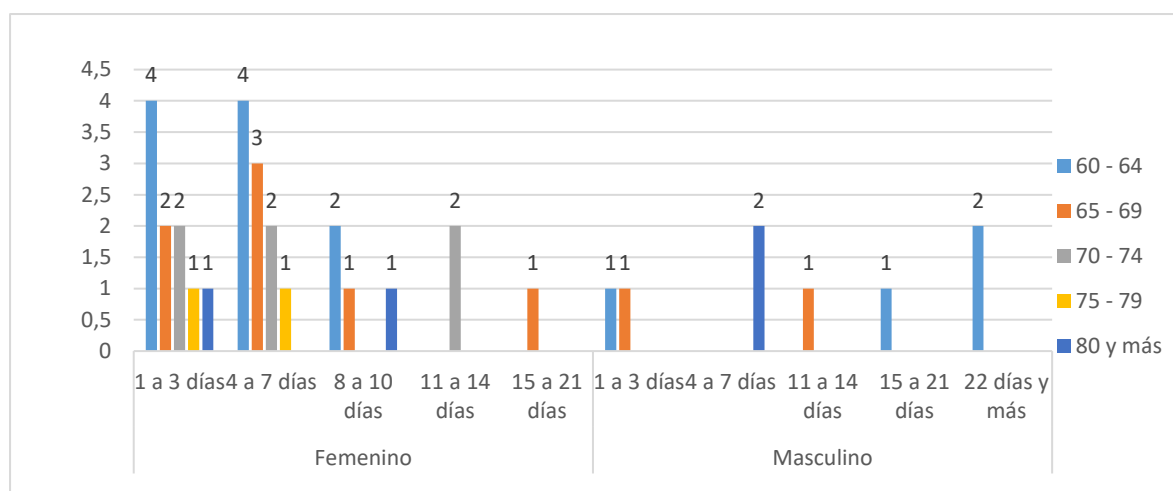
De otro lado, puede observarse en el gráfico que el mayor número de turistas adultos mayores que visitaron al municipio son del Departamento de Antioquia, siendo Medellín los de mayor procedencia, con 28 turistas (80%) y en menor proporción Bello, Rionegro, Caldas, con un visitante cada uno y que representan el 9%. Dentro de este grupo de estudio, sólo 2 turistas adultos mayores provenían de otras ciudades como Bogotá y Pereira y un extranjero de Caracas (Venezuela), lo que representó el 9%.

Los adultos mayores buscan salir de la rutina y del estrés que generan las grandes ciudades y visitar sitios más tranquilos para disfrutar. Llama la atención que los adultos mayores de 75 años o más, no se vinculan a las actividades de turismo o no acuden al municipio a desarrollar esta actividad, situación que podría deberse a factores tales como: problemas económicos, la distancia del recorrido, problemas de salud, falta de acompañamiento, no

participan en grupos gerontológicos lo cual se les dificultaría más realizar este tipo de actividades.

El grupo de adultos mayores entre 60 a 69 años, manifestaron que aún se sienten muy vitales y con deseos de conocer otros lugares, otras culturas, cumplir con muchos de sus sueños que antes no habían podido realizar, vivir su propia vida ahora que no tienen responsabilidades.

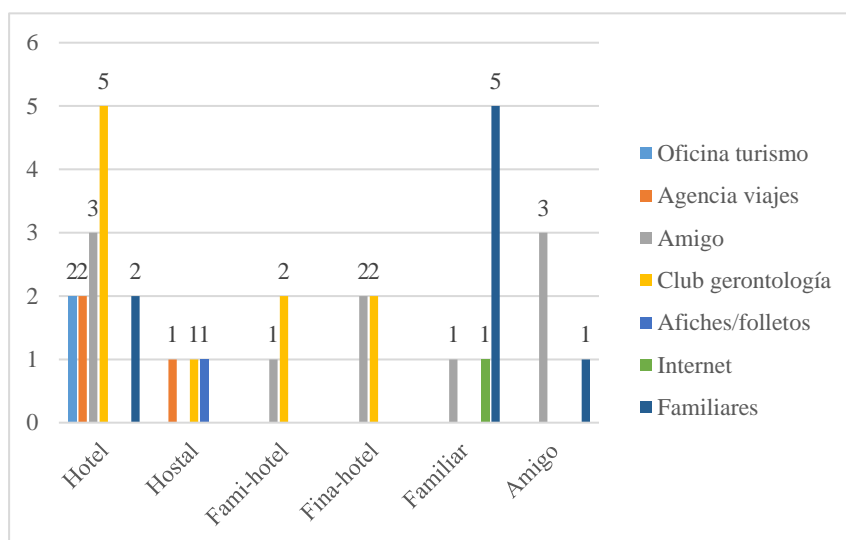
Gráfico 2. Duración de la Estadía



Fuente: Construcción Propia

De los turistas encuestados, el 28% estuvieron disfrutando de un día de sol en el municipio, mientras que el 28%, su estadía ha sido entre 3 y 7 días. Los visitantes con edades de 60 a 69 años son los de mayor permanencia en el Municipio. Se observa que el turismo de descanso o de ocio o urbano fue el predilecto por los adultos mayores, ya que, de acuerdo a lo graficado, fueron los hoteles que presentan estas condiciones los de mayor demanda, además por las edades representa mayor seguridad y confianza.

Gráfico 3. Tipo de Alojamiento y medio por el cual recibe la información



Fuente: Construcción Propia 2019

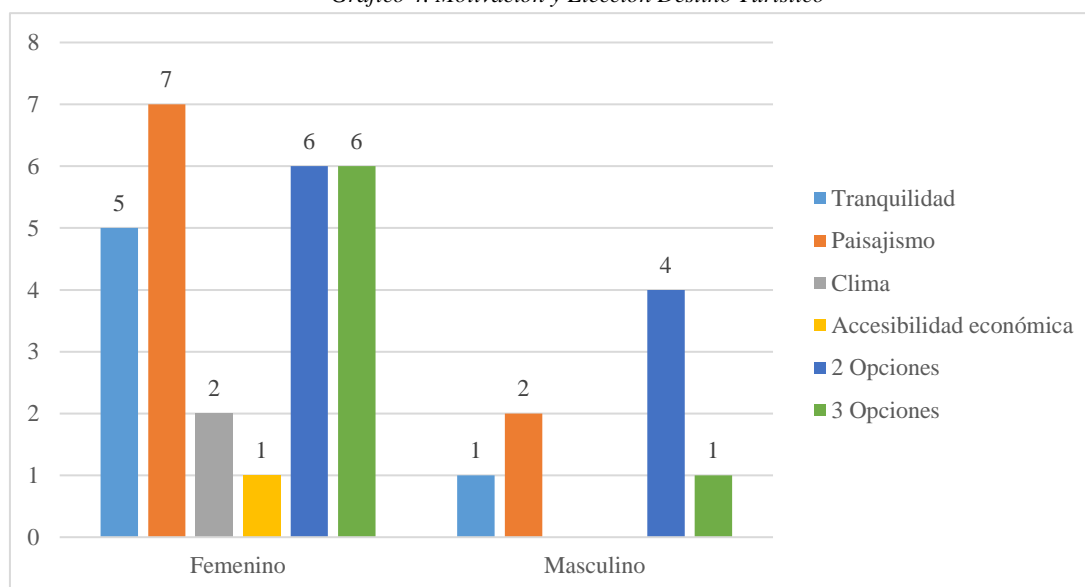
Según el gráfico, puede apreciarse que 14 de los turistas (40%) adultos mayores que visitan el municipio, eligen hospedarse en hotel; 7 de los turistas que corresponde al 20% de los encuestados, manifestaron que en una época vivieron en el municipio y aún tienen familia radicada allí, lo que les permite alojarse donde sus familiares, esto de alguna manera les permite bajar costos y por ende compartir con sus allegados; 4 encuestados (11%) optan por alojarse en finca-hotel y 4 (11%), donde un amigo. Así mismo 3 adultos mayores (9%) eligen los hostales, buscando independencia y a la vez economía, sobre todo aquellos adultos mayores que son más aventureros; igual número de adultos mayores turistas 3 (9%) respectivamente, eligen los Fami-hoteles

En cuanto al medio por el cual recibieron la información, el 29% de la población respondieron que a través de publicidad dirigida a grupos gerontológicos existentes en sus lugares de residencia; de igual manera, otro (29%), manifestaron que recibieron información o invitación a través de un amigo; esto concuerda con lo que expresan las autoras (Balari y Debenedetto, 2016, p.61) cuando afirman que los “Los turistas Senior, son muy exigentes y que además disfrutan de realizar viajes nacionales o internacionales con familiares o amigos a fin de conocer nuevas culturas y disfrutar de la naturaleza”. Llama más la atención que en

menor proporción, se encuentran las agencias de viajes, oficinas de turismo, el internet y afiches/folletos lo que representa el 20%, predominando así la publicidad de voz a voz.

