

LA INDUSTRIA DE LA HOSPITALIDAD Y SU RELACIÓN CON EL CUIDADO DE LAS PERSONAS MAYORES

Verónica Sangri Pinto

RESUMEN

¿Adultos mayores? ¿Personas de la tercera edad? ¿Ancianos? No importa como se les llame, sino como se les trate.

En las civilizaciones antiguas las personas mayores eran reconocidas y tratadas con gran respeto, al tiempo que jugaban un papel muy importante en la toma de decisiones y en la sociedad misma. Desafortunadamente la sociedad actual ha modificado muchas de sus estructuras, creencias y prácticas, entre ellas el aprecio por las personas mayores quienes lejos de ser una fuente de conocimiento y enriquecimiento se han convertido en una «carga» para la familia.

La necesidad de familiares que cuiden de una persona mayor está incrementando día con día y la sociedad no está siendo capaz de cumplir con este requisito, ya que mientras la población mayor a los 65 años incrementa en un 2.3% anual, el número de familiares disponibles para cuidarles solo crece en un 0.8 %.

Lo anterior nos hace pensar de inmediato en la hospitalidad. No importa dónde se encuentre la persona mayor: en su casa, en casa de un familiar, en un asilo o residencia para la tercera edad, se le debe tratar con respecto y generar un ambiente propicio para su bienestar.

ABSTRACT

HOSPITALITY INDUSTRY AND CARE FOR THE ELDERLY

The elderly? Old? The name is not important, but the way they are treated is. In past civilizations old people were recognized and treated with great respect, they played a very important role in society, especially in decision making. Unfortunately, modern day society has modified many of its structures, beliefs and practices, among them the esteem for older people, who far from being a source of knowledge and enrichment have become a «load» for the family. The need for relatives who take care of an old person is increasing day to day, and society is not being able to fulfill this requirement, since the population over 65 years increases 2,3% annually and the number of relatives available to take care of them only grows 0,8%. These facts make us immediately think about hospitality. It does not matter where the old person is: in his own home, in the house of a relative, an asylum or a special residence, they must be treated properly and with respect generating an atmosphere which enables their well-being.

Adultos mayores? ¿Personas de la tercera edad? ¿Ancianos? No importa como se les llame, sino como se les trate.

En las civilizaciones antiguas las personas mayores eran reconocidas y tratadas con gran respeto, al tiempo que jugaban un papel muy importante en la toma de decisiones y en la sociedad misma. Desafortunadamente la sociedad actual ha modificado muchas de sus estructuras, creencias y prácticas, entre ellas el aprecio por las personas mayores quienes lejos de ser una fuente de conocimiento y enriquecimiento se han convertido en una «carga» para la familia.

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS) en 2006 el 11% de la población mundial era mayor a los 60 años de edad y las expectativas para el año 2050 son que este porcentaje se incremente al 22%. Esto significa que la población mayor superará los 908 millones de personas en el s. XXI., frente a los 56 millones registrados en el año 2000.

Al mismo tiempo que la población mayor incrementa, el crecimiento de la población es menor al necesario para el reemplazamiento, lo cual da lugar a un desequilibrio que afecta tanto la estabilidad de los países como el desarrollo de la economía. Para tener el balance necesario se requiere de una tasa de crecimiento mayor al 2.1%, misma que muy pocos países sostienen, en su mayoría países en vías de desarrollo.

Las cifras nos presentan un panorama en el que las sociedades no tendrán suficiente población para cuidar a las perso-

nas mayores ni para reemplazarlas en los puestos de trabajo.

De acuerdo con la información publicada a principios del año 2007 por la United Nation Population Fund (UNPFA), la tasa de crecimiento de algunos países es la siguiente:

Hispanos en Estados Unidos	2.00 %
México	1.15 %
Estados Unidos	1.00 %
Canadá	0.90 %
China	0.60 %
Francia	0.58 %
Inglaterra	0.40 %
España	0.11 %
Italia	0.01 %
Japón	0.00 %
Alemania	- 0.10 %

En estas cifras se puede observar la pérdida de equilibrio que se está dando en el mundo y algunas investigaciones reflejan que para el año 2020, 1 de cada 5 japoneses tendrá 70 años y 1 de cada 5 americanos tendrá 65 años o más.

La reducción en la tasa de natalidad tiene un impacto negativo en la economía mundial ya que al no tener personas que reemplacen a las personas mayores que dejan los puestos de trabajo, la población joven debe trabajar más y por eso se posponen los matrimonios y la generación de nuevas familias, dando como consecuencia que en el futuro haya menos generadores de empleos y pagadores de impuestos.

