COMUNICACIÓN X CONGRESO
"LA CALIDAD EN EL TURISMO DE PERSONAS MAYORES"

José de las Heras Gayo

A efectos de esta Comunicación consideraré como CALIDAD la acepción que la define así: "conjunto de condiciones que contribuyen a hacer agradable y valiosa la vida. No obstante Francisco Umbral apunta que se "ha mejorado la calidad de la vida y se ha deteriorado escandalosamente la calidad de vivir, que es otra cosa". Y Julián Marías afirma que "en nuestra época se habla mucho de calidad de la vida, pero lo curioso es que se suele dejar fuera lo verdaderamente cualitativo".

Por otra parte el TURISMO ha de concebirse como expresión cultura. Ya decía Cervantes algo así como que recorrer caminos y conocer gentes hace al hombre más discreto (sabio). Turismo es en una gran medida viajar, aunque no sean iguales los conceptos de viajero y de turista. El buen turista, eso sí, se aproxima al viajero, como el buen ecologista al ecólogo. "Viajar es sumar imaginación a los cinco sentidos" decía Camilo José Cela y Marías sostiene que "el turismo se ha intensificado de tal manera que se ha convertido en uno de los fenómenos más importantes y representativos de nuestro tiempo". Pérez Varela (político gallego) afirma que el turismo mira cada vez más nuevos destinos: a la cultura, a la naturaleza y al espíritu.

Recordemos que por cultura se entiende el conjunto de conocimientos que permite a alguien desarrollar su propio juicio crítico, así como el conjunto de modos de vida y costumbres, conocimientos y grado de desarrollo artístico, científico, industrial, en una época, grupo social, etc. y que el turismo constituye un buen vehículo para llegar a ella, además, de la forma más amable y agradable posible. Se ha llegado a decir que la cultura o divierte o *"acartonpiedra"*.

La calidad en un determinado servicio, en este caso el turismo, puede tener una cara objetiva: elementos que la componen o conforman como el medio de transporte, alojamientos, restaurantes, etc. cada uno con su categoría y previo y otra subjetiva, es decir, como y de qué manera todos esos componentes los percibe el interesado, el usuario. Y en este capítulo entra la valoración profesional, el tratamiento más o menos personalizado, la bondad de las traducciones, la puntualidad, la amabilidad y simpatía (también la

empatía) el cumplimiento escrupuloso de lo convenido, la limpieza y presentación, la cuestión del detalle, la información veraz y demás.

Debe entenderse el turismo como una expresión cultural que puede ejercerse individualmente o en grupo. Su evaluación histórica comienza con los grandes viajes de aventura y comercio, luego los viajes de lujo y placer de los muy ricos, después los deportivos y finalmente el turismo llamado social (es una pena que en nuestro país casi siempre lo social se entiende como de baja calidad) o de masas, dentro de los cuales se encuentran los de colectivos del mundo urbano o del rural, rural-agrario, marinero, industrial o minero, que hasta ahora no lo podían hacer no sólo por escasez de medios económicos, sino por falta de información, decisión, presión social o familiar e, incluso, imaginación. Uno de estos colectivos ha sido en términos generales el de las personas mayores.

Esther Vilar en su asombroso libro “Viejos” exclama y advierte refiriéndose a determinados argumentos que la sociedad actual utiliza para animar a las personas mayores a hacer turismo: “¡Vamos, concedeos algo! ¡Disfrutad de la vida¡ ¿Qué os parecería un tranquilo crucero, fuera de temporada? ¿Un cómo viaje de otoño por el Mediterráneo? Garantizada la ausencia de turistas en ese tiempo. ¿Una cura de verano, a buen precio, en una zona de deportes de invierno de fama universal? ¡Tampoco allí habría nadie¡ (este texto podrá sonar exagerado, pero algo o más de verdad todavía tiene).

El turismo desde la sociología se centra en el grupo (cuando yo explicaba Sociología del Turismo en la Universidad me gustaba hablar de la “microsociología” del autocar). Lo primero que se necesita para que exista el grupo es la conciencia individual de pertenecer a él. Un grupo formado a través del mostrador de una agencia a base de personas que en principio se desconocen no es un grupo. En cambio uno procedente de un determinado centro, parroquia, agrupación social o política, si lo es.

Los grupos turísticos de personas mayores en una gran medida están formado por gente que ya se conoce, que hacen más actividades juntos, etc. y, por supuesto, que están en edades que encajan dentro de la tercera. En cuanto al turismo son grupos que funcionan generalmente de forma dirigida, hablando en términos pedagógicos, y que de alguna manera son conducidos, esto quiere decir que no “van”, les “llevan”. En mi colegio cuando nos “llevaban” cantábamos en el autocar: qué buenos son (nuestros profesores), que buenos son que nos llevan de excursión. Lo que suele traducirse en una posición pasiva por parte del usuario. Al respecto cito dos textos del profesor Tierno Galván: A) “Me entristece profundamente ver los autocares llenos de viejos. Me gusta ver a los más viejos con los más jóvenes; juntos los abuelos con los niños y con los adultos.

No hay que segregar a los ancianos" y B) "Hay que superar ese concepto de las clases pasivas que ha introducido la sociedad moderna. Los jubilados deben ser clases activas, deben intervenir en la sociedad porque su experiencia es muy valiosa. Si los partidos políticos escucharan más a los viejos las cosas irían mejor".

En cuanto a la calidad requiere en primer lugar una motivación seria, un interés localizado en algo concreto que se desea conocer, que no esté basado en la publicidad puramente comercial ni en el precio o en la subvención. Es precisa una fase previa de información y otra posterior de reflexión. Una teoría que algunos definen como del "colchón", expresa que el turista sale de su lugar habitual y salta a otro, el espacio turístico, donde comienza a usar (disfrutar o sufrir) lo convenido a base de unos determinados servicios. En un momento dado el turista se incorpora a lo habitual y en el momento de saber si el viaje, el desplazamiento ha constituido una sublimación (calidad) o por el contrario un fracaso.

El "salto" que he descrito implica no solo el recorrido y el hotel; la calidad también puede sentirse en la reacción del grupo y de cada individuo (tipología determinante) en el grado de empatía con lo que se esta visitando, el conocimiento de sus gentes, gastronomía y folklore, de su arquitectura, costumbres y tradiciones, religiosidad también, etc.

CONCLUSIONES:

.- El turismo como expresión cultural debe fomentarse a favor de las personas mayores, respetando, en todo caso, su libertad, juicio crítico e iniciativa.

.- La calidad del turismo de personas mayores no debe medirse por la oportunidad del precio (rebajas) ni por la concesión de subvenciones.

.- Tampoco, por ejemplo, por el excedente y sobrante de comida en el "sírvase usted mismo".

.- De ninguna manera en el turismo de personas mayores se admitirá cualquier tipo de segregación o discriminación. Otro ejemplo: discoteca de hotel abierta para mayores exclusivamente de tal a tal hora.

.- Deben seleccionarse muy cuidadosamente los diferentes profesionales que intervengan en un proceso de turismo en general y en particular de personas mayores.

.- Que la experiencia de un grupo turístico de personas mayores activo y dinámico sirva de base para la realización de otras actividades en su centro correspondiente.