Podría decirse, que los medios de información masivos, son más consultados por la población más joven, por lo que es un criterio que debería tenerse en cuenta a la hora de ofertar paquetes y sitios turísticos con el fin que la información llegue de manera precisa y oportuna a los adultos mayores. La publicidad dirigida a este grupo poblacional debe ser difundida a través de los medios y espacios que son más frecuentados por estas personas.

Gráfico 4. Motivación y Elección Destino Turístico



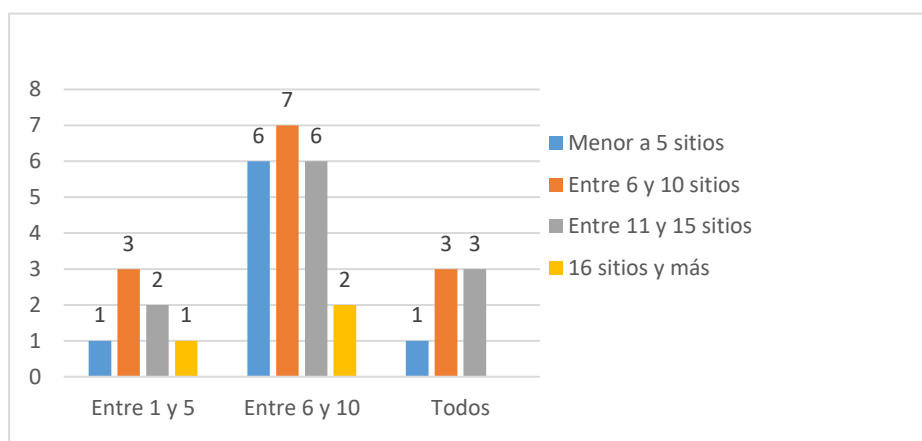
Fuente: Construcción Propia 2019

Respecto a la pregunta ¿por qué eligió a Jardín como destino turístico? De los encuestados, 9 que representan el (26%), (las mujeres representan el 20% y los hombres el 6%), el 6 (17%) respondieron por la tranquilidad (siendo 14% mujeres y el 3% hombres). El 6% responde que el clima y el 3% accesibilidad económica, que corresponde solo a un turista de los encuestados, fue lo que más lo motivó para visitar este destino turístico.

10 de los encuestados correspondiente al 29% (6 mujeres que corresponde al 17% y 4 hombres 11%), prefieren 2 opciones, siendo estas (Tranquilidad y paisajismo) o (Tranquilidad y clima) y en las 3 opciones 7 (20%) se inclinaron por (Tranquilidad, paisajismo y clima), representados así (mujeres 6 el 17% y hombre 3%). Puede afirmarse que, aunque los adultos mayores se ubiquen dentro de un rango de edad, no todos tienen las mismas preferencias y motivaciones, ya que este es un grupo poblacional muy heterogéneo, en quienes inciden factores tales como: género, salud, cultura, accesibilidad económica, entre otros. Según los resultados que arrojó la tabla puede apreciarse que estos grupos se inclinan por algunas líneas del turismo como el turismo cultural; les llama mucho la atención la arquitectura, el patrimonio cultural que posee el municipio y por su puesto la cantidad de atractivos turísticos, como el avistamiento de aves, los senderos ecológicos, el turismo rural, entre otros enmarcándose dentro del turismo de naturaleza, motivo por la cual algunos resultados arrojados, dieron como preferencia el paisajismo, tranquilidad, clima entre otros.

Jardín cuenta con una temperatura promedio entre los 22° y 25° lo cual hace que el clima sea agradable y, por consiguiente, sea de preferencia para algunos visitantes adultos mayores. En esta etapa de la vida, el turista lo que busca es bienestar integral a nivel físico, emocional y social, donde puedan disfrutar, relajarse, conocer y aprender de otras culturas.

*Gráfico 3. Sitios más Visitados por los Turista Adultos Mayores*



Fuente: Construcción Propia 2019

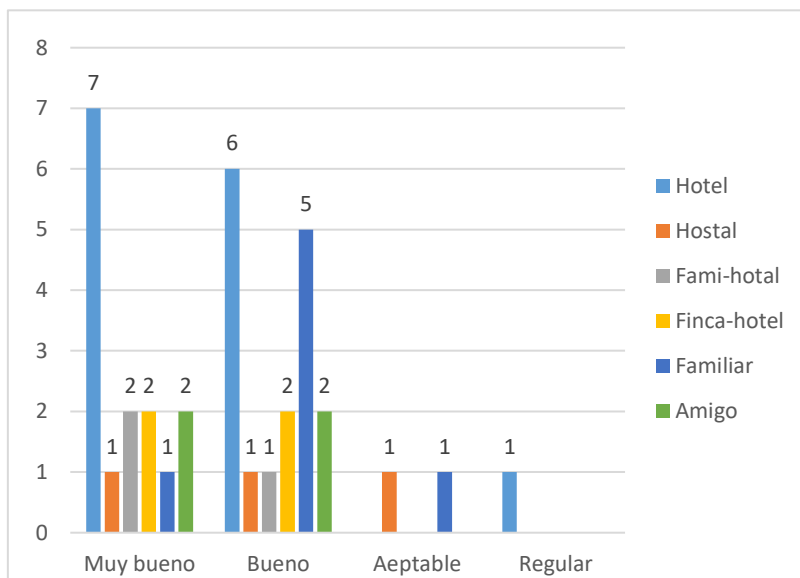
Jardín, se caracteriza por la gran variedad de sitios turísticos, que se promocionan a través de los diferentes medios de difusión como redes sociales, emisora, volantes entre otros; por esta razón se hace complejo nombrar cada uno de estos lugares y decir cuál es la percepción que tienen los turistas adultos mayores frente a cada uno de ellos, por eso en la gráfica se mencionan las opciones que cada turista visitó de una forma más globalizada, siendo estos: Basílica menor, Convento, Casa-museo, Teatro municipal, Hospital, Cementerio, Charco corazón, Trucheras, Molienda, Cueva del esplendor, Cueva de los guácharos, Salto del ángel, Ruta del café, Camino la herrera, Avistamiento de aves, Cerro Cristo rey, Resguardo indígena Emberá Chamí, la Garrucha, Reservas naturales (orquídeas, colibrí), Casa de los dulces, Centro de bienestar del adulto mayor.

Es importante resaltar que el 60% de los visitantes estuvieron en 10 sitios de los anteriormente descritos; el 20% visitó todos los sitios relacionados, es decir que el 80% de estos turistas, son motivados a conocer los atractivos propios del Municipio lo que, sin lugar a dudas, está dado por la facilidad de desplazamiento y la cercanía a sus sitios de alojamiento.

Con lo anterior puede decirse que los sitios más apetecidos por los adultos mayores son los que están dentro del casco urbano como Basílica, Casa-museo, Teatro, Convento, Casa de los dulces, camino de la Herrera, charco Corazón, sin desconocer que los turistas adultos mayores cuyas edades oscilan entre los 60 y 75 años, también han visitado sitios turísticos que están mucho más alejados de la cabecera urbana, claro que en menor proporción como son las Reservas naturales, cueva del esplendor, Cueva de los guácharos.