Si cada vez hay más personas mayores y menos adultos

y niños, la pregunta obligada es ¿quién va a cuidar de ellos? Antes de responder a esta pregunta, es preciso diferenciar dos etapas en el envejecimiento:

a) Posesión de cierto grado de autonomía: en esta etapa las personas mayores pueden vivir de manera independiente en su hogar, dentro de su núcleo familiar y demandando poca asistencia. Se pueden requerir servicios de cuidadores a domicilio o bien recurrir a residencias para la tercera edad o conjuntos habitacionales construidos específicamente para personas mayores de 60 años. En Estados Unidos estas instituciones son conocidas como *retirement communities* o *assisted living*.

b) Pérdida progresiva de la autonomía: es cuando las personas mayores tienen que cambiar las condiciones de vida debido a su envejecimiento o a la presencia de alguna enfermedad que les impide cuidarse a sí mismos. Ya no basta la ayuda eventual de un tercero sino que se requiere de mayor atención, lo cual obliga a la familia a traer a su casa al familiar enfermo o bien encontrar un asilo o un centro de atención especializada. En inglés estas instituciones son conocidas como *nursing homes*.

Cuando la persona es atendida en el hogar, el cuidado básico es proporcionado por la familia con la ayuda de personal de salud especializado y supervisada por doctores.

Cabe mencionar que en México se han desarrollado instituciones diferentes a las que Estados Unidos tiene. El con-

cepto de residencia para la tercera edad ha tenido mucho éxito en ambos países y se caracteriza por ser un servicio caro al que no toda la población puede acceder. Por otro lado, en nuestro país no se ha desarrollado el concepto de conjuntos habitacionales exclusivos para personas mayores en donde ellas conservan toda su independencia, pero la arquitectura y los servicios son acordes a las necesidades de esta etapa de la vida.

Desafortunadamente en México el término asilo se ha identificado con un lugar deprimente, con falta de calidad en el servicio y atención limitada, pero no se puede omitir el término ya que de acuerdo al Diccionario de la Lengua Española, asilo se define como establecimiento benéfico donde se dispensa alguna asistencia.

De igual forma es preciso aclarar que el concepto de *nursing home* no es el equivalente a enfermeras que asistan a pacientes en su domicilio, sino a instituciones que reciben pacientes convalecientes después de un internamiento hospitalario o bien a personas que tienen algún padecimiento crónico que requiere atención especializada y que por algún motivo, familiar o de salud, no puede ser atendido en el hogar. En el Antiguo Centro Médico en la Ciudad de México, se estableció un Hospital de Convalecencia, tratando de ofrecer un servicio similar al que en Estados Unidos se ofrece, sin embargo no fue exitoso por lo que el actual Centro Médico Siglo XXI no cuenta con esta institución.

En todo el mundo la ayuda procede en primera instancia de la pareja y cuando ésta falta o no se encuentra en condi-

ciones de proporcionar atención, la familia, especialmente las mujeres, se convierte en el principal soporte de los mayores. Sin embargo este protagonismo se ve amenazado por muchos motivos:

a) La carga de trabajo generada por esta actividad está incrementando ya que cada vez hay más personas mayores que cuidar, incluso en la misma familia.

b) La esperanza de vida es mayor.

c) Hay un mayor riesgo de viudez y dependencia.

d) La disponibilidad de recursos familiares es menor: menor número de hijos (descenso de natalidad), mayor participación de la mujer en la actividad laboral, mayor fragilidad e inestabilidad en los matrimonios y mayor distancia entre los distintos miembros de las familias, entre otros.

e) Indiferencia de los miembros de la familia.

La necesidad de familiares que cuiden de una persona mayor está incrementando día con día y la sociedad no está siendo capaz de cumplir con este requisito, ya que mientras la población mayor a los 65 años incrementa en un 2.3% anual, el número de familiares disponibles para cuidarles solo crece en un 0.8 %.

El impacto que tiene el cuidado de las personas mayores no solo se refleja en la macroeconomía, sino que genera una serie de cambios en la vida de las familias al tener que hacer ajustes en la vida personal y proveer asistencia tanto emocional como financiera y física. Algunas actividades que

se adicionan a la actividad cotidiana de la familia incluyen modificaciones a la casa o a la habitación donde estará la persona mayor; limpieza y cuidado de la casa, limpieza de ropa, preparación saludable y adecuada de alimentos, administración de medicamentos, generación de un ambiente confortable, modo de hacer la cama y cuidado de la persona misma, entre otras.