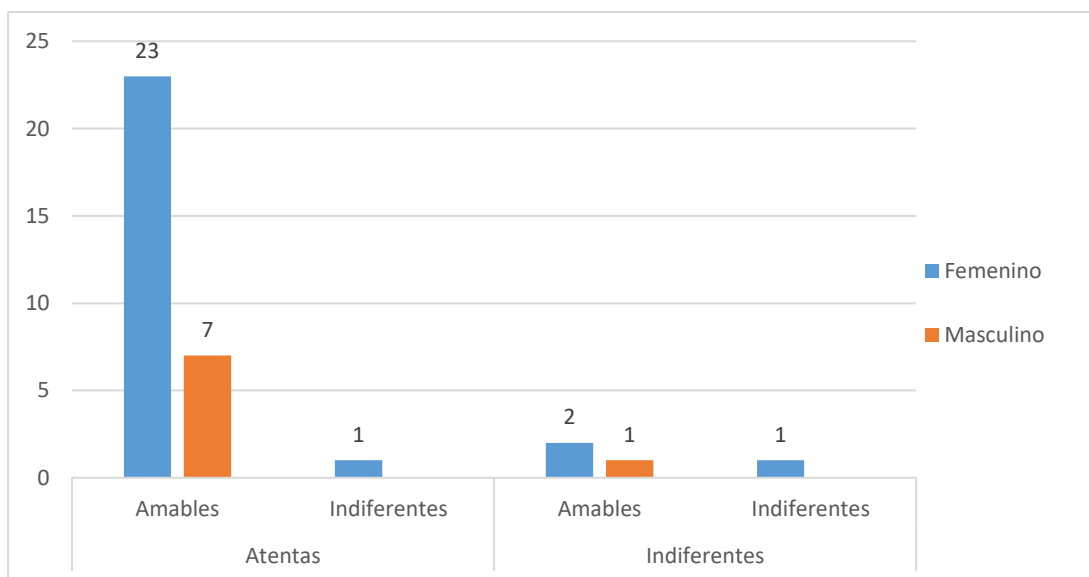
## 8.2 Percepción y Valoración

Gráfico 6. Percepción tipo alojamiento



Fuente: Construcción Propia 2019

Gráfico 7. Acerca de la Prestación de los Servicios Turísticos



Fuente: Construcción Propia 2019

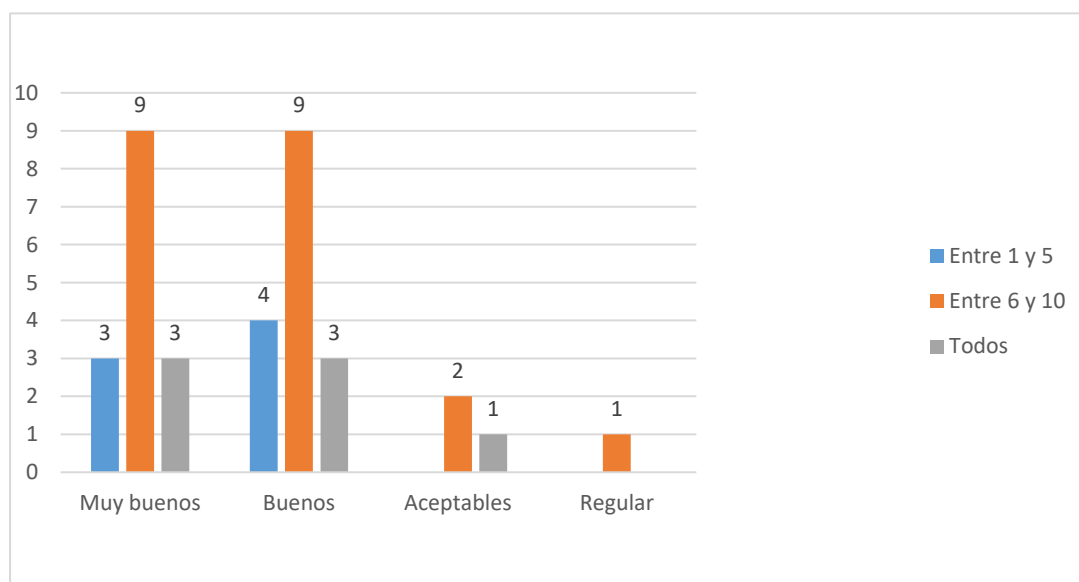
La percepción que tienen los turistas adultos mayores frente a los comerciantes, prestadores de servicios y residentes en el municipio de Jardín, es favorable. 33 de las personas



encuestadas (94%) así lo califican (23% hombres y el 71% mujeres) expresando que se sienten a gusto con el buen trato. El 6% expresan que las personas que les prestan el servicio de turismo se muestran indiferentes.

Los turistas se sienten a gusto, debido a que el trato que reciben es muy cordial, son serviciales, atentos, resuelven sus inquietudes e inconformidades, generan un ambiente agradable, ofrecen además servicios adicionales, es decir que satisfacen sus necesidades y que le dan un valor agregado al servicio. Es de anotar que “El turismo es una importante alternativa para el desarrollo económico y social de algunas ciudades ya que requiere de una estructura mínima para la atención de turistas, pudiendo tener beneficios directos para las comunidades locales” (Oliveira, 2011, p.230), de ahí que desde la administración municipal se deben definir acciones para garantizar en cierta medida esa satisfacción de necesidades a los usuarios del turismo.

*Gráfico 4. Del Servicio Recibido en los Sitios Turísticos.*



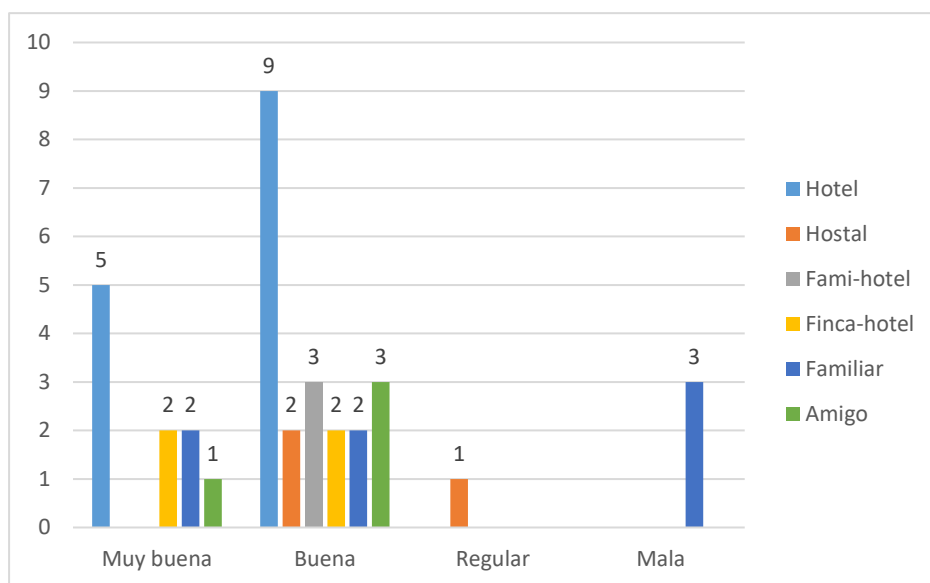
Fuente: Construcción Propia 2019

El 88% de los visitantes, que son adultos mayores completamente activos y muy autónomos, manifiestan que poseen muy buena percepción frente a la calidad de los servicios

prestados, esto basándose en el buen trato de los comerciantes y prestadores de servicios turísticos como de los mismos residentes.

Las condiciones de los sitios turísticos visitados, el esmero porque estos sean amplios, cómodos y accesibles para todo el público; así como la información acerca del transporte, precios, locaciones, seguridad entre otros, son atributos para que los encuestados manifestaran que se sentían bastante satisfechos; el 9% expresó que son aceptables (sin indicar la razón) y el 3% ha manifestado que regular. Lo anterior invita a pensar que, si el 100% de los encuestados no se siente completamente satisfecho, es necesario analizar con los diferentes actores prestadores de servicios turísticos las causas que generan dicha insatisfacción con el fin de intervenirlas, que como bien se dice un cliente satisfecho, siempre vuelve y trae más clientes.

Gráfico 9. Tipo de Alojamiento e Infraestructura

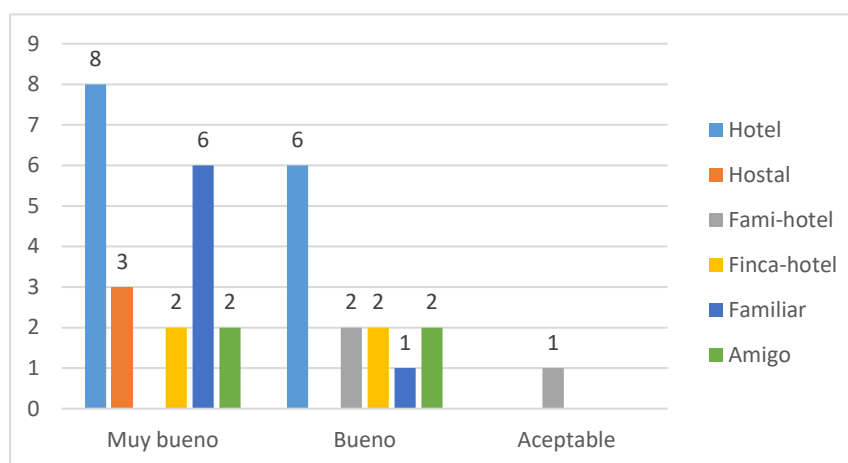


Fuente: Construcción Propia 2019

Se observa que, de las 35 personas encuestadas, el 28% considera el alojamiento como muy bueno, el 60% como bueno, el 3% como regular y el 9% como malo. Cabe anotar que el 40% (14) de los turistas encuestados, se alojaron en hoteles y el 20% (7), se alojaron donde familiares; 1 (3%) manifestó que las condiciones en estos sitios son muy regulares y 3 (9%) respondieron como malas las instalaciones donde sus familiares, lo que deja ver las

incomodidades que algunos adultos mayores pueden experimentar en estos lugares, razón por la cual muchos de ellos prefieren alojarse en hoteles porque se sienten más tranquilos, los espacios pueden ser más amplios para su desplazamiento y podría ajustarse más a sus necesidades. Esto coincide con los autores (Acevedo, Bello y Rojas, 2018, p. 133) dónde manifiestan que: “Los adultos mayores son poco exigentes a la hora de adquirir un buen servicio, pero lo que buscan es un trato agradable, comodidades necesarias para su edad, como también ambientes tranquilos”.