En el caso de que la persona sea llevada a un asilo o residencia para la tercera edad, no será la familia quien cuide estas actividades o proporcione estos servicios, sino personal capacitado para ello.

Lo anterior nos hace pensar de inmediato en la hospitalidad. No importa dónde se encuentre la persona mayor: en su casa, en casa de un familiar, en un asilo o residencia para la tercera edad, se le debe tratar con respecto y generar un ambiente propicio para su bienestar.

Si el mercado y sus necesidades están cambiando, también la Industria de la Hospitalidad debe hacer modificaciones y considerar que el futuro no será el mismo; tendrá que desarrollar nuevos productos y servicios que le permitan atender a un mercado en crecimiento.

A continuación se enumeran algunas oportunidades que la industria de la hospitalidad puede atender y generar en un futuro inmediato.

a) Desarrollo de productos y servicios requeridos para el cuidado y atención de personas mayores, tales como:

- Servicios de transportación: local, terrestre, área.
- Espacios de recreación y fuentes de entretenimiento.
- Circulación y señalización en áreas publicas.
- Servicios en comercios.
- Hospedaje.
- Hospitales.

b) Demanda de cuidadores, especialmente para aquéllos que no necesitan dejar sus hogares, pero que requieren de atención adicional. Ésta se puede y debe potenciar como un área de oportunidad laboral para los profesionales de esta industria.

c) Surgimiento de pequeñas o medianas residencias con capacidad de 3 a 10 personas, manejadas por personas independientes. Muchas veces este tipo de instituciones empiezan cuidando 3 ó 4 personas en su casa, aprovechando las instalaciones y la necesidad de cuidado y atención.

d) Florecimiento de guarderías para personas mayores, las cuales funcionan como guarderías infantiles, pero con diferentes actividades y con horarios que permitan a los familiares continuar con su vida laboral, sin tener que sufrir demasiadas alteraciones.

e) Análisis y establecimiento de hospitales de convalecencia que permita a los pacientes recuperarse en instituciones especializadas antes de ser llevados a su hogar y en don-

de se les puede ofrecer ayuda y asistencia que sus familiares no pueden dar.

f) Apertura de residencias para la tercera edad, asilos, conjuntos habitacionales exclusivos para personas mayores, entre otros, capaces de atender tanto a personas retiradas en condiciones de atenderse a sí mismos como a personas que requieren cuidados mucho más específicos y especializados. Este tipo de instituciones varía desde el tamaño, los servicios que ofrece, el número de personas por habitación, etcétera. Como ya se mencionó anteriormente las residencias ya existen en nuestro país, sin embargo hay una gran demanda de servicios de calidad más accesibles para la población.

Como consecuencia de este cambio en la organización y constitución de la sociedad, las oportunidades para la industria de la hospitalidad son inmensas ya que todo negocio necesita clientes y hay que tener presente que las personas mayores o los familiares que las cuidan van a requerir de muchos servicios. ¿Está nuestra industria dispuesta y lista para atender este mercado? ¡Vale la pena tomar el riesgo!

REFERENCIAS DOCUMENTALES

- American Medical Association (2001). *Guide to Home Caregiving*. Canadá: John Wiley & Sons, Inc.
- Cox, B. Carol (2005). *Community Care for Aging Population: Issues, Policies and Services*. Estados Unidos: Springer Publishing Company, Inc.
- UNFPA (2007). *State of World Population 2007: Unleashing the Potential of Urban Growth*. Estados Unidos: UNFPA.
- World Health Organization (2007). *WHO Guide to Improve Cities for Older Persons*. Suiza: WHO.
- Meyer, Herbert (2007). «Global Intelligence Briefing for CEOs», en *Global Intelligence Briefing* 139. Estados Unidos.
- López Paz, Juan Francisco (2003). «El Entorno Familiar, Proveedor de Cuidados, Referente para las Personas Mayores Dependientes», en *COEMA*. España.
- OECD (2005). «Ensuring quality long-term care for older people», en *OECD*. París
- Real Academia Española. *Diccionario de la Lengua Española*. España

Copyright of Hospitalidad ESDAI is the property of Universidad Panamericana and its content may not be copied or emailed to multiple sites or posted to a listserv without the copyright holder's express written permission. However, users may print, download, or email articles for individual use.