Gráfico 10. Alojamiento y Gastronomía



Fuente: Construcción Propia 2019

Estas variables presentan un nivel de satisfacción importante, ya que el 60% de los turistas, manifiestan que la alimentación (gastronomía) fue muy buena; el 37% dijeron que fue buena y solamente el 3% manifestó que fue aceptable.

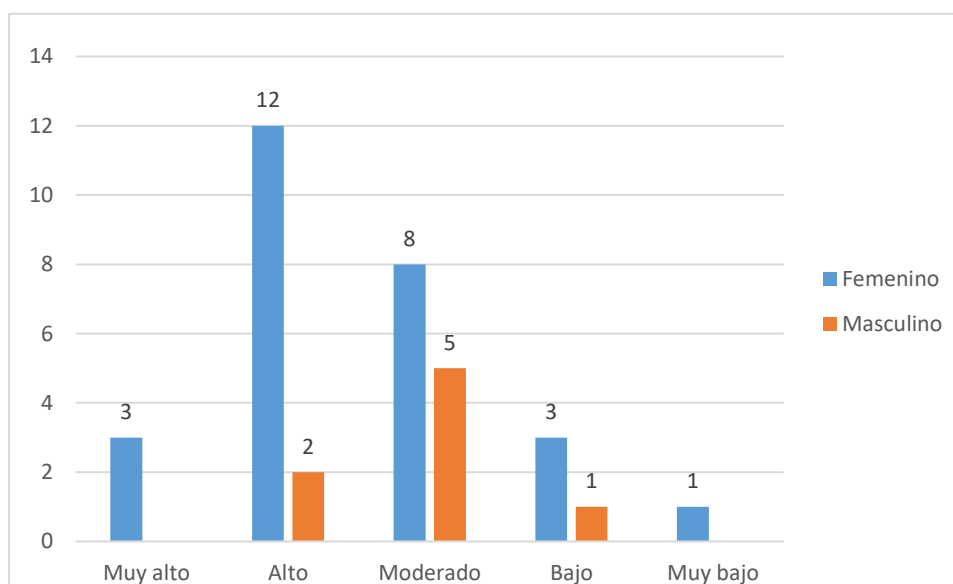
Se debe pensar en la gastronomía como valor agregado de los destinos turísticos; es uno de los renglones más importantes, pues la satisfacción de los turistas, puede ejercer una influencia significativa como parte del turismo gastronómico; y Jardín con sus trucherías, dulcerías y su gran variedad de restaurantes y de fincas cafeteras, lo posicionan como uno de los mejores municipios para visitar y degustar el delicioso café. (Medellín, Travel, (2019)

Por diferentes situaciones, algunos adultos mayores tienen ciertas restricciones o intolerancia con algún tipo de alimento, razón por la cual se hacen indagaciones a las personas de los diferentes establecimientos turísticos que ofrecen este servicio gastronómico, con el fin de identificar otro tipo de opciones en la oferta. Dentro de la conversación, se aborda la importancia de reflexionar y profundizar sobre la gastronomía tradicional, la vegetariana, la vegana, entre otras opciones, ya que el adulto mayor no sólo disfruta evocando momentos de otros tiempos y que representan la unión familiar, sino que requiere de otro tipo de alimentos que no afecten su salud, logrando de esta manera ofrecerles un buen servicio que contribuya al bienestar del turista adulto mayor.

De otro lado, los encuestados manifestaron sentirse satisfechos frente al alojamiento, ratificando que tanto los que se alojan donde familiares como en hotel o Fami-hotel, se han sentido muy cómodos, así sea en temporada alta, el jardineño siempre se ha destacado por ser excelente anfitrión.

### 8.3 Acerca de los costos de los servicios

*Gráfico 5. Costos en general*



Fuente: Construcción Propia 2019

El 43% de las mujeres manifiestan que los precios son muy altos, en comparación al 6% reportado por los hombres; en cuanto al rango del precio moderado, responden el 23% mujeres y 14% hombres; dentro del rango bajo o muy bajo el 4% representa el sexo femenino y el 1% el sexo masculino. Es de anotar que el turista tiene una impresión de los precios basándose en que el valor percibido puede ser mayor o menor al servicio pagado; en otras palabras, la percepción del precio influye mucho frente a la calidad del servicio recibido; la necesidad satisfecha del turista adulto mayor y el valor agregado, se considera entonces que el turista, responde a la satisfacción de las necesidades y por ende a la percepción del precio.

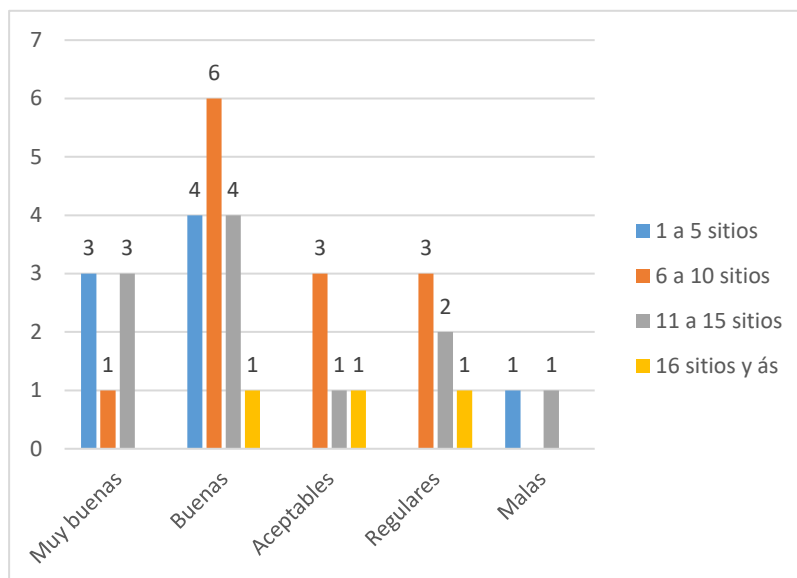
Esta variable para la presente investigación es significativa, pues es un aspecto destacado en la atención y satisfacción del turista, sumado a temas como el alojamiento, la alimentación, el transporte y el ingreso a los sitios turísticos.

Se destaca entonces con estos resultados, que cuando se trata de disfrutar y a la vez buscar economía, teniendo en cuenta posibles gastos extras que se puedan presentar, la mujer siempre tiene presente dichas eventualidades, pero ante todo lo que más busca es economizar, lo que no ocurre con el hombre, ya que siempre piensa en el momento, en disfrutar.

Los adultos mayores que son pensionados, es una población que tiende a disfrutar un poco lo que durante tanto tiempo ha trabajado. Los adultos mayores están “(...) más dispuestos a viajar, se encuentran en mejores condiciones físicas e intelectuales, tienen mayor capacidad adquisitiva; se muestran deseosos de conocer nuevas culturas y personas, tener experiencias nuevas y disfrutar de la vida (Alén, Domínguez & Fraíz, 2010, p.22); es por ello que sus intereses se focalizan más en divertirse, conocer otros sitios, tener una vida más tranquila y con mejor calidad, pero también existe aquel grupo de adultos mayores que en algún momento de su vida hicieron turismo a dicho municipio y tomaron la decisión de establecerse y desarrollar su proyecto de vida en un lugar mucho más tranquilo y acogedor para ellos.

## 8.4 Grado de Satisfacción del Turista

Gráfico 12. Sitios más visitados y estado de las vías

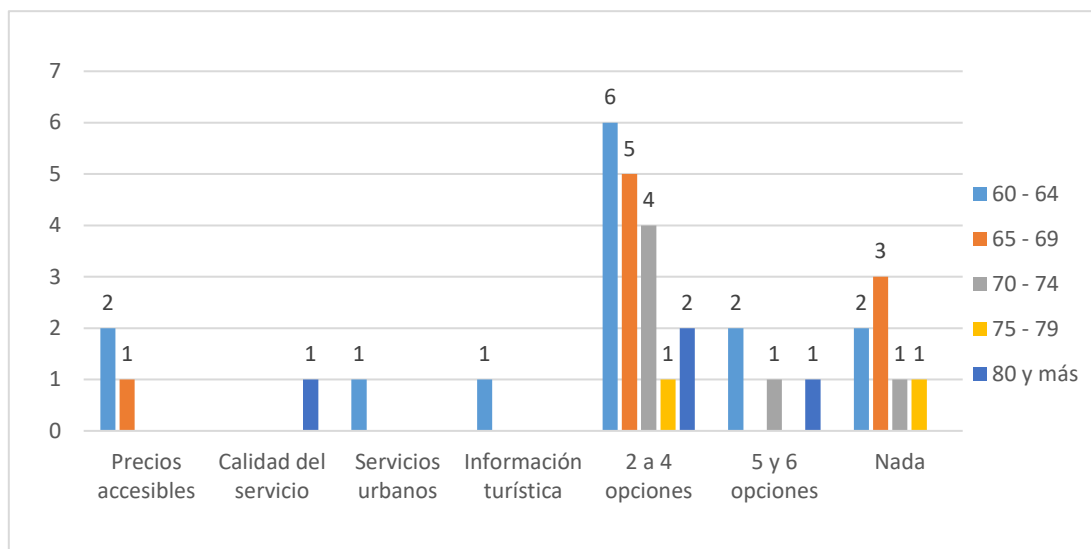


Fuente: Construcción Propia2019

El 20% de los encuestados manifiestan que el estado de las vías de acceso al municipio, y lugares turísticos cercanos al casco urbano que han podido visitar, están en muy buenas condiciones; el 43% dicen que son buenas, el 14% que son aceptables y el 17% expresa que se encuentran en regular estado. De otro lado el 77% considera que las vías de desplazamiento a los sitios que son de interés turístico dentro del casco urbano y cercanos, están en óptimas condiciones, mientras que el 23% que visitaron entre 6 a 15 sitios turísticos, manifestaron que estas vías son regulares o que están en mal estado; esto coincide con las obras de reparación de algunas de las vías que se adelantaban desde la administración municipal, lo cual puede influir en la percepción de los turistas.

## 8.5 Condiciones de Atracción Deseable

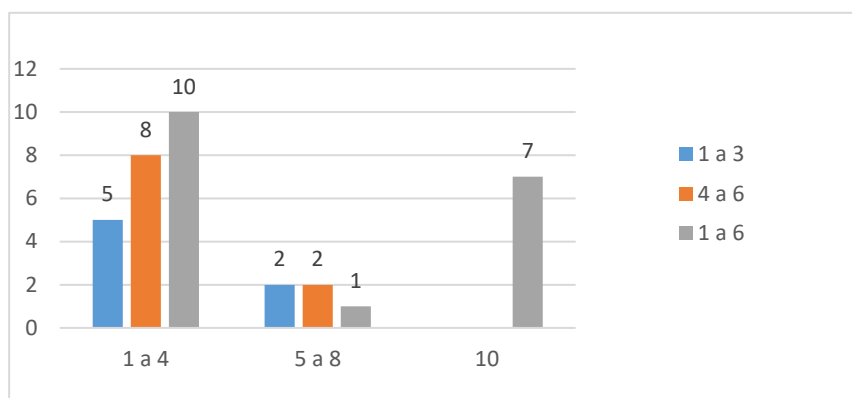
Gráfico 13. Condiciones Deseables que atraerían más turistas



Fuente: Construcción Propia 2019

Aunque los turistas encuestados manifestaron que las condiciones turísticas del municipio de Jardín en general son buenas, no dejan de dar algunas sugerencias para que estas, sean mucho más atractivas; por lo tanto el 63%, si bien no especifican ningún lugar en concreto, sí coinciden en manifestar las siguientes recomendaciones sugeridas por los participantes para el mejoramiento de las condiciones en sitios turísticos, entre las que se destacan: buena señalización o avisos más visibles, informar oportunamente las rutas y sitios turísticos y mejorar la limpieza. El 20% manifiesta que se siente demasiado a gusto y que no se necesita sugerir ninguna mejora. El 9% expresó que los precios más accesibles, mientras que el 3% que haya mejor calidad en el servicio.

Gráfico 64. Paquetes Turísticos se adecúan a las Necesidades de los Adultos Mayores



Fuente: Construcción Propia 2019

Respecto a la variable, ¿qué necesita Jardín para que se más atrayente? el 66% de la población hace alusión al ítem 1 a 4 (Precios accesibles, calidad de servicio, servicios urbanos, servicios rurales), el 14% hace alusión al ítem 5 a 8 (Hospitalidad, limpieza, información turística, seguridad); el 7% manifiesta que no hace falta nada para que el municipio sea más atrayente. Lo anterior es consecuente con lo planteado por Oliveira (2011) quien expresa que “la atracción y mantenimiento de un flujo específico de turistas hacia un destino depende fuertemente de la satisfacción que se les dé” (p.229),

En cuanto a la variable si los paquetes turísticos, sí se adecúan a las necesidades del adulto mayor, el 20% de la población, aducen al ítem 1 a 3 (Salud física, economía, integración social y familiar); 29% responde al ítem 4 a 6 (Recreación, relación espiritual, relación cultural); y el 51% hace alusión al ítem 1 a 6 (todas las variables), estas respuestas son consecuentes con lo planteado por Balari y Debenedetto (2016), quienes expresan que

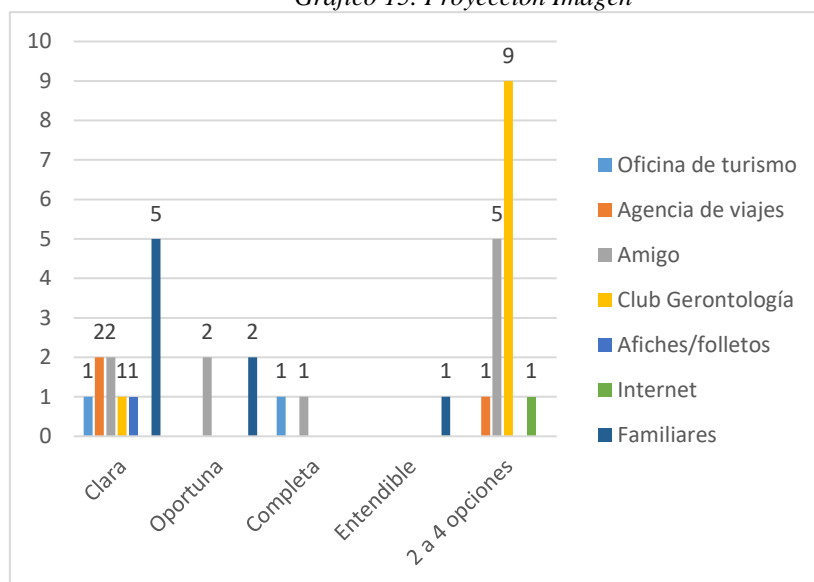
Los grupos de adultos mayores se están convirtiendo en un segmento de mercado importante dentro de la industria del turismo, imponiendo de a poco nuevos retos para los profesionales en turismo que deberán capacitarse para poder conocer sobre los gustos, necesidades, exigencias que deben tener en cuenta a la hora de vender los diversos paquetes (p.6)



El 66% de la población manifiesta sobre la necesidad de mejoras en la calidad de los servicios a nivel general, no con el ánimo de queja, por el contrario de implementar mejoras en la atención; según este dato es un poco impreciso si se tiene en cuenta que el sexo femenino es un poco más meticulouso y exigente en cuanto a la prestación de los diferentes servicios, podría tratarse de una inconformidad frente a alguno de los servicios que no fue manifestada. Acerca de la variable si los paquetes turísticos se adecúan a las necesidades de los adultos mayores, el 51% manifiesta estar de acuerdo y satisfecho; podría decirse entonces que este porcentaje, pertenece al grupo de adultos mayores que son más activos y más autónomos y que de alguna manera buscan espacios de más esparcimiento y disfrute en los diferentes sitios turísticos, como también de un intercambio cultural.

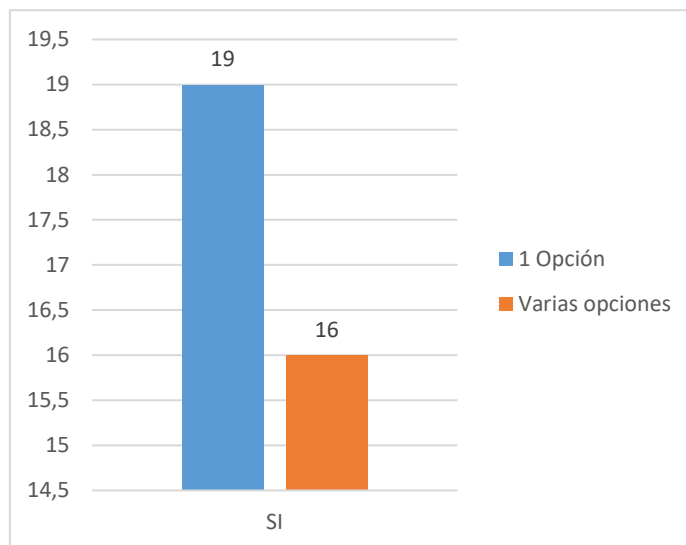
## 8.6 Proyección de la Imagen

Gráfico 15. Proyección Imagen



Fuente: Construcción Propia 2019

Gráfico 16. Recomendaría el Municipio de Jardín como Destino Turístico.



Fuente: Construcción Propia 2019

Los 35 adultos mayores encuestados, manifestaron que si recomiendan el municipio de Jardín, como destino turístico es decir 100%; en cuanto a la variable sobre la proyección de la imagen, el 54% respondieron solo una de las 4 opciones presentadas como: (clara), (oportuna), (entendible) o (completa); mientras que el 46% de los encuestados respondieron a más de una opción entre (clara, oportuna, entendible, completa).

## CONCLUSIONES

Entre los factores que hacen único a Jardín como destino turístico, de acuerdo con la percepción de los turistas son: la arquitectura colonial, el diseño y lo pintoresco de la fachada de sus casas, la conservación de la arquitectura y lo organizado del pueblo; además de las tradiciones, la amabilidad de la gente y los paisajes naturales que lo rodean.

Es importante manifestar que, aunque el turismo gerontológico no ha sido ampliamente difundido, en el municipio de Jardín ha tomado fuerza, lo cual se convierte en motor de crecimiento para la Región. El turismo gerontológico es un campo por explorar, de hecho, no se cuenta con suficiente literatura al respecto, por ello se hace necesario visibilizar la atención de este grupo poblacional como una oportunidad y por ende diseñar paquetes turísticos a la medida de los adultos mayores procurando satisfacer sus necesidades e intereses.

Es necesario dar un valor agregado a los productos turísticos en el Municipio de Jardín (atractivos de la zona, infraestructura para la prestación de servicios de hospedaje, alimentación y actividades desarrolladas), para así lograr un mejor posicionamiento de la oferta existente en el municipio de Jardín. Un factor que es visible es la organización, debido a que los adultos mayores esperan “(...) el no tener que preocuparse durante el viaje porque no llegan a horario a un lugar o porque alguna reserva no fue realizada” (Balari y Debenedetto, 2016, p.61), sin embargo, son exigentes en cuanto a la prestación de los diversos servicios.

El turismo cultural (gerontológico) a nivel internacional viene en una creciente demanda, ya que brinda grandes beneficios de desarrollo, como alternativa económica. Un factor importante de estos productos es la sustentabilidad y sostenibilidad, en este sentido, Jardín posee una variada oferta de productos turísticos, siendo relevante su nivel de desarrollo en torno a esta actividad. Sin embargo, es indispensable realizar las adecuaciones necesarias

para garantizar la estadia y bienestar de los turistas, en especial en aspectos como la infraestructura y los accesos a los diferentes espacios.

Se puede afirmar que, en el Municipio de Jardín, Antioquia, existe una estrecha relación entre el turismo y el desarrollo local, por la diversificación de la oferta turística que conlleva a los visitantes a un mayor acercamiento al territorio, debido a los recursos naturales y biodiversidad existente en este espacio. Sumado a lo anterior, factores culturales se presentan como un instrumento de valorización del Municipio (se tiene establecido como cultura), alcanzando a convertirse en herramienta de creación de productos turísticos con dimensión territorial. El patrimonio arquitectónico y su paisajismo lo ponen de manifiesto para conocerlo e interpretar e identificarlo, reforzando la cohesión social de los habitantes. Esta es una de las claves de éxito del desarrollo local.

Analizar el desarrollo del turismo gerontológico en el municipio de Jardín- Antioquia, permite identificar algunas estrategias a implementar, como la oferta de recorridos cortos, guiados por personas conocedoras de las dinámicas y la historia cultural del municipio, ya que el adulto mayor opta por el consumo de productos turísticos relacionados con la cultura, la naturaleza, para la atención específica de este grupo poblacional.

La valoración de los recursos turísticos del entorno municipal, su cultura, folclor y de otros factores influyentes en el desarrollo del turismo en el Municipio, constituye la base para desarrollar el turismo sostenible de manera pertinente a largo plazo, evitando el mal uso de los recursos naturales, sociales, culturales, económicos y legales. “Las personas de tercera edad prefieren un ambiente tranquilo, donde se sientan seguros” (Cáceres, 2015, p.25), es por ello que alternativas como el turismo de naturaleza, cultural, rural o recreativo, son sus predilectas.

## RECOMENDACIONES

El turismo, hoy en día, necesita del impulso de productos exitosos que fortalezcan el desarrollo de las regiones, productos que sean planificados de manera razonada y donde el uso de los recursos públicos se aplique eficientemente y en beneficio de la misma comunidad receptora.

Los operadores turísticos tienen la responsabilidad de diseñar paquetes turísticos a la medida de la población que demanda los diferentes servicios. Ofertas que integren la atención de adultos mayores son escasas, lo cual genera que no se visibilice el mercado de adultos mayores como una posibilidad. Se hace necesario pensar en otras alternativas en la oferta, que tiendan a diseñar planes estratégicos orientados específicamente al turismo Senior.

Promocionar paquetes turísticos orientados a los adultos mayores, es una alternativa de negocio significativa para los operadores turísticos, debido a, que como ya se ha visto, sus intereses y necesidades son específicas y por ende es una alternativa para atraer turistas senior, basados en la oferta y calidad en la prestación del servicio. Por lo tanto, se requiere de una difusión clara y específica de este tipo de ofertas con el fin de atraer a más turistas senior.

Teniendo en cuenta las condiciones de la población adulta mayor e imposibilidad de acceder a ciertos lugares turísticos, debe plantearse la posibilidad de realizar recorridos más dosificados y mejorar su infraestructura y accesibilidad.

Se requiere que tanto usuarios como operadores turísticos, conozcan la normatividad vigente respecto a las condiciones que se deben tener para adultos mayores o personas con movilidad reducida, no sólo para dar cumplimiento a la ley, sino con el ánimo de garantizar el

acceso y disfrute de esta población a los servicios turísticos que posee el municipio sin que exista ningún tipo de discriminación así sea de manera indirecta.

Es importante dejar en los diferentes sitios turísticos, (Agencias de turismo, sitios turísticos y lugares de alojamiento), una ficha sencilla para que los adultos mayores las realicen y puedan consignar allí, todos sus aportes, a fin de lograr conocer sus necesidades insatisfechas y por ende brindarles un mejor servicio, propiciándoles bienestar y mejor calidad de vida.

Dentro del grupo poblacional en estudio, hay adultos mayores que siendo muy autónomos se sienten con muy buena resistencia para hacer recorridos a sitios turísticos que se encuentran alejados de la cabecera urbana, pero aún así, esto no significa que no se pueda mejorar las condiciones de accesibilidad lo que puede identificarse entonces, que debe mejorarse las vías de acceso.

Vale la pena resaltar la importancia de indagar a las personas de los diferentes establecimientos que ofrecen servicios gastronómicos, con el fin promocionar otro tipo de opciones gastronómicas, dado que algunos adultos mayores tienen ciertas restricciones alimentarias y por consiguiente requieren de otro tipo de ingesta para que no afecte su salud y por lo cual pueda disfrutar más de su estadía en los lugares turísticos.

Jardín, como destino turístico, tiene un gran número de lugares para visitar que llaman la atención, y en la cual es importante mejorar unas condiciones teniendo en cuenta a la población adulta mayor como: Buena señalización, avisos más visibles, informar oportunamente sobre las rutas y sitios turísticos y mejorar la limpieza.

Se requiere hacer otras investigaciones dónde se incluyan:

- Más número de personas adultas mayores, incluyendo personas de edad avanzada. (mayores de 80 años).

- Consultar adultos mayores del género masculino, según edad, escolaridad, estado civil, procedencia, estado de salud, entre otras.
- Realizar estudios en otras fechas importantes como: (Día de las madres, Semana Santa, Fiestas de la Rosa, Festival del Cine, Navidad, Año nuevo).
- De igual manera debe hacerse un estudio dónde se mida la percepción que los adultos mayores tienen frente a cada uno de los sitios turísticos visitados, así como a su pareja, familiares y acompañantes.
- Considerar la posibilidad de realizar otros estudios con los turistas adultos mayores que vengan fuera del Departamento y de otros Países, ya que tienen más recorridos, han visitado posiblemente otros sitios y por consiguiente pueden dar mejores aportes.
- De igual manera se requiere un estudio con funcionarios públicos, administrativos y operadores del municipio, en relación a la prestación de servicios turísticos ofertados para los adultos mayores.

Aunque la percepción que tienen los adultos mayores con respecto a la atención es favorable, se hace necesario implementar mejoras en la atención de comerciantes prestadores de servicios turísticos, en cuanto a una atención más oportuna, más cálida y eficiente.

Es importante ofertar paquetes turísticos más acordes a la población adulta mayor que incluyan aspectos relacionados con sus condiciones físicas, su fragilidad, discapacidad y vulnerabilidad.

## REFERENCIAS

- Abad Restrepo, S.M. y Quintero Botero, V. (2018) Identificación de variables influyentes en las decisiones de compra de entretenimiento de las personas mayores en la ciudad de Medellín. (Trabajo de grado). Recuperado de: [https://repository.eia.edu.co/bitstream/11190/2162/1/AbadSarita\\_2018\\_Identificaci% c3%b3nVariablesInfluyentes.pdf](https://repository.eia.edu.co/bitstream/11190/2162/1/AbadSarita_2018_Identificaci%c3%b3nVariablesInfluyentes.pdf)
- Acevedo, I., Bello, J. y Rojas, L. (2018). *Diagnóstico del Turismo Sénior como Nueva Alternativa Turística para el Municipio de Anapoima (Cundinamarca)*. Trabajo de grado para optar al título como Profesional en Hotelería y Turismo. Universitaria Agustiniiana. Recuperado de <http://repositorio.uniagustiniana.edu.co/bitstream/handle/123456789/311/AcevedoAla rcon-IngridLorena-1-2018.pdf?sequence=9&isAllowed=y>
- Alén González, M., Domínguez Vila, T., & Fraíz García, A. (2010). El Turismo Senior Como Segmento De Mercado Emergente. *Cuadernos de Turismo*, (26),9-24. [fecha de Consulta 1 de enero de 2020]. ISSN: 1139-7861. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/25651184.pdf>
- Balari, F. y Debenedetto, F. (2016) *Turismo Senior, un nuevo segmento de mercado*. Trabajo Final de la Carrera Técnico Superior en Turismo. Santa fe-Argentina. Recuperado de <https://repositorio.yvera.tur.ar/bitstream/handle/123456789/8886/TESINA-FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Barretto, M. (2007). Turismo y cultura: Relaciones, Contradicciones y Perspectivas. *Colección Pasos, edita N.I.* Recuperado de: <http://www.pasosonline.org/Publicados/pasosoedita/PSEdita1.pdf>
- Bernal, C. (2016) *Metodología de la Investigación. Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales*. Cuarta Edición. Pearson, Colombia.
- Bonilla, E. y Rodríguez, S. (2005) Mas allá del Dilema de los Métodos: La investigación en Ciencias Sociales. Bogotá. Editorial Norma. Recuperado de <https://laboratoriociudadut.files.wordpress.com/2018/05/mas-alla-del-dilema-de-los-metodos.pdf>
- Cáceres, C. (2015) *El turismo –no convencional- como solución a la problemática de la tercera edad: Turismo alemán en Zona Cafetera, Colombia*. Programa de Administración de Empresas, Colegio de Estudios Superiores de Administración (CESA). Bogotá. Recuperado de <https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/1432/1022.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



- Colombia Productiva. (2018). Turismo de Naturaleza. Página web institucional. [consultado mayo 2 de 2020]. Recuperado de <https://www.colombiaproductiva.com/ptp-sectores/servicios/turismo-naturaleza>
- Conferencia Mundial de Turismo Sostenible (1995). *Carta del Turismo Sostenible*. Santa Cruz de Tenerife, España. Recuperado de <https://www.biospheretourism.com/assets/arxius/cc909a3b8279ee1838274c43114f54a2.pdf>
- Denis, L. y Gutiérrez, I. (2013). *La investigación etnográfica: experiencia de su aplicación en el ámbito educativo*. Instituto Pedagógico Rural. Recuperado de <https://es.slideshare.net/edsonarante/9-la-investigacion-etnografica-denis-santana>
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística –DANE- (2018). *Proyecciones de Población; serie de Proyecciones de población por área y sexo*. Calculadas con base en los resultados del Censo Nacional de Población y Vivienda -CNPV- 2018. Consultado el 13 de marzo de 2020. Recuperado de <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/proyecciones-de-poblacion>
- Filardo, C. (2011). Trabajo Social para la Tercera Edad. *Revista de Trabajo y Acción Social*. ISSN 1133-6552. 49 (204-219). Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4111475>
- Gadamer, H. (1984). *El lenguaje como medio de la experiencia hermenéutica en Verdad y Método*. Salamanca, Sígueme. Vol. 1.
- Galeano, M. M. E. (2004). *Diseños de proyectos de investigación cualitativa*. Fondo Editorial Universidad EAFIT, recuperado de [https://books.google.com.co/books?id=Xkb78OSRMI8C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.co/books?id=Xkb78OSRMI8C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Jafari, J. (1992). Significado Sociocultural y Educativo del Turismo de Juventud. *Papers of Turisme*, ISSN 0214-8021, N° 8-9, págs. 39-46. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2201608>
- Jafari, J. (2016). Entrevista con el Profesor Jafar Jafari sobre la Investigación del Turismo Sostenible, recuperada de <https://sustainability-leaders.com/es/entrevista-jafar-jafari/>
- Luna, M.T. (2007). *Investigaciones comprensivas: implicaciones metodológicas*. Universidad de Manizales - CINDE.

- Mazó, M. y Cortés, T. (2015). *El turismo gerontológico, aproximaciones conceptuales para su estudio sistémico*. Ponencia realizada en IX Congreso Internacional de la Academia Mexicana de Investigación Turística, Instituto Sudcaliforniano de Cultura-Academia Mexicana de Investigación Turística-Universidad Autónoma de Baja California Sur, noviembre, La Paz, Baja California Sur, México. Alba Gámez, Alejandro Palafox y Mayra Gutiérrez- Coordinadores. Memorias: La construcción del espacio turístico: procesos, actores e impactos. Disponible en [https://www.researchgate.net/publication/305773550\\_El\\_turismo\\_gerontologico\\_aproximaciones\\_conceptuales\\_para\\_su\\_estudio\\_sistemico](https://www.researchgate.net/publication/305773550_El_turismo_gerontologico_aproximaciones_conceptuales_para_su_estudio_sistemico)
- Millán, J. (2011). Gerontología y Geriatría, valoración e Intervención. Editorial Médica Panamericana. Recuperado de [http://gerontologia.udc.es/new/documents/valoracion\\_intervencion.pdf](http://gerontologia.udc.es/new/documents/valoracion_intervencion.pdf)
- Ministerio de Comercio Industria y Turismo MINCIT. Colombia (2016) Plan Sectorial de Turismo: “Turismo para la construcción de paz 2014-2018”. ISBN: 978-958-59473-1-3. Recuperado de [https://fontur.com.co/aym\\_document/aym\\_estudios\\_fontur/POLITICAS\\_PUBLICAS\\_3.PDF](https://fontur.com.co/aym_document/aym_estudios_fontur/POLITICAS_PUBLICAS_3.PDF)
- Ministerio de Comercio Industria y Turismo MINCIT. Colombia (2018) Plan Sectorial de Turismo: “Turismo el propósito que nos une 2018-2022”. Recuperado de <https://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=2ca4ebd7-1acd-44f9-9978-4c826bab5013>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo- MINCIT, Colombia (2007). *Resolución 0348 de 2007, Por la cual se determinan los sitios de interés turístico de que tratan los numerales 1º y 2º del artículo primero de la Resolución 0347 de 2007*. Recuperado de [https://fontur.com.co/aym\\_document/aym\\_normatividad/2007/RESOLUCION-0348X-20071.pdf](https://fontur.com.co/aym_document/aym_normatividad/2007/RESOLUCION-0348X-20071.pdf)
- Mora, A. (2005). Guía para elaborar una propuesta de investigación. Educación, (29(2) pp. 67-97), recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44029206>
- Municipio de Jardín Antioquia (2019). Jardín con Desarrollo Integral para la Gente 2018 -2025. Concejo municipal, Acuerdo 1 de febrero 28 de 2018.
- Oliveira, B. (2011). Determinantes en la Satisfacción del Turista, un estudio en la ciudad de Guarujá-Brasil. *Estudios y Perspectivas del Turismo*. 20 (229-242). Recuperado de <http://www.estudiosenturismo.com.ar/PDF/V20/v20n1a13.pdf>
- Organización Mundial de la Salud OMS (2015). Informe Mundial sobre el Envejecimiento y la Salud. Recuperado de [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/186466/9789240694873\\_spa.pdf?sequence=1](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/186466/9789240694873_spa.pdf?sequence=1)

- Organización Mundial de Turismo (2018-A). Yearbook of Tourism Statistics, Data 2012 – 2016. Datos recuperados de: <https://data.worldbank.org>
- Organización Mundial de Turismo OMT (2018). *¿Por qué el Turismo?* Consulta realizada el 3 de septiembre de 2019. Recuperado de <http://www2.unwto.org/content/why-tourism>
- Organización Mundial del Turismo (2016). *El sector turístico y los objetivos del desarrollo sostenible*. Recuperado de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284417766>
- Organización Mundial del Turismo OMT (1999). *Guía para Administraciones Locales: DESARROLLO TURÍSTICO SOSTENIBLE*. ISBN: 92-844-0307-3. Madrid, España. Recuperado de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284403073>
- Quiroz, A., Velásquez, A., García, B. y González, S. (2002). Técnicas Interactivas para la investigación social cualitativa. Recuperado de [http://aprendeonline.udea.edu.co/lms/moodle/pluginfile.php/101098/mod\\_resource/content/0/tecnicas\\_interactivas1.pdf](http://aprendeonline.udea.edu.co/lms/moodle/pluginfile.php/101098/mod_resource/content/0/tecnicas_interactivas1.pdf)
- Tamayo, A. (1999) *Teoría General de los Sistemas*. Departamento de Ciencias, Universidad Nacional de Colombia sede Manizales. Recuperado de <http://bdigital.unal.edu.co/57900/1/teoriageneraldesistemas.pdf>
- Tamayo, M. (2005). *El Proceso de la Investigación Científica*. LIMUSA, Noriega editores. Cuarta Edición.
- Vélez, O. L., & Galeano, M. E. (2002). *Investigación cualitativa estado del arte de las fuentes documentales en la Investigación Cualitativa*. Medellín: Centro de Investigaciones Sociales y Humanas Universidad de Antioquia.
- Villamil, O. (2005) *Investigación cualitativa, como propuesta metodológica para el abordaje de investigaciones de terapia ocupacional*. Comunidad Umbral Científico, núm. 2, junio, 2003, p. 0 Universidad Manuela Beltrán Bogotá, Colombia, recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/304/30400207.pdf>

## APÉNDICES

## Apéndice A

## ENCUESTA NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS A.M EN JARDIN

Objetivo:

Recoger información sobre nivel de “satisfacción del turismo gerontológico” en el municipio de Jardín. Son preguntas generales tratadas de forma muy confidencial y dentro de la globalidad de estudio

I. DATOS GENERALES					
1. LUGAR Y FECHA: (Dónde se realizó la encuesta)					
_____					
Día		Mes		Año	
2.NOMBRES Y APELLIDOS: (Turista)					
_____					
Edad	60 a 64 años		70 a 74 años		
	65 a 69 años		75 a 79 años		
	80 años y más		Sexo	M	F
3.LUGAR DE PROCEDENCIA DEL ENCUESTADO					
Colombia		Ciudad		Departamento	
Exterior		País		Ciudad	
4. DURACIÓN DE LA ESTADÍA					
1 a 3 días		4 a 7 días		8 a 10 días	
11 a 14 días		15 a 21 días		22 y más	
5. A TRAVÉS DE QUÉ MEDIOS RECIBIÓ LA INFORMACIÓN DE ESTE SITIO TURÍSTICO					
Oficina de Turismo		Diarios			
Agencias de viaje		Revistas			
T. V		Afiches/Folletos			
Radio		Internet			
Amigos		Familiares			
Club de Gerontología		Otro			
6. MOTIVACIÓN DEL DESTINO: PORQUÉ, ELIGIÓ ESTE MUNICIPIO					
El Clima		La Tranquilidad			
Accesibilidad Económica		El Paisajismo			
Otro		Cuál			
7. TIPO DE ALOJAMIENTO					
Hotel		Fami hotel		Finca hotel	
Hostal		Familiar		Amigo	
Otro		Cuál			
8. SITIOS TURÍSTICOS DE JARDÍN QUE HA VISITADO					
Basílica Menor					
Convento Hermanas Concepcionistas					
Casa Museo					
Teatro Municipal					
Hospital					
Cementerio					
Charco Corazón					
La Truchera					
La molienda (Elaboración de la panela)					
Cueva del Esplendor					
Cueva de los Guácharos					
El Salto del Ángel					
La Ruta del Café					
Camino de la Herrera					
Avistamiento de Aves					
Cerro Cristo Rey					
Resguardo indígena Emberá Chamí (Cristianía)					
La Garrucha					
Reservas naturales (Orquídeas, Colibrí)					
La casa de los dulces					
Centro de bienestar del adulto mayor					
II. PERCEPCIÓN Y VALORACIÓN DEL TURISTA					
09. CUAL ES LA PERCEPCIÓN QUE TIENEN RESPECTO A LOS SITIOS VISITADOS EN RELACION CON:(B, R, M)					
Iluminación		Limpieza			
Seguridad		Espacios Verdes			
El Acceso		Tránsito			
Transporte		Precios			
Señalización		Barreras arquitectónicas			
Otros		Cuáles			
10. DE LOS COMERCIANTES Y PRESTADORES DE SERVICIOS LAS PERSONAS EN JARDÍN SON:					
Atentas		Indiferentes		Desatentas	
11. DE LOS RESIDENTES					
Las Personas que Residen en Jardín y en Relación con el Turista Son:					
Amables		Indiferentes		Poco Amables	

<b>12. LA INFRAESTRUCTURA DE ALOJAMIENTO</b> (Señalar con una X la letra que corresponda) MB= MUY BUENA B= BUENA A= ACEPTABLE R=REGULAR M= MALA					
Recepción	MB	B	A	R	M
Rampas	MB	B	A	R	M
Pasillos Amplios	MB	B	A	R	M
Pisos Accesibles	MB	B	A	R	M
Habitaciones Espaciosas	MB	B	A	R	M
Buen Mobiliario	MB	B	A	R	M
Puertas	MB	B	A	R	M
Ventanas	MB	B	A	R	M
Iluminación	MB	B	A	R	M
Aireación	MB	B	A	R	M
Baños Sanitarios	MB	B	A	R	M
Pasamanos escaleras y Baños	MB	B	A	R	M
Espacios de Ocio	MB	B	A	R	M

<b>13. LA GASTRONOMÍA LE PARECE</b> (Señalar con una X la letra que corresponda) MB= Muy buena B= Buena A= Aceptable R=Regular M= Mala					
Desayuno	MB	B	A	R	M
Almuerzo	MB	B	A	R	M
Cena	MB	B	A	R	M

<b>14. SITIOS TURISTICOS</b>					
Los Sitios Turísticos le parecen	MB	B	A	R	M
La atención en los Centros Turísticos	MB	B	A	R	M
Los Servicios de Información al Turista le Parecen	MB	B	A	R	M

### III. EL MANEJO DE LOS PRECIOS ES

<b>15. (Señalar con una X la letra que corresponda) MA= Muy Alto A= Alto M/R Moderado/ Razonable B= Bajo MB= Muy Bajo</b>					
Transporte	MA	A	M/R	B	MB
Alojamiento	MA	A	M/R	B	MB
Gastronomía	MA	A	M/R	B	MB
Bares	MA	A	M/R	B	MB
Cafeterías	MA	A	M/R	B	MB
Visitas a Sitios Turísticos	MA	A	M/R	B	MB
Productos Adquiridos	MA	A	M/R	B	MB

### IV. GRADO DE SATISFACCIÓN DEL TURISTA

<b>16. EL ESTADO DE LAS VÍAS LE PARECEN</b>			
Muy buenas	Buenas	Aceptables	
Regulares	Malas		

<b>17. EL ALOJAMIENTO LE PARECE</b>			
Muy bueno	Bueno	Aceptable	
Regular	Malo		

### V. DE LAS CONDICIONES DE ATRACCIÓN DESEABLES

<b>18. PODRÍA INDICAR QUE NECESITA DISPONER JARDÍN PARA QUE SEA MÁS ATRAYENTE</b>			
Precios accesibles	Hospitalidad		
Calidad de Servicios	Limpieza		
Servicios Urbanos	Información Turística		
Servicios Rurales	Seguridad		

<b>19. CONSIDERA UD. QUE LOS PAQUETES TURISTICOS SÍ SE ADECUAN A LAS NECESIDADES DEL ADULTO MAYOR EN RELACIÓN CON: (Responder SI o NO)</b>			
Salud Física	Recreación		
Economía	Relación Espiritual		
Integración Social y Familiar	Relación Cultural		

<b>VI. DE LA PROYECCIÓN DE LA IMAGEN</b>			
<b>20. La Publicidad Turística en relación a los programas ofertados a los adultos mayores si es</b>			
Clara	Oportuna	Confiable	
Completa	Entendible		

<b>21. Recomendarías el municipio de Jardín como destino turístico:</b>			
Si lo recomiendo	No lo recomiendo		
Porqué: _____	Porqué: _____		
_____	_____		

Elaboró: Martha Ligia Agudelo Castañeda  
Universidad Católica de Oriente